

理解促進テスト -3

《指示と報告編》

この理解促進テストは、指示の受け方・報告のしかたについて、各人がどの程度理解できているか、どの程度の意識を持っているかをチェックするための小テストです。

● インストラクション手順例（セッションの事前または事後で）

- 1) (シートを配布：人数分)
- 2) 「それではこれから指示・報告についての簡単なテストを行います。これまでの学習を振り返りながら、どの程度理解できているか確認しましょう。」
- 3) 「設問は全部で10問あります。これから10分間与えますので、各自テストに取り組んでください。〇〇分になったら終了です。

では、始めてください。」
- 4) 「時間ですので終了してください。これから答え合わせをしましょう。」

— その後、講師が正解を述べ、解説を加える —

■ 理解促進テスト<指示・報告編>

1) 指示を受けた仕事が、予定より遅れそうだった場合は、その段階で上司に状況を報告し、指示を仰ぐようにする。

2) 報告する場合は、どのような経緯でどのような結論に至ったかがよくわかるよう、物事が発生した時間の流れに沿って説明するのがのぞましい。

3) 上司から指示を受けた際に、多少理解できないことがあっても、いったんは仕事を進め、自分でよく考えてから再度質問するようにすべきである。

4) 納期が曖昧な指示を受ける場合には、可能な範囲で早く出来るよう努力しなければならない。

5) 仕事の状況を報告するときは、事実だけを伝えるのではなく、自分の憶測や意見も交えながら具体的に報告する方がよい。

6) 長期間にわたる仕事をしている場合、問題が生じたときはそのたびに上司に報告すべきだが、順調に進んでいる限りはいちいち報告をしなくてもよい。

7) 先輩からの指示で仕事をしているときに、課長から急な用事を頼まれたので、そちらを優先した。その結果、先輩から指示されたことは最後までできなかったが、仕方がない。

8) 課長から依頼を受けた仕事が完了し、その報告をしようと思ったが、課長が席を外していたので、部長に報告した。

9) 報告したい案件が複数ある場合、あらかじめ「ご報告することが3つあります。」などと前置きしてから報告するとよい。

10) 上司へ報告する際、よい報告はすぐに行うべきだが、悪い報告の場合は、上司の機嫌や状況を見ながら、タイミングを見計らって行うようにする。

■ 理解促進テスト<指示・報告編> ー解答と解説ー

- 1) ○ 計画通りに行かなくなったときは、早めに報告し指示を仰ぎます。完了した段階でまた完了報告をします。
- 2) × まず、結論から述べ、経緯や理由などはその後にします。最後まで聞かないと結論がわからないような話し方ではいけません。
- 3) × 指示を受けたときに、理解できないことがあったら、その場で質問して疑問点をクリアしておくようにします。
- 4) × 指示を受けたとき、仮に納期が曖昧だった場合でも、「○日には完了できると思いますが、それでよろしいでしょうか？」というように、こちらから納期を約束するよう心がけましょう。
- 5) × まず事実のみを述べること。そのあとで上司に了解を得て自分の意見を述べます。憶測や自分の意見が混じると、情報が混乱します。
- 6) × 長期間にわたる仕事を行う場合は、たとえ順調に進んでいても、適宜進捗状況を報告すべきです。
- 7) × 指示が重なった場合は、まず現在の状況を説明した上で、判断を仰ぐこと。（「今、○○さんの指示で▲▲の仕事をしてますが、これが終わってからでもよろしいでしょうか？」など）
- 8) × 課長自身が「自分がない場合は部長に報告するように」とあらかじめ伝えていた場合は別として、報告は、指示をした人に対して行うのが原則です。
- 9) ○ 複数の案件がある場合や、込み入った内容を伝えるときは、相手に正しく理解してもらえるよう配慮しましょう。設問のような言い回しもその1つです。このように断っておくことで、聞く側に心の準備ができます。
- 10) × 悪い事態こそ真っ先に報告すること。問題や障害が起こったときは、可能な限り迅速に対処しなければならないからです。