

報連相課後講師回饋—— 吃菠菜，成為工作高手

菠菜守則：在盛餘工作的同仁，從上到下，無一例外，都需執行這條原則。

■講師 歐元韻

在跨入職場 15 年後，有機會到之前服務的日本公司的東京總部工作一段時間，當時常聽到日本同事說「HOURENSOU GA TARINAI」（菠菜不夠），心中感到非常納悶，為什麼日本人這麼需要吃菠菜呢？後來才恍然大悟，原來此菠菜非大力水手卜派最愛的菠菜，而是所謂「報告（**HOUKOKU**）·連絡（**RENRAKU**）·相談（**SOUDAN**）」日本職場上最基礎的工作方式及態度。

我們都已經知道，報連相是檢視工作 P (PLAN) → D (DO) → C (CHECK) → A (ACTION) 循環中不可或缺的元素，但為什麼仍常常聽到或感受到，明明說得這麼的清楚了，結果仍是形同雞同鴨講呢？



■ 歐元韻老師對盛餘 2018、2019 年度的新進同仁，培訓職場最重要的報連相課題。

在日本，有心・技・體的說法，一流的運動選手不只擁有技巧，更結合了心靈及身體來成就，高品質的報連相也是一樣的。日本報連相中心的系藤正士發現，具備了報連相的技術會提高工作品質，但必須經過共有深化後，才能創造組織的最大化。原因就在於一個工作效率高的組織，正是一群高工作品質專家們的連結。

相當於運動選手的心・技・體的三位一體，真報連相也具備了以下的三個核心思想：三個視點、三個深度、三個分割。

所謂三個視點是對方（環境）、自己及目的。以報告為例，在報告前必須掌握自己

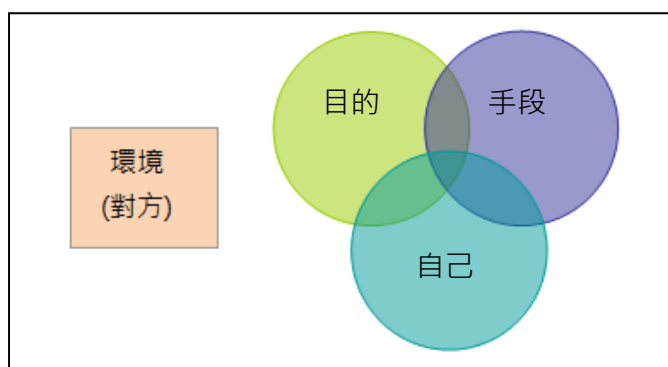
的立場及對方的環境，並因應目的在眾多手段中找出適合的方式來進行。三個深度：

深度 1：事實（資訊）的共有 = 聽到

深度 2：意義（目的）的共有 = 知道

深度 3：想法（波長）的共有 = 同意

糸藤正士再三強調，資訊共有是有深度的。原來，報告或連絡的目的雖為關係者間的資訊共有，但重點不是僅止於傳遞言語和數字，傳達意義並讓對方感動及同意更為重要。藉由共有的資訊來相互理解並獲得共鳴，目標也會趨於一致，並成為促進自發行動的原動力。由真實故事改編的爆紅日劇「下町火箭」正是最佳寫照，主人翁提到：我們雖然是二十人左右的小工廠，在挑戰的心態上卻比 NASA 更接近太空。正因波長的共有，上下齊心共同方能達成目標。



■ 報告要能即時掌握三個視點，掌握自己的立場及對方的環境，因應目的與手段。©糸藤正士

在深化的過程中，積極聆聽是推動的關鍵。日文中的「聞」、「訊」、「聽」都有聽的含意在，但結果是截然不同的。以全身全靈來傾聽，對方自然更容易放下心防說出真心話了。

深度 1：用耳朵聽（聽見）= 聞

深度 2：用嘴巴問（詢問）= 訊

深度 3：用耳朵 + 嘴巴 + 靈來感受（聆聽對方的心聲）= 聽

最後想與各位分享的是如何打造最佳代表作。前面有提到，因應 T（時間）、P（地點）、O（場合）選擇適當的方式進行報連相就是一種工作態度及方式，在進行報告時若能掌握起頭、本文、結論的三個分割基本原則，就能有系統的加以進行。但如能進一步加入 PREP 法及數字，就更能聚焦並具說服力。日本職棒選手鈴木一郎在小學六年級

時一篇標題為「我的夢想是成為一位職棒選手」的作文中就充分運用了這項原則。鈴木一朗寫到：

「我的夢想是成為一位職棒選手 (P=POINT) 。

我認為我一定可以成為職棒選手的原因是，我經過了不斷的練習而且成績優異 (R=REASON)，舉例來說，從小學三年級起，我一年 365 天中有 360 天都在練習。在四場比賽中，我就打了三支全壘打 (E=EXAMPLE) 。

總之，我的夢想就是成為一位職棒選手 (P=POINT) 。」

我們常笑說，日本公司的員工都是大力水手，是吃菠菜長大的。其實報連相不僅可應用在工作上，也是一種習慣，但仍需要用心去經營。

迎接新的一年，祝福大家成為工作高手，快樂幸福！



■ 掌握三個分割基本原則，並運用 PREP 法與具體數字，有系統結構的報告方式。

註：作者歐元韻為日本報連相中心會員，會員編號：NHC327) 。