

読んで考えるトラブル対応シミュレーション 人事労務の リスク管理メモ

いま職場で起きているリアルなトラブル事例集

2019年 5月号

「お願いしますと言ったらどうだ」

社員スタッフのAから、旦那の扶養の範囲内で働きたいという意向から、パートにしてほしい旨の希望を聞いた上司のBは、やむを得ないと判断し、パートへの変更を人事に伝えた。

一方で、Aがパートに変更することで不足する人手を補充するため、新たにパートとしてCを採用することにした。

Aはパートに変更したことにより、勤務はシフトで決定することになったが、希望シフトが折り合わず、勤務日数が大幅に減ってしまった。

「こんなに勤務日数が少なくて困ります」

「といっても、希望する勤務日をすべてシフトに入れることは、実際に難しいし、Cにもシフトをある程度は確保しなければならないからね」

「では、これ以上シフトは増やせない、ということですか？第一、Cの方が、勤務日が多いじゃないですか」

「あなたが勤務日について柔軟に対応してくれるのであれば、増やす余地はあるよ。例えば土日とか...」

「...土、日、ですか...」

「Cは、土、日勤務が可能という条件で採用しているので、どうしても勤務日は多くなる」

「じゃあ、その分平日のCさんの勤務を私と交換してもらっても...」

「...それは、Cと直接話し合っ、調整してよ」

「それって、おかしくないですか。私は社員だったんです。もう少し考えてもらっても...」

「ちょっと待ってよ、社員からパートに変わりたい、って言ったのは、あなた自身でしょ」

「それは、そうですね...」

「そのために、今の採用難の中で、人員補充しなければならなかったんだ。その辺を理解してもらわないと...」

「...」

Aは、結局これは自分が蒔いた種だとあきらめた。ここではこれ以上シフトを増やしてもらうことは難しい。そうであれば、別のパート先を探そうかとAは考え、パートの掛け持ちをすることにした。

トを増やしてほしい、とまで言っている。

Aは、自分を必要としてくれているD社での期待に応えようと、D社でのシフトを増やそうと思ったが、そのためには、今の会社でのシフトを減らさなければならない。

Aは頃合いを見計らって、上司のBに、シフトを減らしてもらえよう求めることにした。

「シフトの件なんですが...」

「君のシフトが減ったことについては、確かに申し訳なかった。今Cとも調整しているところだから...」

「それなんです...」

「なに...?」

「もう少し、シフトを減らしてもらえないかと...」

「えっ、平日のシフトを増やしたいんじゃないの...俺、聞き間違えたかな?」

「いえ、増やしてほしいって、お願いしましたが、無理そうな様子だったので...」

「ハハハ、それで遠慮したの?Cに話をしたら、あなたにも悪いし、多少の変更なら、って言ってくれてるよ」

「その件は、ほんとにもういいんです」

「じゃあ、変更しなくても良い、ということ?」

「むしろ、減らしてほしいので...」

「ちょ、ちょっと待ってよ、どういうこと?」

「実は、別に掛け持ちするパート先が見つかったので...」

「...今度は減らしてほしい...やれやれ、あんまり翻弄させないでよ」

上司のBがあからさまに嫌そうな顔をするので、Aもこれ以上言葉を返さなかった。Aにしても、わがままを言ったかもしれないという気持ちがあったから、別のパート先を探したのに、あからさまに嫌な顔をされたことが、不愉快だった。

でも、このまま上司のBに嫌な顔をされたまま仕事を続けるのも気が引ける気持ちのAは、上司のBにも自分がシフトに配慮していることを示すことが必要かと考え、別の日に上司のBに「数日であれば、土日出勤も可能です...」

と告げた。すると上司のBは、おもむろにAの方に向き直すと、

「はあ...何だい、今更土日も出れませ、って。いつもシフトの文句ばかりだな。シフトのやり繰りで、俺は振り回され放題なんだよ。」

いきなり突き放すように言葉を投げかけられたAは、一瞬絶句してしまっていたが、悔しさが込み上げてきた。自分だって、こんなに考えてるのに、なんで分かってくれないのか...

「...私だって、考えてるんです!」

「シフトを増やせ、シフトを減らせ、土日はダメって言ったかと思ったら、今度は土日もシフトに入れる!?何をどう考えてるんだよ。」

「私もわがままを言ったかと思ったら、譲歩してるんです」

「譲歩?譲歩じゃなくて、希望だろ。わがままだろ。わがままだって分かっているんなら、シフトの変更を『お願いします』って、頭ぐらい下げたらどうだよ。」

「Bさんも困ってるかと思ったから、言ってるんじゃないですか」

「シフトを変更調整するのは当たり前だなんて思っているのかもしれないけど、もう、シフトにケチ付けるのは、いい加減にしてくれ!」

Aは必死に涙をこらえていた。そんなにみんなの前で、大声で言わなくても...それに、私はシフトにケチをつけてるんじゃない。冷静に話を聞いてもらえれば分かる話のはずなのに、とAは思っていた。

その後、Aと上司のBはぎくしゃくしたまま、特に会話を交わすこともない。AはBが一方向的に怒鳴ったことに対して、日を追うごとに腹立たしさが募ってきていた。

Aは旦那に一部始終を話すと、「それってBのパワハラじゃないの」と言われたことから、本社人事にBのパワハラを相談した。人事では、事実関係についてBからも確認したが、首をかしげながらの議論の最中だ。

「これって、Bのパワハラなの?」

「みんなの前で、怒鳴った、っていうことについては、確かに問題と言えば問題かもしれないが...」

「Aはめんどくさいやつだな」

「あっ、それ問題発言。また叩かれませよ、あろうことが、人事でパワハラ発言あり、って。ちょっと、脇が甘すぎ」

「ゴメン、ゴメン。俺って、そういう自覚がまるで無いんだよね。何で人事に配属されたんだろ...」

「うーむ...確かにAには状況判断に問題があるよ。しかもお互いに言いあつてたんだろ」

「でも、Bの部下なんですよ。Bがちゃんとフォローしてあげないと」

「どんなフォローをすればいいの?」

「えーと、だから、Aの気持ちをもう少し汲んであげて...」

「つまり、怒鳴らずに、Aに対して、もう少し周りの状況を考えるように教え諭す、っていうこと？」

「...そうなのかな...」

「これって、結局、シフトの決め方について、最初にきちんと決めておかなかったことがそもそもの原因じゃない？」

「Aがパートに変わるときにね」

「そうそう」

「つまるどころ、説明不足!？」

「じゃあ、Bのパワハラは？」

「怒鳴ることは適当ではないね、程度の注意で十分じゃない？」

「それでAが納得しますかね？」

「Aにだって、相当問題があるよ。本人だって、多少はわがままの自覚はあるんだから」

「じゃ、BからAに、怒鳴ったことについて、反省の意、程度を示させる、か...」

「一か月くらいで何が分かるの？」

前職での経験があるとは言うものの、職場が変われば、こまごまとした実務は職場ごとに異なるもの。新入社員のEは、

「あなたには経験があるんだから」の一言で、具体的なことを何も指示してくれない上司Fに、ストレスを感じていた。

仕方がないため、職場の同僚スタッフに聞いたり、これまでのデータなどを見比べながら、仕事の進め方について確認しながら取り組むほかなかった。

それでも、どうしても分からない作業について、答えてくれるかどうか分からないと思いつつも、上司のFに尋ねると、Eに振り向きもせず

「今ゲーム中だから」

とだけ答えた。仕方なく、しばらくその場で待っていると、不満そうに

「何？」

と言ったので、業務の疑問を尋ねたところ、いきなり

「何を今さら聞いてるんだ！」

と大声で怒りだした。しかし何か問題が生じたわけでもなく、何か問題か、F自身から具体的な説明は無い。

「お前は仕事のことをきちんと考えていないだろ、だからこんなことになるんだ。次にこんなことがあったら、処分だ」

というので、全く訳が分からないEはFに対して聞いた。

「何か問題があったなら、具体的に指摘してください。改善のしようがありません」

「はあ、それでもお前、経験者か？そんなことは自分で考えろ」

というなり、Fはまたゲームを始めたようだった。その後Fは、

「もう俺に話しかけるな。質問、報告は文書にしろ。胸くそ悪い」と言う。「胸くそ悪い」は余計だろ、と思いつつも、この先が思いやられるEだった。

その後もFの暴言は止むことなく、Eに投げかけられたので、採用されてから間もない後ろめたさもあったが、致し方なく上司のFに、

「仕事が自分には合わないのよ」

などと退職を申し出た。するとFは、「まずは話を聞かせろ」

と呼ばれた。しかし話を聞かされたのはEの方だった。

「退職するって...?入社してから1か月ちょっとで何がわかるの?まあ、いままでもそうやって辞めてきたんだろ。それにしても会社は大損だ。おまえを採用するためにどれだけ金使ったと思ってるんだ?採用活動にはお金がかかるんだよ。会社はどんな思いで求人広告を出しているか分かるか?わかんないだろうな...ホントおまえは非常識だ。最初から早く辞めるつもりじゃなかったのか?これからもそうやってすぐ辞めちゃうんだろ。まったく...親の顔が見たいもんだ...」

EはFが言っている内容にあきれてものが言えなかった。Fはいったい何を考えているのか、退職を翻意させようとしているのか、ただ私を怒らせただけなのか、全く理解ができない。

一方で、これ以上Fの部下として仕事を続けることができないEは、退職届も受理したのか、受理していないのかもよく分からないFを相手にしても埒が明かれないと考え、退職届を直接人事に送付した。

「またFか...?」

「それでも最近は、よく収まってたと思ってたんだけど」

「彼特有の、癪、というやつか?」

「Eの何かが、たまたまFの中の、どこかに引っかかっちゃったんだな」

「悪い奴じゃないんだけどね...」

「いやいや、十分悪いよ。管理職としては、完全にアウト」

「ラストチャンスだって、くどいほど言ったんだけど、本人はどこまでわかってたんだか...」

「いや、俺は全く理解してなかったと思うよ」

「うまくいく部下とは、うまくいくんですけどね...」

「彼の本質が理解できてないと、部下は務まらないよ」

「つまり、彼のお守りができるか、ということか」

「どっちが部下なんだか...?」

「そもそも、そう言うやつなんだから。その特性をどう生かすか、これは頭の痛い宿題だな」

当事者の真意を読み取り、問題に対する認識のギャップを埋め、話をつなく

オフィスハラダの

「社外相談窓口」

<https://officeharada.org/helpline/>

オフィスハラダが運営するハラスメント相談窓口は、開設以来十数年、年間千件を超える相談対応実績があります。ご相談内容は、ハラスメントに限らず、多方面のテーマにまたがる多岐に渡る内容ですが、いずれのご相談にも一貫して変わらない対応は、「問題の社内的解決を第一に考えたアドバイスに徹している」ということです。

労使の対立関係を前面に押し出さず、いかにすれば平穏迅速に、問題の収束を図ることができるか、この点に最もエネルギーを注ぎます。なぜならば、問題の社内的な解決は、労使双方にとって、物心両面にわたる負担とストレスを最小限に抑える方法であり、最も望ましいものだからです。

この相談窓口を御社の社外相談窓口としてご活用ください。詳しくはウェブで。携帯からは右のQRコードをご覧ください。



必要な時に、必要なサポートを、必要なだけ。これがオフィスハラダの

「相談顧問」

<https://officeharada.org/consulting/>

人事・労務に関するお悩み・疑問をスッキリ解消します。

労務管理の改善提案をします
就業規則などの諸規程の作成・見直しをサポートします。

トラブルの未然防止を図ります。

万が一の問題発生時には、平穏迅速な解決を促進します。

「今すぐ相談したい!」...下記 URL

<https://officeharada.org/consulting/contact/>

からすぐにご相談頂けます。1か月「相談顧問」を無料でお試しください。携帯からは右のQRコードをご覧ください。



「人事労務のリスク管理メモ」

記事内容についてのご意見・ご質問は
e-mail : info@officeharada.org

TEL : 050-3301-6118

FAX : 050-3730-4575

定期購読(無料です!)はお気軽に...

詳細は <https://officeharada.org/nl/>
バックナンバーも掲載中!ご覧ください

発行: 社会保険労務士オフィスハラダ