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

いま職場で起こっているリアルなトラブル事例集

２０１９年　８月号

●「メールで伝えてあります」

Ａの上司であるＢ課長は、仕事に関する連絡や指示、日常の会話に至るまで、すべてメールで送ってくる。Ｂにとってメールは、目に見える意思表示の手段であり、記録の残るものであることから、送信する前に、問題が無いか確認ができることが、大きな魅力らしい。

実はＢ課長は、かつてパワハラ発言で会社から注意指導されたことが数回あり、次は懲戒処分だと言われているため、余計に慎重になっているらしい。

だからといって、同じ職場で、目の前にいる相手に対してさえもメールでやり取りをするのは、どうなのか。Ａは日常の当たり前のことになりつつあるこのＢ課長からのメールに、さすがにうんざりしていた。

そんな気持ちで出社し、パソコンを立ち上げ、戦々恐々メールを開く。今日はまだ、Ｂ課長からのメールは無い。それだけでホッとする。そんな気持ちの自分に、なんてバカバカしいんだろう、などと思っていると、案の定、Ｂ課長からメールが来た。ゲッ…

「今朝のＡさんは疲れているようですね。職場では笑顔でお願いします」

何が「笑顔でお願いします」だ。おまえは口が無いのか。そんなふうに思っていると、すかさず

「Ｂさん、何か不満があるようですね。はっきりと返信してください」

ときた。しかもＣＣで職場の全員に送っている。あきれ顔で口をへの字にしている隣の席のＣと目が合うと、Ａも思わず口がへの字になって、苦笑していると…えっ、またメールだ。

「今、Ａさんの業務日報を見ていますが、具体的な業務の記載がありません。入社して 10 年にもなる社員の書く内容とは全く思えません」

これもＣＣで同僚にも送っている。せめてＢＣＣにするくらいの思案すらないのか。

「ところで、昨日お願いしたＤ社への見積書の件は、どうなったでしょうか。相見積を取るなどした検討結果をお知らせください」

えっ、そんな指示どこにあったのか…？どうせまた、

「メールで指示してありますが…」

などと返ってくるに決まっている。ヤバい…どこにそのメールがあるんだろ…？そんなＡの動揺した様子を、Ｂ課長は満足そうに一瞥すると、更に返答を促してきた。悔しいが観念するほかない。Ａは、そのような指示をしたメールはＢ課長がいつ送ったのか、確認するほかなった。

「Ａさん、またですか…昨日午後４時３５分に送信したメールで伝えてあります。読んでないんですか？」

ホントに腹が立つ。イライラしながら昨日の４時３５分に課長が送ったメールを確認すると、冒頭から非難の連発だ。

「Ａさん、私はこれまであなたに何通メール送っていると思いますか。それに対して、あなたは全くメールを返信しない。これでは全くコミュニケーションが取れません。報連相ができないのは、仕事をしていないのと同じです…（以下数十行省略）。ところで、本日午前中にＡさんの机に置いたＤ社からの見積書を確認したでしょうか。明日朝までに、検討の上結果をお知らせください。」

と書かれている。こんな長文、最後まで読むかよ。人の神経を逆なでするような文句ばかり並べた長文メールを、１日に何通も送ってきて、「読んでないんですか？」には恐れ入る。本音は本音として、確かに、「見積もりを検討」するように書かれていることは確かだ。万事休す。

「すみません…」

口頭でＢ課長につぶやくと、

「メールでお願いします」

とメールが来た。このやり取りはすべて職場の同僚たちへのＣＣ付きのメールだ。まるで公開処刑そのもの。その間、職場は静まり返り、Ｂ課長とＡがパソコンのキーを叩く音だけが、カチカチ、カチカチ…Ａにとってまさに戦慄のキーの音だった。

こんな状況は明らかに異常なのに、その中で従順にＢ課長に従っているＡ自身は、情けなさと、やるせない気持ちと、もどかしさと、腹立たしさがないまぜになった、やり場のない気持ちにさいなまれるばかりだった。

●私を追い込む先輩の一言

私は５，６年ほど前にうつになったことがあり、そのときにも何か月か休職しましたが、その後は寛解して、特段問題もなく、普段の業務に取り組んでいました。

前回の休職からの復職時に、リハビリもかねて作業負担の比較的軽い、ルーチンワークが主体の事務作業に従事していましたが、状態も問題ないことから、以前の職場に戻ることになりました。

その翌年に、先輩のＥさんが育児休業から復帰してきました。Ｅさんは仕事のできる先輩でしたが、私は苦手でした。具体的に何かを、ということではないのですが、何かバカにされているような、会話をしても、最後に目を細めてチラと一瞥するようなＥ先輩の仕草は、そのたびに私の背筋をゾクッとさせるのに十分すぎました。私だけが過剰に感じすぎているのでしょうか。

そんな私の気持ちを察していたのか、ある日いきなりＥ先輩から

「あなた、私のこと嫌いでしょ？」

と聞かれ、恐怖で卒倒しそうになりました。嫌いと言うよりも、とにかく怖かったのです。その場で、ただ首を横に振ることだけで精一杯だった私を見つめたＥ先輩は、やはり最後に目を細めたのです。

このころから、Ｅ先輩を見るだけで心拍数が上がり、過呼吸になりそうになるのを抑えるために、急いでトイレに駆け込んでいました。せっかく寛解したと思っていたうつも、また再発したのではないかと感じ、医師に受診すると、薬を処方されました。無理をしないようにと言われ、会社も欠勤するようになってしまいました。このまま中途半端に仕事をしていても迷惑をかけるだけと感じた私は、上司に休職を申し出ました。

職場から離れ、と言うよりＥ先輩から離れることで、意外と楽に回復することができました。これなら復職も大丈夫との医師の助言もあり、１カ月後の復職の手続を総務で済ませたのですが、そこにＥ先輩が現れました。

私は軽く会釈をすると、Ｅ先輩は静かに私に近寄り、耳元でつぶやきました。

「復職おめでとう。でもあなたが原因で、今月末に２人退職するのよ」

それだけ言うと、Ｅ先輩はどこかに消えてしまいました。私が原因って、いったいどういうことなんだろう。退職する２人とは、業務上のかかわりはほとんどなく、会話の記憶もごくわずかです。しかも私は今休職中で、その２人に何かをしてしまうということは、ありえません。

気になった私は、人事にその２人の退職について、何か問題になっているのか、確認することにしました。人事の担当者は、デリケートな話に踏み込むことは出来ないが、と前置きしつつも、その２人の退職の原因が私にある

ことは確認していない、と回答をもらいました。
　もし私が何か問題のある発言をしたのであれば、きちんと謝りたいし、反省もしたい、そういう気持ちでいることを伝え、人事からの回答を待つことにしました。でも、そうした記憶が全くありませんし、そもそも私は休職していたのです。
　などとボーっと考えていると、目の前にＥ先輩が立っていました。
「パワハラって、気が付かないうちにしているものだから…」
　と意味深なことをつぶやくと、またどこかに行ってしまいました。一か月後の復職は大丈夫だろうか、私の不安は膨らむばかりでした。でも職場から離れ、Ｅ先輩の顔が見えなくなると、不思議と気持ちが楽になりました。
　復職の前日に、その後の段取りなどの打ち合わせで出社し、一通りの作業を済ませて帰宅しようとすると、そこにＥ先輩がつかつかと寄ってきて、こう言ったのです。
「人事から結論を聞いた？二人の退職理由はあなたのハラスメントだと判断した。多分反省を求められると思う。職場のみんなも、あなたが復職することに不安を感じていることを、あなたは理解しないといけないと思う」
　と唐突に言われ、何と返答していいのか分からず、黙り込んでしまいました。Ｅ先輩が行ってしまった後も、なぜか私はそこから動くことができずに、１人ぽつねんとしていました。
　これって何なんだろう？ここまで踏み込んで言われると、なぜか恐怖を感じることは無く、むしろこの問題に執拗に絡んでくるＥ先輩の存在に、釈然としないというか、何か不可解な気持ちが強くなってきていました。
　復職してからしばらく経っても、人事からは、２人の退職の理由については、何も話はありませんでした。私からあえて聞くまでもないし、今の私にとっては、どちらかと言うと、どうでもいいことになっていたからです。
　私は日々淡々と与えられた仕事をするのみでしたが、今でもＥ先輩は、いきなり私の耳元で
「あなたはパワハラの加害者だから」
　とボソッとつぶやくと、目を細めてどこかへ行ってしまうのです。最近ではＥ先輩に対して恐怖心を抱くことは全く無くなりました。しかし不思議なことに気が付いたのです。私はこれまで、このＥ先輩が職場で仕事をしているところを、全く見たことが無かったのです。私の耳元でつぶやくときだけ現れるＥ先輩は、いったい誰なのか…

●辞めるかどうかは、ご自由に

　これまで週５日でフルにシフトに遭いっていたＦが、いきなりＧ店長から、
「来月から、週２日ね」
と言われ、それでは収入が半減してしまって、生活ができないことから、抗議の意味も込めて、Ｇ店長に
「それは辞めろと言うことですか」
と直接詰問した。するとＧ店長は
「辞めるかどうかはご自由にどうぞ」
とだけ答えたが、それが無性に腹が立った。
「自由にどうぞ、って、どういうことですか！？」
「言葉通りです」
なんて人を食ったやつだ。
「勝手にシフトを減らさないでください」
「これは上の判断だから」
「上の判断って、だれですか？」
「本社の指示だよ」
「本社が、Ｆのシフトを減らせ、と指示したということですか」
「そんな指示を本社が出すか？」
「それじゃ、違うじゃないですか」
「何が？」
「何が、って…だから、私のシフトを減らすってこと！」
いつの間にか、タメ口になっている。
「あぁ。それね、本社から指示があって、俺が判断した」
「はぁ、意味わかんないし」
「わかんないって、お前バカか？本社が人件費を減らせっていうから、お前のシフトを減らしたんだよ」
「ちょっと！バカって、パワハラだからね。バカって言って、シフトも減らすなんて、どういう神経してんの？」
「普通の神経」
「ありえない…」
「それ、お前だし！」
「絶対許せない！問題にしてやるからね」
「ご自由にどうぞ」
また出た。これ以上やりあったら収拾がつかなくなりそうだと我に返った。不思議と冷静になったのは、実はこのやり取りをスマホで録音していたことを思い出したからだった。
　そそくさと家に帰って早速聞いてみると、自分の発言ばかりが明瞭に録音されている。しかも店長を口汚く罵っている。これを人事に聞かせたら、いったいどう思うだろうか。おそらく、自分のことを、とんでもないスタッフだと思われるのではないか、とＦは心配になった。そこで労基署で相談をしたが、やはり良い顔をされなかった。
　それでも一方的にシフトを減らすと言われたＦにとって、シフトの問題はなんとかしなければならない。どうすればいいのか、Ｆはジレンマに陥っていた。

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、話をつなぐ
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コードでご覧ください。

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」を無料でお試しいただけます。携帯からは右のＱＲコードでご覧ください。

「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！ご覧下さい

発行：社会保険労務士オフィスハラダ