

● ケースの構成説明

本書では、さまざまなグレーゾーンのケーススタディを通して、「ハラスメント感覚」を養っていくことを目的としています。ケーススタディの構成は以下の通りです。

CASE
01 みんなの前で……

密着部の鈴木くんは、仕事でミスをして、お客さまに迷惑をかけてしまいました。そのことで佐藤部長に席に呼ばれ、鈴木くんは部のメンバーがいる前で注意を受けました。周りの人も二人に注目しています。鈴木くんは「ミスをしたのは反省しているけど、みんなの前で悪くなくても……」と佐藤部長の注意の仕方に不満を感じています。

Thinking Time どのような点が、ハラスメントの芽に当たると思えますか？ また、どうすればグレーゾーンを回避できるでしょうか？ 自分の考えを書いてみましょう。

35

イラストと場面説明の文章を読んで、シチュエーションをイメージしてください。

自分なりの考えを書き込んでください。書き込んでから次ページの解説を読むとハラスメントの理解が一層深まります。

ケースの解説ページです。とくに重要なポイントに絞った解説になっており、より効果的なグレーゾーン回避・防止のポイントを学習できます。

● 業務上の注意は上司として必要なこと。
● ただし、シチュエーションには十分すぎる配慮を。

上 司として、部下のミスを注意するのは必要なことです。同じミスを繰り返さないために、ミスが発生したらずくに部下に話をすべきです。その際に、ケースのように上司が席に部下を呼び、周囲の人に聞こえないような小さな声で注意するのは、ハラスメントの観点においては是々しい方法ではありません。部下が「みんなの前で悪くなくても……」と思っていたように、恥ずかしさを感じたり、プライドが傷ついてしまったりする可能性があります。場合によっては、パワーハラスメントの穴罠のひとつである「精神的な攻撃」と受け取られかねません。たとえ、注意の内容にパワーハラになるような言葉が含まれていなくても、上司が注意をしたシチュエーションそのものがハラスメントの芽だといえるでしょう。

部 下に少しでもパワーハラの観念を持たれてしまったら、部下はそのことばかりが気になり、注意された内容が耳に届かなくなります。伝えるべきことをきちんと伝え、部下に行動を変えてもらうには、上司にも工夫が必要なのです。

部下にミスを注意する際は、別室や周りに人がいない場所を選び、そこで話をするようにしてください。もちろん、部下本人の人格を否定するようなパワーハラになる言葉は使ってはいけません。話すべき内容は、部下自身の批判ではなく、ミスをした原因となる行動や再発防止策です。なかには、「わざわざ場所を変えるのは……」と感じる人もいるかもしれませんが、ちょっとした工夫でグレーゾーンが生まれる可能性をなくせるのです。ぜひ、不要な観念を生まないための工夫をしてください。

Point

- 周囲に人がいる場所で注意するのは、ハラスメントの観点から避けるべき。
- パワーハラの観念を持たれると、相手の注意の内容が耳に届かなくなる。
- 部下自身のことではなく、ミスの原因や再発防止について話を。

みんなの前で……



営業部の鈴木くんは、仕事でミスをして、お客さまに迷惑をかけてしまいました。そのことで佐藤部長に席に呼ばれ、鈴木くんは部のメンバーがいる前で注意を受けました。周りの人も二人に注目しています。鈴木くんは「ミスをしたのは反省しているけど、みんなの前で言わなくても……」と佐藤部長の注意の仕方に不満を感じています。

Thinking Time



どのような点が、ハラスメントの芽に当たると思いますか？
また、どうすればグレーゾーンを回避できるでしょうか？
自分の考えを書いてみましょう。

業務上の注意は上司として必要なこと。

ただし、シチュエーションには十分すぎる配慮を。

上 司として、部下のミスに注意するのは必要なことです。同じミスを繰り返さないために、ミスが発覚したらすぐに部下に話をするべきです。

その際に、ケースのように上司が席に部下を呼び、周囲の人に聞こえるような大きさの声で注意するのは、ハラスメントの観点においてはふさわしい方法ではありません。部下が「みんなの前で言わなくても……」と思っていたように、恥ずかしさを感じたり、プライドが傷ついてしまったりする可能性があります。場合によっては、パワーハラスメントの六類型のひとつである「精神的な攻撃」と受け取られかねません。たとえ、注意の内容にパワハラになるような言葉が含まれていなくても、上司が注意をしたシチュエーションそのものがハラスメントの芽だといえるでしょう。

部 下に少しでもパワハラ疑念を持たれてしまったら、部下はそのことばかりが気になり、注意された内容が耳に届かなくなります。伝えるべきことをきちんと伝え、部下に行動を変えてもらうには、上司にも工夫が必要なのです。

部下にミスに注意する際は、別室や周りに人がいない場所を選び、そこで話をするようにしてください。もちろん、部下本人の人格を否定するようなパワハラになる言葉は使ってはいけません。話すべき内容は、部下自身の批判ではなく、ミスをした原因となる行動や再発防止策です。

なかには、「わざわざ場所を変えるのは……」と感じる人もいるかもしれません。しかし、ちょっとした工夫でグレーゾーンが生まれる可能性をなくせるのです。ぜひ、不要な疑念を生まないための工夫をしてください。

Point

- 周囲に人がいる場所で注意するのは、ハラスメントの観点から避けるべき。
- パワハラ疑念を持たれると、肝心の注意の内容が耳に届かなくなる。
- 部下自身のことではなく、ミスの原因や再発防止について話をする。