

### 【相談】

インターネットの掲示板に今年4月に高校を卒業して入社した従業員が、「こんな仕事やってらんねーよ。今日は、スゴ、ムカついた!」「社長は、私にケンカ吹っ掛けてきた!」と投書しているのを知りました。

実はその日、午後のお客様の迎え時刻を連絡するように指示してあったにも関わらず、そのことを失念してお昼休憩に外出してしまっていたため、迎えに行く先輩が困ってしまっていました。何とか連絡が取れたので、戻ったところで「大事なことを忘れないように!」と叱ったところ、反省もなく、冒頭の行動に出ました。

どのような指導をすべきでしょうか。

### 【アドバイス】

まず、従業員への指導の適切性、妥当性ですが、お客様に対する基本的な姿勢を確保するために、個別に、口頭で、その場で行っているのでも、問題はないでしょう。たとえそれが人前で“さらし者”のように思われるとしても、経営上重要で看過できないものであるならば、むしろ経営責任を果たしていることとして、むしろ避けられないものかもしれません。

次に、従業員がとった行動の問題性ですが、社名や社長名が掲載されているようでしたら、就業規則に規定している会社の誹謗中傷、流言流布、名誉毀損、信用失墜等の行為に該当し、懲戒の対象となるでしょう。しかし今回は、実名が伏せられ、文脈からも個人的な不平不満感情の発散が読み取れます。

そして、個人的な不平不満感情の解消のさせ方の問題性ですが、年齢層によっては、居酒屋、パチンコ、カラオケ、バッティングセンター、スポーツ、趣味、愛玩動物といったもので解消していることかもしれません。それが彼女の場合、インターネットの掲示板だったのです。不特定多数の相手のなかから、自分に共感してくれる人を求め、返信によって勇気づけられることを期待していました。

では、彼女にどのような指導をしていくべきでしょうか?

「こんなことするな!」と一蹴することもできるでしょう。売り言葉に買い言葉となり、彼女が折れない限り、ケンカ別れとなることかもしれません。

「今の若い者は、寂しいね!」と無に付し、見なかったこと、知らなかったことにすることもできるでしょう。経営者が折れ、彼女のできる世界、したい世界、楽しみな世界に沿って仕事を膨らめていくことになりません。上司部下の関係というよりは、友達にあるいは親しい者の親心として接していくものです。

しかし、これでは、彼女の成長が望めないでしょう。彼女が成長しないということは、事業の成長性が少なからず閉ざされたことになりません。

自分の行動に強い要請や誓約を加えられないで、好きなことやしたいことを起点に環境や将来を用意されて育った者は、自分の価値観と異なる価値観に対峙したときに、その違いに向き合い、相手の価値観を理解し、お互いの合意点を探り、自らの行動を決していくという社会的行動が脆弱になります。関わろうとしなかったり、逃げたり、一方的に相手を非難したりします。

経営者と従業員の価値観が異なることは当然でしょう。経営者の価値観も担う事業によって千差万別でしょう。そして、お客様ひとり一人の価値観も様々でしょう。その違いを理解し、合意形成を図って行く努力（試行錯誤）は、人格の成長、事業の発展に不可欠です。腰を据えて、事業の遂行として、彼女を一人前の大人にしていく責任が、経営者にあるとも言えます。