

今月の相談事例（2月）

顧問先社長 経営幹部各位

〒428-0006 静岡県島田市牛尾1158-3

三浦労務経営事務所

特定社会保険労務士 三浦 茂

TEL 0547-45-5811 / FAX 0547-45-5821

URL <http://masterslink.jp/sr/miura/>

【相談内容】

昨年の暮れに採用した者が、お客様から「〇〇を□□にして欲しいと言いますが、当社はそのような対応を承っておりませんので、対応できません。」と言って、お客様とトラブルになってしまいました。「お客様の要望は、まず受け止めて、可能かどうかを上司と相談して返答するように。」と何度も指導しているのですが、こちらの話を聞こうとせず、自分が正しいと言い張ります。融通が利かず、独善的で、極度のマニュアル志向です。このまま置いていてもトラブルを生むばかりですので、辞めさせた方が良いでしょうか？どう言って辞めさせたら良いのでしょうか？

【アドバイス】

最近、次のページにあるような「発達障害」と呼ばれる大人の不適応な行動が取り沙汰されるようになってきました。本人の自覚が無い上に問題行動が目に見えるようでしたら、専門医の診断を受けるように案内しましょう。

「発達障害」と言いますと、小学生等の子供のこととされています。先生の話を受けないで、教室を走り回ったり、読み書きがとて苦手だったりしたときに、そう見られています。現在の学校関係には支援員や心理士などが配置されており、学校や家庭からの相談に基づき、早い時期から適切な支援受けられるようになってきています。

かつての学校には、そのような認識も支援もありませんでした。そのため「しょうもないヤツ！」だったり、「変わったヤツ！」だったり、個性だったり、ある種の自己主張だったり、していたのですが、そのような人達が社会に出て企業に雇用されていますと、少なからずの問題を発生させています。経営者の悩みの種であったり、職場の同僚とトラブルになったり、取引先やお客様との間で揉め事に発展したりします。

しかし、近年のパワハラ警戒でしょうか、あるいは労働者保護の過剰行動でしょうか、あからさまにシなくなってきました。職場が抱える問題ではなく、その人自身が抱える苦悩にもなってきたようです。それが“うつ”となる従業員が増えている要因のひとつでもあります。

発達障害の人は、知能が劣るとか、精神的な異常があるとか、特別な人ではなく、むしろ高い知能や高い能力を持っていることが少なくないようです。ある特定分野の能力が秀でていることにより、その対局の特性がそぐわない状態となっているようです。

一方、それらの症状には個人差があるとは言えるものの、多くの人々が持っている特性でもあります。その特性が「障害」になる程度か否かの問題です。走ったり投げたりする能力の差に近いかもしれま

せん。狩猟時代だったら、走ったり投げたりする能力が劣っていたら問題ですが、走ったり投げたりすることが劣っている人は、人が採ってきた獲物を裁いたり、調理することに従事していたかもしれません。

「ダメなやつ！」と見なすのではなく、「無理がある」と見るべきでしょう。そして、「無理のない」居場所や働き方を用意してあげましょう。それができないならば、そのことを本人にしっかりと伝え、その者に合った仕事を探すように案内していきましょう。

自閉症系

- ・言葉数が少なく、会話が続かない
- ・人と目を合わせることができない
- ・決め事や指示命令に極端に忠実である
- ・説明が事細かい
- ・運動の振る舞いがぎこちない
- ・自分のストレス度や体調状況がつかめない
- ・社会性に乏しく、周りに行動を合わせるできない

学習系

- ・一行読み飛ばす、文章中の単語の区切りがわからない、桁を間違える、など
- ・ひらがなや漢字などの書き間違いが多い
- ・簡単な繰り上がりの計算ができない
- ・言われたことをよく聞き忘れる
- ・文章を読めても内容が理解できていない
- ・立体的な構図が把握できない

ADHD系

- ・落ち着きがない
- ・注意力散漫でうっかりミスや物忘れが頻発
- ・よく考えないで行動や発言をしてしまう
- ・話をするとき、近づき過ぎる
- ・遠慮のない言動を平気でする
- ・スケジュール管理や段取りができない
- ・整理整頓ができない
- ・人が多い場所では落ち着かない
- ・仕事をため込んで、忙しそうにしている

アスペルガー系

- ・おしゃべり、理屈っぽい、話す話題が狭い
- ・相手のコメントへの反応は乏しい
- ・強引でカッとなりやすい
- ・冗談が通じない、理解できていない
- ・言葉を字義どおりに捉える
- ・対人関係に消極的
- ・表情が乏しい
- ・頼まれたら断れない
- ・気持ちのやりとりができない
- ・周囲への関心が薄い
- ・自分勝手に判断して事を進めることがある
- ・注意や助言しても反応がない
- ・自分のルールや決まりを変えない
- ・想像力が乏しい
- ・変更することを好まない
- ・臨機応変な対応や応用を苦手とする
- ・人前で話すのが苦手でも、語彙が豊富で文章が得意な人もいる