

「指導」？「パワハラ」？どう違うの…？

クライアントであるE歯科の院長から、『最近スタッフに指導するのが難しくなってきたと思います…。少し厳しく言えば“**パワハラ**”と言われてたり、“**辞める**”と言い出されたり、本当に**やり辛くなりました**。実際、**どこまでが指導・叱責として許される範囲なのでしょうか？**』というご質問を頂きました。

指導される側の捉え方にもよりますが、スタッフさんから『先生にかなりきつい言い方をされました！これはもうパワハラですよ！？』という相談をされたこともあります。

別の医院では、スタッフさんに『その発言はパワハラじゃないですか！？』と面と向かって言われ、その後は注意がしにくくなったという院長のお話もお聞きしたことがあります。

上記のように、昨今、非常にご相談が多い話題ですので、今号では、『**どこからがパワハラなのか、指導との境目はどう考えればいいのか**』をお話していきたいと思えます。

【そもそも『パワーハラスメント』とは…？】

パワーハラスメント(以下、パワハラ)とは、**職務上の地位や人間関係など、職場内の優位性を背景に業務の適正な範囲を超えて、精神的・肉体的苦痛を与える又は職場環境を悪化させる行為**を差し、厚生労働省により、以下のような言動であることを具体的に定義しています(↓)。

- ◆**身体的な攻撃**(暴行・傷害)
- ◆**精神的な攻撃**(脅迫・暴言・名誉毀損・侮辱等)
- ◆**人間関係からの切り離し**(隔離・仲間外し・無視)
- ◆**過大な要求**(業務上明らかに不要なことや遂行不可能なことの強制、仕事の妨害)
- ◆**過小な要求**(業務上の合理性なく、能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じることや仕事を与えない)
- ◆**個の侵害**(私的なことに過度に立ち入る)

但し、法律上の明確な定義はなく、上記の行為だけがパワハラということではありません。ちなみに、パワハラとは上司から部下という関係だけでなく、同僚間でも、若いスタッフ⇒年配スタッフ、時には、部下⇒上司という形でも行われます。

【明確な線引きは難しいですが…これはNGです！】

上述した通り、法律でこれがパワハラと定められているわけではありませんので、“**業務の適正な範囲を超えて**”という部分の明確な線引きは難しく、指導の範囲なのか、それを逸脱するものなのかは状況などで判断することになります。

しかしながら、これをやってしまうとパワハラになる可能性が高い、という**“NG行為”**はあります。

それは、ごく簡単に申しますと、刑事罰などの対象になり得る行為です。これは、どのような理由があっても許されることではなく、**“パワハラ”どころか“犯罪”**になってしまいます。

最も分かり易いのは、**暴行・傷害**です。今まで、スタッフさんを殴打したというような話はさすがにありませんでしたが…、ある歯科ではアシストがおぼつかない助手さんをイラついて**蹴った**という話がありました。「足が当たっただけ」という院長の主張と「スタッフさんの蹴られた」という主張が折り合うことはなく、スタッフさんが退職される形でうやむやになりましたが、もし、**訴えられていれば非常に厳しい立場になった**と思われる。

次に、暴言などです。感情的になって言い過ぎてしまい、『使えない！』『そんな性格だから君はダメなんだ！』など、“**人格を否定**”するようなことを口走ってしまったという事例がありました。これがきっかけでこのスタッフさんは退職されたのですが、**発言の内容によっては名誉毀損や侮辱罪、脅迫罪などになる可能性も十分あり得ます**。

また、“**人格を否定**”するような発言は過去の判例でもパワハラと認められた例があります。

【コミュニケーション不全がパワハラを生む…？】

そもそも「指導」の観点で考えても、暴力や人格否定は宜しくありません。「指導」とは、ミスという行為にフォーカスして、『何がいけなかったのか』『どうすれば出来るのか』ということを気付かせてあげるなど、正しい方向に導くことなのです。

ただ、指導する側も人間ですから、緊急事態の時や絶対にはやらないことをした時は厳しい口調になることもあります(もちろん何を言っても良い訳ではありませんが…)。

このような場合でも「パワハラ」と言われるのは心外です。ハラスメントは相手の受け取り方次第という側面もありますが、**正当な指導に対してはきちんと意図を説明すれば良いのです**。声を荒げてしまったのであれば『つい大きな声を出してしまって申し訳ない！あの場面はすぐに止めないと危ないと思ったので…』というようにフォローを入れるようにしましょう。

また、遵守して欲しいルール等をきちんと伝えておくことも大切です。スタッフさんも**注意や叱責をされた理由が明確であれば多少厳しい口調になったとしても納得するものです**。

指導も「業務上のコミュニケーション」です。その点を意識すれば、非難や罵倒、ましてや暴行などのNG行為は起こりにくいのではないのでしょうか。相手の話を聴き、こちらの意図を伝えることで、こちらからすれば理不尽に…『パワハラです！』と言われることも減っていくでしょう(**“相互理解”**が大切)。

パワハラを気にするあまり、**必要なことも言えない状態では、スタッフの成長も医院の発展も望めません**。もし、今号のような話題でお悩みの先生方は、一度弊社にご相談下さい。