

## 『困った人』から『組織の課題』へ。

職場の健全性を取り戻すための処方箋

対象：管理職、人事担当者、そしてより円滑で生産的な職場を目指すすべてのチームメンバー

# 「なぜ、この人はこんなに勘違いしているんだろう？」

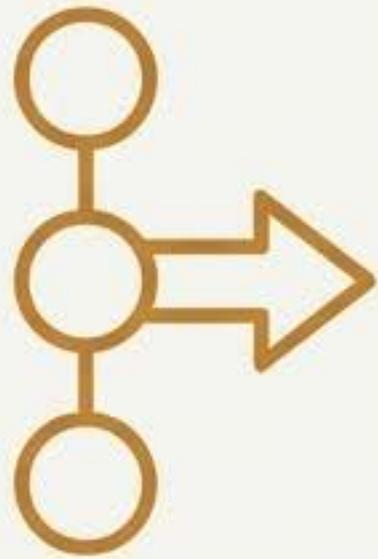
自分の立場以上の発言、社員を指導するような言動…。職場でこんな場面に遭遇し、困惑した経験はありませんか？

これらの「勘違いパートさん」は、本人に悪気がないことが多い一方で、職場の秩序や人間関係に深刻な影響を及ぼすことがあります。

頭ごなしの注意は逆効果。  
本質的な原因を理解することが、解決の第一歩です。



# 勘違いパートさんに共通する2つの特徴



## 特徴①：指示を出したがる、社員を飛び越える

- 正社員の指示を無視し、自己判断で業務を進め  
る。
- 他のパートや新人に自分のやり方を押し付ける。
- 背景：過去の成功体験への固執や、「自分がやら  
ねば」という過剰な使命感。

## 特徴②：自己評価が高く、意見を聞かない

- 他人の指摘を素直に受け入れられない。
- 注意されると不機嫌になるなど、柔軟な対応が  
できない。
- 背景：承認欲求の裏返し。自己評価と他者評価  
のギャップを防衛的な態度で埋めようとする心  
理。

# 一人の「勘違い」が組織全体を蝕む



## 現場の混乱

- 勝手な指示や業務の割り込みで、指揮系統が崩壊。
- 責任の所在が曖昧になり、「誰も責任を取らない」空気が蔓延。
- 顧客対応やシフト調整で越権行為が常態化し、店舗の信用が低下。

## チームの士気低下

- 「職場で一番厄介なのは、あのパートさん」という雰囲気が生まれる。
- 他の従業員のモチベーションが著しく低下。

## 人材の流出

- 特に新人パートが「この職場はおかしい」と感じ、早期離職の原因となる。

# なぜ「勘違い」は生まれるのか？ 個人の問題だけではない、構造的な要因

「勘違い」は、本人の性格だけで生まれるわけではありません。職場の構造的な問題と、個人の心理的な要因が複雑に絡み合っています。この2つの側面から原因を紐解きます。



# 組織が生み出す「勘違い」の土壤

## Point 1: 情報の非対称性と孤立

- パート従業員は、重要な会議や情報共有の場から排除されがち。
- 情報が不足した結果、自己の推測や主観に基づいて判断せざるを得なくなる。

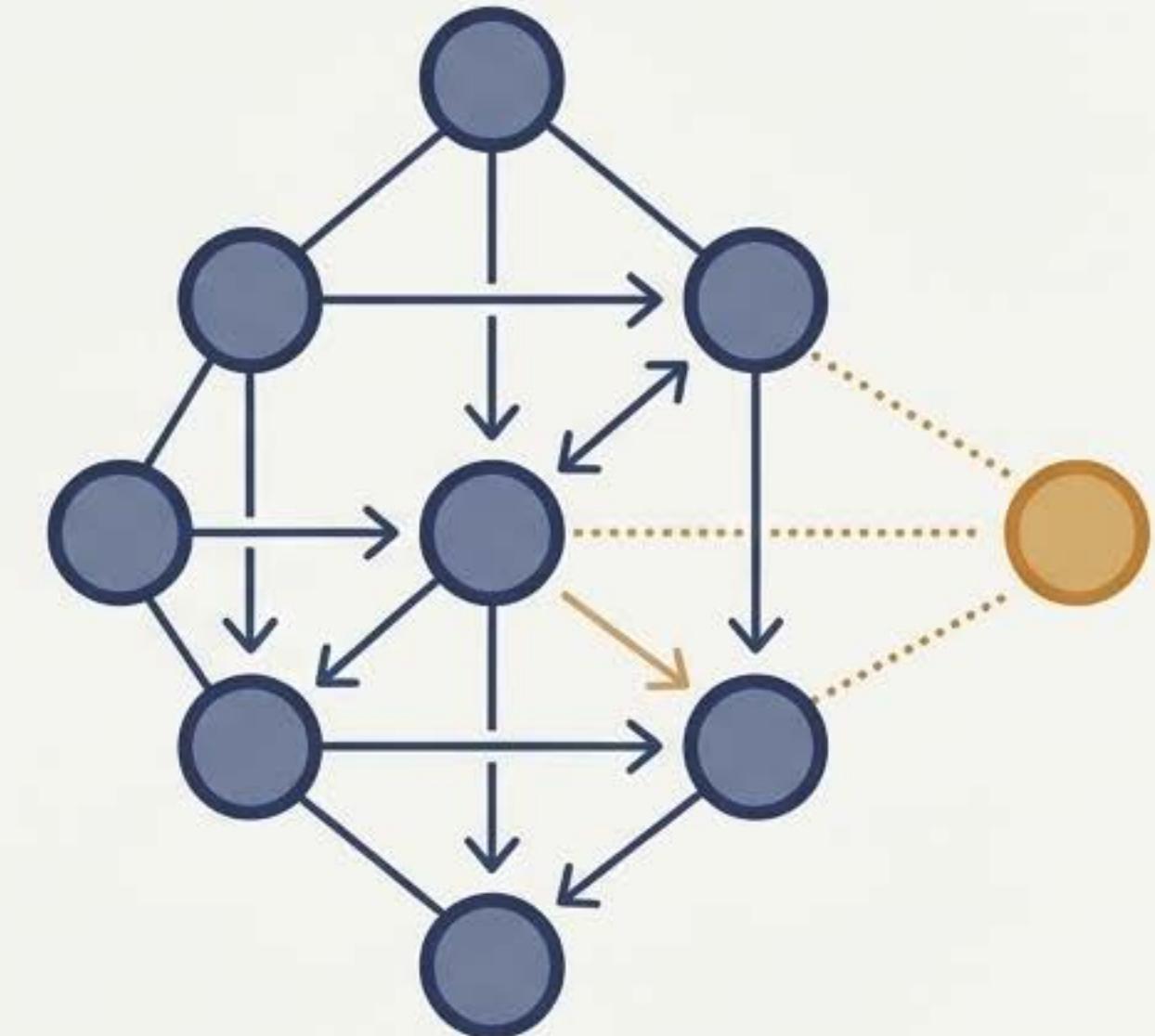
## Point 2: フルタイム主導の文化

- パートが常に「サブ」扱いされる文化では、「自分の立ち位置を誇示しないと軽く扱われる」という不安が過剰な自己主張につながる。

### 学術的背景 (Academic Background)

研究によれば、パート従業員はフルタイム従業員よりコミュニケーション満足度が低く、主流から外れやすいことが示されています。この「周縁化」が誤認識を助長します。

Citation: Gray & Laidlaw (2002), Australian Journal of Communication.  
Batch, Barnard, & Windsor (2009), Contemporary Nurse.



# 「勘違い」行動の裏に隠された心理



## 自分の価値を証明したい

- ・「誰かに必要とされたい」「この職場にいていいんだ」という存在証明への欲求。
- ・承認が得られない状況下で、「もっと認められたい」という気持ちが空回りし、過剰な行動につながる。



## 「意見を求められたい」 気持ちの暴走

- ・軽んじられているという思いから、積極的に発言しようとする。
- ・しかし、タイミングや文脈を無視した発言は「仕切りたがり」と誤解される。



## 比較による自己肯定

- ・「私は正社員より貢献している」という歪んだ認識は、評価機会の欠如から生まれる防衛機制。

# 関係改善への処方箋：3つのステップ

感情的な対立を避け、建設的に状況を改善するためのアプローチです。

強く注意するのではなく、対話と境界の明示が鍵となります。

- 1
- 2
- 3

## Step 1: 境界線を引く (Set Boundaries)

役割と責任の範囲を穏やかに、しかし明確に伝える。



## Step 2: 自覚を促す (Foster Self-Awareness)

本人が自らの立場を客観視できるよう、間接的なフィードバックを与える。

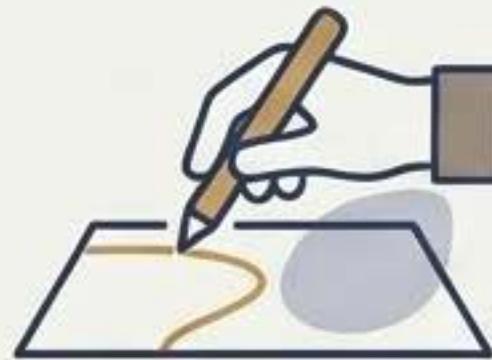


## Step 3: リーダーとして関与を深める (Deepen Engagement as a Leader)

放置せず、信頼関係を基盤に対話し、行動変容をサポートする。



# 具体的なコミュニケーション術：線引きと気づきのテクニック



## 境界線を明確にする伝え方

相手を否定せず、「役割の違い」を共有する。

### Effective Phrase Examples:

「○○さんの意見も大事ですが、ここは社員の判断が必要な業務なんです。」

「その仕事は私が担当しますので、ご安心ください。」

## 冷静に自覚を促すコツ

正面から否定せず、「比較と事実」で過剰な自己認識を和らげる。

### Effective Phrase Examples:

「その件、社員間ではすでに検討済みでした。」

「他のパートさんからも同じような提案が出ていましたよ。」

# リーダーの関与が変化を生む



## The Power of Leadership:

- 多くの職場では問題が放置されがち。信頼されているリーダーが関わることが、状況の悪化を防ぎます。
- ただ指示するのではなく、「なぜその行動が必要か」を共感的に伝えることが、本人の態度を変えるきっかけになります。

## The Empathy Bridge: 話を聞いてもらえるだけで変わる

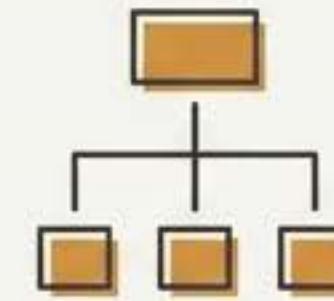
- 「勘違い」行動の根底には、「誰かに話を聞いてほしい」という欲求があります。
- 管理者が数分でも真摯に耳を傾けることで、承認欲求が満たされ、攻撃的な態度が和らぐケースは少なくありません。
- 人は自分の価値が認められたと感じた瞬間、過剰に自己主張する必要がなくなるのです。

# よくある状況への対処法



## 注意したら逆ギレされたら？

- まずは冷静に距離を置く。その場で言い返さない。
- 自分の伝え方に相手のプライドを傷つける要素がなかったか振り返る。「〇〇さんの経験が頼りにされているからこそ...」といったリフレーミングも有効。



## 誰に相談すべきか？

- まずは直属の上司やリーダーに相談する。
- 感情論ではなく、「いつ・どこで・何があったか」を客観的な事実として記録し報告する。



## なぜ勝手に仕切りたがるのか？

- 自己有能感を得たい欲求と、役割が不明確な“空白”を埋めようとする心理の表れ。

# 私たちは大丈夫？ 勘違いされないための自己点検

\*\*For All Team Members\*\* 誰もが「勘違いさん」になり得ます。謙虚さと確認の姿勢が、信頼の土台です。



## 提案の姿勢 (Attitude of Suggestion)

意見を言う際は、「こうしてみてはどうでしょうか？」と提案形式で伝えているか？



## 判断の委任 (Delegating Judgment)

判断が必要な場面で、「社員に確認します」と一言添えているか？



## 範囲の遵守 (Respecting Boundaries)

自分の業務範囲外のことには慎重に関わっているか？

「自分が勘違いされていないか」と心配できる時点で、あなたはすでに周囲への配慮がでています。本当に勘違いしている人は、自分の行動を疑いません。



## 目指すべきは、心理的安全性の高い職場

「勘違いパートさん」問題の本質は、個人の性格ではなく、  
業務設計、情報共有、そして相互理解の欠如というシステムの問題です。

### A Psychologically Safe Workplace is where...

- 誰もが安心して意見を表明できる。
- パートも社員も、自分の役割を正しく理解し、互いにリスペクトを持って接することができる。
- 「困った人」が生まれる前に、その土壌となる構造的な問題を解決できる。



「線を引く」ことは必要だが、  
ときには  
「橋をかける」  
勇気も必要。

職場の調和は、明確な役割分担と、  
相手の背景を理解しようとする歩み寄りの両方から生まれます。