国労はかた

NO.142

2021.3.4

国鉄労働組合博多地区本部
責任者/中村和浩
編集者/教宣部
事務所/博多駅東2-18-28
ジェントリー博多201

九州本部春闘総決起集会

九州本部の春闘総決起集会は、３月３日１３：００より、吉塚の中小企業振興センターで、全九州から集まった組合員を前に、水流執行委員の開会の挨拶で始まりました。委員長は全国の春闘総決起集会に参加しているため、古賀副委員長（写真上）より「昨年の年末手当はＪＲグループの中で最低の水準であり、社員の間には不満が募っている。奨学金の支払いや住宅ローン‐学資の補充に追われ、苦しい生活を強いられている。そんな中で取り組んだ[労働条件改善署名]は、取組み期間が短いなか昨年同様の成果をあげることが出来た。皆さんに感謝したい。」と挨拶がありました。その後、本部で開催されている[2021年春闘勝利！３‐３国労中央総決起集会]にリモートで参加し（写真下）、その後は、[コロナ禍における労働者の権利並びに働き方改革と“同一労働同一賃金”について]と題して、福田弁護士の労働講座を受けました。労働講座終了後、リモートで参加している各地方本部などの報告、集会参加の各エリアの決意表明がなされ、九州本部からは千々岩委員長がＪＲ九州の実態と春闘に結合した決意を述べました。最後に、木村青年部長の「団結ガンバロー」で本部と連携した総決起集会が終わりました。

青年のひとりごと

以前、「テロリスト化するクレーマーたち」（毛利元貞「著」）という本を読んだことがあります。「カスハラ」が問題視されている今、何とも刺激的なタイトルですが、同書では、恐怖のクレーマーによる「テロ行為」として、嫌がらせ電話や金銭目的の脅迫電話、さらには爆破予告といった数々の事例が紹介されていて、これは実話なのか？と閉口せずにはいられませんでした。ここで、何より印象深かったのが、「クレーム」にはそれをぶつける本人の「自己顕示欲」が大きく絡んでいるということ。これは、わが国の文化的背景から考察すると容易に理解出来ます。日本では、「和を重んじる」ことが何より美徳とされているため、一見すると、精神的に満足度の高い生活が保障されているようにも思えますが、多くの人々は会社という組織に属していて、それが「利益第一」を前提に存在している以上、社員間では「和の精神」をもって業績向上に都合の良い人間関係を維持することが求められます。こうした「滅私奉公」を強いられた環境下では、個人の発言権や表現の自由が担保されないため、必然的に自己肯定感を高めるための営みが組織外で行われます。その特性として、個人的な不満や怒りが攻撃性へと変換され、その矛先が関係のない他者に向かう（欲求不満・攻撃仮説）。また、自分の非を認めたくないとき、その疾しさから、自己防衛のため、相手に対して攻撃的になる（投影）。これらは、いずれも心理学では有名な説ですが、悪質なクレームを生み出す仕組みそのものであり、お客「様」と接する私たちサービス従事者が真っ先に犠牲になる所以です。わが社においても、ほぼ毎日のようにクレーム対応がなされていますが、多くの場合、いかに良識的な「言い分」を主張しても、お客さまの「捉え方」が尊重され、私たちが悪者として扱われます。もちろんこれは、捉える側の「心の内面性」の問題であるのは言うまでもなく、思考停止的に何でも「ご意見」として美化するのは、センスがない上に、「テロ行為」を助長することにしかなりません。

○当面する行動

○　３月１３日（土）１５：００～/被災１０年３．１１さよなら原発福岡県集会　中小企業振興センター
○　３月１４日（日）１３：００～/３．１４福岡県総がかり集会　冷泉公園