

# 2024年 ハラスメント担当者 養成講座

《ハラスメント担当者向け》

本日の研修について

ダイヤル・サービス株式会社

# 研修のお約束 –WEBツールでの研修編–

- Zoomでの研修は、従来の集合型研修よりも疲れやすいと言われています。

リラックスできる環境で受けられることをお勧めいたします

- 適宜休憩時間をとりますので、休憩時間には体を動かしてみてください。

- 皆さんの身振り手振りが重要なコミュニケーションスキルになります。

少しオーバーにやってみてください（拍手、大きくうなずく、手で○×の意思表示をする、など）

- より良い学びの場となるように、みなさまのご理解・ご協力をお願いします。

何よりも楽しみながら研修に参加しましょう

- ZOOMで受講する際のエチケット

□参加前にご自分の名前を「**漢字の本名@会社名**」に変更しておきましょう

□講義中・グループワーク中は「**ギャラリービュー**（皆さんが同じ大きさにタイル状に並ぶ）」にしましょう

※「**スピーカービュー**（話している人を大画面にする）」でも可能。

□講義中は「**ビデオOff**」にせず、ご自身が参加していることがわかるようにしましょう

□ご自身が発言する以外（グループワークは除く）は「**ミュート**」にしておきましょう

□**講義中に不具合**（音声が届かない等）があった場合は**ホストに個別チャットでお知らせください**

□**画面に映りこむ背景や音声が気になる方**は、調整しておいてください

# 本研修のカリキュラムと全体像

## 構成

## 概要

### 基礎編

#### ハラスメント対策担当者としての理解を深める

- ①ハラスメントの基礎知識
- ②昨今のハラスメントの動向(判例など)
- ③パワハラ判断基準について考える

相談 一次受付

基礎知識の習得



### 実践編

#### ハラスメント相談対応の心構えと基礎知識

- ①相談対応の基礎知識
  - 1.相談対応の流れと留意ポイント
  - 2.傾聴の基本
  - 3.相談対応のポイント
- ②グループワーク
  - ・事例検討
  - ・ロールプレイ

事実確認調査

座学  
グループワーク  
事例検討  
ロールプレイ

#### 事実確認が必要な相談への対応

- ①事実調査の一連の流れ
- ②各項目の手順・留意点
- ③行為者、関係者へのヒアリング時の留意点
- ④グループワーク - 事実調査の事例検討



# 本研修のカリキュラムと全体像

研修プログラム		
時間の目安 9:30～9:45	①本研修について	
9:45～10:45 ＜60分＞ 休憩(5分)	②ハラスメント対策担当者としての理解を深める	<ul style="list-style-type: none"><li>■ハラスメントの基礎知識</li><li>■昨今のハラスメントの動向（判例など）について</li><li>■パワハラ防止法の判断基準について考える</li></ul> <div>Point!</div> 担当者として期待される役割を理解します
10:50～12:00 ＜70分＞ 昼休憩(60分)	③ハラスメント相談対応の心構えと基礎知識①	<ul style="list-style-type: none"><li>■相談対応の基礎知識</li><li>1) 傾聴の基本</li><li>2) ハラスメント相談の対応ポイント</li><li>3) 相談対応の流れと留意ポイント</li></ul> <div>Point!</div> 相談対応時のポイントを押さえ、担当者としての心構えを学びます
13:00～14:40 ＜100分＞ 休憩(10分)	④ハラスメント相談対応の心構えと基礎知識②	<ul style="list-style-type: none"><li>◆グループワーク</li><li>ハラスメント相談事例に対する事例検討</li><li>およびロールプレイ</li></ul>
14:50～16:20 ＜90分＞	⑤事実確認が必要な相談への対応を理解する①	<ul style="list-style-type: none"><li>■事実確認の一連の流れを理解する</li><li>■各項目（段階）における手順・留意点</li><li>■行為者、関係者へのヒアリング時の心構えと留意点</li></ul> <div>Point!</div> 事実確認を実施するために必要な知識を身に付けます
16:20～17:00 ＜40分＞	⑥事実確認が必要な相談への対応を理解する②	<ul style="list-style-type: none"><li>◆グループワーク</li><li>事実調査の事例を検討する</li></ul>
	⑦ハラスメント担当者交流会	他社の担当者とフリーディスカッションを行います 自社や自身の現状や課題についてお話できる貴重な場として活用ください ※守秘義務に留意してお話してください

※時間は目安です。進行により変更する場合がありますのでご了承ください。

# ハラスメント相談対応の心構えと基礎知識

## ハラスメント相談対応の 心構えと基礎知識

## グループワーク (事例検討)

### グループワーク



#### ●グループワークの流れ グループ名: \_\_\_\_\_

##### 1. 事例を読む

・講師が事例を読み上げます。P4「ディスカッションメモ」の①パワハラ6類型と②見立て1)~8)について検討することを念頭におきながら聞いてください。

##### 2. グループワーク 1回目(ディスカッション) \_\_\_\_\_分

ブレイクアウト  
ルーム入室

・P4「ディスカッションメモ」を参考に、以下の点を検討してください。  
①パワハラ6類型 ②見立て ③相談の留意点

ブレイクアウト  
ルーム退室

・講師が順番にグループに呼びかけます。事前に指名した発表者がグループで検討した主な点を発表してください。

講師解説

・検討事項について講師が解説します。

##### 3. グループワーク 2回目(ロールプレイ) \_\_\_\_\_分

ブレイクアウト  
ルーム入室

・事前に指名した推進役の方がメンバーの役割(相談者役と担当者役)と実施する順番を決めてください。  
・推進役の方はタイムマネジメントをお願いします。

ロールプレイ  
実施

・決めた順番でロールプレイを実施してください。各\_\_\_\_分  
・制限時間となったら途中で終了し、順次ロールプレイを開始して下さい。  
・全員が担当者役と相談者役を体験できるように調整してください。

ブレイクアウト  
ルーム退室

・講師が発表者を自由に指名します。ロールプレイでの気づきを発表してください。

※各ブレイクアウトルームに講師が巡回しますが、無視してワークを継続してください。



# 事実確認が必要な相談への対応

## 2. グループワーク（進め方）



目的: ・見え隠れする背景や問題に注視して、ヒアリング項目を検討する  
・ヒアリングによって、相談の本質や相談者の本音に近づく

### 1. 事例を読む

### 2. 個人ワーク（各自でメモ作成）（7分）

- 気になる点 : 見え隠れする背景・相談者の本音・別の問題
- 調査方針 : 誰がどのように調査するか
- 客観的情報 : 収集項目
- ヒアリング : 誰が、誰に、何を訊くか & ヒアリング順番

### 3. グループ討議（ブレイクアウトルーム）（15分）

- 推進役 : 各項目について全員の意見を聞いてください。
- 発表者 : 意見を整理してください。グループワーク終了後に発表していただきます。

### 4. グループ発表・フィードバック

チーム	A	B
推進役		
発表者		