

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》

ハラスメント相談対応の心構えと基礎知識

ダイヤル・サービス株式会社

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

- | | |
|---|---|
| <ol style="list-style-type: none">①相談対応の基礎知識<ul style="list-style-type: none">-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 | <ol style="list-style-type: none">②グループワーク<ul style="list-style-type: none">・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



はじめに

研修プログラム

1. <前半>

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ハラスメント相談の対応ポイント
- ④まとめ

～昼休み～

2. <後半>

グループワーク ※別紙

- ①事例検討 ②ロールプレイ

はじめに



研修プログラム

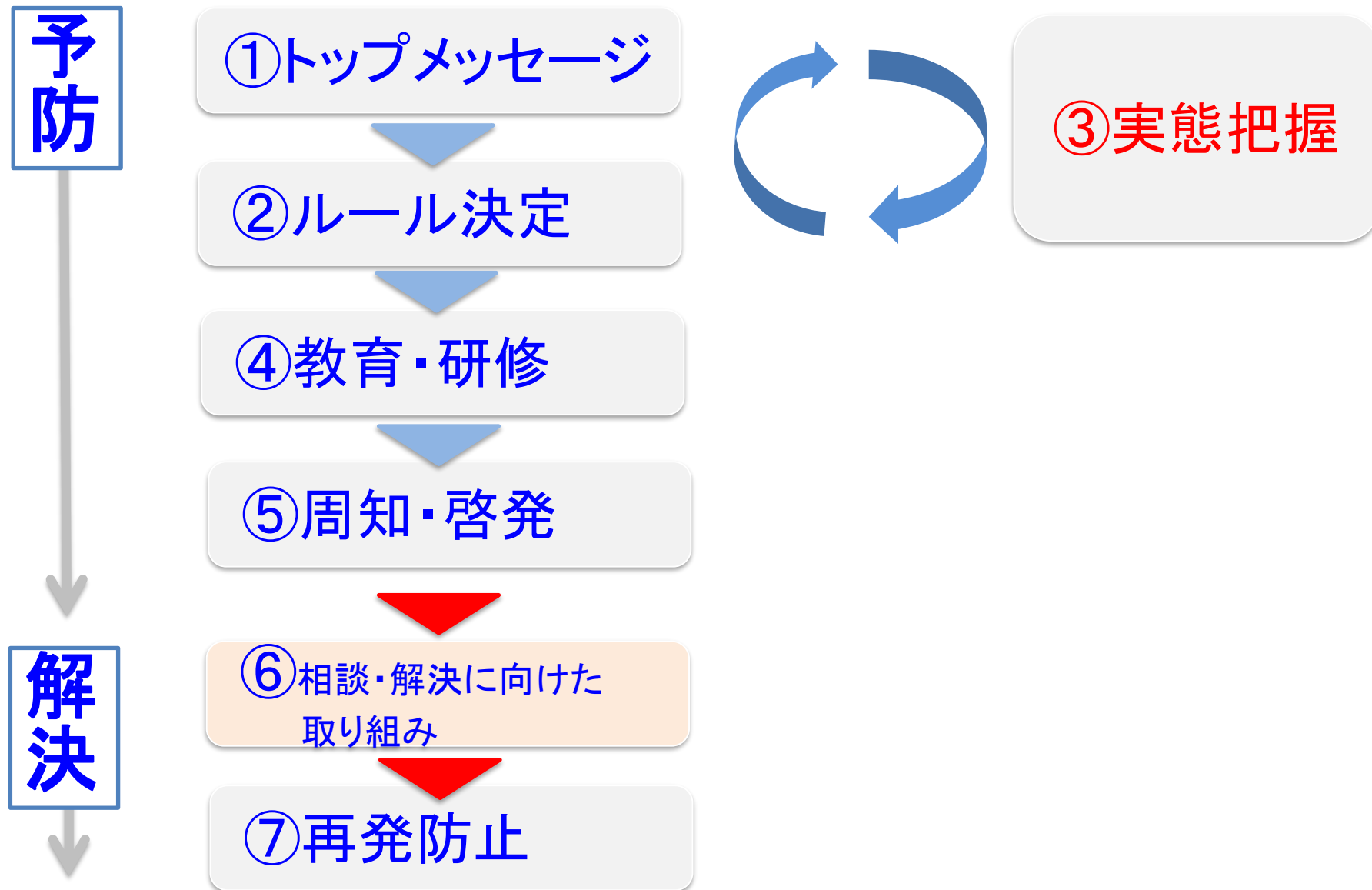
【本日の目的】

1. ハラスメント担当者としての基本的な姿勢や心構えを理解する
2. 相談対応の進め方を理解し、必要なスキルを身につける
3. 相談対応のスキルを事例検討やロールプレイを通して
グループで学ぶ

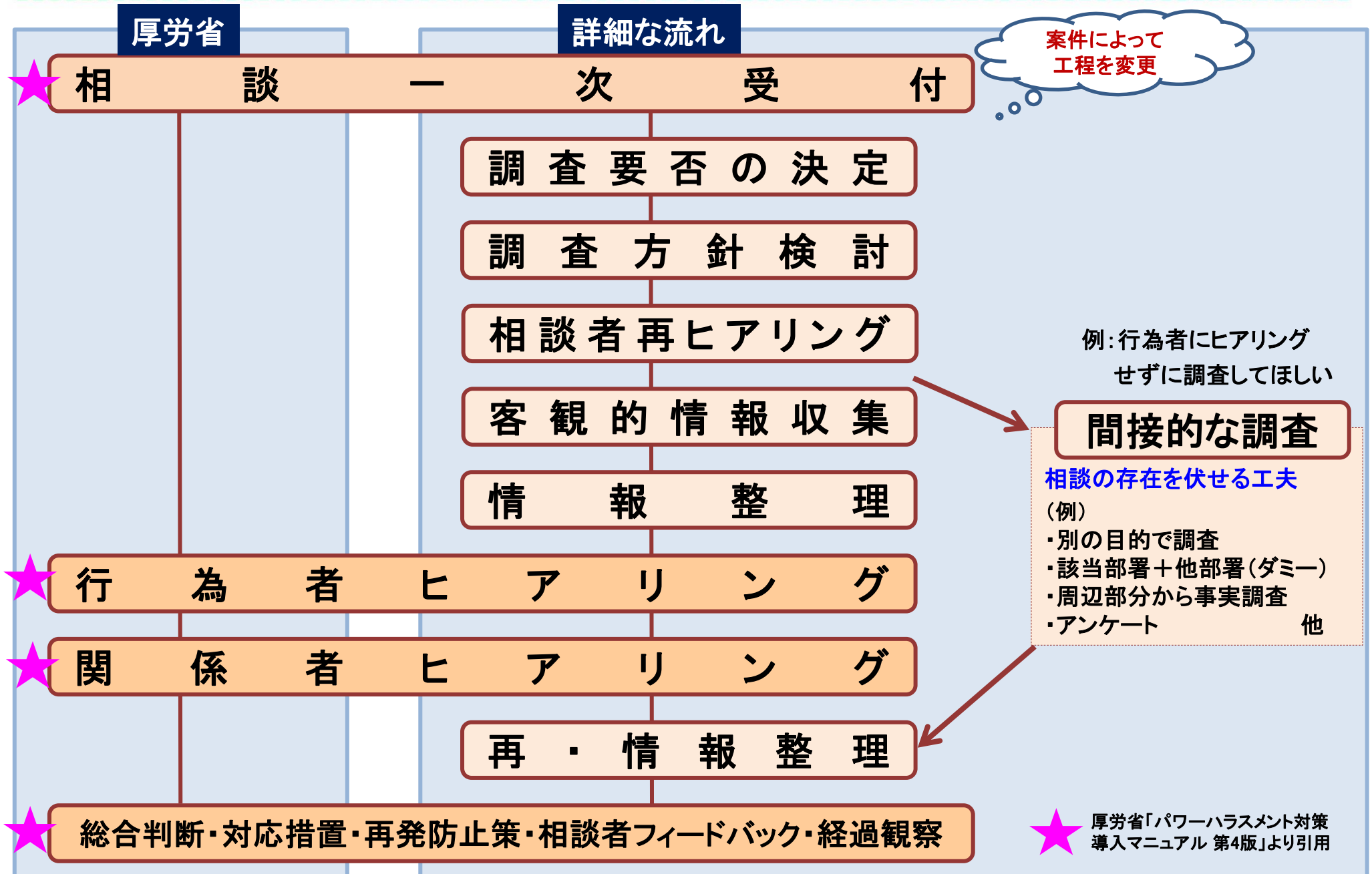
はじめに

● ハラスメント対策の7つの取組

※職場のいじめ・嫌がらせ問題に関する円卓会議ワーキング・グループ報告より

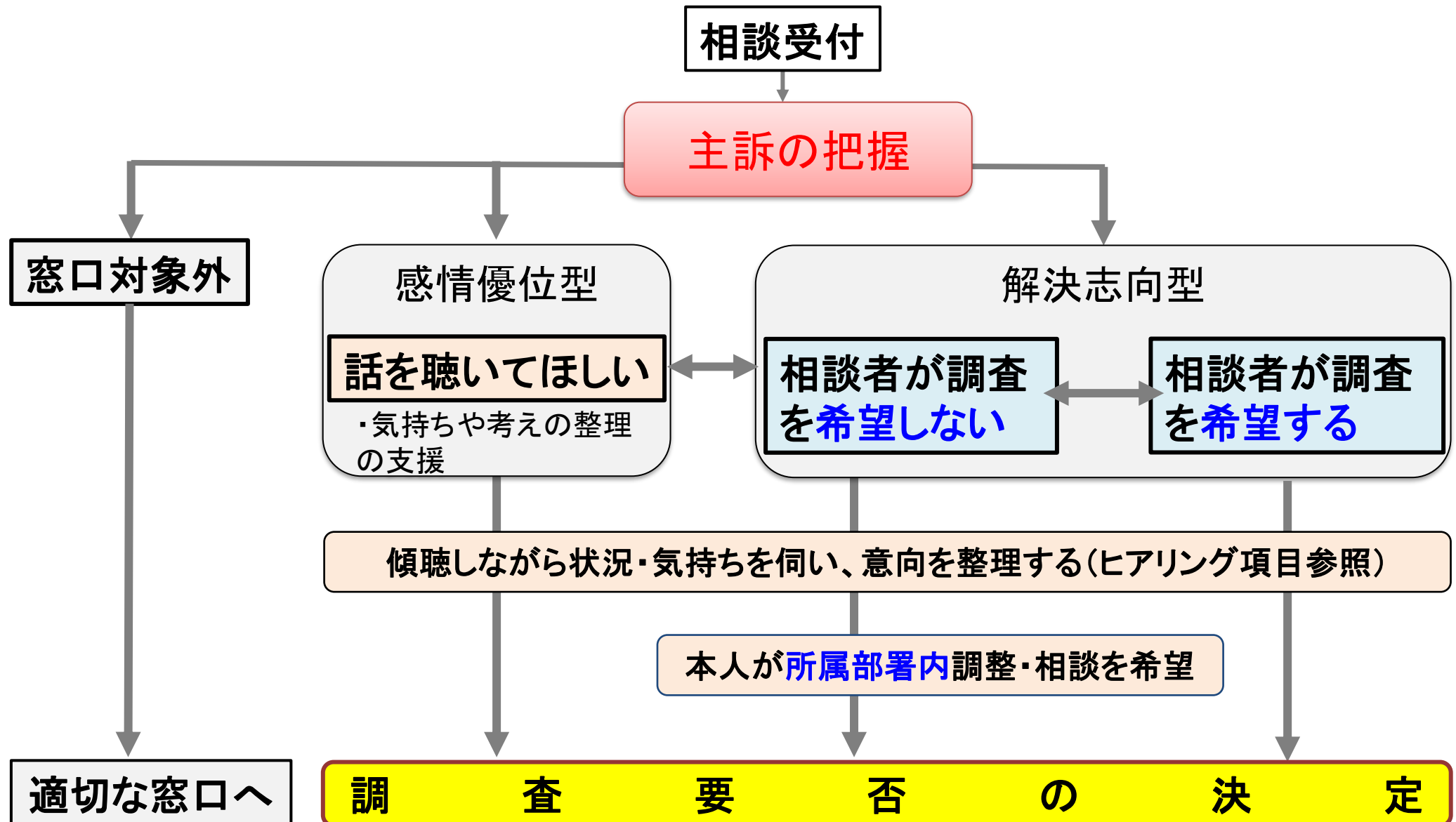


1. 相談対応の基礎知識：相談対応の流れと留意点



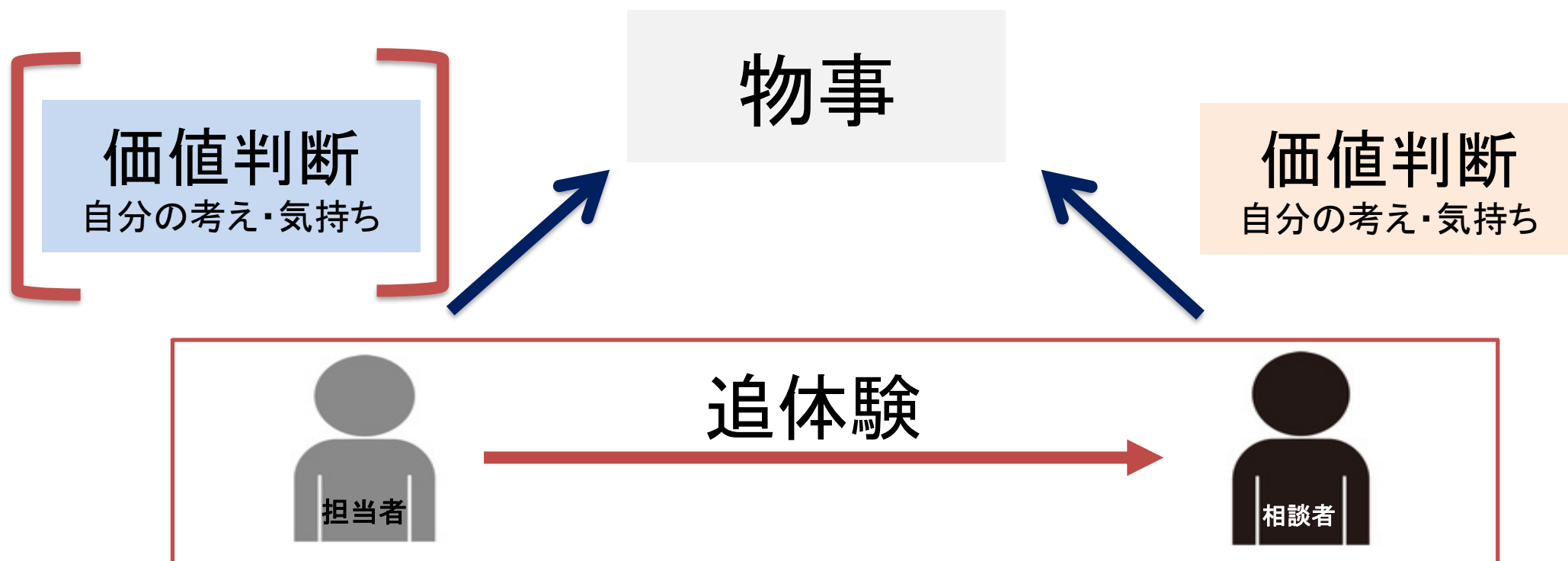
1. 相談対応の基礎知識：相談対応の流れと留意ポイント

相談 — 次 受付



1. 相談対応の基礎知識：相談対応の流れと留意ポイント

担当者の対応、何が違う？



※追体験とは

- ① (他者や小説などの架空の場での体験を) 追っかけ体験すること
- ② 自分が過去に体験したことが再び起こること

1. 相談対応の基礎知識：相談対応の流れと留意ポイント

■ 担当者に期待されること

1. 自分の価値観や主張を押し付けず、まずは相談者の を汲み取るように心がける
2. 相談者の主張に 真摯に耳を傾け、丁寧に話を聴き、 を整理することを助ける
3. 相談者の を明確にし、 を決定するのに必要な助言をする
4. 調査継続中や相談終了後であっても、相談者の希望に応じて必要な サポートを提供 する

※選択肢 ①気持ち、②考え、③人間関係、④問題解決、⑤職場環境、
⑥主訴、 ⑦行動、⑧許容範囲

1. 相談対応の基礎知識：相談対応の流れと留意ポイント

■ハラスメント担当者の人選

厚労省「パワーハラスメント対策導入マニュアル 第4版」より引用

参考

1. 組織内に相談窓口を設置する場合、ハラスメント担当者が
十分な対応スキルを持てるよう、ハラスメント担当者は、ハラスメントや
人権問題に対する十分な理解を持つ者を選任する
2. 中立的な立場で相談を受け、解決に向けて取り組むことができる人材を
選出する必要がある
3. ハラスメント担当者として、男女共含めた複数の担当者を選任すると
より良い
4. 小規模事業者等で、複数の担当者を選任できない場合は、
予め相談窓口の担当者が連携できる体制（外部機関等）を整備しておく

1. 相談対応の基礎知識：相談対応の流れと留意ポイント

■安心して相談できる相談窓口の設置

厚労省「パワーハラスメント対策導入マニュアル 第4版」より引用

参考

《安心して相談できる相談窓口のポイント》

1. 相談者のプライバシーが確保できる部屋を準備していること
2. 相談内容の秘密が守られること
3. 相談者が不利益な取り扱いを受けないこと
4. 相談窓口の役割(どのような対応をするか)を明示しておく
5. 相談対応の全体の流れがわかりやすいこと(解決までの流れ、
会社のハラスメントに対する方針等の説明)

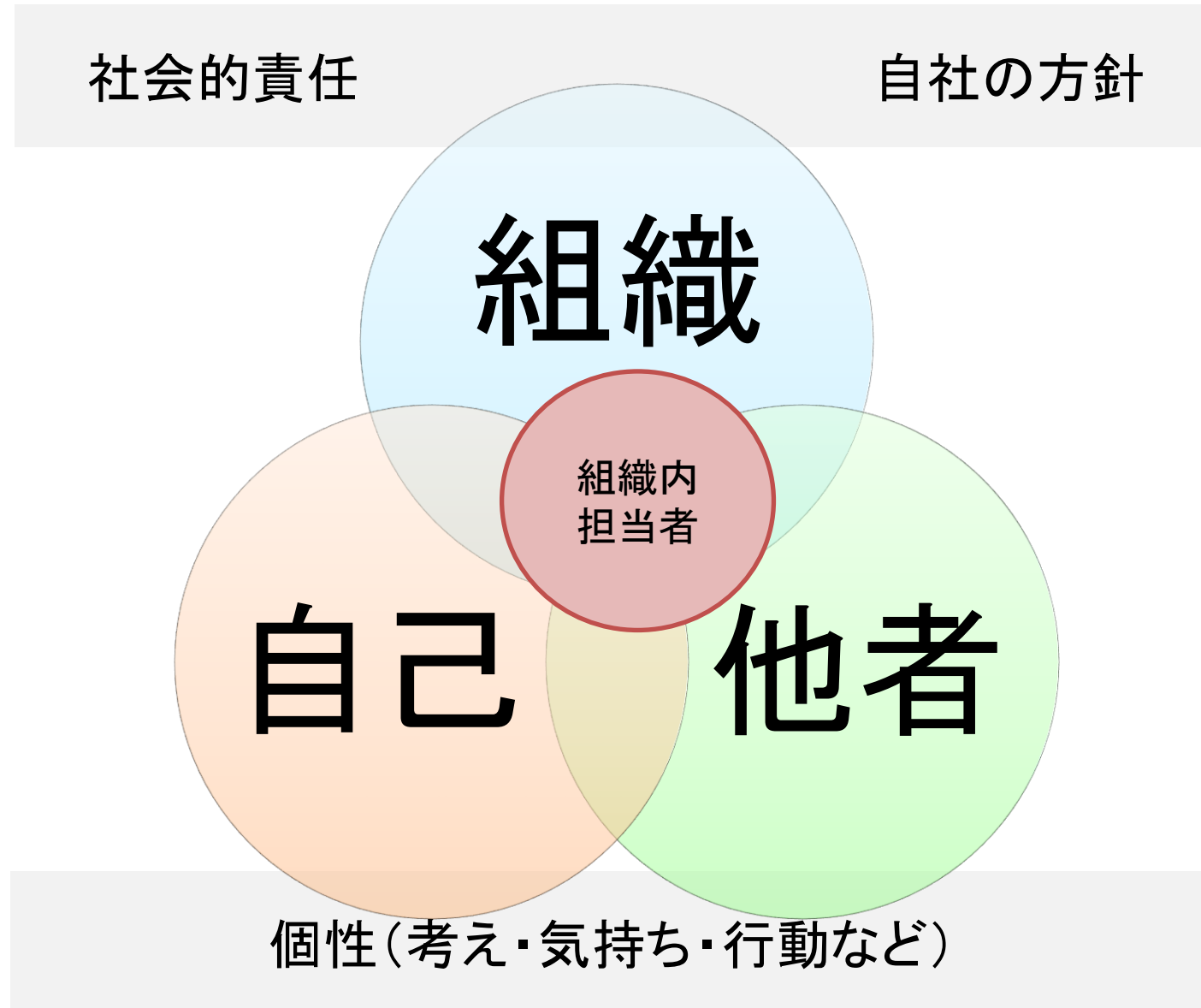
1. 相談対応の基礎知識：相談対応の流れと留意ポイント

■秘密保持と例外

1. 相談対応に関して知りえた個人情報などの秘密は洩らさない
※業務上情報共有する必要がある場合、事前に本人の同意を得る
2. 担当者でなくなった後も同様に知りえた秘密は洩らさない
3. 緊急保護措置（自傷、他害行為など）が必要な場合は
関係者と連携し、責任者の判断を仰ぎ適切かつ迅速な対応をする
（秘密保持規定よりも優先する）
4. 相談中に緊急対応が必要な場合の連絡体制を作っておく

1. 相談対応の基礎知識：相談対応の流れと留意ポイント

■担当者としての聴く姿勢



2. 相談対応の基礎知識：傾聴の基本

■あなたの「聴く」姿勢度チェック

	当てはまるものにチェックしましょう	Yes	No
1	「話す」ことよりも「聞く」ことに時間を割いている		
2	相手の話に割り込まない、遮らない、相手の考えを先読みしない、結論を先取りしない		
3	相手が話しをしているとき、別のこと考えたり、話を理解できているフリをしない		
4	相手の態度や身振り手振り、表情、声の調子などの様子から情報を受け取っている		
5	タイミング良くうなずいたり、あいづちをうつ、適度に視線を合わせている		
6	相手の言葉を受け止めている。聞きっぱなしにしない		
7	沈黙を受け入れている		
8	相手の言葉を反復している（「聞いている」意思表示と確認のために）		
9	相手が話した内容を理解しようと努めている		
10	自分の価値観や意見を相手に押し付けてしまうことがある		

2. 相談対応の基礎知識：傾聴の基本

■人の話に耳を傾けるポイント

×「聞くふりをして、違うことを考えている」

△「黙って、相手の気の済むまで聞く」

○「積極的に、関心を持って、注意深く、聴く」

十分な＋耳＋目＋心 ⇒

聴く

2. 相談対応の基礎知識：傾聴の基本

■「傾聴」とは

基本姿勢

- : 話し手を**尊重**し、話を**さえぎらずにありのまま**を受け止める
- : 話し手の価値観や、話し手が何を**思い・感じ**ながら話しているのかを**理解する(感じる)** → **同意ではない**

傾聴の効果

- **尊重**されていると感じ、担当者に対する が生まれる
- ↓
- **本心** が話しやすくなる
- ↓
- 担当者は、話し手が**本当に言いたいこと**を掴むことができる

2. 相談対応の基礎知識：傾聴の基本

■「傾聴の姿勢」とは

①聴こうとする（）があること

②聴いていること(listen)

× 訊く(ask)

× 聞く(hear)

③聴いたことを（）していること



相談者に①②③が伝わっている

Active Listening: 積極的傾聴

2. 相談対応の基礎知識：傾聴の基本

■ 多様な「傾聴の姿勢」

	Passive Listening 受動的傾聴	Active Listening 積極的傾聴
姿勢	聴くことに徹する	感情聴取
技法	うなづく、あいづちなど	要約、感情の反射など
コミュニケーション	一方向	双方向
真意を引き出す	△	○

2. 相談対応の基礎知識：傾聴の基本

■「傾聴」の技法

技法	特徴	聴き手の対応例	話し手の効果
①あいづち	言語・非言語による応答	うなづく動作 「ええ」「ほお」等の 言葉の応答	・安心して話しができる ・話を遮られない
②伝え返し	話しのキーワードやエッセンスをそのままの言葉で繰り返す	「楽しかった」 →「楽しかったのですね」	・相手に伝わった安心 ・話して自身の理解が深まる
③要約	簡潔にまとめて伝え返す	～という事ですね	・相手に伝わった安心 ・内容の整理 ・気づき
④感情の反映	話し手の微妙な感情をありのままにとらえ、それを短く的確な言葉で返す	～ということは <u>〇</u> という気持ちなので すね	・感情の整理 ・課題の明確化 ・葛藤への対峙

2. 相談対応の基礎知識：傾聴の基本

■「質問」のポイント

1. 閉じられた質問 (closed question)

- ・相手の答えを「はい」「いいえ」に限定
- ・ある特定の事柄だけを引き出す。

例1：いいと思いますか、悪いと思いますか？

例2：この場所に来たのは、何回目ですか？

2. 開かれた質問 (open question)

- ・相手の答えを限定しない質問方法

例1：あなたが困っている事を少し私に話していませんか？

例2：それを聞いて、どんなお気持ちですか？

2. 相談対応の基礎知識：傾聴の基本

■「傾聴」の技法を意識してロールプレイをしてみましょう

※メモを取らずに聴くことに集中しましょう

※下記以外の自由テーマで話してもOK!

1. ちょっと聞いてほしい話
2. 笑える話
3. 自慢できること
4. 悲しい話
5. 初めて〇〇した話
6. 忘れられない話

3.相談対応の基礎知識：ハラスメント相談の対応ポイント

1.. 担当者の心構え

- ①相談しやすい雰囲気や体制づくりに努める(日頃のつながり、信頼関係、職務遂行状況)
- ②個人の尊重、プライバシー、人権への配慮の意識を高める
- ③セカンドハラスメント(相談者が担当者の言動により更に傷つくこと)に留意
- ④対応が困難なケースの対処は適切な専門機関などへつなぐ
- ⑤ひとりで抱え込まない(一人で対応する場合など)
- ⑥事実確認ができるまでは「～できる」など、相談者に過剰な期待を抱かせず、公正を心がけ、
担当者が判断(裁く)しない
- ⑦相談者(被害者、行為者)双方の気持ちに理解を示す
- ⑧相談初期段階は相談者は混乱している場合もあるので、根気強く対応する

3.相談対応の基礎知識：ハラスメント相談の対応ポイント

2.相談対応のポイント

★ 厚労省「パワーハラスメント対策導入マニュアル 第4版」より引用

- ①原則、複数人で対応する
- ②相談内容に応じて、相談者の希望する性別の相談員が同席する
- ③ハラスメントに該当するか微妙な事案でも、広く相談に対応する ★
- ④問題解決のために社内の体制や適性なプロセスに沿って事実関係等を把握する
- ⑤相談者に社内の体制や問題解決までのプロセスや見通しなどを説明する ★
- ⑥相談対応業務に関する記録作成と管理

3.相談対応の基礎知識:ハラスメント相談の対応ポイント

■ハラスメント相談での注目点

[事例] 全国展開しているチェーン店の薬局店員A氏(パート、化粧品売り場担当)の相談

同じ職場のベテランパート社員B氏は、職場や商品を熟知しているため、上司も遠慮気味に接している。

服装が地味なA氏は、初対面でB氏から「田舎から出てきたの?」と開口一番言われたことでB氏を失礼な人だと思い、苦手意識を持っていた。A氏は、好きな化粧品部門で働けて楽しいと思う反面、覚えが悪くて頻繁にミスをして「自分はダメ人間だ」と落ち込んでいた。ある日、A氏が発注ミスをしたため、B氏はお客様の前で「使えない人ね、清掃の仕事に回ったら」と怒鳴った。驚いて泣き出したA氏に追い打ちをかけるように「泣くならトイレに行ってよ」と言った。周囲はB氏に圧倒され、見て見ぬふりをしていた。A氏は、「B氏と一緒に働くのは生理的に無理」と辛くなり「どっちかが辞めないといけない」と焦る気持ちが強くなった。A氏は上司に相談したところ「どっちかが辞めるなら、申し訳ないけどB氏に残ってほしいな」とはっきりと言われ、「必要ない人間だ」とショックを受けた。A氏は、上司とB氏にパワハラを受けたたので、B氏を辞めさせてほしいと相談室に訴えた。

3.相談対応の基礎知識:ハラスメント相談の対応ポイント

■ハラスメント相談での注目点

講師コメント書込み用

[事例] 全国展開しているチェーン店の薬局店員A氏(パート、化粧品売り場担当)の相談

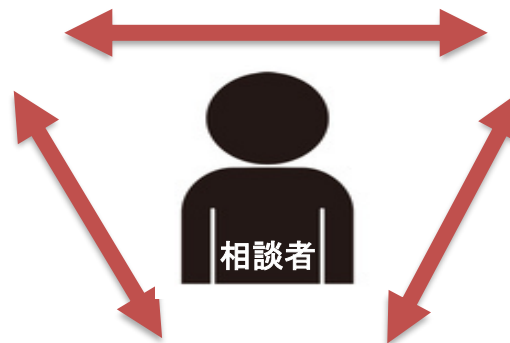
同じ職場のベテランパート社員B氏は、職場や商品を熟知しているため、上司も遠慮気味に接している。

服装が地味なA氏は、初対面でB氏から「田舎から出てきたの?」と開口一番言われたことでB氏を失礼な人だと思い、苦手意識を持っていた。A氏は、好きな化粧品部門で働けて楽しいと思う反面、覚えが悪くて頻繁にミスをして「自分はダメ人間だ」と落ち込んでいた。ある日、A氏が発注ミスをしたため、B氏はお客様の前で「使えない人ね、清掃の仕事に回ったら」と怒鳴った。驚いて泣き出したA氏に追い打ちをかけるように「泣くならトイレに行ってよ」と言った。周囲はB氏に圧倒され、見て見ぬふりをしていた。A氏は、「B氏と一緒に働くのは生理的に無理」と辛くなり「どっちかが辞めないといけない」と焦る気持ちが強くなった。A氏は上司に相談したところ「どっちかが辞めるなら、申し訳ないけどB氏に残ってほしいな」とはっきりと言われ、「必要ない人間だ」とショックを受けた。

A氏は、上司とB氏にパワハラを受けたたので、B氏を辞めさせてほしいと相談室に訴えた。

考え

- ・
- ・
- ・



気持ち

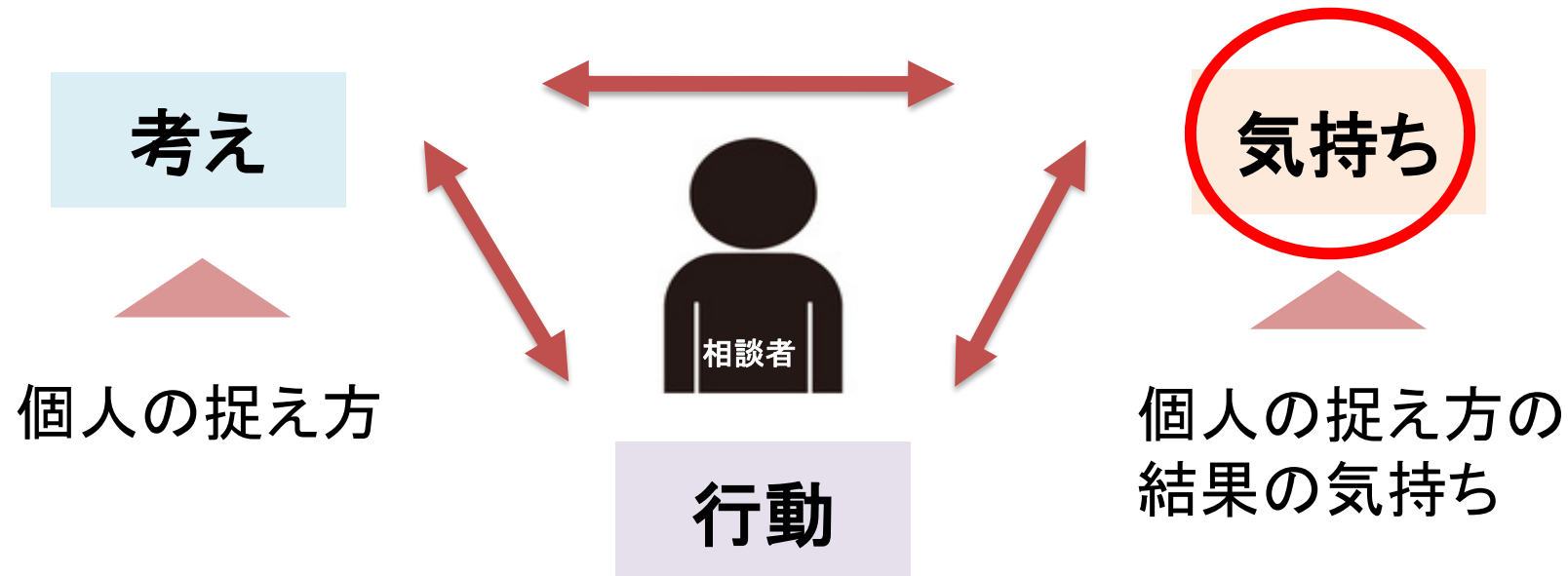
- ・
- ・
- ・
- ・
- ・

行動

- ・ハラスメント窓口に相談

3.相談対応の基礎知識:ハラスメント相談の対応ポイント

■ハラスメント相談での注目点



[質問のポイント]

1. 事実 「～ということがあったのですね」
2. 考え 「それで、あなたは～と考えた、(思った)のですね」
3. 気持ち 「だから(そう考えると)～という気持ちになったのですね」

4.まとめ

【基本的な相談の流れ】

1. 主訴をつかむ(相談者の抱えている問題)
2. 相談者の情報を聴き取る(整理する)
 - ☐状況
 - ☐気持ち
 - ☐要望(ない場合もある) **話を聞いてほしい**
3. 相談者自身が解決方法を見出すことを支援する
 - ☐意向を尊重する
 - ☐必要に応じて情報提供、他機関へつなぐ
4. 相談後、どうするかを確認して終了する
 - ☐相談者の意向の再認と行動化を促す
 - ☐オープンクローズ(相談窓口はいつでも利用可能)を伝える

4.まとめ

【基本的な相談の流れ】ハラスメント編 *基礎編に加えた心構え

1. オープニング

- 相談室の環境を整え、着席位置を決めておく、相談中に入室や入電がないようにする
(場所、温度、ティッシュ、時計などの準備物など)
- 相談者を笑顔で迎える
- 必要事項の説明と来談を労う
 - ①窓口の役割、守秘義務、不利益取扱い禁止、
時間枠(「今日は～時までの枠でお話を伺います」)
 - ②自己紹介、来談の労い「来談くださりありがとうございます」

2. クロージング

- 心身の状況に配慮し、必要に応じて専門家に相談することを勧める
- 相談者の希望(会社、行為者などに望む対応など)
 - ※継続支援が必要な場合や当座の対応などを望む場合の助言
- 相談の開示先と開示内容の確認をし、相談者の同意を得る
- 必要に応じて、制度の提示、今後の流れや相談窓口の対応について見通しを伝える
- 謝意を表して終了する「勇気を持って相談に来てくださりお礼申し上げます」

4.まとめ

★相談者から聴き取る項目

	項 目
★①	行為者の所属、氏名、相談者との関係 ※匿名希望の場合は無理に聞き出さない
★②	問題とされる言動の内容 (いつ=具体的日時、どこで=場所、誰が、何を、どのように行ったか、頻度/期間)
★③	他の関与者(目撃者、証人 など)
④	その言動に対する相談者の対応(行為者への意思表示)、行動、感情
⑤	その言動がハラスメントに当たると相談者が考える理由 相談者が考えるハラスメントの種類
★⑥	このような行為に至る想定される理由(背景)
⑦	既に誰かに相談者しているか(友人、家族、同僚、上司など)
★⑧	他にも同様の被害を受けている者はいるか
⑨	心身上の問題の有無／メンタル系医療機関の受診の有無
⑩	取り扱い上、特に注意を要する点(相談の開示範囲、情報の取り扱いなどの相談者希望)
⑪	相談者の要望 ・調査要望の有無 ・希望する対応(周知徹底／注意／調停／排除／その他)