

# 経営相談 Q & A

## ハラスメントに関する相談を受けた時の対応ポイント

### Q

当社は、社員 150 名の中小企業です。「パワーハラスメント防止措置」が中小企業の事業主にも義務化される以前からハラスメント防止に向け社内研修で継続的に注意喚起を行うとともに、相談窓口を設置しています。そこで、相談担当者が実際にハラスメントを受けたと相談されたときの対応のポイントを教えてください。

### A

御社は義務化以前よりハラスメント防止対策や相談体制を整備されているとのこと、従業員が安心して働くことのできる職場環境を保っておられることでしょう。念のため申し上げますと、相談窓口を設置する際には、相談担当者や相談制度を具体的に定め、面談・電話・メール・投書など複数の相談方法を設けて、利用しやすい体制を整備します。そして、相談者が躊躇や委縮しないよう、ハラスメントが生じている場合に限定せず、そのリスクがある場合等も含めて広く柔軟に相談に対応するように運営します。相談担当者は、二次被害（セカンドハラスメント）が生じないよう相談内容に応じた適切な対応が求められますので、以下では、相談担当者が実際にハラスメントを受けたと相談されたときの対応のポイントについて解説します。

### 1. 相談対応の心構え

相談対応の基本的役割は、①真摯な態度で相手の声や思いを「聴く」こと、②事実を確認、法的視点等から判断し、問題を「整理」すること、③相談者の意思確認のうえ、必要があれば上層部や人事部門へ対応を「仲介」することです。自分の価値観で勝手に判断し、助言や問題を解決・収束させることは絶対に避けなければなりません。相談対応の心構えは以下の通りです。

### ●相談対応の心構え

<b>相談者との信頼関係を構築する</b>
相談者にとっての安心・安全の場所となること
<b>先入観や偏見を持たない</b>
頭ごなしに犯人扱いしない
<b>相談者の立場に立って丁寧に話を聴く（傾聴）</b>
勇気を出して来ていることが多い
<b>二次被害（セカンドハラスメント）の防止</b>
「言ってはいけない言葉」「やってはいけない行動」に気を付ける
<b>プライバシーを守る</b>
開示先・開示範囲について同意を得る
<b>一人で抱え込まない（担当上司と共有する）</b>
場合によっては、保健スタッフ・産業医につなぐ

### 2. 相談担当者が身に付けたい傾聴スキル

人は「自分のことをわかってくれた」と感じた時に信頼関係が生まれると言われています。相談担当者は傾聴スキルを駆使して、相手を理解し、信頼関係を構築しなければなりません。傾聴とは単に話をよく聴くだけでなく、相手に関心を寄せ、受容・共感する（批判・否定しない）ことにあります。「今、なぜ、そのような話をするのか」背景にある感情を読み解くよう努めてください。

### 3. 相談対応の進め方

次に相談の流れと注意事項です。

#### (1) STEP 1：事前準備

話の内容が他の人に知られないよう個室など落ち着いて話ができる場所を用意し、対面を避けて机のコーナーや斜めに座ります。できるだけ複数

で対応し、特にセクハラの場合は同性の相談者が対応すると安心されます。

## (2) STEP 2：相談開始

立ち上がって、穏やかな表情で温かく迎えます。少しゆっくりと話し、守秘義務・プライバシー保護について説明します。

### ●相談開始のあいさつ（例）

- ①「こんにちは、〇〇さんですね。お待ちしていました。私は、相談担当者の△△です。よろしくをお願いします」
- ②「よく勇気を出して、連絡してくださいましたね。今日は、会社として〇〇さんの問題に取り組むために、お話しをお伺いしますが、ここで話しになったことが、相談担当者以外の外部に漏れることはありません。ただ、お話しの内容によって、事実調査や問題解決の過程で他へ開示する必要が生じた場合には、必ず〇〇さんの同意を得ます。また、相談したことで〇〇さんが不利益を受けることはありませんので、安心してお話しください」
- ③「私と□□とで対応させていただきます」
- ④「正確にお話を理解するためにメモを取らせていただきますので、ご了承ください」

## (3) STEP 3：事情聴取

相手の了承のもとにメモを取り、内容を記録します。事実なのか、意見なのか、要望なのか、気持ちなのか的確に捉え、いつ、誰から、どのような行為を受けたか、目撃者はいたか等を整理し、相談記録票に記入します。ここでのポイントは、まずは感情を打ち明けさせた上で事実を確認することです。相談内容や相談者の態度に対して違和感を感じる場合であっても、相談者が話すこととその時の相談者の思い・感情を聴くようにしてください。（相談者は「…された」と受け止めている、と認識する）

## (4) STEP 4：面接終了

「話してくれてありがとう」と謝意を表明します。面談中に、食欲がない、寝られない、自殺を暗示する等メンタル不調が見られた場合は、産業

医などの医療専門家へ速やかに相談することも必要です。

面談中に最も大切なことは、相談者との信頼関係を構築することです。相談しやすい、やさしい雰囲気迎え、相談者の目を見てうなずきや相づちを交えて相手の想いを受けとめながら聴きます。また、ハラスメントの内容を確認する問いかけについても、言葉を選んで相談者が話しやすくなるように努めなければなりません。腕や脚を組んだり、だらしく座ることも、ペンで机をトントンたたくことも避けます。その他、やってはいけない言動を以下にご紹介します。対応を誤ると、二次被害（セカンドハラスメント）につながることもありますので、慎重に対応してください。特に、「1. 相談対応の心構え」でも述べましたが、自分勝手に判断し「それはハラスメントだ（ではない）」と断言することは絶対に避けましょう。

### ●やってはいけない言動

被害の原因が被害者にあるとしたり、性格に帰して責める

「あなたにも問題があったのではないか」「あなたは神経質すぎる」

先入観や偏見を持たない

頭ごなしに犯人扱いしない

行為者を一方的に擁護する

「あの人がそんなことをするとは思えない」「仕事熱心なだけだよ」

相談、問題化することを非難する

「みんな我慢しているのだから」「なぜ今頃になって言い出すの」

不用意に慰める

「あなたが魅力的だから」「あなたの性格がいいから」

「それはハラスメントだ（ではない）」と断定する

自分で勝手に判断し、助言や問題を解決・収束させることも NG です

最後に、ハラスメント防止のための方策については、厚生労働省のホームページ等で様々な情報が提供されていますので、定期的にチェックしてみてください。

（八木陽子）