

社長様・人事部長様へ

2020.7.29

第8号

毎週水曜日発行

「ハラスメント防止」通信

相談窓口担当者の仕事 2 被害者面談の手順

「職場におけるパワーハラスメントの防止のために講ずべき措置」の中でも、この相談窓口担当者は事業主や人事部長が直接行うことではなく、担当者を決め、その方に担ってもらうことです。それだけに社長様、人事部長様は内容をよく知り、担当者になった社員に丁寧な説明をし、重要な役目であることを伝えます。

相談窓口（一次対応）担当者のためのチェックポイント

- 1 相談者のプライバシーが確保できる部屋の準備（時間の設定をする）（50分くらい）
- 2 相談者が冷静に話ができるように心がける（相談者が女性の場合女性がのぞましい）
- 3 相談内容の秘密が守られることを説明する（社内で不利益な取り扱いを受けないことの説明）
- 4 メモを取ることを伝える（後で**相談記録表**に記入する）
- 5 相談対応の全体の流れを説明する（窓口の役割、解決までの流れ、ハラスメントは許さない会社である）
- 6 相談者の話をゆっくり最後まで傾聴する（ヒアリングの場であり問題解決の場ではないことを意識）
- 7 事実確認の整理を相談者とともに確認する
- 8 相手が望んでいる解決法を確認する
- 9 困ったことは責任者に相談する（判断に迷うことが多い。自分で抱え込まない）
- 10 人事担当部署に伝え、対応策を検討することについての同意を得る

担当者は、**会社を代表して相談者の相談を受ける重要な立場**であることを伝え、以下のことを確認

- 相談窓口では相談者が主張する事実を正確に把握することが目的なので、担当者からの意見や主観での発言はNG。相談者の訴えに「それはパワハラですね」はこの場では禁句！
- 担当者になったら、ハラスメントの基本を理解しておく。厚労省「明るい職場応援団」はとても参考になることが多い、厚労省「パワハラ指針」はベースになるので必読
- ヒアリングは相手の話すペースに合わせる、途中で遮ったり、否定したりしない、相手の考え、感情、価値観を肯定的に受け入れる、アドバイスはしない

（厚労省のパワーハラスメント対策導入マニュアルなどを参考にしています）

ハラスメントの相談は、不幸にもパワハラに遭った社員に取っては、頼みの綱。担当者に研修の機会を用意するなど、フォローを。 オフィス佐伯では、**担当者研修、社外窓口**も承っています。まずはメールかお電話で

オフィスさえき 佐伯るみ

191-0062 日野市多摩平

Tel 042-800-1884

Fax 042-800-1884

E-Mail miru@officesaeki.com

HP: <https://officesaeki.com>

購読を中止する→ご面倒ですが メールへお願いします