

埼玉県労働セミナー

# 職場のハラスメント対策

誰もが安心して気持ちよく働ける職場づくりのために

講師：綾部 和幸

公認心理師・シニア産業カウンセラー

✉ ayabekazuyuki@gmail.com



**UD** ユニバーサルデザイン(UD)の考え方に基づいた見やすいデザインの文字を採用しています。  
**FONT** カラーユニバーサルデザイン(CUD)の考え方に基づいた見やすい配色を採用しています。

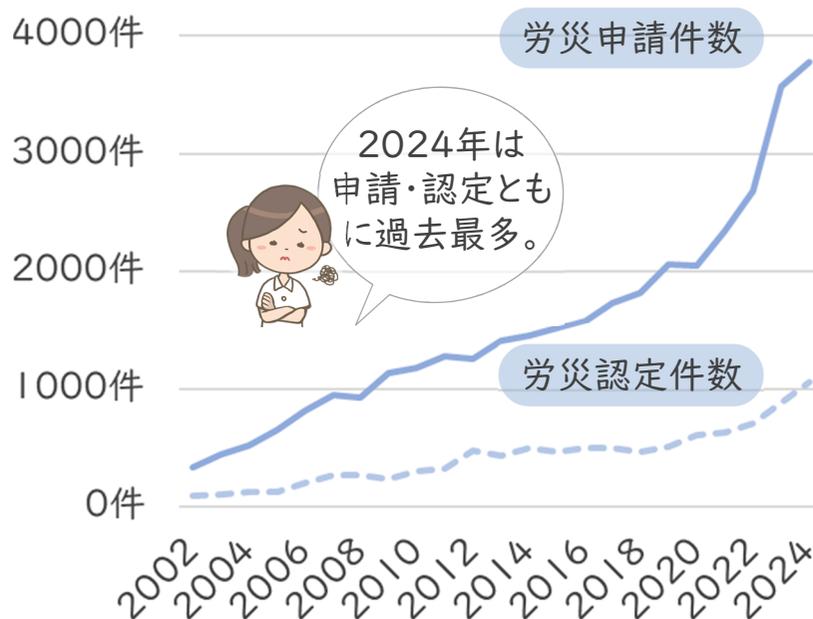
- 1 ハラスメント防止の基礎知識
- 2 セクシュアルハラスメントの防止
- 3 妊娠出産・育児介護ハラスメントの防止
- 4 パワーハラスメントの防止
- 5 コミュニケーションの工夫と改善

# ハラスメント防止の 基礎知識

## 職場ハラスメント対策の必要性

- ハラスメントは他者の尊厳や人格を傷つけ、不利益や不快感をもたらす人権侵害行為。ハラスメント対策は今や世界的な課題でもある。
- ハラスメントは、働く人のメンタルヘルスの悪化や仕事の意欲・活力・生産性の低下を招き、休職・離職の増加にもつながる。
- ハラスメントは職場の秩序を乱し、業務への支障を生じさせ、貴重な人材の損失にもつながるため、企業にとっても重大な問題。

精神疾患・自殺に関する労災状況



要因別の労災認定件数(2024年)

1. パワーハラスメント	224 件
2. 仕事の内容や量の大きな変化	119 件
3. 顧客・取引先からの迷惑行為	108 件
4. セクシュアルハラスメント	105 件
5. 悲惨な事故や災害の体験・目撃	87 件

近年の傾向として、精神疾患に関する労災認定要因の多くをパワハラが占める。また最新(2024年)のデータでは、新たな傾向として顧客・取引先からの迷惑行為(カスタマーハラスメント)による労災認定が急増。労災申請件数は「上司とのトラブル」が圧倒的多数(953件)を占める。

# 職場ハラスメント防止に関する法整備の状況

- ハラスメント防止の定めが複数の法律にまたがっているのは、その時々  
の社会状況を踏まえ段階的に法整備が進められてきたため。
- 最新の法改正（2025年6月）で「カスタマーハラスメント」と「求職者  
などへのセクハラ」の対策が新たに義務化（2026年施行予定）。

男女雇用機会均等法		育児介護休業法
セクシュアルハラスメント (性的な言動)	妊娠出産ハラスメント (女性の妊娠・出産に 関する言動)	育児介護ハラスメント (育児・介護休業などの 利用に関する言動)
2025年6月改正		
労働施策総合推進法		フリーランス保護法
パワーハラスメント (優越的な関係を 背景にした言動)	カスタマーハラスメント (顧客・取引先など からの言動)	業務委託における ハラスメント (フリーランスへの言動)
	2025年6月改正	



業務委託におけるハラスメント防止のために講ずべき措置



ハラスメントは外来語で人により解釈も異なるため、法律の条文では「ハラスメント」という言葉は用いられていない。



# 最新(2025年6月)の法改正のポイント

- 「カスタマーハラスメント」対策および「求職者などへのセクシュアルハラスメント」対策を講じることが新たに義務化された。

カスタマーハラスメント対策の義務化	求職者などへのセクハラ対策の義務化
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 労働施策総合推進法の改正により「カスタマーハラスメント」の防止が義務化。2026年に施行予定。</li><li>➤ 事業主は、「顧客・取引先・施設利用者その他の利害関係者によってなされるハラスメント」を防止する雇用管理上の必要な措置を講じなければならない。</li><li>➤ 事業主が講ずべき具体的な措置の内容は、今後、指針において示される予定。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 男女雇用機会均等法の改正により「求職者などへのセクハラ」の防止が義務化。2026年に施行予定。</li><li>➤ 事業主は、「求職者・就職活動中の学生・インターシップ生などに対するセクシュアルハラスメント」を防止する雇用管理上の必要な措置を講じなければならない。</li><li>➤ 事業主が講ずべき具体的な措置の内容は、今後、指針において示される予定。</li></ul>



カスハラ対策・求職者などへのセクハラ対策の義務化



カスタマーハラスメント対策企業マニュアル



## 職場に必要なハラスメント防止の取り組み

- 法や指針において、国・事業主・労働者が努めるべき責務、事業主が雇用管理上講ずべき措置などが定められている。
- ハラスメント防止措置義務を怠った場合は行政指導の対象となり、罰則はないものの企業名が公表される可能性がある。

事業主が雇用管理上講ずべき措置	
1. 方針の明確化と周知啓発	ハラスメントの内容や防止の方針を明確にし、対処の方針や内容を文書に規定して周知啓発する。
2. 適切な相談体制の整備	相談窓口を設置して周知啓発し、ハラスメントが起きた場合の他、その恐れがある場合や判断が微妙な場合も含めて広く相談担当者が適切に対応できるようにする。
3. 問題発生時の迅速かつ適切な対応	事実関係を迅速かつ正確に確認し、被害者・行為者に対する適正な措置や再発防止のための措置を講じる。
4. 併せて講ずべき措置	プライバシー保護に必要な措置を講じ、ハラスメントの相談・調査協力などをしたことを理由に不利益な取り扱いはされないことを定めて周知啓発する。また、妊娠出産・育児介護ハラスメントの背景要因を解消する措置を講じる（派遣労働者に関しては派遣元事業主に限る）。



ハラスメント防止のために事業主が雇用管理上講ずべき措置 (p19)



## 職場ハラスメント防止の構造的な難しさ

- 日本では企業にハラスメント防止を義務づける一方、ハラスメント自体を禁じる法律がまだ存在しない。
- 多くの先進国で、ハラスメントは既に法律で禁止されている。
- 日本では法律で禁止されていないものを防止しなければならないため、ハラスメントに関する調査・判断・処分など多くの困難を伴う。

相違点	海外(例:フランス)	日本
ハラスメントの規制	法律で禁止	禁止ではなく防止
加害者の処罰	拘禁刑・罰金	企業ごとに対応
被害者の保護	法的支援あり	企業ごとに対応

海外と日本の法制度の違い。



日本の職場におけるハラスメント防止の問題点		
被害の訴え	調査・判断	処分
報復や孤立を恐れ相談しにくい。被害を訴えた結果、不利益を被る場合もある。	公正中立な調査が難しく事実確認も時間を要する。ルールが曖昧だと判断も難しい。	調査が長期化し処分もうやむやになる。加害者が上位の役職者だと処分されにくい。

ハラスメントを禁止する法律がないため企業が警察や裁判所の役割も担わなければならない。



## 実際にあった問題事例

- 社内の相談窓口に対する社員の安心度や信頼度が低く、社員はハラスメントの被害に遭っても不利益を恐れ相談したからない。
- ハラスメントの被害を相談しても対応してもらえない。対応しても調査はなかなか進まず、結局うやむやになってしまう。
- 加害者が上位の役職者であるほど対応が及び腰になり、逆に被害者が異動させられたり離職に追い込まれたりしてしまう。
- 相談窓口担当者がハラスメントの加害者であるため、被害者は相談したくても相談できない。
- 相談担当者が被害者を非難したり加害者を擁護したりするなど、被害者への二次加害（セカンドハラスメント）をしてしまう。

### 厚生労働省パワハラ相談員パワハラ事件（2017年）

厚労省内部のパワハラ相談員を務める上司が、部下に対し、「潰していい?」「死ねと言ったら死ぬのか」「意味が分かんねえ」「何様のつもりだ」と発言したり同僚の前で罵倒したりするなどのパワハラを半年にわたってくり返し、懲戒処分となった。部下は上司がパワハラ相談員であるため相談できず、人事課に相談しても「パワハラを受けても殺されるわけではない」「誰でも経験することだから我慢しろ」などと言われ何も対応してもらえず、やがてうつ病となって休職に至り復職できないまま退職。その後、公務災害に認定された。



パワハラ対策を所管業務とする厚労省でもこんな事件が起きている。



## ハラスメントの二次加害・二次被害

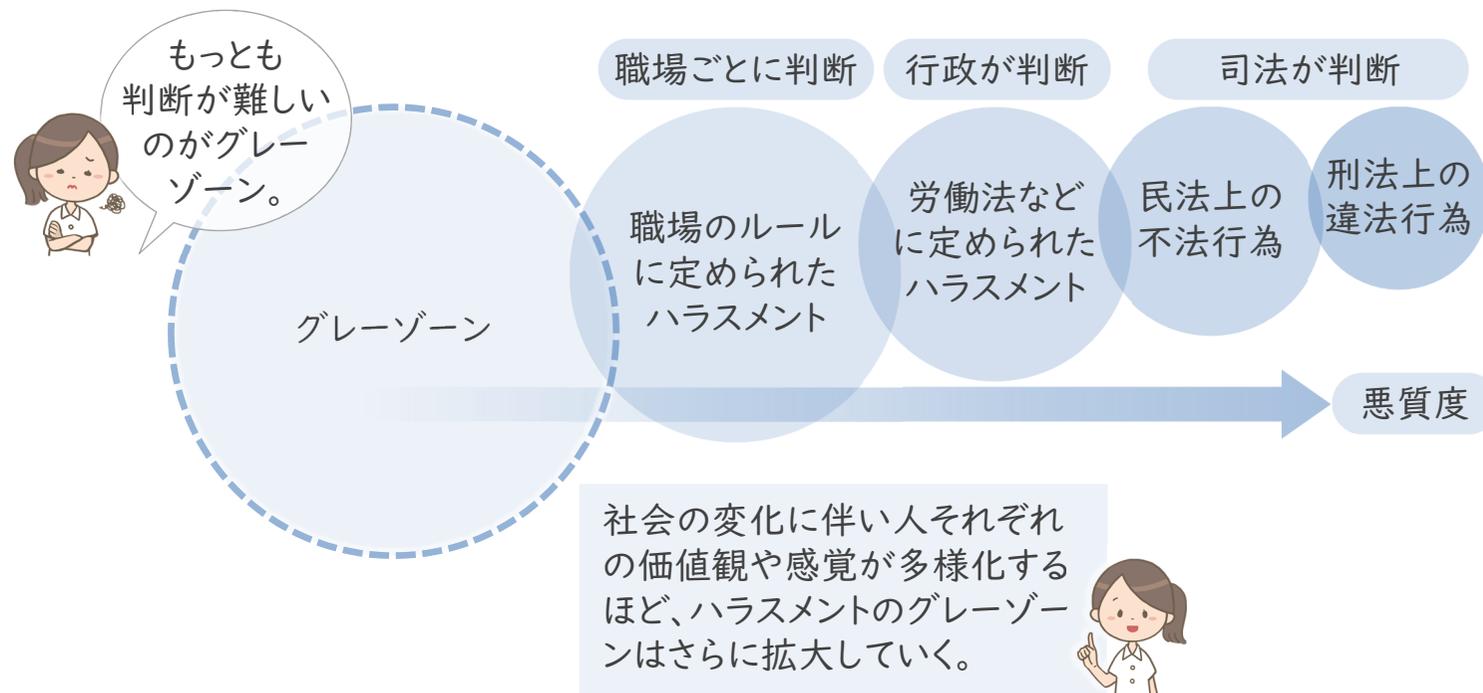
- セカンドハラスメントとは、ハラスメント被害を相談した結果として生じる二次加害・二次被害を意味する。
- セカンドハラスメントは相談担当者の対応に問題があることが多く、相談担当者にはハラスメント対応の専門知識が必要不可欠。

様々なセカンドハラスメント	
種類	内容
問題の軽視	「よくある話」「大したことない」「小さいことを気にしすぎ」「あまり大ごとにしないうほうがいい」などと言われる。
被害者の問題視	「あなたにも問題があったのでは?」「あなたが原因を作ったのでは?」「あなたの勘違い、考えすぎでは?」などと言われる。
加害者の擁護	「彼がそんなことするとは思えない」「相手も悪気があったわけじゃないと思うよ」「男というのはそういうものだよ」などと言われる。
相談の放置や対応の遅れ	相談しても「それはハラスメントにならない」と門前払いされる。「調査に時間がかかる」と言われ、いくら待っても進展がない。
秘密の不保持	相談したことが加害者に伝わってしまったり、職場に広まって被害者がトラブルメーカーであるかのような噂が流れたりする。



## ハラスメントと法律

- ハラスメント自体を禁じる法律はなく、訴訟の対象になるのは刑法上の違法行為や民法上の不法行為に該当するケース。
- 職場で防止すべきハラスメントは違法行為や不法行為に限定されず、より広い範囲のハラスメント防止に取り組む必要がある。
- 職場のハラスメント防止の取り組みでもっとも難しいのがグレーゾーン。この問題をどう考え、どう対応するのが重要なポイント。



## ハラスメントのグレーゾーン

- ハラスメントはグレーゾーンがつきもの。一度だけではハラスメントといえない言動でも何度も繰り返されればハラスメントになりうる。
- 同じ言動でも、それがハラスメントに該当するかどうかは、その時の状況や相手との関係などによっても異なる。
- ハラスメント問題の難しさは、単純に「ハラスメントになるかならないか」という二者択一の考え方では解決できないことにある。

バカヤロー、何やってんだ!



静かなオフィスで、書類の作成にミスがあった部下を、上司は事情も確認せず怒鳴りつけた。

大声で怒鳴る必要がなく言葉も不適切でパワハラと判断されやすい。

工場で、機械の操作を誤り事故を起こしそうになった部下を、上司が慌てて怒鳴りつけた。

言い方の是非より安全確保の緊急性が優先でパワハラと判断されにくい。

危険が伴う仕事の現場は言動が荒っばくなりがち。



緊急性があれば何を言ってもよいわけではない。

言い方にもう少し配慮してほしい。



分かりました。気をつけます。

グレーゾーンを放置すると次第に深刻化する恐れがある。明白なハラスメントになってから対応するのではなくグレーゾーンの段階で早めに注意を促し未然防止を図ることが大切。

予防にまさる対策なし。



# ハラスメント防止は職場の「交通安全」

- ハラスメント防止は交通事故防止と同じ。クルマの運転は交通ルールを守るだけでなく、常に周囲の状況に注意を払うことが必要。
- ハラスメント防止も交通事故防止も一人ひとりが安全・安心を心がけ、互いに配慮し合うこと（ルール遵守+状況判断+思いやり）が大切。

50

安全な走行速度は状況によって変わる。

心の車間距離を適切に保とう。

交通事故防止は「だろう運転」でなく「かもしれない運転」「思いやり運転」が大切。ハラスメント防止も同じ。言葉もクルマもうまく使えば便利だが、使い方を誤れば凶器になる。

この言い方、ハラスメントになるかな。

この言い方、相手はどう感じるかな。

自分目線

相手目線

引用: eRISK-Staying Safe on the Road During Heavy Rain (<https://erisksolutions.com/2025/07/staying-safe-on-the-road-during-heavy-rain/>)

共通点	ハラスメント防止	交通事故防止
ルールの遵守	法令や社内規程	標識や信号
状況に応じた適切な判断	互いの価値観や感覚の違い	天候・時間帯・周囲の状況
リスクを考える	相手がどう感じるか想像する	どんな危険があるか予測する
注意深さと思いやり	相手を尊重し相手に配慮する	かもしれない運転・思いやり運転

# セクシュアルハラスメント の防止

# セクシュアルハラスメントとは

- 性的な言動への受け止め方は個人差も大きく非常にデリケートな問題。自分の感覚や価値観だけを基準にしないよう注意が必要。
- 性的な言動の他、性別による固定的な役割意識（男らしさや女らしさなど）による言動もハラスメントの発生要因となりうることに注意。

## セクシュアルハラスメントの定義（男女雇用機会均等法）

セクシュアルハラスメントとは、職場においてなされる労働者の意に反する性的な言動への労働者の対応によって、その労働者が労働条件について不利益を受けること（対価型）や、性的な言動によって就業環境が害されること（環境型）。

対価型	環境型
意に反する性的な言動に対し拒否や抵抗をした結果、その労働者が解雇・降格・減給などの不利益を受けること。	意に反する性的な言動によって労働者の就業環境が不快なものとなり、就業上の大きな支障が生じること。

- セクハラは性別を問わず誰もが加害者・被害者となり、異性間だけでなく同性間でも起こりうる。
- LGBTなど被害者の性的指向（恋愛対象の性別の違い）や性自認（性別の自己認識）を問わず、性的な言動であればセクハラになりうる。
- 通常就業している場所以外でも労働者が業務を遂行する場所は職場に含まれ、勤務時間外の懇親の場なども職場に該当しうる。



職場におけるセクシュアルハラスメント(p7)



# 様々なセクシュアルハラスメント

- 性的な関係や行為を強要する、何かと理由をつけて身体に触る。性的体験の有無を尋ねたり卑猥な言葉をかけたりする。
- しつこく食事などに誘う・家に送ろうとする・待ち伏せする・つきまとうなど（状況次第ではストーカー規制法の処罰対象にもなりうる）。
- 性的内容（下ネタ）・容姿や体型・プライバシー（年齢・恋愛・結婚・出産など）に関することを話題にする（冗談・からかい・噂話を含む）。

同意なく身体に触れない	冗談でも性的言動をしない
頭をポンポン、肩に手を置く、手相を見てやるなど性的意図はなくても、同意なく身体に触れない。	性的言動への感覚は人により様々であることに配慮し、自分の感覚を判断基準にしない。



髪、切った？      メイク変えた？

今日は雰囲気が違うね。

ほめるつもりでも容姿は話題にしないほうが無難。

彼氏いるの？      何年生まれ？

子供はまだ？      結婚しないの？

あ、これセクハラになっちゃう～？

冗談めかしてごまかそうとするのもよくあるパターン。

何気なくした発言で相手を不快にさせてしまった場合、弁解するよりもまず謝ることが大切。

それセクハラですよ。

嫌な思いをさせてごめんね。

# 妊娠出産・育児介護 ハラスメントの防止

## 妊娠出産・育児介護ハラスメントとは

- 妊娠出産・育児介護ハラスメントには制度利用型と状態型がある。
- 妊娠出産・育児介護に関する否定的な言動や制度を利用しにくい職場風土などもハラスメントの発生要因になりうることに注意。

妊娠出産ハラスメント	育児介護ハラスメント
妊娠出産に関して、職場でなされた上司・同僚の言動により、妊娠出産した女性労働者の就業環境が害されること(男女雇用機会均等法)。	育児介護休業などの利用に関して、職場でなされた上司・同僚の言動により、その申出や取得をした労働者の就業環境が害されること(育児・介護休業法)。
制度利用型	状態型
出産・育児・介護に関連する社内制度の利用を阻害したり不利益な取り扱いを示唆したりするハラスメント。	妊娠出産・育児介護のために就業制限が必要となり、業務上の支障が生じることを理由としたハラスメント。



妊娠出産・育児介護や、その制度利用などに関して、上司が直接的に解雇その他の不利益な取り扱いを示唆したり制度利用を阻害したりする言動は、1回でもハラスメントに該当する。

法律や指針ではマタニティ(母性)やパタニティ(父性)という言葉を用いていない。こうした言葉自体が固定的な性役割を前提としておりジェンダーバイアスを助長する恐れがあるとの批判もある。

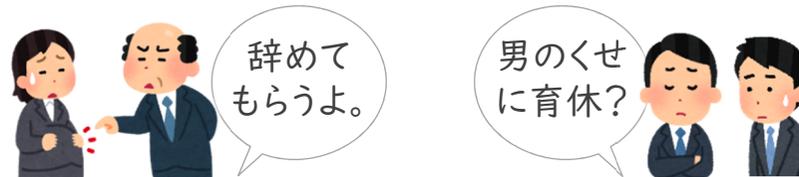


職場における妊娠出産・育児介護ハラスメント(p10)



## 様々な妊娠出産・育児介護ハラスメント

- 上司に妊娠を報告したら「他の人を雇うから早めに辞めてほしい」と言われた(1回でもハラスメントに該当)。
- 産休の取得を上司に相談したら「休むなら辞めてもらう」と言われた(1回でもハラスメントに該当)。
- 「男のくせに育休を取るのか」と上司に言われ、育休取得を諦めざるを得なくなっている(1回でもハラスメントに該当)。
- 介護休業を取得しようとしたら、同僚から「自分なら取得しない。あなたもそうすべき」と言われた。
- 同僚から、「こっちはこんなに忙しいのに短時間勤務だなんて楽でいいよな」と繰り返し言われ、非常につらい思いをしている。



### ハラスメントに該当しないケース

部下の休業取得に伴い業務調整の必要がある場合、休業の取得時期(妊婦健診の日時など)の調整ができるかどうか、上司が部下の意向を確認することはハラスメントに該当しない(労働者の意向を踏まえない一方的な通告はハラスメントとなりうる)。

妊娠出産・育児介護ハラスメントの防止には、妊娠出産・育児介護に伴う休業取得などによる周囲の業務負担の増大にも配慮し、過度の負担感や不満を生じないように業務分担の見直しを図ることも大切。

# パワーハラスメント の防止

# パワーハラスメントとは

- パワハラは上司から部下だけでなく、同僚同士、部下から上司に対するものもあり、誰もが加害者にも被害者にもなりうる。
- もっとも多いのは、上司が部下への指導のつもりでしてしまう自覚なきパワハラ。指導の延長線上で起こるために判断が難しい。

パワハラと判断される3つの要件		
優越的な関係を背景とした言動であること	業務上必要かつ相当な範囲を超えていること	労働者の就業環境が害されていること
上司と部下に限らず拒否や抵抗をしにくい様々な関係(知識・経験・人数などの優位性を伴う)を含む。	その言動に業務上の必要性(正当な目的)があるだけでなく、その手段も適切であることが求められる。	心身の苦痛や仕事への影響の度合いは受け手個人の感覚でなく、平均的な感じ方を基準に判断される。

3要件をすべて満たすのがパワハラ。



指導？  
パワハラ？

部下をうまく指導できない上司ほどパワハラをしやすく、その原因は部下をよく理解していないこと。よく理解していないからうまく指導できず、部下に対して怒りも生じやすく、言動が攻撃的になっていく。

注意や叱責、言って分からせることが指導ではない。上司が部下をよく理解するほど指導もしやすく、部下に苛立つことも減る。パワハラ防止は上司の部下への理解力と指導力の向上がカギ。



職場におけるパワーハラスメント(p2)



## 様々なパワーハラスメント

- パワーハラスメントは主に6つの類型に分類されるが、すべてのパワーハラスメントが、このいずれかに必ず該当するとは限らない。

類型	具体例	グレーゾーンの可能性
身体的攻撃 (暴行・傷害)	殴る、蹴る、叩く。物を投げつける。胸ぐらをつかんで説教する。	業務上の必要性がなくグレーゾーンになりにくい。
精神的攻撃 (暴言・侮辱)	殴るふりをする、大きな音を立てて威嚇する。大声で怒鳴る、激しい口調で罵倒する。長時間にわたり叱責する、執拗に繰り返し非難する。脅迫的な言動(ぶっとばす、殺す)や侮辱的な言動(バカ、頭おかしい、使えない)をする。	業務上、必要な指導でも言い方や手段が不適切であればパワハラになる。 グレーゾーンになりやすい
人間関係の切り離し (無視・排除)	挨拶しても話しかけても無視して応じない。職場の中で孤立させるように仕向ける。	業務上の必要性がなくグレーゾーンになりにくい。
過大な要求	過度に負担が大きい仕事や困難な仕事を押しつける。特に緊急性がないのに休日や深夜に仕事の用件で電話やメールをする。業務上、明らかに不要なこと(私用など)を強要する。	業務上の必要性がある場合でも一方的な指示ではなく、意図や事情を説明して本人の意向を確認し、同意を得ることが大切。
過小な要求	合理的な理由なく仕事を与えない。本来の仕事とは異なる雑用のような仕事ばかりをやらせる。	グレーゾーンになりやすい
プライバシーの侵害 (過度の干渉)	個人用のロッカーや机の中を勝手に物色する。プライバシーに関することをしつこく知りたがり、無断で言いふらしたりする。	業務上の必要性がなくグレーゾーンになりにくい。

## 怒りの感情に注意する

- 攻撃的な言動は罵声や暴言だけでなく「ダメ出しクイズ」にも注意。長時間の叱責は延々と続く「ダメ出しクイズ」のくり返し。
- 「ダメ出しクイズ」の背後には、それくらい「できるのが普通」「やるのが当然」「言えば分かるはず」などの思い込みが潜んでいる。
- 「ダメ出しクイズ」は、親から子へ、先生から生徒へ、上司から部下へ、必ず立場が強い側から弱い側に対してなされる。
- 怒りを「感じること」と「ぶつけること」は異なる。この違いを明確に区別し、自らの怒りの感情に適切に対処することが必要不可欠。

### ダメ出しクイズ

答えようがない…



何でできないの？

どうしてやらないの？

何度言えば分かるの？



ダメ出しクイズは延々と続くことが多い。



ダメ出しクイズは仕掛けた側が絶対に勝つ後出しジャンケンと同じ。自らを優位に置きつつ相手をどこまでも追い詰めることができる。

「何で」「どうして」「何度言ったら」という言い方は攻撃的で責める印象を与え、相手を防衛的にさせる。「どこに問題があったと思う？」「何が原因だと思う？」という言い方のほうが客観的で内省を促す効果が高い。



## ダブルバインドの罠

- ダブルバインドとは、矛盾する言動で相手を追い詰める関わり方。相手は何も選択できず混乱し、強いストレスを生じる。
- ダブルバインドは相手の主体性（思考力・判断力・行動力）を奪い、一方的な支配・服従関係をつくり出してしまう。
- ダブルバインドを仕掛けてくる相手とは距離をとり、なるべく関わらない。対処困難な場合は第三者に相談して必要な支援を得る。

### ダブルバインドの実例

- 「分からないことは質問して」と言われたので質問すると、「そんなことも分からないのか」「自分で調べてから聞きに来い」と否定される。
- 仕事の相談をすると「それくらい自分で考えろ」と怒られ、言われた通りにしていると、今度は「何で相談しないんだ」と怒られる。
- 言われた通りにできないと「言われたこともできないのか」と怒られ、言われた通りにやると「言われたことしかできないのか」と怒られ、言われた通りにやらないと「言われた通りにやれ」と怒られる。
- 「どうして怒られてるか分かってる？」と問われて答えられないと怒られ、答えても、「分かってるならどうしてそんなことしたんだ」と、また怒られる。
- ミスの理由を聞かれて、「申し訳ありません、確認不足でした」と答えたと「謝って済む問題じゃない。確認するのが仕事だろうが」と怒られ、「はい」と答えたと、「じゃ、どうして確認しなかったんだ」と、また質問が始まる。
- できない理由を聞かれて答えられないと「それでは何も改善できない」と怒られ、答えたと「そんな理由にならない」と、また怒られる。



## 怒ること・叱ることと指導すること

- 大切なのは怒ることや叱ることが必要かどうかでなく、実際にそれがどのような効果をもたらし、何の役に立つのかを考えること。
- 怒る人や叱る人は、それで指導がうまくいくと考えているのではなく、指導に行き詰まり他に方法がなく最終手段としてそうしているだけ。
- 怒ることや叱ることの危険性は、効果がなければより強く怒る、より厳しく叱るなど、さらに強制力を高め攻撃的になりやすいことにある。

怒ること	叱ること	指導すること
感情に任せて威圧し、相手を従わせる行為	冷静に非を指摘し、相手を従わせる行為	相手の行動に望ましい変化を促す支援のプロセス
自分目線の「こうあるべし」を押しつける		相手目線でどうすれば効果的かを考える
一方的で不寛容な態度		対話的で柔軟な態度
一時的な服従と意欲の低下をもたらす		成長と意欲の向上をもたらす

「怒る・叱る」と「指導」は根本的に違う。



何度言っても分からないから怒る・叱るというのは、言っても分からせるのが指導だという思い込みが原因。怒る・叱る人は、立場の強さを利用して強気に出られる相手にしかそれをせず、そもそも公平性を欠いている。



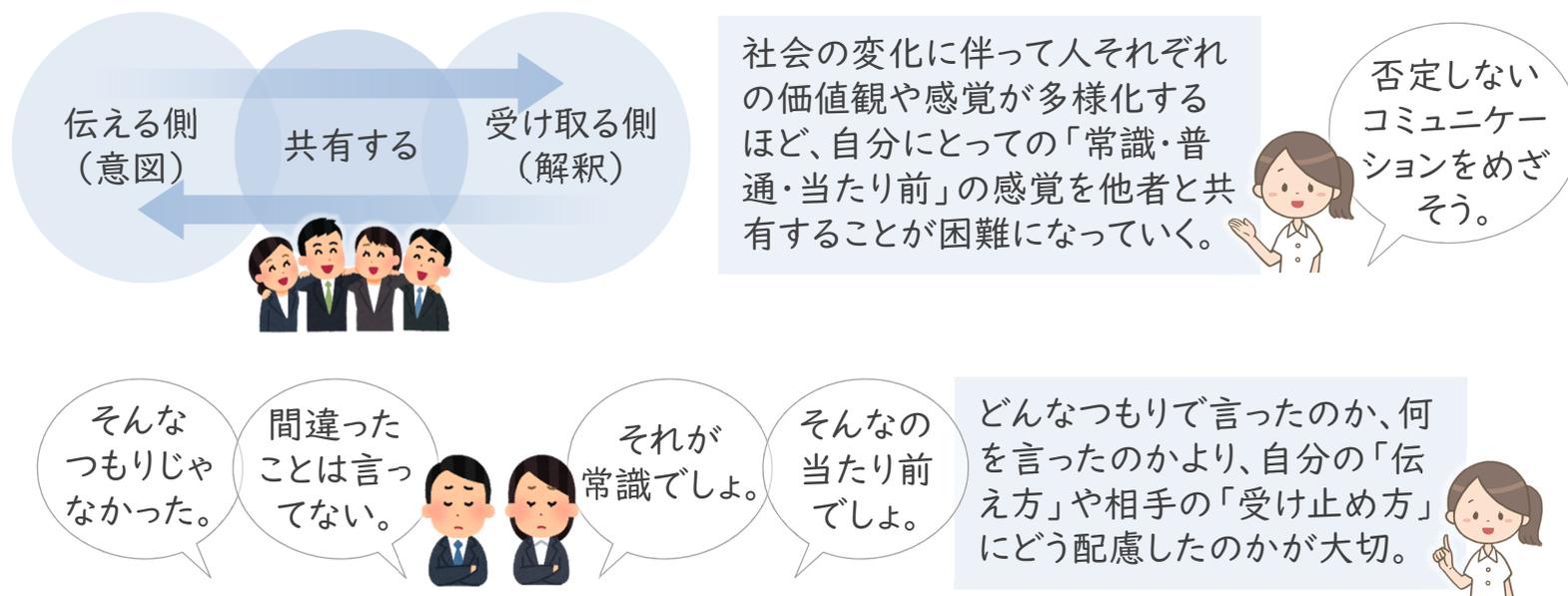
「怒る」と「叱る」の違いについて、怒る・叱る側の意図はどうか、怒られる・叱られる側にとって、その区別は難しい。それは結局、どちらも怒りと不寛容さが根底にあり、相手をコントロールすることが目的だから。



# コミュニケーション の工夫と改善

## コミュニケーションのあり方を見直す

- コミュニケーションという言葉の本来の意味は「共有する」ことであり、「伝える」ことと「伝わる」ことは同じではない。
- コミュニケーションは伝えたことが伝わって初めて成立し、「何を伝えたか」よりも「どう伝えたのか」「どう伝わったのか」が大切。
- 価値観や感覚の違い、思い込みや勘違いなど、伝える側の意図と受け取る側の解釈のギャップがコミュニケーションを難しくする。
- 「自分がされて嫌なことをしない」だけでなく多様性に配慮し、「自分は大丈夫でも相手は違うかもしれない」と想像することが大切。



# ポジティブな関わりを大切にする

- ポジティブな関わりは、多様な価値観や感覚があることを否定せずに尊重し、積極的に理解を示す姿勢をもつことが大切。
- ポジティブな関わりが多いほどハラスメントは起こりにくく職場の雰囲気は良好で、仕事の活力・生産性・満足度も向上しやすくなる。

安心感と信頼感を育てるポジティブな関わり			
挨拶	気遣い	ねぎらい	感謝
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ おはよう。</li> <li>➤ お疲れさま。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ゆっくり休んで。</li> <li>➤ 無理しないで。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 大変だったね。</li> <li>➤ よく頑張ったね。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ありがとう。</li> <li>➤ 助かるよ。</li> </ul>



安心感と信頼感で結ばれた良好な人間関係を築くには、日々のやりとりの積み重ねが大切。



仕事はできて当たり前、やって当然、だからねぎらいも感謝もせず、できない時、やらない時だけ注意や叱責をする。そんな職場では、やる気、やりがいは失われ、不平不満が募りやすくなる。できて当たり前、やって当然のことでも積極的に認め、ねぎらい、感謝を伝えることを惜しまない心配りが大切。

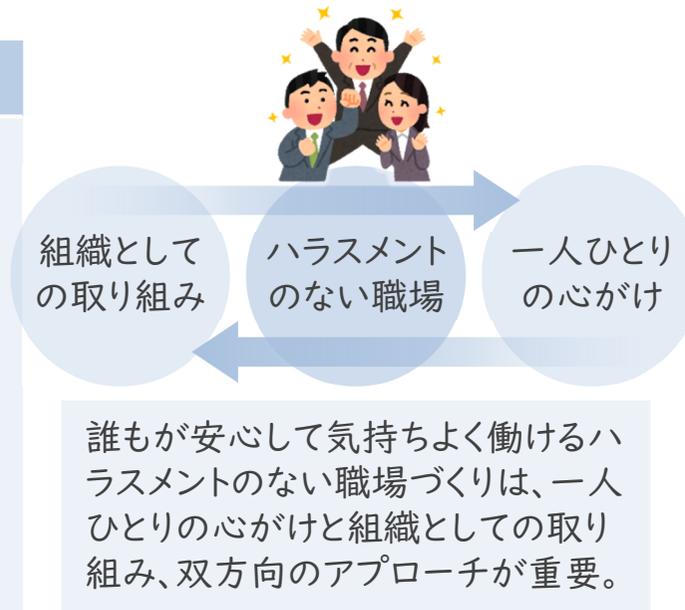


## ハラスメントのない職場づくりのために

- 何をハラスメントと感じるのかは人それぞれ。伝える側と受け取る側の「感じ方」のギャップがハラスメント問題の最大の難しさ。
- 価値観や感覚が多様化するほど「普通・常識・当たり前」の基準や「こうあるべき・こうすべき」の判断を共有することが難しくなる。
- ハラスメント防止は自分の価値観や感覚を基準に判断せず様々な価値観や感覚に配慮すること、多様性の理解と尊重が必要不可欠。
- ハラスメント防止は法律以前に日頃のコミュニケーションのあり方の問題。自己理解と他者理解、相互理解の促進がハラスメントを防ぐ。

### 組織としての取り組みの重要ポイント

- 組織のトップが、ハラスメントのない働きやすい職場づくりに取り組む強いメッセージを自ら発信すること。
- 相談窓口は設置するだけでなく相談のしやすさを高める配慮をし、相談担当者は適切な相談対応スキルを身につけること。
- ハラスメント防止研修(2~6時間)を実施すること。内容は法律や訴訟事例よりコミュニケーションへの配慮や指導上の注意点を中心とし、グループワークを実施することが効果的。



主催

彩の国  埼玉県

共催

- |   |   |  |  |   |  |
|---|---|--|--|---|--|
|  さいたま市 |  川越市 |  熊谷市  |  所沢市  |  加須市 |  東松山市 |
|  春日部市  |  狭山市 |  羽生市  |  深谷市  |  上尾市 |  戸田市  |
|  和光市   |  桶川市 |  北本市  |  八潮市  |  三郷市 |  幸手市  |
|   |   |  伊奈町 |  寄居町 |   |  |

今後のセミナー実施・改善の検討のため、アンケートへ  
のご協力をよろしくお願いいたします。

