

## ハラスメント相談対応セミナー

～～ハラスメント相談窓口の担当者として～～

- 【ねらい】**
- ・ハラスメント相談の窓口担当者としての実践的コミュニケーションスキルを養う
  - ・相談窓口担当者として、ハラスメント相談（報告）があった場合の対処法や注意すべきポイントを学ぶ

**【モデルカリキュラム】** 以下のプランは 3～4 時間イメージです

	テ ー マ ・ 内 容	内
	<p><b>I：相談・苦情の対応にあたって</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>① 相手との信頼関係の構築～相談者心理を理解する～</li><li>② 相手の立場の尊重とプライバシー、人権の十全の配慮</li><li>③ 相談者との対応を開始するときに特に注意すべき点 (場面構成・雰囲気作り・秘密の保持と不利益な取扱いがないことの保証)</li></ul> <p><b>2. 実際に相談を受けた場合の実践的対応法（相談コミュニケーション技法）【講義と演習】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>① 相談者の安心感を与えるコミュニケーションの取り方</li><li>② 相談者に安心して相談してもらえるコミュニケーション（言語要素と非言語要素） * プロが意識的に心がける「沈黙と間（ま）」の活用や面談時における相談者との物理的な距離感の使い方、電話での第一声などのちょっとした技法も参考的に披露</li><li>③ 傾聴技法の手法と効果</li><li>④ 「こういう時にはこう対応しよう！／こんな対応はしてはいけない！」 ～傾聴技法を活かした、相談者とのコミュニケーション法～ * 好悪の感情や先入観／自己防衛／感情移入／偏った関心 * 事実と意見の見分け／受容と共感／沈黙の処理と促し／繰り返し／明確化 など</li></ul> <p><b>3. 事実確認対応時の留意点【講義と演習】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>① 加害者とされる人と面接をする際の注意点</li><li>② 第三者からの事業聴取をする際の注意点と聴取事項 加害者は誰か / 問題行動が、いつ、どこで、どのように行われたか / 他の人に対しても同様の行為があるか / 誰に相談したか（上司、先輩、同僚、家族など） 現在の来談者と行為者の関係／現在の来談者の心身の状態／どのような解決を望むか など</li></ul>	

\* 適宜、ミニワークを入れながら進める予定です。

\* 場を見ながら進めますのでカリキュラムの構成は変更になる場合があります。