

知っていますか？

パワーハラスメント

～ パワーハラスメントのない職場 ～

平成 21 年 4 月

龍ヶ崎市役所 人事課

目 次

1	はじめに	1
2	パワーハラスメントとは何か	1 ~ 2
	(1) 定義		
	(2) 職場で起こるパワーハラスメントの背景		
	(3) その他のハラスメント		
3	パワーハラスメントの行為と進行	3
	(1) パワーハラスメントの行為とは		
	(2) どのように進行するのか		
4	パワーハラスメントをする人 , パワーハラスメントをされる人	3 ~ 5
	(1) パワーハラスメントが生まれる要因		
	(2) パワーハラスメントをするタイプ , パワーハラスメントをされるタイプ		
	パワーハラスメント加害者度チェック		
	パワーハラスメント被害者度チェック		
5	パワーハラスメントの起きやすい職場	5 ~ 6
	(1) パワーハラスメントの起きやすい職場とは		
	(2) もし心身に変調が起こったら		
6	パワーハラスメントのない職場	6 ~ 7
	(1) 職員個人が取れるパワーハラスメントへの対応		
	(2) 各職場でのパワーハラスメントへの対応		
	(3) 労務管理上の問題としての取り組み方		
7	苦情又は相談の処理	7

1 はじめに

職場での上司から部下へのいやがらせ、いじめがパワーハラスメントと呼ばれ社会問題化しています。

パワーハラスメントがクローズアップされてきた背景には、職場環境の変化とそれに伴う職場の人間関係の複雑化などがあると考えられます。その特徴には、リストラがらみのいじめをはじめとする仕事の変化等により、これまでとは違う激変する職場環境をめぐるものがあります。昨今、世の中の基準がどんどん変化する中で、固定化された情報や価値観によって変化に対応できず、パワーハラスメントとなってしまう可能性が高くなってきています。

また、被害者であると思っている人たちも、立場や環境が変われば加害者になることも十分考えられます。

これらのことを踏まえ、職員間のコミュニケーションを円滑に進め、職員一人ひとりが、パワーハラスメントを「許さない」職場環境づくりに努め、パワーハラスメントのない、働きやすい職場環境をつくっていきましょう。

2 パワーハラスメントとは何か

(1) 定義

主に職権や地位等の権差を背景にして、本来の業務の範ちゅうを超えて、継続的に人格と尊厳を侵害する言動を行い、就業者の働く環境を悪化させ、あるいは雇用不安を与えること。

① 本来の業務の範ちゅうを超えている とは

組織や個人に対して、仕事上何らかのノルマが課せられるのは職務の範ちゅうです。しかし、度を超えた厳しい仕事量、達成不可能な業績を求めるのはパワーハラスメント行為です。また、仕事本来とは関係ないこと、例えば個人のライフスタイル、体型、家族などについても口を出し、侮辱的な言動や嫌がらせ、乱暴な言動を繰り返し、人格までも非難するのもパワーハラスメントです。

② 継続的 とは

パワーハラスメントの多くは、数週間から数ヶ月、時には数年にわたって延々と行為が続けられます。例えば、仕事上のミスをした場合その場で注意されるだけでなく、後になっても言われ続け、次第に言動が過激（悪意を持って受けて側にダメージを与える。）になってくる場合、これはパワーハラスメントになります。

③ 働く環境の悪化、雇用不安 とは

パワーハラスメントの加害者は、必ずしも被害者をおとしめたい、困らせたい等、何らかの意図を持っている場合とは限らず、無意識に行っている場合が多くあります。また、自己中心的な上司の場合は、自分に意見をされたり考え方の違う部下が気に入らない等の理由で、個人攻撃を

行います。

また、優秀な部下に自分の地位を脅かされる不安等から、パワーハラスメントを行う管理職がいます。

(2) 職場で起こるパワーハラスメントの背景

① 職権を持つ上司のパワーハラスメント

最も多いのがこのパターンです。上司は、部下を評価し、仕事量の配分を決める等、職務の様々なことをコントロールできる立場にいます。パワーハラスメントの多くは、こうした職権・職務の権力を背景に、組織内で立場の上の者から、下の者へハラスメントが行われます。

② 集団が個人を攻撃するパワーハラスメント

集団で特定の個人を攻撃するハラスメントです。例えば、部署全体でその個人を無視したり、不当な言いがかりをつけ職場全体の責任を押し付ける。さらに、その個人の電話を取り次がない、仕事上必要な情報を伝えない等のいやがらせもこれに含まれます。この場合は、もし被害者がこの状況を訴えても、周囲の口裏あわせにより実情が理解してもらえず、悲惨な状態となることが考えられます。

③ 情報や専門スキルを持つ者のパワーハラスメント

パワーハラスメントは、上下関係の間にだけ起こるわけではなく同僚や部下からも受ける場合もあります。例えば、異動してきた上司や同僚に、以前からいる者が仕事を教えなかったり、パソコンの知識が豊富な部下がITの苦手な上司を無能呼ばりし、馬鹿にしたりするのでもパワーハラスメントとなり得ます。

(3) その他のハラスメント

セクシャル・ハラスメント

セクシャル・ハラスメントとは、性的嫌がらせ・性的脅かしを指しており、「相手方の意に反する性的な言動で、それに対する対応によって仕事を遂行する上で一定の不利益を与えたり、就業環境を悪化させること」と定義されます。

セクシャルハラスメントには対価型と環境型があり、対価型とは性的な誘いを相手が拒否したことで降格など不利益を与えることを言います。環境型とは、触ったり、卑劣な発言をしたりして就業環境を不快にすることであるといわれています。

※詳細については、My Web 定型文書の人事関連に掲載してある「セクシャル・ハラスメントをなくすために職員が認識すべき事項（指針）」をご覧ください。

3 パワーハラスメントの行為と進行

(1) パワーハラスメントの行為とは・・・

職場において、パワーハラスメントを受けていませんか？具体的なケースを紹介します！

① 身体的暴力

- 威圧的な態度で肩をこづく。
- 「バカヤロー」など罵声をあびせる。
- 書類や物を投げつける。

② 精神的暴力

- 机やキャビネットなどを叩きながら怒鳴る。
- 「役立たず」「死んでしまえ」等，人格を否定する言葉を使う。
- 仕事を与えない。
- 問題が起こると「それは部下の責任です」等と責任回避する。
- 学歴，性別等で差別する。
- 家族を非難する。
- 退職を促す。

③ 無視する

- あいさつはもちろん，日常会話をしない。
- 今までの仕事を別の人に割り振り，新しい仕事を与えない。
- 課内の情報等を与えない。
- 周囲に，無視するように仕向ける。

(2) どのように進行するのか

最初は小さなミス指摘から始まります。また，コミュニケーション不足の誤解や違和感から始まるケースもあります。これらがエスカレートすると，態度や性格も含めた叱責の繰り返しが行われます。そして，身体的・精神的な不調を起し仕事上のミスが起こります。これが攻撃の種となることにより，被害者自身の精神的・肉体的ダメージとなります。そして，入院や退職に追い込まれたりする場合もあります。

4 パワーハラスメントをする人，パワーハラスメントをされる人

(1) パワーハラスメントが生まれる要因

- ① 私生活の不満足，仕事の内容が難しくついていけなくなった等の，加害者個人の性格や現在のおかれている状況による場合。
- ② 仕事の進め方が規則化されていなく，上司のマネジメント能力不足により組織体制が整っていない等，組織としての歪みがあり，その反動としてそれらが弱い者に向けられている場合。また，同じ環境で長い年月

仕事をしていると染み付いてしまう固定化した考え方や行動パターンが職場環境を悪くしているような状態。

- ③ 加害者と被害者双方の関係の中で、お互いの価値観や期待のずれがあり、基本的なコミュニケーションができていない場合。

(2) パワーハラスメントをするタイプ、パワーハラスメントをされるタイプ

① パワーハラスメントをするタイプ

- ア 声が大きく態度が尊大。声をかけられるだけで怖くなるようなタイプ。権威と理想を振りかざす。
- イ 世話好きでなんでも面倒をみってくれる。
- ウ 仕掛けながら冷静な第三者を装う。
- エ 上司にペコペコし、無理難題を引き受ける。そのため、部下にそのしわ寄せがくる。

② パワーハラスメントをされるタイプ

- ア 理想論を求めるため妥協することができなく、融通がきかなく几帳面。
- イ 何でも引き受けるタイプ。
- ウ 冷静で仕事も私生活もマイペース。
- エ 何かにつけても自分が悪いと感じるタイプ。

思い当たることがあれば、チェックしてください

☆パワーハラスメント加害者度チェック☆

- 1 仕事のできない部下ばかりが割り当てられる気がする。
- 2 目障りに感じる部下がいる。
- 3 部下の仕事の内容を把握していないことがある。
- 4 問題が起きた場合、部下の原因にする。
- 5 部下に説教をよくする。
- 6 周囲の状況に配慮しないで、人前で部下を叱る。
- 7 部下は自分の顔色をみて行動する。
- 8 相性が合わない部下は無視する。
- 9 自分に意見する者はいない。
- 10 病気になったり、休みがちな部下がいる。

解 説

パワーハラスメント加害者は、自分の行っていることが部下にとってパワーハラスメントになっているか分からないものです。無意識に行っている場合が多く見られます。上記の設問に心当たりはありますか？ここにあげた設問は、ほんの一部です。最も重要なことは、自分がしている行為に対して部下がどう感じているかキャッチする感性を持つことです。

☆パワーハラスメント被害者度チェック☆

- 1 過度な仕事量を与えられた。
- 2 仕事を全く与えられない。
- 3 暴言を吐かれたり、退職を促される。
- 4 人格まで否定され、人前で激しく叱責された。
- 5 暴力を振るわれた。
- 6 無視され続けている。
- 7 不法行為を強要された。
- 8 最近ミスが目立つようになり何に対しても意欲がわからない。
- 9 職場に行きたくない。
- 10 手が震えたり動悸がする。また、熟睡できない。
- 11 自分はダメだと思うことが良くあり、消えてしまいたい感じがする。
- 12 精神科、心療内科に通っている。

解説

1 から 7 までにチェックがあれば、パワーハラスメントを受けている可能性があります。8 から 12 まではパワーハラスメントを受けた結果、どんな影響が出ているかチェックするものです。ただし、7 までの設問に該当するものがなく、8 からあとの設問に該当するものが多い場合は、原因がパワーハラスメントとはいえない可能性もあります。

5 パワーハラスメントの起きやすい職場

(1) パワーハラスメントの起きやすい職場とは

仕事に対する意欲や権限を持つ上司のやり方が大きく係わっています。パワーハラスメントの起きやすい職場の特徴として、やりがいを感じられない仕事、上司の独断的な仕事の進め方があげられます。パワーハラスメントは放置しておく、個人の人格や意欲を傷つけるばかりでなく、さらなるモラールダウン（勤労意欲の低下）をもたらし、職場全体の勤務環境や人間関係に悪影響をおよぼしてきます。

(2) もし心身に変調が起きたら

① 憂うつな気分が続く

眠れない、だるい、食欲がない等といった症状が表れ、理由も無く憂うつな気分になります。そして、仕事に行きたくない、死んでしまいたいといった気分になります。

② どきどきする、めまいがする

過度の不安、意識と無意識のずれによって様々な症状をきたす疾患

が神経症です。ドキドキする、めまいがする、息苦しい、手足が冷える等といった感じが、発作的又は継続的に襲ってきます。そして、症状が悪化するとパニック障害などの不安神経症がみられます。

③ ストレスで胃腸がおかしい

心理的な原因で起こる体の障害が心身症です。症状は様々で、その人の体の弱い部分に現れます。ストレスによる胃の痛みや胃潰瘍、過敏性大腸症候群などがよくある症状です。

※以上のような症状が見られた場合は、専門医に相談したり、カウンセリングを受けるなどしましょう。

6 パワーハラスメントのない職場

(1) 職員個人が取れるパワーハラスメントへの対応

- ① 今置かれている状況を客観的に把握し、パワーハラスメントの証拠と
するためそれを書き留めておきましょう。
- ② 理解のある上司（パワーハラスメント加害者のさらに上に位置する
人）、苦情処理相談窓口にご相談しましょう。
- ③ 職場内に理解者や協力者を得ておく。

(2) 各職場でのパワーハラスメントへの対応

パワーハラスメントは、時間が経過するほど深刻化し、問題解決が困難となるため、初期段階で対応しましょう。

① 問題をキャッチする

問題が発生した場合、迅速かつ適切に問題を処理するためには、早めに苦情処理相談窓口や上司にご相談し情報を伝えましょう。

② 初期段階での対応

寄せられた苦情や相談に対して、苦情処理相談窓口や上司が連携して、初期段階で迅速かつ適切な対応をします。

(3) 労務管理上の問題としての取り組み方

- ① パワーハラスメントは、個人としての名誉や尊厳を傷つける行為であるため、被害者のプライバシーを最優先に考え、人権侵害の問題であるとの視点でとらえること。
- ② パワーハラスメントは、個人的な問題ではなく、雇用上の差別であり、人事・労務管理上の大切な問題であるとの認識をもつこと。
- ③ パワーハラスメント防止を進めるためには、上下関係や男女の心理、意識の違いが問題の理解を困難にしていることに留意し、そのコミュニケーションギャップがどこから出てくるのかを理解すること。

- ④ パワーハラスメントは、男女が共に働きやすい快適な職場環境を作り出す上で大きな障害となっている認識をもつこと。

7 苦情又は相談の処理

苦情処理委員会の設置

当市では、組織的にパワーハラスメントに関する苦情を受け付けるとともに、適切かつ迅速な解決を図るため、次のとおり「龍ヶ崎市ハラスメント苦情処理委員会」を設置します。

苦情に対する窓口となる相談員

市長が指名する職員 1人

龍ヶ崎市職員労働組合が推薦する職員 1人

人事を担当する課長補佐及び係長

苦情処理委員会

総務部長

人事を担当する課長，課長補佐及び係長

市長が指名する職員 1人

龍ヶ崎市職員労働組合が推薦する職員 1人

組合が推薦する職員（上記に掲げる者を除く） 3人

苦情処理の流れ

フローチャート参照

ハラスメント相談・苦情処理フロー

