

●リスク・コミュニケーションの基礎の基礎は、**価値とリスク**の天秤!!

(参照：保育の安全研究・教育センターのサイト(「保育の安全」で検索)の「コミュニケーションのトピックス」のA-1。)

★子どもが集団の中で元気に育つ価値 ⇔ ケガのリスク

(同サイト「安全のトピックス」の1-10と6-1)

★子どもが他人に興味を持ち関わる価値 ⇔ かみつき、ひっかきのリスク

(同サイト「コミュニケーションのトピックス」のA-4)

★保護者の就労を保障する価値 ⇔ 新型コロナウイルスに感染させる／感染するリスク

(センターのFacebook ページ <https://www.facebook.com/daycaresafety/> Facebookの中で「保育の安全研究・教育センター」と検索。アカウントの作り方は、センターのサイトの冒頭にリンク)

★価値とリスクを入園前から伝えておく(A-2と3) → リスクが現実化した場合、園の責任として謝罪すべきか、「価値としてお伝えしてきた通りです」と伝えて謝罪しないか。

- ・「なんでも謝る」では、価値を守れない。職員の心を守れない。
- ・「二度と起こらないように」「絶対に～しないように」と言ったら自分たちの首を絞める。
- ・「注意します」「気をつけます」「見守ります」は具体的な対策ではなく、効果がないと保護者もわかっている、よけいに怒らせる危険性がある。具体的な対策がとれない事象(例：子どもが何もない所で転ぶ等)は、「こういうことは予防できません」とはっきり言う。「とにかくケガをさせるな」「虫に刺されないようにしろ」など、**理不尽な要求をされた場合にははっきり、でも穏やかに**「園は～な場所ですから、〇〇さんのご要望にはお応えできません」と。そして、自治体にも「このような要求をされた」とすぐに報告する。
- ・保護者の理不尽や要求や行動等は、**自治体にすぐ報告する**。自治体はそのような事例を各園から聞いて対応しているのだから、園の立場を(たいていは)理解する。重要なのは、保護者が自治体に電話をする前に園が連絡すること。**情報は常に、先に出した者勝ち**。保護者の言い分が先に自治体の頭に入っていたら、こちらが言い訳をしているかのように解釈されかねない。

★園(園長)が常に、一貫した態度で対応すること。

生活のなかで、事故、ケガ、ミスが起きないという保障は絶対にできない以上、管理者は…

- ・正直である(×「このくらいのケガ、言わなくていい」)
- ・率直である(○「転ばなければ、歩けるようにはなりません」)
- ・毅然としている(×「怒られるから謝る」)
- ・謝罪すべき点とすべきでない(する必要がない)点を切り分ける(「二度とケガをさせません」と言えば、「できもしないことを言うな」「できもしないことをできると思っているのか」と、不信感の芽を育てる)

深刻な事象が起きた時に上の通りにしても手遅れ。信頼関係は日常の小さな事象を通じて築くもの