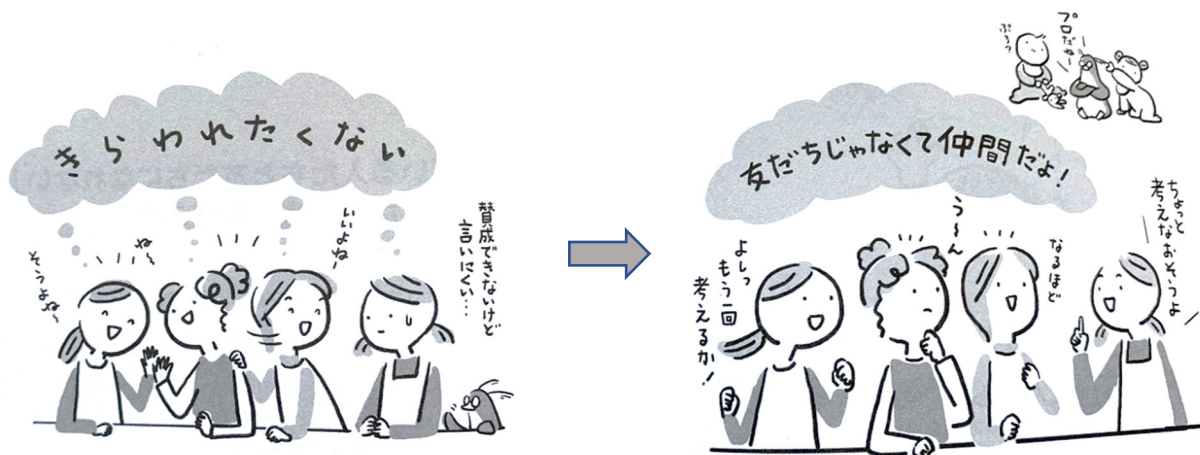


●「どうしたら、園の中で和気あいあいと楽しく、仲良く仕事ができるでしょうか？」

- ★仕事には共通したゴール（目標、目的）があります。仕事はそのためにするものであって、「和気あいあい」「楽しく」「仲良く」はそもそもそぐわないことがあります。
- ★役場、企業、ファストフード、ファミレス…、「和気あいあいと、楽しく、仲良く仕事をしていますか？」と聞いてみてください（もちろん表向きは「はい！」と答えるでしょうね…）。
- ★園の看護師さんに、「病院では、和気あいあいと、楽しく、仲良く仕事をしていた？」と聞いてみてください（看護師という職業は、集団で働く仕事の中でも特に「個人的感情と仕事」を分けることが不可欠な仕事だと思います）。（『子どもの命の守り方』）
- ★子どもの命に危険なことを先輩がしている、園長がしている…、あなたは「和気あいあい」を優先させるのですか？



『保育者のための 心の仕組みを知る本』

●「園長に怒られて…。嫌われているんじゃないかと」「先輩に叱られて、話すのが怖い」

- ★「なにかを言われたから傷つく」
と
「傷つくことを言われた」
は、違います。
区別できていますか？
- 役に立つ「なにか」は受けとめる。
でも、感情には受け入れない
- 「そういうことを言わないでください」
「それは差別／言葉の暴力です」

- ★言う側も、「傷つけてやろう」
と
「伝えたい」「教えてあげたい」「育ててほしい」
をはっきり区別していますか？
- 「個人的、感情的にとらないでね。でも、私の言い方が悪かったら、そう言って」

●職員間の「安全の温度差」…、あって当然！だけど…

- ・「心配／不安」～「大丈夫／安心」の個人差（温度差）は…

遺伝子 + 知識 + 経験
変わらない 増やせる 諸刃（もろは）のやいば／剣で良くも悪くも働く

- ・未就学児施設で、安全に関する温度差があるのはいけないこと？

→ 職員が個性を活かして働く場所ですから、温度差は当然

→ 温度差がなかったら、未就学児施設は運営できません

- ・「なんでもやらせてあげたい！」「大丈夫！」の人たちが多数派
- ・「これは命にかかわって危険」という人たちが少数いる

→ こうでなければ、未就学児施設は深刻事故が起き続けているか、逆に、とっくの昔に心配で閉所しているか、どちらか

▶ 温度差を活かせない組織では、質も上がらず、危険も増える

▶ でも、この文化は、「年齢がひとつ上、立場が上の人には言えない」が前提

- ・一人ひとり、気づく視点は違う＝みんながそれぞれに気づく練習

- ・気づいて共有した人がいたら、小さな気づきでも「気づいてくれてありがとう」「言ってくれてありがとう」。ほめる（上から視線）のではなく、感謝（横並びの視線）。特に、年齢や立場が上的人是「ありがとう」を！

★「保育の安全」→「その他」→研修会資料の中「置き去り／取り残しの予防」3ページ

★『保育者のための心の仕組みを知る本』（ぎょうせいのウェブサイトにはデジタル版も）

●伝わらなくて当然！ だから、コミュニケーションと確認の基本＝指差し声出し + 一往復半

- ・情報のやりとりは一往復半。言い間違いもあり、聞き間違いもあるから
- ・「はい！」「わかりました！」は、本当に理解したということ？
- ・わからなかったら、尋ねる
- ・あいまいな言葉は共通の定義をしておく（例：片付ける、整理整頓、確認する）

★「保育の安全」サイト→「安全」→2-3 と 2-4

●ところで、「コミュニケーション」とは？

コミュニケーションは思いやり？ いいえ、**コミュニケーションは戦略的にするものです。**
人間関係の中では、軋轢（あつれき）や、不必要な問題が少ないほうがいいですね。

★「私／僕が、今、ここで今、こう言ったら、この人はどう感じて、どう返してくるだろう？」
と常に想定して、実際に返ってきた応答が自分の想定と合っていたかを評価しながら、「この人」の「こういう時」に合ったコミュニケーション戦略を作っていきます。

★それが「思いやり」では？ いいえ、「思いやり」は「相手がいやだと感じるかもしれないことを言わない」「話し合いをしない」という方向に向かいがち。対保護者でも園内でも、「はっきり言わない」「明確に伝えない」は、かえって問題につながります。

★一人ひとり、必ず「**コミュニケーションの癖**」があります。あなたにもあります。みんな癖は違うので、そこを理解しつつ、「こう言ったら、この人はどう感じて、どう返してくるか」を繰り返す。

★自分のコミュニケーションの癖は、**自分ではなかなか気づきません**。職場でせめて同期とは言い合えるように（➡ だから、職場で「率直に伝える」が重要なのです）。**本当は、園長に保育士が言えるような園が一番。**

✕「あなたが嫌いだから、はっきり言う」

✕「あなたと仲がいいから、気を悪くするようなことは言わない」

◎「（あなたが好き／嫌いだけど、それとは関係なく）保育という仕事をしっかり進めていくために、言うべきことは言う。」

●対保護者リスク・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!!

★価値とリスクを入園前から伝えておく → 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ので、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。信頼関係は日常を通じて築くもの

掛札逸美

心理学博士（社会／健康心理学）：専門は安全の心理学、コミュニケーションの心理学

- 「保育の安全」サイト（「保育の安全」で検索。Facebookのリンクもここにあり）：
<https://daycaresafety.org/>
- Facebook ページ（新型コロナ関連の情報、ひな型等）：<https://www.facebook.com/daycaresafety/>

略歴

1964 年生まれ。筑波大学卒。（公財）東京都予防医学協会広報室に 10 年以上勤務。

2003 年、コロラド州立大学大学院心理学部応用社会心理学科に留学。健康心理学を専攻。2007 年 1～2 月、世界保健機関（WHO）協力機関・カロリンスカ研究所／医科大学公衆衛生学部社会医学部（ストックホルム）が開催する「国際傷害予防集中コース」（5 週間）受講。2008 年 2 月、心理学博士号取得。同 5 月卒業、帰国。

2008 年 6 月から 2013 年 3 月まで、産業技術総合研究所特別研究員。

2013 年 4 月、NPO 法人保育の安全研究・教育センター設立・代表理事。2020 年 3 月、NPO 格を返上し任意団体化。

委員等

「平成 27 年度 教育・保育施設等の事故防止のためのガイドライン等に関する調査研究事業検討委員会」委員（内閣府、厚生労働省、文部科学省）

「千葉県社会福祉審議会児童福祉専門分科会施設部会 保育に係る重大事故検証委員会」委員長（2016 年 12 月 26 日～2017 年 8 月 31 日）。現在も同委員。

主な（共）著書、訳書

