

人材の確保・育成及び資質の向上： リスク・コミュニケーションの視点から

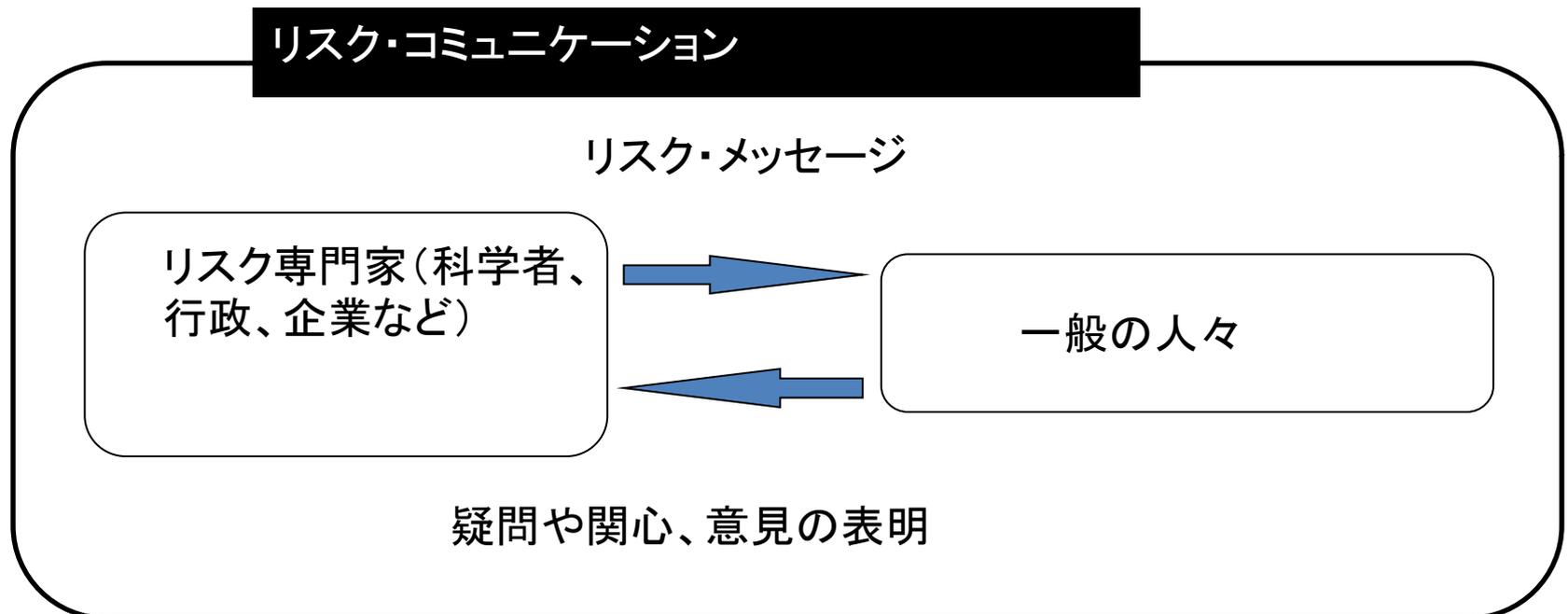
慶應義塾大学商学部

吉川肇子(きっかわとしこ)

(平成21年度～23年度厚生労働科学研究費補助金「健康危機管理従事者のリスク/クライシス・コミュニケーションスキル向上のための研修プログラムの開発と評価」研究班 研究代表者)

リスク・コミュニケーション: 定義

リスクについての、個人、機関、集団間での情報や意見のやりとりの相互作用的過程 (National Research Council, 米国研究評議会1989)



転機になったと考えられる 事件-事故

リスク・コミュニケーションへの 影響

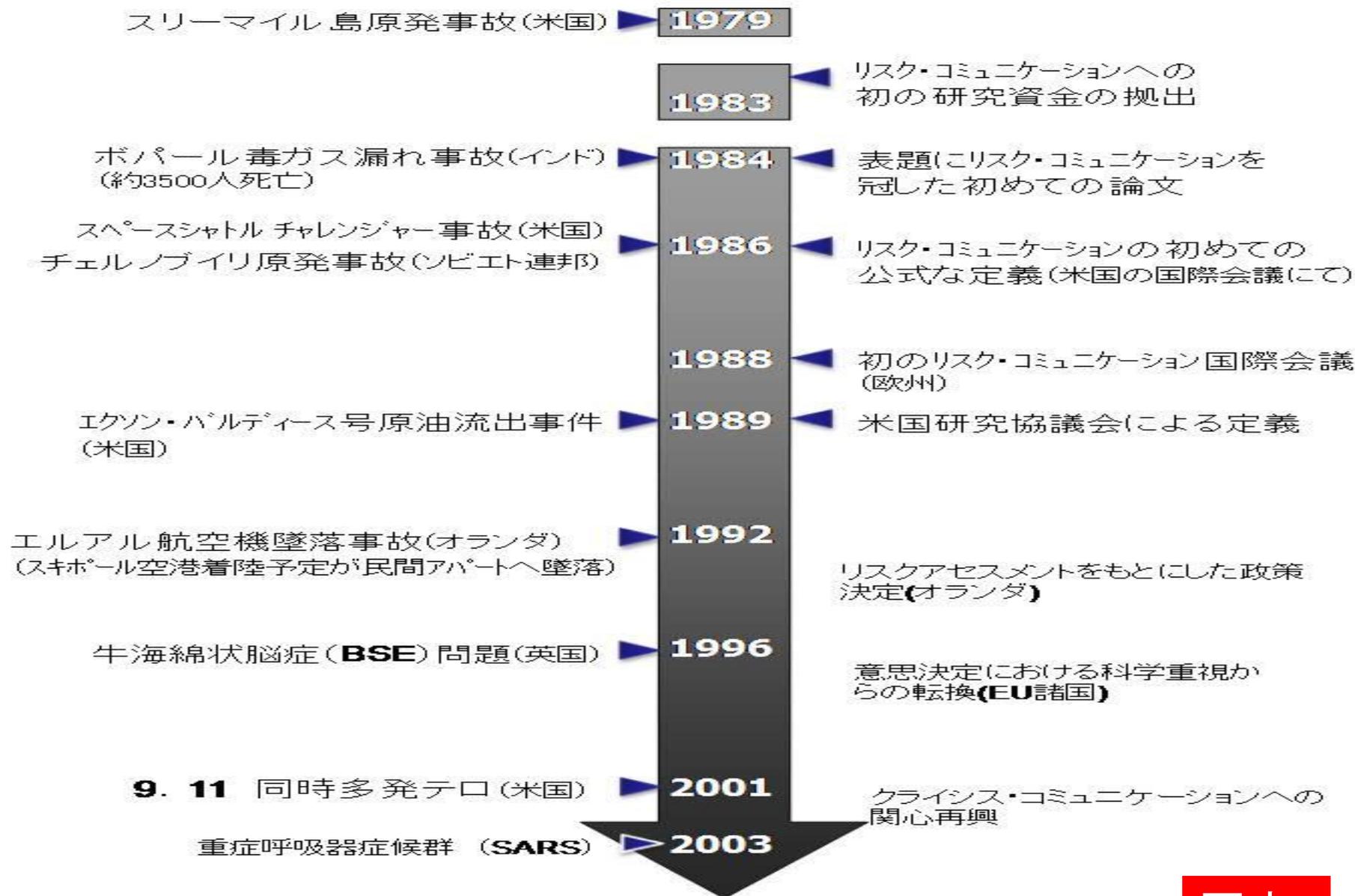


図1. リスク・コミュニケーションへ影響を与えた出来事

リスク・コミュニケーション：領域

個人的選択

- 消費生活用製品
(consumer products)
- 医療・健康問題
- 災害(自然災害、
科学技術の事故)

社会的論争

- 高度な科学技術
(原子力発電、遺
伝子組換え、ナノ
テクノロジーな
ど)
- 環境問題

リスク・コミュニケーションの分類の例

(Lundgren & McMakin, 1994)

ケア・ コミュニケーション

科学的に明らかになっていることについての情報提供が中心

例：医師の患者へのアドバイス、労働衛生のための情報提供、など

コンセンサス・ コミュニケーション

リスクについて社会全体として意思決定するために行われる

例・環境影響評価に基づく意思決定、医療政策についての合意に基づく意思決定など

クライシス・ コミュニケーション

差し迫った危険についてのコミュニケーション

例：災害、工場の事故、パンデミックの際の情報提供

リスク・コミュニケーションの視点から 求められる能力

- 職種、業務によって異なる
 - 医師、保健師、事務職、、、など
 - 業者指導なのか、住民への説明なのか
- 一般的には、まずコミュニケーション能力、次にその特殊型としてのリスク/クライシス・コミュニケーション(次ページ参照)
 - 聞く: 情報収集による、問題(リスク)の早期発見
 - 例1: 広域で散発的に食中毒が発生したときに、関連づけられるような情報収集の仕組みと地域間の関係づくり
 - 例2: 情報を選別するのではなく、広く拾う仕組みと人材の確保(通報制度、ホットラインなど)
 - 伝える: 伝達技術(説得、合意形成など)、言語表現
 - 例1: 高齢者の健康指導
 - 例2: 予防接種の意思決定のサポート

リスク/クライシス・コミュニケーションを 支えるコミュニケーション技術

コミュニケーション技術

聞く

リスク/クライシス・コミュニケーション
技術

伝える

情報収集・
分析

伝達技術・
言語表現

教育訓練の考え方

- 状況論的アプローチの台頭
 - 状況的学習論: 道具や他者との活動的で対話的な交渉を通して、学習者の考え方や振る舞い方が変化する過程として学習をとらえる
 - cf. インストラクショナル・デザイン
 - 学習目標を立て、その達成のために学習をデザインする
 - Learning by doing (やりながら学ぶ)
 - 「体験することだけで学べる」とか「体験することこそが重要」と言っているわけではない

コルブ(Kolb)の学習サイクル

- 実際に体験する

具体的な
な経験

- 体験の内容を振り返って考える

内省的
な観察

積極的
な実験

抽象的
な概念化

- 抽象的な概念化で得られたものを実際の現場で試してみる

内省的な観察から得られた知識や教訓を概念や仮説に抽象化する

学習項目例

組織の対応体制強化のために
強化すべき内容

組織内体制

- 協力関係の確保
- 健康危機管理に係る共通理解
- 対応体制(役割)の確認
- 情報収集体制の強化
- 情報交換体制(連携)の強化
- 情報分析体制の強化
- 情報発信に係る共通理解

組織間体制

- 協力関係の確保
- 健康危機管理に対する共通理解
- 業務等への相互理解
- 対応体制(役割)の確認
- 情報収集体制の強化
- 情報交換体制(連携)の強化
- 情報分析体制の強化
- 情報発信に係る共通理解

住民への情報
発信体制

- 住民との信頼関係の構築
- 効果的な情報発信の内容
- 効果的な情報発信の手段
- マスコミを通じた情報発信
- 住民への情報発信

個人の能力開発
のために強化す
べき内容

- コミュニケーションに関する考え方の普及
- 聞く技術の向上
- 話す技術の向上
- 書く技術の向上
- コミュニケーション能力の向上(収集)
- コミュニケーション能力の向上(発信)
- 想像力の向上

研究協力者黒瀬琢也氏
(熊本県庁)作成