



Title	保護者支援における保育士の感情労働と専門性
Author(s)	陳, 施燕
Citation	教育福祉研究, 23, 13-23
Issue Date	2019-02-08
Doc URL	<a href="http://hdl.handle.net/2115/72514">http://hdl.handle.net/2115/72514</a>
Type	bulletin (article)
File Information	020-0919-6226-23.pdf



[Instructions for use](#)

# 保護者支援における保育士の感情労働と専門性

陳 施 燕

## はじめに

本稿の目的は、保育現場における保育士が行っている保護者支援の専門性の一端を明らかにすることである。感情労働を切り口として、保護者との関わりに注目し、保育士にどのような感情が発生し、また保育士がどのような感情労働を行っているのかを分析する。

1990年代以降、少子化社会への懸念から、子育ての問題を社会問題として捉える視点の欠如が指摘され始め、子育て支援が極めて重要な位置を占めるようになってきている。このような時代の変化を受け、また近年の待機児童の増加や子どもの貧困の問題も加わり、保育所は最も保護者の身近な場所として、その役割や保育士の専門性がより真剣に問われている。一方、保育現場では、保護者への支援が大きな問題となり、その内容が複雑で多様化している中で、保護者支援に対する負担感や困難さという現場の声や報告が多々見られる(鑑他 2005、上村他 2014)。保育所に求められる保護者支援は単なる育児相談や子育てに関する相談に留まらず、保護者の生活課題への対応も求められている(中谷他 2015)。保護者に対する支援は、ソーシャルワークやカウンセリング等の知識や技術を援助する必要があることが示されており、一人ひとりの保護者の状況を踏まえて支援すべきだと言われている(本郷他 2004、千葉他 2007、中谷他 2016)。しかし、目いっぱい保育に当たっている保育士にとって、ソーシャルワーク的に保護者支援に向かう精神的、時間的なゆとりはあるのか。また、カウンセリングの専門家ではない保育士にとって、自身に生起するネガティブな感情とどう向き合っていけばよいのかという問題は、

目が向けられることが少なかったし、極めて対処の困難な問題として提起される(神谷 2013)。

この問題は、保育士自身の感情管理として、アメリカの社会学者ホックシールド(Hochschild 1983=2000)が提唱した「感情労働」という概念に触れなければならない。ホックシールドはフィールドワークの手法を用いて、客室乗務員(フライト・アテンダント)と借金取りという対照的な2つの職業人のどちらにも感情労働が存在することを指摘した。客室乗務員は乗客にくつろぎと安心感を与えるために、借金取りは債務者の恐怖心を煽るために、自らの感情を管理するのである。

## 1. 感情労働と保育

### (1) 感情労働とは何か

感情労働とは、「公的に観察可能な表情と身体的表現を作るために行う感情の管理」であり、肉体労働と同様、「賃金と引き替えに売られ、したがって交換価値を有する」ものであるとホックシールドが定義している(Hochschild 1983=2000:7)。感情労働をする際に、職務にふさわしい感情を自ら誘発したり、もしくは自分の感情を抑圧したりしながら、相手の中に適切な精神状態を作り出すために、自らの感情を管理することが求められる。ホックシールドによると、感情労働には2種類あり、ひとつは「表層演技」と言われ、置かれた状況から喚起される本来の感情を相手に隠すことが要求され、相手は騙すが自分自身を騙すことにはならない。二つ目は「深層演技」であり、自分の感情に直接働きかけることで、あるいは間接的には想像力の動員によって、相手だけではなく自分自身をも騙すことが要求される(Hochschild 1983=2000:39-48)。しかし、ホッ

クシールドが一応の定義を与えているものの、感情労働という用語の示す意味内容は、いまだ確定しているとはいえない。そのために、感情労働という用語は様々な意味を付与されて使われ、ある種の曖昧さが、依然としてつきまとっている(阿部 2010)。

一方、ホックシールドの感情労働論は、客室乗務員やディズニーランドのキャストやマクドナルド店員など接客サービスの労働研究に援用されるだけでなく、看護や教師やソーシャルワーカーなど対人援助職までにも及んでいる。そして、多くの初期の研究は、バーンアウトや就労ストレス、職務満足感などを取り上げ、感情労働がそれらにどのような影響を与えるかといった観点から進められることになった(諏訪他 2011)。

対人援助職は、接客サービス職のような一時的な関係ではなく、継続的な関係が求められるため、感情的な経験が一般より多い。対人援助職にとっての感情労働は、バーンアウトや就労ストレスに影響を及ぼす可能性がある一方で、対人援助職の職業経験や専門性・キャリアについて検討する際の手掛かりになりうると指摘されている(諏訪他 2011)。

## (2) 保育という感情労働

世間は常に理想的な保育士像を求めている。保育士と言えば、「みんな子どもが好き」、「いつも笑顔で、明るい」、「子どものことは常に受容的に接している」というイメージが頭の中に浮かぶ。しかし、保育労働の現状を考えると、人員不足や長時間保育のような保育士の労働環境に関わるような問題、また障害児の保育のような保育多様性の増加などがあり、保育士に求められる役割と負担が増加している。そのような中で、保育士は精神的に余裕がなくても、プライベートで悲しいことがあっても、笑顔で明るく子どもに向き合わなければならない。

一方、保護者に対して、子育て支援をはじめ、保護者の悩みを聞いたり、喜びを一緒に感じたり、様々な場面で保育士は保護者の気持ちへの共感が求められる。また、普段の日常的な関わりで、ク

レームがあったり、子どもが怪我をした時に保護者に理不尽なことを言われても、謝るか黙るしかない保育士の姿は容易に想像することができる。保育士は、子どもの保育を中心的な業務としながら、日々保育の中で、常に自分の感情を管理している。子どもと保護者と関わりながら、状況や文脈、子どもの発達段階やパーソナリティ、相手との関係性などを考慮し、適切な感情を表出・経験することを通して、職務を遂行していると言えるだろう。職務遂行上、子どものことで保護者が悩んだり、喜んだりする保護者の気持ちに共感すること、あるいは保護者に対する戸惑いや嫌悪、怒りがあったとしても、職業人としてはそれらを表に出さず、抑圧することを暗黙に要求される。そのような形で職務にふさわしい態度や行動を取りながら、保護者に安心感や信頼感を与えるため、自分の感情を管理することはまさに保育士の感情労働であると考えられる。

## (3) 感情労働と保育士の専門性

保護者支援における保育士の専門性を考える時、もちろん、子育て支援や個別の保護者対応などには、子ども発達上の知識やソーシャルワーク的な高度な専門知識、技術が求められる。一方、日常保護者との関わりの中で、保育士がどのように保護者と関わっているのか、どのように自らの感情を管理しながら支援しているのかについては、そこにある専門性が見落とされる可能性があるのではないかと考える。

保護者との日常的な関わりにおいて、保育士は「何だかこのお母さんに見下されている」、「私が担任なのに、何で別の人に相談したのか」、「何で自分の愚痴ばかりぶつけてきたのか」と思うこともあるかもしれない。保育士は、保護者の悩みを聞かなければならず、保護者のことを受け入れ、支援しなければならない。しかし、「このお母さんに見下されているから、話しても聞いてくれないから、関わることは嫌だ」という矛盾した気持ちを抱えたと、保護者との関係がうまくいかず、保育もうまく行かないと思いはじめるかもしれない。その結果、「私は本当に保育士に向いている

か」と自分に問いかけ、もしくは「保護者支援は自分には難しい」と結論づけてしまうかもしれない。

保育士は常に「専門性を高めるために自らの保育実践を振り返る必要がある」と言われ、保育士には「計画⇒実践⇒評価⇒内省」の無限のサイクルを繰り返して続けることが求められている。その際、「あるべき保育士の姿」を前提に振り返ると、「演じている保育士の姿」に立って振り返るとでは、かなり様相が異なってくる（諏訪 2011）。

感情労働を切り口として、保護者との日常的な関わりにおいて、実際に保育士が味わっているポジティブな感情もネガティブな感情もそのまま見つめ直すことが可能になる。また様々な場面で、自分の感情をうまく管理しながら保護者と関わることは、保育における専門性として認められるべきだと思われる。そこで、本稿は、保育士が保護者と関わる際に発生した感情労働に注目し、そこにある保育士の専門性を明らかにする。

## 2. 先行研究

保育士の専門性に関する先行研究は保育士の養成や実践など可視化される部分が多く議論されたが、その背後に存在する保育士の内面的な側面について、十分検討されているわけではない。保育における感情労働に関する研究は多くはないが、保護者対応の場面における保育士の感情労働の研究が見られる。

まず、保育士を対象とした量的研究においては、保育士の感情演技の因子として、肯定的感情の擬態、子どもに対する否定的感情の隠蔽、親に対する否定的感情の隠蔽の3側面があることが示され、保護者に対する否定的感情の隠蔽については、世代による差が見られず、概して頻度は低いことも示された（神谷他 2011）。この保護者に対する否定的感情の隠蔽の頻度が低いという結果について、現職の保育者からは、頻度の低さは実態に即していないとの指摘がなされている（中西 2011）。そこで考えられたのは、保護者に対する否定的感情の隠蔽そのものの頻度が低いとしても、それが

実際には「対応が難しいと感じる親」との関わりでの困難感、それが大きな心理的脅威となり、そのことが感情演技へと繋がる可能性が示された（神谷他 2011）。

このような背景を踏まえて、神谷（2013）は保護者に対する否定的感情の隠蔽に着目し、保育士がどのように保護者と関わり、コミュニケーションを取っているか、保護者対応におけるかかわりの認識が保育士の感情労働とどのように関連しているかについて、保育士の雇用形態ごとに検討した。その結果、対応が難しい親に対する対応困難感が、雇用形態に関わらず、親と子それぞれに対する否定的な感情の隠蔽と正の相関を示した。また、正規雇用職員では、対応困難感が高いほど親との関わりにおける配慮を行い、その配慮によって親に対する否定的感情の隠蔽を行っていることを示した。正規職員においては、親に対する感情労働における否定的な感情の隠蔽を効果的なコミュニケーションスキルとして活用していることが示唆された。

一方、質的研究では、中坪他（2010）は高学歴・高齢出産の母親への一年間の支援過程を対象に、保育士の中にどのような感情が生じるのか、それらはどのような状況から生み出されるのか、母親と向き合う中で保育士は、自分の感情をどのように制御したり、表出したりするのか、それにどのような意味があるのかなど、保育士の感情労働の具体的様相を明らかにした。これらの検討を通して、保護者支援を行う際の保育士の葛藤や困難、保育士と母親の関係構築を促す要因、母親の養育力向上をめざして保育士が戦略的に行う感情操作の技法など、保育士の保護者支援に関する一つのモデル形成の手がかりを得られたとされる。

以上の先行研究から、保育士は、対応困難感が高いほど保護者との関わりにおける配慮を行い、否定的感情の隠蔽を行っていることが示された。しかし、これまでの研究では、主に保護者支援における否定的感情の隠蔽は感情労働の内実として扱われるため、対応が難しい保護者支援の実践を中心に扱う。しかし、保育士の感情労働は、日々

の保護者との関わりにおいても発生し、保護者支援が難しいと感じる時だけではなく、上手く保護者のことを支援できていると感じる時でも、また普段保護者と関わる時など、様々な場面で自分の感情を上手くコントロールしながら支援していることも考えられる。それぞれの場面で具体的にどのような時、どのような感情が生じ、どのように感情労働を行っているのかについては、これまでの研究では把握されていないと言える。保護者支援における保育士の専門性を検討する際に、こうした場面にも目を向けることが必要だと考える。

### 3. 研究方法

#### (1) 調査の概要

本調査は、認可保育所で正規雇用として働いている保育士を対象とした。S市の保育所に依頼文を配布し、最終的に6ヵ所の保育所の協力を得られた。協力を得られた合計10名の保育士に対して、個別に1時間程の半構造化インタビュー調査を行った。調査期間は2017年7月下旬～8月である。

調査項目は、大きく4つに分けられる。第1に、本人の基本情報について（年齢、同居家族、資格、健康状態、保育経験年数など）である。第2に、労働環境について（労働時間、持ち帰る仕事、園

内外研修、ストレスなど）である。第3に、保護者支援の実践内容（保護者支援について思うこと、保護者との関わりで難しいと感じるところ、上手く支援できていると感じる時など）である。第4に、保護者支援の中で、本人の感情管理の経験（感情労働の言葉について、保護者との関わりの中で自分の感情を管理している経験）である。

調査協力者のプロフィールは表1の通りである。なお、全員が保育士資格を持っている。さらに、幼稚園教諭、社会福祉士、社会福祉任用、社会福祉主任主事のいずれかの資格を持っている人もいる。

#### (2) 倫理的配慮

本調査は、平成29年7月に北海道大学大学院教育学院における人間を対象とする研究倫理審査で承認されたものである。聞き取りを始める前に、協力者に対して調査の趣旨や概要、断っても良いこと、データの取り扱い方法を記載した資料を提示し、資料に沿って口頭で説明し、データの利用に関する同意を得ている。なお、本稿は協力者の匿名性の保障や個人情報の保護に基づき、秘匿化を行っている。

#### (3) 本稿における「感情労働」の扱い方

先述したように、ホックシールドによると、感情労働には「表層演技」と「深層演技」という二

表1 基本情報

調査対象	年齢	同居家族	保育経験年数	担当クラス	育児経験有無
A	30代後半	一人暮らし	19年	1歳児	無
B	30代後半	両親、本人	18年	2歳児	無
C	40代前半	母、子ども3人、本人	23年	3歳～5歳児	有
D	30代後半	子ども1人、本人	8年	0歳児	有
E	50代前半	両親、本人	30年	フリー	無
F	40代前半	夫、義理の母、子ども2人、本人	25年	2歳児	有
G	40代前半	1人暮らし	19年	3歳～5歳児	無
H	30代前半	夫、本人	15年	3歳児	無
I	30代後半	妻、本人	16年	1歳児	無
J	40代前半	両親、本人	22年	主任	無

つの種類がある (Hochschild 1983=2000)。保護者支援における感情労働を検討する場合、保護者に安心感や信頼感などを与えるため、保護者の状況を配慮し、自分の感情を抑えたり、コントロールするような自ら意識できる「表層演技」と、保護者の悩みを聞いたり、一緒に喜び合ったり、自分に共感の感情が喚起されるような自ら意識できない「深層演技」に大きく分けられると考えられる。

本稿では前者に着目し、普段保護者と関わる際に、自分の感情を抑えたり、コントロールしたりするような、自ら意識している形の感情労働を扱う。また、「感情」という言葉に対して、自分が何を感じたのか、どのように思っているのかなどについても分析の対象とする。

#### (4) 分析視点

本研究は保護者支援における保育士の専門性の一端を明らかにするため、日々の保護者との関わりにおける、三つの場面での保育士の感情労働を考察したい。一つ目は、日常的に保護者と関わっている時における感情労働である。二つ目は、保護者のことを上手く支援できていると感じる時の感情労働である。三つ目は、保護者支援が難しいと感じた時の感情労働である。具体的にそれぞれの場面で、保育士にどのような感情が生じたのか、どのように感情労働を行っているかを確認する。

日常的な関わりにおける感情労働については、保育士に感情の経験を直接的に聞くことで捉える。一方、保護者支援の実践における感情労働については、具体的な保護者支援の実践について聞き取る形を取った。この理由は後述する。

#### (5) 感情を語る際の留意点

感情を言葉にすることが大切とはいふものの、ただしゃべればいいというものではない。武井(2016)はグループでそれぞれの体験を語り合う時に、感情について語る際に、三つの留意点を指摘した。まずは、参加も発言も強制されないことである。強烈な感情を体験している時には、言葉にならないことが多いし、感じ方は人それぞれで、比べるものではないということを入念に入れておく

必要がある。また、話す内容も、事実か事実でないか、どちらが正しいかなどの議論にはしないことである。感情を個人的な問題に引き付けたりして深く掘り下げようとしないことも安全を守る上で大事である。最後に、まとめたりしないことである。結論は出さなくてよいのである。

上記の留意点に従って、今回の調査は筆者と協力者が初対面の関係で、限られた時間で感情の部分を語ってもらった。本研究で感情を語ってもらうことは不可欠である。しかしながら、調査の際に強烈な感情などを語る準備ができていないことも容易に想像することができる。そこで、感情の経験を直接に聞く方法と直接には聞かない形で感情を捉えることの二つの方法を取った。前者は、保護者と日常的な関わりの中で意識している感情を語ってもらうことを行った。後者については、保護者支援の実践の内容や経験について語ってもらい、そこから感情や感情労働を考察した。

## 4. 調査結果

### (1) 保護者との日常的な関わりにおける感情労働

#### 1) 自分の感情を抑えたり、コントロールしたりする時

日々の保護者との関わりの中で、概ね三つの場面で保育士に感情労働が発生することが明らかとなった。

一つ目は、保護者に話を伝える時である (B氏、I氏)。B氏は、以前保護者に試されるような経験をし、その当時は自分の感情を抑えながら再度保護者に丁寧に伝えようとした。現在はこの経験を生かして、今後同じようなことにならないように、自分の伝え方を意識しながら保護者と関わっていることが分かった。また、I氏は子どもの保育指導をする際に、保護者から事情を聞いた上で、具体的なアドバイスをし、また話の伝え方を工夫しながら、すこしずつ保護者との信頼関係を築いていることが分かった。

二つ目は、保護者が子どもよりも自分のことを優先していると感じた時である (C氏、H氏)。例えば、子どもの迎えに遅れてきたり、子どもは熱

があるのに仕事が休めなかつたりする時に、「早く迎えに来てほしい」とか、「ゆっくり家で一緒に過ごしてほしい」など、子どものために保護者にしてほしいと感ずることがあっても、保育士の立場としては、保護者の状況を理解し、できる範囲で保護者を支えていることが伺えた。

三つ目は、保護者に感情をぶつけられた時である（E氏、F氏、J氏）。子どもが怪我をした時に保護者に怒られたり、ちょっとしたことで保護者がイライラしてしまったり、保護者からクレームが来たりする時に、保育士は自分の感情を抑えたり、コントロールしたりしていると感ずるようだ。その時、保育士は、まず自分の気持ちを抑えて、一旦保護者に気持ちや怒りなどを全部発揮させようとする。その上で、保護者の怒りなどが収まったのちに、理論立てて事情を説明したり、謝ったり、常に冷静な態度を取りながら保護者に対応していることが分かった。

## 2) なぜ抑えたり、コントロールしたりしなければならぬのか

上記三つの場面における感情労働を通して、日々保護者との関わりの中で、保育士は何を心掛けて、何を大事にしているのか。そこには三つの視点が示唆される。一つ目は、保護者の視点である。保護者の気持ちに寄り添い、保護者のことを受け止めようとしている姿勢が示された。二つ目は、子どもの視点である。子どもが怪我をした時に責任を感じたり、子どもを健やかに育てたり、子どもが楽しく生活したりするために、保護者と良好な関係を維持しながら関わっているようだ。三つ目は、家族の視点である。ただ子どもと楽しく保育園の生活を過ごすだけでなく、保育園から帰った後の親子の夜の時間も考慮し、お互いに気持ち良く接して、親子共に楽しく保育園に通ってもらいたいという願いも伺えた。この三つの視点はそれぞれ独立しているものではなく、お互いに関連しながら相互作用していると考えられる。

上記の感情労働を行う背後に、保育士の中に意識されている保育士像が浮び上がった。保育士の立場として、子どもの保育に常に責任を持ち、保

護者と良好な関係を築きながら一緒に保育園の生活を楽しんでももらいたい願いや、保護者のことを受け入れ、できる範囲で手伝い、理解しようとしている姿が伺えた。

## (2) 保護者のことをうまく支援できている場合における感情労働

### 1) 保護者のことを上手く支援できていると感ずる時

保育士が保護者のことを上手く支援できていると感ずる時は、主に三つに分けられる。

一つ目は、保護者と一緒に子どもの保育を上手く進めている時である。例えば、保護者に具体的なアドバイスをしたり、保護者の様子を察しながら手伝ったりして、保護者のことを上手く支援できていると感ずる時である。

二つ目は、普段親子が笑顔で保育園に通ってることそのもの、あるいは卒園した子どもが今度は親として子どもを通わせるようになった時などである。

三つ目は、直接保護者から感謝やうれしさの言葉を貰った時である。保育士にとって、保護者に認められ、お互いに信頼関係を築くことは、一番保護者のことをうまく支援できていると感ずられる時である。

### 2) 上手く支援できている場面における感情労働

それでは、上手く支援できている場面で具体的にどのような感情労働が行われているのか、事例①と事例②を見ていく。

#### 事例①

(C氏) なんかに泥遊びとか、ちょっと大きいクラスがすることあるんですけど、子どもは遊べるのがすごく楽しいし、感覚だったり、感触だったり、友達とのやり取りだったり、楽しんでいるって。そういう遊びとかを考えてやってきているところで、服を汚さないでほしいとか言われると、子どもの楽しい思い出だったり、友達とのやり取りで完成させたい、達成した思いもなんか一緒に、子どもに汚さないでって言ったでしょうって言われるのが私の伝え方だったり、保育園がうまく伝え

てないなあってところが難しいというか。そういう時があったので、あらかじめ今週いつ、何日こういう遊びをしたいですっていうふうに伝えることで、汚れてもいい服とかを持ってきてくれるようになってきています。

事例①は、泥遊びの場면을例とし、保護者に話を伝える際に感情労働が発生していると理解できる。そこに発生された感情労働を見ていくと、保育士は、泥遊びは子どもにとって非常に楽しい遊びであり、感覚や感触や友達とのやり取りなど、子どもの保育を考える上で、大事な遊びと考えている。一方、保護者に「服を汚さないでほしい」と言われた時に、話の伝え方が難しいと気づき始めた。そこで、あらかじめ泥遊びの日を伝えることで、汚れていい服を持ってくるように保護者を促し、それにより子どもの保育を順調に進められるように、保護者のことをうまく支援できていると感じられたようだ。

## 事例②

(J氏) …そのお母さんもちょっとうつ病を持っているお母さんだけど、働いてはいて、でもその子どもがやっぱり、お母さんの起伏がすごく激しかった、それにすごい左右されていて、すごいいい時もあれば、すごい攻撃的な時もあったりとかして、姉ちゃんが私が担当してた、でもお姉ちゃんだからお母さんがすごく厳しかったって言って、自分のことは自分でできるでしょう。第2個下なんですけど、弟だからすごく甘やかしてて、この違いは何だろうって思いながら、お母さんの調子いい時は、お話しをかけて。この保育園に入って本当に良かったですという時もあれば、もう本当に話しかけないでという日もあったりなので、その機嫌いい時を見計らって。ちょっとお話しをして、コミュニケーションをしてて、ちょっと信頼関係をちょっとずつ築いて。個人懇談の時とかに、この子はすごい色々トラブルを起こす子なので、お母さんの起伏によって、その子(お姉ちゃん)がすごいこう人のことを気になるから、

それによって、友達と喧嘩するし、怪我させちゃうっていうのを、あんまり普段ちょっと言わなかったですけど、いいことばかり言っというて、でも個人懇談の時、じっくりお話しをしましょうという時に、ちょっと実はこうこうこう、で今ここまで来ましたよという話をして…

事例②は、保育士がうつ病のお母さんと関わる中で発生した感情労働である。トラブルをよく起こす子どものことについて、どのように保護者に伝えたらいいのか、どのように保護者と関わっているのかなどにおいて、保育士が感情労働を行う様子が読み取れる。具体的なJ氏の感情労働を見ていくと、J氏はお母さんの調子を見て、コミュニケーションを取る時とまったく話を掛けない時を使い分け、すこしずつ信頼関係を築いた。また、上の子が起こしたトラブルについて、普段はあえて言わずに、良いことを中心にお母さんと話している。一方、個人懇談の時間を使って、お母さんに子どもの実際の状況をじっくり話すようにしていた。意見のぶつかり合いもあるものの、卒園する時に、子どもの成長を見たお母さんから嬉しい言葉を貰った時に、J氏は保護者のことを上手く支援できていると感じられたようだ。J氏の感情労働は、保護者の状況を考慮しながら、適切なコミュニケーションを取ることを通じて行われている。

## (3) 難しい保護者支援における感情労働

### 1) 保護者支援が難しいと感じる時

保育士が保護者支援を難しいと感じるところは、主に三つに分けられる。

一つ目は話の伝え方である(H氏、I氏)。子どもの保育に関して、保護者にアドバイスする際に、どのように伝えたら保護者に受け入れられやすいのか、特に発達障害の疑いのある子どもの場合、どのように保護者と関わったらよいのかということは、保育士にとって、保護者支援を行う際に、子どもの保育に関する知識より、話を伝えること自体のほうが難しいと考えられる。

二つ目は、ケース自体が難しい場合である(F氏、J氏)。F氏が関わった虐待のケースと、J氏



の重度のうつ病を持っているお母さんとの関わりから見れば分かるように、保育士側にできることは話を聞く程度であり、ほぼ見守るしかない立場に置かれている。

三つ目は保護者自身の問題である（E氏）。保護者が自分の考えだけを他人に押し付け、外から言われたくない姿勢の場合、保育士と保護者の関わり自体が非常に難しい。

## 2) 難しい保護者支援における感情労働

それでは、保護者支援が難しいと感じる時、具体的にどのような感情労働が行われているのか、事例③と事例④を見ていく。

### 事例③

（E氏）色んなことがあっても、自分の考えだけをこう押し付けている方がいらっしゃるので、それを、その壁を崩すことがなかなかできない時ですね。自分の中で、「外から言われることじゃない」っていうふうに壁作られた時に、一番難しいですね。やっぱり言われたくないって感じる人にはあんまり言葉を多くしないようにしています。だいたいそういう問題が起こる時には、お子さんに何かあった時、ちょっと怪我をさせたりとか。でもうちの子はそういう子じゃないからっていう感じの言い方をされるんです。（略）そういう時は、ちょっと困ったなって思いますよね。ただ、分かりましたって、それ以上は突っ込みません。いや、そんなことないです、お子さんがやっているんですよかってそういうことは強くは言わないことにしています、絶対に

事例③は、自分の中に壁を作った保護者に向き合う際に発生した感情労働である。保護者に「うちの子はそんなことをするはずはない」と言われた時に、E氏はただ「分かりました」と返答するにとどめた。保護者の言い分を聞いて、「あんまり言葉を多くしないようにしています」と心掛けた。なぜかという、E氏は保護者との関わりの中で、一番大事にしていることは「保護者の言い分を聞く」ことであるためである。「保護者が言っ

てきたことを絶対に否定するのではなく、相手が言いたいことをまず聞き入れることが重要だ」とE氏は考えている。ここにE氏の感情労働は、保護者のことを否定すべきではないという自らの感情規則に従って、感情をコントロールしていることが分かった。

### 事例④

（I氏）この子はすごい大変だなあって思っているけど、お母さん、お父さんが全く感じてない時ですかね。なんかこうカーブを投げて、ちょっと大変だよって言っているんですけど、親にしたらね、自分の子は全然大丈夫って思ってくれているから、あれなんですけど。まあ最終的には小学校に上がる前には、ずばっとまではいかないですけど、伝えますけどね。保育側もこの子は絶対に障害ですよと言えないですよ…なんでこの子が言うこと聞かないのかな、先生一みたいな、感じなんですよ。だから、ちょっと専門機関に行って、手立てを聞くとか。（略）だからそこに行くっていうところに、行きますっていうところに気持ちを持っていくまでがものすごい長いですよ。お母さん、この子大変だから、ちょっと専門機関に行ってきてって言ったら、お母さんとの信頼関係を失うだけじゃないですか。だから、ちょっと今日ふらつきがすごく多くて、よく転ぶんだよねとか（略）。でもいいことも伝えつつ、その気持ちが止められないこと、うちである一？とか。だったら、こんな時かなって。じゃ、どうしたらいいだろうって、ちょっとこっちでも色々やってみるわ。でやってみてなんか上手いかないな、うちでどう？いやなかなかうまくいかないねって。じゃ、こんな子どももいるんだけど、ちょっと聞いてみるっていう風に持っていくかな…

事例④は、障害の疑いのある子どものことを保護者が気付くまでに伝える際に発生した感情労働である。日々子どもの保育を進めるには、保護者との信頼関係は欠かせない部分と考えられ、子ど

ものために、専門機関を早めに受けてもらいたいと思っても、そこに至るまでの時間は長くかかる。そこで保護者と関わる時に、I氏は子どもの良いことを伝えつつ、あわせて気になることも少しずつ伝えようとしている。また伝える際に、家庭での状況も聞きながら、保護者と一緒に考える立場となり、保護者にどうしたらいいと聞かれるまでは、専門機関に行くなどの話を控えている。I氏の感情労働は、障害の疑いのある子どもを保護者が専門機関に行かせようと思うようになるまでに、子どもの好ましいことを伝えつつ、気になることも保護者に気づかせるように伝えることを意識して行われていた。

## 5. まとめと考察

今回の調査を通して、保育士が日々の保護者との関わりの中で、何を考え、どのような感情労働を行っているのか、またそれが保育士の専門性の一端であることが明らかとなった。

日常的に保護者と関わる時の保育士の感情労働の分析を通して、保育士としての二つの資質が見えてきた。一つは、保護者の気持ちや態度を受け止め、理解することである。もう一つは子どもの保育をうまく進めるために、伝え方を工夫し、保護者に具体的な解決策を提案する力である。

また、保育士が保護者のことを上手く支援できていると感じる時における感情労働の分析から、伝え方を工夫し、提案する力だけでなく、保護者の状態を読み取って、会話を意識的に活用しながら保護者と関わり、保護者との関係を構築する力が確認された。

さらに、保護者支援が難しいと感じる時の感情労働の分析から、子どもの状態を伝えつつ、保護者と共感することで、保護者に他の機関への利用を促すこと、その際に保護者の気持ちや態度を受け止め、保護者の話を聞く力が見えてきた。

このように、保護者との関わりの中で、様々な場面で感情労働が発生していることが確認され、それが保育士の専門性の一端でもあることが見えてきた。保育士が自分の感情をそのまま表情や態

度に出してしまうことが、相手の気分を害したり、怒りをかたりすることに繋がりがねないと一般的に考えられるし、保育士自身もそのように理解している。むしろ、相手に安心感や信頼感を与えるため、職務上、適切に自分の感情をコントロールすることが保育士に内面化されている。また、子どもの保育を進める上で、保護者との信頼関係は非常に大事であると認識され、共に考えるという姿勢を持ちながら、保護者との信頼関係がある程度できるまでは、自分の思ったことを直接的に保護者に言うことを控えている。

感情労働を議論する際に、常に単なる職業上の「感情的悩み」の議論に陥ってしまうことがある。接客労働者が顧客によって感情を傷つけられ、不快な思いや悩みを抱くこと自体は、感情労働には属さない。それは、労働者は感情の誘発や抑圧を必要とするが、それによって「相手のなかに適切な精神状態」を作り出す必要はない。ホックシールドの強調にもかかわらず、この点は往々にして理解されていないと指摘された（鈴木 2006）。調査を通して、保育士が自らの感情をうまくコントロールしている背後に、保護者との信頼関係が大事だと認識され、相手に安心感や信頼感を与えるため、感情労働が行われていることが分かった。そして、安心感や信頼感に留まらず、相手に話しかけられやすい雰囲気づくりなども保育士が行っており、これも保育士の専門性の一つであることが感情労働の分析から見えてきた。

ここまで保育士の感情労働と専門性を考察してきた。以下では、そこからあらためて保護者支援はどのようなものであるか、またその課題は何かについて考えたい。

一つ目は、事例③で分析した自分の中に壁を作った保護者に向き合う際に発生した感情労働（E氏）に注目してほしい。

色んなことがあっても、自分の考えだけをこう押し付けている方がいらっしゃるの、それを、その壁を崩すことがなかなかできない時ですね。自分の中で、外から言われることじゃないっていう

ふうには壁作られた時に、一番難しいですね。やっぱり言われたくないんだって感じる人にはあんまり言葉を多くしないようにしています。

例えば、子どもが他の子どもと喧嘩して、相手を傷つけた時に、「うちの子はそんなことをするはずはない」と保護者に言われる時があった。E氏はただ「分かりました」と返答した。保護者を否定し、「お子さんがやっているんですよ」といったことは「絶対強くは言わないことにしています」とE氏は話してくれた。

先行研究ではこのような事例は、難しい保護者支援の要因として、「保護者自身」の問題に帰結しがちである。こうした事例では、保護者と関わること自体が困難であることも多い。そうした中で、保護者のことを受容し、話を聞くなど世間に求められている理想的な保育士像は保育士にとって心理的負担になると考えられる。感情労働の視点で見えていくと、自分の中に壁を作った保護者に向き合う際に、むしろ「あんまり言葉を多くしないようにしている」というような形から、保護者との関係づくりをしていくことも可能であることも分かる。また、J氏が関わってきた2人の子どもがいるうつ病を持っているお母さんの事例のように、お母さんの様子によって、話を聞いてあげる日もあれば、あえて全く話掛けない日もあった。専門職として状況を読み取って、保育士は保護者と一定の距離を置きながら、感情の表出・抑制などを上手くコントロールしながら関わるが行われている。

二つ目は、家族の視点である。C氏とE氏のように、自分の感情を抑えたり、コントロールしたりする背後に、ただ子どもが楽しく保育園の生活を過ごせるだけでなく、親子の夜の時間も考慮し、お互いに気持ち良く接して、親子共に楽しく保育園に通ってもらいたい願いも伺えた。先行研究の多くでは、保育士は常に「子どものための思いの基盤」と「保護者に合わせること」の間に葛藤を抱いていると指摘されたが(木曾 2011、亀崎 2015)、保育所ならではの保護者支援を考える時

に、家族の視点も常に念頭に置きながら行動するのは忘れてはならないと考えられるだろう。

三つ目は、保育士は保護者と関わりの中で、保護者に感情をぶつけられ、保護者の言い分を受け入れ、謝るしかないような立場に置かれることもある。ホックシールドが分析した客室乗務員のような一時的な関係と違い、保育は継続的な関係が求められる感情労働と考えられるので、そのような状況の中で、保育士の長期的なヘルスケアを考える上で、職場における保育士同士の支え合い体制や専門機構への相談機会を設けることは急務であろう。

四つ目は、保護者のことを上手く支援できる場合における感情労働を分析する中で、保育士は難しい保護者支援実践を経験しても、保護者から感謝の言葉を貰うことで、自らの保護者支援に納得し、自分への肯定感がもたらされることが分かった。難しい保護者支援における感情労働はバーンアウトや就労ストレスをもたらし可能性がある一方で、自己肯定感や自己評価の向上などポジティブな影響を与える可能性もあるだろう。

いずれにしても、感情労働が個人のスキルに収斂されるものではなく、保育士という専門職全体において、また職場全体において醸成されるべきものである。従って、保育士が安心して子どもと保護者と関われるような就労環境の整備もより求められるものである。

## 終わりに

最後に、本稿の限界と今後の課題を提示したい。

第一に、今回の調査で扱った保育士の感情労働は、保護者と関わる時に、自分の感情を抑えたり、コントロールしたりするような意識的に感じる部分が多く、「表層演技」と近い。従って、今回扱った感情労働はあくまで感情労働の1側面にすぎない。

第二に、保育士の感情労働は、職場の人間関係を含めて検討することの重要性が指摘されており(中山 2009)、今後は子どもの関係や職場環境などの要素を含めた形で、保護者支援における保育士

の感情労働を検討する必要があると考えられる。

第三に、今回の調査では、保育士の感情労働を捉える方法として、実践について聞き取る形を取った。今後の課題として、このような形で聞き取った実践について、保育士に内省してもらう時間をとり、その上で、聞き取りを行うことによって、感情労働のその他の側面や様相を捉えたい。

## 文献

- 阿部浩之 (2010) 「感情労働論—理論とその可能性」『経済理論』第47巻第2号、64-76
- 千葉千恵美・鑑さやか (2005) 「社会福祉実践における保育士の役割と課題—子育て支援に関する相談援助内容の多様化から」『Journal of health & social services』No.4、27-38
- 千葉千恵美・鑑さやか・渡辺俊之 (2007) 「保育所保育士による家族支援—27例のケース検討会から—」『高崎健康福祉大学紀要』第6号、91-104
- Hochschild, A. R. (1983) 『The managed heart: Commercialization of human feeling』University of California Press (= 石川准・亜紀訳 (2000) 『管理される心：感情が商品になるとき』世界思想社)
- 本郷一夫他 (2004) 「「気になる」子どもの保護者支援に関する調査研究」『教育ネットワーク研究室年報』4、1-15
- 亀崎美沙子 (2015) 「保育相談支援の困難性に関する要因の検討—保育所保育士の感じる保護者とのかわりの難しさを手掛かりに」第1回サクセス保育・幼児教育研究懸賞論文 (HP 掲載)
- 神谷哲司 (2013) 「保護者とのかわりに関する認識と保育者の感情労働：雇用形態による多母集団同時分析から」『保育学研究』51(1)、83-93
- 木曾陽子 (2011) 「「気になる子ども」の保護者との関係における保育士の困り感の変容プロセス—保育士の語りの質的分析より」『保育学研究』第49巻、第2号、84-95
- 中西寿夫 (2011) 「感情労働と保育者の専門性」戸田有一他 (編) 『保育における感情労働—保育者の専門性を考える視点として』北大路書房、195-197
- 中谷奈津子・鶴宏史・関川芳孝 (2015) 「保育所における生活課題を抱える保護者への支援の課題—保護者支援・保護者対応に関する文献調査から」『大阪府立大学紀要 (人文・社会科学)』63、35-45
- 中谷奈津子・鶴宏史・関川芳孝 (2016) 「保育所における生活課題を抱える保護者への支援の課題—保育ソーシャルワーク研究の文献レビューを通して—」『武庫川女子大学大学院 教育学研究論集』第11号、1-8
- 中坪史典・小川晶・諏訪きぬ (2010) 「高学歴・高齢出産の母親支援における保育士の感情労働のプロセス」『乳幼児教育研究』第19号、155-166
- 中山智哉 (2009) 「感情理解から生まれる保育者同士の育ち合い・支え合い」『発達』118、ミネルヴァ書房、37-43
- 諏訪きぬ・神谷哲司他 (2011) 「保育者における感情労働と職業的キャリア—年齢、雇用形態、就労意識との関連から」『東北大学大学院教育学研究科研究年報』59(2)、95-112
- 諏訪きぬ (2011) 「保育における感情労働を議論する前に」戸田有一他 (編) 『保育における感情労働—保育者の専門性を考える視点として』北大路書房、1
- 鈴木和雄 (2006) 「感情管理とサービス労働の統制」『大原社会問題研究所雑誌』566、15-28
- 武井麻子 (2016) 「ひと相手の仕事はなぜ疲れるのか—組織と個人の間で」『せいれい看護学会誌』Vol.6、No.2、24-28
- 上村裕樹・坂本大輔 (2014) 「保育所における保護者支援の実態に関する一考察—保育所を対象とした質問紙調査より」『社会福祉科学研究』社会福祉科学研究所編3、25-32

(北海道大学大学院教育学院・修士課程修了)

