



実践報告 (Practical Research)

保育者の対同僚場面における感情労働 保育労働の「やりがいと困難性」についての語りから

迫 共

(浜松学院大学 現代コミュニケーション学部)

A study on emotional labor of childcare workers in relationships
with their colleagues.

Based on the interviews about personal accomplishment and difficulties
in childcare work.

SAKO Tomoya

(Faculty of modern communication studies, Hamamatsu Gakuin University)

This study investigates characteristics of emotional labor of childcare workers are engaged in relationships with their colleagues. Although many previous studies have argued the emotional labor of childcare workers in the setting of life support service for children and parents or training process of childcare workers, seldom is the emotional labor of childcare workers in the context of relationships with their colleagues explicitly studied.

In this study, five childcare workers who experienced the troubles in interpersonal relationships with colleagues were interviewed using ethnomethodology. The interview aimed at identifying their personal accomplishment and challenges in childcare work. The result showed that childcare workers tended to suppress their negative emotion in the scene where they are with their colleagues as well as they do during service provision such as parental support.

It is generally known that human service professionals are prone to get involved into emotional conditions of human service recipients. This study revealed that they fall into the same situation in relationships with their colleagues. However, this study has narrowed down the study subject to childcare workers with troubles in interpersonal relationship with colleagues. Thus, it is significant to conduct a study targeted at a more generalized study subject.

本研究の目的は、保育者の対同僚場面における感情労働の特徴について明らかにすることである。これまで保育者の感情労働については、子どもの遊びと生活への支援の場面、保護者支援の場面、保育者養成の場面での研究が行われてきたが、対同僚場面については十分な研究が進められていなかった。本研究の方法は、エスノメソドロジーを用いたインタビュー調査である。「人間関係トラブル」を経験した5名の保育者に「保育労働のやりがいと困難さ」について聞き取った。結果として、保護者支援の場面と同様に否定的感情の抑制が認められた。また、援助職者は一般に、援助対象に巻き込まれる状態に陥りやすいことが知られているが、対同僚場面においても「巻き込まれ」が発生していることが認められた。本研究は「人間関係トラブル」の有無により、研究対象を絞ったものであるため、より一般的な研究協力者を対象とした調査を行う必要がある。

Key Words : childcare worker, emotional labor, colleague, human service professionals, over-involvement

キーワード：保育者，感情労働，同僚，対人援助職，巻き込まれ

1. 研究の背景

本研究は、保育者の感情労働、とりわけ管理職を含む対同僚場面における感情労働について聞き取り調査を行ったものである。

「感情労働 (emotional labor)」とは、職務上要請される感情の管理について述べた Hochschild (1983) の概念である。Hochschild は「感情労働」概念の提示に先立ち、感情についての文化的ないし道徳的な規則を指す「感情規則」という概念を挙げている。怒りすぎや怒り足りないなどの「感情の程度」、所与の状況で期待される「感情の方向性」、どのくらいの期間感じるべきかという「持続性」の三点において感情のあり方を指示するものである。「感情労働」は、雇用者によって定められた「感情規則」のもとで、労働者にとって感情の他律化や強制が行われることを示す概念である。過度の「感情労働」は、自己感情からの疎外という心理的コストを引き起こし、バーンアウトにつながると考えられる。

保育者の感情労働を調査するに際して「人間関係トラブル」の経験をあげた。その理由は、「人間関係トラブル」というありふれた課題の対処に、管理職を含む対同僚場面における感情労働の側面が表れることが予想されたからである。

なお今回調査対象となった「保育者」は、保育士資格を持ち、認可保育所ならびに認定こども園において勤務する保育者（主任保育士、主幹教諭を含む）である。

2. 先行研究と問題の所在

保育者を対象とした感情労働の先行研究として、諏訪ら (2011) による合同研究がある。明星大学「保育者の感情労働研究会」を中心に保育士養成校の教員・保育園長ら 28 人が集まって行なったシンポジウムを元にしたものである。

Hochschild 以後、看護師や教師を対象とした感情労働研究が進められてきた。保育者の感情労働に関する、諏訪ら (2011) の合同研究の冒頭において、中坪 (2011) は三橋 (2006) のいう「労働者が主体的・戦略的に行動する一面」が感情労働にあることや、

伊佐 (2009) のいう小学校教師の士気を奮い立たせるための感情演技の議論等をもとに、保育者の幼児との関わりを感情労働として扱う議論を行っている。またこれに続き、諏訪らの合同研究は、以下の四つの場面での保育者による感情労働を扱っている。

- ① 「子どもの遊びを支える感情労働」では、遊びの世界を深めるために泥団子を美味しそうに食べるふりをするなど、大げさに明るくふるまう感情労働がある。
- ② 「子どもの生活を支える感情労働」では、身辺自立ができていない子どもへのネガティブ感情を抑える、あるいは、子どもを叱る場面で、真剣さを伝えるためにあえて怖い表情をするなどの感情労働がある。
- ③ 「保護者を支える感情労働」では、対応の難しい要望を向けられたとしても、保護者の抱えるニーズに共感を示しつつ、現実的にできることとできないことを説明し、理解を求める場面などに感情労働が求められる。
- ④ 「保育者養成に関する感情労働等」では、学生が実習先から笑顔であることを「保育者の適性」として求められることが紹介されている。

またこれ以後にも、川崎 (2015)、兼間 (2015)、四元ら (2015) が保育者や保育学生の感情労働について述べている。

保育者の感情労働についての知見をまとめると次のようになる。保育者は対子ども場面では、本心からは感じていないとしても楽しそうな表現をするなどの感情演技によって、子どもの気分や感情等を誘導する。その一方で、保育者は対保護者場面では対子ども場面と同様に感情演技による誘導も行うが、それだけではなく保護者の要望やコントロール欲求に巻き込まれないための感情労働も行っている。例えば対応の難しい要望を向けられ、気の利かない人間だと責められる場面では、保育者は保護者の話に傾聴しながらも、要望どおりに動かされることが無いようセルフコントロールをしなければならない。

対子ども場面でも対保護者場面でも、保育者は自身の肯定的感情を高め、否定的感情を抑えるという

双方向のコントロールが求められる。否定的感情の抑制とは、例えば相手に反発したい気持ちを抑え込むことである。

しかし、対子ども場面では双方向の感情管理が同程度に求められるのに対して、対保護者場面では否定的感情を抑える感情労働の必要性が高い。

このように保育実践の現場においては、様々な感情労働が行われており、その対象は保育者が関わる多様な対人関係に広がる。諏訪らの研究では園児、保護者、学生との関係が主に取り上げられており、同僚すなわち保育者同士、あるいは保育者と園長など管理職との関係における感情労働については言及があるものの、十分な掘り下げが行われていない¹⁾。

戸田(2011)は「パム・スミス教授の看護師研究においては研究の意図が告発からストラテジー理解へと転換されているように思える」と述べ、感情労働研究の潮流が、労働者の職場文化の問題告発から、労働者自身の適応ストラテジーを明確化することへと移行したことを紹介している。

しかし、保育者の感情労働を含む保育労働の研究は、いまだ十分な広がりを見せているとは言い難く、職場文化の問題告発の段階を脱しているとは言い切れない。保育現場における感情労働については、対同僚場面に関する分析をさらに深める必要があると考える。そのため、本研究ではストラテジー理解への転換をめざしつつ、その点を追求することにした。

本研究では「人間関係トラブル」を経験した保育者に研究協力を依頼し、「保育労働のやりがいと困難さ」をテーマとした半構造化面接を行った。「保育労働のやりがいと困難さ」だけでは、子ども、保護者との関わりの場面に話題が収斂されることが予想されたことから、研究協力依頼の最初の段階での

み「人間関係トラブル」を経験した保育者という条件を提示した。「人間関係トラブル」は、実際には対人援助に携わる多くの人が経験していると考えられるが、あえてその経験を示すことで、研究協力者の意識づけをねらったものである。

3. 研究対象

(1) 研究協力者

本研究の協力者は全国の保育者5名である。それぞれの属性については表1の通りである。

表1. 研究協力者プロフィール

表記名	勤務先施設種別	職位	勤続年数
A	社会福祉法人 立保育所	主任保育士	10年以上
B	幼稚園型認定 こども園	主幹教諭	10年以上
C	幼稚園型認定 こども園	保育士	3年以上 5年未満
D	社会福祉法人 立保育所	保育士	5年以上 7年未満
E	株式会社 立保育所	保育士	1年以上 3年未満

国内外の保育者のメンタルヘルスについての研究動向をレビューした、加藤・安藤(2015)によると、以下のことが明らかになっている。

経験年数の少ない保育士ほど、保育技術や保育内容の専門性についての悩み等からバーンアウトに陥りやすく、また管理職や非正規より、正規職員がバーンアウトに陥りやすい。

ただ、新人・中堅・ベテランで比較するとストレス得点の平均点は経験が進むにつれて減少するものの、有意差がないという研究もある(上村・七木田, 2006等)。経験を重ねてもストレスを感じなくなることはなく、それぞれの職位なりに困難への対処を求められている様子が伺える。

また国外の研究であるが、Nikolaos, Evridiki, & Vasilios (2006)は私立園勤務者より公立園勤務者の方が感情の消耗が少ないと報告しており、Kathleen,

1) 諏訪ら(2011)の研究でも、例えば、子どもの生活を支える営みを問うシンポジウムⅢの自由討論において、複数の保育現場経験者が対同僚場面での感情労働について言及している。その一人、小川房子は「生活を支える営みに関する保育者の感情労働を考えると、感情労働の必要性を感じる場面や手本の示し方、モデルとしてのあり方に保育者同士の考えの違いも出やすいのではないかと思います。だからこそ、生活場面では保育者間で生じる感情労働も多いのではないかと思います」と述べている(前掲、諏訪ら p.97)。この場面ではそれぞれの経験の紹介と共有が行われているが、保育者の対同僚場面での感情労働について、その特質を問うなどの議論には進展していない。

Marguerite, & Robert (2010), Charles, Brenda, Astraea, Jessica, & Wendy (2010) の研究では、公立園勤務者は私立園勤務者よりもよい給与、福利厚生等を得ていることから、仕事の満足度が高いと推察されている。

やりがいについては、勤務環境について、子どもと直接関わる基本的な業務に集中する時間が確保できているかどうか等、保育技能について、保育者としての成長や子どもに関する相談の場に参加できているかどうか、自分の実践が子どもの発達に望ましい変化をもたらすと信じられるかどうか等、職場の人間関係について、業務に影響する協議に参加できているかどうか、感情的な自己開示へのサポートがあるかどうか等があげられる。

このように保育士のやりがいや困難性を考えるに際して、保育現場状況（設置主体、職員構成等）や、職位（クラスの担任・副担任レベルか、主任・副主任・園長レベルか）、勤続年数（新人か中堅かベテランか）による影響の差異について、はっきりと提示できる段階ではないものの、差異の存在が推察できる。そのため、本研究においても研究協力者の属性について分散させることとした。

(2) 調査期間

2016年4月1日～10月30日

(3) 手順

「人間関係トラブル」を経験したことがある保育者を対象として、筆者がFacebookの保育者コミュニティ（筆者自身が主催しているものではなく、また現在は閉鎖されている）を使用して研究協力者を募集した。賛同した保育者は11名おり、筆者から全員に改めて協力を依頼したところ、承諾を得られたのは8名であった。そのうえで勤務地域と勤続年数、職位についての予備調査を行い、できる限り偏らないように選んだのが表1の5名である。なお公立保育所、公立認定こども園勤務の保育者については賛同が得られなかった。

半構造化面接のテーマとしては「保育労働のやりがいと困難さ」と設定した。

本調査では、研究協力者の話しやすさを損なわな

いように筆者が進行を調整した。インタビュー回数は1回1時間を目安とし、必要に応じて2回2時間まで行った。インタビューの内容はICレコーダーで録音し、逐語録を作成した。また、逐語録を研究協力者に見せ、事実関係の確認を行った。確認の際に、事実関係があいまいなものは考察の対象から除外した。

質問項目としては以下のものをあらかじめ設定した。①「現在の勤務状況について（勤務先の地域と種別、園児定員、職員数、研究協力者の職位と勤務年数、現在の受け持ちクラス、同僚との関係、管理職との関係）」、②「保育のやりがいを感じるのはどのようなときか」、③「保育の困難性を感じるのはどのようなときか」、④「やりがいや困難性の要因は何だと思われるか」である。

(4) 分析手法

分析手法はエスノメソドロジーの手法を用いている。エスノメソドロジーを使用した労働研究は、松永(2016)、宮地(2012)らの先行例がある。松永(2016)はBaker(2002)や鶴田・小宮(2007)を引用した上で、「労働者に対するインタビューという場合は、(略)当該の職業に従事する者として、仕事内容や、その仕事をする自己についての説明を絶えず産出する場である」「インタビューのなかで自分自身を説明したり評価したりする語りは、割り当てられたカテゴリーの『あるべき姿』における自己呈示であり、その自己呈示の仕方がその人の行為を支える規範の記述になっている」「その自己呈示の仕方を記述していくことをそのメンバーの規範の記述として扱うことができる」と述べる。筆者も保育者の語りから、職業人としての規範意識を読み解くことを念頭に、調査を行った。

(5) 倫理的配慮

本研究は種々の研究倫理審査指針を参考にして進めた。予備調査に入る前に、本調査により得られたデータは研究目的以外では使用しないこと、論文作成や研究発表などでは匿名表記とし、研究発表に際しては個人名、勤務地域名を表示しないことを研究協力者に説明した。この説明は予備調査前に電子

メールで行い、また本調査に入る際にも書面を示し、口頭説明によって倫理配慮事項について重ねて説明した。

さらに本調査において得たデータのうち、本論文で使用した部分について、論文投稿前に研究協力者に確認を求め、署名による同意書を得た。加えて本論文の発表までに研究協力者からの要請があれば、無条件でデータの使用を停止することを書面にて約束した。

4. 結果

「保育労働のやりがいと困難さ」をテーマに聞き取った結果を、特に保育者の同僚間コミュニケーションの場面に絞って検討した。ただし、今回の調査においては「やりがい」に関する語りは結果的にあまり多く見いだせなかったことを付言しておく。

比較的同僚間の関係が良好である A さんの語りから紹介する。保育所の主任保育士、A さんの園では定期的に職員面談が行われている。

A: 私の園では運動会が終わった頃（10 月半ば）に、自己評価と次年度の希望についての面談があります。その後も場合によっては 2 回くらい面談をします。私も園長と分担して保育士の面談をしますし、私の面談も園長と理事長がします。

筆者：退職したいという人がいたらどうされますか？

A：理由を丁寧に聞きます。家庭の事情や本人の目指す将来像など、理由は色々です。人手が少ないので慰留することもあります。

筆者：慰留をするのはどういうときですか？

A：家族の介護や本人が妊娠みたいな、どうしようもない理由のときは、深追いはしません。パートなど勤務の仕方を変える提案くらいはしますけど。でも「なんとなく他の仕事をしたい」くらいの話だったら、「保育はしんどいけど、やりがいもある仕事だから、辞めてもまた戻ってくる先生は多いよ」という話をします。

筆者：そのとき、A さんはどんな気持ちですか？

A：同じ職場にずっといるとしんどくなるのも分

かります。給料も他の仕事をしている友達の方がいいし、休みもしっかり取れるので。だから揺れる気持ちも分かるんですよね。

筆者：A さんにとって一番の困難さは何ですか？

A：そうですね、次年度の職員体制の目途が立ちそうにないとき、慰留したい気持ちとそれを抑える気持ちが両方あるので、そこがしんどいです。

筆者：その気持ちはどうするんですか？

A：自分も面談してもらえるので、そこで園長に話したりします。

筆者：なるほど。そうするとやりがいの方はどのような感じですか？

A：保育そのものが楽しいのがありますが、面談でしんどくなっても園長や理事長など相談しながら進められる関係があるので、それがやりがいに繋がっています。

中間管理職である A さんは、自身が部下の面談をする一方、自分も園長や理事長から面談を受ける立場である。退職希望をだす保育士に慰留をすることもあり、その際、自分の本心をコントロールする感情労働をしている。A さんは職場の事情を考えて職員組織のバランスを取る働きをしているが、部下の保育士の気持ちも理解でき、無理な慰留をせずに済んでいるという。また園長や理事長の面談において自身の心情を吐露することもできることからやりがいが得られているとも話していた。

一方、厳しい指導力を求める園長のもとで保育者集団をまとめる、幼稚園型認定こども園の主幹教諭 B さんの語りからは、園長と保育者との間で板挟みになって苦勞する姿が見られた。

保育者の退職が相次いだある年、新しく採用された複数名の保育者に、B さんが指導に当たっていたという。

B：新しく採用された先生が園長と直接ぶつかったら、ひどくやられてしまうのが目に見えているので、私がそこをカバーしていました。園長の性格をいちばんよく分かっているのは私なので。でも先回りしすぎて、とても偉そうな人と思われたようです。

筆者：先生たちとの関係はどうなりましたか？

B：「園長の権威を借りる」じゃないですけど、威張っているみたいに見られて、距離をとられてしまいました。まあ、仕方がないかとも思いました。

筆者：園長先生と新しい先生がぶつかったらどうなりますか？

B：園長は好き嫌いが激しく、ターゲットになると何かにつけて怒鳴られます。精神的に参って辞める先生がこれまでもいました。

(略)

B：一緒にいた仲間の先生たちが辞めていって、自分も何度も辞めたいと考えました。職場のことを知っている周りの人から、「辞めてもいいんじゃない？」とも言われたりします。

筆者：Bさんはそう言われて、どんな気持ちになりますか？

B：退職することも頭をよぎるんですけど、子どもたちはやっぱり可愛いんですよ。保護者にも迷惑をかけるし。自分がいなくなったら、あの園は回るんだろうかという思いもあってぐるぐるしてしまいます。

筆者：Bさんがいなくなったら園はどうなると思いますか？

B：職員がみんな辞めて、成り立たなくなるかもしれないですね。

Bさんの語りからは、Bさん自身も「退職を何度も考えている」が、自分が退職すると、職員組織が維持できなくなり、園の運営が難しくなると考えていることが伺われた。そのために園長と保育者の間に立ち、園を維持しなければならないという強い意思で新任教育に臨み、高圧的な上司と見られたようだ。Bさんは園長に心情を明かすこともできず、同僚に助けを求めることもできない状態にあることから、Bさんには大きな負担があるように感じられた。Bさんは職場で孤立しながらも、「自分がいなければこの園は成り立たない」という危機意識から職場を支えてきたのだった。

Bさん自身は自覚的に語ってはいないものの、業務の負担はやりがいにもつながっているように感じ

られた。園長がBさんのやりがい意識を利用しているのであれば「〈やりがい〉の搾取²⁾」ともいわれる問題であるが、本研究ではBさんの語り以上の検討材料を持ちえない。

管理職にあるBさんにとって退職するかどうかは大きな決断を必要とすることである。一方、役職のない保育者も同様に考えていることを示す事例がある。

Cさんは幼稚園型認定こども園の保育者である。Cさんは、自然豊かな郊外の保育環境で子ども達と触れ合える状況に強いやりがいを感じながら、家庭の事情もあって退職を申し出た際のエピソードを話した。

C：私の勤務園では1年間に数人の保育者が辞めていきます。自分も辞めたいと思って上司に相談しましたが、もし辞めてしまうと園児や保護者に大きな迷惑がかかります。上司だけでなく保護者からも「辞めないで」と頼みこまれて、あと1年、3月までは続けようと思いました。

筆者：保護者からも言われるのはどんな気持ちになりましたか？

C：自分が頼りにされるのはうれしい気持ちです。でも、辞めたい気持ちを出せないしんどさもあります。私にも家庭の事情があります。できたら早く退職したいと上司にも相談したのですが、「園児や保護者のことを考えて」と言われて…。

筆者：でも、労働者には「職業選択の自由」がありますよね。いきなりはともかく、何か月か前に退職希望を出せば問題ないのではないのでしょうか。それに職員を集めるのは職場を運営する理事長や園長の仕事ですから、Cさんがそこまで考える必要はないと思いますが³⁾。

C：うーん、頭では分かりますが、気持ちの上ではなかなか割り切れないですね。

2) 本田(2011)は、阿部(2006)や久保(2007)をふまえて、①趣味性、②ゲーム性、③奉仕性、④サークル性・カルト性を特徴とする労働環境により、労働者が充分な対価なく労働力を搾取される現象を「〈やりがい〉の搾取」と呼んでいる。

3) この質問はCさんの本心を掘り下げる意図をもって行ったものである。

Cさんは上司からも保護者からも就労の継続を求められ、家庭の事情との間で揺れていた。Cさんは慰留される際、「園児や保護者のことを考えて」と言われていた。このような言い方に対して反論をすると、Cさんは自分自身が「園児や保護者のことを考えない保育者」であるように感じさせられてしまう。

保育は4月から翌3月までの「年度」を区切りにする仕事である。年度中の退職については暗黙の禁止事項のように扱われており、役職のない保育者の退職決断にも、この規範意識が強く働くようである。「年度」を区切りにする仕事では、一年の期間に経験される様々なエピソードが、ひとまとまりの物語のように感じられる。年度途中で退職することは、園児や保護者、同僚に迷惑をかけることになるとともに、園児たちの物語の結末を見届けるやりがいを自ら放棄することにもなる。「職業選択の自由」は頭では分かるが、「気持ちの上ではなかなか割り切れない」というCさんの言葉からは、困難感と切り離せないやりがいの存在が伺える。

Cさんにとっての「保育の困難感」は、「年度途中で退職できないこと」と同時に、「園児や保護者のことを考える保育者像を周りから期待されるが故に、自身の権利である職業選択の自由の行使をためらわせられること」でもある。この二つはきれいに切り分けられていないようだった。

保育所で働くDさんのやりがいは、発達障害傾向のある園児の援助を通して、特性に沿った援助ができたと感じるときに得られるものであった。

D：発達障害の子の加配保育士として3歳児クラスにいるんですけど、最初は何にこだわっているのか全然わからなかったんです。でも自分なりに保護者の方に話を聞いたり、本を読んで調べたりするうちに「こうかな?」と思って準備した工夫がぴったり「はまる」ことがあるんですよ。

筆者：「はまる」というのはどういう状態ですか？

D：その子のこだわりポイントに「はまる」と、それまで何を言ってもイヤイヤだったのが、そこだけはスムーズに流れて。その他でまた躓くんで

すけど、ちょっとだけ前進した感じがあって、その日はウキウキしています。

筆者：ではDさんが困難さを感じるの、どんな場面ですか？

D：同じクラスに主担任の先生がいるんですが、他の子ども達全員の流れに、障害がある子も合わせさせようとして無理をさせるように感じるときです。保護者の方も私も、その子の延びる部分を伸ばしてあげたいんですけど、とても嫌がるときもあって、悩んでしまいます。

筆者：そのとき、Dさんは主担任の先生にどうするんですか？

D：その先生の方がベテランなので違和感を口にすることができないでいます。

筆者：質問もしないんですか？

D：「当たり前」のように進められているので、口を挟めないんです。口を挟むと関係が崩れそうで。

Dさんのやりがいは明瞭である。その反面で、困難感の根源にあるものが何かは、この語りの中からは掴みがたいように思われた。主担任による加配担当児への保育のやり方についての疑問を、十分に言語化できないDさん自身の困難さなのか、主担当との人間関係を重視するために、Dさんが本心を抑えてしまうことによる困難さなのか、あるいは両方なのかもしれない。

Eさんは保育所に1年間勤務したが適応障害になり退職したという。保育士になる夢と希望をもって就職したEさんだったが、やりがいを充分に感じる前に心身の症状が出てしまった。園長に相談したときのエピソードを「保育の困難性」として語った。

E：園に行かなきゃと思うんですけど、吐き気が出てしまって。そのことを園長先生に相談したら「大丈夫、自分は治ると信じる！気にしない！忘れる！」と大きな声で言われて。

筆者：Eさんはその言葉を聞いてどう感じましたか？

E：その場ではうなずきましたけど、もっとしんどくなりました。

筆者：園長先生はどうしてそう言ったんだと思いますか？

E：それが当たり前だと思っているんでしょうね。これくらい言われてもついてくるのが当たり前だと。

Eさんの語りからは、園長は「自分のことは忘れて保育に没頭するべきだ」と考えている様子が伺われる。また、Eさんに対して、価値観を共有する仲間と捉え、強く励まそうとしているようにも感じられた。

しかしEさんは園長の考えや価値観を共有して働くことができずにおり、むしろ共有するように強いられていると感じているようであり、そのために適応障害を発症したのかもしれない。ただし、Bさんの場合と同様に、本研究ではEさんの語り以上の検討材料を持ちえない。またCさんとEさんの語りは「保育の困難性」というより「保育現場の困難性」であるとも言えるだろう。

5. 考察

保育者の語りから、対同僚場面での感情労働の特徴を見ていきたい。2. で見たように、保育者の感情労働について、対子ども場面では肯定的感情と否定的感情の双方が求められるのに比べて、対保護者場面では否定的感情を抑制する感情労働がより求められるように考えられた。

では、対同僚場面ではどうだろうか。研究協力者の語りからは、保護者対応の場面に近い、否定的感情の抑制が求められているように見受けられた。

Bさんは、園長と新任職員双方に対して否定的感情を抑えて職務にあたっていた。

Cさんは上司と保護者双方から慰留され、「辞めたい」という思いを自身で抑えていた。

Dさんは主担当の保育者の保育方針に異論をはさむと人間関係が崩れそうで、本心を伝えられない。主担任や保護者の思い、担当児の気持ちも感じているDさんは、自立的な判断を保留して主担任に合わせることで適応を図っているようであった。

Eさんは出勤すること自体が負担になっている状

態で、熱意のある園長に励ましの声をかけられ、否定的感情を強く抑えこまざるをえなくなった。

Aさんについては部下の気持ちに共感できる部分もあるが、立場上、自身の感情を抑えていた。これは肯定的感情でも否定的感情でもなく、自身の本心を表さないという感情コントロールをしているものと考えられる。Aさんの示した特徴は、部下への慰留をする管理職の感情労働として、保育以外の職種においても共通してみられるもののように考えられる。

他方、Aさん以外の4人の語りから、否定的感情の抑制が認められた。こうしたコミュニケーションが起る要因として、上司や同僚の要望に巻き込まれることがあげられるのではないだろうか。「巻き込まれること」とは、対人援助の場面において、援助者が援助対象の感情に同一化してコントロールを失い、援助者自身の主体的な判断が十分に機能しなくなる状態を意味する。

一般的には援助対象に巻き込まれることが援助職者の課題として知られている⁴⁾。保育者においては、子どもや保護者の要望に巻き込まれることは問題として意識しやすい。子どもは保育者の関心を惹こうとしたり、自分の味方になってくれるように求めたりする。しかし子どもの表現は直接的であるため、保育者がセルフコントロールを欠くほど巻き込まれることは稀である。他方、保護者対応の場面では、対処が難しい巻き込みが起こる。保育者は他の保育者と比較されたり、個人的な子育て経験について保護者に話すよう求められたりすることがある。さらに、対同僚場面においては対保護者場面同様の巻き込みに加えて、対処が難しくなりうる。同僚や管理職の要望に巻き込まれることは、職場の方針への適応行動でもあるため、当人は巻き込まれていると意識することが難しいことが一因である。これはCさん、Dさんの語りに表れている。

4) たとえば看護師の対患者場面について、久保田聰美(2006)は「巻き込まれる自分への気づき」との見出しのもとに看護師がどういうタイプの患者に巻き込まれやすいかの自覚を持つ必要性を述べている。なお久保田は、患者だけでなく、部下や上司との間で起こる「巻き込まれ」についても注意を向けている。

6. 本研究の限界と今後の課題

本研究では、保育者を対象に、管理職を含めた対同僚場面での感情労働の調査を行った。「人間関係トラブル」の経験のある保育者5名を研究協力者として半構造化面接を行い、エスノメソドロジーの手法で分析を行った。

保育者の語りから明らかにできたことは、対保護者と同様に対同僚間の感情労働場面においても否定的感情を抑制してコミュニケーションを取る傾向があること、また対子ども場面や対保護者場面以上に対処が難しい「巻き込まれ」が発生することであった。

管理職を含めた対同僚場面での「巻き込まれ」は、保育者以外の対人援助職においても同様に起こりやすいことであるかもしれない。加えてBさん、Cさん、Eさんの語りからは「保育の困難性」というより、「保育現場の困難性」や「ラインケアにおける上司・部下関係の困難性」というべき問題が示されていた。こうした問題が対人援助職に共通して起こりやすいものだとすれば、今後はその要因についての分析や対処方法の確立が求められるだろう。例えばスーパービジョンやコンサルテーションのような専門職としての振り返りを、職場内での人間関係においても応用することで、こうした問題の改善が図られるかもしれない。

保育者の同僚場面での感情労働に他の対人援助職とは異なる、固有の特徴がさらに見いだされる可能性も考えられる。この点については本研究からは十分な検証ができなかった。例えば保育現場での、管理職を含む対同僚場面の会話分析を広範囲に行うと、より精細な特徴を読み取ることができる可能性が考えられる。

本研究は「人間関係トラブル」を経験した研究協力者をインターネット上において募集したものであり、保育現場における対同僚場面の一般的特徴を解明するものとしては不十分である。今後、研究範囲を拡大して、解明にあたる必要があると考える。

また本研究では、対同僚場面での感情労働の問題と「保育現場の困難性」や「ラインケアにおける上司・部下関係の困難性」との切り分けが十分ではなく、

今後引き続き整理が必要であると考えている。

(本論文の概要は、対人援助学会第12回年次大会、日本乳幼児教育学会第30回大会において発表した内容をもとにしたものである。)

謝辞

本研究に協力して下さった皆様に心から感謝の意を表します。

引用文献

- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, University of California Press. A・R・ホックシールド / 石川准・室伏重紀訳 (2000). *管理される心—感情が商品になるとき*, 世界思想社.
- Hochschild, A.R. (1979). Emotional Work, Feeling rules and Social Structure, *American Journal of Sociology* Vol. 85, 551-575.
- 諏訪きぬ (監修), 戸田有一・高橋真由美・上月智晴・中坪史典ほか (2011). *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.
- 川崎愛 (2015). 理想の保育士像と感情労働の関係 流通経済大学社会学部論叢 25 (2), 37-47.
- 兼間和美 (2015). 保育教諭に求められる感情労働の必要性と多様性について: 保育士インタビュー及びアンケート調査を基に 四国大学紀要 44, 29-41.
- 四元真弓・餅原尚子・久留一郎 (2015). 感情労働における概念規定の整理と展望: 構成特徴を、看護者・介護者・保育者の立場から捉える 鹿児島純心女子大学大学院人間科学研究科紀要 (10), 111-118.
- Smith, P. (1992). *The Emotional Labour of Nursing*, Palgrave Macmillan. P. スミス / 武井麻子, 前田泰樹 (監訳) 2001 *感情労働としての看護*, ゆみる出版.
- 中坪史典 (2011). *そもそも感情労働とは何か* 諏訪ら (2011) 前掲書, 18-19.
- 三橋弘次 (2006). 感情労働の再考察: 介護職を一例として *ソシオロジ* 51 (1), 34-51.
- 伊佐夏実 (2009). 教師ストラテジーとしての感情労働 教育社会学研究 84, 125-144.
- 戸田有一 (2011). 「保育と感情労働をめぐる新たな研究課題」, 諏訪ら (2011) 前掲書, 223.
- 加藤由美・安藤美華代 (2015). 保育者のメンタルヘルスに関する国内外の研究の動向と展望—学校教員を対象とした研究を参考に— 岡山大学大学院教育学研究科研究集録 第159号, 1-10
- 上村横夫・七木田敦 (2006). 保育士が抱える保育上のスト

- レスに関する研究—経験年数及びソーシャルサポートとの関連からの検討— 広島大学大学院教育学研究科紀要 第三部第55号, 391-395
- Nikolaos, T., Evridiki, Z. & Vasilios, G. (2006). Job satisfaction and burnout among Greek early educators: A comparison between public and private sector employees. *Educational Research and Review*, 1 (8), 256-261.
- Kathleen, C.F., Marguerite, G. & Robert, M.O. (2010). Commitment to child welfare work: What predicts leaving and staying? *Children and Youth Services Review*, 32 (6), 840-846.
- Charles, A., Brenda, G.M., Astraea, A., Jessica, S-G. & Wendy, S. (2010). Differential Factors influencing public and voluntary child welfare workers' intention to leave. *Children and Youth Services Review*, 32 (10), 1396-1102.
- 松永伸太郎 (2016). アニメーターの過重労働・低賃金と職業規範 ——「職人」的規範と「クリエイター」的規範がもたらす仕事の論理について—— 労働社会学研究 17号, 1-25.
- 宮地弘子 (2012). ソフトウェア開発現場における自発的・没入的労働の相互行為論的考察——人々の社会学の視角から 社会学評論 63 (2), 220-238.
- 本田由紀 (2011). 軋む社会——教育・仕事・若者の現在 河出書房新社, 90-99.
- 阿部真大 (2006). 搾取される若者たち 集英社新書.
- 久保真人 (2007). パーンアウト (燃え尽き症候群) 日本労働研究雑誌 No.558, 54-64.
- 久保田聡美 (2006). ストレスマネジメント その理論と実践 第5回セルフケア (3) 心理的距離のとり方 週刊医学会新聞 第2696号 2006年8月28日.
http://www.igaku-shoin.co.jp/nwsprr/n2006dir/n2696dir/n2696_08.htm (最終確認: 2020/9/20)
- (2020. 8. 27 受稿) (2021. 5. 17 受理)
(ホームページ掲載 2021年6月)