

# 理想の保育士像と感情労働の関係

川崎 愛

## I. はじめに

将来なりたい職業を子どもに聞く調査は様々あるが、女子に限ると保育士は常に上位に入る。中学、高校と出会う人や情報が増え、進路の選択の時期になっても人気は高い<sup>1)</sup>。保育士は国家資格であっても職種間で比較すると給与は安く、憧れと現実の差は多数の潜在保育士の存在によって裏付けられる。それでも人気があるのは一般的に抱かれる保育士のイメージによるものが少なからず影響している。「明るい笑顔」「元気」「優しい」といったイメージは、自らの経験やマスメディア、出版物等で作られたもの、保育士自身がその期待に意識的、無意識に答えることによって複合的に再生産されていく。

本稿では保育士資格取得を目指す学生がどのような理想の保育士像を持っているのかを二年生と四年生で比較する。また、保育士課程に必要な全ての実習を終えた四年生はどのようなことに気をつけて実習を行ったかを知ること、現場が求めることを読み取る。

自らの目的を最大限に実現するためのポジティブな「感情労働」の側面を視野に入れた、保育実習を通しての学生の変化と現場からの要請を考察する。

## II. 感情労働とは何か

### 1. 感情労働に関する先行研究

看護大学の教員である武井（看護師、保健師、保育士）によると、感情労働とは、職務として表情や声や態度で適正な感情を演出することが求められる仕事である。感情に商品価値があることがポイントで自分の感情を加工することによって相手（顧客）の感情に働きかけることを重要な職務としている。また、以下に述べるホックシールドによ

る感情労働の定義を掲げている<sup>2)</sup>。

- 一. 対面接触, 声を通しての接触
- 二. 顧客に特定の感情状態を引き起こすことが求められる
- 三. 雇用者は働き手の感情面での活動のある程度コントロールすることができる

2008年に看護師の感情労働研究で世界的第一人者であるイギリスのパム・スミスの来日時に「看護師と保育士の‘感情労働’シンポジウム」が開かれた。看護師については上記の武井, 保育士については神谷, コメンテーターはスミスと中坪, 司会は諏訪が担当した。これをきっかけに明星大学で「保育者の感情労働研究会」が発足し, 活動内容は諏訪の退職記念本として出版されている。本文には「保育者養成の窓から見た感情労働」という章があり, 保育士養成校や実習園で求められる学生感情表出, 感情演技について議論されている。実習の種別では, 「施設」は「保育園」「幼稚園」に比べて「笑顔」「明るさ」「元気さ」への評価コメント(実習受け入れ側)は13.5%と低く, 「保育園」41.3%, 「幼稚園」29.3%と保育園で最も明朗な態度を要求される。理由として女性職員の比率の違いというジェンダー的な要素を示唆しながらも, 低年齢の子どもたちを対象としている特性によるものと考えられる。つまり「笑顔で明るい態度」は, 言葉の育ちが未発達な低年齢児への「安心感」や「子どもと同じ世界で遊びを楽しむ力」として解釈される。保育士は保護者支援, 子どもの成育歴に配慮して対応するなど高度で多重な役割を担っており, 実習では遂行が困難な業務もある。それゆえ, 子どもたちを受容する意味で実習生は「笑顔で明るく」過ごしてほしいという現場の思いは見逃せない。議論は次の五点に整理された。

第一に乳幼児に「安心感」や「親しみやすさ」を感じさせる態度は, 笑顔や明るさの表出を伴う。「安心感」や「親しみやすさ」としての笑顔は職員同士, 保護者との関係においても共通する。

第二に「子どもと同じ世界で遊びを楽しむ力」としての「笑顔」「明るさ」である。これは「子どもの世界を知る, 子どもの遊びを共有して一緒に楽しむことはプロでさえ難しい」。

第三に「コミュニケーションに苦手意識を持つ学生」の問題からくる「せめて笑顔だけでも(緊張しないで)」という現場側からの願いとしてである。

第四は「自分自身へのエール」, 第五は「営業努力」としての「笑顔」と「明るさ」である。

笑顔や明るい態度は, その時々状況や場面に応じて, 微妙な感情コントロールが求められている<sup>3)</sup>。

上記の研究会のメンバーによる「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—」では, 保育者の感情演技の認識について検討している。感情演技の頻度はそれほど高くなく, 感情演技は, 感情の擬態と, 子どもと親に

対する否定的感情の隠蔽で構成された。感情の擬態は40代の保育者が20代や50代よりも頻度が高く、否定的な感情の隠蔽は正規職員のほうが非正規職員よりも高い。各年代別の感情演技と就労意識との関連は、20代と50代で感情演技と仕事の充実感との間に有意な負の相関がみられた。園長のリーダーシップや職場環境の調和を踏まえた保育者の職業的キャリアとしての感情労働を明らかにしていくことが肝要であると指摘している<sup>4)</sup>。

## 2. 保育は感情労働か

臨床心理士、学校心理士の大竹は、保育者にとって「聴くこと」と同じくらい「話すこと」「伝えること」も大切であるとして「私メッセージ」を用いることを提案している。相手について分析したり、相手への要求が先だってしまうないように、自分の気持ちとつながり、自分の感情に気づいていることが求められる。特に保護者との信頼関係を築くには、解決を急がず、保護者の気持ちに寄り添って話を聴き、「関係づくり」を目的に関わることを説いている。また、保護者が求める「子ども観」を保育者に求める傾向があり、例えば「明るく元気な子どもに育てほしい」という子ども観をもっている保護者は、子どもと長時間一緒に過ごす保育者に対しても「明るく元気であること」を求める。「明るい笑顔」「元気」「優しさ」などは多くの保護者が子どもに求める子ども観で、それは同時に保育者にも求めることになる。「保育者は、子どもや保護者から嫌われてはいけない」「すべての子どもを、かわいいと思わなければならない」という思い込みを論理療法では「イラショナル・ビリーフ（不合理な思い込み）」と呼ぶ。保育者ならでのイラショナル・ビリーフは自分の心と向き合うことで「～すべき」を「～できたらいい」と見方を変えることで「ラショナル・ビリーフ（合理的な信条）」となる<sup>5)</sup>。

対人援助職は、職務上の感情的要求の経験が多く、自らの感情を制御し、適切に表出することが職務の中核をなしている。保育者の「明るく元気」、「優しさ」や「愛情深さ」などは自らの情動制御にかかわる問題であると同時に保育という職場における感情の表示規則であるにとらえられる。それらの表示規則を保育者が果たすべき役割として認識することで、保育者の資質を生来的個人差に収斂させるのではなく、学習や訓練によって獲得可能な保育者のスキルとして扱うことが可能になると考えられる。

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・キャリアを積むなかで変化していくものと想定される<sup>6)</sup>。

## Ⅲ. 理想の保育士像にみる意識

### 1. 保育実習前の二年生

「保育実習事前指導」という保育実習に向けての準備の科目が本学では2年生の秋 Semester から始まる。初回の授業に出席した30名（女性18名、男性12名）へのアンケート

ト、グループ発表で明らかになった理想とする保育士像について列挙する。

#### <子ども>

- ・どの子どもにも目が行き届いている、面倒見がよい
- ・一人ひとりの性格や特徴を理解したうえで接することができる、個性を尊重し活かす
- ・褒めたり叱ったりできる、状況を見て怒るときは怒り、褒めるときは褒める
- ・優しく、子ども一人ひとりを理解しようとする保育士、いつも優しく見守る
- ・子どもに囲まれるような、好かれる保育士
- ・疲れを見せず、いつも笑顔でいられる、明るく元気で子どもの気持ちに寄り添える
- ・子どもの様子をしっかり見られる、優しくかつ、子どもの小さな成長に気づく
- ・子どもの立場になって考えることができ、子どもに寄り添える、子どもの気持ちを大切にす、要求を受け止める、良いこと、悪いことをきちんと指摘できる、みんなが納得できるような考えを出せる
- ・挨拶ができる子どもを育てる
- ・子どもに自由を表現させられる、自主的に活動ができるような環境を設定でき、叱るのではなく何が悪かったかを自分で気づかせられる
- ・子どもの将来に貢献できる
- ・子どもの人権を大事にする

#### <複合>

園児や保護者や他の保育士と良い信頼関係を作る。

その場の状況に臨機応変に対応できて保護者や子どもから信頼されるような保育士  
親と子ども、両方に頼られる、安心してもらえる、信用、信頼される、好かれる保育士  
自分があると笑顔になるような保育士、毎日笑顔でかわいい保育士

単独での保護者対応や職員間の連携に関しての記述は見られなかった。

## 2. 全ての実習を終えた四年生

四年生の保育士資格必修科目である「保育実践演習」時に無記名のアンケートを行った。二週にわたって実施し16名から回答を得た。

#### <子ども>

- ・子どもに合わせた声掛けや見守りができる
- ・子どもの特徴を的確にとらえ、臨機応変に援助ができる
- ・忙しいときでも笑顔で対応し、問題が起きた時も落ち着いて対処する

- ・小さな成長に気付くことができる
- ・子どもの気持ちが理解できる
- ・毎日子どもが楽しかった、と言えるように毎日子どもと笑顔で過ごす
- ・子どもたちがおとなになっても大切にしたいと思えるものを見つける手伝いができる
- ・明るく元気で子どもたちとたくさん遊ぶ

#### <保護者>

- ・子どもの成長を共感し、喜び合う
- ・子どもの保育園での生活だけでなく、保護者との連携もしっかり取ることによって家庭生活も支える

#### <保育士>

- ・元気で明るい

#### <複合>

- ・保護者や他の保育士などと連携する
- ・裏表がなく優しく明るいので、子どもに好かれ、保護者との関係が円滑
- ・適度な距離感で子どもや保護者と信頼関係を築ける
- ・誰に対しても気さく
- ・子どもや他の保育士との良好な関係

## IV. 「笑顔で明るい態度」での実習

本学では三年生の夏に保育所実習、10月下旬に施設実習、四年生は保育所か施設を選択し、それぞれ12日間90時間以上行っている。施設実習は宿泊実習が可能な施設を茨城県保育士養成校連絡会で調整し、配属している。2013年度の施設実習は児童養護施設4か所、障害児入所施設・障害者支援施設等4か所、乳児院2か所、児童自立支援施設1か所に複数名に分かれて実施した。

### 1. 学生の立場

#### (1) 三年生の保育所実習で気を付けたこと

- ・遅刻しない
- ・元気よく挨拶する
- ・保育士の動きに注目した
- ・その園の雰囲気を知る

- ・子どもの名前を積極的に呼び、できるだけ子どもと関わる
- ・子どもの目と同じ高さで話す
- ・子どもの個性に合わせた対応
- ・分からないことはすぐに職員に聞いて子どもと関わった
- ・言葉遣いに気をつけた
- ・自分の身体の向き
- ・職員に迷惑がかからないようにした

(2) 三年生の施設実習で気を付けたこと

- ・事前準備を怠らない
- ・寝坊しない
- ・子どもに無視されても何度も声をかけた
- ・関わる時に名前を呼んで笑顔で接した
- ・子どもをかわいそうだと思って接しない
- ・子どもとの距離感を意識する
- ・利用者の安全配慮に細心の注意をはらう、不安にさせないように行動する
- ・利用者の状況の把握と非言語的コミュニケーションの使用方法
- ・技術的な支援はできないことが多いと分かっていたので、できるだけたくさんのかたを学ぼう心がけた
- ・職員の支援方法（食事、移動、排泄等）を重点的に学んだ
- ・二人での実習だったので、油断しないようお互いを律した

(3) 四年生の最終実習（保育所または施設）で気を付けたこと

- ・マナーや礼儀
- ・これまでの反省点を活かし、分からないことはその場で解決できるよう何でも聞いた
- ・積極的に子どもと関わり、職員の仕事を手伝った
- ・子どもが何を考え行動しているかを考えて関わる
- ・人見知りする子どもに適度に話しかけてコミュニケーションをとる
- ・言葉かけの内容を吟味する
- ・移動の際、ゆっくりな子に対し急がないように伝え、けがをしないように行動する
- ・クラス全体を見つづ子ども一人ひとりと関わった
- ・間接的な援助も大切にする
- ・職員との連携と利用者への関わり

## (4) 三回の実習で共通して気を付けたこと

- ・挨拶を大切にす
- ・遅刻をしない, 時間厳守
- ・言葉遣い
- ・声の大きさ
- ・子どもと職員の名前と顔を覚える
- ・積極的に子どもと関わる
- ・上からではなく子どもの目線で話す
- ・子どもや利用者主体の援助を行う
- ・疲れを子どもや利用者に見せない
- ・何かあったら即時に職員に伝える
- ・子どもや利用者が心を開いていかれるよう距離感を意識した
- ・人間関係

## (5) 保育士が「明るく元気である」ことを求められることへの認識

- ・子どもが明るく元気であるために保育士もそうでなければならない
- ・保育士自身が元気でないと子どもたちも楽しくないと思うので, 必要なこと
- ・保育士は近くにいるおとなの代表であるので「明るく元気である」ことは子どもたちにとって良い影響がある
- ・保育士が明るく元気でいれば, 子どもはその空気を感じ取り, 保育園生活が楽しくなるので良い
- ・健康でいることと, 子どもたちの見本であるので楽しむときは一緒に楽しむ
- ・子どもと関わる時に明るく元気なのは当たり前で, その上で子ども各自に合った関わりが求められる
- ・活気ある声や身体を使って子どもたちに接することで元気のある保育士に近づける
- ・明るく元気な人の方がはたから見て気持ちが良い
- ・子どもだけでなく人は暗く元気のない人の所には寄っていかない
- ・子どもや保護者を援助する上で相手を安心させられる
- ・必要最低限の条件
- ・明るく元気でない保育士に子どもを預けるのは保護者が心配になる
- ・元気は元気で落ち着きのある雰囲気子どもと接したい
- ・子どもたちが安心できるのは良いが, あまり気負い過ぎずに行う方が望ましい
- ・子どもが周りに迷惑をかけたなら, 明るさを見せずにきちんと伝える必要がある



## 2. 保育園長の立場

認証保育園園長として2年目のA先生に話を伺った<sup>7)</sup>。保育士歴は認可保育園で12年、その後、認証保育園で副主任、主任として3年間勤務、園長となった。

保育士として求められる態度（対子ども、職員、保護者、その他）や技術について、学生の実習時、経験の浅い保育士、中堅の保育士の三段階に分けて半構造化インタビューを行った。

実習は保育士として働く際の最初の壁であると位置づけ、意気込み過ぎない方が良い。不安でも笑顔でいることで自分が楽になるし、周りは話しかけやすくなる。挨拶はたとえ返事がなくても行い、返事は頷くだけでは気づかれないかもしれないので必ず言葉にする。

実習先の雰囲気や素直に感じて、子どもの表情の変化に注目した上で保育士の関わりを見ると子どもの状況を把握しやすい。

事前訪問時から担当保育士のことを信用して、話の内容が理解できなければ、分かるまで質問をする。実習生の「大丈夫です」という返事は気づきがないと誤解される恐れがある。

経験の浅い保育士には、まず子どもに慣れてほしい。複数担任であれば雑用をすることも多いが、自由遊びの時には子どもとたくさん関わり特性をつかんでいく。怪我のないよう、子どもの安全は最優先事項で、子ども全員を視野に入れられる立ち位置を初めに教え場面に合わせて、その都度確認する。次に子どもとの信頼関係を築くために、子どもの話をよく聴く。子どもが常に自分のことを見ていてくれる、と安心できるよう見守り、心をつかむ。ケガにつながるような危険なことや他児が嫌がること（叩く、押す等）をした時は注意をするが、関係が浅いと子どもは怒られたという記憶だけが残り、修復が難しいので、まず信頼関係を築いてからしつけを行うよう指導している。保育士の子どもの関わりを統一するため、保育士同士で頻繁にコミュニケーションをとっている。先輩保育士から言われたことは、まずはやってみる。やった上で疑問があれば質問して、納得できるまで確認する。先輩と同じように行っても上手くいくとは限らない。今までのスキルの蓄積が違うので同じように「できなくて当たり前」。試行錯誤しながら経験を積み、自分なりの目標や保育士像ができてくる。

中堅は以前であれば7年から10年の保育士経験というイメージであったが、認可保育園と比較して勤続年数の短い認証保育園は5年ほどで中堅の立場になる。後輩たちが質問しやすい環境をつくり、真似されて困ることはしないように自戒する。保育士と子どもとの関わりを見守り、適宜橋渡しをする役目も担う。チームワークが大切なので、相手を思いやりつつ必要なことは何度でも粘り強く指導する。クラス運営と個々の子どもを見ながら常に次の展開を考えて行動する。子どもの気持ちを受け止めるのに留まらず、引き出す力がついてくるのもこの時期である。また振り返りも自分でできるので自覚を



促す際に行う。

主任と園長という立場は現場への関与という点で大きく異なる。先に園長が発言すると他の保育士からの声が出にくくなるので、普段は主任に任せている。主任と各クラスのリーダーは密にコミュニケーションをとり、問題がある場合は、園長と主任間でも話し合い互いの妥協点を見つけていく。

子ども対保育士の人数は変わらないのに開園時間が長いため、クラス担当が全員揃うコアな時間が減っていることは、担当制、縦割り保育等の多様な保育の実施を困難にしている。

## V. 考察

### 1. 理想の保育士像

二年生は、優しく、好かれ、子ども一人ひとりを理解し、小さな成長にも気づくことができるような存在を目指している。子どもに対して適切に褒めたり叱ったりでき、明るく元気であることも必要だ。自分がいることで周りが笑顔になれるよう、疲れているときも笑顔を見せることを課そうとしている。

四年生は忙しい時でも笑顔で、問題には落ち着いて対処できるという感情の表示規則を意識している。保育士が毎日笑顔で過ごすのは子どもが楽しかったと言えるため、と「安心感」や「子どもと同じ世界で遊びを楽しむ力」に裏打ちされた記述もあった。

子ども、保護者、他の保育者に好かれ信頼関係を築いていくことは二年生も四年生も共通して望んでいる。ただし、四年生は三回の実習を通して、互いの信頼関係は同一でも不変でもなく相手が快適と思える距離感を保った上でないと形成されないことを認識している。笑顔は二年生にとって、どちらかという子どもに好かれるために、と捉えられている。四年生は笑顔になるのが難しい場面や保育士の笑顔による影響（効果）を考慮し、保育士のスキルとして活用しようとしている。

実際の保育現場において笑顔は、自分の不安を和らげ、周りとの関係形成をスムーズにする。子どもがこちらを向いたとき、笑顔で視線を合わせれば子どもは笑顔の保育士の顔を記憶していく。中堅以上の保育士であれば、他の保育士の成長のためにも表情を利用する。

### 2. 実習中の注意点

全ての実習で意識したことは、挨拶、時間厳守、言葉遣いといったマナーと利用者の個別化や利用者主体の支援といった援助技術の活用である。疲れを子どもや利用者に見せないという表示規則も見られた。初めての保育所実習では保育所の雰囲気を知り、保育士の動きを参考にしながら、積極的に子どもと関わった。二回目の保育所実習では子

ども一人ひとりに応じた関わりを大切にしながら、集団の動きも視野に入れた。施設実習では利用者の年齢の幅が広く、保育所とは異なるコミュニケーションが必要とされることがあり、無視されても何度も声かけをし、名前を呼んで笑顔で接する、といった利用者を不安にさせないための表示規則を用いている。

実習を受け入れる立場からは意気込みすぎず、園の雰囲気や子どもの表情の変化を素直に感じる事が挙げられた。返事は頷きではなく言葉にすること、可能なかぎり質問をすることも注意が必要である。その際、実習担当者を信用していることが前提となる。

### 3. 「明るく元気であること」の意味

学生にとって保育士が明るく元気であることは、子どもがそうあってほしい、そして保育園生活を楽しく過ごしてほしいという思いが通底している。また、人として安心して関わりを持ちやすいのは暗く元気がない人よりは明るく元気な人であると考え、子どもや保護者から求められる安心感に応えるために、必要なことと認識している。

A先生は、実習当初は不安がなくなることはないが、笑顔でいることで自分が楽になれるし、周りも話しやすい、としている。経験が浅い保育士は子どもの話をよく聴き、子どもがこちらを見たときには視線を合わせるようにして心をつかむ。先輩保育士との関係では、言われたことは自分の考えと違っていてもまずはやってみる。中堅の保育士は後輩が質問しやすい環境を作り、子どもに対しては気持ちを受け止めるだけでなく引き出していく。

## VI. おわりに

ホックシールドが感情労働の定義としている三項目のうち「雇用者は働き手の感情面での活動のある程度コントロールすることができる」という点は、本稿で検討した保育実習や保育業務には該当しない。

A先生はインタビューのなかで、保育士も人間なので間違えることも感情的になることもある。ただし制服を着ているときは保育士としてのプライドを持ち、気持ちを切り替える、と話した。感情演技は雇用者に対してではなく、仕事にふさわしい自分、子ども、保護者、他の職員のために行っている。先行研究、2年生・4年生へのアンケート、認証保育園園長へのインタビューから見えてくるのは、実習の経験は個人差があるものの現場で求められることを認識する力が高められていく事実である。担当の保育士に育てられながらの実習は保育士はもちろん、子ども・利用者、保護者らによって言語化されない事柄を含めて保育士に必要なスキルを全身で吸収する機会であることが伺えた。

感情の表示規則はキャリアを積むなかで向けられる相手や意味合いは変化していく。その出発点となるのは感情の表示規則を保育士のスキルとして自覚することである。

個々の持つ保育イメージに頼らず、専門性に基づいた表示規則の活用が仕事の継続に欠かせない。

なお、対人援助職としての保育士の専門性の中身の精査は今後の課題としたい。

## 注

- 1) 日本ファイナンシャルプランナーズ協会が2013年度に行った全国小学校児童を対象とした作文コンクールでは女子は一位が医師，二位が保育士。  
バンダイ子どもアンケートレポート2013年度の「将来なりたいものに関する意識調査」では三歳から十五歳の女子で一位が食べ物に関する仕事，二位が医師・看護師，三位が教師・保育士。  
2004年のベネッセ教育総合研究所による「第1回子ども生活実態基本調査報告書」では小学生女子のなりたい職業の一位は保育士・幼稚園教諭で，中学生女子でも一位。高校生女子では二位になるが高校生男子は十五位に入っている。
- 2) 武井麻子（2006）『ひと相手の仕事はなぜ疲れるのか－感情労働の時代』大和書房
- 3) 諏訪きぬ監修（2013）『保育における感情労働』北大路書房，1-12頁，143-179頁
- 4) 神谷哲司，戸田有一，中坪史典，諏訪きぬ（2011）「保育者における感情労働と職業的キャリアー年齢，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第59集・第2号，95-112頁
- 5) 大竹直子（2014）『やさしく学べる 保育カウンセリング』金子書房，26-27頁，64-65頁，104-105頁
- 6) 前掲書4
- 7) A先生の勤務先で約1時間半のインタビューを行い，許可を得て内容はICレコーダに録音した。事前に質問項目を記した手紙を渡し，本文に載せたインタビュー内容は文章化した後，確認頂いている。

## 謝辞

師走で行事の準備もあり，多忙を極める最中にお時間を下さった認証保育園園長のA先生に深謝申し上げます。4年生のアンケートにご協力頂いた「保育実践演習」担当の村田典子先生，頼もしさが感じられた4年生・2年生にも謝意を表する。