

不登校支援現場に見る感情労働

— 不登校生の居場所に着目して —

井上 烈

1. 問題の所在

本論文は、不登校支援現場における支援の特質を、子どもと関わる場面にもみる職員の感情労働に着目して検討することで、不登校支援がもちうる可能性を考察していくものである。ただし、不登校支援現場の内実が多種多様に渡っていることに留意し、今回は専門性が強く求められる不登校生の居場所に特化して考察を行う。本論文では、専門性という用語を、「職務を行う上で必要な教育・心理における専門知」の有無、「教育・心理専門性」と定義した上で用いたい。

不登校対応において、教育・心理専門性が求められるようになった背景には、1992年3月に文部省（当時）の学校不適応対策調査研究協力者会議が出した「登校拒否（不登校）問題について一児童生徒の『心の居場所』づくりを目指して一」と題する報告が起点となっている。この報告をきっかけに、それまで医療的介入が必要な問題であると考えられていた不登校が、教育・心理専門性に基づく適切な関わりかけを行えば、改善できるものという考え方へと方向転換された。具体的にいえば、不登校支援において、医療などによる積極的介入によって、子どもに「関わりすぎる」のではなく、教育・心理専門性に基づいて「見守り」「子どもを理解する」ことで不登校問題を解決していこうとしたのである。

さらに、文部科学省は、2003年に「今後の不登校への対応の在り方について（中間まとめ）」という報告の中で、「中卒後の就学・就労やひきこもりへの支援」の充実を中学卒業後の課題として掲げている。不登校問題を「進路」の問題と捉えることで、本人だけではなく、家庭や学校も含めた社会関係的な問題と認識していることが窺える。そして、そのためには、教育・心理専門性に基づいた「関わりかけ」や「指導」が必要であると指摘されている。¹⁾

1992年の報告に比べて、2003年の報告では、それまでの「受容・共感」的な対応策をある程度引き継ぎつつも、行き過ぎた「受容・共感」は、逆に不登校状態を深刻化させるとし、積極的な「指導」の必要性が前面に押し出されている。そういった流れを受けて、現在の不登校支援では、「受容・共感」と「指導」という一見相容れない関わり方をうまく両立させながら支援を行うことが必要とされており、状況に応じた「適切」な感情表出を行わなければならないという意味で、支援者には非常に高度な感情管理能力が要求されていると考える。その中で、支援者はどのような感情管理戦略で不登校支援を成り立たせているのだろうか。また、その際、支援者がもつ教育・心理専門性が果たす役割とは何か。

吉田（2007）は、教育困難校における生徒指導が、「お世話モード」と「ぶつからない」統

制システムという外部化された客観的システムと選択的な個別ストラテジーの併存によって可能になっていると指摘している。しかし、吉田の論考は研究対象を教育困難校に設定しているため、不登校生の居場所における支援の在り方には当然のことながら触れられておらず、関与者が抱える感情経験の様相に対する考察もあまり十分ではない。

本論文では、中学卒業後の不登校・ひきこもり児童を受け入れる公的機関である「児童自立支援施設」を調査対象とし、教育・心理専門性という観点から、子どもに対する職員の感情管理の戦略性に注目することで、上記の問いに答えていく。

2. 研究の枠組み

本論文では、ホックシールド（1983 = 2000）の感情労働理論を研究の枠組みとして用いる。ホックシールドは、客室乗務員や借金取立人に、職務の中で、感情規則を参照しながら「適切」な感情を表出する感情管理が求められていると指摘し、そういった感情管理が求められる職種を感情労働職と定義した。その後、パム（1992=2000）や武井（2001）らの研究により、看護や介護といった対人援助職も感情管理が求められる感情労働職であることが指摘されている。対人援助職という捉え方をするならば、児童自立支援施設職員も、感情規則に従って、子どもへの「適切」な感情表出が求められる感情労働職といえる。

加えて、感情労働理論を用いるにあたって、ヴァウターズ（1989）が指摘したような感情規則に抗いながら戦略的に感情管理を行う主体の側面も感情労働理論に含め合わせることも必要である。なぜなら、職員は機械的に求められるサービスや感情表出をこなしているわけではなく、自身の感情と感情規則を常に対照しながら、再帰的に感情管理を行っていると考えられるからである。

ただし、対人援助職とホックシールドが対象にしたサービス職との職務の本質的な違いは考慮しなければならない。ホックシールドが対象としたサービス職におけるサービスとは、顧客のニーズをそのまま満たすことであり、それによって顧客満足が得られ、職務が成り立っていくと考える。しかし、対人援助職におけるサービスでは、必ずしも顧客のニーズをそのまま満たすことが求められるわけではない。不登校対応でいえば、教育・心理専門性により、長期的にみて顧客の利益が最大化されるならば、短期的にみれば顧客のニーズに背くこともありえるだろう。

また、対人援助職は、その他のサービス職と比べて、顧客の感情理解をより深く、より長期的に行っていく必要があり、感情管理能力がより強く必要とされると考える。

これらの点を考慮するならば、本論文に感情労働理論を用いることの妥当性は高いと考える。

3. 調査の対象と方法

3.1. 調査対象施設

調査対象施設となる居場所 A は、ひきこもりや不登校の状態にある対人関係の苦手な中学卒業後の児童に対して、入所または通所による集団生活を通して、社会的自立に向けた進路選

拠を支援する施設であり、厚生労働省が定める児童福祉施設の中の児童自立支援施設に該当する。²⁾居場所 A は、所在する都道府県の自治体によって設立されており、支援職員は自治体の採用試験を経て採用されている。居場所 A が提供する自立支援を目的としたプログラムは、4種類存在し、基本的な生活習慣や生活リズムを獲得することを目指す生活支援プログラム、児童の不安感の軽減や自発性を引き出すことを目的とした心理支援プログラム、就労や進学に向けた職業支援や学習支援を行う自立支援プログラム、家族への援助を行う家族支援プログラムがとり行われている。職員にはそれぞれプログラムの担当が割り振られ、職員はその担当として職務を行っていくことになる。ただし、「見てもらったとおり、宿泊棟がありますので、24時間 365 日、泊まりもありますので、学習だけというわけではないです。やっぱり向こうにいれば、ご飯を食べに行っていない子に、ご飯に行けやとか、時間が来たら、もう寝えやとかいうような、生活に関することもやっぱり支援の中に含まれていますので。(中略)だから、ここで言う自立支援課の仕事も、職業支援課のことも、学習支援課のことも、特に自分の受け持ちの子どもが就職希望だったら、やっぱり職業につながるような話もしますし、手伝いもしますし。」(職員 A インタビュー) とあるように、職員それぞれに担当しているプログラムがあるものの、生活場面における子どもとの関わりにおける役割分担の意識はあまりない。このことから、生活場面での子どもへの関わりにおける職員の感情管理は、担当に関わらず一様に要求されていると考える。

なお、居場所 A に在籍する子どもの特質が、今回の調査から得られる知見に大きく影響していると考えられる。居場所 A に入所するためには、児童相談所やケースワーカーによる第三者的な判定を経て決定される。よって、必ずしも子ども自身が希望して入所しているわけではなく、虐待などの複雑な家庭環境から逃れさせるため、施設をシェルターの的に利用している児童もいる。つまり、必ずしも子ども自身が職員による「サービス」の提供を、ニーズとして求めているということである。

また、居場所 A に在籍している子どもは、その性格傾向から、問題行動や逸脱行動などをよく起こす傾向がある「非行系」と、内向的でおとなしく、入所前はひきこもりや不登校であった「ひきこもり系」のふたつのタイプに大別でき、在籍している子どもの生育背景が多岐に渡る。

これらのことは、職員による「受容・共感」や「指導」の在り方にも大きく影響を与えると考えられ、本論文ではそういった点に注意しながら、職員はどのような支援を子どもに与えるべきものと考えているのか、また、実際に支援を行うにあたって、どのような場面で、いかなる感情を表出し、抑制するという戦略をとっているのかを分析することとする。

3.2. 調査方法

調査者は、居場所 A に 2010 年 8 月に実習生として関与する過程で、日常的なプログラムや生活場面の観察結果をフィールドノートに記録するとともに、居場所 A 職員 6 名に各人 1 時間程度のインタビューを行って録音記録した。インタビュー対象者の属性については、表 1 を参照されたい。³⁾インタビュー調査では、「子どもと関わるうえでのやりがいやむずかしさ」というテーマ設定の半構造化インタビューを行っている。半構造化インタビューを用いたのは、本論文の問題意識の性質上、子どもとの関わり場面における職員の感情経験に対する語り

収集しなかったからであり、方法論としては問題中心インタビューに該当する。加えて、居場所 A の紹介リーフレットなど、居場所 A が対外的に発行している関連資料を参照している。なお、データの取り扱いにおいて、子どものプロフィールの特定を避けるため、具体的な生活場面の観察結果を事例としては示さない。そこから得られた事柄は、職員のインタビューデータを分析する際の参考として使用している。⁴⁾

表 1. インタビュー対象者の属性

対象者	A	B	C	D	E	F
性別/年齢	男性/32	男性/35	女性/44	男性/29	女性/58	女性/28
所属	学習支援課	自立支援課	学習支援課	職業支援課	学習支援課	学習支援課
職務経験	10年	10年	22年	2年	40年	4年目
特記事項	現施設では2年目	現施設では3年目	現施設では6年目		現施設では5年目	

4. 居場所 A における不登校支援の特質

4.1. 不登校支援におけるゴールセッティング

居場所 A では、どのような支援が、子どもに与えるべきものとされているのだろうか。不登校支援のゴールセッティングをどのように定めているかを考えることで、求められている支援の特質を明らかにしたい。居場所 A のリーフレットには、居場所 A の概要が「ひきこもりや不登校の状態にある高校生年齢の方を対象に、社会的自立に向けた進路選択を支援する」と示されている。ここでいう「社会的自立」とは、高等学校への復学や大学や専門学校などへの進学、アルバイトや就職をすることであり、必要であれば家族から独立して社会生活を営んでいくための生活能力や社会規範を体得することを指している。進路の状況については、図 1 を参照されたい。

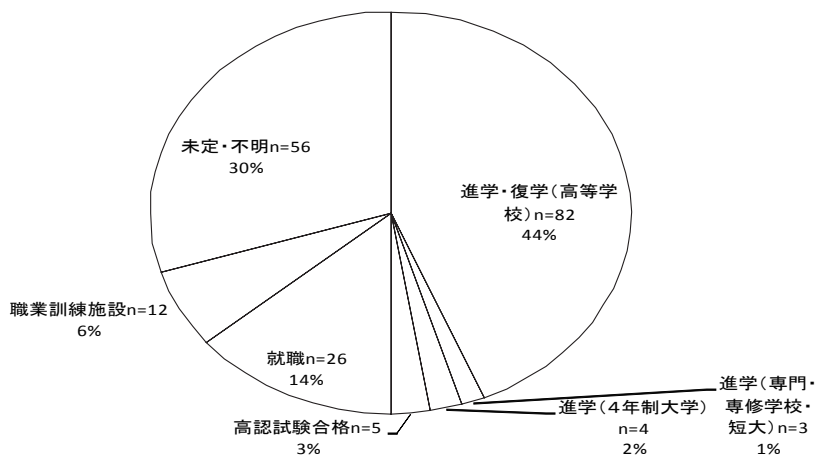


図 1. 居場所 A の進路の状況 (平成 15 年～ 20 年次までの累積 n=188 関連資料より作成)

図1からもわかるように、子どもの進路状況は、進学であっても、応用的な学力よりも基礎的な学力が求められるような学校への進学が多く、また進学せず、かつ定職にも就いていない可能性のある「未定・不明」カテゴリーに属する子どもも全体の30%も存在する。

(職員B) ここで抱えている一つの課題は、いわゆるゴールがない児童が入れられていることが多いんですね。出口がないと言うとあれですけど、例えば、就職させてください、学校に行かせてください。でも、例えば宿泊棟からここに来るまでの間でも来られない。何かとへりくつをこねる。いま発達障害の子も多いので、自分のペースを崩されるのはいけないから、9時半のホームルームにおいでよと言っても、髪の毛を整えて、お茶を飲んで、9時45分にしか来れないと。そういう子に対して指導しましょうと言っても、なかなか難しいんですよ。きみは就職だよと言いました。でも入らない。結局それの繰り返しなので、結局、目標セッティングをしているんだけど、それに彼らが乗れないことは多々あります。

(職員B インタビュー、傍線筆者)

職員Bの語りが示すように、居場所Aにおける不登校支援は、進学に必要な学力の獲得も重要な要素ではあるが、社会生活を営むうえでの生活能力や社会規範を体得させることにより重きがおかれている。つまり、居場所Aにおけるゴールセッティングは、子どもが置かれている状況によって異なるものの、子どもに社会的自立を可能にする力をつけさせることであり、それは居場所Aの規律的な集団生活を通して訓練されていくことになる。そして、職員の職務は、その力をつけさせるために、規律的な集団生活を維持させながら、そこで生じる子どもの不安や悩みを和らげていく関わりということになる。

4.2. 職員にみる感情管理戦略①—若手職員の感情管理戦略—

では、職員は、実際に子どもとの関わりの中で、どのような場面で、いかなる感情を表出し、抑制するという感情管理を行っているのか、その様相を職員の感情管理戦略という側面から分析したい。

居場所Aでは、子どもが職員に対して暴言を吐いたり、暴力をふるうといった「緊張場面」が少なからず存在する。そういった場面で、職員はどのような感情管理を行っているのだろうか。

特に職務経験年数が浅い若手職員に着目してみたい。

(職員D) ちょっと向こうの都合悪いことがあったらころっと変わって、「くそ」「ほけ」という暴言とか、そんな。これまでこっちが思っていた関係はなんやみたいな感じのがあったりして、そういうのはやっぱりつらいですね、信頼関係で言うと。

(中略)

(調査者) それでもやっぱりまたかかわっていかうと思われるわけですか。

(職員D) そうですね。たぶんぜんぜん関係ないプライベートとかでそんな子おったら、もう近づかんと思うんですけども、やっぱりそういう、まずはそういう環境で育ってきて、虐待

されたりして、ひどい目に遭ってきてのいまなんやという理解のもとに、ちょっとでもやっぱり理解しようとか、ちょっとでもここで信頼関係とか、そういう何か感じることで、やっぱりその子は改善していくとか、これから社会に出たときに、ちょっとでもいい方向に向かえるように、みたいなのを思いながら接していますけどね。

(職員 D インタビュー、傍線筆者)

職員 D は、今までの関わりを否定されるような暴言に対して、「やっぱりつらい」という感情経験を示しているが、「ちょっとでもいい方向に向かえるように」接していくと語っている。ここから、つらさややるせなさといったネガティブな感情経験を、子どもを理解することで打ち消そうとする感情管理が確認できる。ここで語られる「理解」というのは、子どもを「受容・共感」することと同義であると考えられるが、子どもの現在の心情を全面的に肯定する意味での「理解」ではない。教育・心理専門性に基づいた子どもの生育環境への理解であり、限定的な意味での「理解」であるといえる。そして、教育・心理専門性に基づいた限定的な意味での「受容・共感」であるため、子どもを教育・心理専門的に「指導」をする余地が存在し、両者の併存が可能となるのである。では、このような感情管理は、職員 D 自身にどのように認知されているのだろうか。

(調査者) その腹が立つというのは、どうやって抑えるというか、また新しい気持ちに持っていくんですか。かなりストレスがたまりそうな感じがするんですけど。

(中略)

(職員 D) 基本的に怒らないほうだから、その場でどうっていうのはないですね。何かそのときはどうやってこれを収めようかとか、どういう方向に持っていこうかという考えているので精いっぱいなので、あまりその場で感情的になることはないです。あとから思い出してもむかむかするというのはあるんですけど。

(調査者) 例えば、それを職場の方々と共有してちょっと和らげるといえるか。

(職員 D) それはあります。やっぱりそれが一番、あとからもう、ほんまにふざけるなという思いをほかの職員に聞いてもらったりとか、ありますね。

(職員 D インタビュー、傍線筆者)

自身の感情管理に対して、その時は感情を抑制することに「精いっぱい」で、あとから「むかむかする」といったネガティブな感情が再び喚起されることもあると語っている。しかし、そういった子どもに対するネガティブな感情経験は、職場の他の職員との感情共有によって、ニュートラルな感情経験へ抑制していくことになる。こういった職場の同僚との感情共有による感情管理戦略は、「やっぱり交代制勤務の良さはそこであると思うんですけど、自分ができなくても誰かがフォローしてくれるというのを、チーム全体でやっているところがすごく心強いと思うんです。」(職員 F インタビュー) と他の職員も述べるように、若手職員にみてとれる感情管理戦略のひとつであると考えられる。

4.3. 職員にみる感情管理戦略②—ベテラン職員の感情管理戦略—

前節では、若手職員にみとれる感情管理戦略を例示した。職場の他の職員と感情を共有することは、若手職員であるからこそ行いやすいという側面もある。では、若手職員に対して、職務経験年数が長いベテラン職員はどのような感情管理を行っているのだろうか。

(調査者) では、そういうかかわる中での、いわゆるネガティブな感情みたいなものは、どういふふうに発散というか、処理されているんですか。

(職員 E) 私ね、もう若いときから、この仕事にあれ(就職)して一番しんどくて、でも素晴らしいと思ったのがね、自己覚知。自分のことが分かるというね。いろんな子の状態を見て、その反応なり、自分の心がほんま映し出されるようなところがあって、それでいろいろ心理の勉強もして、ドクターが、研修があったときにね、一つだけ、これだけ持っていたらこれからやっていけるわと思ったあれがあったのは、要するに投影。子どもたちが自分にぶつけてくる感情なりね、思っているのは、ものすごい半端じゃないですよ。虐待の子なんか特にね。何でいちいち、こんなに突っかかってくるんやろうとか、いろいろ。そのときにね、本当に言いたい、したいのは、私じゃなくて、自分に一番近い親。その代わりに私たちがやっているということでね。実際に、本当の思いやないんやと。投影されてね、映し出されているだけでね。そういうことで、肩代わりしているというところへんを、いつも私の中で持っていて、冷静に見られるという。それで、あのときどうしたらよかったとか、これからどうしたらもっとよくなるかとか、冷静に見られる状態があるので。それまでは何かもう、1対1の世界になるので。いまでもそういうことは、ないことはないんですけど、いつか心に変な、曲がった部分が出たときの対応の仕方によって、いつかは気がつくこともあるやろうし、こっちが気がつかせることをやっていかなあかんのかなとか、いろいろなことが考えられるので。そういう意味では、もう自分がストレスというより、そのことをどう解決して、読み取って、分析して、見極めてですよ。見極めてどう解決するかというのは、常に客観的に持っておいて、仮説立てたりいうのは、もういつもしとかなあかんことなんやなということで、自分なりに。

(職員 E インタビュー、括弧による補足・傍線筆者)

職員 E は、子どもとの「緊張場面」に対面しても、特にしんどさは感じないとし、自身のネガティブな感情への対処の仕方を「投影」という概念で提示し、子どもからの暴言や暴力は自分に向けて発されたものではなく、その子どもの親に向けられたものであり、自分はその親の肩代わりをしていると認識することで、自分が置かれている状況を「冷静に」見ることができると語っている。この「投影」という概念は、研修でドクターから学んだと語っていることからわかるように、教育・心理専門性に基づいた概念であり、それによって、子どもの心情を「受容・共感」することでネガティブな感情経験の発生を未然に抑制していると考えられる。そして、ここで確認できる「受容・共感」も、前節での若手職員に対する分析結果と同様に、子どもの現在の心情を全面的に肯定する意味でのものではなく、教育・心理専門性に基づいた限定的なものであるといえる。このことは、職員 C のインタビューデータからも確認できる。

(職員C) とにかくね、あまり入り込もうとしすぎると、お互いがしんどくなるんですよ。それを最初のころに、ここ来て6年目になるんですけど、最初、すごくかわらなくちゃというのがあって、それでちょっと、それを先行しすぎてちょっとしんどくなった部分があったので、やっぱりそれはお互いのためによくないなということで、やっぱりある程度のほどよい距離でかかわっていこうと。やはり常に自分の気持ちの中に、その子たちのことは居るようにするというのを、自分の中では思っているんですけど。それは、言ってみたらどういうことか。それは自分なりの考えなんですけどね。一つのおうちに住んでいても、気持ちの中に例えば、自分の子どもとか何とかがなかったら、同じ家に住んでいても心が離れるというか、ただ一緒にいるだけというか。やっぱりそういうのが一番よくないなというのを自分が感じてまして。だから、私は、ここの職員もみんなそうですけど、家庭があって、仕事にここに来るわけですけど、やっぱり自分の気持ちの中には、せめて担当の子だけは住んでいてもらいたいというか、そういうかたちで私は接しています。一緒に住んでいるというか、気持ちの中にいるというか。絶えずやっぱりその子のことを気にしていくというか、目を掛けていくというか、そういうことがやっぱりすごく大事かなと思います。

(職員C インタビュー、傍線筆者)

職員Cは、子どもと関わりすぎて「しんどくなった」経験から、子どもとの関わりは職務の範囲内でのみ行うべきであると「受容・共感」に対する一定の限界設定を行っている。「自分の気持ちの中には、担当の子だけは住んでいてもらいたい」「一緒に住んでいるというか。気持ちの中にいるというか。」と語るように、「受容・共感」への捉え方の枠を、当初もっていた捉え方の枠よりも緩めることで、ネガティブな感情経験自体が生じないようにする自分の状況に則した感情規則を自身の中に作り上げていったと考える。このように、ベテラン職員からは、職務経験の中で、場に則した感情規則を新たに作り上げ、ネガティブな感情経験自体を生じないようにするという戦略がみてとれる。

4.4. 感情管理戦略に教育・心理専門性が果たす役割

ベテラン職員にみられた感情管理戦略は、若手職員にみられた感情管理戦略に対して、教育・心理専門性に基づいた限定的な「受容・共感」を行い、自己のネガティブな感情経験を抑制することで、指導的な関わりを可能にするという点では同じである。しかし、若手職員は、教育・心理専門性に基づいた対症療法的なテクニックとしての感情管理戦略であるのに対して、ベテラン職員は教育・心理専門性に基づいた感情管理戦略がスキルとしてほぼ体得されているという点では違いが確認できた。このような感情管理戦略の質的な違いが生まれてくる背景には、職員にとっての教育・心理専門性への捉え方の変化が関連していると考えられる。そこで、テクニック的なものからスキルのものへと感情管理戦略が移行していく途中段階にあるだろう中堅職員のインタビューデータを用いて考察を行いたい。臨床心理士の資格を持ち、心理職として職務を行っている職員Bのインタビューデータを見ていきたい。

(調査者) では、実際に子どものカウンセリングということも行っているということですか。

(職員 B) そうですね。ただ、ここに限らずですけれども、施設現場ってカウンセリングをしようと思ったら、やっぱりファンタジーを扱うので、日常生活にかかわると歪むんですね。こっちで怒っていて、こっちで優しく受け止めるというのは、子どもたちには混乱を招くのでできないから、カウンセリングという名目ではやっていないですね。心理担当の面接というかたちで、愚痴を聞いたりだとか、問題行動の面接をしたりします。

(中略)

(調査者) 日常生活に深くかかわっていくがゆえに、実際のカウンセリングの論理というか、そういうものにちょっとずれが出てくるとおっしゃっていましたが、そのへんをもう少し聞かせていただけますか。

(職員 B) よく言うのが、相手のファンタジーに合わせて、普段の日常で解消されないことがそこで満たされているから、治療効果があると。要は、普段お母さんに甘えたいんだけど、甘えられない、問題行動しか出せないのが、カウンセリング場面では自由に話ができて、例えば「おまえなんかどこかへ行け」という言葉をぶつけても、それに対してカウンセラーが耐えて、また何事もなかったかのように帰ってきて、でもショックだということを言われる中で、「ああ、親ってこんなことを考えているんや」というのをだんだん取り込みながらよくなっていくのが普通なんですね。でも、日常生活で、例えばこの子に対して、「この前もの盗んだやんか」という話をしたときに、では治療的な態度で、というのが一致しない。そうすると、日常場面にかかわればかかわるほど、カウンセリングがしにくくなってきます。

(職員 B インタビュー、傍線筆者)

臨床心理士という立場から、カウンセリングという教育・心理専門性を用いて子どもと関わることの難しさが語られている。インタビュー対象者の特性上、カウンセリングというトピックに限定された語りになってはいるが、職員がもつ教育・心理専門性そのものが、子どもとの日常生活における関わりで必ずしも必要とされていないことが窺える。自身のもつ教育・心理専門性を、日常生活で子どもを「指導」することとは一致せず、子どもとの関わりを逆に困難にするものと捉えていることがわかる。さらに、自身の専門性の位置づけについて、次のように語っている。

(職員 B) 一つ考えているのは、仕事は仕事として割り切っている部分は、たぶんどの職員に聞いても言われると思います。というのが、さっき言ったように、素の自分がかかわりたいけど、そこを出して否定されたら傷つくので、しんどくなるんですね。そこは出さずに、もう日常的なもの、あくまでも心理としての専門家。指導的にするのも、施設職員としての専門家というので、仕事としてかかわっているという方は多いのではなかろうかと。

(職員 B インタビュー、傍線筆者)

教育・心理専門性を、子どもとの間に距離が生じ、子どもとの関わりを困難にするものとは意識しつつも、逆にそうであるからこそ、自身を意識的に教育・心理専門性を持つ専門家と位置付けることで、子どもとの関わりで生じるネガティブな感情経験を回避している。さらに、「熟

意を持ってかかわれば分かるだろうという。でも、それが幻想やと気付くから、だんだんみんなしんどくなるので、あくまでも仕事としてかかわると。」(職員Bインタビュー)とあるように、しんどさを軽減するために、自身の教育・心理専門性を高度化していき、感情管理戦略のツールとして用いるようになったと考えられる。

教育・心理専門性に基づいてネガティブな感情経験をニュートラルな感情経験に抑制しようとする感情管理戦略をとる若手職員に対して、職員Bは、若手職員がとる感情管理戦略に伴うしんどさを軽減させていく過程で、より強度の高い教育・心理専門性をを用いている。ただし、専門性から生じる「隠れた上下関係」(小沢、2002)を内心で意識せざるを得ないため、子どもへの感情表出は「表層演技」(ホックシールド、1983 = 2000)的なものと自覚される。しかし、一方で、自分の状況に則した感情規則を作り上げることで、ネガティブな感情経験自体を生じないようにさせる感情管理戦略をとるベテラン職員からは、子どもへの愛情や人間性が「自然」と語られ、子どもへの感情表出が「深層演技」(ホックシールド、1983 = 2000)として行われていた。⁵⁾これは、教育・心理専門性を高度化していく中で、自分の状況に則した教育・心理専門性を取捨選択していき、新たな感情規則をつくりあげること成功したからだと考える。このように、職務の必要に応じて、自分の状況に適用し、取捨選択していくという意味で、教育・心理専門性を高度化させることに応じて、職員に見られる感情管理戦略は変化していくものといえる。

5. 結語 — 専門性が求められる不登校生の居場所における職員の感情労働 —

本論文は、中学卒業後の不登校・ひきこもり児童を受け入れる公的機関である「児童自立支援施設」を調査対象とし、教育・心理専門性という観点から、子どもに対する職員の感情管理の戦略性に注目することで、専門性が求められる不登校生の居場所での不登校支援がもたらせる可能性を考察することが目的であった。職員は「受容・共感」と「指導」という対立的な関わり方において、子どもの社会的自立のために、感情管理をうまく行っていくことが求められる存在であり、教育・心理専門性に基づいた限定的な意味での「受容・共感」を行うことで、子どもを教育・心理専門的に「指導」をする余地を作り、両者の併存を可能としていた。

その際、図2にも示しているように、教育・心理専門性の強度が、その感情管理戦略のプロセスを規定しており、「抑制的」で「表層演技」としての感情管理から、「回避的」で「深層演技」としての感情管理へと変化させていくことが示唆された。ただし、ここでの教育・心理専門性の強度というのは、教育・心理専門性を職務の必要に応じて、自分の状況に適用し、取捨選択していくという意味での強弱である。職員は、子どもとの関わりの中に、様々な困難性を抱えつつも、自身の教育・心理専門性を再帰的に参照し、自身の状況に則したものを再構築していっているものであり、その構築過程は、まさに「子どもと向き合う」ことなのであろう。

西野(2002, p. 51)は、不登校生の居場所に専門性が求められつつある社会状況を踏まえながらも、そこに専門性が入り込むことは、「何か危険な人とチェックし、どこかの専門機関に行ってもらおう、という形の排除をうみだしかねない危うさ」を持っていると指摘し、本来の「居場所の論理」を破綻させる可能性があるとして述べる。しかし、今回みた居場所では、職員

の感情労働性と教育・心理専門性の再帰的構築により、子どもへの包括的な支援が可能となっており、不登校支援における可能性を広げるものであろう。今後は、このような支援を持続可能なものとするために、職員の感情や教育・心理専門性の確立のためのケア・サポート体制の充実が図られるべきと考える。




教育・心理専門性の強度	ネガティブな感情経験に対する感情管理戦略	感情表出の特徴
弱  強	抑制的  回避的	表層演技  深層演技

図2. 教育・心理専門性と職員の感情労働スタイルとの関連

註

- 1) 森田 (1991, 2003) は、登校忌避感情をもつ児童を対象にした大規模調査を行い、そういった児童の「ソーシャルボンド (社会的絆)」が、そうでない児童に比べて弱いことを指摘した。また、義務教育を修了した不登校児童たちの多くが、フリーターや非正規雇用といった社会的地位に追いやられる傾向があることも指摘した。
- 2) 居場所 A は厚生労働省が管轄する福祉施設ではあるが、ひきこもり・不登校児童を対象としており、抱えている問題性は他の不登校生の居場所と同じであると考えられる。また、厚生労働省管轄の福祉施設では、対象となる子どものことを、正式には「児童」と呼称する。しかし、本論文では、今後行うであろう他の不登校生の居場所との比較を念頭におき、特に必要がない限りは「子ども」と記述したい。
- 3) インタビュー対象者は、職種・年齢・性別に偏りがないようにという筆者の要望のもとに、居場所 A 側が対象者を選定している。
- 4) 事例の提示と同様の理由から、関連資料の出典は明記しない。
- 5) ホックシールド (1983 = 2000) は、自身の感情とは別に、求められている感情をあたかも抱いているように外的な振る舞いを作りあげて「表層演技」とし、求められている感情を実際に感じようと自身の感情を作りあげて「深層演技」としている。感情管理能力という観点から捉えるならば、「表層演技」よりも「深層演技」の方が難易度は高く、それによる感情表出がもたらす他者に与える印象も、より「感情的」なものとなる。

参考文献

朝倉景樹, 1995, 『登校拒否のエスノグラフィー』彩流社。
 Coulter, Jeff, 1979, "The Social Construction of Mind", Studies in Ethnomethodology and Linguistic Philosophy, Macmillan., (=1998, 西坂仰訳『心の社会的構成 ヴィトゲンシュタイン派エスノメソドロロジーの視点』新曜社)。
 Coulter, Jeff, 1989, "Cognitive "Penetrability" and the Emotions", D, D, Franks and E, D, McCarthy eds, The Sociology of Emotion, JAI Press, pp. 33 - 50.
 フリースクール全国ネットワーク編, 2004, 『フリースクール白書』。
 Hochschild, Arlie R., 1983, Managed Heart: Commercialization of Human Feeling, University of California Press., (=2000, 石川准・室伏亜希訳『管理される心 感情が商品になるとき』世

- 界思想社).
- 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』第84号, pp. 125 - 144.
- 貴戸理恵, 2004, 『不登校は終わらない「選択」の語りから<当事者>の語りへ』新曜社。
- 文部省, 1992, 『登校拒否(不登校)問題について一児童生徒の「心の居場所」づくりを目指して一学校不適応対策調査研究協力者会議』。
- 文部科学省, 2003, 『今後の不登校への対応の在り方について一不登校問題に関する調査研究協力者会議』。
- 森田洋司, 1991, 『「不登校」現象の社会学』学文社。
- , 2003, 『不登校—その後—不登校経験者が語る心理と行動の軌跡』教育開発研究所。
- 森田次朗, 2008, 「現代日本社会におけるフリースクール像再考 京都市フリースクールAの日常実践から」『ソシオロジ』53 - 2, pp. 125 - 141.
- 西野博之, 2002, 「「場」と「専門性」をめぐって一日常の関係性を問い直す一発題II」『社会臨床雑誌』第10巻第2号, pp. 45 - 52.
- 小沢牧子, 2002, 「「場」と「専門性」をめぐって一日常の関係性を問い直す一発題I」『社会臨床雑誌』第10巻第2号, pp. 41 - 45
- Pam.Smith,1992, The Emotional Labour of Nursing, (=2000, 武井麻子・前田泰樹監訳『感情労働としての看護』ゆみる出版)
- 武井麻子 2001『感情と看護』医学書院
- 吉田美穂, 2007, 「「お世話モード」と「ぶつからない」統制システム—アカウンタビリティを背景とした「教育困難校」の生徒指導—」『教育社会学研究』第81号, pp. 89 - 109.
- Wouters, C. 1989, “The Sosiology of Emotions and Flight attendants:Hochschild’s Managed Heart”, Theory, Culture, & Society, 6, pp. 95 - 123..

(教育社会学講座 博士後期課程2回生)

(受稿2010年9月6日、改稿2010年11月26日、受理2010年12月9日)

Emotional Labor in the Supporting Field of “Futoko”: Focusing on their “Ibashi”

INOUE Takeshi

This paper examines and presents the characteristics of the emotional labor of staff members in the field and it required a professional social worker to analyze interviews with them. Moreover, it discusses the notion that they have conflicted feelings and explains how a support style works out. They are consciously aware of the balance between receptiveness or capacity to empathize and training on professionals. They have conflicted feelings that they balance appropriately. We find that they are emotionally labored. What feelings they express and suppress. This paper called it “emotional management strategy”.

In young staffs, they suppress negative feelings and try to force themselves to express positive feelings to them. Their strategy can be called this repressive emotionally regulation “surface acting”. In experienced staffs, they avoid negative feelings and are willing to express positive feelings to them. Their strategy can be called this avoidant style of coping “deep acting”.

Besides, in mid-level staffs, a process of building professionally is confirmed. They control their emotional management by will or choice of it. Without a professionally, they will be unable to balance his or her feelings well. It plays a very critical role that legitimate asymmetric relationship between them, and define their identity.

In this way, this paper points out the system or support style keeping by their emotional work.