

保育者の語りからみる保護者との関係変化の検討

—保護者を相手とした難しさを超えるプロセスに着目して—

教職開発コース 衛 藤 真 規

An examination of changes in relationships between kindergarten teachers and parents based on narratives from kindergarten teachers

—Focusing on the process of overcoming difficulties with parents—

Maki ETO

This study was done for the purpose of examining changes in relations with parents of children in kindergarten, through narratives told by kindergarten teachers. The subjects of this study were 5 kindergarten teachers who had 10 years' experience or more working at public kindergartens, whose journey from sensing difficulties in their relationships with parents to establishing a new manner of interaction with them it illustrates as a collective model using the Trajectory Equifinality Model (TEM). The following observations were extracted from an analysis of their narratives. 1) There were two observable patterns of change in dealings with parents, one being a direct form of interaction where the kindergarten teachers accepted the diversity of parents and worked with them to solve issues, and the other being an indirect form of interaction where the kindergarten teachers focused entirely on the care of the children to create an environment where parents would feel at ease. 2) They were able to clearly identify specific primary factors that influenced the changes in relationship with parents. 3.) Other than the amount of experience kindergarten teachers had, their individual efforts were also found to be a source of change in their relationships with parents. 4) Public kindergarten teachers are frequently moved to new locations. The number of years worked continuously since relocation to the kindergarten they were stationed at was found to have an influence on relations with parents. (226words)

目 次

1. 問題と目的	1
2. 方法	2
A. 研究協力者と手続き	2
B. 倫理的配慮	3
C. 分析方法	3
D. 分析手順	3
3. 結果と考察	4
A. 保護者との関係構築の時期区分・分析の枠組み	4
B. 保護者との関係構築のプロセス	4
C. SD,SG の分類	8
D. 保育者が感じる葛藤	8
4. 総合考察	10
5. 今後の課題	10

1. 問題と目的

本研究の目的は、保育者と保護者との関係変化のプ

ロセスを、保育者の語りから明らかにすることである。

現代の社会は、母親の有業率の増加¹⁾や、地域コミュニティの繋がりの希薄化等、子どもを産み育てる環境として様々な課題を抱えており²⁾、子育て支援のニーズは高まりを見せている。子ども・子育て支援新制度³⁾等の制度面においても、保育者には家庭との連携が求められており、保育者と保護者との関係構築は充実した保育活動には不可欠と言えるだろう⁴⁾。

しかし、保護者のニーズが多様化し、抱える課題が複雑化するなか、多岐にわたる支援が求められるようになり、難しさを感じる保育者も増えている。牧野⁵⁾は複雑化する保護者支援の内容を、「気になる子ども」を持つ保護者への対応、「気になる保護者」への対応、虐待やクレームへの対応と整理している。また、保護者との思いのすれ違いに対する保育者の困惑⁶⁾、子どものためを考えての働きかけでも、母親への否定と受け止められる可能性が大きいことなど⁷⁾、保育者と保護者との関係における精神的な難しさも示されている。

保育者は保護者との関係をどのように構築しているのだろうか。ベテラン保育者は、問題解決の際に文脈と結びついた手がかりやこつを使う⁸⁾とあるように、保育者の専門性の成長に関しては、経験年数による熟達化が明らかとされている。また、保護者との関係においても、保育者の保護者に関する語りの内容における経験年数による違い⁹⁾、経験を積んだ保育者に見られる、保護者の態度、表情に対する素早い反応¹⁰⁾など、保育者の経験年数との関係が示されている。

しかし、保護者との関わりは個別性が高く、個人によって関係構築のプロセスが異なること、対する保護者側の要因も含まれることなどから、保護者との関係性は、経験年数が増せば熟達するという時間的枠組みで一般化することはできず、保育者が積み重ねてきた個々の経験に着目することが必要であろう。よって、本研究では保護者を相手とした保育者の経験に焦点を当て、保育者と保護者との関係変化を分析していくことにする。

保育者個人の経験に着目するにあたり、経験の主体であり語り手である保育者が、自らの経験を語ることについての先行研究を概観する。吉田ら¹¹⁾は、保育者が自伝的記憶として語る気付き体験ⁱにおいて、その気付きには重要な契機となる保育上の出来事があること、その気付きの後、更に気付きが変容し、そこから保育実践の変容がおこることを示している。香曾我部¹²⁾は、保育者は自らの転機¹³⁾ ii において、新たな視点を得ることにより問題を認識し、それをもとに保育実践を省察、そして将来の保育についての展望を生み出していることを明らかとしている。保育者の成長プロセスには、「問題認識—省察—展望」という連続性があり、気付きや転機となりうる体験が、保育者のその後の成長を促しているという。自らの経験が気付きや転機となり、そこから保育実践の変容が起きたと保育者が記憶し語っている様子が分かる。保育者の保護者を相手とした経験の語りに着目することは、保護者との関係変化の分析として意義があるだろう。

次に、保育者の保護者を相手とした難しさに目を向ける。保護者支援の内容が多様化する中、保護者との関係に困難を感じる保育者も多く、その関わりは感情労働¹⁴⁾ iii ともされている。保育者は感情の擬態、子どもと親に対する否定的感情の隠蔽の感情演技を行っていること¹⁵⁾、難しい親に対する対応困難は子どもに対する否定的感情の隠蔽につながっていること¹⁶⁾など、明らかとされている。また、保育士には、子どものためと思いながらも、保護者の思いに合わせなけ

ればいけないという葛藤、保護者のためという気持ちになるものの、子どものためとは相反することから生じる葛藤があることを、木曾¹⁷⁾は「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から明らかにしている。

保護者との関係変化には、対応の変化等行為面の変化の他、保育者が感じる精神的な変化も含まれることが予想できる。保育者が保護者を相手に感じる難しさに着目し、その経験の語りを分析することで、保育者の心の動きを含めた分析が可能となるだろう。

そこで本研究では、保護者を相手とした保育者の経験の中でも、特に保護者からの要望やクレーム等、難しさを伴う経験に焦点を当て分析をすすめる。保育者がどのように難しい経験に向き合い超えていくのか、難しい経験を契機として、どのような保護者との関係変化があるのか、難しさに対峙してからの時間的変容過程を具体的に描き出すことによりそのプロセスを検討する。尚、関係性とは、本来両者の相互作用により構築するものであるが、本研究では、保育者の語りのみに焦点を当て、保育者が捉える保護者との関係性の変容過程を検討することとする。

また、保護者に対して感じる難しさの内容には、保育士と幼稚園教諭における違いが報告されており¹⁸⁾ iv、専業母親が多いとされる幼稚園における子育て支援は、物理的な多忙さより心理的な負担に対する支援が中心であるという¹⁹⁾。本研究では、保育者の心の動きを含めたところで、「保育者—保護者」間の関係に着目するため、幼稚園教諭を対象とする。

2. 方法

A. 研究協力者と手続き

都内の公立幼稚園 3 園にて、合計 5 名（女性 4 名、男性 1 名）の保育者を対象とし、半構造化インタビューを行った。研究協力者を 5 名としたのは、本研究で採用する分析手法である複線径路・等至性モデル (Trajectory Equifinality Model 以下 TEM)²⁰⁾ において、サトウらが提唱している「1・4・9 の法則」による²¹⁾。4 ± 1 人（3 人から 5 人）を対象とすることにより、1 人の時には見出すのが難しい、経験の多様性を見出すことができるとされており、本研究では保育者の経験の多様性をみるために 5 名とした。協力園には研究の目的を伝え、勤続 10 年以上のベテラン保育者に協力頂くよう依頼した。10 年以上の保育者を対象としたのは、幼稚園教諭の勤続年数の平均が 10.5 年（平

成19年)であることから²²⁾である。平均勤続年数を超えるまでには、保護者との関係構築に多様な経験をしていることが予想され、本研究が着目する保護者を相手に感じる難しさも経験していると判断した。協力保育者の属性は表1の通りである。調査は2015年7月～2015年9月、インタビュー時間は1人1回60分程度である。

インタビューに入る前に、協力保育者に、①保育に対する充実度、②子どもとの関係、③保護者との関係を、①から③の順で初任時から現在に至るまでの横線のライン(曲線)で描いてもらった^{v)}。ラインの変曲点に目を向けることから、保護者対応の難しさに対峙した経験を思い出してもらい、具体的エピソードを話してもらうことができると判断した。保育の充実度、子どもとの関係についても記入してもらったのは、日常的な保育に関する話題の方が回想しやすいと推測し、そこから保護者との関係を回想してもらおうとしたためである。

グラフ記入後には、(1)幼稚園教諭になった理由、(2)過去に保護者対応で難しさを感じたできごと、(3)その際にどう対応したか、(4)その後の保護者との関係など、あらかじめ用意しておいた質問に基づきインタビューを行ったが、保育者が自然に話したい内容を重視したため、全ての質問項目の回答を得たわけではない。インタビュー内容はICレコーダーで録音し、フィールドノーツを取り、後日逐語録とした。

B. 倫理的配慮

研究にあたっては事前に協力園の園長に研究の趣旨を説明し、研究協力への同意を得た。また、ICレコーダーによる音声記録の同意を得て音声を記録、後日文字起こししたインタビューデータを協力保育者本人に確認するとともに、仮名で発表することを本人並びに園長に確認した。なお、プライバシーに配慮するため、幼稚園名、保育者名はアルファベットで表記した。

C. 分析方法

本研究ではベテラン保育者の懐古的な語りから、保護者対応の難しさの経験、その経験からくる保育者の変容、保護者との関わりの変化に至る一連のプロセスを、時間的変容過程に着目して分析するため、複線径路・等至性モデル(TEM)を用いた。TEMとは、人間の経験を時間的変化と社会的・文化的な文脈との関係で捉え、その多様な径路を記述するための方法論的枠組みである。「時間を捨象して外在的に扱うことをせず、個人に経験された時間の流れを重視する」²³⁾という特徴を持つTEMの手法は、多様な径路を詳細に記述することに適している。個別性の高い保護者との関係性のプロセスを描くに適した手法と考え採用した。

D. 分析手順

本研究では、保護者との間の難しい経験から始まり、多様な経験の径路が一旦収束する地点である等至点(以下EFP)を、以下の手続きに従い「保護者との新たな関わり方を獲得する」とした^{vi)}。保護者との関係変化を起こす要因には、保護者との新たな関わり方の獲得があると判断した。

分析手順は以下の通りである。①インタビュー内容の逐語録から、保護者との関係に対応困難を感じた経験、その後の対応、その後の保護者への関わりの変化、またその有無に関する語りのデータを抽出し、意味的なまとまりごとのカードを作成した。②カードにはその内容を簡潔に表す小見出しをつけながら、横軸を時系列として配列した。③類似した小見出しがついたカードには、小見出しのグループ化を複数回繰り返して抽象度の高いラベル(概念)をつけ、TEMの概念である等至点、両極化された等至点、分岐点、必須通過点、社会的方向付け、社会的助勢の設定を行った(表2)。④各々のTEM図を作成した後、5名の保育者に共通する概念、及び時期区分を抽出し基本的枠組みのTEM図を作成し(図1)、全体を網羅したTEM図の作成を行った(図2)。尚、必ずしも全ての保育者

表1. 研究協力者の属性

幼稚園名	保育者名	経験年数	当該園での勤続年数
K 幼稚園	IW 先生	19 年	2 年目
	DA 先生	20 年	2 年目
H 幼稚園	SI 先生	15 年	3 年目
D 幼稚園	SA 先生	11 年	4 年目
	TA 先生	11 年	1 年目

から全ての概念のカードが抽出されたわけではない。

以下、TEM図を参考に、保護者との間の難しい経験が発生してからの時間的な経過に伴い、等至点である「保護者との新たな関わり方の獲得」に至る径路の変化やその多様性を記述することを試みる。

3. 結果と考察

A. 保護者との関係構築の時期区分・分析の枠組み

保護者との間の難しい経験の要因である保護者からの要望・クレームが起きてから、EFPである「保護者との新たな関わり方を獲得する」に至るまでのプロセスを、5名の保育者の語りから検討した結果、5名の保育者に共通する経験があることがわかった。保護者からの要望・クレームが起きた後には、難しさを感じ、その後保護者への対応を行っていくこと、そして、保

護者への対応を行った後には、その対応に関する葛藤を感じ、その後保護者との新たな関わり方を獲得していくということである。保護者からの要望・クレームの後に感じる難しさを分岐点1、保護者への対応の後に感じる葛藤を分岐点2とし、分岐点1までを第1期、分岐点2までを第2期、その後を第3期と分け分析した。各時期の名称と、それぞれの時期における特徴を表3に示す。

B. 保護者との関係構築のプロセス

TEM図から見えてくる保育者の保護者との関係性構築に至るプロセスを、表3に示す各時期区分に沿って外観しながら、分岐点の選択に影響を与えたSD、SGの語りと共に記す。以下、TEMの概念は〈 〉内に示す。

表2. TEM理論の基本概念及び本研究の位置づけ

概念	意味（香曾我部 2012 参照）	本研究の位置づけ
等 至 点 (EFP) 両極化した 等 至 点 (P-EFP)	多様な経験の径路が一旦収束する地点 等至点とは逆の現象	保護者との新たな関わり方を獲得する (EFP) 新たな保護者との関わりには至らない (P-EFP)
分 岐 点 (BFP)	ある選択によって、各々の行動が多様に分かれていく地点	① 保護者との関係を難しく感じる ② 保育者の心の葛藤
必須通過点 (OPP)	論理的、制度的、慣習的にほとんどの人が経験せざるを得ない地点	① 保護者から要望・クレームが出る ② 保護者との問題に対応する
社会的方向 付け (SD)	個人の望む選択肢ではなく、望んでいない特定の選択肢を選ぶように仕向ける環境要因や文化的な力の総体	①目の前のことで精一杯になる ②母親に対する理想像を持つ ③異動により状況がつかめない ④1人で対応する ⑤園の方針による制限
社会的助勢 (SG)	SDに対抗し、個人の望んでいる行動を選択して選ぶように支援する環境要因や文化的な力の総体	① アドバイス・支援を受ける ② 自身が親になる ③ 知っている保護者が増える ④ 保護者の思いを聞き出す ⑤ 多様な保護者像が積み重なる ⑥ 分かっている自分を認める ⑦ 子どもの課題を一緒に考える

表3. 「保護者との新たな関わり方を獲得する」に至るまでの時期区分

時期	名称	特徴
第1期	保護者の気持ちがわからない	保護者の表面的な言動・行動に振り回される 保護者に伝えたいことが伝わらない
第2期	葛藤を経験しつつ問題解決に向かう	保護者の気持ちに寄り添おうとする 園の方針と個人の思いの葛藤が起きる 伝えたいことが伝わらない葛藤がおきる
第3期	保護者の多様性を受け入れる	保護者の課題を共に解決しようとする 自分なりの径路で問題解決に向かう

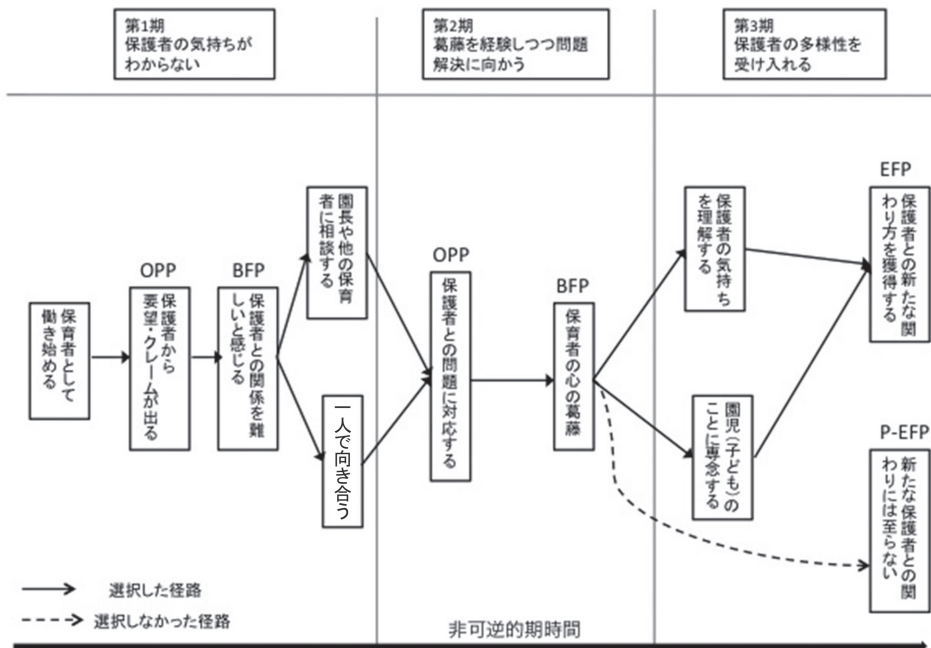


図1. 保育者の保護者との関係変化のプロセス（TEM図）基本的枠組み

第1期「保護者の気持ちがわからない」時期

第1期では、保育者が〈保護者からの要望・クレーム（OPP）〉を受け、〈保護者との関係に難しさを感じる（BFP）〉過程を経て、問題の対応に向かうまでの経路が示された。保護者との問題への対応に至るプロセスには、一人で向き合った経験、そして園長や他の保育者に相談した経験と、複数の経路があることがわかる。この時期には、全ての保育者から、「保護者の気持ちが分らなかった」という語りが報告されているため、第1期を「保護者の気持ちがわからない時期」とした。

SD1：目の前のことで精一杯になる

はじめはまず目の前の子ども達のことで精一杯で…（中略）…幼稚園で目の前で見ていた子どもの姿が全てだったので、家庭での姿とか家庭での保護者の、家族のやり取りとか、そういうところまではなかなか考えが及んでいなかったですね。（D-SA）

SD3：異動により状況がつかめない

園が変わると今まで自分がやってきたこととか知っていたことが一旦その園では違ったりすることがありますよね。なので、今まで保護者対応について、質問されたときにぱっと答えられていたことが、ちょっとそのことについては確認しないとすぐには答えられないっていう場面が、園が変わるとやっぱりでてくるので…。（D-SA）

保護者から、家庭と園との方針が異なる、特定の子どもと離れて欲しいなどの要望、仲間はずれにされている、園でモノがなくなる、怪我をするなどのクレームがあげられ、保育者が難しさを感じた経験が語られている。

そしてこれらの要望、クレームに難しさを感じた理由として、〈目の前のことで精一杯になる（SD1）〉、〈異動により状況がつかめない（SD3）〉、などがあげられており、保育者のおかれた環境要因も影響を与えていることが分かる。また、保育者の経験年数の長さにかかわらず、異動により勤務園が変われば、保護者との関係構築にやりづらさが出て来ることが報告されている。

SD4：1 人で対応する

その時に私ほんとに管理職に報告するとか、先輩に相談するとか全然そういう頭がなくて、(子どもの体育着を) なくしちゃった、どうしようって。自分だけでやってしまって、その間に保護者の方としては、こんなに何回も言っているのにいつまでたっても出てこないし何なのよって…。(D-TA)

SG1：アドバイス、支援を受ける

まあ一人で答えられないこともあったので、園長と相談して連絡します、という形はあったんですけど…。(中略) …(園長に) 相談しましたね。結局グループを変えていこうって形で最終的には変えて…。(D-SA)

保護者との間に難しさを感じ、何らかの対応に出るまでのプロセスには、〈1 人で対応する (SD4)〉、園長や他の保育者からの〈アドバイス、支援を受ける (SG1)〉経験が語られており、径路には多様性があることがわかる。TEMの枠組みにて複数人の経験をしたからこそ見えてきた多様性と考える。

SD2：母親に対する理想像を持つ

自分の「母親としての理想像」みたいなものもきつと若いころはあったと思うので、こうあってほしいとか、子どものためにこうしてほしいとか。でも、それをお子さんによってとか、お母さんの成育歴とかも、子育ての今までの経緯とかもあるしっていうようなことまでは。やっぱり愚かだったんですよね、きつと若い頃は。(H-SI)

また、〈母親に対する理想像を持つ (SD2)〉とあるように、保育者が持っている保護者像と現実とのギャップも、保護者の気持ちを理解することの難しさにつながっている。保育者のそれまでの経験が、保護者との関係構築に影響を与えていることがわかる。

第 2 期「葛藤を経験しつつ問題解決に向かう」時期

保護者からの要望・クレームに難しさを感じた後は、保護者との問題への対応をすることになる。保護者の話を聞く、気持ちを和らげる努力等が語られているが、大きな問題に関しては面談をすることになった、園長に対応してもらったなど、特別な対応の場が持たれていたことが報告されている。

しかし、面談をしたからといって必ずしもすぐに問題が解決するわけではない。事実を伝えることによ

り、返って関係を悪化させてしまった経験や、園長が表に出ることにより、自分自身の居場所が見えなくなってしまった経験など、多様な対応の難しさが語られている。

また、保護者との問題に対応をすることが〈保育者の心の葛藤 (BFP)〉を生み出している報告もある。自分自身の思いとは異なる〈園の方針による制限 (SD5)〉があること、園の方針があるため、個々の保護者の要望に合わせるができない等の葛藤が報告されている。この葛藤は、その後の保護者との関わり方の変容のきっかけになっているため、分岐点とした。葛藤に関しては、以下 3-D にて詳細に詳述する。

この時期では、全ての保育者から、自分自身の気持ちを調整しながら問題解決に向かっている様子が報告されているため、第 2 期を「葛藤を経験しつつ問題解決に向かう」時期とした。

SD5：園の方針による制限

私はもう気持ちを受け止めるくらいしかできなかった…。(中略) …(行為を) 受け入れることは集団生活なので難しいのですが、気持ちを受け止めるくらいはできるのかな…それしか出来ないかなって。(D-TA)

SG4：保護者の思いを聞き出す

そういうことの経緯とか、お母様からの思いを 2 時間ほど聞き…。(中略) …2 時間って正直長いなと思ったりもしましたけど、特に嫌だなんていうわけではなくて、今になってみるとやっぱりそれだけ不安だったからこそ保護者のそれぞれの思いっていうのが…。(D-SA)

すべての保育者から報告されていた〈園の方針による制限 (SD5)〉は、保育者が自分が願う保護者への対応と園の方針との違いに悩み、葛藤を感じる要因となっている。特に公立幼稚園に関しては、保育者の異動が多いことに加え、園は公の施設であり、方針は公の施策である。自分たちの園であっても、思うようにできないジレンマを抱えている様子が報告され、目の前の保護者に対する関わりに葛藤を感じている様子が推察できた。

保育者が取りうることができる対応として、〈保護者の思いを聞き出す (SG4)〉、ただひたすら話を聞くなど、保育者が保護者の気持ちを理解しようと努力をしている様子が語られている。長時間の電話であっても、嫌だという感情なく対応できたという語りは、そ

の気持の表れではないかと推測できる。

SG3：知っている保護者が増える

一つは知っている保護者が増えてくるので、僕自身のことがある程度、噂というわけでもないですけど、こういう先生だよとか…（中略）…ちょっとわかってもらえることとかで、話はしやすくなりますね。（D-SA）

保護者との関係変化の背景には、〈知っている保護者が増える（SG3）〉という環境要因があり、それが保護者理解につながっているという報告がある。中坪ら²⁴⁾は、保育者の感情労働を保育者の戦略として取り上げ、子どもの性格や特性、その場の状況や課題などを踏まえた瞬時の感情操作は、保育者により自律的、戦略的に用いられていると示している。「とにかくひたすら聞きました。30分くらいたつと疲れてくるのか、それとも自分でどうどう巡りに気がつくのか、ふうって一息ついたりますので…なので私もちょっと一緒に一息つきながら（D-TA）」とあるように、保護者対応においても、保育者は、その場面に合わせて瞬時に感情操作を行い、保護者対応の戦略を増やしていることが推察できる。

SG2：自身が親になる

（家庭での）日々の生活の中身がわかるようになった。それは自分が経験しているからなので、…（中略）…分かる、分かるっていうような、ぐっと近く感じがありますね。（K-DA）

保護者を相手とした難しさや関係性が、保育者が勤務する園の環境的要因により変容していく様子が推察できたが、保育者個人の経験も同様に保護者との関係変化に影響を与える要因である。個人の経験として、〈自身が親になる（SG2）〉経験を通して母親の気持ちの理解が進んだという報告は、親になる経験をした全ての保育者から聞き取ることができた。

第3期「保護者の多様性を受け入れる」時期

心の中に葛藤を持ち、保育者の意識には変化が起きる。分岐点である〈保育者の心の葛藤（BFP）〉の後の径路は、①保護者の気持ちを理解するという、保護者対応を保護者との関係として捉えたところでの径路、②保護者対応に時間をかけるより園児のことに専念するという、子どもとの関係に置き換えたところでの径路という、二種類の径路に分かれていくことが観察できた。②へと意識の変化が起きた要因として、悩

んだ末に保護者のことなど分かるわけがないという思いが表れた経験が報告されている。保護者との関係変化の径路は多様であり、その問題の質や大きさ、保護者のタイプに合わせて保育者は対応を選んでいることがわかる。

この時期は、保育者が保護者の多様性を受け入れながら自分なりの関わり方を身に付けていく時期である。第3期を「保護者の多様性を受け入れる時期」とした。

SG6：分かっている自分を認める

多分保護者の問題がわかるっていうと、全然そんなことはないと思います。きつとちょっと話したぐらいでわかる問題ばかりでもないと思います。（D-TA）
そのわからない部分もあるっていうことにも気がつくというか、想像ももちろんするけど想像できない部分もあるし、できるようになってるかもしれないけど、そうじゃないこともあるし…。（H-SI）

園児のことに専念する方向に意識の変化が起きた要因として、〈分かっている自分を認める（SG6）〉思いに至った経験が報告されている。しかしこれらは、決して保護者との関係を諦めるということではなく、保育への専念により、間接的に良好な関係を構築するという展望をもったの行為である。香曾我部²⁵⁾の示す保育者の成長プロセスにある「問題認識—省察—展望」という連続性と捉えることもできる。

SG7：子どもの課題を一緒に考える

家での子どもの姿を、もし課題があるんであれば変えるためには何が良いんでしょうねって一緒に考えたり、幼稚園の課題が仮にあるとして…（中略）…例えば生活のこととかですよね。箸が使えなくて困っているっていうのであれば、やっぱり家でもやって頂くことが幼稚園につながってきて、できるようになれば自信になってまた他のことにも影響がでてくるって言うことに関しては、家でもお願いをしたりして（D-SA）

保護者からの要望、クレームの理由は、子どものことが主である。〈子どもの課題を一緒に考える（SG7）〉ことが、関係構築を促す要因となっているように、保護者との関係は、「保育者—保護者」間に独立して存在するのではなく、「保育者—子ども—保護者」と、子どもを介しての関係である。保護者にとっても保育者にとっても、子どもの成長を実感することは喜びである。保護者との関係においても、子どもが良い方向

に向かうことにより良好になったという報告があるが、子どもが成長できるよう、家庭と園が連携をとることは、保護者との関係構築にも寄与していると推察することができる。

一方で、伝えたいことが伝わらない、良かれと思っ
て行ったアドバイスが保護者からの反発をかってし
まった等、その伝え方の難しさも語られている。

SG5：多様な保護者像が積み重なる

いろんな保護者の方がいるんだなっていうのが多
分自分の中で積み重なってきているので、それぞれ
に合わせていくっていうので多分こういう風になだ
らかに上がってきている（保護者との関係が）ので
はないでしょうか。（D-SA）

意識の変化を経て、保育者は〈保護者との新たな関
わり方を獲得する（EFP）〉。〈多様な保護者像の積み
重なり（SG5）〉により、保護者との様々な関わり方
を獲得していると推察できる。勤務園における経験年
数が増すと、保護者との関係構築に変化が表れること
の要因とも考えられる。「自分が伝えたいことももち
ろんあるんですけど、…（中略）…必要に応じて伝え
たいことが10あったとしても、今伝えることが必要な
のかもちょっと経ってからが良いのか、このまま少
し様子を見た方が良いのか、っていうことの駆け引き
というか…が増えた気がします（H-SI）。」とあるよう
に、保育に専念できる環境を作るために、保育者が戦
略的に保護者と関わっている様子も語られている。

保育者が難しい経験をした後に、新しい関わり方を
獲得する径路には、保護者の多様性を受け入れ、保護
者の気持ちを理解して、一緒に課題を解決していくと
いう関わり方の他、改めて保育に専念することで保護
者に安心してもらえる環境をつくる関わりという、異
なる径路があることが分かった。個々の保育者の経験

のプロセスを描くことにより、保護者との新たな関わ
り方を獲得するまでには、多様な径路があることが示
された。

C. SD, SGの分類

以上の分析より、個人の望んでいる行動を選択し選
ぶように支援するSG、また個人の望んでいない特定の
選択肢を選ぶように仕向けるSDは、環境的要因と個人
的要因に整理されることが分かった。表4にまとめる。

SGの分類により、保護者との関係性を望んでいる方
向へ変化させる経験には、経験年数に伴うものと、経
験年数とは関係なく個人の取り組みによるもの、二種
に分けられることが分かった。経験年数が増せば、保
護者を相手とする経験数も増す。保護者との関わり
の多様な経験が、保護者との関わり方の積み重なりと
なり、保護者との関係変化の要因となっていると推察
できる。一方で、保護者を相手とした難しい経験をする
ことが、保護者への対応の契機となり、そこで葛藤を
持ち意識変化を起こすことが、保護者との関係変化の
要因となっていることも示された。自身が親になる経
験は、園外での経験ではあるが、個人的な経験に含め
た。

また、SDの分類により、保護者との関係を望んで
いない方向へ仕向ける経験も、保育者としての経験の
不足からくるものと、経験とは関係のない環境に伴う
もの二種に分類されることが分かった。個人の経験を
積み重ねれば変化することが推測できる難しさと、経
験年数を増しても変化が期待できない難しさがあるこ
とがわかる。保護者との関係変化に影響を与える要因
は、経験年数のみではないことが推察できる。

D. 保育者が感じる葛藤

第2期から第3期に移るプロセスにて、保育者は葛

表 4. SD, SGの環境的・個人的要因への分類

	SD	SG
環境的要因	異動により状況がつかめない	知っている保護者が増える
	園の方針による制限	多様な保護者像が積み重なる
個人的要因	目の前のことで精一杯になる	保護者の思いを聞き出す
	母親に対する理想像を持つ	分かっている自分を認める
	一人に対応する	子どもの課題を一緒に考える
		アドバイス・支援を受ける
		自身が親になる

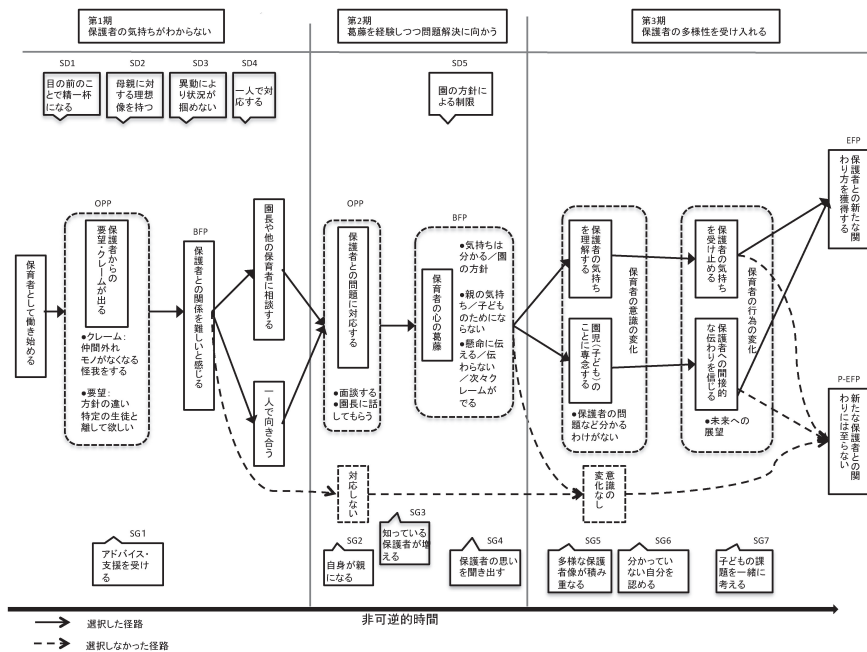


図2. 保護者との関係変化のプロセスのTEM図

藤を感じ、その葛藤が分岐点となり、その後の意識面、更には行為面の変化が表れていることが分かった。

保護者との関係に問題が起きると、保育者は問題解決に向けて努力をする。保護者とのやり取りを繰り返しながら、保護者の気持ちを理解し、保護者の抱えている課題を一緒に解決していこうとする様子が報告されている。しかし、必ずしも問題が解決されるわけではない。

「なんとかこう伝えようと思うんですけど…（中略）…いろんな問題が雪だるま式に（膨らんでいってしまつて）（D-TA）」、「どうしても集団生活だと、じゃああなたの言う通りにしますとは言えない部分があつて（D-TA）」、「一つ亀裂が入ると保護者にとってクレームを言いやすい環境ができてしまつて（K-DA）」、と保育者の心には葛藤が表出する。いろいろ伝えたいのに、次々と問題が発生して伝えられない、保護者の気持ちを尊重したくも、園の方針が異なり受容することができないなど、気持ちのせめぎ合いが起きている。

保育者には、保護者の思いや要求の受容、共感、相互コミュニケーションを通しての保護者支援が求められるという。しかし、保護者支援が複雑化する中、保育者は感情の制御、表出、管理、操作を通して、保護者との関係を築いている²⁶⁾。本論からも、保育者が保護者との関係に葛藤を経験し、様々な感情調整を行っ

ていることが推察できた。

葛藤を経験した後、意識の変化は行為の変化となる。「（忘れものなどを子どものせいにする保護者に対して）手紙にのっていることだし子どものせいじゃないですよっていうのを、そのとき機嫌を損ねているお母さんに伝えるのって難しいなつて」と感じながら、「（子どものいうことを）鵜呑みにして子どもにそういう風に言う言い方っていうのはちょっと…」と子どもへの影響を考慮し、「ちゃんと手紙にも書いてあるし、やっぱりそれは確認していただけると助かります」と話すようにしています」と葛藤後の行為の選択が行われている（D-SA）。

また、「（要望が多く激高するタイプの保護者に対して）求めていращやることと、園の方針がかなり合わなくて」と難しさを感じるも、「（卒園まで）後何日だからとにかく幼稚園に来て良かった、で終わりましたよつて」と、園生活の終了時点での親子の思いに気持ちを移し、園生活を充実させることに力を注ぐ選択が行われている語りも報告されている（D-TA）。

保護者との関係に葛藤が生じた後に、保育者には意識の変化が起きる。そして、その意識の変化が①保護者の抱えている課題を一緒に解決して行くという直接的な関わり、②保育を充実させて保護者に安心してもらうという間接的な関わり、という行為の変化につな

がっていく様子が推察できた。

4. 総合考察

保護者を相手とした難しい経験から、保護者との新たな関わり方を獲得するに至る、保護者との関係変化を表した TEM 図の分析から、以下の 4 点を考察としてあげる。

1. 保護者を相手とした難しさを経験することで、保育者が保護者との新たな関わり方を獲得していく経路のモデル図を描くことができた。その時間的変容過程は、保護者の気持ちがわからない時期、葛藤を経験しつつ問題解決に向かう時期、保護者の多様性を受け入れる時期と 3 期に分けることができた。また、保護者との新たな関わり方として、①保護者の多様性を受け入れ一緒に課題を解決していくという直接的な関わり方、②保育に専念することで保護者に安心してもらえる環境をつくるという間接的な関わり方、二種の関わり方が確認できた。

2. 保護者との間に問題が起きてから、新たな関わり方の獲得に至るまでのプロセスに影響を与える具体的要因を明示することができた。望んでいない特定の選択肢を選ぶように仕向ける社会的方向付けとして (SD1~SD5) を、望んでいる選択肢を選ぶよう支援する社会的助勢として (SG1~SG7) を具体的に示すことができた。

3. 保護者との関係変化のプロセスにおいては、保育者の経験年数に伴う変化の他、保育者個人の取り組みも、関係を変化させる要因となっていることが示された。保護者からのクレームや要望を受けた後に保育者は難しさを感じ、保護者に何らかの対応することになる。対応をする際には葛藤を感じ、その葛藤が個人の取り組みを起こす契機となる。保護者との関係においてつきものであるとされる難しさが、保護者との関係を変化させる要因となっており、保育者の経験年数の長短にかかわらず、保護者との関係変化を起こすことへの可能性が示唆された。複数の保育者の個人的な経験に目をむけ、保護者との関係変化の多様な経路を描くことにより得られた知見といえよう。

4. 保育者の「経験年数」による保護者との関係の変容と共に、勤務園での「勤続年数」が与える影響の可能性を見出すことができた。異動により関係構築が難しくなる (SD3)、知っている保護者とは良好な関係が構築できる (SG3, SG5) という報告より、保育者としての経験の他、勤務園での経験が関係性に影響

を与えている可能性が推察できた。

5. 今後の課題

本研究では、保育者 5 名の語りから TEM による分析を行い、等至点に至るまでの経路の多様性を描くことが出来た。しかし、各々の保育者に複数回のインタビューをするに至っていない。サトウら²⁷⁾によれば、3 回のインタビューにより研究者と協力者、両者が納得のいく TEM を描くことが可能となるという。更なるインタビューを行う必要があるだろう。

また、経験年数の他、その園での勤続年数が保護者との関係構築に影響を与えている可能性が示唆されたが、今回の研究では勤続年数については分析に含めていない。今後の研究の課題としたい。

更に、本研究で得た考察には、転勤が多いとされる公立幼稚園故の特徴が含まれており、私立幼稚園の保育者には該当しない限界も含まれていることを加えておく。

注

- i ここでいう気付きとは認知的に行われる気付きの変容を指す。気付き体験を転機の一つとして捉えている。
- ii 香曾我部は、杉浦の言う「自分や他者に対する見方を大きく転換させ、時には世界を全く異なる視点から見ることができるようになること」を転機の定義としている。
- iii 公的に観察可能な表情と身体的表現をつくるために行う感情の管理を感情労働と定義している。
- iv 幼稚園教諭は、親と子どもとの関係性に問題を感じる傾向があるのに対し、保育士は親の生活上の問題を挙げる傾向があるとされている。
- v 上に変化すると充実度が高く (関係が良好)、下に変化するほど充実度が低く (関係が険悪) となると説明し記入してもらった。
- vi ここでは、保育者から保護者への働きかけを保護者との関わり方と表現する。

引用文献

- 1) 平成25年総務省統計局ホームページ <http://www.stat.go.jp/data/shugyou/topics/topi740.htm>
- 2) 柏女霊峰・橋本真紀 (2008) 保育者の保護者支援—保育相談支援の原理と技術。フレーベル館。12-13, 28-29
- 3) 内閣府 子ども・子育て支援新制度 (2017)
- 4) 文部科学省 子どもを取り巻く環境の変化を踏まえた今後の幼児教育の在り方について (答申)。第1章第5節
- 5) 牧野桂一 (2012) 保育現場における子育て相談と保護者支援のあり方。筑紫女学園大学・筑紫女学園大学短期大学部紀要。179-181

- 6) 須永美紀 (2010) 保護者支援に求められる保護者と保育者の関係性. 立教女学院短期大学紀要, 第42号, 119-123
- 7) 阿部和子 (2001) 乳児保育考察Ⅲ—保護者との連携について—. 日本保育学会大会研究論文集, (54) 132-133
- 8) 高濱裕子 (2000) 保育者の熟達化プロセス: 経験年数と事例に対する対応. 発達心理学研究第11巻第3号, 209-210
- 9) 衛藤真規 (2015) 保護者との関係に関する幼稚園教諭の語りの分析—経験年数による保護者との関係の捉え方の違いに着目して— 保育学研究, 第53巻2号, 93-94
- 10) 中平絢子・馬場訓子・高橋敏之 (2014) 信頼関係の構築を促進する保育所保育士の保護者支援. 岡山大学教師教育開発センター紀要, 第4号, 69-70
- 11) 吉田満穂・高橋敏之・西山修 (2016) 自伝的記憶としての気持ち体験による保育者の変容過程. 岡山大学教師教育開発センター紀要, 第6号, 別冊, 38-39, 44-46
- 12) 香曾我部琢 (2013) 保育者の転機の話における自己形成プロセス—展望の形成とその共有化に着目して—. 保育学研究, 第51巻第1号, 118-119, 127-129
- 13) 杉浦健 (2004) 転機の心理学. ナカニシヤ出版, 9-10
- 14) A.R.ホックシールド (2000) 管理される心 感情が商品になるとき. 世界思想社, 3-10
- 15) 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. 東北大学大学院教育学研究科研究年報, 第59集第2号, 104
- 16) 神谷哲司 (2013) 保護者とのか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 第51巻 第1号, 84, 90-91
- 17) 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. 保育学研究, 第49巻第2号, 92-94
- 18) 星野ハナ他 (2001) 「困る保護者」とその対応に関する幼保比較. 日本保育学会大会研究論文集 (54), 834-835
- 19) 今井久子他 (1999) 家庭支援者としての保育者の新しい役割—保育の専門家から親子支援の専門家へ—日本保育学会大会論文集 (52)
- 20) 安田裕子・サトウタツヤ (2012) TEMでわかる人生の経路—質的研究の新展開—. 誠信書房, 2-8
- 21) 前掲 (20) 5-8
- 22) 文部科学省学校教員統計調査 平成19年
- 23) 前掲 (20) 2, 12-20
- 24) 中坪史典・金子嘉秀・中西さやか・富田雅子 (2011) 保育者のストラテジーとしての感情労働—幼稚園の3歳児クラスの分析から—幼年教育研究年報 第33巻, 11-12
- 25) 前掲 (12)
- 26) 中坪史典 (2011) 保育者の専門性としての感情的実践に関する研究動向. 広島大学大学院教育学研究科紀要 第三部第60号 245-246
- 27) 前掲 (20) 8-9

(指導教員 秋田喜代美教授)