

「感情労働」とは社会学者のA. R. ホックシールドによって示された言葉です。それまで労働は「肉体労働」と「頭脳労働」に二分化されることが多くありました。感情労働は肉体的労働や頭脳労働と同じく達成感や充足感をもたらしますが、ストレスや疲労感をももたらします。その中でも特に感情労働は精神的な負担や重圧というストレスを抱えやすいのです。

サービス業にありがち

もともと、接客業やサービス業では、この感情労働のストレスを受けやすいと言われていました。現代の教職員は、際立ってこの感情労働によるストレスを強

## 連載 解決への手法と周囲の心得

いられる職業であるように思われます。

教員は聖職と言われる立場にありました。今もその立場に立っていることは変わりないかもしれませんが。しかし教職員を取り巻く環境が変わった現代においてその職務は非常にストレスフルなものとなっているのです。「先生のお蔭」という加算的な立場から、「先生のせい」という減点法に変わりつつあるように思われます。

理不尽なストレスを抱え

そういう環境のなかで、教職員は自己の感情をコン

トロールしながら職務を全うしています。保護者や子供からのクレームに対して、感情を冷静に保ちながら対応しているのです。

保護者や子供から寄せられるクレームのなかには、家庭のストレスを先生の言動にぶつけるという形(は

そもそもストレス自体は自分で理解(把握)できる範疇で適度に持つことは悪いことではありません。しかし、理解不能で把握できない大きなストレスはメンタルヘルスの状態をおびやかすことにつながります。ましてそれらが積み重なる

その感情を抑えることは大きなストレスとなる危険性があります。そのような環境のなかで生きていく教職員はこの「感情労働ストレス」とうまく付き合っていく必要があります。うまく付き合っていくためのキーワード

## 強いストレス抱えやすい職業 「疲れ」を自覚することが大切

け口)にすり替えられていくケースも見られます。それをカウンセラーの世界では「問題の外在化」と呼んでいます。いわゆる責任転嫁です。そのような立場に立たされた教職員は理不尽なストレスを抱えることになるのです。

回避のキーワード

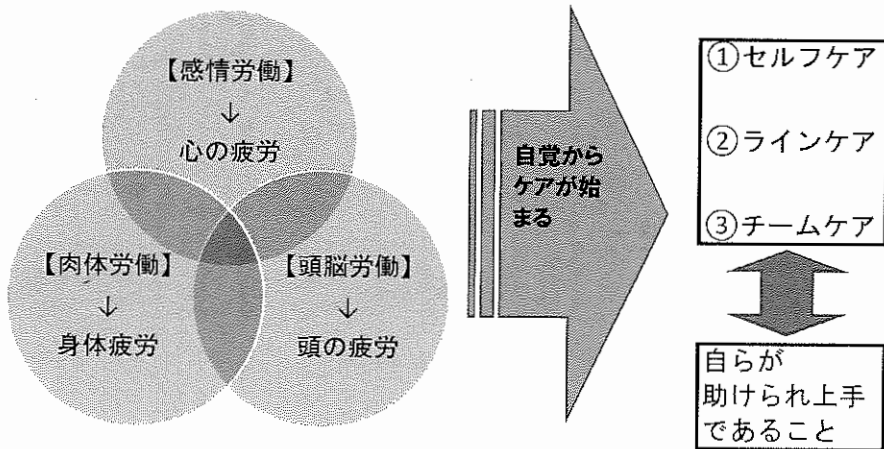
教職員は、私的な問題を抱えている時でも、安定した感情をもって子どもや保護者と関わらなければなりません。無理に怒りや不安

は、セルフケア(自分自身のサポート)、ラインケア(上司のサポート)、チームケア(学校内の助け合い)、そして自らが「助けられ上手になること」です。

肉体的労働では身体の疲れを、頭脳労働では頭の疲れを自覚することが大切です。それと同様に感情労働

では、心の疲れを自覚することが大切です。自覚すること

### ストレスとうまく付き合うための3つのキーワード



からケアが始まります。

ンタルヘルスカウンセラー

筆者 鈴木隆広(すずき たかひろ) 日本教職員メ  
協会会長・神奈川県教育委員会スクールカウンセラー  
アドバイザー等

## 教職員の「感情労働ストレス」