

# 教師の日常実践の帰結に関する研究（その1）

—— 研究枠組としての感情労働概念の検討を中心に ——

黒羽 諒<sup>1)</sup>・黒羽 正見<sup>2)</sup>

1) 上越教育大学大学院

2) 群馬大学教育学部学校教育臨床総合センター

(2010年9月24日受理)

## A Study on the Conclusion of Teacher's Practice Everyday

—— Focused on Emotional Labour in Conceptual Framework ——

Ryou KUROHA<sup>1)</sup>, Masami KUROHA<sup>2)</sup>

1) Graduate School of Joetsu University of Education

2) Center for Cooperative Research and School Education,

Faculty of Education, Gunma University

(Accepted on September 24th, 2010)

### I 問題の所在と本稿の意図

近代における教育現場では、教師の多忙化、教育問題の深刻化、学校現場の荒廃等により、教師の実践は困難な状況を迎えている。初等・中等教育における荒れ、授業崩壊、学級崩壊の広がり示される、通常の教師-生徒関係が成立しない状況や教師たちの間で見られる燃え尽き現象、さまざまな病気による休職者の増加、中途退職者の急増等の困難さの状況である。このような問題の背景には、教師の労働が労働時間から見て多忙かつ長時間であることが存在している。油布佐和子は、教師の労働時間の変遷に言及して、1954年に11時間8分だった教師の勤務時間は1986年においても11時間16分となっており、戦後における教師の勤務時間に大きな隔たりがないことを指摘している<sup>(1)</sup>。加えて、文部科学省の教員勤務実態調査(2007)によると、教師が平日11時間程度の労働を行っているだけでなく、1時間程度の仕事の持ち帰りを行っていることも明らかになっている<sup>(2)</sup>。油布や文部科学省の調査結果から、教

員の労働は多忙かつ長時間であり、その中で教師のメンタルヘルスの悪化や燃え尽き症候群に陥る教師も多々存在することが窺える。また、大阪教育文化センター教師の多忙化調査研究会の調査結果によると、調査対象教師の90.8パーセントが自らの実践を多忙であると感じ、そのうちの52.4パーセントは燃え尽き症候群に陥っているか、その危険性があることが明らかにされている<sup>(3)</sup>。

そのような教師のメンタルヘルスの悪化や燃え尽き症候群が教師に降りかかる理由として、松浦善満は次のように述べている。すなわち、「教師は、授業をはじめ、その準備や評価も含め、子どもへの指導や援助といった教職の中核的な仕事を勤務時間内に実施できず、学校では、校務分掌や会議、打ち合わせなどいわゆる教職の周辺部分の仕事に追われているのである。このように教師にとって子どもの教育に打ち込めるやりがいのある多忙ではなく、教職の形骸化を伴ういわゆるやりがいのない多忙化であり、その結果、心身の疲弊とバーンアウトに陥るのである」<sup>(4)</sup>と。このように教師は、教育現場における

実践が困難な状況の中、心身の疲弊や燃え尽き症候群に陥るといった危険性にも直面している。そして、その背景にやりがいのない多忙化という問題が存在している。

そこで本稿では、上述の基本認識を踏まえて、教師の実践がやりがいのなさから脱却し、やりがいのある実践にいたる可能性について、探求するための研究枠組みを提示したい。

## II 先行研究の検討

では、「教師の実践が、やりがいのなさから脱却し、やりがいのある実践にいたる可能性」というやりがいは、どのような概念をいうのであろうか。櫻木晃裕は浜名湖国際頭脳センターの調査結果をさらに重回帰分析して、労働者の職務満足感が非常に高い説明力を持つことを明らかにしている。つまり、やりがいのある実践であるかどうかは、職務満足感に多くを負っているとの見解を提出している。さらに櫻木は、先行研究を整理し、職務満足感について、「職務満足は、組織成員が自分自身の仕事内容、職務特性、仕事環境などを知覚することで形成される主観的な感情であり、組織成員の意識あるいは行動に対して何らかの影響をおよぼす概念である」<sup>(5)</sup>と定義している。すなわち、職務満足感とは実践のうちに形成される感情であり、やりがいのある実践とはその職務満足感に規定されると捉えることができる。よって本稿では、実践の後に職務に関する諸要因を知覚し、満足感が形成されることを「実践の肯定的帰結」、不満足感が形成されることを「実践の否定的帰結」と定義する。つまり、やりがいのある実践を迎えるか、やりがいのない実践を迎えるかの問題は、実践が肯定的帰結を迎えるか、否定的帰結を迎えるかの問題として考えられる。

これまで教師の行う実践の帰結については、さまざまな視点から研究が行われてきた。ここでは、本稿に関連する、「実践の帰結が教師に与える影響に関する研究」と「教師の実践の帰結を決定する要因に関する研究」とに分けて概観し、それぞれの実践に対する視点を明らかにした上で、その視点を補うも

のとして、「ヒューマンサービス労働に関する研究」を検討して、「感情労働」という視点の存在を指摘する。

まず第一に山田智之<sup>(6)</sup>は、自らの実践結果に基づいて、職務満足感を感じることで教師に与える影響について、ハーズバーグ (Herzberg, F.) の理論を採用して、職務満足感が教師に働く意欲を与えることを明らかにしている。また油布佐和子<sup>(7)</sup>は、「使命感を持ち、子どもに無定量のコミットをすることが教師という職業の核心である」という意識に支えられた教師文化の存在を明らかにしている。そして教師がその意識のもと、実際に子どものあらゆる側面に関わろうすることで、充実感や満足感がもたらされると述べている。

一方、実践の否定的帰結が与える影響を取り扱ったものとして、教師ストレスの研究が存在する<sup>(8)</sup>。これらの研究は、教師の抱えるストレスが教師に与える否定的な影響を明らかにしている。例えば、高木亮は教師の職務ストレスを、学校内の曖昧な職務への対応、学校外からくる要求への対応、学校外での職務という三つの因子から説明している<sup>(9)</sup>。これらのストレス研究は、燃え尽き症候群との関連性について述べるものが多く、教師が自らの労働から多大なストレスを得て燃え尽きていくことを明らかにしている。

以上の先行研究から推察できる通り、教師の実践が迎える肯定的帰結は働く意欲や充実感を教師に与えており、教師の実践が迎える否定的帰結は職務ストレスや燃え尽き症候群を教師に与えている。

次に、その教師の実践を肯定的帰結もしくは否定的帰結に導く要因について検討する。この点に関して、高木亮らは、教師の多忙・多忙感を規定する要因を様々な先行研究から概観し、将来への見通し、心理的・身体的・行動的ストレス、職務の成果、職務の性質、労働条件上の要因、職場環境の要因、個人的要因、職務自体の要因が職務満足感やストレス反応を規定していると述べている<sup>(10)</sup>。この高木らの研究は、教師の労働が肯定的帰結と否定的帰結を共に孕み、その帰結がどのような要因で規定されるかを理論的に考察している点で価値がある。しかし、

教師ストレスモデルを扱う研究を中心的にレビューしているため、議論の中心が教師の労働が否定的帰結を迎えるという点に置かれており、教師の実践が満足感や充実感に通じるという議論としては不十分である。教師の多忙に関する研究でストレスモデルによらず、教師の実践を取り上げ研究として、布川淑の研究<sup>(11)</sup>を挙げることができる。布川は公立高等学校教師の教育活動に関して聞き取り調査を行い、多忙をもたらす教育実践の実態を分析した上で、教師がどのように教育活動を継続しているのかを明らかにしている。その調査結果によると、教師の実践は長時間・過密であり、その背景に増大する教育活動が存在している。そして、その教育活動が教師の多忙感に反映・実感されるなかで、教科指導と校務分掌の忙しさをもたらす学校改革・特色づくりへの取り組みが教師に実践の肯定的帰結をもたらしていることが明らかになった。一方松浦善満は、布川が業務内容と肯定的帰結を結びつける議論を展開する中で、業務内容と否定的帰結を結びつける見解を導出している点に着目できる。松浦は教師の仕事でどのような業務が増加しているか就職時と比較させ、子どもの指導や援助の時間が減っており、学校では校務分掌や会議、打ち合わせなどの時間が増えていることを明らかにしている。その上で、上述のように「子どもへの指導や援助といった教職の中核的な仕事を勤務時間内に実施できず、学校では校務分掌や会議、打ち合わせなどいわゆる教職の周辺部分の仕事に追われている」<sup>(12)</sup>とし、「校務分掌や会議、打ち合わせなどいわゆる教職の周辺部分の仕事」が否定的帰結を招いていると指摘している。以上の布川や松浦の論考にあるように、教師の実践の帰結に関する見解は、行った業務内容が教師の実践の帰結を導くという観点で実践を捉えている。しかし、そこには業務内容が同じ括りであっても（上述であれば校務分掌）、肯定的帰結を迎える場合と否定的帰結を迎える場合が存在する。それは、教師の実践が肯定的帰結を迎えるか、否定的帰結を迎えるかということは、仕事内容と帰結の素朴な結びつきでは語れないことを意味していると考えられる。

したがって、本研究では「実践が帰結を迎えるメ

カニズム」について言及する立場をとりたい。その際に着目するのは、上述の油布の指摘にある「使命感を持ち、子どもに無定量のコミットをすることが教師という職業の核心である」という意識に支えられた教師文化の存在である。そして、教師がその意識のもと、実際に子どものあらゆる側面に関わろうすることで、充実感や満足感がもたらされるという指摘にあるように、実践の帰結に他者の存在を意識することが影響を与えるという立場である。

第三に、教師の実践の帰結に影響を与える他者の存在という視点について、ヒューマンサービス労働として教育を捉える視点が存在する。その視点から教師の教育実践を取り扱った研究として、八木英二を挙げることができる。八木は、「教育実践はヒューマンサービス労働であり、学校はヒューマンサービス組織である」という観点から、教育を捉えている。なかでも注目すべき点は、教師の過密な労働がただちに教育実践の否定的帰結につながらないという、以下の指摘である。すなわち、「教職は、人間相手の独特の専門職である。相手は、生徒・父母・教職員（同僚や管理職）の三者が重要であるが、これらのトライアングルの関係が響かない現実があるのではないだろうか」<sup>(13)</sup>と。この八木の指摘は、教師の実践が人間相手の独特の専門職であるという点に注意を促している。加えて、教師の実践の帰結が生徒・父母・教職員（同僚や管理職）の存在を意識することに影響を与える点について、「体罰や管理的対応を反省するなど、当然責められてよい内容があり、その意味で、自己反省性は、一般に自分を高めていく積極要因の側面をもっている。」<sup>(14)</sup>と述べている。この八木の指摘より、教師の実践には、固有の「対応できずに悔んだ体験」をプラスに生かせたり、生かせなかったりする条件が重要であること考える。また父母との関係も同じく消耗度を高める要因であり、「父母・地域の協力を必要とする仕事だ」と九割以上の教師（やや思うをいれて）が回答しているにもかかわらず、とくにそう思っている教師のバーンアウト指標は高い。それゆえ、生徒や父母との関係で辛い思いがあったとしても、職場の同僚で支えられるかどうかがある意味で決定的であり、同僚との

関係がトライアングルの教育的諸関係の基盤をなすと考えられる。しかし、教師達はこの同僚との関係で苦しんでいるのも、また事実である<sup>(15)</sup>。

本稿ではそれを受け、従来、教師の業務内容と教師の実践の帰結が関連させられきたため看過されてきた実践の帰結に対して、生徒・父母・教職員（同僚や管理職）の存在を意識することが与えている影響を明らかにした上で、教師の教育実践が帰結を迎えるメカニズムを明らかにしたい。

最後に、ヒューマンサービス労働に関する研究で他者の存在が実践の帰結に与える影響を取り扱うと共に、そのメカニズムに言及している領域として、感情労働論がある。感情労働とは、アメリカの社会学者であるホックシールド（Hochschild, A.R.）が1983年に提唱したもので、主に感情社会学という分野で取り扱われる概念である。ホックシールドによると、感情労働とは、職務内容の一部として顧客に特定の精神状態を作り出すために、自分の感情を適切な感情状態や感情表現にする感情管理である。感情労働は、職務上の感情というものが規定され、管理されている。そして、感情労働に従事する労働者は、自らの感情を道具として使用し、顧客の感情を対象に働くことになる。感情労働は、他者の感情と自己の感情を管理しており、その管理を職業的に要求される<sup>(16)</sup>。この感情労働論は、対人関係における労働者の感情管理に着目することによって、その感情管理が労働者に与える影響を研究対象としている。これは、教師の実践の帰結に関する議論で必ずしも注目されてこなかった、他者を意識した労働（感情管理）が労働者の感情に与える影響についての考察を可能にする概念であると考えられる。

したがって、本稿では、教師の教育実践が帰結を迎えるメカニズム明らかにするために、感情労働という概念枠組みを援用する。

### III 教師の教育実践を読み解く感情労働理論の検討

上述では、教師の実践がいかなる帰結を迎えるかということに関して、先行研究を概観し、業務内容

から帰結が導かれるという道筋の中に、他者からの影響の存在があることを提示し、本稿の目指す目的を設定した。

ここでは、上述の先行研究の内容を踏まえた上で、実践と帰結の間に与えられる「他者からの影響」について、次の3点から感情労働を検討・吟味していくことにする。

まず第一は、ホックシールドの感情労働論を詳細に取り上げ、その中でホックシールドが強調した、労働者にとって労働が否定的帰結を迎える場合をホックシールドの議論を追う形で提示する。その上で、他者の存在の影響が実践の否定的帰結の中にどのように組み込まれているかを明らかにしていく。

第二は、ホックシールド以後の感情労働論にまつわる議論を概観する。その中で感情労働の否定的側面を強調するホックシールドに対する批判として現れてきた、労働が肯定的帰結に至る場合について提示する。その上で、他者の存在の影響が実践の肯定的帰結の中にどのように組み込まれているかを明らかにする。

第三は、教師の実践に対し感情労働論をあてはめる前段階として、教育の現状に、感情労働論をあてはめ、教師の実践を論じるための妥当性を提示する。

#### 1. ホックシールドの感情労働論

ホックシールドは、フライトアテンダントへの調査を通じて、失礼な客に対しても笑顔で対応するように徹底した企業研修を受けている点、また研修を経て現場で働くと、自分の自然な感情を表出できなくなるという深刻なストレスを抱えることになる点に注目した。そしてホックシールドは、そこで行われている感情管理の他律化が自己に影響を与える場面を分析するために、感情労働の概念を提出し、その特徴を次のようにまとめている。

「感情労働が求められる職業は、客室乗務員と集金人という極端な例の中間に多数存在し、それらは共通する三つの特徴を備えている。まず第一に、このような職種では、対面あるいは声による顧客との接触が不可欠である。第二に、それらの従事者は、他人の中に何らかの感情変

化—感謝の念や恐怖心等—を起こさせなければならぬ。第三に、そのような職種における雇用者は、研修や管理体制を通じて労働者の感情活動をある程度支配するのである」と<sup>(17)</sup>。

また、そこでは内的な感情経験まで職務上の規則によって支配されており、個人の自律的な感情管理が歪められ、「交換価値」をもち、商品化されていることを強調している。それは、ホックシールドの取り上げる、次のようなフライトアテンダントの記述からも読み取れる。

「長い仕事を終えて疲れきっているときでも、くつろげないことがあります。大笑いをしたり、よくしゃべったり、友達に電話したりしてしまいます。仕事中は自分をハイな気持ちにさせているから、その何となく不自然な高ぶった気持ちからなかなか抜け出せないようです。仕事でうまくやれるようになるにつれて、もっとうまく冷められるようになりたいのですが」<sup>(18)</sup> と。

### (1) 感情労働論における否定的帰結

ホックシールドは、感情労働が労働者の自己像の構成に与える否定的な影響を三つにまとめている。第一は、自己が自律的に感情管理を行う結果、本当のものと感じられる自己感情と、他律的な感情管理を強いられることになり、湧き起こる感情が偽りのものとして感じられる自己感情との乖離という影響である。

「感じるという人間的な能力は、燃え尽きてしまった労働者にもまだ『備わっている』が、しかし彼らは、内的シグナルを感じないことや、それに対する感覚を麻痺させることに慣れてしまうかもしれないのである。感情へのアクセスを失うとき、私たちは、自分のまわりの物事を解釈するための主要な手段をも失ってしまう」<sup>(19)</sup> と。

第一の影響においては、フライトアテンダントたちは、職務上要請される感情管理による自己感情と、それに抵抗を感じる自己感情のいずれが本当であり、自己像の指標となるのかという問題に直面し、それが日常的に続くことで、非常にストレスを感じ

ることになる。その結果、フライトアテンダントたちは、自己の感情から意識的に接続を絶つような状態に陥り、延いては自己感情からの疎外により燃え尽き症候群に陥ったり、感情管理を行えない自己への嫌悪感を感じるようになる。そのため、フライトアテンダントとして失格であるという否定的な自己像が生じるとされている。

「労働者は、自分の職務を演技とは理解していない。『偽りの自分』にほとんど、あるいはまったく気付いていない。彼女は、他者に対して心のこもった個人としてのサービスを提供する可能性が高いが、『あなたが気に入られればTWAも気に入られる』のフレーズのように会社の〈代表として〉も、他社に対して心を込めている。

〈個人〉化したサービスを提供しながら、自分自身は〈商業的〉な役に同一化してしまう。彼女は、自分に対して向けられる不適切な個人的振る舞いを脱個人化することが不得手である。これらの理由から、彼女はよりストレスを感じる可能性があり、燃え尽きてしまいがちである」<sup>(20)</sup> と。

第二は、自律的な感情管理によるものとみなされる感情経験の出し入れを戦略的に操作することについて、それが欺瞞なのではないかという感覚に苛まれるといった、自己像の欺瞞化が起こるといった影響である。

「そのような行為は『詐欺』なのか、ということである。仕事に対して心を込めたいと思っているのに、ただ表情を貸し出すことしかできないとなると、自らを詐欺師と考える可能性が危惧される。客室乗務員の間では、この言葉は驚くほど頻繁に使われる。ある労働者が別の労働者を詐欺師だとけなすのはよくあることだった（例えば、『あの子は作ってるのよ』等）。しかし労働者は、そのようなさげすみを恐れてもいた。『私は詐欺師なんかじゃないわ。でも……』と彼女たちが話し始めるのを、私はよく耳にした。詐術性についての話は深刻なものだった。というのは、それは単に演技力が乏しいことの表れとみなされるだけでなく、道徳的

欠陥の証拠として、ほとんどスティグマとして捉えられるからである」<sup>(21)</sup>と。

第二の影響においては、否定的な自己像形成への寄与の仕方が2パターンある。一つは、職務上要請されている感情管理を心から行えていないことに自己欺瞞を感じ、否定的な自己像の構成をもたらすパターンである。もう一つは、感情経験の出し入れを戦略的に行うこと自体を欺瞞と捉えるため否定的な自己像の構成がなされるというパターンである。

「『もし私が一体感を持ってない相手に向かって深層演技をすれば、どうすれば皮肉っぽくならず自尊心を〈維持〉できるのかしら?』。仕事を定義しなおすことによって、詐欺—そして自尊心—の問題を解決できたという人々もいた。なかには、詐術性の要因は自らにあると自分で自分を責める人もいたが、ある種の幻想を作り出すことを積極的に要求するような仕事においては、表層演技が必要であり、望ましいのだと考える人がほとんどだった」<sup>(22)</sup>と。

ホックシールドは、この二つのパターンについて、フライトアテンダントが、会社からの感情管理の要求を自己像と内的に切り離したり、賃金を得るための手段と割り切ることによって、否定的な自己像の形成を回避できると述べている。しかし、そこでの回避は、結局、職務を行う自分自身を皮肉的に捉えることにつながり、否定的な自己像を帰結することになるとも述べている。加えて、回避が自分自身を皮肉的に捉えることにつながらない場合、そこで第三の影響が生じてくると述べている。つまり、この切り離しが行われることによって、自己の感情経験を職務上課せられたものなのか、自己が本当に感じているものなのかの区分点を見失い、感情経験が自己の自律的なものであるのか、会社からの要求に応えたものなのか分からない結果、自己の感情からの疎外が生まれるというのである。

「企業の目的は、このようにして労働者たちが自分自身の感情を解釈する方法に侵入することである。このことはいつも、労働者たちの間で疑問を呼ぶ。『私は自分の怒りについて、こう考えるべきなのか?これが会社が私に求めている

考え方なのか?』。こうして客室乗務員たちは疲れきり、自分の感情認識を失ってしまったり、また会社側の解釈と闘わなければならない」<sup>(23)</sup>と。

## (2) 労働と否定的帰結の間にある他者の存在

上述のホックシールドの感情労働論は、何らかの感情経験をクライアントに喚起させるために、感情管理が他律化されることで労働者に否定的効果を与えることを主眼としている。では、感情管理の他律化とは、いかにして生じてきたと述べられているだろうか。ホックシールドは、これを組織が利益追求を求め、感情労働過程の高速化を急速に進めた時に生じてきたと述べている。

「産業の高速化によって、客室乗務員と乗客が接触できる時間が急速に短くなったとき、事実上、感情労働を行うのは不可能に近くなる。このとき、感情作業と感情規則と社会的なやりとりの変異は失敗することになる」<sup>(24)</sup>と。

つまり、その職務に誇りをもち心からの感情労働がしたいのに、感情労働過程の高速化のせいで不可能になった状況において否定的効果が生じてきたのである。

「高速化が起こる前は、ほとんどの労働者が、よいサービスをするのに必要となる前向きな善意を持っていた。彼女たちははたいてい、誇りをもってそうしていた変異に賛同していたのだ。高速化が進み、非人間的なスピードで、個人的な、人間味のある接客するように要求されるようになると、彼女たちは感情作業を切り詰めるようになり、次第に気持がそこから離れていった」<sup>(25)</sup>と。

感情労働をしたいのにできないことが、否定的効果につながるという点に着目し、それを看護師へのインタビューから実証することを試みている三橋弘次は、感情労働過程の高速化を合理化の過程であるとし、その過程の多様性に留意しながら、2パターンの感情労働過程を提示している。第一のパターンは、感情労働マニュアルなどが存在しないため、すべき感情労働がわからないまま、自己と職務を分離できずに過剰に職務関与し、何とか感情労働をしようと

試みた結果、感情労働ができずに否定的帰結を迎えるに至ったというパターンである。

「死に逝く患者に対する感情労働過程の性質上、そこには感情労働のマニュアルなどなく、どのような感情労働をすべきなのか A さんにはわからなかった。そのめ感情労働できない。そのことに加え、徐々に患者を脱人格化した目で見てしまうようになる。これらの悩みに A さんは私的な時間まで注ぎ込んでいることから、自己と看護職としての役割を分離できず過剰に職務関与し、何とかうまく感情労働したいと考えていたことが見て取れる。だが感情労働したいのに労働過程の性質上それができないという現実からむなしさや無力感などの否定的な感情が生じ、患者に対してそうした感情を出すわけにはいかないことから、それも職務上特に患者の前では適切に管理しなければならなくなる。そのことが感情労働の負担をさらに増し、病棟勤務の肉体的負担と合わせて A さんの心身ともに消耗させた。それでも頑張って感情労働しようとしてしまい、何も感じなくなっていくと考えられる」<sup>(26)</sup> と。

第二のパターンは、介護の共感と受容に象徴される感情労働を大切に、実践できていたが、感情労働過程の管理が曖昧で、予期せず起きた職務上の責任を負わされ、否定的な感情の処理不全に陥り、感情労働できなくなった結果、否定的帰結を迎えたというパターンである。

「B さんの特養は新設だったということもあり、感情労働過程の管理が曖昧で、死への対処を含め多くのことが職員個々の力量に頼ったものだったという。こうした感情労働過程のありようはある利用者の死を B さん個人に背負わせることにつながり、そこから生じた否定的な感情の処理不全が B さんに感情労働をできなくさせた。ソーシャルサポートの欠如や職務の過重な負担も、この状況を悪化させた」<sup>(27)</sup> と。

これら二つのパターンには、共通して、自己感情と職務的感情の未分離という問題がある。言い換えるならば、労働者において自然に湧き上がってくる

感情（もしくは労働者がしたいと感じること）と職務上湧き上がらせなければならない感情（もしくは労働者がせねばならないと感じること）の境が曖昧になっているため生じている問題といえる。例えば、第一のパターンでは、「これらの悩みに A さんは私的な時間まで注ぎ込んでいることから、自己と看護職としての役割を分離できず過剰に職務関与し、何とかうまく感情労働したいと考えていたことが見て取れる」というように A さんの悩みは、A さん個人の悩みであると共に、看護職としての悩みとして A さんの中に存在している。つまり、苦悩という感情が自然に生じた感情なのか、職務上の要請で生じた感情なのか、A さんの中で曖昧になっているため、A さんは過剰に職務関与する状態になっているといえる。第二のパターンにおいても、自己感情と職務的感情の未分離があるが、第一のパターンとは多少の違いがある。次の B さんについての記述から、その様子が読み取れる。

「そのきっかけとなったのは、夜勤明けの朝に『ターミナル（＝終末期）とは聞かされていな』かった利用者が、突然意識を失い、下顎呼吸を始め、息が止まって死んでしまった出来事だという。通常時、介護職である B さんに医療処置の責務はないが、緊急時にはやらなくてはならない。だが、その出来事は B さんにとってあまりに唐突で、適切な医療処置ができなかった。すぐに、もっとうまく処理すれば、その方は助かったのではないかと『自己呵責』の感情に襲われたという。と同時に『看護婦さんとかからは結構ガンガン言われるし』『上からも圧力』があり、さまざまな方向から来る責めに悩まされた、と B さんは当時は振り返る」<sup>(28)</sup> と。

この記事において、B さんの労働の否定的帰結は、職業の過失であるにもかかわらず、B さん個人の責任となり、B さん自身もその責任を自身に負う形になることで生じている。ここには、本来看護職として責任を負うことのない業務を行ったにもかかわらず、その業務の責任が、個人に押し付けられていることが見て取れる。B さんが、この出来事をきっかけに感情労働ができなくなり、退職に至った経緯を三

橋は次のように述べている。

「常に自分は『介助者』だと強調し、『介助者』として人一倍利用者のことを考えていた B さんが、利用者を『ケアできなくなった』。だから辞めたといっていることから感情労働したいのにはできないという現実に罪悪感すら覚えていた可能性を読み取ることは、決して読み込みすぎとはいえないだろう」<sup>(29)</sup> と。

すなわち、職務上の要請で生じている感情（適切な医療処置ができなかった。すぐに、もっとうまく処理すれば、その方は助かったのではないかという感情）が相対化できず（本来看護師が負う過失ではないにもかかわらず、職務上要請された末の過失であるというような対処ができず）、それを自己の問題として帰結している（「自己呵責」の感情）ことによって、労働が否定的帰結を迎えていることが示唆される。

自己感情と職務的感情の未分離という問題は、前述のホックシールドの否定的帰結に関する議論でも次のように見て取れる。つまり、自己が自律的に感情管理を行った結果、本当のものと感じられる自己感情と、他律的な感情管理を強いられることになり、湧き起こる感情が偽りのものとして感じられる自己感情との乖離という第一の影響は、自律的な感情管理の結果、自己感情と職務的感情の境が曖昧になることにより生じると解釈できる。職務上要請されている感情管理を心から行えていないことに自己欺瞞を感じ、否定的な自己像の構成をもたらすパターンと、感情経験の出し入れを戦略的に行うこと自体を欺瞞ととらえるため否定的な自己像の構成がなされるというパターンからなる第二の影響は、自己感情と職務的感情の境は第一の影響より明確であるが、職務的感情が自己の問題として帰結されている点で、三橋の B さんの議論と同じである。自己の感情経験を職務上課せられたものなのか、自己が本当に感じているものなのかの区分点を見失い、感情経験が自己の自律的なものであるのか、会社からの要求に応えたものなのかのわからなくなるという第三の影響も第一の影響と同様に、自己感情と職務的感情の境が曖昧になっていると解釈できる。

ここでは、ホックシールドの感情労働論を追うことによって、労働が否定的帰結に至るメカニズムを提示してきた。それは、感情労働下の労働者の感情管理に対する他律化が労働者に否定的影響を与えること、その他律化が労働の高速化・合理化から生じてきたこと、加えて、労働と否定的帰結の間には、自己感情と職務的感情の未分離が影響を与えていることが明らかになった。

## 2. 感情労働論に対する批評

前述では、ホックシールドが提唱した感情労働論から、労働が否定的帰結に至るまでの道筋に自己感情と職務的感情の未分離が存在することを示した。ここでは、労働が否定的帰結に至ることに関する知見が蓄積される一方で、ホックシールドの議論を批判的に吟味し、感情労働の行使が、必ずしも労働者に否定的帰結をもたらさず、喜びや楽しさや気分の高揚といった肯定的帰結をもたらすものであるという議論を概観し、労働と肯定的帰結の間にある他者の存在の影響を考察する。

### (1) 感情労働論における肯定的帰結

労働が肯定的帰結を迎えるという議論は、アプローチの仕方から、おおよそ二つに分けられる。一つは、心理学の知見と照らし合わせ、感情労働をストレスターとし、その帰結として職務満足感を取り上げる研究である<sup>(30)</sup>。もう一つは、ホックシールドが行った聞き取り調査をもとに、社会学や経営学の分野で行われた、他の感情労働職やホックシールドと同じフライトアテンダントに聞き取り調査を行うものである<sup>(31)</sup>。

ストレスモデルを用いた感情労働研究は、個人の感情経験がどのような内的メカニズムを経て労働者へ影響を与えるかという観点を説明することは意義がある。しかし、本稿の焦点は、労働の肯定的帰結が個人の内的メカニズムから説明することではなく、他者との相互行為から説明することにある。よって、本稿では後者に近いスタンスをとる。小村由香は、社会学や経営学の分野の先行研究を整理する中で、感情労働が肯定的な帰結を迎える契機を次の3



点にまとめている<sup>(32)</sup>。第一に、企業による管理に対し、労働者が自律性を保持あるいは獲得している場合である。小村は、ホックシールド以後の多数の事例研究に、企業によるコントロール強化、顧客権力の増大に直面しながらも、自己の崩壊を避けようと自己を防衛し、自律性を保持しようとする能動的な労働者の姿をみる。その中でも、特に感情規則の相対化する過程を分析する崎山治男<sup>(33)</sup>の自律性の議論に着目し、感情労働に対する自律性の獲得の一形態として、行為と規則との間に相互行為場面の状況定義の媒介項を差し挟み、感情規則と適切な感情経験との指示関係を状況に応じて相対化するという形態を取り上げている。

第二に、労働者が感情管理という「演技」の遂行能力を高く持ち、それにより自信を獲得している場合である。ホックシールド以後の研究において、第一の契機とは異なる方向性として、感情管理がそれを行う自己だけでなく他者への感情操作をも含んでいるとし、他者操作としての感情労働という概念提起をするものがある。小村は、この概念提起による感情操作の対他者的視点の導入が感情労働が肯定的帰結を迎える第二の契機となったと述べ、ここでも崎山の議論を引用し、感情労働が肯定的な帰結を迎えるには、感情規則や企業に要請される感情経験と自らが感じる感情経験との間に遊びの領域を設定した上で、自らの感情経験をコントロールし、両者の間を行き来する術が必要であると述べている。

第三に、感情労働において、他者により自己承認が行われる場合である。すなわち、対人サービスを行う労働者は、その職務満足感の多くが顧客からの賞賛や感謝といった評価や反応から得られるとの見方である。小村は、ホックシールドの感情労働論がその議論に到達し得なかった理由として、ホックシールドの行った疎外論的な議論では、フライトアテンダント達が顧客から自己承認を得るという帰結を得難いためとしている。そこでは、労働者の感情経験の自己準拠点として「本当の私」という固定的な自己が想定され、それを踏まえているため、感情労働が自己と自己との関係性で完結してしまい、結果として、自己の生成や確証にインパクトを与える

他者が不在になってしまっていると考えられる。

## (2) 労働と肯定的帰結の間にある他者

上述の三つの契機は、それぞれ労働者が感情管理を傍らに置き、自己感情と切り離れた上でいかに付き合っていくかに言及したものである。小村は、上述の三つの契機について次のように述べている。すなわち、「サービス労働においては、〈疎外〉は自己を守る有用な資源である。工場生産労働者たちは、自己と職務とを切り離すことで自己らしさを確保してきたが、対人サービス労働を行う人びとは、それが困難な場面が多く、自己と職務の割り切れなさがこの仕事の大きな特徴であり、困難さを生む大きな要因ともいえるためである。したがって、感情労働に従事する人は、自己と職務とを分離し、疎外のもつ健全性をうまく利用しつつ、肯定的な自己を構成する技法を持つことが重要となってくるのである」<sup>(34)</sup>と。結局、感情労働における困難さは、「自己と職務の割り切れなさ」にあり、労働者は「自己と職務とを分離」することによって肯定的帰結を迎えられることを意味している。これは、前述の自己感情と職務的感情の未分離という問題と通底している。つまり、自己感情を職務的感情と分離することが肯定的帰結へ至る道筋であると考えられる。

しかし、小村の議論は、この3点を踏まえた上で、さらに先に行く。感情労働を自己と切り離すのが困難な対人サービス労働の分野において、自己と職務が分離困難であるが故に、労働に対する喜びという肯定的帰結を迎えられる可能性についての考察である。その可能性について、小村は次のように述べている。「自己と職務を切り離すこと、両者の間に適切な距離を保つことによる自律性の獲得、感情管理や感情操作のテクニックから生じる感情労働のポジティブな面は、他者による自己承認の強度をある意味で弱めるものかもしれない。看護職の場合でも、患者との良好な関係の維持や、医療行為の遂行のために患者との適切な距離をとり、過剰な親密性にいたることを回避するという選択は、看護職従事者にとって職務の魅力を減殺することが指摘されている。自己と職務を切り離さず(あるいは切り離せず)適切な距離をとれないことで、他者である顧客から

の賞賛や感謝が、より一層大きな自己承認につながることもある、と考えることは可能である」<sup>(35)</sup>と。すなわち、自己感情と職務的感情が分離している場合でも肯定的帰結に至れるが、未分離の状態でも労働が肯定的帰結を迎える可能性があり、それは分離している場合よりも大きな肯定的帰結であることを小村は提示している。

ここでは、ホックシールドに対する批判を追うことで、労働が肯定的帰結に至るメカニズムを提示してきた。そこでは、自己感情と職務的感情の分離を肯定的帰結にいたる資源として取り扱う流れが提示されていた。しかし、その流れに対して、小村は自己感情と職務的感情が未分離であっても労働が肯定的帰結に至る可能性があることを提示した。

### (3) 感情労働概念からみた教育実践

上述では、感情労働論の展開を紹介する中で、感情労働が否定的帰結に至る場合や肯定的帰結に帰結に至る場合を検討してきた。ここでは、前述での論点を教育にひきつけて論じ、教師の実践に感情労働論をあてはめる妥当性を提示する。既に、感情労働過程が高速化・合理化され、感情労働がしたいのにできない状況では、労働の他律化が生じ、労働が否定的帰結を迎えることが明らかにされていた。感情労働過程の高速化・合理化の過程で起きる諸問題をホックシールドの論考に沿って丁寧に読み解くと、フライトアテンダントと顧客の接触時間の減少による感情労働の行使の不可能化や、企業が効率のよさを求めるあまりに、フライトアテンダントが業務時間にもっていたはずのゆとりが減少したこと、飛行機の規制緩和によってマナーの守れない客が増加し、飛行機内の生活水準が低下したことなどが起きている。これら顧客の接触時間の減少による感情労働の行使の不可能化、業務時間にもっていたはずのゆとりの減少、生活水準の低下、という事態は、教師を困む状況の変化にも着実に表れていると推察できる。労働者と顧客の接触時間の低下は、教師の仕事にどのような業務が増加しているか就職時と比較した松浦の研究に現れている。それによると、教師の仕事において、子どもの指導や援助の時間が減っており、学校では校務分掌や会議、打ち合わせなど

の時間が増えていることが明らかとなっている。

教師の労働におけるゆとりの減少は、様々な病気による休職者や燃え尽き症候群に陥る教師、中途退職者の急増に見て取れるだろう。文部科学省の教育職員に係る懲戒処分等の状況についての調査や学校教員統計調査によると、平成3年度から平成18年度にかけて年々増加する傾向にあった<sup>(36)</sup>。生活水準の低下も、教師の周りに起きているのが見られる。教育における顧客の変容とは、児童・生徒、そして保護者の変容である。たとえば、児童・生徒による学級崩壊や新たな荒れ、「モンスターペアレンツ」の出現といった問題が挙げられる。これらの問題は、生徒が教室からエスケープすることや、教師に対して反抗を行うこと、それに應對する教師と、その應對によってないがしろにされる他の生徒たち、という事態であり、そのような状況は、それぞれのものが低下した生活水準と照合され得ることは、想像に難くない。

このように、ホックシールドの提出する労働の否定的帰結の議論は、現在の教師を取り巻く状況の中にも見て取れる事態であることがわかる。では、教育が抱えるこのような現状に対し、教育実践が肯定的帰結に至る議論はどのように展開できるか。前述で提示された労働が肯定的帰結に至る場合の論点は3点であった。

第一は、企業による管理に対し、労働者が自律性を保持あるいは獲得している点である。これは、教育実践の場面に言い換えるならば、教師が自律性を保持あるいは獲得している場合である。自律性とは、外的な機関によって統制されない行動であり、また専門職にとっての自律性とは、本質的に認められた権利と厳密に専門的な性格の事項を管理する専門職集団の責任を意味する<sup>(37)</sup>。したがって、教師の自律性とは、外部的圧力によらず職業上の意思決定を専門職自らがなすことであるが、この自律性は専門職従事者個々人の自律性と、専門職集団の自律性の2側面から考えられる。つまり、教師の自律性について、教師が自らの自律性、及び自らの所属する教師集団の自律性という二つの面で外的な機関の管理から保持あるいは獲得する必要がある。では、教師自

らの自律性と教師集団の自律性に対する外的な機関と何か。専門職従事者個人の自律性は、組織・顧客（client）のコントロールであり、専門職集団の自律性は、行政コントロールとの対抗関係である。それゆえ、外的機関から教師が自律性を保持あるいは獲得することは、教師集団が教育行政から、及び教師が教師集団や児童・生徒及び保護者から、保持あるいは獲得することである。

第二は、労働者が感情管理という「演技」の遂行能力を高く持ち、それにより自信を獲得している場合である。この点に関して、教師が教室で演技を行うことを「ペダゴジカル・ストラテジー」という観点から分類した清水睦美の研究<sup>(38)</sup>が役に立つ。清水は、教室における教師と生徒の場を対面的相互行為の場であるとした上で、次のように述べている。すなわち、「このような場では、教師の行為に対する子供たちの印象が、子どもたちの行為をも規定している。教師は、教室という場にはこのような相互作用があることを了解しているので、自らの行為に対する反応として生み出される子供たちの行為が理想に近づくように自らの行為を規定しているのである。言い換えれば、教師は、子どもたちの行為が理想に近づくように自己表出—ゴッフマンの言う「演技を通じた自己呈示」をするのであり、即ち、振る舞うことになるのである<sup>(39)</sup>」と。したがって、ここでいう教師の演技とは教室の中での振る舞いであり、生徒によって規定され、生徒を規定するものでもある。これは、ホックシールド以後の感情労働論とも重なる。教室における教師の演技は感情労働と見ることができ、そこで労働が肯定的帰結を迎えるか否かは、児童・生徒を相手に自律性の保持や獲得が行われているかどうか、という観点によって確認できる。

第三は、感情労働においてその労働が他者により自己承認が行われる場合である。そして、その職務が自己と分離困難な状況である場合、もたらされる帰結が自己に与える影響が強いという点である。感情労働において、他者により自己承認が行われる場合に、小村が想定している他者は、企業と顧客であった。前述の第一点目の議論にもあるように、実践において労働者からみる企業と顧客とは、教師から見

る、児童・生徒、保護者、及び教師集団や教育行政と照合でき得る。つまり、第三点目は、児童・生徒、保護者、及び教師集団や教育行政から教師が自己承認を得られると読み換えられる。

以上のように、感情労働における諸論点は、教育に関する議論の中で参照可能である。これを本稿において、感情労働の枠組みを援用する妥当性と解釈し、教師の実践に関し、検討を加えていく。

#### IV 結 語

本稿では、感情労働の諸理論を概観し、実践が帰結を迎えるメカニズムについて検討してきた。その結果、実践が否定的帰結を迎えるメカニズムについて、ホックシールドの議論を追うことによって、感情労働下の労働者の感情管理に対する他律化が労働者に否定的影響を与えること、その他律化が労働の高速化・合理化から生じてきたこと、加えて、労働と否定的帰結の間には、自己感情と職務的感情の未分離が影響を与えていることが明らかになった。また実践が肯定的帰結を迎えるメカニズムについて、ホックシールドに対する批判的な議論を追うことによって、労働が肯定的帰結に至るメカニズムを提示してきた。そこでは、自己感情と職務的感情の分離を肯定的帰結に至る資源として取り扱う流れが提示されていた。しかし、その流れに対して、小村は自己感情と職務的感情が未分離であっても、労働が肯定的帰結に至る可能性があることを提示した。さらに、感情労働の諸論点を教育事例の中で確認し、感情労働の枠組みを援用する妥当性を提示した。

前述で提示したように、実践において、自己感情と職務的感情の未分離は、肯定的帰結と否定的帰結の両方の可能性を孕むものであった。しかし、感情労働論の枠組みで学校教育の問題状況を読み解くまでの精緻さは、まだ不十分と言わざるを得ないのも事実である。

したがって、今後も、この知見の精緻さの吟味・検討を重ねつつ、自己感情と職務的感情の未分離のため、実践が否定的帰結に至る可能性と肯定的帰結に至る可能性について論究していきたい。

- 〔註〕
- (1) 油布佐和子「教師の多忙化に関する一考察」、『福岡教育大学紀要』第四分冊，教職科編(44) 1995a, 197-210.
- (2) Benesse 教育研究開発センター・東京大学「教員勤務実態調査(小・中・高等学校)」、『平成18年度文部科学省委託調査研究報告書』, 2007.
- (3) 大阪教育文化センター教師の多忙化調査研究会『教師の多忙化とバーンアウト』法政出版, 1996.
- (4) 松浦善満「疲弊する教師たち—多忙化と荒れの中で—」, 油布佐和子編『教育の現在・教職の未来あすの教師像を模索する』教育出版, 1999, p.26.
- (5) 櫻木晃裕「教職満足概念の構造と機能」, 『豊橋創造大学紀要』第10号, 2006, p.43.
- (6) 山田智之「公立中学校教員のモチベーションを促進する要因」, 『日本大学大学院総合社会情報研究科紀要』第8号, 2008, pp.221-230.
- (7) 油布佐和子「教師の『多忙化』の諸相とその基盤, 教師の仕事と教師文化に関するエスノグラフィ的研究」, 『東京大学大学院教育学研究科紀要』第35巻, 1995b, pp.49-60.
- (8) 高木 亮「教師の職務ストレスから見た学校改善に関する研究」, 『日本教育経営学会紀要』第43号, 2001, pp.66-78.  
高木 亮「教師のストレス過程メカニズムに関する比較研究」『日本教育経営学会紀要』第45号, 2003, pp.50-62.  
高木 亮他編「教師の職業ストレスを抑制する方法の探索」, 『日本教育経営学会紀要』第48号, 2006b, pp.100-114.  
高木 亮他編「教師の職務葛藤とキャリア適応力が教師のストレス反応に与える影響の検討」, 『教育心理学研究』第56巻, pp.230-242.
- (9) 高木 亮, 同上論文, 2001, p.69 参照.
- (10) 高木 亮・北神正行「教師の多忙と多忙感を規定する諸要因の考察(2)」, 『岡山大学教育学部研究集録』第135巻, 2007, pp.140-143 参照.
- (11) 布川 淑「教師の多忙と多忙感—公立高等学校教師の教育活動に関する聞き取り調査にもとづいて—」, 『立命館産業社会論集』第42巻第3号, 2006, pp.87-108.
- (12) 松浦善満, 前掲論文(註4), p.25 参照.
- (13) 八木英二『ヒューマンサービスの教育—学校教師のジョブデザイン—』三学出版, 2000, p.46.
- (14) 同上書, p.47.
- (15) 同上書, p.47 参照.
- (16) ホックシールド, A.R., 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, 2000, pp.4-5 参照.
- (17) 同上書, p.170.
- (18) 同上書, pp.4-5.
- (19) 同上書, p.215.
- (20) 同上書, pp.214-215.
- (21) 同上書, pp.154-155.
- (22) 同上書, p.155.
- (23) 同上書, p.225.
- (24) 同上書, p.140.
- (25) 同上書, p.125.
- (26) 三橋弘次「感情労働で燃え尽きたのか? : 感情労働とバーンアウトの関連を経験的に検証する」, 『社会学評論』第58巻第4号, 2008, p.582.
- (27) 同上論文, p.583.
- (28) 同上論文, p.583.
- (29) 同上論文, p.583.
- (30) 富樫誠二・戸梶亜紀彦「ヒューマン・サービス職における感情労働研究概観」, 『小坂河崎リハビリテーション大学紀要』第1巻, 2007, pp.33-41.  
須加知美・庄司正実「飲食店従業員の感情労働的行動とパーソナリティとの関連: セルフ・モニタリングおよび自己意識との関連」, 『目白大学心理学研究』第3巻, 2007, pp.77-84.
- (31) 佐々木理奈「女性看護師とギャンブル: パチンコを趣味とする女性看護師の現状とその思い」, 『日本赤十字看護大学紀要』第22号, 2008, pp.72-79.  
小村由香「対人サービス労働者をめぐる諸相」, 『早稲田大学大学院文学研究科紀要』第51巻, 第一分冊, 哲学東洋哲学心理学社会教育学, 2006, pp.55-64.  
小村由香「感情労働における『自己』—感情労働がポジティブな経験となるための条件—」, 『社会学年誌』, 2004, pp.67-82.
- (32) 小村由香, 前掲論文(註31), pp.71-72.
- (33) 崎山治男「感情規則の相対化のプロセス—感情労働における自律性に向けて—」, 『年報社会学論集』第15号, 2002, pp.129-140.
- (34) 小村由香, 前掲論文(註31), p.75.
- (35) 小村由香, 前掲論文(註31), p.76.
- (36) 「学校教員統計調査」 <http://www.mext.go.jp/b-menu/toukei/001/index02.htm>, 2008.  
「平成18年度教育職員に係る懲戒処分等の状況について」 <http://www.mext.go.jp/b-menu/houdou/19/12/07122018.htm>, 2007.
- (37) 山崎清男「教職における自律性と教師の団体交渉」, 『研究紀要』第17巻, pp.9-16.
- (38) 清水睦美「教室における教師の『振る舞い方』の諸相—教師の教育実践のエスノグラフィ—」, 『教育社会学研究』第63巻, pp.137-156.
- (39) 同上論文, p.140.