

# 我が国における感情労働研究と課題

—— CiNii 登録文献の分析をもとに ——

山本 準\*, 岡島 典子\*\*

(キーワード: 感情労働, 感情管理, 自己疎外, バーンアウト, 文化資本)

## 1 はじめに

「感情労働」という言葉を初めて聞いた時、人は何をイメージするだろうか。恐らく、その語感に若干の違和感を覚えるのではないだろうか。「感情」という言葉に含まれるニュアンスが、例えば「感情的」という言葉が象徴するような、情に根ざした豊かな心的活動であるのに対し、「労働」という言葉には、情的なものを排除する厳しさのようなものが含まれる。しかし現在、このイメージの異なる2つの言葉が結びついた「感情労働」という言葉が、マスコミ等を通して目にする機会が増えてきている。

「感情労働」の定義を簡略化して示すと、「労働者が労働場面において、その職業や状況にふさわしい言動が求められ、常に自己の感情の管理を余儀なくされる労働形態」を指し、「肉体労働」「知的労働」に次ぐ「第三の労働」ともいわれる。感情労働者のほとんどは第三次産業の従事者であり、現代の労働者の多くが該当するため、感情労働は現代社会を象徴する労働形態であるともいえる。ただし、自らの感情を抑制し、職務上適切なあり方を体現し続けることによる精神的負担も大きく、肉体労働や知的労働のそれよりもメンタル面での回復が困難であるとも指摘されているのである。

「感情労働 (emotional labor)」という言葉が誕生したのは1983年のことである。アメリカの社会学者 A.R. ホックシールドの著書『The Managed Heart — Commercialization of Human Feeling』によってこの概念が提唱されるや話題となり、感情社会学<sup>\*1</sup>という新しい領域を開拓する研究として注目を集めた。

それまでの労働研究は、主に経済学的観点や組織社会学的観点から展開され、「感情」は理論化の対象外であった。しかし、労働者の感情管理技術が雇用組織の利益向上のために有用であり、それまで「感情=非合理的」と考えられていた感情が、むしろ合理的行為であるとされたとき、「感情」は労働研究においても科学的に探求可能となり、研究対象となったのである(三橋 2005)。ホックシールドの推測によると、当時の全米の労働者のうち3分の1が感情労働者であったが、これは先進各国の労働状況に類似することから、感情労働論は国境を越えて、現在も拡大を続けている。

我が国で「感情労働」に関する研究が始まるのは1990年代半ばからであるが、『The Managed Heart — Commercialization of Human Feeling』の日本語訳『管理される心 — 感情が商品になるとき』が出版された2000年から本格的に研究が広がり、現在も多くの学術領域で議論が展開されている。国立情報学研究所の論文検索サイト CiNii で「感情労働」をキーワードに検索をすると、合計403の論文および関連文献が登録されているが(2018年7月12日時点・重複登録は除く)、その数も膨大ながら、現在では、研究分野や研究対象などに我が国独自のいくつかの大きな特徴が見受けられる。

そこで本稿では、先行研究の分析を通じ、我が国における感情労働研究の特徴と問題点を捉えることで、ホックシールド論の原点に立ち返り、感情労働の本質を探ることの足がかりとする。さらに問題点を提示し考察する中で、感情労働論の核心部分、さらには感情労働を生み出す現代社会の構造についても検討をすることを目指す。

\*鳴門教育大学社会系コース(社会学)

\*\*元鳴門教育大学附属中学校講師 現同大学院研究生

## 2 先行研究とその知見

### 2-1 感情労働とは

「感情労働」の概念については、『管理される心』の中でホックシールドにより明確に定義されている。

感情労働 (emotional labor) とは、職務遂行にあたり「公的に観察可能な表情と身体的表現を作るために行う感情の管理」(ホックシールド 1983, 7) であり、さらに感情労働を他の労働と区別する要素として、①対面あるいは声による顧客との接触がある ②感情労働者は、他人の中に何らかの感情変化—感謝の念や恐怖心等—を起こさせる ③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している という3点をあげている。さらには、これは賃金と引き替えに売られるので「交換価値」を有するという。

なお、私たちは日常生活においても感情の管理を行っている。例えば、葬儀では悲しそうな表情をし、結婚式では祝福の感情を表出する、といったようなものであるが、このような私的場面における感情管理に関しては、「感情作業 (emotion work)」「感情管理 (emotion management)」と規定され、「感情労働」とは区別される。「感情作業」と「感情管理」は、社会生活を送るにあたり不可欠なものであるため「使用価値」を有するが、個人が任意で行う感情管理が労働場面で強制されることを、ホックシールドは「感情労働」と名付けたのである。

また、「感情労働」には、下位概念として「感情規則 (feeling rules)」がある。「感情規則」とは、適切な感情の表出を誘導する指針ともいえるルールのことである。例えば教員であれば、「思いやりをもって平等に生徒に接する」「時には厳しく指導をする」等の「教員としてあるべき姿を示す感情規則」が存在する。これらは雇用組織の研修などで示されるものもあれば、社会的な規範や慣習等の中に存在し、労働者自らが無意識のうちに自己に課すものもあり、労働者はこの「感情規則」に則り自らの感情を表出する\*2。加えて感情労働論では、このような感情管理を日常的に行うことの弊害が指摘されている (ホックシールド 1983, 214-217)。個人の内的活動の領域である感情管理が、雇用組織によって管理統制されることで、労働者は自己の感情が自分自身のものであると認識が出来なくなる「自己疎外」に陥る危険性があるといわれているのである。

以上が感情労働論の要旨である。この基本概念を押さえた上で、次節で我が国における感情労働研究の特徴を捉えていく。

### 2-2 先行研究分析

#### (1) 量的分析

まずは、CiNiiに「感情労働」のキーワードで登録されている403の論文・関連文献をもとに、論文が発表された年代、タイトル、抄録から判別出来る特徴を抽出する。

#### ① 年代別推移

CiNiiの登録論文・文献に「感情労働」という言葉が登場するのは1993年のことである。以降、年別の登録文献の数は図1の通りである\*3。

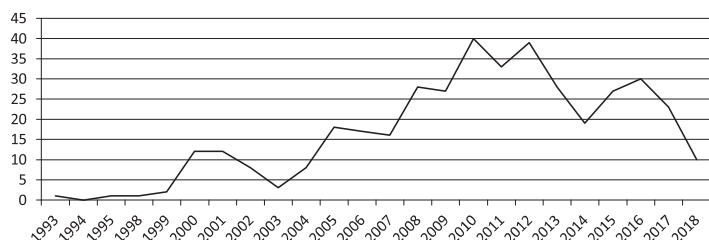


図1 発表年次別論文数

2018年7月12日時点

1993年	1	1995年	1	1998年	1	1999年	2	2000年	12	2001年	12	2002年	8	2003年	3
2004年	8	2005年	18	2006年	17	2007年	16	2008年	28	2009年	27	2010年	40	2011年	33
2012年	39	2013年	28	2014年	19	2015年	27	2016年	30	2017年	23	2018年	10		

『管理される心』が日本で出版されたのは2000年であるが、論文・関連文献の推移を見ても、それ以降から研究が本格化したことが分かる。以降は、2010～2012年をピークに減少はしているものの、コンスタントに研究が進められており、現時点で我が国における感情労働研究の知見はかなりの蓄積があると見てよいだろう。

## ② 研究対象の職業別割合

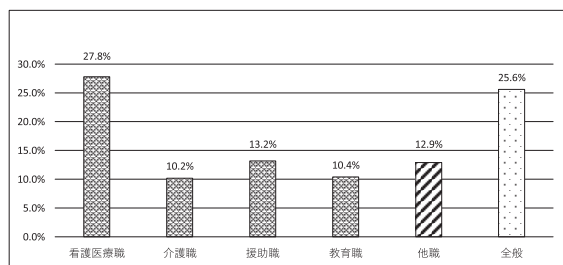


図2 職業別割合

看護医療：看護師・医師  
 介護：介護士・介護者・ケアワーカー  
 援助：福祉・カウンセラー・作業療法  
 ソーシャルワーカー・施設職員  
 ケースワーカー・司法通訳  
 セラピー・リハビリ  
 教育：保育・教師・大学教員  
 他職：接客・販売・自治体職員・営業職  
 弁護士・葬祭・鉄道・風俗など  
 全般：理論・書評・歴史・ジェンダーなど

研究対象の職業別割合では、看護師をはじめとする医療・介護職の割合が大きく占めていることが分かる。看護師だけで研究全体の約30%、介護士と合わせると約40%にのぼり、このように研究対象の職業に偏りがある点が、我が国の感情労働研究の第一の特徴である。

感情労働職が集中する第三次産業の職種は幅広い。『管理される心』の中でホックシールドが主として研究対象としたのは客室乗務員であるが、このような接客・販売系の職業は一般的に「対人サービス職」と呼ばれ、これは図2中で斜線で示された「他職」にあたる。一方、医療や介護、教育、福祉等の分野の職業は「対人援助職」と呼ばれ、図2中ではグラフで塗りつぶされた分野の職業である。この2つは、同じ第三次産業ではあるものの、その職務の特性の相違から区別されることが多い。研究対象を2つのカテゴリー別で比較してみても、対人サービス職全体が約13%に対し、対人援助職は約62%にものぼり、やはり大幅な偏りが存在する。

## ③ 論文等発表媒体

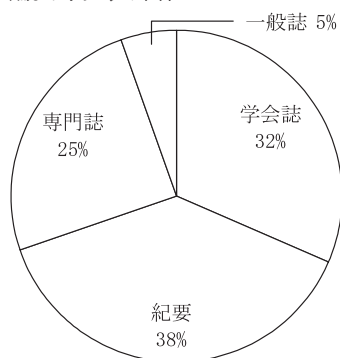


図3 発表雑誌

感情労働に関する論文の発表媒体は、学会誌、紀要、専門誌がそのほとんどを占めるが、これはCiNiiに登録された論文・関連文献のデータである。感情労働に関する情報は、この他に一般雑誌やインターネットのサイトに多数見受けられる。

ただし、一般雑誌およびインターネットサイトにおける記事は、用語の解説など感情労働の表層的な面のみを情報として提供しているものがほとんどであるため、今回の分析対象としては除外した。

## ④ 研究内容

次は研究内容であるが、現在、我が国の感情労働論においては、感情労働と精神的負担との関連を実証的に考察するものが主で、筆者が入手できた文献(約100本)においては約6割がメンタルヘルス関連が占める。加えて、②研究対象の結果と併せて考察すると、感情労働におけるメンタルヘルス研究は、そのほとんどはケア分野の分析であることが推測される。

また、現在の感情労働研究には、ホックシールドの概念を継承したネガティブな「感情労働否定論」と、感情管理をスキルととらえ、積極的に活用することを提唱する等の「感情労働肯定論」が存在する。雇用組織による感情統制と自己疎外の危険性を唱えた元来の感情労働論に対し、職務遂行にあたり自律的に感情管理を行うことで自己疎外等からの回避を目指す新たな論が展開されていることが、我が国の感情労働研究の第二の特徴としてあげられる。

## (2) 質的分析

次は、論文等の内容を精査していく。感情労働研究の論文・関連文献約80本と書籍20冊<sup>\*4</sup>の傾向において最も特徴的なのは、感情労働研究における視点の多様性である。社会学の分野から提唱された感情労働論であるが、現在では様々な学術分野で研究対象として取り上げられており、感情労働への関心は多岐にわたる。佐藤と今林は、学術分野では9つの専門領域で感情労働研究が展開されているとし、感情労働者が労働市場の多くを占める現在、社会の関心もそれだけ高いことがうかがえる。また、感情労働論が拡大する原因として、感情労働論自体が複数の概念や要因を含有していることもあげられるが、先述の佐藤と今林の研究では、感情労働論には11の根本的要因が内在するとされる（2012, 276-283）。

上記の他、感情労働職の種類多さ、顧客との関係性、研究方法など、感情労働論には元来のものから分岐し細分化されていく要因が多数存在し、さらにこれらは互いに網の目状に関連性を持つことから、複数の要因がからみあい、最終的には重層構造化する傾向があるという点も感情労働研究の特徴であるといえる。

### 2-3 問題の所在

量的分析と質的分析から判明した、我が国の感情労働研究における問題をまとめると、以下のようになる。

#### (1) 感情労働概念の拡大および変異

感情労働論が拡大を続けることで、定義や概念そのものにも変異が生じている。

海外では、ホックシールドによる感情労働論に関しては当初から否定派も存在し、両派による論が活発に展開されてきた歴史がある（崎山 2005, 78-83）。さらには、ホックシールドの感情労働論の概念を拡張し、感情労働論の活性化に寄与したスタインバーグらの研究もある。海外におけるこれらの先行研究は、感情労働研究の深まりと知を生み出し、その後の理論展開に大きな影響を与えうるものであった。その意味においては、我が国においても、我が国の実情や時代に即した新たな概念の提唱等は意義あるものである。

しかし、それはあくまでも本来の感情労働論に依拠したものであるべきで、概念そのものが揺らぐことで、実証結果にも影響を与え、結果、得られた知見に統一性がないという問題も指摘されている。大村はこの点について、『感情労働』という言葉が独り歩きし、研究者が独自に感情労働を定義し研究を進めているがために、個々の研究によって知見がバラバラになってしまっていると考えられる」（2009, 253）と述べている。

#### (2) 研究分野と研究対象の著しい偏り

ケア職、特に看護職への偏りについてはしばしば論点として上がる事項で、『アディクションと家族』の感情労働特集巻頭ページでは、「なぜ、看護と看護以外の領域でこのような温度差が生まれているのか」（野口 2008, 185）と問いが投げかけられている。また、研究内容の割合ではバーンアウトに代表されるメンタルヘルス問題がその多くを占め、ここにも大きな偏りが見られる。三橋は、その顕著な傾向から、「日本の実証的な感情労働研究は、感情労働者の直面する困難（短絡的な疎外論）を前提としたものが多い。しかも、その調査対象はケア労働の領域に大きく偏り、その偏りの影響なのか、あたかも『感情労働=ケア労働』であるかのような乱暴な理解さえ見られる」（2006, 48）と指摘している。

#### (3) 感情労働肯定論

(1)で指摘した理念の拡大の最たるものが、感情労働肯定論である。

感情管理をスキルとして積極的に活用することが職務満足感や自己肯定感につながり、自己疎外等の防止にもなるというのが主な論調で、経営学やケア領域の研究で「感情労働肯定論」として広がりつつある。

この点に関して、崎山は「(感情労働を肯定する立場は)感情労働の原理に忠実であるならば、感情管理と、その強制形態である感情労働との概念のはき違え (Pugliesi 1999) と見なすべき」(2006, 2)としている。無論、感情労働研究の展開と論の深まりのために、概念の拡大を目指すことの意義は否定するものではない。しかし、感情労働を成立せしめている社会の構造を見ずして、単に経済活動の向上や自己肯定のために感情労働を奨励するような単線的な方向性を持つ論は、その内部に大きな危険性を有している可能性があるといえないだろうか。



### 3 問題の分析と考察

#### 3-1 感情労働の本質とは

現在、我が国の感情労働研究においては、研究対象や内容に偏りや概念の拡大等が見られる。また、感情労働者個人にフォーカスした考究が進む一方で、感情労働を生み出す社会構造そのものへのアプローチを試みた研究は少数である\*<sup>5</sup>。そこで感情労働論の本質を探るために、原点であるホックシールドの『管理される心』を再確認してみると、第Ⅰ部「私的生活」では、感情労働論の土台部分となる私的領域における個人の感情管理についての分析、続く第Ⅱ部「公的生活」では、企業による感情管理の実態や感情労働者の精神的負担を調査し、このような労働形態を生み出す社会構造の考察と批判で構成されていることが分かる。

つまり、『管理される心』における感情労働論は、

- ①概念規定と弊害……感情労働概念の定義およびそれに伴う個人の心身への負担
- ②疎外労働の実態……雇用組織による感情労働者への感情管理・統制の実態
- ③構造論的分析と批判……感情労働を生み出す現代社会の構造と問題点

の3つの柱から構成されているといえるが、これを我が国における感情労働研究に照合すると、①概念規定と弊害に関するものが研究の主流で、①から派生する形で②疎外労働の実態の分析も存在するが、③構造論的分析と批判に関する考察はほぼ進展が見られないというのが現状であるといえる。

一方、ホックシールドは同書の中で、③構造論的分析と批判に関してはかなりの分量をさいて論じている。

彼女の感情労働論を社会構造に位置づける視点となっているのが、社会階層の概念である。第Ⅱ部第7章「両極の間で一職業と感情労働」では、社会における上流・中流・下流のそれぞれの階層と感情労働との関係性を論じ、感情労働者の大部分は、その仕事によって中流階級に位置づけられるとしている。さらには、中流階級家庭の子育てが次世代の感情労働者を生み出し、階層固定化と再生産を促すことを指摘している(1983, 177-185)。

続く第8章では、「ジェンダー、地位、感情」として、伝統的な感情管理者としての女性の特性が、現代では感情労働の場において搾取されているという論が展開される(1983, 186-211)。女性の感情管理術を現代の社会構造の中にあてはめ、搾取される対象として考察している点は、彼女の感情労働論の大きな特徴でもある。

そして、最終章「本来性の探求」では、資本主義が感情管理の利用価値を見だし組織化したとし、その弊害として、感情労働者のバーンアウト等の精神的負担が述べられる(1983, 212-217)。さらに、続けて、「疎外は、単に少数の人が直面する仕事上の危険ではない」(1983, 217)と指摘し、「感情の商品化」が文化の中に組み込まれてしまっている点を問題視して、再び自己疎外問題を社会構造へと回帰させているのである。

このように見ると、ホックシールドの感情労働論の本質とは、感情労働者の自己疎外問題や雇用組織による感情管理統制もさることながら、感情労働を成立せしめている社会構造のゆがみを我々に提示し、考究することを促している点にあるとはいえないだろうか。

『管理される心』という著書の最後は、以下のような文章で結ばれている。

「サービスを提供するために感情労働をする人たちは、物を生産するために肉体労働をする人たちと同じである。(中略)しかし生産物—管理され、大量生産され、生産の速度が加速されたり減速されたりする対象—が笑顔や気分や感情、あるいは人間関係であるとき、それらは自分自身ではなく、組織に属するものとなる。そのため、公には最も個人を賞賛する国で、より多くの人々が、深く根を張った社会的ルーツへと原因をたどることもできず、個人的な疑問を発している。『私はいったい、ほんとうは何を感じているのか?』と」(1983, 226) (傍点部分筆者)。

この傍点部分は、これからの感情労働研究が考究すべき道を示唆しているといえるだろう。感情労働という多様な要素を含有した概念を検討するためには、「深く根を張った社会的ルーツへと原因をたどる」ことが必須であり、そのルーツの解明こそが、個々の感情労働者をよりよい労働形態へと導く指針となるはずだからである。

#### 3-2 研究対象と研究内容の偏り — ケア職、バーンアウト、ソーシャル・サポート —

研究対象と研究内容に偏りが生じると、どういう事態を招くのだろうか。

まず最も大きな問題は、実証等によって導き出される知見を普遍化することが困難となる点である。研究対象と研究内容が同一分野に集中することで、「特定の職種の特定の現象に関する実証結果」に着地してしまう。実際のところ、我が国の感情労働研究の多くは「ケア職の精神的負担に関する実証」なのである。

ただ、感情労働論の登場以降、研究の対象として対人援助職、特に看護職に関心が高まったのは日本だけの傾向ではない\*6。しかし、労働者の多くが感情労働者に該当する現状において、国内外ともに、なぜ一般的に「ケア職」とも呼ばれる看護職および介護職に関心が集中するのかという点については、考察の必要があるだろう。

そこで、最も研究例が多い看護職に関するこれまでの見解を紹介する。

自己の感情を管理し、顧客に安心感や満足感を与えることが感情労働なら、看護職のそれはまさしく典型である。しかも、医療は人の生死を扱う職務であり、極度の緊張や精神的負担が伴う。看護職分野の研究者の多くが同職の経験があることから、その研究動機は切実性が伴うものであることが推測される。

「白衣の天使」という言葉は看護職研究の論文にもしばしば登場するが、当事者にとってはこの言葉は職務の厳しさの象徴であるようで、武井は「白衣の天使」と例えられて喜ぶ看護師はいないとし、看護師たちはファンタジーを壊さないために「白衣の天使」のふりを続け、やがて「ペテン師」へと変貌していくと述べている(2006, 42-43)。同様に三井も、看護師の多くが「白衣の天使」像をかなり激しく忌避するとしている(2004)。

このような「期待されるイメージ」と「実際の職務」の狭で苦悩するのが看護職であり、そのような土壌があるからこそ、感情労働論が熱意を持って受容されたのだろう。実際、武井がこの分野の先駆となる『感情と看護一人とのかかわりを職業とすることの意味』(2001)を出版したときの反響はすさまじかったという。「看護師たちは、『そうよ、私たちがやっているのは感情労働なのよ』と叫んだ。そこには、はじめて自分たちが体験していることを的確に表現する言葉にめぐり合えたという喜びが滲んでいた」と武井は述べている(2002, 11)。

一方で、このような「一極集中」状況に関する考察や批判も存在する。

岡原は、自分たちを感情労働者であると積極的に規定したケア職は、精神的負担を持ちやすい職場であるとし、その要因を職務内容が身体接触を不可避とする仕事であるからだとした。そして、その背景には近代資本主義における「身体的なものへの拒絶」が存在し、身体性の忌避や排除が労働全般に現れている現代社会の中に「排除のまなざし」があるからこそ、ケア分野の「感情労働の痛みがある」と考察した(2013, 48)。

一方、看護職における感情労働研究を強く批判したのが上野である。上野は、武井らが積極的に感情労働研究を推し進めた「その答えは、医師に対する看護職の固有性・専門性の自己主張(医者にはできないケアを看護師は担う)によって、医療職ハイラーキーのなかでの相対的な劣位の挽回にあると考えられないだろうか」と指摘し、もしそれが目的ならば、看護職への感情労働概念の導入は、「課題を達さないばかりか」「かえってマイナスの効果をもたらす」「不適切である」と述べている(2011, 152-153)。\*7

『管理される心』の訳者でもある石川は、ケア職分野における研究成果について、様々な問いへの完全な解答はまだ出ていないように思われるとし、「ホックシールドの議論は、接客業務に携わる被調査社へのインタビューに基づくものであり、ケア労働にそれを適用する場合には、改良すべき点が少なからずあるだろう」(2016, 38)と述べ、元来の感情労働論とケア職の感情労働研究との間の齟齬を示唆した。また三橋は、「感情労働は単に情緒性の強調される労働ではないし、ましてケア労働ではない。ケア労働と感情労働が置換できるなら、それら概念の存在意義はなくなってしまう」(2006, 48)と警鐘をならしている。

このような、主に社会学的見地からの意見に対して、看護職経験者である宮本は、感情労働論を知ることで看護師は自分たちの精神的負担の要因を知り、腑に落ちる思いがするだろうとした上で、社会学者たちとの溝に関して「自らの職業についての内省を欠いた自己肯定に対して、社会学者たちの覚えがちな苛立ちや歯がゆさを読み取れるような気がする」(2008, 214)と述べている。武井もまた同様で、社会学者たちは感情労働を人間疎外の一形態として否定的・批判的の意味合いで捉えていたとし、両者の見解の相違を指摘した(2002, 11)。

以上のような社会学者と看護学研究者の問題意識のズレは、そのまま社会学と看護学の視点のズレともいえるべきものであろう。人間の精神構造の構成を規定するとき、前者は社会的要因にその条件をおき、後者は個人の内面にそれをおく。例えば、感情労働による精神的負担への対処に関しても、「感情社会学的な方法は、感情労働の疎外を暴き、職務と日常をはっきり分け、感情労働における演出性を自己の不誠実さとして引き受ける必要はないことを説得するというもの」であるが、一方カウンセリング文化的な対処方法は、「感情に学び成長していく」ものであり(石川 1999, 99)、そのような根本的な認識のズレが「苛立ちや歯がゆさ」を互いに覚えさせる要因となっているのである。

しかし、いずれにしても、感情労働が現代の労働形態の重要な一角を占めている以上、様々な職種での実証の積み重ねは不可欠である。他職種の実証例も増やしていくことで、ケア職を対象とした研究の知見の普遍性の有無が判断可能となり、ケア職労働者が抱く「感情労働の痛み」そのものへの接近が可能となるからである。

次に研究視点に関する偏りだが、バーンアウトに関しては、引き続き慎重に検討をする必要があるといえる。我が国の感情労働研究ではバーンアウトを研究したものが多くみられるが、感情労働とバーンアウトとの関連性は今ははっきりと実証されおらず、海外での研究ではほぼ否定されているという事実はあまり指摘されていない。

三橋は、海外では感情労働と精神的負担との関連は明確ではないと批判され、さらなる検証が続けられていることに対し、我が国においては「感情労働することが燃え尽きを引き起こすかのような主張が頻繁になされるものの、依然として経験的な検証は少ない」（2007, 577）と述べている。

さらに大村は、様々な知見が散見される海外での実証結果を紹介し、その原因として、各研究で用いられている尺度が捉えている感情労働概念に違いがあるのではないかと指摘している（2009, 258）。感情労働概念が複雑なものである上に、因果関係が不明なバーンアウトとの関連を実証するという前提での調査であるため、国内外ともに実証結果に一貫性が見られないという事態が続いているのである。<sup>\*8</sup>

ただし職務上の過度な感情管理がストレスを生む可能性は高く、感情労働者のストレス対策は緊急の課題であることは間違いない。しかし、この点に関しても、現在のところ具体策の提案は少数である。

具体案の主なものとしては、「違和感の対自化」（宮本 2008）、「感情公共性<sup>\*9</sup>の提案」（岡原 2013）、「筆記開示法」（関谷・湯川 2012）、「組織的支援：三層支援モデル」（田村 2014）、「バリエーショングループ」（山上 2012, 309）、「教師の休み時間」（真金 2018, 198）などが提唱されているが、職場での実施は諸条件により困難ではないかと思われるものがほとんどである。

なお、これらの具体策の多くで共通しているのが、同僚などに対する「ストレス要因の自己開示と表出」であるが、特に対人援助職は守秘義務を要するものがほとんどであり、さらには負の感情表出を受け止める同僚側の共感疲労も考慮する必要がある。結果、感情労働におけるストレス対策のほとんどは、「同僚との良好な関係性を築く」というような、漠然とした提案でとどまることになっている。

このような、同僚との良好な関係構築を推奨する案の根拠となっている理論のひとつが、浦によるバーンアウトと職場でのソーシャル・サポートの関連性の実証結果である（1992）。浦は、教員を対象として調査を行った結果、豊かなネットワークや他者との親密性が、感情のポジティブ効果をもたらすメカニズムを明らかにした。

しかし、ここで再考したいのは、同僚との関係構築には負の側面は全くないのかという点である。バーンアウト経験者への調査では、感情労働の精神的負荷だけではなく、同僚との関係性が精神的負担となっていたことがうかがえるのである（三橋 2007）。

浦は前調査の15年後、同じソーシャル・サポートをテーマにした調査を再度行ったが、結果は15年前とは若干異なっている。他者からのサポートは人の適応を促進する反面、そのような働きかけが受け手に葛藤をもたらす場合もあるとし、「サポートが人を傷つける」ことを立証したのである（2009）。なお、その要因としては、サポートが①可視性の高いものであるとき②期待はずれなものであるとき（不足・過剰）があげられ、さらには親密な関係性が、かえって対人環境の構築を阻む場合もあると指摘した。

この結果をふまえると、職場におけるストレス対策は、まず①の「可視性の高いもの」に抵触する恐れがあり、そこに明らかなサポートの意図が見られた場合は労働者は傷つきを与えられる可能性が高い。さらには、②のサポート内容に関しても、そのさじ加減の難しさがうかがえる。一方、同僚同士のサポートに期待する場合でも、閉じられた親密性は他者に対する排他性を生み、そこには「親密さの落とし穴」が存在するのである。

浦が「15年の歳月が社会を大きく変え、人びとが互いに支えあうために必要な条件が失われつつあるのではないかと感じていた」（2009, 255）と述べているように、社会の変動に伴い、個人の感情活動は複雑化し、対人関係の形も変化していることが、感情労働におけるソーシャルサポートを困難にしているといえるだろう。

### 3-3 感情労働肯定論 — その背景に関する考察 —

#### (1) 「感情管理＝スキル論」とその源流

感情労働という言葉が一般化するにつれて、感情管理を労働スキルととらえ、戦略的に生かす方向性での論調が盛んになってきた。例えば、『週刊東洋経済』2012年12/1号においては、「感情労働の時代：つらい精神的な労働を乗り越える方法」として特集が組まれたが、これらの内容は感情管理のスキルアップによる職務の効率化を提唱しているもので、ビジネスの現場では感情管理のスキルが要請されていることがうかがえる。学術分野においても、主に経営学や組織管理学、さらには看護・介護領域で同様の論調は多い。これらの論文のタイトルには、



「バーンアウト」「自己疎外」などといった言葉の一方で、「スキル」「ストラテジー」「戦略的行為」「職務満足感」といった言葉が並ぶ。関谷は、21世紀は「ワーク・エンゲージメント」の時代とし、「感情労働ならではの魅力、感情労働だからこそ味わえたやりがいのようなものが眠っているのではないか」（2016, 205）とし、感情労働研究にもポジティブな視点が必要であるとしている。

感情労働は自己疎外を招くという感情労働論のネガティブな側面と、感情労働にはポジティブな側面があるという新たな理論。感情労働論のこの二律背反的要素は、どう考えればいいのだろうか。

この点に関して、三橋はバーンアウト経験者を調査し、対顧客との相互行為関係において、感情管理に失敗することが大きな精神的負担となることを明らかにした(2007)。これは、感情労働そのものが危険なのではなく、感情労働をうまく行えるか否かが労働者の精神状態の良否を分けるポイントとなることを示唆している。

また、感情労働は自律性がしばしば問題視されるが、職務遂行時に自律性が伴う場合と、他律的に感情管理をする場合とでは、精神的安定に相違が生じるという<sup>\*10</sup>。自律性を伴う感情労働は「やりがい」や「充実感」を生み出し、労働に対するポジティブな姿勢や職務満足感を引き出す要因となるのである。

以上のような研究結果からは、感情規則を規定され、抑圧された状況で感情管理を行う、従来の感情労働者の姿はなく、自律的に臨機応変に感情管理を行い、そのことに自己実現や充実感を見出す新しい感情労働者の姿が浮かび上がる。実際に、ホックシールドの感情労働論に批判を加えたC.ヴォウタースは、客室乗務員に自身も調査をし、彼女たちが自らを感情労働者であることを自覚した上で、自発的に感情管理に取り組んでいる実態を明らかにしている（1989, 6）。

疎外労働ともいえる元来の感情労働論と、感情管理のスキルを駆使した自律性を推奨する新しい感情労働論—あたかも2つに分裂したかにも見える感情労働論を、岡原は「暗い感情労働」「明るい感情労働」と名付けた。そして、N.エリアスの「文明化の論」と、この理論を引き継いだヴォウタースの「インフォーマル化の理論」を応用し、感情規則の歴史的変遷から分析をしている（2008）。

エリアスは中世以降の個人の感情様式を調査し、感情の統制における歴史的過程は、外的直接的物理的力によるものから社会的圧力による統制に移り、最終的には個人に内面化された自己統制へと変わるとする文明化の過程を明らかにした。そして、文明化の論をさらに発展させたヴォウタースは、インフォーマル化の概念を提唱、現代社会を「行動・感情・道徳のコードが弛緩し、分化する長期的な過程」にあると位置づけ、社会的なルールは個人の判断で臨機応変に変異可能なものとなり、個人の状況判断によって自己統御が行われる新たな行動理念が生まれていることを示した。

岡原は、このようなインフォーマル化の状況下では、「ひとは一層自主的に、自分の衝動や感情を、抑制したり表現したりできるようになる。より高度の意識水準と、より高度の自己統御の水準がそこでは求められる」（2013, 52）と述べている。そしてこれを2つの側面を持つ感情労働にあてはめ、文明化の論における（インフォーマル化過程の前段階である）自己統御型の労働が「暗い感情労働」、インフォーマル化理論における自律性に富む感情管理型である労働を「明るい感情労働」とした。

一方、2つの感情労働を考察する術として、人が人との相互行為関係において良好な関係を築きたいと願う「欲望」の側面から考察したのが崎山である。崎山は、感情労働論における肯定・否定の両論は、コインの裏表の関係にあるとし、「感情労働というある種の感情経験の表出・保持を強制する労働形態が、クライアントとの関係を肯定的なものに保った上で自己の充足感を得たいという人々の欲望—より平易に述べるならば、『人と接する仕事が好き』といった態度—を動員し、それをスキル化することによって成り立っている」（2006, 6）と述べている。自己実現への希求や承認欲求とも結びつく対人関係への欲望が、自己の感情管理への傾倒を促し、加速させるというわけである。

ヴォウタースらのインフォーマル理論の研究者たちは、様々な階層間での交流がさかんな現代社会での感情管理スキルの重要性を説いているが、このような考えは今や一般化し、各方面でそのスキル向上が検討されている。感情労働の現場は膨張を続け、ほとんどの労働者は何らかの形でこの労働形態に携わっている現状の中、そのスキルを磨くことで職務上のメリットを得ようとすることは、当然の帰結である。

感情労働をスキルとして扱う論文では、感情労働を emotional labour ではなく、あえて emotion work を感情労働と捉える研究もある。西川は、emotional labour が社会的なニュアンスを含む一方で、emotion work をより知的な要素を含みそのものを目的とするような労働を連想させるとしている。そして、work（あるいは



management) の視点からは、「EI (emotional intelligence) : 感情的知性」について考察している (2006)。\*11

EI\*12の構成因子は感情管理、対人コミュニケーション能力に関するものが主である。今やIQに代わり、EIの獲得こそが経済的保障および社会的地位の確立を約束したものであるかのような論調もさかんで、信頼性等で様々な批判はあるものの、これからの人材育成の理想型として標準化されていくことは容易に想像出来る。西川は、EIが遺伝や家庭環境等から形成される資質なのか、教育等で後天的に成長可能な能力であるかにより対応が変わり、資質であるならばEI水準が高い人の雇用および資格試験制度の創設が重要となり、一方、後天的に獲得できる能力ならば教育・訓練が問題となると述べているが、実際に採用時にEIを測定するとされているEQ検査を実施したり、EIを伸ばす研修を行う雇用組織も登場している。現代の雇用組織は、自律性に富み感情管理が得意な「明るい感情労働者」を求めているのである。

また、経済界のみならず、社会全体からも感情管理スキルの獲得は期待されている。最も顕著な例が、1996年の「21世紀を展望した我が国の教育の在り方について」という諮問に対して、文部省の中央教育審議会が第1次答申の中で述べた「生きる力」の提言である。

「我々はこれからの子供たちに必要となるのは、いかに社会が変化しようと、自分で課題を見つけ、自ら学び、自ら考え、主体的に判断し、行動し、よりよく問題を解決する資質や能力であり、また、自らを律しつつ、他人とともに協調し、他人を思いやる心や感動する心など、豊かな人間性であると考えた (以下略) (傍点筆者)」

傍点の部分はまさに感情管理能力をさしており、国家による子どもたちの育成目標としても、コミュニケーション能力の獲得がはっきりと表明されている。

感情とはもはや、個人の内面から自然に湧き上がる生理的な現象ではなく、状況に応じ、最善と思われる状態に自らの意思で立ち上げ、コントロールするものであり、その感情管理スキルこそが、現代社会に生きる上で最も重要な武器となり得るものなのである。そして、その感情管理スキルの道具的側面を最大限生かし、経済活動の歯車として組み込んだものが感情労働であるといえるだろう。

## (2) 感情管理=資本論

感情管理はスキルである — この認識に基づけば、スキルとは技能であり、技能である以上は伸ばし、磨き、生かすことが重要となってくる。また、個人間で優劣が生じるものでもあり、これは既にEIを測るとするEQ検査などで数値化することでも現実化している。そして最も懸念されるべきは、感情管理スキルがあたかも万能であるかのような認識が社会での前提条件となると、最終的に我々は、感情管理スキルを「持つ者」と「持たざる者」に選別される可能性も秘めているという点である。

崎山は、「現代社会における対人関係第一主義とでも呼びうる風潮 — 人と関わるのが好きであり、それを上手く行う能力が尊重されること — と相互に補強し合いながら、一方ではそれに長けた者には自尊心を与え、さらなる卓越化に邁進させる。他方、それに長じていない者からは自尊心を剥奪し、対人関係からの撤退を促す」(2006, 8) とし、感情労働の背景を、対人関係において自己の優越性を示したいという、人々の心性から説明している。

しかし、ここで熟考しなければならない問題がひとつある。それは、「感情管理はどのような過程で個々人のスキルとして身につくのか」という点である。これは、研修等で身につける後天的に得る感情管理スキルではなく、個人が成長過程で身につけた固有の感情管理スキルである。

ホックシールドは、家庭での教育が感情管理スキル習得の基盤となっているとし、B.バーンステインらの労働者階級と中流階級の家庭での感情に関する教育方針の差異分析を引用して、中流階級の子どもたちは、その成長過程で ①感情は権力と結びついており、目上の人の感情は大切であること ②自分自身の表す感情も大切であること ③感情とは管理されるものであること の3つを学ぶと考察した。そして、「私たちにとっての避難所であり、冷酷な世の中の安息場であるはずの家庭で、身近な商業的目的を初体験し、より大きな舞台で主役として演じるように求められる日のために、感情労働の技に磨きをかける子どもたちがいるのである」(1983, 185) と結んでいる。

以上のようなホックシールドの論と同様の点を指摘する研究者は多い。例えば岡原は、感情管理スキルの獲得過程を、P.ブルデューの「文化資本論」から説明する。

文化資本とは、①言葉づかいや行動様式など身体化されたもの ②絵画や書物など物として客体化されたもの ③学歴や資格として制度化されたもの の3つを指す。これらは経済資本とは異なり可視化出来るものは少ないが、文化資本を所有する者は社会的地位や経済的利益を保証され、さらに文化資本の獲得・蓄積・継承は家庭教育

育や学校教育を通じて主に中流階級以上の子どもたちに与えられるため、そこには社会的不平等が存在する。

この理論において、感情管理スキルは①に該当する。成長過程で身体化された感情管理スキルは、対人関係のみならず、感情労働市場においてもその威力を発揮し、まさに個人の「資本」として活用されていくのである。

ただし、これは「資本」であるから、親から子へと受け継ぐものである。封建時代ならば身分や職、近代以降ならば土地や工場といった経済資本と本質的には同様であり、後天的に得られるものではない。つまりそこには、必然的に「資本を受け継ぐ子ども」と「資本を与えられない子ども」が誕生せざるを得ないのである。

これまで社会的成功のスキルとして最重要視されてきた学力に関して、以前は親の経済力が学力に影響を及ぼすと考えられていたが、その源泉をたどれば、文化資本を相続した親が社会的成功おさめ経済力を得て、さらに我が子へとその資本を転移させていく再生産の過程が、学力や学歴の獲得であるともいえるだろう<sup>\*13</sup>。

そして、「感情管理スキル=文化資本」であることのやっかいな問題は、他の資本とは異なり、相続している本人でさえもその意識が希薄であるという点にある。コミュニケーションは鍛え、向上出来るものという「自己責任論」ともいえる社会的前提が、我々を追い詰める。感情管理スキル保有の有無に関して、決定論や宿命論ともいえる社会的不平等が背景にあることを認識できない状態で、子どもたちは「生きる力」を期待され、社会に出ればEIなどで感情管理能力を数値化され、選別され、さらなるスキルアップへと煽られる<sup>\*14</sup>。無論、この過程の中で、「資本を持たない者」は、自らの背景に社会的出自による不平等が横たわることも知らないまま、その責任を自己へと帰結させ、自尊心だけを傷つけられながら、社会から撤退していかざるを得ないのである(岡原 2013, 崎山 2006, 8)。

感情労働肯定論における最も憂慮すべき点は、その理論的根拠となる感情管理スキルが、後天的に身につけることの出来るものであると漠然と社会的に認知された状態のまま、社会的不平等が再生産され、階層の固定化が進行することにある。そしてそこには、「感情管理社会の狡智」(岡原 2013, 89)ともいえる新たな社会構造からこぼれ落ちるかのように、社会から疎外されてゆく「スキルを持たない者」の存在が見え隠れするのである。<sup>\*15</sup>

最後に、感情労働におけるストレスマネジメントの新しい論として、ひとつの研究を紹介する。

高松は看護師への調査をもとに、職務における自律性と自己疎外には関係性はなく、むしろ組織的管理が精神的負担を緩和することを指摘した。さらに、「感情規則が適切に提示されることによって、実現可能な感情規則を行うことが可能になり、自責の念を抱くという自己疎外からは解放される」という武井の論(2006)を紹介し<sup>\*16</sup>、看護師に向けられる感情管理の精神的負担軽減のため、感情規則の提示、指導、同調性を組織が明確にすることで、際限のない感情労働から解放されるとし、感情の組織的管理によるポジティブ効果を提言した(2012)。

これは感情労働を積極的に制御していこうという点においては、感情労働肯定論のひとつといえるだろう。しかし、提案される感情労働者像は、これまでに示された2つの類型とは異なる。雇用組織による感情管理統制であるにも関わらず、そこに悲壮感はなく、むしろ自ら望んで感情規則の規定を望む新しい労働者の姿がある。

無論、特に対人援助職においては、顧客との感情の相互行為には際限はなく、そのことによる「巻き込まれ」や「共感疲労」といった精神的負担は頻繁に指摘される。それ故、職務との適切な距離感の設定、感情管理の質的・量的バランス等の考察がこれまでの焦点であった。しかし、この提案は、最初から上限を設定された感情規則に従い、それ以上の感情労働は行わないという労働者の意思表示であるといえる。確かにこの対策が確立すれば、感情労働者のメンタルヘルス問題の多くは解決するだろう。

しかし、根本的な疑問は残る。対人援助職においてマニュアル化は可能なのかという問題以前の、自ら感情のあり方を規定してほしいと他者(雇用組織)に要請する、その違和感である。それは、これまでの「雇用組織による感情管理の強制」ではなく、「労働者による感情管理の放棄」であり、全く似て非なるものである。

自己中<sup>じこちゆう</sup>、KY、コミュ障、ぼっちなど、若者が使う言葉には、常に自己を押し隠し、他者を意識して生きねばならない現代の感情管理者の悲哀の姿が浮かび上がる。しかし、感情というものを取り扱いかねる現況の打開策が、たとえ一部であろうとも、自己の感情を切り取り、放棄するということ—これは、感情労働の現場で生き抜くための、“疎外に対する抵抗”や“感情管理の積極的活用”でもない、「第三の道」なのであるか。

『管理される心』の記者であり社会学者でもある石川は、感情労働問題に対する処方として、「時代のニーズに答えるものはカウンセリングの方であって、感情社会学的言説は、人々の傷に塩を擦り込むような行為」かもしれないとし、それでも「僕は逃げずに考える選択を勧めます。自分の頭で考えるのをめんどろがって、だれかの教えを信じ込むことにする選択とか、考えると苦しくなるから考えるのを止めるという選択は、やがて高いつけとなって戻ってくると思うからです」と述べている(1999, 99-100)。

また、E・フロムは『自由からの逃走』の中で、「物質的財産の所有であれ、感情や思想のような精神的な能力の所有であれ、所有そのものにはなんら純粋な強さはない」とし、自発的な活動の中でそれを使用することのみが「自我に強さをあたえ、ひいては自我の統一性の基礎となる」と述べている。そして、「気がついていようといまいと、自分自身でないことほど恥ずべきことはなく、自分自身でものを考え、感じ、話すことほど、誇りと幸福を与えるものはない」とし、人が現代社会の中で苦しむ原因として「大きな機械の歯車、自動人形」となっていることをあげ、個人的自我の積極的かつ自発的な実現を目指すべきだと説いた(1941, 288, 302)。

精神的負担の軽減のため自らの感情管理を他者に請うならば、感情とはもはや、スキルでもなく資本でもない。そこには、「感情とは私たち自身である」という認識が欠落している。感情からの退避は、自己からの退避に他ならない。それを失うことに対する危機感は、個人レベルにおいても社会レベルにおいても常に持ち続けるべきであり、その意味でも、これから先「第三の感情労働者」の誕生は注意深く見守る必要があると思われる。

#### 4 まとめ — 自己と他者への受容のまなざし —

本論では、我が国における感情労働の先行研究を分析しながら、その特徴と問題点を提示した。今や感情は商品価値を有するものであり、自己実現のためのスキルであることは間違いない。しかしそれは、社会的出自により保有の有無が決定されるという可能性の中に存在し、加えてそれは数値化され、選別され、階層社会に固定化されていく危険性を秘めている。

そのシステムにうまく迎合できた場合であっても、感情管理がスキルである限り、ある者はそのスキルを向上・活用させる欲望にとりつかれ、またある者は過剰な感情労働に心身を摩耗し、自己からの疎外を招く。一方、このスキルを有さない者は、社会システムから離脱し、社会からの疎外という道を選択せざるを得なくなる。いずれにしても、個人の感情管理が巧妙に社会構造に組み込まれた時代に生きる以上、私たちは自己からも、そして社会からも疎外され得る危うい存在なのである。

以上のような、決定論ともいえる社会構造の分析は、ある意味悲観的であり、何ら問題の解決とはならないという意見もあるだろう。しかし、このような批判に対する答えの糸口として、ブルデューの言葉を紹介したい。

彼は、文化資本論は決定論なのかという問いに対し、それを認めた上で、「問題はこの決定論がどの程度適用されるのか、すべてが決定されているのか、人間の生活には決定されていない部分があるのか、人間精神の倫理的構造は社会的条件によって決定されているのか、それとも独立しているのか」を考えることが重要だと述べている。そして、人間の精神の構造は社会的に構成されているということと、そのような制約に対して我々はどのような自由を持ちうるかという点に言及し、「自由の一つはこうした制約を認識することである」と述べている。「自由な主体という幻想」を捨て、自分は決定されているという考えを受容し、認識することによりはじめて「決定論に対して働きかける自由」を獲得出来るのである。と。さらには、自己や他者をどう認識し、受け容れるかという件に関しては、自分や他者を変えるというのではなく、今ある自分や他者にはある種の必然性があり、その必然性を受け容れるまなざしを持つことが重要だとも述べているのである(加藤編 2002, 28-29, 21)。

岡原もまた、「市場が私的な感情を標的にして管理化を進めている以上、事は私的な感情からしか始まらない」とし、私的な感情を無視しないこと、流さないことが感情管理社会に対抗しうる策であり、「他者の感情に立ち会うことは、その人の感情を、認識すること、解釈すること、説明すること、分析すること、判断すること、あるいは理解することでさえなかるう。(中略)理解できない、共感できない、むしろそれを知ることこそ感情公共性の芯となり、感情現象の異化をもたらす核になるのである」(2013, 98, 96-97)と説く。

感情労働研究におけるメンタル面でのこれまでの知見は貴重なものであり、また雇用組織における研究も同様である。特に対人援助職の現場においては、その労働環境は限界に達しつつあり、まずは感情労働に苦しむ人々を救う対策は急務である。しかしその一方で、ホックシールドが問題化した「個人の感情が売買される社会」構造そのものを前提として踏み出さなければ、問題の根本的解決策は見いだせないはずである<sup>\*17</sup>。

いみじくもホックシールドは、自分固有の心の領域を「宝石」と表現した(1983, 37)。その宝石は今や資本社会の中に飲み込まれ、商品として粉々に粉碎され、もはや自分の持ち物でありながら所有権を主張することさえ出来ない。

私の感情は一体どこに行ってしまったのだろう — いや、私たちの感情はどこに行ってしまったのだろう。

その問いへの答えを見つけることは困難であるが、まずは、個々の感情や思考のベクトルを自己のみに向ける



のではなく、今日の前にいる他者にも広げてみることから始めることが必要なのかもしれない。その意味では、感情労働を成立させる社会構造を分析することは、現代の病巣—いじめやひきこもり、無縁社会、さらには格差社会等を考える一手段となり得るだろう。

地縁血縁で結ばれたコミュニティが崩壊し、個人がアトム化し孤立化した今こそ、感情管理スキルで自己の周囲を武装するのではなく、ほんの少しでもバリエードを崩し、自己を取り囲むものへと「受容のまなざし」を拡大することが、大きな意味を持つはずである。

### 〈引用参考文献〉

- Hochschild, Arlie, “The Managed Heart—Commercialization of Human Feeling”, Berkeley: Univ. of California Press, 1983. (= 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.)
- Wouters, C, “The Sociology of Emotions and Flight Attendants”, Theory, Culture & Society 6, 1989.
- Bourdieu, Pierre, “la distinction”, Paris: Editions de Minuit, 1979. (= 石井洋二郎訳『ディスタンクシオン』I & II, 藤原書店, 1990.)
- Fromm, Erich, “Escape from Freedom”, New York: Reinhardt and Winston, 1941.  
(= 日高六郎訳『自由からの逃走』東京創元社, 1951.)
- Bauman, Zygmunt, “Liquid Modernity”, Cambridge: Polity Press, 2000.  
(= 森田典正訳『リキッド・モダニティ—液状化する社会』大月書店, 2001.)
- 石井洋二郎, 『差異と欲望—ブルデュー「ディスタンクシオン」を読む』藤原書店, 1993.
- 石川准, 『人はなぜ認められたいのか—アイデンティティ依存の社会学』旬報社, 1999.
- 石川准, 「ホックシールド『管理される心—感情が商品になるとき』」『日本労働研究雑誌』669, 2016.
- 上野千鶴子, 『ケアの社会学—当事者主権の福祉社会へ』太田出版, 2011.
- 浦光博, 『支えあう人と人—ソーシャル・サポートの社会心理学』サイエンス社, 1992.
- 浦光博, 『排斥と受容の行動科学—社会と心が作り出す孤立』サイエンス社, 2009.
- 大村社, 「対人援助職の感情労働とストレス反応, バーンアウト傾向の関係について」『常葉学園短期大学紀要』40, 2009.
- 岡原正幸, 『ホモ・アフェクトス—感情社会学的に自己表現する』世界思想社, 1998.
- 岡原正幸, 「エモーション・コンシャスな時代における感情労働」『アディクションと家族』25 (3), 2008.
- 岡原正幸, 『感情資本主義に生まれて—感情と身体の新たな地平を模索する』慶應義塾大学教養研究センター, 2013.
- 荻野佳代子・瀧ヶ崎隆司・稲木康一郎, 「対人援助職における感情労働がバーンアウトおよびストレスに与える影響」『心理学研究』75 (4), 2004–2005.
- 片山由加里・小笠原知枝・辻ちえ・井村香積・永山弘子, 「看護師の感情労働測定尺度の開発」『日本看護科学会誌』25 (2), 2005.
- 加藤晴久編, 『ピエール・ブルデュー—1930–2002』藤原書店, 2002.
- 崎山治男, 『「心の時代」と自己—感情社会学の視座』勁草書房, 2005.
- 崎山治男, 「欲望喚起装置としての感情労働—感情労働の『再発見』に向けて」『大原社会問題研究所雑誌』566, 2006.
- 崎山治男, 「『心』を求める社会—心理主義化と感情労働—」『社会学評論』61 (4), 2010–2011.
- 佐藤麻衣・今林宏典, 「感情労働の本質に関する試論—A.R.Hochschildの所論を中心として—」『川崎医療福祉学会誌』21 (2), 2012.
- 鈴木和雄, 「感情管理とサービス労働の統制」『大原社会問題研究所雑誌』567, 2006.
- 関谷大輝・湯川進太郎, 「副次的感情の開示による感情労働者のバーンアウト低減の試み—携帯電話の電子メール機能を活用して—」『感情心理学研究』20 (1), 2012.
- 関谷大輝・湯川進太郎, 「感情労働尺度日本語版(ELS-J)の作成」『感情心理学研究』21 (3), 2014.
- 関谷大輝, 『あなたの仕事, 感情労働ですよね?』花伝社, 2016.
- 高松里江, 「感情労働における組織的管理と自己疎外—組織・個人の対応データを用いて—」『ソシオロジ』57, 2012.

- 武井麻子, 『感情と看護 — 人とのかかわりを職業とすることの意味』医学書院, 2001.
- 武井麻子, 「感情労働と看護」『保健医療社会学論集』13 (2), 2002.
- 武井麻子, 『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, 2006.
- 武井麻子, 「感情労働の視点からの反論 — 上野千鶴子著『ケアの社会学 — 当事者主権の福祉社会へ』(太田出版, 2011年)」『保健医療社会学論集』24 (1), 2013.
- 田村尚子, 「ホスピタリティ性を求められる対人サービス従事者の『感情労働』における組織的支援モデル」『西武文理大学サービス経営学部研究紀要』25, 2014.
- 西川真規子, 「感情労働とその評価」『大原社会問題研究所雑誌』567, 2006.
- 野口裕二, 「特集にあたって — 感情労働とセラピー」『アディクションと家族』25 (3), 2008.
- 真金薫子, 『月曜日がつらい先生たちへ — 不安が消えるストレスマネジメント』時事通信社, 2018.
- 三井さよ, 『ケアの社会学 — 臨床現場との対話』勁草書房, 2004.
- 三井さよ, 「看護職における感情労働」『大原社会問題研究所雑誌』567, 2006.
- 三橋弘次, 「組織感情の理論化へ向けて — 2つの文化論的アプローチ —」『年報社会学論集』2005 (18), 2005.
- 三橋弘次, 「感情労働の再考察 — 介護職を一例として —」『ソシオロジ』51 (1), 2006.
- 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連関を経験的に検証する —」『社会学評論』58 (4), 2007.
- 宮本真巳, 「看護師の感情労働と違和感の対自化 — 脱慣習化から価値観の再構築へ —」『アディクションと家族』25 (3), 2008.
- 矢部真弓・東條光彦, 「中学校教員用感情労働尺度の試み」『健康心理学研究』24, 2011.
- 山上実紀, 「感情と労働 — 医師の感情に焦点をあてる意義」『日本プライマリ・ケア連合学会誌』35 (4), 2012.
- 油布佐和子, 「教職の病理現象にどう向き合うか — 教育労働論の構築に向けて —」『教育社会学研究』86, 2010.

- \* 1 「1970年代後半より主にアメリカ合衆国で形成されてきた研究分野で, 特徴的なことといえば, 感情一般を主題化して, 感情の生成過程に関与する(場合によっては規定的な)社会的な要因を個人的・相互行為的・社会構造的なそれぞれの次元において分析すること」(岡原 1988, 278)
- \* 2 感情労働論には, 感情規則に則り感情を表出する方法としての「表層演技」と「深層演技」も下位概念として明示されている。「表層演技」とは, 他者に表出する感情を演技として自覚した上で, うわべだけのふるまいをすることで, 作り笑顔やため息など, 自分の外見を変える演技である。一方「深層演技」は, 意識して適切な感情を自己誘発し, うわべだけではない演技を表出することを指す(ホックシールド 1983)。
- \* 3 発表年未登録1を除く。
- \* 4 入手可能で主要な文献。
- \* 5 油布は, 教職の感情労働に起因する病理現象の解明について, 心理学的な観点では解決にはならず, 構造化された問題を個人レベルで解決しようとすることに大きな誤りがあると指摘している(2010, 34)。
- \* 6 海外では英国のパム・スミスが看護職における感情労働研究に精力的に取り組み, 我が国にも大きな影響を与えている。また, スタインバーグの看護職の職務評価案, Zapf, Seifert, Schmutte, Mertini&Holzらの感情労働尺度の開発など, 海外におけるこのような知見が我が国のケア職分野における感情労働研究を押し上げている。
- \* 7 上野のこの主張に対し武井は, 「(感情労働概念が有用だと思ふ理由は) これまで非合理であり未熟な人間の証のように取り扱われてきた感情のもつ社会的意味を理解し, 貶められてきた仕事の価値を再確認することによって, 自らの仕事の意味を見いだすことができることにある」と反論している(2013, 60)。
- \* 8 なお, 国内で開発された感情労働測定尺度としては, Zapf et al. (1999)による Frankfurt Emotion Work Scales (FEWS) をもとに独自に開発された日本語版感情労働尺度(荻野他 2004), 「看護師の感情労働測定尺度(Emotional Labor Inventory for Nurses: ELIN)」(片山他 2005), 「中学校教員用感情労働尺度」(矢部・東條 2011), 「感情労働尺度日本語版(ELS-J)」(関谷・湯川 2014)などがある。
- \* 9 岡原が提唱する「みずからの主観性に自律的な感情管理を施す集会的な場」(1988, 244)。
- \* 10 ホックシールド(1983), 崎山(2005), 三橋(2006), 鈴木(2006)。
- \* 11 なお, ホックシールドの原典に依拠するなら, 感情労働はあくまでも emotion labour であり, emotional work ではない。emotional work は感情作業と訳され, 明確に区別されている。これも, 感情労働の概念の

変異例のひとつであるといえるだろう。

- \*12 ゴールドマンによって提唱された概念で、「感情面や情緒面において健康で、かつ人間関係を適切にこなせる人格的能力」と定義される。このEIを数値化したものがEQで「心の知能指数」とも呼ばれる。
- \*13 ブルデューは「文化資本とは、言葉遣いであるとか、美術館によく行くとか、本に慣れ親しんでいるといった文化的経験のことを言うのですが、これらのすべては、学校でよい成績を取めるための要因です。日本でもどこでも同じはずですが、統計的に研究をしてみれば、社会的出自、すなわち文化資本の多い少ないと、学校教育における成功との間に、非常に大きな相関関係があることがわかります」と語っている（加藤編 2002, 54-55）。
- \*14 EIの獲得プロセスについて、海外における先行研究では、青少年期以降の訓練で習得することは困難であるとされ、幼少期における環境要因や遺伝的要因の影響が強いことが判明している（西川 2006, 5）。
- \*15 Z.バウマンは、現代社会ではわれわれの行動責任を免除してくれるようなシステムは存在せず、個人がすべての「結果の責任」を負わせられると論じた。「個人が仕事や自分の将来に自信がもてないのも、友人をつくることや他人を説得することが苦手だからか、自己主張の術と、相手に好印象をあたえる能力を習得していないからだときめつけられる。（中略）社会は危険と矛盾を生産しつづける一方、それらへの対処は個人に押しつける」と述べている（2000, 45）。
- \*16 同様の研究事例として、高松は久保（2007）とリードナー（1993）の先行研究をあげている（2012, 76）。
- \*17 油布は、感情労働肯定論に関して、「感情労働を戦略（strategy）として考察するというこのようなスタンスは、現在の労働の中で感情の持つ意義を確かに把握してはいるものの、労働過程の中でどのように都合のいい『労働者』にされていくのかという、搾取-被搾取という視点については何も触れていない」と批判している（2010, 35）。



## **A subject of the studies on emotional labor in Japan**

YAMAMOTO Jun\* and OKAJIMA Noriko\*\*

(Keywords : emotional labor, emotion management, self-estrangement, burnout, cultural capital)

American sociologist A.R.Hochschild put forward a new concept “emotional labor” in 1983. Emotional labor is the process of managing feelings and expressions to fulfill the emotional requirements of a job, and therefore it may bring self-estrangement caused by mental strain. The Study for emotional labor in Japan has tended to be in the field health care, especially nursing care. It is said that the emotional labor studies lacked for perspective of social structure. The tendency toward the specific field makes it difficult to generalize. Hereafter it is not only needed to research another type of labor, but to analyze the social structure creating the emotional job. The study for emotional labor has two tendencies. One is the negative studies on emotional labor, another is the positive studies on it. The negative studies follow the original concept of emotional labor. The positive studies focus on utilization of the skill of managing feelings with. The more the positive evaluation of the skill of managing feelings increases, the better the people with the skill of managing feelings be succeed in society. It consider the skill of managing feelings as “Cultural capital”, there seems to be potentiall social inequality. So, the positive studies on emotional labor are considered cautiously.

---

\*Naruto Univeristy of Education

\*\*Postgraduate of the Naruto Univeristy of Education