

## 介護支援労働者における感情労働の一考察

社会システム研究科 地域コミュニティ専攻

2009M30005 村上 美枝子

### 【論文要旨】

アメリカの社会学者ホックシールドが、感情と労働の関係を「感情労働」という概念で提唱した。ホックシールドは、あるべきもの（概念）と、あるもの（認知された事実）のギャップが感情を生じさせるという前提をおく。その過程によって生じた感情は、自然なものとして経験される。つぎに、経験された感情は感情規則によって評価される。これが一致しない場合新たに不快な感情が生じる、感情ワークとして様々な努力が要求される。以上のことから感情は自然に生じるものではなく、いくつもの社会的に規定されているものとして捉えることができる。ホックシールドの感情労働論は、接客労働者の感情的機能不全（ほんとうの自己と偽りの自己との疎外感や燃え尽きなど）を指摘し、感情労働の否定的影響を強調している。

しかし、その背景には権力の影響が存在すると考えられる。それは、権力や地位が相手より高い場合には、相手の行為を自分の欲求や願望に指向させることができるのである。これは、ある人への指向が自発的になされるのか、それとも強制によるものなのかにもとづいている。自発的であるなら地位が、強制的であるなら権力が作用しているといえる。たとえば客室乗務員の場合、顧客に対する怒りの爆発が飛行機の通路ではなく、舞台裏で起こるようになるまで一つまり、感情管理が確かに機能するようになるまでの過程は、再研修の中で繰り返し行われる。このようにサービス労働者が感情労働を行使するとき、権力の別の側面の存在を垣間見ることができる。権力はときにそれとはわからない姿で、社会生活のいたるところに存在しているといえる。

そこで、本論では、感情労働は、そんなにも「心・感情」を疎外するものなのか、介護支援労働者を対象に否定的な感情や肯定的な感情の質問項目によるアンケート調査をもとに分析し、明らかにしていく。

調査対象者は、2病院施設とその関連施設で働く介護支援労働者にアンケート用紙を直接配布し、後日回収とした。また、アンケート回答者がその友人・知人へと多くの回答を得ることができた。アンケートによる調査期間は、2012年8月1日～10月23日までの約2カ月とした。アンケート回収は、男性25名、女性108名の合計135名である。

また、論文の構成は以下となっている。

第2章では、工業社会では製造部門が労働の中心である「ブルーカラー」と、また専門職・技術職のことを「ホワイトカラー」と呼び意識化されていたことについて触れる。その後、脱産業以前は肉体労働であったのが、脱産業・情報時代に入り摂取される対象が「肉体」から「心」へと感情労働へ移行していく過程を述べる。

第3章では、ホックシールドの感情労働論に焦点を当て、まず感情にはその前に、感情

規則が存在することについて述べる。たとえば、お葬式では「悲しみ」の感情が表現されるべきであり、結婚式では「幸せ」の感情を表現すべきであり、というように人びとには感情に沿った表現のフレームがある、ということについて述べる。次節では、感情労働に職務するひとは、第一に、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、顧客の感情を操作し、ある程度の感情状態の喚起を促すために感情管理を行うことである。第三に、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。以上の共通する三つの特徴があることを述べる。そして、感情労働を行使する中での問題、第一に、「ほんとうの」自己と「演じられた」自己が分離されていない、つまり職務との一体化のため生じる燃え尽き、第二は、演技ゆえ自分を「誠実ではない」と自らを「詐欺師」と非難する詐欺・欺瞞、第三は、職務に演技が必要なことを認めて自己と見せかけの自分との切り離し、の三つのリスクについて述べる。

第四章では、ホックシールド論に同調しつつも、感情労働の行使は、否定的な部分だけではなく反対に労働者の達成感・使命感などをもたらす職務満足度といった肯定的な側面も存在するであろうと考え、三つのコストとの関係を検討した。また、「演技」や「権力や地位の関係」について検討を行った。

本論では、介護支援労働者が職務する中で、どのように感じているのかを知る目的で、バーンアウト尺度にもとづいた情緒的消耗度・個人達成度・脱個人化についてと感情の隠蔽と感情の偽装についての調査を実施した。「情緒的消耗度」は高い値を示し、「脱個人化」については、高い値は示さなかった。そして「個人達成度」については、「我を忘れて仕事に熱中する」という、一心不乱になるほど仕事をする人はいない、といえる結論となった。

演技については、利用者さんと上司との関わりでは異なった演技がなされていることがわかった。しかし、感情労働が感情を疎外しているかどうかについては、今回の調査結果からは明らかにすることは困難であった。

本論では、感情の場面に限らず、表装演技にしろ、深層演技にしろ、日常的に「演技」は行われているものである。よって、演技することが悪いことではない、と強調したい。

そこで、こうした四つのタイプで類型化することを試みる。

労働と個人の感情のズレと道具化・手段化が大ききから、燃え尽きタイプ、切り離し・疎隔タイプ、詐欺・欺瞞タイプ、そして、賞賛のまなざし・使命感・達成感タイプとし、感情の労働タイプとした。

しかし、感情のズレは固定されるものではなく、常に可動的なもの、つまり、感情のズレやフレームのズレを感じる時、人びとは感情作業を行うことでフレームのズレを修正するのであろう。

道具化あるいは手段化の一つとして、行使することを要求されていることに気づかない。また、労働と個人の感情のズレに気づかないことがより危険である、といえる。それらを理解した上で、感情労働に行使することが重要であろう。