

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

崎山 治男

はじめに—感情労働の「発見」と展開

- 1 感情労働の二面的な性格
- 2 他者への欲望・卓越化への欲望：感情管理のスキル化の現在
- 3 感情による統制と欲望喚起

おわりに—心理学的な知と感情の統制

はじめに—感情労働の「発見」と展開

感情労働 (Emotional Labor) という概念は、近年になり我が国でも様々な方面からの研究が進められ、その特性が分析されつつある。それはとりわけ、ケア労働の特性を分析するための説明変数として用いられたり [武井, 2001, 天田, 2004, 石川, 2004等], 現代社会の特性を感情の抑圧と見なし、そこからの解放を訴えるための戦略的な概念として用いられったりする傾向がある [岡原, 1998等]。

こうした議論の前提とされているのは、感情労働という概念を最初に提唱したホクシールドの感情の疎外論である。彼女の議論の論理的展開を具体的に見ていこう。彼女の議論でまず注目される点が、労働場面としての公的領域での感情労働の増大である。これは、個々人が自ら抱いたり表出したりする感情が、ある社会的状況において適合的でない場合に、それを操作する「感情管理」(emotion management) が、「職務に適合的なように作り出」されたものであり、「その時、個人の感情は賃金を得るために売られ、『交換価値』を有する」[Hochschild, 1983, p.7] ものと定義されている。この感情経験の交換価値化とは、「私達の感情が組織、社会的管理技術、利潤追求のため、組織によって利用される」[Hochschild, 1983, p.19] こと、すなわち本来的には個々人が日常生活で任意に行っている感情管理が企業組織体によって強制されることを指す。その効果をホクシールドは、自己がその感情の自発性の感覚を失う中で、「自分の感情を参照する方法や、感情が自己のあり方を教えてくれる内容を犠牲にする」[Hochschild, 1983, p.21] ことだとしている。つまり、感情労働の進展に伴う自己感情からの疎外が強調されている。

ホクシールドのこうした問題関心を学説史的に簡略にまとめるならば、マルクス流の労働の商品化に伴う自己疎外というテーゼと、ミルズによる人格の商品化論とを接合させることであった。彼

女は、マルクスが描き出した19世紀の工場労働者と20世紀のサービス産業の労働者とを対比し、19世紀の工場労働者は自らの肉体労働を商品として提供しているのに対して、20世紀のサービス産業の労働者は、自らの感情・パーソナリティを商品として提供しているのだとする。このように、サービス産業化の進展に伴って感情やパーソナリティと職業が結びつけられた結果、労働者たちが統制され、搾取される対象が、身体的な労働から「心」を巡るそれへと移行したことを指摘したのが、感情労働の「発見」の一つであった⁽¹⁾。

その後の感情労働論の展開は、こうしたホクシールドの視座への同調、あるいは反発として展開されていく。その第一のものが、様々な職種への概念の応用である。それらは、基本的にはホクシールド流の疎外論を引き継ぎ、感情労働がアンペイド・ワークとして女性に課される機制を指摘したり [James, 1989等]、熟練した技法を要するものでありながら、その専門性が評価されない傾向を指摘したりしながら [Smith, 1992等]、感情労働が自己感情からの疎外を引き起こす要因を精査していこうというものであった。つまり、感情労働が自己感情を疎外する要因として、感情労働が原理的に持つ要因に加え、ジェンダー、専門性といった要因による自己認識の分裂が主張されたのである⁽²⁾。またそれらは一般的に、主に経営学的視点から企業組織が持つ「合理性」重視の姿勢から来る感情に関わるスキルの軽視・忌避、他方ではクライアントと直面するフロントラインでの感情労働の強制といった文脈に拡張され、論じられてきている [Fineman, 1993, Ashforth & Humphrey, 1993等]。

第二のものは、むしろ感情労働を積極的に捉え返していこうとするものである。具体的には、業務の中にクライアントと関わるということが含まれることから、それを他の単純労働と比べて肯定的なものとして捉えたり [Tolich, 1993等]、ケア労働における他者への配慮の内実を指し示し、それが自己肯定を生み出すものとして肯定的に捉えたりしながら [Himmelweit, 1999, 武井2001等]、感情労働を他者との関わりの一つの形態として精査するものであった⁽³⁾。つまり、感情労働における人間関係の内実を分析する中で、それが職務への充足感や魅力に繋がることから、感情労働がむしろ肯定されるべきものとして捉えられてきたのである⁽⁴⁾。

(1) ただし、これは主な「発見」であって、他に私的領域において——感情労働の進展と相まって進展するとされる——「私的領域において管理された心を自分自身のものとして取り戻す試み」 [Hochschild, 1983, p.198] としてのカウンセリング等の浸透が、人為的な認知構造の変化という特質を持つため、結局自らの「本当の」感情を巡る循環構造に陥らせるといった現代社会全般にわたる感情統制も、別の側面での「発見」であった。詳細は拙著 [崎山, 2005] を参照のこと。

(2) 他には、主に経営学的観点や組織論の立場から、感情労働の強度や直接的な監視の有無、といった側面で感情労働の否定的な要因を探ろうとした一連の研究 [Rafaeli & Sutton, 1987, 1989, Abiala, 1999等] も存在する。

(3) もっとも、感情労働を肯定化する立場としては、他には感情労働を規定する規則 (=感情規則) からの自律性を主張する立場もある [Tolich, 1993, Leidner, 1993等]。

(4) こうした、対人的な関わりから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] と見なすべきであろう。しかし本稿では、むしろ感情労働という概念に対する反応の現在から、その原理をさらに追求する立場にたつためあえてそうした見方はとらない。また、ホクシールド以降の感情労働論の展開の詳細については、ファインマンの整理 [Fineman, 1999] や、拙著 [崎山, 2005] を参照されたい。

こうした感情労働に対する正反対の評価を、注目する視点の相違と見ることも出来よう。つまり、感情労働に対して否定的な論者たちは、感情労働において感情管理のあり方が強制的に決められ、それによって自己感情が疎外されているということを重視する見方を取る。そこでは、クライアントとの関係の中で自由な感情をやり取りできる機会やスキルは、乏しい・もしくは存在しないと見なされている。一方、感情労働に対して肯定的な論者たちは、クライアントとの関係の中での感情のやり取りをある程度自由に行うことが出来ることこそが感情労働で求められているスキルであるという見方を取る、と整理することも可能であろう。

しかし、本稿ではこのような整理からさらに進んだ考察を試みる。それは、第一には感情労働を論じるにあたっては、対自・対他といった区別を用いないことが求められていることがある。ホクシールドが感情労働を定義する際に、対面的な接触の中で、自らの感情を管理しつつ、クライアントの感情管理をも行うと述べているように [Hochschild, 1983, p.149]、感情労働を行うことの中には自らの感情を管理しつつ、他者のそれをも行うという相即性が踏まえられる必要がある。

第二には、職種やクライアントとの関係といった性質に還元されてしまう危険性を避けるためでもある。前述したような感情労働論の整理に終わってしまうだけでは、結局は職種によって異なる感情労働の強制の度合いや、クライアントとの関係のあり方へと還元されてしまいかねない。

もちろん、こうした側面から感情労働の否定性・肯定性を分析することも重要である。筆者自身が以前試みたように [崎山, 2005]、クライアントとの関係性を作り替えていくことこそが、感情労働の否定的効果を脱しつつ、感情による統制を打破していく一つの方途となることは疑う余地はない。しかし本稿ではより異なった角度からの感情労働についての考察を行ってみたい。すなわち、感情労働論においてその評価が分かれるのはなぜか。クライアントとの関係における感情管理のスキルへと焦点が当てられることがなぜ生じるのか。そしてそこにいかなる問題があるのかを、いわばメタ的な視点から問うてみたい。

1 感情労働の二面的な性格

本節では、こうした点を解きほぐしていく補助線として、感情労働の性質についてなされたある一つの論争を取り上げてみたい。それは、ホクシールドが注目した感情労働における自己疎外というテーゼに対して、社会史的な考察を踏まえつつ、感情労働者へのインタビュー調査から反論を試みたものである。

サービス産業の増大に伴う感情労働の進展を、感情管理のスキルの社会史的な変遷という観点から捉え直したヴァウターズは、公的領域における感情労働での自己疎外という論点に対して、批判を加えていく。彼によれば、ホクシールドの議論は「道徳的に負荷を負わせた二分法」(morally laden dichotomy) [Wouters, 1989, p.98] に過ぎない。なぜならば、ホクシールド同様、ヴァウターズ自身がフライト・アテンダントたちを調査した結果によれば、彼女たちは自らの感情労働が、企業組織体から強制されたものであることを知っているのと同時に、それに沿いながらも一定の抵抗を試みることが出来ることも知っているという事実がある。つまり、感情労働という局面で、企業組織体の要求により感情労働が強制されていることを意識しているのと同時に、ある程

度自発的に顧客との相互行為の中で感情をやり取りし、顧客の満足度や仕事での自己評価を上げたりすることも可能であることを意識している [Wouters, 1989, pp.117-118]。ヴァウターズは、この点を考慮に入れると、感情労働が問題化するのにはそれによる自己感情の疎外という危険性を予期していない場合にのみ現象すると述べる。そして、実際には多くのフライト・アテンダントがその危険性を回避する手法を身につけていると述べる⁽⁵⁾。

さらにヴァウターズは、生活スタイル・交友関係・スポーツ観戦等の事例をもとに、労働場面以外の私的領域での感情管理についても考察を試みる。そしてそこでは、「人々は、より洗練された形で感情管理を行う中で、自然なものとなつて人工的なものとの区分を行っていることを前提として」 [Wouters, 1989, p.110] おり、その中で「本当の感情の適切な加減を相互に期待しあっている」 [Wouters, 1989, p.111] とする。つまり、私的領域で感情管理からの自由が常に担保されているわけではない。その調整はやはり、相互行為場面で行われているのである。

こうした点からヴァウターズは、「ホクシールドが前提としている公的領域における感情労働による自己感情からの疎外というコスト、という見方は一面的であり、職務状況についての道徳的な解釈でもある」 [Wouters, 1989, p.116] と述べ、ホクシールドを批判する。それによって、ホクシールドが問題とした、感情労働での自己感情からの疎外という論点を退ける。

ヴァウターズによれば、ホクシールドの感情労働論の問題点は、「今世紀、感情管理が商品化された、という短い歴史的過程でしか感情管理を見なかった」 [Wouters, 1989, p.104] ことに起因する。それに対しヴァウターズは、「現代社会における主要な感情管理のあり方は、感情に関わる全ての社会的定義や境界設定についての歴史的変遷」 [Wouters, 1989, p.120] の中で生じ、「感情の自己制御の進展という社会における行動や感情に関する主要なコードの変遷に対応したもの」 [Wouters, 1989, p.120] として捉えられるべきであるとする。こうした観点からヴァウターズは、エリアスの文明化論を下敷きにしつつ、現代社会における感情管理のあり方の全体的な特徴を、「感情のやり取りのモデルがより多様化し、厳密さや外的強制が失われ」 [Wouters, 1989, p.105]、 「行動・感情・道徳のコードが弛緩し、差異化されていく」 [Wouters, 1992, p.229] 「インフォーマル化」 (Informalization) にあると見なす。その特徴は、今世紀の文明化の進展の中で、それまで階級・世代・性別によって決められていた行動や感情経験に関するコードが崩壊し、「感情管理の多様性が飛躍的に増大してきた」 [Wouters, 1989, p.105] 点にあるとされる。つまり、感情管理のあり方の多様化こそが現代社会の特徴であるとヴァウターズは見なすのである。

こうしたヴァウターズの批判に対してホクシールドは、その社会史的な側面については具体的な反論は行わず、ただヴァウターズの議論の楽観性を批判するにとどまる。しかし、感情労働における感情管理の調整のあり方については、興味深い別の問題点を指摘している。彼女は、感情労働に

(5) 間接的には、ヴァウターズが調査したフライト・アテンダントが「私は乗客に対してマニュアルに従った方法の中で自由にやれることを知っている」 [Wouters, 1989, p.117] と語るようなインフォーマル化された乗客とのやり取りがある。また、直接的には、客室を家よりもくつろいだ空間に職務上作ることが求められていてもそれを虚構であると見なすことが挙げられている [Wouters, 1989, p.119]。しかし、こうした点は、ホクシールドの反論の中で「ヴァウターズは職場においてヒエラルキーや監視が存在していないと想定している (からそれが出来る：筆者註)」 [Hochschild, 1989, p.442] と批判されている。

おける感情管理の強制と自由な感情の交換との狭間について、再びフライト・アテンダントの例を持ち出しながら、それまでとは別の問題点を示す。

それは、感情労働における自己感情の境界設定の曖昧さ、という問題点である。例えば、フライト・アテンダントは顧客との友好的な感情を職務遂行上の要請といった面に止まらず、その性格特性や職務上の充足感を達成することからも形成したいと望む。それゆえ、顧客との友好的な関係と自由な感情のやり取りは、フライト・アテンダント自身が自発的に求めるものであるが、同時に職務上、顧客へのサービスとして要求されるものでもある。そのため、フライト・アテンダントは『『自然である』(naturally are) 自己感情と『そうであらねばならぬ』(must be) 自己感情との間での線引きをよりいっそう曖昧にせざるを得ない』[Hochschild, 1989, p.443] とホクシールドは述べる⁽⁶⁾。

つまり、感情労働には本来的に、クライアントに対する関係を肯定的なものに保ちたいとする感情労働者自身による欲求と、それを強制する企業組織体との欲求が交錯する矛盾した構造が存在しているのである。このため、感情労働者たちはそこでの感情管理のスキルについて自問自答させられる。つまり、感情労働においてクライアントとの関係で肯定的な感情のやり取りを通した良好な関係を築くことが出来たならば、それは肯定的なものに見なしうるし、感情管理のスキルを磨くことが重要だと認識されるだろう。しかし、クライアントとの関係性において肯定的な感情のやり取りを通した良好な関係を築くことが出来なかった場合には、企業組織体による感情管理の強制と自己感情からの疎外や、自らの感情管理のスキルの不足を認識させられるだろう。

こうした観点に立つならば、感情労働を肯定的なものに見なし、そのスキルを称揚する立場と、感情労働を否定的なものに見なし、そのスキルの不在を主張する立場とはコインの裏表の関係にあると見なすことが出来る。主にケア論で展開されている感情労働を称揚する見方は、ケアの論理に原義的につきまとう⁽⁷⁾クライアントとの関係の肯定化と、それを目指した感情管理のスキルの向上といった文脈から語られている。これは、前述した感情労働の一つめの側面、すなわちクライアントとの関係を肯定的なものに保ちたいという欲求と、それを達成することを目指す志向性に根ざしている。

だが、これはやはり感情労働の一面を見たものに過ぎない。他方では、クライアントとの関係を肯定的なものに保てない瞬間・職業も存在するであろうし、また、こうした関係を相対化して捉えてしまう瞬間——例えば、職務上要請されているだけと見なすなど——もあるだろう。そうした際には、自らの感情労働のスキル不足を嘆いたり、クライアントとの関係をシニカルに見たりすることもあり得よう。

このように、感情労働を肯定する見方と、否定する見方とは双方とも感情労働という事態の半面を捉えているものに過ぎない。むしろ、相互が異なる場面を見つつ、補強しあっているという前提に立たない限り、解決しない問いなのである。ここで相互が補強しあっていると述べる際の意味は、

(6) ここでは紙幅の都合上、ホクシールドとヴァウターズの論争や、その他の感情労働への評価についての論争の詳細を記述することが出来なかった。こうした点については、拙著 [崎山2005] を参照されたい。

(7) このように述べる前提は、ケア論の論理や実践の詳細を検討した拙著 [崎山2005] での検討による。

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ということにある。

2 他者への欲望・卓越化への欲望：感情管理のスキル化の現在

次に、このような人々の欲望を伴う感情管理のスキル化について、それが生じて来た原理と、抱えている問題点について考察を進めていこう。

前節で紹介・検討した、ヴァウターズらインフォーマル学派が述べているように、感情労働の前提となる感情管理能力の増大は、社会史的な進展の中で登場してきたと考えられる。彼らは、エリアスとその文明化論で示した、中世から19世紀市民社会に至る社会構造の変動を通じた感情の自己制御能力の増大と、その統制審級の不可視的な内在化に基づく感情管理の厳格化というテーゼ[Elias, 1969=1977, 1969=1978]を受け継ぐ。そしてそれを、19世紀末から現代に至る社会構造の変動の特徴から捉え直している。

ヴァウターズによれば——そしてエリアスも示唆しているように——文明化の進展、とりわけ現代社会では、様々な階層間での交流の増加によるお互いの振り舞い方の差異への感受性の増大を生む[Elias, 1969=1977, Wouters, 1986]。それは一方では、未知の他者への恐怖を呼び起こすことともなるが、他方では、現代社会の編成原理から感情管理のスキルの上昇を生み出すとする。ここで彼が述べる現代社会の編成原理とは、福祉国家化や文明化の過程の中でもたらされる感情管理のスキルの向上によってもたらされる、「階層間の権力、行動様式のコードの差異の非対称性の縮小」[Wouters, 1986, p.6]という「民主化」(democratization)である。

ヴァウターズは、この「民主化」が感情管理のスキルの上昇をもたらすとする。そこでは、関係性における差異の非対称性の縮小に即した振り舞いが求められるため、「感情の禁止、型どおりの行動をそのまま行うことは『よくないこと』と見なされ」[Wouters, 1987, p.421]、「状況やそこに含まれている人々の関係性を根拠とした感情経験の表出が要求される」[Wouters, 1987, p.442]ようになると述べる。つまり、現代社会では感情管理を関係に応じて多様な形で行うスキルが要請されていると見なす⁽⁸⁾。

このようにヴァウターズらインフォーマル学派の知見に立つ論者たちは、現代社会における感情管理のスキル化、並びにその能力の増大の論理を描き出している点では評価されうる。しかし、彼らは——後述する例外を除くならば——それが人間関係の多様化や、「感情の解放」の契機に結び

(8) 具体的にヴァウターズは、エチケット・ブックを素材として、親子関係での関係の厳格さの弛緩、男女関係での厳格さの弛緩と交際時の感情管理を柔軟に行うことへの称揚、ファースト・ネームの利用等をメルクマルとし、異なる階層・男女間での心理的な距離の取り方を分析している。そして、そのいずれにおいても感情管理の厳格さの弛緩と多様性の称揚といった構図が見られるとしている[Wouters, 1986, 1987, 1995a, 1995b等]。

つくという楽観的な見方を提出している⁽⁹⁾。しかし、そこに問題点はないのだろうか。

第一には、感情管理のスキルの増大こそがむしろ、ジェンダーや階層の差異を暗黙裏に利用しつつ、感情労働へと人々を煽っていく構図がある。ホクシールドは、感情労働という職種を「進んで」選び取る労働者像に言及する中で、こうした点について家庭や学校機関における感情教育といった点から分析を行っている。

階層間での差異についてホクシールドは、労働者階層の家庭での感情教育と中産階層以上のそれとの比較を試み、前者では感情管理の様式を軽視した教育がなされるのに対して、後者で感情管理の様式を重視した教育がなされるという違いがあるとする。そのため、感情労働が、家庭での感情教育をテコにして、主に中流階層以上によって「進んで」選ばれていることを挙げる中で、感情管理のスキルを身につけた層が感情労働を行う職種に就くことで階層間の差異が再生産されるとする [Hochschild, 1983, pp.153-161]。さらに、家庭での感情教育が、ジェンダー間でも異なっていることを指摘する。例えば、女性であれば他者に対して「優しくある」(being nice) ために、怒りや攻撃性といった感情経験を抑圧することが課題とされる。他方男性は、将来の社会的役割に様々な法を犯す人々を罰することが見込まれるため、内的な恐怖心や弱さを抑圧することが求められているとする。その上で、こうしたジェンダー間の差異を応用する形で感情労働が成り立ち、かつ女性が感情管理のスキルに長けているという神話が構成されるとする [Hochschild, 1983, pp.174-181]。

ここでホクシールドが示唆していることは——無論、明示的には述べられていないが——インフォーマル化の帰結として生じる感情管理のスキルの上昇が、階層間やジェンダー間で異なった感情管理のスキルや対人関係そのものへの欲望を生み出し、それが企業組織体によって利用される中で、感情労働が成立しているということである。また、このように階層間での差異を保ちたいという欲望——現代社会では感情労働とされる職種の方が、階層が高いであろう——が、ブルデューが述べる文化的再生産論と同型のロジックをもって正当化されているということである。つまり、感情管理のスキル化は、階層間・ジェンダー間で異なる対人関係への欲望とその充足手段を再生産する。また、それに付随するスキルを活用した卓越化への欲望を生み出す。そしてこうした欲望をテコにしつつも、それを隠蔽しながら人々を感情労働へと駆り立てているのである。

第二には、感情管理のスキル化がより一般的な形で、人々の対人関係への欲望とそこでの卓越化戦略を生み出したり、逆にそれらからの撤退といった事態を生み出している可能性がある。この点についてヴァウターズは、60年代の学生運動以降の若者文化等を事例に挙げながら、そこでは感情管理のスキルが人間関係における掛け金となっているとする。そこでは、他者との関わりに関心を抱き、その中で感情管理を「上手く」行えるか否かが「他人との違いを際立たせる」 [Wouters, 1992, p.239] 用具と化すため、「感情管理のスキルが地位を得るために重要」 [Wouters, 1992, p.229]

(9) 「感情の解放」として具体的にヴァウターズが念頭に置いているのは、世代間の地位格差の縮小や [Wouters, 1995a], 男女間の地位格差縮小 [Wouters, 1995b, 1998] といった「民主化」の中で、「権力の不均等さ」というバランスが消え、平等という概念が浸透する中で、親密な関係がより多く他者との『感情管理』の取り決め方の多様性に依存するようになってきたこと [Wouters, 1998, p.244] や、1960年代のニュー・エイジ運動における「感性の自由」などである [Wouters, 1998]。

とされる空間が生み出されていると述べる。

また、同じくインフォーマル学派の立場から、感情管理の変容を分析したデ・スワーンは、19世紀後半に生まれた、その参加資格において階層・ジェンダー間での差異がなく、感情の「自由な」やり取りを行うというタテマエを持った公共空間において、中産階級の女性たちがそこから撤退する「広場恐怖症」(agoraphobia)が多く見られたとする。それは、現実にはそうした空間が女性の側に他者からの性的欲望・暴力に曝される危険性をもたらすものであったのと同時に、彼女たちにそうした空間で感情をやり取りするスキルや自信が、そもそもそれまで用意されてこなかったことにもよる [de Swaan, 1981, pp.374-376]。

つまり、感情管理のスキル化は、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——人と関わることが好きであり、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。このように、感情管理のスキル化は、それが自己の存在の掛け金となることによって、対人関係を欲望し、そこで自己の優越性を示したいという心性を促しつつ、人々を感情労働へと駆り立てている——もしくは撤退させている——のである。

これらのことと関連して、第三の論点が浮かび上がる。それは、感情労働は原理的に、人々のこうした対人関係そのもの、あるいはそれを良好なものに保てる自己の感情管理のスキルを示すことによる卓越化への欲望を動員しながら、それを企業組織体の利潤追求へと転換させていく機制を持っているのではないか、というものである。

その洗練された形態として、ファイナマンらは、日本でも一時流行語となった「EQ」が企業組織体における労働者の管理手段とされる際の効果を取り上げている。これは一見するならば、個人が元々持っている感情管理能力を測定するものであり、そのスコアを上げることは、企業組織体の利益といった側面ではなく、従業員の対人的な能力を向上させると共に、彼らの「心」を「健全」なそれに向き上させるという装いを持つ [Sawaf, 2001, p.341等]。しかしながら、そこで問われているのはむしろ感情そのものではなく、ある状況下に置かれた際に個人がどう自他の感情を判断し、マネジメントしていくのか、といった事柄である。「EQとは、決して『感情』ではなく『知』(intelligence)に焦点が当てられた評価基準である。言い換えるならば、目標とされているのは思考と判断のプロセスなのである」 [Fineman, 2000, p.110]。

そのため、EQの向上を謳う従業員の管理は、表面上は従業員のクライアントへの対応の質を高め、かつ従業員自身の「心」の「健全さ」を保つという装いを持ちながらも、三つの特徴を持つ。第一には、選別主義。EQといった数値化され、目に見えやすい尺度が持ち出されることによって、従業員はクライアントに対する・あるいは企業内部における従業員同士——主に上司に対するそれになるだろうが——の感情管理のスキルの向上へと絶えず駆り立てられる。

第二には、感情とスキルとの切り離し。管理の対象・目標とされているのは、表面上とは異なり感情そのものではなく、それをマネジメントしていくスキルや判断能力である。そのため、前述したような従業員が持つ、クライアントとの感情的な交流への欲望、自らが持っていると思っている感情管理のスキルを生かしたいという欲望は、むしろ犠牲にされる。それらは、企業組織体にと

ってのみ都合がよい場合にだけ活用されたり、さらなる利潤追求のための思考・判断の材料になるだけである。

第三には、自己統制。こうした事柄は、EQという管理手法が持っている表面上の性質——個人の感情管理のスキルの活用と向上、そして「健全」な「心」を保つこと——から気づかれにくい。また、EQという尺度にそぐわないような感情そのものを抱いてしまうことや、感情管理への判断を下してしまうことは、個人の「心」のあり方に帰責されてしまう。そのため、そうした事態を避けることを自発的に行うように従業員を仕向けるという機制を持つ [Fineman, 2000, 2001]。

以上の考察をまとめてみよう。感情労働は、感情管理のスキル化という歴史の変遷と相即して登場する。感情管理のスキル化は、対人関係そのものへの欲望と他者との卓越化戦略へと人々を駆り立て、感情労働へと人々を選抜・排除しながらも、その差異の前提となっている階層間・ジェンダー間での格差を隠蔽する形で進行する。かくして、感情労働は、対人関係への欲求と自らの感情管理のスキルへの自負を持った人々に対して、彼らがそうした欲望・スキルを持っていることを正当化しつつ、それを利用することによって成り立っている。そのため、単に社会におけるサービス産業化の進展といった構造的側面のみならず、人々の心性といった意識的な側面でも正当性を担保しつつ成長を遂げていく。これが感情管理のスキル化が原理的に持っている意味である。

しかし、その現代的な形態はこうした原理をも突き抜ける。それは、前述した対人関係への欲求や、感情管理のスキルへの自負を肯定して欲しいという人々の欲求を満たすものではない。そうした欲求に応えるべく、EQに代表されるような管理手法が動員される中で、逆にそれが企業組織体の利潤追求のための道具として用いられる。この構図を隠蔽するために、「心」に注目するというレトリックが用いられているが、それはむしろ「心」に直接照準するのではなく、それがクライアント等に差し向けられる際の「理性的」な判断・思考へと還元されている。

かくして、個人の対人関係への欲望と感情管理のスキルを生かしたいという欲求は、企業組織体が要請する「理性的」な判断・思考へと還元されると同時に、そこから逸脱した際に個人の「心」へと帰責させる方向へと馴致されていく。感情管理のスキル化は、良好な対人関係を維持し、それを行える自己を肯定化させたいという人々の欲望を生み出す。企業組織体はそれを利用しながら、個人が自らの感情管理のスキルを自己統制する形態を取って、感情による統制を推し進めていくのである。

3 感情による統制と欲望喚起

このようにして、現代社会における感情管理のスキル化は、感情労働者たち自身の感情を自己統制する方向へと突き進むが、これだけでは物事の半面を捉えたことにしかならない。受け手であるクライアントをも巻き込んだ感情による統制が進行しつつあることが指摘されている。

ここで、感情労働の受け手への効果について振り返ってみよう。感情労働とは、感情労働者の感情管理によって、その受け手であるクライアントに対して何らかの感情を喚起することが商品化されることを指していた。このことを裏返してみるならば、クライアントの性質や置かれている状況如何によっては、逆に——感情労働としてはその破綻と見る事が出来るかもしれないが——クラ

イェントにとってその自己意識が、感情の喚起のあり方やその内容によって左右されかねないとも言えるのである。

このことは、とりわけクライアントの精神状態が揺れ動き、その<弱さ>が立ち現れる医療現場における感情労働研究において指摘されつつある。例えばトレヴェークは、看護職の感情労働を研究する中で、それがクライアントである患者の感情経験を肯定化するのに貢献しているという評価をまずは下す。しかし一方で、看護職の指示に従わなかったり、病棟の秩序を乱す患者に対してはこうした感情管理を行わないことによって、それが患者の統制手段ともなりうることを指摘している [Treweek, 1996]。また、オブライエンも、看護職による感情労働の内実を分析する中で、看護職によるある種のアドバイスを受容したりした際にのみそれがなされる傾向を指摘する。その上で、看護職の感情管理は患者をある特定の感情経験へと誘導していく可能性があるとする [O'Brien, 1994]。こうした指摘は、感情労働を行うことそのもの・もしくはその内容が、クライアントへの統制手段の資源となりうることを指摘したものである。

だが、それだけではない。医師等の医療専門職の感情労働を研究したベーカーらは、医療者が患者の心理に近づこうとする際に、その元となる様々な生活上の情報が収集される中で、その心理が一方的に把握され、医療という見地から裁かれることがあり得るとする [Baker, et al. 1996]。そしてそれは、近年の患者の「心」を尊重しようという医療の傾向と相まって、より強まっているとされる [Fox, 2000]⁽¹⁰⁾。こうした指摘は、医療者-患者関係の中で、クライアントである患者の「心」を重視しようとする姿勢が、逆に医療者を患者の感情の統制主体に仕立て上げる可能性があることを示したものであると言える⁽¹¹⁾。

こうした議論は、感情労働におけるクライアントの性質に注目しながら、第一にはクライアントという他者に対して特定の感情を喚起させること（あるいはさせないこと）を通して統制がなされていることを示したものである。第二には、クライアントという他者を「適切な」感情を抱く主体へと仕立て上げることを通して統制がなされていることを示したものである⁽¹²⁾。感情統制は、対面的状況ではこのような形でなされていると考えられるが⁽¹³⁾、果たしてそれは感情労働者→クライアントといった形で一方的になされうるものなのだろうか。

リードナーは、感情労働における労働者の統制形態に注目する。彼は、感情労働の特性では、クライアントの感情という予期が難しい対象が働きかけの対象となるため、企業組織体は労働者の感

(10) こうした統制は、あらゆる「異常さ」を医療の対象へと据えていくコンラッド流の医療化に基づく統制論 [Conrad, 1992=2003] と対比して、「新しい医療統制」(New Medical Surveillance) とされている。

(11) もっとも、こうした医療統制は全ての場面において—とりわけ、患者の心理を重視していく医療の中で—不可避なものではない。詳細は拙著 [崎山, 2005] を参照のこと。

(12) このように、感情労働者がクライアントの心理の統制主体として立ち現れる機軸の詳細については、拙稿 [崎山, 近刊] を参照されたい。

(13) ここであえて「対面的」という限定をつけているのは、より広範な社会領域を見渡したならば、心理学的知による個々人の感情統制という「心理主義」が進展しているという認識を持っているためである。この心理主義の進展については、ローゼの論考 [Rose, 1989]、森の論考 [森, 2000]、樫村の論考 [樫村, 2003] 等を参照されたい。

情ばかりではなく、クライアントのそれをもある程度予測可能なものにするための手だてがなされる必要があるという。その手だてとして、彼は、相互行為場面での様々な装置を工夫することによるクライアントの行動のマニュアル化と、直接的・間接的なクライアントからのクレームを容易にすることに注目する [Leidner, 1993, pp.25-40]。彼が事例としたマクドナルドに即して言うならば、前者は、クライアントがいわゆるマクドナルド・スタイルで「楽しく」飲食を行うように店内の配置を工夫することであり、後者は、「スマイル・ゼロ円」といった形で接客姿勢をいささかユーモラスに謳いつつ、クライアントが感情労働者にクレームを言いやすいムードを作ること等である。

リードナーは、このような感情労働におけるクライアントの統制が、逆に感情労働者に対する統制作用として働くとする。なぜならば、あらかじめそこで提供される商品とサービスがある程度、感情労働者・クライアント双方に予期可能なものとなっているならば、その質を低下させるような企業組織体に対してクレームを発することが行いやすい。またそこでは、予期可能な振る舞いを行うことこそが逆に感情労働者にとっても心理的な報酬となる。さらに、それと反するような、サービス提供を行わない感情労働者に対してクレームを直接言うことも可能である。かくして、感情労働における労働者統制は、企業組織体→感情労働者という二者関係ではなく、企業組織体→感情労働者←クライアントといったトライアングルな関係になるとする [Leidner, 1993]⁽¹⁴⁾。

つまり、感情労働はそれが行われるのがクライアントという他者との相互行為場面であり、かつ感情労働者自身も一定程度のクライアントとの関係での感情のやり取りへの期待があるため、クライアントの側も逆に、感情労働者が期待に沿った感情を喚起出来るような振る舞いを取るか・取らないかという点で感情労働者を統制することが出来る。また、クライアントは、感情労働者が「適切な」感情を表出・保持しているかどうかを直接チェックする主体としても存在している。こうした機制があるため、感情労働における感情統制は双方向性を帯びていると言えるのである。

このように、感情労働がそのクライアントをも巻き込んだ形で、感情労働者とクライアントの双方に対して感情統制を働かせる効果は、単に感情の統制といった領域に止まるものではない。渋谷はこの点について、クライアントの意見をフィードバックさせる形で製品の生産がなされるという消費社会の構造転換、並びに「自立・自助」を標榜する参加型の福祉社会への転換といった事柄を踏まえながら、労働者のみならずそのクライアントさえも生産の領域へと組み込む、現代の経済の構造転換として捉えている [渋谷, 2004]。

だが、クライアントがこうした構造の中で感情労働へと巻き込まれていくことは、必ずしもこうした、企業組織体・福祉政策の構造転換といった<上>からの変化によってのみ引き起こされていると見なすのは適切ではないだろう。前節で述べたように、感情労働者たちを感情労働に組み込んでいく機制は、単なる企業組織体の利益追求ばかりではなく、人々の対人関係への欲望、感情管理能力を誇示することによる卓越化への欲望にも支えられている。これらが社会史的な変遷と共に生まれてきたものであるとするならば、同じ事柄が、感情労働の受け手であるクライアントにも当て

(14) この点については、鈴木も第二次産業における労働者統制と対比させつつ、感情労働における労働者統制がトライアングルになることばかりか、時にはサービスの低下について労働者とクライアントが企業組織体を統制する側面もあると指摘している [鈴木, 1998, 2000]。

はまるだろう。

すなわち、対人関係への欲望、感情管理のスキルを通じた卓越化への欲望があるからこそ、クライアントは進んで感情労働者たちの感情を統制しようとする。感情労働とは、人々のこうした欲望を通して、クライアントをも感情労働者として立ち上げる装置なのである。

おわりに—心理学的な知と感情の統制

本稿では、感情労働への評価がなぜ肯定的なものとするのかと否定的なそれへと分かれるのか、そしてその際に、感情管理のスキルといった問題がなぜ焦点化されるのか、といった点を起点としながら、感情労働が持つ意味について検討を行って来た。

感情労働は、感情労働者たちのクライアントとの肯定的な関係を希求する心性と、それを強制的に保持することを命じる企業組織体の要求とが交錯する地点にある。だからこそ、前者に注目するならば、感情労働への肯定的な評価が導かれ、後者に注目するならば、否定的な評価が導かれる。

正確には、どのような感情労働であっても両者の側面が存在し、肯定的な対人関係という「目に見えない」利益がある。こうした対人関係への欲望を喚起する形で感情労働は進展し、また、それを得るために感情管理のスキルを得ることが焦点となる。しかしそれは単なるスキルに止まるものではない。今度は感情管理のスキルの高さを誇示することによる卓越化への欲望を喚起する。そうした欲望を動員することによって、企業組織体は感情労働へと人々を駆り立てていく。それはさらに、感情管理のスキルから感情という側面を脱色しそれを数値化していくことによって、さらなるスキルを巡る能力獲得へと人々を駆り立てると同時に、そこからの逸脱を個人の感情の問題へと帰責させることによって、感情労働者たちの感情統制を推し進める。一方、感情労働者たちはそうしたプロセスの中でクライアントの感情を統制するスキルをますます磨いていく。

だが、それだけではない。感情労働が、クライアントによる感情労働者の評価という仕組みを組み込むことは、単に感情労働者への感情統制を行わせるだけに止まらない。クライアントをも、対人関係への欲望と、感情管理のスキルに基づいた卓越化への欲望へと駆り立てていく。このような感情労働者・クライアント双方の欲望を喚起しつつ、感情の統制を推し進めていく装置として感情労働は「再発見」される必要がある。

本稿では、こうした点についてEQといったツールのみを一つの例として挙げてきた。残された課題としては、その他様々な形で現代社会において提供されている心理学的な知が、こうした感情への欲望喚起・統制のあり方に与える効果を分析することがあるだろう。こうした点についてのさらなる詳しい検討は、別稿を期したい。

(さきやま・はるお 立命館大学産業社会学部助教授)

【文献】

Abiala, Kristina “Customer Orientation and Sales Situations: Variations in Interactive Service Work”, *Acta Sociologica*, 42, 1999, pp.209-222.

天田城介「感情を社会学する」早坂裕子・広井良典編『みらいを拓く社会学—看護・福祉を学ぶ人のため

- に』ミネルヴァ書房, 2004, pp.119-139.
- Ashforth, Blake, E. & Humphrey, Roland, H. “Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity”, *Academy of Management Review*, 18-1, 1993, pp.85-115.
- Baker, Patricia, S. et al. “Emotional Expression During Medical Encounters: Social Dis-ease and the Medical Gaze”, James, Veronica & Gabe, Jonathan (eds.) *Health and The Sociology of Emotions*, Blackwell., 1996, pp.173-200.
- Conrad, Peter & Schneider, Joseph, W. *Deviance and Medicalization: From Badness to Sickness: Expanded Edition*, Temple University Press., 1992. = 進藤雄三監訳『逸脱と医療化：悪から病へ』ミネルヴァ書房, 2003
- Elias, Norbert *Über den Prozes der Zivilisation: Soziogenetische und Psychogenetische Untersuchungen, Erster Band: Wandlungen des Verhaltens in den weltlichen Oberschichten des Abendland*, Francke Verlag., 1969 = 赤井慧爾他訳『文明化の過程（上）：ヨーロッパ上流階層の風俗の変遷』法政大学出版局, 1977
- *Über den Prozes der Zivilisation: Soziogenetische und Psychogenetische Untersuchungen, Zweiter Band: Wandlungen der Gesellschaft, Entwurf zu einer Theorie der Zivilisation*, Francke Verlag., 1969 = 波田節夫他訳『文明化の過程（下）：社会の変遷／文明化の理論のための見取り図』法政大学出版局, 1978
- Fineman, Stephen “Organization as Emotional Arena”, Fineman, Stephen (ed.) *Emotion in Organization*, Sage., 1993, pp.9-35.
- “Emotion and Organization”, in Steward, R. Clegg & Cynthia, Hardy (eds.) *Studying Organization*, Sage., 1999.
- “Commodifying the Emotionally Intelligent”, in Fineman, Stephen (ed.) *Emotion in Organization Second Edition*, Sage., 2000, pp.101-114.
- “Emotions and Organizational Control”, in Roy L. Payne & Gary L. Cooper (eds.) *Emotion at Work Theory, Research and Applications in Management*, John Wiley & Sons., 2001, pp.219-240.
- Fox, Nick “The Ethics and Politics of Caring: Postmodern Reflections”, in Williams, Simon, J., Gabe, Jonathan, and Calnan, Mical, (eds.) *Health, Medicine, and Society: Key Theories, Future Agendas*, Routledge., 2000, pp.333-349.
- Himmelweit, Susan “Caring Labor”, Steinberg, Ronnie, J. & Figart, Deborah, M. (eds.) *The Annals of the American Academy of Political and Social Science: Emotional Labor in the Service Economy*, Sage., 1999, pp.27-38.
- Hochschild, Aelie Russel *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, University of California Press., 1983.
- “Reply to Cas Wouters’s Review Essay on The Managed Heart”, *Theory, Culture & Society*, 6, 1989. pp.439-445
- 石川准『見えないものと見えるもの：社交とアシストの障害学』医学書院, 2004
- James, Nicky “Emotional Labour: Skill and Work in the Social Regulation of Feeling”, *Sociological Review*, 37-1, 1989, pp.15-42.
- 樫村愛子『「心理学化する社会」の臨床社会学』世織書房, 2003
- Leidner, Robin *Fast Food, Fast Talk: Service Work and The Routinization of Everyday Life*, University of California Press., 1993.
- 森真一『自己コントロールの檻：感情マネジメント社会の現実』講談社選書メチエ, 2000

- O'Brien, Martin "The Managed Heart Revisited: Health and Social Control", *The Sociological Review*, 42, 1994, pp.393-413.
- 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.
- Pugliesi, Karen, L. "The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfaction, and Well-Being", *Motivation and Emotion*, 23-2, 1999, pp.125-154.
- Rafaeli, Anat&Sutton, Robert, I. "Expression of Emotion as Part of the Work Role", *Academy of Management Review*, 12-1, 1987, pp.23-37.
- “The Expression of Emotion in Organizational Life” Cummings, Larry, L. & Straw, Barry, M. (eds.) *Research in Organizational Behavior : vol.11*, JAI Press., 1989, pp.1-42.
- Rose, Nikolas *Governing the Soul: The Shaping of the Private Life*, Free Association Book., 1989
- 崎山治男『「心の時代」と自己：感情社会学の視座』勁草書房，2005.
- 「感情操作：心による社会統制」船津衛編『感情社会学の展開』北樹出版（近刊予定）
- Sawaf, Ayman, Bloomfield, Harold, and Rosen, Jared "Inner Technology: Emotions in the new Millennium", in Roy L. Payne & Gary L. Cooper (eds.) *Emotion at Work Theory, Research and Applications in Management*, John Willy & Sons., 2001, pp.327-342.
- 渋谷望『魂の労働：ネオ・リベラリズムの権力論』青土社，2003.
- Smith, Pam *The Emotional Labour of Nursing: How Nurses Care*, Macmillan., 1992.
- 鈴木和雄「感情労働と労務管理」『弘前大学経済研究』21, 1998, pp.57-84.
- 「サービス労働の統制（下）」『弘前大学経済研究』23, 2000, pp.33-58.
- de Swaan, Abram "The Politics of Agoraphobia: On changes in Emotion and Relation Management", *Theory, Culture & Society*, 10, 1981, pp.359-385.
- 武井麻子『感情と看護：人のかかわりを職業とする意味』医学書院，2001.
- Tolich, Martin, B. "Alienation and Liberating Emotions at Work: Supermarket Clerk's Performance of Customer Service", *Journal of Contemporary Ethnography*, 22, 1993, pp.361-381.
- Treweek, Geraldine, Lee "Emotion Work, Order, and Emotional Power in Care Assistant Work", James, Veronica & Gabe, Jonathan (eds.) *Health and The Sociology of Emotions*, Blackwell., 1996, pp.115-132.
- Wouters, Cas "Formalization and Informalization: Changing Tension Balances in Civilizing Process", *Theory, Culture, & Society*, 3, 1986, pp.1-13.
- “Development in the Behavioural Codes between Sexes: The Formalization and of Informalization in the Netherlands, 1930-85”, *Theory, Culture, & Society*, 4, 1987, pp.405-427.
- “The Sociology of Emotions and Flight Attendants: Hochschild's Managed Heart” *Theory, Culture, & Society*, 6, 1989, pp.95-123.
- “On Status Competition and Emotion Management: The Study of Emotions as a New Field”, *Theory, Culture, & Society*, 9, 1992, pp.229-252.
- “Etiquette Books and Emotion Management in the 20th Century: Part One: The Integration of Social Classes”, *Journal of Social History*, 29-1, 1995a, pp.107-124.
- “Etiquette Books and Emotion Management in the 20th Century: Part Two: The Integration of the Sexes, Social Classes”, *Journal of Social History*, 29-2, 1995b, pp.325-340.
- “Changes in the 'Lust Balance' of Sex and Love since the Sexual Revolution: The Example of the Netherlands”, Bendelow, Gillian & Williams, Simon, J. (eds.) *Emotions in Social Life: Critical Themes and Contemporary Issues*, Routledge., 1998, pp.228-249.