

高度な感情労働における感情表現、感情管理とその学習 ーインタビュー調査を通じた探索的分析ー

三輪 卓己¹

本稿では、複雑で継続的なコミュニケーションを必要とする「高度な感情労働」に注目したうえで、それに従事する人にとって重要となる感情表現や感情管理と、その学習の特徴を、インタビュー調査を通じて明らかにしていく。

〈キーワード〉感情労働、感情表現、深層演技、省察的学習、知識労働

1.問題意識

本稿は顧客やクライアント、サービスの利用者と継続的なコミュニケーションを行い、複雑な感情管理を行う「高度な感情労働」の内容と、その学習の特徴を明らかにしようとするものである。感情労働(emotion work)とは、「その職務にふさわしい感情(感情規則)にそって自分の感情を管理すべき仕事」であり(Hochschild,1983)、「自分の感情を誘発したり抑圧したりしながら、相手の中に適切な精神状態を作り出すために、自分の外見を維持する労働」である(田村,2018)。その中でも本稿が注目するのは、店舗における接客や販売といった比較的単純な感情労働と異なり、顧客、あるいはサービスの利用者との接触時間がある程度長く、かつそれが一定期間継続されるような「高度な感情労働」(崎山,2017)である。医療や介護、教育等の、対人支援の領域に多いものであり、感情労働だけでなく、何らかの専門知識を用いてサービスを行うことから、知識労働にも従事する仕事だといえる。今後はこうした仕事に従事する人が増加することが予測されるため、高度な感情労働に対する理解が深まることの意義は大きいものと思われる。本稿では、教員、介護福祉士(主にケア・マネジャー)、社会保険労務士、ならびにキャリア支援職(就職支援、カウンセラー、研修講師等)を対象に、①彼(彼女)らにとって重要となる感情表現や感情管理と、②それに取り組むために行われる学習の特徴をインタビュー調査を通じて明らかにしていきたい。

2.先行研究のレビュー

2-1.感情労働の主要な先行研究

感情労働の研究は航空会社の客室乗務員や集金係を対象とした Hochschild(1983)に始まったといわれている。そこで主に議論されたのは、感情労働に従事する人の心理的な負担であった。彼(彼女)らは組織が定めた感情規則に従って働くため、実際の感情とは異なる感情表現をしなければならない。それが感情的不協和(emotional dissonance)につながり、バーンアウトの原因にもなりえるのである。感情労働のネガティブな効果に焦点が当てられていたといえるだろう。

表-1 代表的な定量的な研究の概要

研究者	測定される感情労働の下位次元(測定尺度)
Morris and Feldman(1996)	適切な感情表出の頻度、表出ルールへの注意、表出される感情の多様性、感情的不協和
Mann(1999)	Emotional Labour Inventory 感情表現に関する期待や規則、感情の抑圧、感情の偽装
Brotheridge and Lee(2003)	感情表出の頻度、多様性、強さ、相互作用の継続性、深層演技、表層演技
Zapf and Holtz(2006)	Frankfurt Emotion Work Scale ポジティブな感情を表出する必要性、ネガティブな感情を表出する必要性、クライアントの感情に敏感である必要性、感情的不協和
片山・小笠原・辻・井村・永山(2005)	(看護師)ELIN(Emotional Labor Inventory for Nurse) 探索的理解、表層適応、表出抑制、深層適応
矢部・東條(2011)	(中学校教員)自己感情表出の操作、生徒感情の積極的感知、指導感情表出

出所)筆者作成

¹ Miwa Takumi 桃山学院大学 takumiwa@andrew.ac.jp

その後、感情労働の研究対象は、医療や福祉、教育や介護等、様々な領域に広がっていき、新たな研究の論点も現れてきた。例えば Smith(1992)や武井(2001)によると、看護師は組織の定めた感情規則に従うというより、職業上の使命感や倫理観に基づいて感情労働を行うことが多いという。それらは客室乗務員のものとは異なり、多分に能動的なものだといえるだろう。また看護師が感情労働を学ぶ際に、教室での授業等で学ぶのではなく、実践の中で経験を積んで学ぶことも詳述されている。感情労働を学ぶことは簡単ではなく、時間を要するものなのである。

一方、感情労働の研究が増加するに伴い、その研究方法も多様なものになっていった。Hochschild(1983)や Smith(1992)では定性的研究が行われたのであるが、その後、定量的研究が増加し、測定尺度の開発やそれを用いた仮説の検証等も行われるようになっていった。表-1 は、それらの代表的な研究の概要をまとめたものであるが、こうした研究の増加により、感情労働の研究は詳細になったといえる。ここでみられるいくつかの下位次元は、本稿において高度な感情労働を分析する際にも参考になるものと思われる。

2-2. 高度な感情労働への注目

さてそのような中で、近年において高度な感情労働が注目され始めている。具体的な職種をあげるならば、教員、医師、看護師、介護福祉士、カウンセラー、各種のコンサルタントなどになるだろう。本稿ではそれらの高度な感情労働において重要となる感情表現や感情管理を、具体的に把握しようとしているのであるが、先に見た表-1 の感情労働の下位次元も参考にして推察するならば、次のようなものが主な要素として想定できると考えられる。

第 1 に、感情表現の多様性があげられる。高度な感情労働にあたる仕事は、相手を喜ばせたり、楽しませることだけでは遂行できない。時には顧客、クライアント、あるいはサービスの利用者を諷めたり、彼(彼女)らに自省を促すための感情表現等をすることが必要になる。

第 2 に、高度な感受性、あるいは顧客、クライアントやサービスの利用者への探索的理解が必要になることがあげられる。状況に応じた適切な感情表現をするためには、相手の感情を察知し、潜在的な要望等を理解する必要がある。

そして第 3 に、高度な感情労働では職務上望ましいと考えられる感情を表現するにあたって、表層演技(surface acting)だけでなく、深層演技(deep acting)が強く求められる(田村,2018)ことがあげられる。表層演技とは、例え相手に悪い感情を持ったとしてと、それを表に出さず笑顔で丁寧に接するなど、自分の外見や感情を装うものであり、もう一人の自分を演じることだといってよい。それゆえ、感情的不協和やバーンアウトの原因になるものだともいわれている。一方、深層演技とは自分自身の感じ方をその仕事に適したものに变えていこうとするものであり、その職業の理想像を体現することを目指す能動的なものだといえるだろう。職業上の倫理観や使命感ともかわりが深く、バーンアウトやストレスなどの感情労働のネガティブな効果だけでなく、満足や達成感といったポジティブな効果も現れやすくなると考えられる。

2-3. 高度な感情労働に従事する人の学習

高度な感情労働に注目する際に、議論すべきもう一つのテーマは、それに従事する人はどのように仕事を学び、成長するのかということである。先行研究においては、感情労働は体系的に学ぶことが難しく、学校教育の授業のように教室で学ぶのに適していないといわれることが多い。それゆえ働く場において、実際の仕事の経験や人との相互作用を通じて行われる学習が注目されることになる。ケアワーカーやソーシャルワーカー等の感情労働従事者に関する研究では、早くからこうした経験に基づく学習が論じられており、彼(彼女)らにとっての省察的学習(reflective learning)の重要性が指摘されている。

省察的学習は、Dewey(1933)の省察的思考(reflective thinking)に基づく学習であり、実践を振り返り、経験を捉え直すことで行う学習である。看護師、保健師などの対人支援職者を研究対象とした高橋・槇石(2015)においても、同様に実践を通じた学習の重要性が述べられている。そしてそれに加えて、高橋・槇石(2015)では省察的学習における実践共同体(communitiy of practice)の意義が論じられている。

Wenger, McDermott and Snyder(2002)は、実践共同体を「あるテーマに関する関心や問題熱意などを共有し、その分野の知識や技能を持続的な相互交流を通じて深めていく人々の集団である」と定義している。そこでは、参加者が実践共同体の一部になるということに価値を見出しながら、実践共同体に参加を深めていくこと(正統的周辺参加)を通して、技能の獲得と成員のアイデンティティの発達を達成していくとされている。高橋・槇石(2015)では、そうした学習がケア

ワーカーやソーシャルワーカーの成長に強く関わっていることが強調されている。

これらの先行研究から、高度な感情労働に従事者にとって、実践を通じた学習や省察的学習が彼(彼女)らの成長において重要であることが推察できる。またそうした省察的学習の場として、組織内外の実践共同体があることも推察できる。本稿ではこうした認識に基づき、高度な感情労働に従事する人の学習の特徴について見ていきたい。

3. インタビュー調査の分析視点

これまでの議論を踏まえ、インタビュー調査の分析視点を設定する。まず、重要となる感情表現や感情管理についてであるが、表-1 でみた先行研究を参考に、①感情表現の多様性、②クライアント、利用者感情への敏感さ(探索的理解)、③深層演技(感情規則に縛られるか否か)、④感情的不協和について見ていくものとする。これらは複雑なコミュニケーションを継続的に行う感情労働に必要なものと思われるからである。また深層演技は専門職に顕著に見られる特徴だと推察され、かつそれが感情労働のポジティブな効果に関連する可能性があるものと考えられる。そしてもちろんこれらを見るだけでなく、感情労働のネガティブな効果と関係のある感情的不協和や、そうした感情表現や感情管理が大事なる理由、背景についての考察も行いたい。

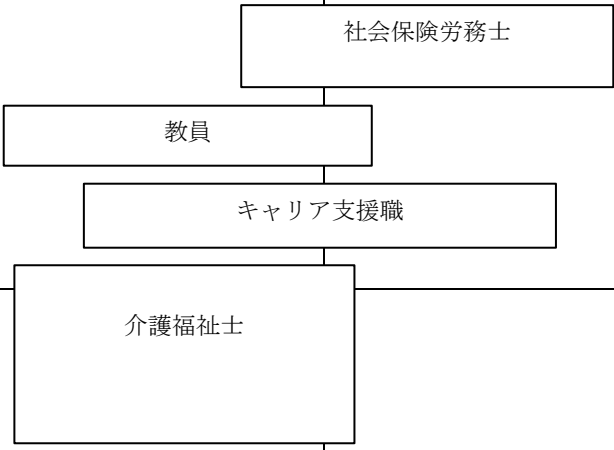
次に、高度な感情労働の学習の特徴についてであるが、多くの先行研究が指摘しているように、そこにおいて省察的な学習が重要になることは想像に難くない。感情労働は標準化、定型化したコンテンツを、教室で学ぶといったことが難しい。それゆえ、現場での経験を通じた省察的な学習が有効になると思われるのであるが、それを確認する必要があるだろう。またその際、何等かの形での実践共同体が活用されることが多いことも推察されるが、その実態を見ることも必要であろう。

その一方で、研究対象となる職種は知識労働も行うことから、何らかの形での専門知識等の体系的な学習も必要になるものと思われる。それを考慮すると、高度な感情労働に従事する人は、省察的学習と体系的な学習の双方を行い、それによって成長すると考えられる。したがって双方の内容や意義を具体的に把握することが重要になると思われる。

4. 調査の分析結果

4-1. 調査の概要

図-1 本稿において調査した職種の特徴の分類

クライアント、サービス利用者の特徴 仕事の目的	心身の事情で弱い立場に置かれている人や、年少者、または未熟練労働に従事している人。	社会的地位が高い人や、知的な仕事、または熟練労働に従事している人。
支援をすることによってクライアント、あるいはサービスの利用者に何かの成果を出させようとする。		
主に日常生活を支援することが目的となる。		

出所) 筆者作成

インタビュー調査は、2019年の8月から2022年の2月にかけて行った。介護福祉士3名、教員3名、社会保険労務士3名、キャリア支援職7名の協力が得られている。インタビューの方法は、勤務先に訪問して対面形式で行うか、もしくはオンラインで行う形式が取られ、60分から

90分程度、話を聞くことができた。

4-2. 高度な感情労働で重要となる感情表現や感情管理

4-2-1. 調査した職種の分類

調査結果を見る前に、調査した職種の特徴を整理・分類しておきたい。図-1は調査した4つの職種の特徴を表すものであり、それは調査結果の内容とも深く関係するものである。図の右側には、主に社会的地位が高い人や知的な仕事をする人をクライアントに持つ職種が位置づけられている。反対に図の左側には、年少者や弱い立場に置かれている人をクライアントに持つ仕事が位置づけられている。また図の上側には、仕事の目的がクライアントを支援することによって何らかの成果(就職や昇進)をあげさせる職種が位置づけられている。一方図の下側には、クライアントの日常生活のサポートを目的とする職種が位置づけられている。

4-2-2. 感情表現の多様性と探索的理解

調査の結果、高度な感情労働では感情表現の多様性が特に顕著であることがわかった。その内容を図-1の分類に則って整理したのが表-2である。図-1における位置づけによって重要となる感情表現が異なるだけでなく、同じ位置の中にも多様な感情表現があることが見て取れる。

表-2 感情表現の多様性とクライアント、利用者の探索的理解

	クライアント、あるいはサービスの利用者が、社会的地位が高い人や、知的な仕事、または熟練労働に従事している人 (図-1の右側)	クライアント、あるいはサービスの利用者が、心身の事情で弱い立場に置かれている人や、年少者、または未熟練労働に従事している人 (図-1の左側)	支援をすることによってクライアント、あるいはサービスの利用者には何かの成果を出させようとする (図-1の上側)
感情表現	(共通)①相手に安心感を与える、②相手を否定せず傾聴する		
	①自らの感情を抑制して冷静に振る舞う、②手順を踏んで丁寧に話をする、③相手を尊重して自分の考えを押し付けない、④相手の変化を積極的に認めて褒める、⑤相手を恐れずに踏み込んだやり取りをする	①励ます、自信をつけさせる、②(コンプレックス等の)思い込みを解く、③弱さを肯定する、④自分の常識だけで判断しない、⑤本人だけでなく家族等にも配慮する、⑥相手の裏切りや失敗に過度に失望しない、⑦相手の気まぐれや感情の不安定さに振り回されない、⑧現実と向き合わせる、⑨考えを正す	①自己開示をする、②気づきや内省を促す、③ポジティブな姿勢を他の人にも共有させる
探索的理解	クライアントは、基本的には理性的に考え、行動することが多く、自らの感情を抑制する傾向が強い。そのため、丁寧に誠実なコミュニケーションを行い、その中から彼(彼女)らの感情や本音を探索していく。	クライアントが特別で深刻な事情を抱えている場合も少なくないため、それらを理解して適切に対処するためには、家族等も含めて時間をかけた粘り強いコミュニケーションが必要になる。	

出所)筆者作成

4-2-3. 深層演技と感情的不協和

続いて深層演技と感情的不協和について見ていく。調査の概略は表-3 の通りである。高度な感情労働では深層演技による感情労働が多く、感情的不協和は教員において目立つ結果となった。

表-3 深層演技と感情的不協和の概略

深層演技	感情的不協和
職業倫理や使命感などを持って働く人が多く、それを体現する取り組みの中に、感情労働における深層演技が含まれている。 (それを表すコメント) 「コーチとして相手(経営者)に色々なことを望むのだから自分も相応な人間でありたい」 「困っている人を助けてあげたいというのが自分の働く理由」 「社労士としての夢で、ディーセント・ワークの実現がある」 「対等で自律的な雇用関係、労使関係を社労士として実現したい」 (深層演技のポジティブな効果) 社会保険労務士や独立したキャリア支援職の中には、定型的な仕事をほとんどしていない人もいる。彼(彼女)らは、取り組む仕事の内容もその進め方も自分で決めており、自分の意志や持ち味を生かした働き方ができている。高度な感情労働のポジティブな効果(自律性ややりがい)が顕著に見られる。	感情的不協和への論究は少なかったといえる。これは彼(彼女)らが主に、深層演技に基づく感情労働をしているからであり、「自分に嘘をつく」機会がそれほど多くないことに原因があるものと思われる。 ただし教員には感情的不協和やそれによる強い心理的負担があることがわかった。 初等教育の教員は、保護者からの過度な要請や干渉によって、感情的不協和を経験しやすくなっていることが明らかになった。 また入学難易度の低い大学では、学力や意欲が不足している学生への対応において、教員が強い感情的不協和を経験している。 (教員に感情的不協和が多い理由) ① 教員は基本的に教える児童や学生、保護者を選んだり関係を断つようなことができない ② 児童や学生、保護者の顧客意識が強くなり、教員への要求が強くなっている ③ 聖職者のようなイメージが教員への期待水準を過剰に高め、批判の対象になりやすくしている ④ 教員の仕事は基本的に一人で行われる(孤独や孤立)

出所)筆者作成

4-3. 高度な感情労働に従事する人の学習の特徴

次に、2 つ目の研究課題である高度な感情労働の学習の特徴について見ていきたい。そこには以下のような傾向が見られた。

- ①感情労働のためには主に省察的学習が行われている。そして知識労働のためには体系的な学習によって専門性の基盤が作られており、そこに省察的学習が加えられている。
- ②省察的学習には実践共同体や人とのつながりが活用されている。
- ③過去の経験、特に前職がある人はそこでの経験が新しい学習を促進する可能性がある。

まず省察的学習と体系的学習について見ていこう。Smith(1992)や高橋・槇石(2015)と同様に、今回の調査においてもインタビューはそれぞれに現場で経験を積みながら実践を通じて自分なりの感情労働のポイントを学んでいた。感情労働はそれぞれの仕事、それぞれの環境や文脈において発生するものなので、テキスト等で学ぶのは難しい。クライアントや利用者と実際に対峙することによって学ぶことができるものだといえるだろう。そこで成功体験や失敗体験、痛い思いをした経験や相手を傷つけてしまった経験を振り返り、それに何らかの意味を付与することによって、感情労働を学んでいたといえる。ただそのような中で、大企業の管理職や役員を対象としたコーチングの会社では、従業員同士でコーチングのシミュレーションを行って、お互いにフィードバックをするような試みが定期的に行われているようだ。こうした機会を設けることによって、省察的学習の質と頻度を高め、学習を組織的に促進する努力がされているといえる。

一方知識労働については、体系的な学習も大事になる。それは主に公的な資格を取得すること

によって行われているようである。業務独占型の社会保険労務士において公的な資格が重要になることは言うまでもないが、キャリアカウンセラーにとっての日本キャリア開発協会(JCDA)の資格や、コーチにとっての国際コーチング連盟(ICF)の認定資格等が、彼(彼女)らの知識の基盤になっている。またそのように仕事に直結するようなものでなくても、必要だと思われる専門知識、それとかなり高度な知識を積極的に学習する人も多い。例えば大企業の管理職や役員に対するコーチングに従事している女性は、インタビュー当時、MBA 取得を目指してビジネススクールに通っていた。彼女が適切なコーチングを行うためには、クライアントが話すビジネスの話や組織の話を理解できなければならない。それゆえ彼女は経営に対する高度な知識を得ようとしていたのである。同じように、長年心理学を勉強しているというインタビューイも複数いるし、企業研修の講師である男性はキャリアカウンセラーや産業カウンセラーの資格をいくつか取得している。そしてそこで学んだ様々な理論を研修に組み入れるなど、有効に活用しているようである。

ただし当然ではあるが、高度な感情労働では専門知識を持っているからといって適切な仕事ができるとは限らない。そこに省察的学習を重ねることによって、はじめて高度な感情労働において成長できるのである。全てのインタビューイが、知識労働においても実践と振り返りによる学習が大事だと話していた。理論的に学んだことを実践の中で見直し、そこに経験から学んだことを組み合わせて自分なりに再構成していくのである。例えば社会保険労務士においては、クライアントである経営者との交流の中で、難しい法律用語やそれを用いた指導・提案が、法律の専門家ではない経営者が理解でき、興味が持てるものに翻訳され、意思疎通がしやすいものに変化していく。またキャリア支援職においては、クライアントや受講生とのやり取りにおいて、心理学等の理論的知識が身近な事例やストーリーを使って語られるようになり、より共感しやすいものになる。そのようなプロセスを経てはじめて、高度な感情労働従事者の専門知識は「使える」ものになるのである。

さて次に、そうした省察的学習において活用される実践共同体や、人とのつながりについて見ていきたい。同僚、先輩、メンターからの学習を重視する声は数多く聞かれた。そうした日常的で身近なつながりを活かした学習は、多くのインタビューイに共通するものであった。そしてそれに加え、社会保険労務士などでは組織を超えたネットワーク、実践共同体のようなものが構築されており、そこにおける相互学習が活発に行われているようである。同じような問題意識や志を持った社会保険労務士が定期的に集まり、議論するだけでなく、お互いの活動を報告し合う。それを参考に学び合い、それぞれの活動に活かして成長を遂げていくのである。時にはそれを契機と一緒に働くような場合もあり、そうした機会が省察的学習を促進しているようである。

そして最後に、過去の経験、特に前職がある人は、その経験が省察的学習を促進する可能性があることについて見ていく。例えば大企業で勤務経験のある人は、コーチングや社会保険労務士に必要な高い役職者に対応するための感情労働の学習が円滑に進みやすいようである。また、トラブル解決等を含む多様でハードな経験をしてきた人は、特別な事情を持つクライアントに対応することができ、高度な感情労働において成長しやすいようである。

5. 今後の研究課題

最後に、今後の研究課題について述べたい。課題は山積しているが、ここでは代表的なもののみ4つをあげておく。

第1に、感情表現の多様性は、そのクライアント、利用者の特徴や支援の目的によって変わることがわかってきたのであるが、そのことをより詳しく調査し、議論をより明確で精緻なものにしていく必要がある。第2に、教員に見られた心理的負担について詳しく検討していくことがあげられる。今回の調査の中では、感情労働のネガティブな効果が突出して高いように思われた。その原因についての分析が必要である。また第3に、感情労働の学習に有益だと思われる人とのつながりや、実践共同体に関する詳しい分析が必要である。いくつかの実例から、どのような学習のパターンがあるのかを明らかにしていきたい。そして第4に、省察的学習を促進すると思われる過去の経験について分析することが必要である。過去に有意義な経験をしている人は、省察的学習がしやすいことが明らかになってきたのだが、その経験の内容をより詳しく見ていきたい。

※引用文献、インタビューイのプロフィールは発表資料に記載します。