

ホックシールド

『管理される心——感情が商品になるとき』

【労働社会学・産業社会学・教育社会学】

石川 准

感情社会学の古典

アリー・ホックシールドの『管理される心——感情が商品になるとき』は感情社会学という新しい研究領域を切り開いた業績として評価が高い。たとえば竹内洋は社会学の名著30冊の一冊に本書を選んでいる。

私は大学院生の頃に山田昌弘、岡原正幸といった友人たちと不定期に感情社会学の勉強会を開いていた。まだ出版されてまもない本書 *The Managed Heart* も読んでいた。やがて岡原は『ホモ・アフェクトス』（1998）というすばらしい作品を世に出した。もっともそれは感情社会学を痛烈に批判するパンク社会学だったのだが。私は雑誌『思想』に「感情管理社会の感情言説——作為的でも自然でもないもの」（2000）という論文を書いた。雑誌『現代思想』2000年8月号では「感情労働」の特集が組まれた。

当時の予定帳によれば私は2004年3月25日にホックシールド教授のサンフランシスコのご自宅を訪ねている。本書は翻訳学術書としては異例ともいえるロングセラーとなっており、訳者としては嬉しいかぎりである。

表現は何の鏡なのか

私は社会学の授業で感情について取り上げるとき、あるビデオを見せることにしている。白人系アメリカ人の男女とアフリカ系アメリカ人の男女が、旧友との思いがけない再会に驚き喜ぶ場面を演じているビデオだ。アメリカ国内の異人種間コミュニケーションの啓発セミナーのためにコーチマンコミュニケーションズというベンチャー企業がかつて制作した教材である。

白人の二人は、互いに相手のいまの生活や仕事、そして思いがけない再開を相手がどのように感じ

ているのかを慎重に確認しあっているような面持ちであるのに対して、黒人の二人は、時間の空白などないかのように喜びを爆発させ、しっかりと抱擁しあっている。私たちの直感、黒人の男女が心から再会を喜んでいることを確信する。そして白人の男女についてはそれを保留する。

しかし、表現は心を映す鏡なのだろうか。それとも文化を映す鏡なのだろうか。ひょっとすると私たちは黒人の男女の喜びを過大評価し、白人の男女の喜びを過小評価しているということはないのか。4人が4人とも、思いがけない旧友との再会という出来事を適切に達成するための共同作業を誠実に行っているということはいえないのか。だが、そう頭で考えてみても私たちの感覚はその解釈に納得しない。どうみても黒人の二人はほんとうに嬉しそうなのだ。だが、そもそもあれほど嬉しそうに振る舞っている黒人の男女もこの教材を作るために役割を演じるプロの役者だったということを出し考えこむ。私たちには完成度の高い演技を見破る能力はほとんどない。あるいは私たちはそれほどまでに高度な演じる能力を身につけることができる。このことが私たちに不安と疑念をもたらす。とりわけ私的領域にあっては私たちは互いに確証を求め、証明を要求しあうことになる。だが職業領域においてはこの演じる能力は感情労働能力として評価される。接客業でアルバイトをしている人は心当たりがあるだろう。私はそのような話から感情社会学の授業を始める。

ホックシールドの管理される心

ホックシールドは、感情もまた社会的なものであり、感情とその表現に関する規則により内面的にまた相互作用のなかで制御されるものだということを明晰に証明してみせた。感情規則に照らすことで、感情には正しい感情と正しくない感情と

いう評価が与えられる。一つの場に参加するすべての人が同じ感情規則の存在を信じているとは限らないが、人々はいまいる場において自分や他者が従わなければならないと信じる感情規則に基づいて自分と他者の感情を評価する。

ホックシールドは、正しくない感情つまり感情規則からの逸脱を自覚した人々は概してその修正に努めると考えた。彼女はそれを感情管理と呼ぶ。感情管理には、深層演技と表層演技という二つのレベルが想定されている。前者は正しい感情を抱こうとする心の管理であり、後者は身振りと外見の管理つまり感情表現の管理である。感情規則は、私的領域と公的領域のどちらにおいても働いているが、概して私的領域、親密な領域における感情規則は心の動きとしての感情、「ほんとうの気持ち」に関する規範が中心であるのに対して、公的領域のそれは、感情表出ないし感情表現に関する規範という面が強い。私的領域における感情規則が正しい気持ちをほんとうに感じることでありとすれば、そこでの感情規則からの逸脱の防止や修復としての感情管理は深層演技が中心となる。公的領域における感情規則が適切な感情を表す義務と不適切な感情を表さない義務だとすれば、そこでの感情管理は表層演技が中心であり、深層演技は努力義務となる。そしてホックシールドの管理される心の中心主題は感情労働である。

飛行機の客室乗務員へのインタビュー調査などによりホックシールドが指摘したのは、接客労働は、私的領域における正しい感情を模倣することを職務の重要な一部として求められる労働だということであり、そしてそのことが感情労働者に大きな負荷を与えているということであった。

「客室乗務員は、乗客をあたかも友人、あるいはそのようなものとして考え、仲のよい友人といるときのように、相手をよく理解するよう要求される。その〈あたかも〉が非個人的な関係を個人的な関係にする。その一方で訓練生は、その〈仮の〉友情には、真の友人関係にあるような互酬性は含まれない、と注意されている。乗客には、乗務員に共感したり丁寧に接し返したりする義務は何もない。」[Hochschild 1982；2000：p.126]

ホックシールドは、職務として求められる質の

高い感情労働、深層演技を提供しようとするあまり、仕事や会社への過度な同一化が起きると指摘する。また深層演技の失敗により表層演技を多用せざるをえなくなると、欺き装う自分を発見し、そのような自己への自尊感情の毀損と職務からの距離化がもたらされると指摘する。そしてホックシールドは、同一化と距離化のどちらをも回避しているのは、オンとオフの切り替えをうまく行う感情労働者であると述べている。

感情労働としての看護労働、介護労働

ホックシールドは、客室乗務員への調査を通して感情労働は労働者に心理的負荷を与え、精神的な変調をもたらすと論じた。ホックシールドの研究に触発されて接客労働者や援助職の労働者のメンタルヘルスに関する研究に感情社会学的アプローチからの参入が次第に増えていく。日本における研究の傾向として、看護や介護といった援助職のバーンアウトなどの問題に感情社会学の枠組みを利用する調査研究が多く現れた。その先鞭をつけたのは武井麻子『感情と看護——人とのかわりを職業とすることの意味』（2001年）である。武井は、看護師が酷使されていることを、感情という「看護のなかでもこれまでもっとも光の当てられてこなかった領域」を切り口に、豊富な事例・引用に基づいて分析を試みた。

感情社会学は、女性というジェンダーに感情労働を強いる感情政治のありようを批判するとともに、接客業務は、私的領域における適切な感情を模倣することが求められる職業であることを示し、模倣は社会的合意であり、欺瞞ではありえないと論じた。だが武井は、感情労働概念は接客労働者を癒すことはできても、看護師にはいっそう複雑で困難な状況をもたらすと指摘する。看護師は「自分は本物の『良い看護師』ではない、患者に不誠実な『悪い看護師』」[武井 2001：p.51] という自責の念が生じやすく、そのような気持ちを避けるためには、これは感情労働なのだという距離化よりも、ある種の感情消去こそが看護労働の職能の高さを保証すると同時に、極度の「共感疲労」や自己への幻滅感によってバーンアウトすることからかろうじて看護師を守っているという。

武井の研究に触発されて、援助職のバーンアウトなどのメンタルヘルス上の問題を感情労働概念を用いた分析や、感情管理スキルの重要性を指摘する研究がしだいに増えていった。たとえばヘルパーやケアマネジャーを対象に大規模な質問紙調査を実施した吉田輝美の研究『感情労働としての介護労働——介護サービス従事者の感情コントロール技術と精神的支援の方法』（2014年）がある。

接客業務は親密性の模倣ないし演出であり、それでかまわないということには概ね社会的な合意と理解があるといえる。他方援助職についてはそうではない。ケアするケアされるという関係のなかに、一時的にせよ、ほんとうの気持ちの交流、親密性が成立することがあり、そうあってほしいというのは、それが援助職にさらなる負荷を与えるものだとしても、看護や介護の現場にいる人や研究者、教育者を含め、多くの人が支持する考えや願いであろう。いずれにしても、援助職の共感疲労なり、燃え尽きなり、感情の凍り付きがどのような条件において起きるのか、どのようにすれば援助職を支援することができるのか、どのようにすれば援助職の看護なり介護なりの質が上がるのか、あるいは下がるのかといった問いへの完全な解答はまだ出ていないように思われる。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。

感情労働研究の未開拓の分野

感情労働研究には未開拓の分野が多くある。コールセンター業務などもその一例であろう。ホックシールドは飛行機の乗客は「乗客は、家に来ている本物の友人やお客とは違って、苛々するときはその怒りを表出する権利が当然あると思っている。チケットと一緒に、暗黙のうちに了解されたその権利を購入しているのだから。」[Hochschild 1982=2000: pp.126-127]と書いたが、飛行機の乗客とは比較にならないレベルのクレームやいらだちや怒りを接客担当にぶつけるのはコールセンターに電話をかける客である。とりわけ問題

が解決しないとき、問題の共有ができないとき、要望への対応の約束が得られないとき、コールセンターの担当者は感情的攻撃にさらされる可能性が高い。担当者はそのようなときでも感情労働を維持しなければならない、無力感ややり場のない怒りや失意、会社や開発部門やユーザへの憤りなどを封じ込めなければならない。

客室乗務員などの通常の接客業務の感情労働がない感情を作り出すことだとすれば、コールセンターなどの苦情や問題解決要求の受付業務においては、あってはいけない負の感情を静めつつ、あるべき正の感情を作り出すという感情労働が求められる。と同時に聞き取りや問題の絞り込みなどの問題解決のためのスキルが求められる。通常の接客業務に比べコールセンターの感情労働は、はるかに難易度が高いといえる。

このような業務特性に注目すれば、感情労働概念を用いてコールセンター業務におけるストレスマネジメントを調査する研究がもっと実施されてもよいと思うのだが、いまのところ小規模な研究が散見される程度にとどまっている。

自然な感情への希求から感情社会学批判へ

ホックシールドの『管理される心』は感情労働研究である前に感情管理社会論であり、感情管理社会がもたらす抑圧や女性への不平等な要求を問題にした。そうした感情管理社会への反作用として、ホックシールドは感情の商品化、つまり感情労働があらゆる場所で活用される社会においては管理されていない心への希求が生じると指摘した。

「私たちは今まで与えてこなかったような価値を、自発的で『自然な』感情に与え始めたのである。私たちは、管理されない心に、そしてそれが私たちに語ってくれることに好奇心をそそられている。」[同: p.218]

こうした希求を感情自然主義と呼ぶこともある。高度な感情管理能力を持つ人々に囲まれたなかで、手っ取り早くいま自分は管理されない感情に出会ったと実感できるのは、他者のであれ自分のであれ、感情規則から逸脱した感情表出に遭遇したときであろう。しかし逸脱した感情は快いものとは限らない。むしろ不快な気持ちにさせる感

情である可能性が高い。さらには、私たちは管理されない感情を演出することもできる。私はそれを非演出性の演出と呼んでいる。

対人サービスと客の関係に戻していうなら、管理されない心を求める客には、その要求に応えられないときは、管理されない心の演出で対応されるということである。

感情自然主義もまた感情自然主義というパフォーマンスから自由になることは原理的に不可能ではないだろうか。

ホックシールドとそれ以降の感情社会学の研究者に対して痛烈な批判を行ったのは岡原（1998）である。当時日本における感情社会学の研究者のトップランナーだった岡原は『ホモ・アフェクトス』という「学術的体裁をとった書物をズタズタに引き裂いて、ビリビリにしたものの残骸」[岡原 1998：p.1] を出版した。

「僕は気づいた。そこに感情がないことを。…告白しよう、感情社会学は詐欺的商法である。感情の社会学だと宣伝しつつ、感情そのものは扱われないのだ。感情をめぐる構成的あるいは規制的な要素、たとえば『感情文化』が語られるだけだ。…結局、『生きられた感情』の具体的なありようはすつとんだ。…もし感情管理という事態を否定的に捉え、それを批判する知として感情社会学があるなら、そこには大いなる裏切りの可能性さえある。だが、生きられた感情が対象とされず、説明されていないというだけではない。…語り手が自分の経験する感情を公表せずに、感情なるもの一般について、あるいは他者の感情について、なんやかんや論ずることの〈不誠実さ〉、それにもはや耐えられないのだ。…感情社会学に感情がない、と僕が思ったのは、むしろこっちのほうだ。…そう、科学は感情を排するのだ。そして僕の感情社会学は僕の感情を排するのだ。『感情社会学』は僕にとってある種の感情管理の営みだったのである。」[同：pp.1-3]

そうして岡原は感情公共性という提案を行う。感情社会学ならぬ感情する社会学である。それに触発されて私は『見えないものと見えるもの——社交とアシストの障害学』（2004年）という本のなかで脱社交という関係のあり方について論じた

のだった。

多様な人々が出会う社会における感情管理

ホックシールドが『管理される心』を書いたのは1980年代初頭のことであった。言うまでもなく当時と比べれば社会はますます多様性を高めている。宗教、人種、民族、言語、文化、障害、ジェンダーとセクシュアリティなどの多様性を包摂する社会の構築が必要となっている。

必然的に多様性の包摂は、より複雑な感情規則と高度な感情管理能力を必要とする。こうした社会の高度な感情管理能力とは、自他の感情規則の違いや感情管理能力の違いを考慮に入れた感情管理能力である。そしてそうした複雑な感情規則と高度な感情管理をかいくぐってほんとうの気持ちを通わせたいという私たちの願いも、より切実なものとなってきている。私たちはいっそう親密な関係を必要としている。

しかし、いま多くの国で多文化社会の実現は挫折と試練に直面している。多様性に対するバーンアウト、管理されない感情の表出。とにかく敵意やいらだちの感情が噴出している。

こうした問題に対してどのような解決策を示すことができるのか。感情社会学の真価が問われている。

Arlie R. Hochschild, *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, University of California Press, 1982 (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年)。

参考文献

- 石川准 (2000) 「感情管理社会の感情言説——作為的でも自然でもないもの」『思想』907, pp.41-61.
—— (2004) 『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。
岡原正幸 (1998) 『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。
武井麻子 (2001) 『感情と看護——人とのかわりを職業とする意味』医学書院。
竹内洋 (2008) 『社会学の名著30』筑摩書房。
吉田輝美 (2014) 『感情労働としての介護労働——介護サービス従事者の感情コントロール技術と精神的支援の方法』旬報社。

(いしかわ・じゅん 静岡県立大学国際関係学部国際関係学科教授、国際関係学研究科教授)