

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—

佐藤麻衣*1 今林宏典*2

要 約

本稿は、アメリカの社会学者ホックシールド (Arlie Russell Hochschild) が提唱した「感情労働」(emotional labor) にもとづき、その感情労働概念の「本質」について論及するものである。

筆者は、これまで秘書研究を通じてホスピタリティやコミュニケーション、アサーション等について研究してきた。すなわち、秘書は、組織の対人関係に介在し補佐機能を作用させてコーディネイト役割を担う。常時、対人関係能力を発揮して人と人を結び組織的機能を果たしている。こうした秘書研究が契機となり、働く人々の「表情」が何をもたらすのか、言い換えれば、働く時の人間の「感情」とは何か、について関心を抱いて来た。そのようなとき、ホックシールドの示す問題意識と筆者の研究動機が重なり、感情労働の「本質」に関する基礎研究を始めた。この研究過程を概観すると、感情労働の事象研究はよくなされているが、基礎研究は必ずしもなされていないことが分かった。そこで、感情労働の先行研究を渉猟し、各種文献から9専門領域を見出し、エッセンス (基幹要因) を導き出した。そして、女史の所論及び各研究領域からの考え方をもとに、感情労働の「本質」と思える根本的11要因を抽出した。

はじめに

一般に喜怒哀楽という言葉がある。これはすなわち「感情」の表出である。感情は心理学では長きに渡り研究されて来たが、喜び、悲しみ、愛、憎悪、希望、落胆、怒り、恐れなどは人間の行為から表出されるものである。この感情に「労働」という用語を結合させて1つの概念を導いたアメリカの社会学者がいる。それがホックシールドその人であり、「感情労働」という概念である。

そこで、本稿の研究目的は、この感情労働の「本質」を探究するべく、働く人々の「感情」に焦点をあて、労働時の感情について論及するものである。この概念は、1983年に女史がその著 *THE MANAGED HEART* (1983)^{1,2)} において提唱したものであり、感情労働についてつぎのように述べている。

すなわち、「私は、『感情労働(emotional labor)』

という用語を、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という意味で用いる」²⁾と述べ、「類義語である『感情作業(emotion work)』、『感情管理(emotion management)』を私的文脈における同種の行為を意味するものとして用いる」²⁾としている。また、女史は著書のなかで、幼いころ、大人たちの外交上のジェスチャーや表情、視線に興味を抱き、人がどのように感情を管理するのかということに関心を持った、ということが述べられている²⁾。こうした女史の問題意識を筆者の研究動機に重ねて、感情労働がどのような概念なのかを考えてみる。

1. 感情労働とは

感情労働概念の展開にあたり、上述のホックシールドにおける感情労働の定義を再確認しておく。女史は、「感情労働という用語を、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とい

*1 川崎医療福祉大学大学院 医療福祉マネジメント学研究所 医療秘書学専攻

*2 川崎医療福祉大学 医療福祉マネジメント学部 医療秘書学科

(連絡先) 佐藤麻衣 〒701-0193 倉敷市松島288 川崎医療福祉大学
E-Mail : w5710001@kwmw.jp

う意味で用いる」と述べている。この定義からは、人間が人間を捉える場合、直接的に観察可能なのは相手の表情や身体から表現される様相であり、それを知覚して自分の感情を管理し、相手は自分の感情を管理して対人関係を図るものである、と解せられる。

一方、ホックシールドに関連する先行研究を概観すると、各研究領域からの定義あるいは解釈が成されているが、その代表的定義として、武井^{†1}らを挙げるができる。すなわち、感情労働を、「職務として、表情や声や態度で適正な感情を演出することを求められる仕事」³⁾と定義する。また、崎山の解釈によれば、「日常生活において相互行為場面からの逸脱を避けるために、いわば感情管理を日々実践しているが、それが企業組織によって商品化に向けて一定の形式を強要されている点に、ホックシールドは『感情労働』という労働の特性をみる」⁴⁾と捉えている。

以上のことから、感情労働は、仕事のうでコミュニケーションを介した時に生起する多様な感情であり、自身の感情を抑制したり促進したりして対人との関係性の安定化を図ろうとする心理的活動であると理解できよう。

そして、この対人との関係性をコントロールするところに、ホックシールドをして「感情の管理」(management of feeling) が介在し、そこには感情規則(feeling rules)、感情管理、感情作業、表層演技(surface acting)・深層演技(deep acting)というサブ概念が内在すると述べている。なお、これらの概念については以下に言及するが、筆者はこのことを感情労働の「内包的概念」と理解して呼称することとする。

2. 感情労働の内包的概念

上述した「内包的概念」について、以下、具体的に見てみる。

まず、三井は看護職の感情規則について、「看護職には、常に『合理的』であれという規則と、常に好意的であれという規則とともに、個別の患者へのコミットメントを求める規則が課せられている」⁵⁾と述べる。このように、相反する規則の存在が、看護職が感情を管理しなければならない状況をつくっているという。そこで、感情規則とは、組織または個人が、その職業に対して何が適切な感情であるか、また、それはどのように表現されるべきであるかを規定したものである、といえる。

次に、伊佐は教師の感情管理について、「教師は、個人的な苛立ちを抑圧し、子どもの前では笑顔

で振舞うことによって、精神的・肉体的に存在する教師—子どもの対立関係を隠蔽するための感情管理を行っている」⁶⁾とし、また、その一方で、「子どもをしつけるという教育的行為に際しては、制度的な権力関係を顕在化させる感情管理を行っている」⁶⁾と述べる。教師はこのような感情管理を行うことで、教室の維持と管理を成している。つまり、感情管理とは、自身の感情が、その場において適切であるかを認識し、観察可能な表情や身体表現をつくるために自身の感情を管理する行為である、といえる。

そして、感情を管理するという視点から、表層演技と深層演技という2つの概念が登場する。ホックシールドはこの2つの概念について、俳優の演技を例示し説明している。表層演技とは、無数の筋肉を操作して外的な振舞いを作り上げるような、うわべ的な表情や身振りであり、深層演技とは、俳優自身の経験から感情を思い起こし、登場人物になりきることであるという。すなわち、表層演技とは、外見上の感情を意識的に変化させることであり、深層演技とは、その場に合った適切な感情を、自分の内面の感情に働きかけ、自分の内面から感情を表出することである、といえる。

さらに感情作業について武井は、「感情管理の作業を『感情ワーク』」^{3)†2)}と呼び、感情を押し殺して働く人々も、家庭で家事をする主婦も、感情ワークをしているという。このことから、感情作業とは、感情労働を行う個人が自らの感情を用いてまたはコントロールして仕事を行うことである。

以上、感情労働の内包的概念について述べた。なお、この概念を図表にすると、図1ようになる。

3. 9つの専門領域による感情労働研究

ここまで、感情労働概念について概観してきた。感情労働の研究にあたり、多くの先行研究に関する文献を渉猟し、現在筆者の手元には、論文47編



図1 感情労働の内包的概念

(内、外国文献5編) 著書6冊(内、外国文献1冊)の53の文献がある。

感情労働とは何かという「本質」を探究するため、各文献の観点に着目すると、9つの専門領域からのアプローチが見出された。その9専門領域とは、社会学^{3,7-10}、看護学^{5,11,12}、経営学^{4,13-15}、経済学^{16,17}、心理学¹⁸⁻²¹、福祉学²²⁻²⁷、理学療法学²⁸、秘書学²⁹、教育学^{6,30-32}である。このことは、別表1のとおりである。

そこで、各専門領域の感情労働研究について以下に述べる。

「社会学」における感情労働研究として、看護師を対象に取り上げており、看護師と患者の感情労働について研究されている。室伏は、看護師は「セクシュアル・ハラスメント」的行為を受けても、感情規則を遵守し、感情管理することにより、それをセクシュアル・ハラスメントと解釈することを無効にしているという⁹。身体が他者と接触する機会の多い環境にある看護師は、セクシュアル・ハラスメントを受けやすい環境にあり、そのような状況で働く看護師の感情労働の問題を提示している。この領域では、看護師と患者の個と個の対人(対面)関係の場面における感情のやり取りについて示されている。

「看護学」においては、上述のように、看護師と患者の感情労働について研究されている。看護師は、「治療」のため、患者の抱く不安、焦り、苛立ち、孤独、恐怖を取り除き、患者の精神を安定させ、患者に医師や医療への信頼感を誘うという役割があり、そのため、看護師は患者の感情を「制御」する、という記述がある。医師と患者双方に関わる看護師の立場や、医療という現場特有の感情労働について研究されている。

「経営学」においては、感情労働研究の対象は特に企業「組織」が取り上げられており、同時に組織のなかの「個人(個)」との関係性に介在する感情労働である。そのため、感情労働のなかに、個としての経営者・管理者という視点が入り、労働者—顧客—経営者・管理者という三者関係の研究が特徴的である。したがって、集団・組織の中での関係性、つまり職場の中の「人間関係」における感情労働の問題が投げ掛けられている。

「経済学」においては、労働者と顧客の感情労働について研究されている。感情労働の発揮による顧客「統制」は、労働者に利益をもたらす、肯定的影響を与える。また、感情労働により、顧客に適切な精神状態を促そうとすれば、労働者の仕事は容易になり効率化を促すものとなる。しかし、その逆も然

りて顧客統制が不十分となれば、不利益と否定的影響となる。

「心理学」なかでも「感情心理学」の領域では、感情労働をバーンアウトの観点から探究する研究がなされている。その背景は、ホックシールドによる、労働者の職務に対するスタンスの一つである。「労働者があまりにも一心不乱に仕事に献身し、そのため燃え尽きてしまう危険性」²⁾、に由来する。ここでは、労働者個人に生ずるストレスの問題とその時の感情労働の経過によってバーンアウトという組織上の個人の問題を誘発する。

「福祉学」においては、ヘルパーやケースワーカーなどの対人援助職が研究対象とされる。介護援助者は、利用者の生活に張りや生きがいをもたせ、身体機能を維持向上させるため、感情労働を行うものである。

「理学療法学」においては、リハビリテーション専門職は、クライアントとの間に「パートナーシップ」と「信頼関係」を築くことにより、クライアントにやる気をもたらしたり、「障害受容」を促すことができることとされている。

「秘書学」においては、秘書と上司の感情労働が研究されており、秘書は、上司を「補佐」し、仕事のしやすさに配慮しオフィス環境の雰囲気を出したり、機転を利かせるといった感情労働を行っている。この研究では、上司と秘書との対人(対面)関係から生起する仕事を、秘書の補佐機能によって補完し、その対人関係に見られる感情労働が記述されている。

「教育学」においては、主に小学校・中学校の教師を研究対象に、教師と児童・生徒の感情労働について研究されている。伊佐は、教師は、子どもの心に働きかけるため、表情や声のトーンを装うという「教育的演技」を行っている⁶⁾。そしてこれは、ホックシールドのいう表層演技にあたるものである。ここでは、教える者と教えられる者との相互作用の過程に見られる感情労働の状況がえがかれる。

このように、感情労働研究は、各専門領域からさまざまな展開がなされており、その着眼点も多様である。このことから、感情労働概念は、あらゆる分野に対して展開可能性を有しているといえる。そこで、各専門領域の特徴からエッセンスを引き出し、感情労働の「本質」探究を試みた。感情労働の「本質」について、ホックシールドの著書から、感情労働の「本質」と読みとれる記述及び、9専門領域からのエッセンスをもとに、筆者は感情労働の「本質」と思える11の根本的要因を抽出した。

4. 感情労働の根本的11要因

ホックシールドは、感情労働が求められる職業には3つの特徴があると述べる。1つは、「対面あるいは声による顧客との接触が不可欠」²⁾であること。すなわち、対人（対面）関係という1対1の構造から感情労働は開始される。2つめは、「他人の中に何らかの感情変化—感謝の念や恐怖心等—を起こさせなければならない」²⁾とする意図的・戦略的な感情表出。そして、3つめは、「雇用者は、研修や管理体制を通じて労働者の感情活動にある程度支配する」²⁾という、「感情の管理」の観点である。このことについて筆者は、次のように捉える。つまり、まず第1の特徴からは、対面や声による接触という「対人（対面）関係」、それが、集団や組織における「人間関係」へと形成される。第2の特徴からは、他人に感情変化をもたらすということから、相手に「感情変化」を起こさせる「感情の操作性」がある。そして、第3の特徴からは、雇用者は労働者を支配するということから、「組織の権限によりコントロールされる個人の感情労働」が存在する。

また、ホックシールドは、自分の感情とその対象との関係について、「自己からのメッセンジャーとしての感情の働き」と「エージェントとしての感情の働き」があるという²⁾。つまり、前者は、自分の感情を相手に伝える働きであり、「自分の感情」と「相手の感情」の存在を示しており、後者は、相手から伝えられた感情を受け止め、自分の中にある感情と調和させる働きであり、「自分の内なる自己の感情」の存在を示しているといえる。例えば、対人援助を求められる仕事では、ハンディのある対象者に対して、「共感」や「情報の共有化」という態度を示し、「信頼関係」を構築する。

このように、自分の感情と相手の感情が介在することから、感情労働には必ず、「主体と客体」という概念が存在する。感情労働は、対人関係において発生し、そこには相手の感情と自分の感情がやり取りされ相互作用する。一方が発信した情報をもう一方は受け取り、何らかの影響を受ける。ここでいう情報とは、表出された感情である。すなわち、感情労働には、情報を発信する「主体」と、情報を受信する「客体」という要因がある。ここで注意すべきは、感情労働における主体と客体は、場面や状況などにより互いに入れ替わる、ということである。感情労働は、対人関係における両者間で相互作用し、時や場面、状況、話の内容、要求、相手の態度や意図等々に応じて主体と客体の立場は転換する。例えば、看護師は、患者の不安や恐怖などの感情を取り除き、医師や医療に対する信頼を患者に促し、感情

を用いて患者にはたらきかける。このとき、看護師は主体となり、患者は客体となる。それとは逆に、患者が主体、看護師が客体となる状況とは、患者自身が病を克服しようと積極的に治療を受ける意志（意欲）や態度は主体、一方、看護師は、そうした患者の積極性を受容して患者の家族のように親身に接するというような場合を客体と捉えることができよう。

さらに、ホックシールドは、「企業社会には二つの極が存在し、それらは異なった役割を担う。一方はサービスを提供し、他方はその代価を取り立てる」²⁾と述べ、「感情労働が求められる職業は、客室乗務員と集金人という極端な例の中間に多数存在する」²⁾という^{†3)}。「客室乗務員は売り物としてのサービスを提供し、乗客の地位を引き上げ、家への招待客であるかのような待遇によって、乗客の中に好意と信頼の気持ちを誘発させる」²⁾。そこで組織は、たとえ客に対して怒りの感情を覚えてもそれを表現することなく、笑顔で振舞うことを客室乗務員に求める。このとき、客室乗務員は、自身の感情と組織が求める感情との間で闘うことになる。そして、「客室乗務員は、管理された心を自分自身のものとして取り戻そうと努力している」²⁾のである。一方、集金人は、「金銭の請求が発生し、たとえ顧客の自尊心を完全に犠牲にしようとも、集金しなければならない」²⁾というように、金銭取り立て要求の感情労働となる。そこで組織の方は、顧客への疑いの念と攻撃性を集金人に求めるのである。

このことから、感情労働は、「組織」によって管理された感情と、「個人」の本来の感情との狭間で、個人に葛藤関係をもたらす。感情を管理させる組織と、感情労働を行う個人の感情は、常に一致するとは限らない。「個人と組織」との間にズレが生じると、個人はその狭間で葛藤することになる。

また、上述の内容で重要なのは、客室乗務員と集金人の感情労働は対照を成す例証であり、客室乗務員は「おもてなし（ホスピタリティ）の行為」を作用させる感情労働であるのに対し、集金人は相手にお金を「要求（取り立て）する行為」となり、したがって集金人は恐怖心や不安感を相手に与え続けることによって、相手に「応じる行為」を強要していく感情労働となる。つまり、客室乗務員と集金人はそれぞれ全く相反した対照性のある感情労働を表出している。

以上、感情労働の先行研究から、その「本質」に関する記述について考察した。それにより導き出された感情労働の根本的要因について、以下にまとめる。

感情労働の根本的要因とは、まず、①「感情」と②「労働」である。ホックシールドはこの2つの個別の用語を結合させ造語化し、感情労働概念を提示した。それゆえ、「感情」と「労働」という要因が結びついて新たな意味を持つこととなった。次に、感情労働は、③「対人（対面）関係」によるものであり、この関係性は、相手に表現する④「自分の感情」と⑤「相手の感情」がやり取りされるという事象である。その対人（対面）関係が人脈化して組織化された⑥「人間関係」を創り出す。そして、「自分の感情」のなかには、⑦「自分の内なる感情」も存在する。このように、自分と相手の感情が相互作用するとき、⑧「主体」と⑨「客体」という関係性が存在し、そこに相互作用関係による⑩「感情変化」が生じる。また、感情労働が組織のなかに持ち込まれるとき、「個人と組織」という関係性が生まれる。そしてそれは、⑪「組織の権限によりコントロールされる個人の感情労働」を導くのである。したがって、そこには個人と組織のコンフリクトが存在することとなる。

以上のことから、感情労働には、「感情」「労働」「対人（対面）関係」「人間関係」「自分の感情」「相手の感情」「自分の内なる自己の感情」「主体」と「客体」「感情変化」「組織の権限によりコントロールされる個人の感情労働」の11要因が内在しているといえる。本稿ではこの諸要因を、「根本的11要因」と称し、それを感情労働の「本質」と推論する。

おわりに

本稿では、感情労働の「本質」を論究するべく、

組織で働く人々の労働時の「感情」に言及してきた。「本質」に迫るということは、ひとえに感情労働概念の明確化を成すことであり、「研究の多様性」に言及することである。言い換えれば、感情論と労働論研究への展開可能性を模索する契機となる。

そこで、本稿では、感情労働の先行研究を渉猟し、9つの専門領域を見出し、各領域から感情労働の事象を抽出した。抽出した事象を概観すると、感情労働という概念は、働く人々の「労働行為の中に介在する感情的側面」を見える形に顕在化させる概念であると理解した。すなわち、それは、先述したとおり感情労働の基幹とも言い得る根本的11要因を意味する。この11要因が感情労働を形成する要素とも言い換えられようが、果たしてこれら諸要因をもって感情労働の「本質」と言い切れるか否か、確証があるわけではない。この本質探究においては確信のある論拠に言及する機会をもたねばならないと感じている。そのためには、感情労働の「本質」に関する検証（論拠）を図る必要がある。つまり基礎研究の実証化である。そして、その検証結果をふまえ、研究の多様性並びに援用可能性に沿って「医療秘書の感情労働」への研究を深化させたいと考えている。表現を換えれば、主として心理学と経営学の知見を援用して「医療秘書」にアプローチする複合的研究が求められよう。心理学はその各論としての感情心理学であり「感情論」に言及するために、また一方の経営学はその各論たる人事労務管理学の知見により「労働論」を探究することである。

以上をもって、感情労働の展開可能性について追求するものである。

注

- †1) 感情労働の先行研究（各専門領域）に関する主要文献（論文、著書）については、本稿の終わりに文献一覧として掲載しているので参照されたい。
- †2) ホックシールドが原著で用いたemotion workは、訳書では、「感情作業」と訳されている。一方、武井の著書では「感情ワーク」という用語で表現されている。なぜ氏は「感情作業」ではなく、わざわざ「感情ワーク」を使用しているのか、その意図は記されていない。しかし、本稿では「感情作業」と「感情ワーク」を同様の意味として捉えることとした。
- †3) ホックシールドは、感情労働研究において客室乗務員と集金人を例証として挙げているが、このことは感情労働の異質性を明示するために、全く対照的な職種の事例をあげた、と見ることができる。客室乗務員はサービスを提供する側であり、心からの温かさが必要とされる。一方、集金人は代価を取り立てる側であり、相手に強要を求める。よって、この二つの例示は、女史の記述のとおり、企業社会の両極を表している。このように異質性の例証を示すことにより、見えにくい労働時の感情を見える形に表現するという意図がある。

文 献

- 1) Arlie Russell Hochschild: *THE MANAGED HEART—COMMERCIALIZATION OF HUMAN FEELING—*. second edition, University of California Press, California, 2003.
- 2) A. R. ホックシールド, 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, 京都, vii, viii, 7, 158, 169, 170, 214, 226, 2000.
- 3) 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, 東京, 20-21, 2006.
- 4) 崎山治男: 感情労働と組織—感情労働への動員プロセスの解明にむけて. 組織科学, **41**(4), 39-47, 2008.
- 5) 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**, 14-26, 2006.
- 6) 伊佐夏実: 教師ストラテジーとしての感情労働. 教育社会学研究, **84**, 125-144, 2009.
- 7) 鈴木和雄: 労働過程とジェンダー—感情労働からのアプローチ—. 人文社会論叢, 創刊号, 29-44, 1999.
- 8) 武井麻子: 感情労働と現代社会. 労働の科学, **57**(8), 5-8, 2002.
- 9) 室伏圭子: 女性看護師が男性患者から受けるセクシュアル・ハラスメントを潜在させる装置としての感情労働—「ホスピタル・セクシュアル・ハラスメント」概念構築に向けて—. ソシオロジスト, **6**, 43-68, 2004.
- 10) 大村壮: 対人援助職の感情労働とストレス反応, パ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**, 251-260, 2009.
- 11) 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), 20-27, 2005.
- 12) 石川准: ケアとアシスト. 北海道医療大学看護福祉学部学会誌, **1**(1), 11-15, 2005.
- 13) 波多野裕子: 「心」から, 「心」へ—感情労働を担うホテル業務の現場から—. 労働の科学, **57**(8), 17-21, 2002.
- 14) 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**, 1-13, 2006.
- 15) 金井壽宏, 高橋潔: 組織理論における感情の意義. 組織科学, **41**(4), 4-15, 2008.
- 16) 鈴木和雄: 接客労働の統制と感情労働論. 労働の科学, **57**(8), 9-12, 2002.
- 17) 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, **566**, 15-28, 2006.
- 18) 高塚雄介: カウンセリングと疲労. 労働の科学, **57**(8), 13-16, 2002.
- 19) 久保真人: パーンアウト(燃え尽き症候群)—ヒューマンサービス職のストレス. 日本労働研究雑誌, **558**, 54-64, 2007.
- 20) 須賀知美, 庄司正実: 飲食店従業員の感情労働的行動とパーソナリティとの関連—セルフ・モニタリングおよび自己意識との関連—. 目白大学心理学研究, **3**, 77-84, 2007.
- 21) 須賀知美, 庄司正実: 感情労働が職務満足感・パーンアウトに及ぼす影響についての研究動向. 目白大学心理学研究, **4**, 137-153, 2008.
- 22) 西川真規子: ヘルパーの技能の内実と向上—アンケート調査に基づく実証分析その1. 経営志林, **41**(1), 35-53, 2004.
- 23) 西川真規子: ヘルパーの技能の内実と向上—アンケート調査に基づく実証分析その2. 経営志林, **41**(2), 53-70, 2004.
- 24) 西川真規子: 在宅介護サービスの質とその規定要因に関する実証分析—介護職の技能と利用者との関係に注目して—. 経営志林, **41**(4), 57-69, 2005.
- 25) 小村由香: 対人サービス労働者をめぐる諸相—生活保護ケースワーカーを手がかりとして—. 早稲田大学大学院文学研究科紀要, **1**(51), 55-64, 2006.
- 26) 長谷川美貴子: 介護援助行為における感情労働の問題. 淑徳短期大学研究紀要, **47**, 117-134, 2008.
- 27) 関谷大輝, 湯川進太郎: 対人援助職者の感情労働における感情的不協和経験の筆記開示. 心理学研究, **80**(4), 295-303, 2009.
- 28) 富樫誠二, 戸梶亜紀彦: ヒューマン・サービス職における感情労働研究概観—リハビリテーション専門職の感情労働研究の課題を見据えて—. 大阪河崎リハビリテーション大学紀要, 創刊号, 33-41, 2007.
- 29) 伊勢坊綾: 感情労働概念を適用した秘書研究の可能性. 日本国際秘書学会研究年報, **16**, 3-20, 2009.
- 30) 秋田喜代美: 教師の日常世界へ. 秋田喜代美, 佐藤学, 新しい時代の教職入門. 有斐閣, 東京, 2-18, 2006.
- 31) 戸田有一: 親が子にやさしさを求めることのむずかしさ—求める理由・気づき・感情労働. 児童心理, **62**(17), 23-28, 2008.
- 32) 杉田郁代: 感情労働研究概観 (I)—対人援助職と教職—. 環太平洋大学研究紀要, **3**, 51-56, 2010.

(平成23年10月26日受理)

表1 9専門領域における主要参考文献

| 研究領域 | |
|--|--|
| 1.社会学 | 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，東京，2006。 |
| | 鈴木和雄：労働過程とジェンダー—感情労働からのアプローチ。人文社会論叢，創刊号，29-44，1999。 |
| | 武井麻子：感情労働と現代社会。労働の科学，57(8)，5-8，2002。 |
| | 室伏圭子：女性看護師が男性患者から受けるセクシュアル・ハラスメントを潜在させる装置としての感情労働—「ホスピタル・セクシュアル・ハラスメント」概念構築に向けて—。ソシオロジスト，6，43-68，2004。 |
| | 大村壮：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，40，251-260，2009。 |
| 2.看護学 | 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)，20-27，2005。 |
| | 石川准：ケアとアシスト。北海道医療大学看護福祉学部学会誌，1(1)，11-15，2005。 |
| | 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，567，14-26，2006。 |
| 3.経営学 | 波多野裕子：「心」から，「心」へ—感情労働を担うホテル業務の現場から—。労働の科学，57(8)，17-21，2002。 |
| | 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，567，1-13，2006。 |
| | 金井壽宏，高橋潔：組織理論における感情の意義。組織科学，41(4)，4-15，2008。 |
| | 崎山治男：感情労働と組織—感情労働への動員プロセスの解明にむけて。組織科学，41(4)，39-47，2008。 |
| 4.経済学 | 鈴木和雄：接客労働の統制と感情労働論。労働の科学，57(8)，9-12，2002。 |
| | 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，566，15-28，2006。 |
| 5.心理学 | 高塚雄介：カウンセリングと疲労。労働の科学，57(8)，13-16，2002。 |
| | 久保真人：バーンアウト（燃え尽き症候群）—ヒューマンサービス職のストレス。日本労働研究雑誌，558，54-64，2007。 |
| | 須賀知美，庄司正実：飲食店従業員の感情労働的行動とパーソナリティとの関連—セルフ・モニタリングおよび自己意識との関連—。目白大学心理学研究，3，77-84，2007。 |
| | 須賀知美，庄司正実：感情労働が職務満足感・バーンアウトに及ぼす影響についての研究動向。目白大学心理学研究，4，137-153，2008。 |
| 6.福祉学 | 西川真規子：ヘルパーの技能の内実と向上—アンケート調査に基づく実証分析その1。経営志林，41(1)，35-53，2004。 |
| | 西川真規子：ヘルパーの技能の内実と向上—アンケート調査に基づく実証分析その2。経営志林，41(2)，53-70，2004。 |
| | 西川真規子：在宅介護サービスの質とその規定要因に関する実証分析—介護職の技能と利用者との関係に注目して—。経営志林，41(4)，57-69，2005。 |
| | 小村由香：対人サービス労働者をめぐる諸相—生活保護ケースワーカーを手がかりとして—。早稲田大学大学院文学研究科紀要，1(51)，55-64，2006。 |
| | 長谷川美貴子：介護援助行為における感情労働の問題。淑徳短期大学研究紀要，47，117-134，2008。 |
| 関谷大輝，湯川進太郎：対人援助職者の感情労働における感情的不協和と経験の筆記開示。心理学研究，80(4)，295-303，2009。 | |
| 7.理学療法学 | 富樫誠二，戸梶亜紀彦：ヒューマン・サービス職における感情労働研究概観—リハビリテーション専門職の感情労働研究の課題を見据えて—。大阪河崎リハビリテーション大学紀要，創刊号，33-41，2007。 |
| 8.秘書学 | 伊勢坊綾：感情労働概念を適用した秘書研究の可能性。日本国際秘書学会研究年報，16，3-20，2009。 |
| 9.教育学 | 秋田喜代美：教師の日常世界へ。秋田喜代美，佐藤学，新しい時代の教職入門。有斐閣，東京，2-18，2006。 |
| | 戸田有一：親が子にやさしさを求めることのむずかしさ—求める理由・気づき・感情労働。児童心理，62(17)，23-28，2008。 |
| | 伊佐夏実：教師ストラテジーとしての感情労働。教育社会学研究，84，125-144，2009。 |
| | 杉田郁代：感情労働研究概観（I）—対人援助職と教職—。環太平洋大学研究紀要，3，51-56，2010。 |

Discussing the Essence of Emotional Labor

Mai SATO and Hironori IMABAYASHI

(Accepted Oct. 26, 2011)

Key words : emotional labor, essence, face-to-face relation, human relation, subject and object

Correspondence to : Mai SATO

Master's Program in Medical Secretarial Arts
Graduate School of Health and Welfare Services Administration
Kawasaki University of Medical Welfare
Kurashiki, 701-0193, Japan
E-Mail : w5710001@kwmw.jp
(Kawasaki Medical Welfare Journal Vol.21, No.2, 2012 276–283)