

介護援助行為における感情労働の問題

長谷川美貴子

(2007年10月31日受理)

要 約

最近、「感情を管理する労働」に対する関心が高まり、さまざまな議論がなされている。「感情労働」とは、サービス提供者側の感情を商品としてみなし、職務上望ましいと考えられる感情や精神状態に顧客が変化することを意図して、自分の感情を促進したり、抑制して感情表現の仕方をコントロールすることが、職務の中で課せられている労働のことを指す。わが国においては熟練看護師に関する研究が盛んに行われているが、同じ対人援助職である介護職に関する議論はほとんどなされていない。しかし、介護援助は「ケア」に特化した援助行為であることから、感情労働としての側面を有していることが考えられる。今回、介護学生の実習レポート『私の介護観』や実習中の直接面接方式による準構造的な聞き取り調査の内容分析から、「他者を援助する」という基本的な行為の中に組み込まれている感情管理の困難性が明らかとなった。

キーワード 感情労働、感情管理、介護援助行為、感情表現、感情規則

はじめに

これまでの労働問題研究においては、「肉体労働」と「精神労働」に焦点化した疎外問題が議論されてきたが、1980年代頃から「感情労働」という新たな側面について注目されるようになってきた。こうした動きは現代社会の特徴である脱産業化社会の傾向が強まり、サービス産業が支配的な様相を呈していることに起因しているだろう。感情労働という言葉が関心を集めた理由の一つには、労働概念の中に「感情を管理する労働」という新しい労働形態を発見したことにある。この「感情労働emotional labor」という概念は、米国の社会学者A.R.ホックシールド(1983)によって提唱され、サービス提供者側の「感情」に商品価値が存していることを表している。感情労働とは、「相手の中に適切な精神状態を作り出すために、自分の感情を促進させたり、抑制しながら、自分の外見(表情や身体的表現)を維持することを要求」¹⁾する労働

であると定義されている。

この「感情の管理」という独特な用語は、私たち個々人の感情経験が、感情に関して人々と共有された規範（感情規則feeling rules）との関わりの中で社会的に構成されているものであるという考えに依っている。「感情管理emotion management」とは、個人の抱いた感情がその場において当然抱かれるべきだと捉えられているものと異なる場合に、それを調整しようとすることを表し、このような感情管理を職務の中で課せられることをもって感情労働と呼んでいる。つまり、それぞれの職業にふさわしい感情規則に沿って、意図的に自分の感情をコントロールすることが要求される労働のことを指す。この感情の管理という行為は、私的な日常生活場面においてもある程度は行われているが、ただし、そうした感情管理の技術を組織が営利目的で積極的に利用することによって、さまざまな問題が生起しているのである。これまで議論されてきた感情管理の問題は、個々人の感情管理が組織によって他律化され、職務として過剰に強要される状況から引き起こされてくる、二つのことが挙げられている。一つは、自己を職務に同一化しすぎて職務上の感情と、自分の本当の感情とを区別できなくなり、そのことが原因となってバーンアウト^{注1)}してしまうという指摘、二つ目は、たとえ自分の感情と職務上の感情とを完全に分離させ、器用に感情を管理できたとしても、「本当の自分」ではない感情を演じているという感情的不協和が起り、疎外感を感じるようになるという指摘である²⁾。

ホックシールドは飛行機のスチュワーデスや代金取立て業などを、感情労働職の典型例として挙げているが、その後、他の研究者らからこの概念を用いてさまざまな職種へ拡大して議論されている。特に多いのが対人援助サービス職に、感情労働概念を当てはめた議論³⁾であり、感情労働という概念がケアを構成する鍵となりうると捉える研究者も多い⁴⁾。わが国においても、熟練看護師に関する感情労働研究が盛んである⁵⁻⁷⁾。しかし、同じ対人援助職である介護職への言及はあまりなされていない^{注2)}。だが、そのことは介護職が感情労働職でないことを表しているわけではないだろう。一般的に介護援助における感情管理は、ジェンダー化やステレオタイプ化された考え方をされており、介護は女性ならば当然行えるはずの行為と捉えられ、できて当たり前のもので認識されてきたという背景がある。ところが、女子の介護学生の介護現場実習中の状態をみると、自分の感情をうまくコントロールできずに、悩み、混乱し、中には実習中止という事態に陥ったケースもある。つまり、介護職の現場はさまざまな感情規則が存在し、職務としての何らかの感情管理が求められており、女性ならば誰でも自然に実践できるというものではないといえよう。

そこで本稿では、介護職の職場においていかなる感情規則が存在しているのか、あるいはどのような感情管理のあり方が期待されているのかについて明らかにしていきたい。特に、「介護援助行為を行う最もはじめに直面する感情体験」における感情管理のあり方について、つまり対人援助職において利用者と対面した時に生じ、初発に沸き起こる微妙な感情の揺れについての明確化を試みる。要するに、熟練した介護職

の感情体験を取り扱うものではない。何年も勤務している熟練の介護職はそれまでの長年の経験から、「他者を援助する」という基本的な行為の際に、どのような感情管理が行われているのかについては見えにくくなっていることが考えられるからである。しかし、介護にとって最も基本的な行為の中にこそ、対人援助職が抱える感情労働の問題点が存しているのではないだろうか。介護学生は感情労働の現場に初めて触れ、日常生活で感じている自分の感情や感情管理のあり方との差異に一番衝撃的に出会うことになる。そこで、援助利用者に対してはじめて介護援助行為を行う介護学生の感情体験⁸⁾を資料にして内容分析を行っていく。そうした作業を行う中で、ホックシールドが提示した感情労働概念の意義についても明らかにしていきたい。

1. 感情労働概念の概要

1) 感情労働職におけるさまざまな感情管理

現代社会は対人サービス経済化の進展の中で、労働分野における個々人の対面的コミュニケーション関係が膨大に拡張している。その多くの人間関係の中に存在する感情労働は、サービスを提供する企業にとっては最も商品価値を高めうる不可欠な要素になってきている。よって、さまざまな場面で、またさまざまなレベルで感情労働としての労働の形態が構築されており、(ほとんどの職業が人と対面する場面があるため)あらゆる職業のいろいろな場面で感情のコントロールが行われている。そうした状況の中でどのような状態を感情労働として規定できるのか、また感情労働が中心的課題になっている職業だとみなされる基準はどこにあるのかといった定義づけを明確に行わないと、感情労働という視点が単なるトピック的テーマとなって、現代社会を読み解く鍵にはなりえないだろう。まずは、感情労働と感情労働職の概念規定を明らかにする必要があるといえるが、ホックシールドの記述の中にはあまり詳細に述べられてはいないので、ホックシールドが行った調査内容から検討していく。

ホックシールドの調査は、航空会社の対人サービスランキング第1位に選ばれているデルタ航空で行われている。そこのスチュワーデスは、常に笑顔絶やさず乗客の望んでいるサービスの提供を心がけていた。たとえば一人ひとりに「何かお飲み物をお持ちいたしましょうか」と伺ったり、仮眠を取ろうとしている乗客に対して、「タオルケットをお持ちいたしましょうか」というような優しい心遣いが常になされ、その雰囲気は洗練された上流階級のパーティのようであると記している⁹⁾。また、調査員が何回かわざと厄介な要求をしても、彼女たちは笑顔を崩すことなく、フライト終了まで変わらない態度で接してくれたということである。スチュワーデスに課せられている感情規則は心から暖かい気持ちで接客することである。さらに、スチュワーデスはその訓練の際に、「失礼な乗客」を「不適切に扱われた乗客」と呼ぶようにトレーニングされていた。つまり、その失礼な態度は自分たちが適切に接していないことに原因があると教育される。そのことによって、どんなに失礼な乗客の態度に対しても、「怒り」や「不機嫌」といった感情を持つことはスチュワーデスとして誤った態度で

あることを学習している。怒りなどの感情を単に禁止するのではなく、沸き起こった自分の感情は間違っていると認識させ、自分で気づきコントロールしていけるように教育されているのである。

ホックシールドの提示している職種は、スチュワーデスや代金取立て人のように顧客との関係は一時的で、感情労働従事者と顧客との長期的な交流や関わりあいはないので、その一場面に限定された感情管理を行えばよいことになる。この場合、フライト中のスチュワーデスの親切な対応が顧客満足度を高め、顧客のリピート率を上げ、ひいては企業の利潤に貢献する重要な要素となる。したがって、経営側はさまざまな教育・訓練を通じて、いかにしてスチュワーデスが上手に「演技」を行い、自分と顧客の感情を望ましく管理していけるのかについて教え込んでいく。ホックシールドの例をさらに引用すると、米国のあるレストランの調理場には「あなたも商品、いつも笑顔で」という標語があり、またある集金代理店には「恐怖を煽れ」という言葉が掲示されているという。ウエイトレスには「笑顔と優しい声」を遵守させ、それを実行するための感情として「信頼と好意の感情」が期待されている。また代金を取り立てるといふ労働には「不快な顔と鋭い声」が求められ、そこには「不信と悪意の感情」がなくてはならない。以上のように、それぞれの職務を効果的に遂行するためには、適切な感情と感情表現があり、それをどのように生み出し、持続させていくのが、それぞれの職能や管理者、労働者にとっての課題なのである。

2) 感情労働職の特徴

ホックシールドが定義した感情労働職の特徴は、①顧客との直接的な対面による接触、あるいは直接対話による接触があること、②顧客の感情を操作し、ある特定の感情状態の喚起を促すために、自分の感情管理を行うこと、③組織や経営側が、労働者への教育や指導を通じて、感情労働に従事する者の感情管理に対して少なからぬ影響力を行使することの3つを挙げている¹⁰⁾。つまり、ホックシールドが問題にしている感情労働は、職務が労働者に要求する単なる感情的負担のことではない。たとえば、地上数十メートル高の鉄鋼の上を歩く建築作業業者や、落下傘部隊の隊員、カーレーサー、爆発物を運ぶトラック運転手などは自分の恐怖心を抑えなければならないが、この感情管理は顧客の感情を操作することを意図したものではないので、感情労働の範疇には含まれない¹¹⁾。このように感情労働職の職務過程は組織、労働者、顧客の三者を取り巻く社会的な相互行為過程であって、個人的な感情行為過程のことを指している訳ではない。

ホックシールドの定義を基にさらに拡大させたのがスタインバーグらの研究である。スタインバーグらの提示した感情労働職の特徴は、ホックシールドの挙げた3つの項目にさらに2つのことを追加している。それは、①感情労働の表現は演技でも本心でも構わないこと、②感情労働はサービスを必要とする顧客を対象とするのみならず、同僚や上司、部下との関係性の中で発揮されるものも含まれる点である¹²⁾。ホックシー

ルドは経営者と労働者の支配関係に焦点をあて、人間の感情を他律化させている仕組みがサービスの質の劣悪化をもたらし、さらに感情労働の価値の低下をもたらしていることを強調している。スタインバーグらは、感情労働職における職務分析を行い、感情労働に対する職務内容が正当に評価されていない点を問題点として強調している。

3) 感情労働としての表層演技と深層演技

感情労働職が行っている感情表現の仕方には、2種類の形態があるとホックシールドは述べている。一つは「表層演技surface acting」であり、その時々状況において湧き起こってきた自分自身の感情を相手に隠し、その状況に望ましいとされている感情規則に沿った感情表現や態度を表すことである。ホックシールドは、相手は騙すことにはなるが自分自身を騙すことにはならないといった表現方法をとる。二つ目の「深層演技deep acting」は、自分の感情に直接的に（あるいは間接的に）働きかけることで、相手だけでなく自分自身をも騙すことになっている状況である。「騙す」という表現は誤解を招くおそれがあるので、「演技」という言葉に焦点を当てて説明を加えるならば、表層演技は「相手に対して演技をしている」状態であって、深層演技は「自分に対しても演技をしている」状態とっていいだろう。ホックシールドは「19世紀の工場労働者が過酷な仕事を続けながら生き延びるために、自分の肉体とその肉体疲労とを精神的に分離する必要があったのと同様に、感情労働者の典型であるスチュワーデスは、自分の感情と感情労働を分離する必要がある」¹³⁾と説明している。

表層演技による感情表現となりやすい場面は、マクドナルドやコンビニエンスストアの店員による接客場面といえよう。それは、不特定多数の顧客とある一定時間だけ接するため、表層的な感情表出を行ったとしても、顧客に快の感情を引き起こすことが可能だからである。また、表層演技は自分に対しては演技をする必要がないので、どんな状況においてもすばやく笑顔をつくることができ、こうした一時的な接客場面では有効的といえる。また、短い時間の中でのやりとりがほとんどであるため、ある程度固定化された演技による関わりが可能といえる。よって、いくつかの場面に応じた演技のポイントを準備することによって、感情労働のプロセスの標準化がある程度可能といえ、マニュアル化し管理しやすいといった特徴をもつ。

これに対して、特定の顧客と長期的な関係性を結びながら成立している職業の場合に、表層演技を長期間続けるということは、演技している事実を相手に見破られてしまうおそれがある。また、自分自身の感情を介して関与していかないで、自分のことについて開示する必要はなく、相手の様子にも積極的な関心を示さない状態といえ、相手との親密な人間関係を築きにくく、感情労働の効果も半減することが考えられる。つまり、長期的な関係性を構築しなければならない職種の場合には、ある程度お互いに関心を持ち合い、それぞれの性格を理解してそれに合わせた接し方をしていかなければ不自然な関わりとなってしまう。よって、長期的な関係性を成立させていくには、顧客の立場や感情に共感したりコミットメントしている深層演技の状態となることが

望ましいといえるだろう。

すばやく笑顔をつくるといった表面的に好ましい感情表出を操作する表層演技と、内的感情そのものを望ましく操作する深層演技の関係性は、感情表現をする時の意図(目的・プロセス)としてあるのではなく、結果として立ち現れてくるものだといえる。いってみれば、それは「ゲーム」と「準拠」の違いとして説明できる^{注3)}。ゲームとはその場でいかに上手くやりきることが問題となるが、準拠の場合は自分がそこを立脚点としてコミットメントしているかどうか問題となってくるのである。つまり、表層演技とは結果として相手に共感したり関与していない表面だけの関わりになっていると自分が認識している場合を指し、深層演技とは相手にコミットメントし心の底から感じている感情であると認識している場合を指している。

4) 日常生活における感情管理と感情労働としての感情管理

これまで感情の問題のほとんどが心理学的テーマとして取り扱われてきたのは、感情についての認識が、心の内から勝手に湧き上がってくる、私たちがコントロールすることのできない「自然」に近いものだとして受け取られてきたからであろう。しかし、私たちが実際に日常生活の中で実感している感情は、他者との複雑な相互関係や状況の中で成立し、そうした他者や状況からさまざまな規制を受けている。たとえば、近親者の死に対して悲しみをまったく表現していないと「冷酷だ」と非難される恐れがあり、罪や恥の意識を感じるし、反対に葬儀や通夜場であまりにも激しく取り乱し泣き叫び続けていたならばやはり冷ややかな目でみられることを恐れ、その場に合った感情の表出を無意識のうちに行っている。また、一昔前であったならば往来で男女がキスすることはみっともないことであり、そうした二人の感情を人前で見せることは道徳的に嫌悪されていたが、最近では堂々と人前で抱き合っキスをしているカップルをよく見かける。そして日本以外の諸外国では、もともとそうした感情表現がごく当たり前のこととして行われている場合もある。つまり、私たちの感情や感情表現の仕方は時代によっても変化するものであって、また社会や文化の違いによっても異なるものといえる。それは、私たちの感情表現の仕方は、それぞれ異なる感情規則によってさまざまな規制を受けながら作り出され、体験することによって学習しているものだからといえよう。

身近な家族や親しい友人との内輪のつきあいにおいても、相手の様子や表情に応じて自分の感情を多少なりともコントロールしながら接している。そうした日常生活の中での感情管理のあり方は、それまでの両者の関係性が反映してくるし、またこれから先の出来事にも影響を与えていきその場限りのことにはならない。つまり、相手側から心配りや笑顔を贈られると、こちら側も感謝の気持ちや笑顔をお返しするといった、双方向的な相互関係が成立している。言ってみれば、感情表現のあり方がお互いの間での「贈与交換」としてなされていくのである。

けれども、そのような感情管理が労働として売られ賃労働とみなされるようになる

と、その関係は一方向的なものとなり、日常的な感情管理の形式とは異なってくる。たとえば、スチュワーデスがいくら笑顔を贈っても、乗客に笑顔を返すことは強制されてはいないし、相手がいくら笑顔で話しかけてきても代金取り立て人は怒鳴り声を出して相手を怯えさせなければならない。相手がどのような状態であろうとも、それぞれの職務に応じて期待されている感情の表現を行い続けなければならないのである。このように、日常生活における感情管理は両者の相互関係的な関わりの中から自然発生的に生まれてきたものであるが、感情労働としての感情管理は不自然な一方向的なものとなっている。また、もう一つ異なる点は、日常的な感情管理はある程度の規制を受けていたとしても、賃労働とは異なり強い拘束力はないので、どうしても嫌なときには怒ったり、無視して自分の感情を顕わにすることができる。しかし、労働者という立場でその感情表現が職務に組み込まれているならば、嫌だったり違和感があったとしても自分の感情を抑えて、強制的に行わなければならないのである。

5) 感情労働職としての介護職

介護職は果たして感情労働職とみなされうるのかについて、ホックシールドが定義した感情労働職の三つの特徴と照らし合わせて考えてみたい。一つ目は「顧客との直接的な対人接触」の有無であるが、介護職の行う生活援助や身体介護、相談援助は顧客である利用者と直接的に対面して行うため、この条件は満たしている。二つ目は「労働者自身の感情を操作することによって、顧客の中にある特定の感情変化を引き起こすこと」であるが、介護援助においては利用者の毎日の生活に張りや生きがいをもたせるためにも、また残存機能を向上するためにも、対象者の感情を喚起させ意欲ややる気を引き出すことを重要視している。そうした支援を継続することによって、対象者の満足感や自信が回復し、さらに意欲が高まっていくと考えられている。また、不安が強まりさまざまな援助に対して拒絶を顕わにする認知症の対象者に対して、まずはそうした不安感や恐怖心を取り除いて安心して落ち着いた状態にならなければ、こちらの意図した援助を行うことはほとんど不可能である。よって、なかなか入浴しようとしなない利用者に対して「すぐにお風呂に入って欲しいのに！」という自分の感情を抑えて、何が不安なのかについてゆっくり笑顔で聞く態度をとることが多い。このように介護職は、自分の感情を管理することで利用者の感情や行動を操作しようとする側面も持っているので、感情労働職であることの第二条件も満たしている。

三つ目は「雇主が労働者の感情管理活動を監視すること」であるが、ほとんどの福祉施設においては感情管理技術に関する詳細なマニュアルや研修制度、評価制度などは明確に作成されてはいないし、マクドナルドの店員に対するように、一つ一つの言動をチェックされたり指導されてはいない。だが、施設理念の中には「笑顔で対応」というスローガンがよく掲げられており、介護職の職務において「思いやりと優しさ」や「明るく親切な態度」といった感情規則は提示されている。つまり、介護の現場にも独自の感情規則が設定されており、それが養成校の介護教育において、あるいは施

設長や先輩、同僚との交流などによって介護職や介護学生に指導・教示されている。また、管理者や職場でも適切な感情管理の重要性は認識されており、それが介護職に期待されていることは確かである。以上のことから、第三条件については半分だけ満たしているということができる。

2. 介護における感情規則

介護学生の感情体験を総体的情報として捉えるため、実習中の面接での会話や、学生のレポート『私の介護観』¹⁴⁾ から頻出している用語や、自分の感情についてとまどいを感じている文章、感情管理を行っていることを表した文章などを書き出し分類し、そこから介護の現場に存在している感情規則について考察をしていく。ただし、感情とは援助利用者との交流の中で、流動的に変化し続け生じている相互作用行為であって微細なものであるため、紙面上の表現は実際の場面とは異なることを十分に考慮に入れて捉えていった。さらに今回、参考にした資料は本学介護福祉コースの学生の平成18年度卒業生(98名)のものだけであるので、一般化することはできないが、何らかの傾向が明らかになることを期待して行った。

『私の介護観』の文章中で、学生が介護にとって大切だと主張している頻出用語についてカウントした結果、最も多かったのは「笑顔」734回であった。その後は「コミュニケーション」366回、「信頼関係」134回、「ゆとり、余裕」123回、「心」104回、「気づき」68回、「声かけ」57回、「傾聴」52回、「利用者主体(利用者本位)」49回、「自立支援(自立)」24回と続くのであるが、他の用語に比べて「笑顔」が非常に膨大な回数で登場していることがわかる。98名の学生のレポートであるので、平均して全員が7回ずつ記載している程の強調のされ方であった。学生にとって現場実習において、なぜこれほどまで「笑顔でいること」について深く印象に残り、介護にとって最も重要であると捉える結果になっているのか。介護の現場では「笑顔」についての感情規則の拘束力が最も強いのではないかとということが予想される。そこで、具体的に考察するために、『私の介護観』の中の文章や実習中の面接での会話を資料にしながらから、どのような感情規則が存在しているのかについて見出していく。

1) 自分の感情を抑制しなければならない規則

8 学生は実習中にかなり緊張をしている状態であり、そうした自分の感情を抑えて笑顔になろうと努力している。(丸括弧の数は『私の介護観』のページ数を示す)たとえば、緊張した感情をなかなか抑制できていない状態については、「緊張していて職員さんに『表情が固い』と言われてしまいました」(p.55)、「笑顔を自然に出すことができず、笑顔が引きつってしまいました」(p.127)、「今までは、笑顔でいなければいけないと、頑張っていた笑顔だった」(p.18)、「忙しくなっていくうちに表情が陰しくなり、笑顔がなくなってしまうている」(p.91)、「『私は余裕がない』と言わんばかりの顔をしてしまっていたのだ」(p.136)、「笑顔で接することができずに顔が緊張

してしまいました」(p.165) という記述がある。また、そうした自分の状態について、「笑顔もないことに気づき、自己嫌悪に陥」(p.181) っており、ほとんどの学生は利用者に対して笑顔で接することを介護の大原則として捉えていることがわかる。

その後、学生は自分の感情を変化させ笑顔になろうとそれぞれ努力をしている。たとえば、「不安にさせてはいけないと思い気持ちを入れ替えて笑顔で接した」(p.65)、「私は自分の業務の効率ではなく、利用者の方と関わる時間を大切にしようとして再確認をした。すると、先程とは心境が全く変わり、心に余裕が生まれた。自然と笑顔も増え」(p.136) た、「焦らず行うよう意識することと、介助する前に一呼吸おいて気持ちを落ち着かせることが大切だと思う」(p.82)、「表情が険しくなっていると、利用者が話そうとするきっかけをなくしてしまいます。利用者と深い信頼関係を築くためには、相手が安心して話せる環境を作るために、常に表情を笑顔にした」(p.91) のように、一呼吸おいて落ち着かせたり、心に余裕をもたせるように考え方を変えて、自分の気持ちをコントロールしている。

このような感情体験をすることによって、「人と関わっていく中で笑顔というものは一番大切なものだと思います。自分の気持ちが顔の表情となって表現され、それが相手にも伝わっていきます。相手に不安な気持ちを持たせないために、また、幸せな気持ちになっていただくためには、何よりも自分がまず幸せな気持ちになることが大切であると思います」(p.127)、「私は声かけもせず真剣な顔をして介助をしていたことに気がついた。その様子をYさんは心配そうに見ていた。不安にさせてしまっ
てはいけないと思い、ぎこちなくだが笑顔になり声かけを」(p.30) した、「私が心を開いて、笑顔で接することにより、利用者の方も安心し、徐々に心を開いてくれるのだと思います」(p.18)、「いつも笑顔でいること。これが私は一番大切で、一番難しいことだと思います」(p.169) というように、学生は自分がたとえ緊張していたり焦っていても、常に笑顔でいることが大切であることを学習している。このように、「常に笑顔でいなければならない」という感情規則は、信頼関係を築くために必要な規則であると学生は捉えている。利用者に安心感を常に感じてもらうために、援助者が常に一定の心的状態を保てるように、自分の感情を時には抑えてコントロールする必要があることを体験していく。

感情を抑制していくケースは他に、利用者の言動に対して否定的な陰性感情を抱いてしまう場合についてである。たとえば、実習中の面接の中で、「○さんが突然暴れだして怖くて逃げ出したかったけど、優しく話しかけなければならないと考えて、頑張
ってその場に留まった」ことや、「○さんに突然たたかれ、怒鳴られたけど、認知症で不安が強かったんだろなあって思って、怖いのがまんして頑張って笑顔で接した」や、「1分前のことも忘れてしまうので何度も何度も同じことを説明していかなきゃならなくて、…それが毎日だから少し疲れちゃうんだけど、頑張って毎日笑顔で説明してます」といったさまざまな体験談があった。このように突然たたかれたり、怒鳴られたりしたら、日常生活上であれば、「おかしい」とか、「変だ」「怖い」とい

う感情が自然に出てくるが、学生はそうした感情を抑えて、あるいは気持ちを切り替えたり、感情を遮断して、「頑張って」乗り切っているのである。

だが、上手に乗り切っていくことのできない学生もいる。以前の実習中に重度の認知症の利用者と接し、「授業で学習していて頭では理解しているけど、突然怒鳴られたり暴れたりする状況に直面して、どうしても嫌です。納得できない。怖くて実習に行きたくない。老人を好きにはなれません」と言って泣き出してしまったケースがある。何日も話し合いを行ったが、「もう、死んでしまいたい」という言葉まで出て、そういう感情を自分の中でコントロールすることはできずに実習が終わっている。ここまでその学生を追いつめてしまったのは、利用者に対して否定的な感情をもつことは介護者として不適切だという理解をしていたためであるかもしれない。そうした感情を恥ずべきことと捉え、それまで表面上には隠し平静を装っていたからこそ爆発してしまい、よけいに混乱してしまったのではないかと考える。あまりにも強く、「利用者に対してはいつも笑顔で、すべてを受け入れ好きでいなくてはならない」といった感情規則が存在していると、自分自身の感じた感情を否定することしかできなくなってしまい、追いつめられてしまう。学生の感じたさまざまな感情に対して積極的に認めていき、介護の仕事は感情をコントロールし「演じていく仕事」でもあるということとを学内の学習の中で伝えていくことが必要ではないか。そうした指導によって、自分自身を否定したり、幻滅し落ち込み、罪悪感を感じることもなかったのではないかと考える。一般的に対人援助職は対象者に対するネガティブな感情を語ることをタブー視する傾向にあり、学生が抱いた感情を素直に話せないという状況があるのかもしれない。

以上のように、介護の現場には利用者の精神状態の安定を目指したり、信頼関係の構築を図るために相手がどのような状態にあらうとも、援助者としてある特定の心的状態を維持すべきだという規則がある。利用者に対して、援助者は常に好意的な態度でいるべきであり、自分の感情を抑制して冷静に判断できる状態にすることが求められているようである。そのため、学生は感情をコントロールできる介護福祉士にプロ意識を感じるようで、実習後の振り返り時に、「職員の方がたたかれっぱなしだったり、怒鳴られっぱなしでも、そのまま顔色を変えずに対応しているところに感動しました」という感想があり、援助者が自分の感情を抑制したり、ある意味遮断して、たたかれていても全く平気な顔をしているところに、学生は憧れを抱くようである。

10

2) 共感するように自分の感情を引き出す規則

春日は、介護援助の中に「受容」や「共感」といった感情に関する理念が存在している¹⁵⁾と述べている。利用者との間に親密な人間関係を築いていこうとするならば、相手の言動や態度から相手の気持ちや感情を正しく感じ取り、積極的に関心をもって理解しようとしなければならないだろう。『私の介護観』の中で笑顔の次に多かったのが「コミュニケーション」であり、順次「信頼関係」「ゆとり」「心」「気づき」「傾

聴」であったが、学生は利用者の気持ちや心に気づき信頼関係を築くためにも、ゆとりをもってゆっくりとコミュニケーションをとったり、傾聴的姿勢をもつことが大切だと学んでいるようである。たとえば、「話をしている言葉が理解できず聞き直したとき、とても悲しそうな目をされていることに気がつきました。…とても申し訳ないという気持ちになりました」(p.4)、「その人を知ろう、向き合おうとする気持ちがなければ見えるものも自分には見えないものに自分自身でしてしまうのです」(p.8)、「Kさんを観察しながら私はあることに気がつきました。それはKさんは誰よりも我慢強く、頑張っている生きようとしていることです。Kさんは、自分でも徐々に病気が進行していることを知っていて、話せなくなっても、身体が動かなくなっても必死で生きていました。自己満足かもしれませんがKさんの気持ちが伝わってきたような気がしました。…Kさんに出会えたことに感謝をしました」(p.69)、「介護の仕事は、相手の気持ちに寄り添って試みるのが最も大切なことだと思う。他人の言動に共感することができる心を持たなければ、相手の気持ちや思いに気づくことはできないだろう」(p.149)というように、利用者の気持ちに共感し、積極的に知ろうとしなければ何も見えてこないことに気づいている。

そして、「共に寄り添いながら、楽しいときは一緒に笑い、辛いときは一緒に支え合う、そんな存在でありたい」(p.25)、「介護という仕事は、業務をこなすだけではなく、一番に利用者の目線で物事を見て、何を感じているのか考え、一緒に共有することが本当の仕事だと思います」(p.35)、「一人ひとりによって考え方も感じ方も違うと思います。その言葉の裏に隠された心の声も様々だと思います。実習を通して、利用者のすべてを受容し、言葉や行動、仕草などの裏に隠された心の声を考えていくことの大切さを学びました」(p.47)という、相手の感情に合わせるものの大切さを学んでいる。実習中には、利用者のさまざまな感情や人生に直面し、共感することによって、学生の感情も大きく動揺する場面もあるが、利用者の気持ちに対する自分自身の気持ちや感情も利用者に伝えていくことが重要であると気づく学生も多く、そうした場合に利用者との間に親密な相互関係を成立させているようである。心が動かされ、感動したり、うれしい思いを抱くことにもなる。共感とは、他者の感じている気持ちを「共に」同じように感じることであるので、一人ひとりの利用者が願っている思いに対して、可能な限り同じように感じ願い、応えていこうとする状態である。学生が表現しているように、心の声も理解できるように、一人ひとりの利用者に対してコミットメントしていくことを要求する規則が、感情規則として介護現場には存在しているといえよう。

介護(ケア)の基本理念にはケアリングの概念が含まれているが、ケアリングには相手と深く接し、心の交流を行うといった「共感」の意味が含まれており、強調するならば「巻き込まれる」という状況が重要となってくる¹⁶⁾。つまり、利用者の感情に強く共感しすぎて巻き込まれ、一緒に苦しんだり、一緒に悲しい思いになり、振り回されるといった可能性もある。はじめての実習で、利用者の死を体験した学生が

自分自身も喪失感を強く感じてしまいパニックになったケースもある。共感的態度をとることによって、喜びや希望といった感情だけではなく、怒りや苦しみの感情も共に感じてしまうことになるのである。

3) 相反する感情規則が融合する

個々の利用者の感情に共感して、その感情に寄り添い援助することは、対人援助関係を築くためには必要不可欠なことといえる。このように利用者に強くコミットメントし、相手の感情に近づくように自分の感情を引き出し、促進することを求められている一方でまた、感情を抑制したり、遮断することも求められている。相反することを同時に要求される場面は他にもあり、たとえば一人の利用者の全体像をつかむために、さまざまな視点からじっくり捉え、利用者の本当の気持ちを理解できるようにゆっくりと話をする時間をとるようにと指導される一方で、「あまり一人の利用者さんばかりに集中したり感情移入しないで、たくさんの方と話をしてください」とアドバイスをもらうことがある。つまり、利用者のニーズを正確に把握するためにコミットメントしていくことが求められながらも、特定の利用者に強くコミットメントしない方が、冷静にまた客観的に関わることができ、より適切な介護援助を行うことができると説明される。このように相反する規則の存在する状況におかれると学生はどちらの規則に従えばいいのか混乱してしまい、特にはじめて実習に行った学生などは、とまどい、パニックに陥る可能性もあるだろう。

しかも、自分の感情を引き出し表出する規則と、自分の感情を抑制する規則は、実際の場面でははっきりと分類されていることは少なく、複雑に融合している場合が多い。たとえば、利用者が体験しているであろう不安や悲しみといった否定的な感情を「共感的」に感じ取ってしまい、学生自身も利用者と一緒にそういう不安な気持ちになってしまうこともあるだろう。だが、不安などの否定的な感情を抱いては利用者の意欲を引き出す援助を行い難いので、そうした自分の感情を「抑制して」明るく振る舞うようにする。しかし、利用者との信頼関係を築くためには、利用者のことを思いやり、親身になって相手の気持ちに「共感」しなければならないので、また利用者の気持ちを察して、否定的な感情になってしまうだろう。落ち込んだ暗い気持ちを悟られないように否定的な感情を「抑えて」、さらに肯定的な感情である笑顔をつくらなければならないというように、さまざまな葛藤を抱きながら接しているのである。

12

3. 介護における感情労働の特徴

ホックシールドによると、感情労働の問題点は他律的に感情管理を強要している点にあると述べている。そこで、介護援助行為は他律的な感情管理であるのか、自律的な感情管理であるのかについて考える必要がある。

1) 他律的な感情管理

とにかく笑顔でいなくてはいけないと感じていた学生は、「初めて実習に行った時、私は笑顔でいることを心がけていた。…今になって振り返ってみると、当時の私はそれを一種の義務のように考えていたのだと思う」(p.100)と述べている。なぜ笑顔が必要なのかを理解せず、ただ笑顔でいることを強要されると、義務のように無理矢理やらされているという認識しかなく、不自然な笑顔だったり、積極的に笑顔にはなれず、さらにストレスを感じることになるだろう。このように他律的な感情管理を行うことはネガティブな価値を含んでいるといえる。

だが、そうした他律的な感情管理においてもポジティブな価値の側面もあり、自分の感情と感情表現とを区別しているので、「労働者自身の感情を守る」といった側面がある。利用者がたとえどんな状態であろうと（怒っていようと、泣いていようと、暴れていようと、落ち込んでいようと）も、自分の感情を揺り動かさずに自分の表情や態度を形式的に変えればいい。よって、自分の感情を操作する必要はなく（自分の感情はそのまま置いておいて）、すぐに笑顔をつくることができ、自分自身の感情を傷つけることなく表現することができる。つまり、これは他律的な演技であると認識すると、自分自身の感情とは異なるということを認識している状態となるので、自分の本当の感情は守られ続けるといえる。

2) 自律的な感情管理

(1) ポジティブな価値の側面

ホックシールドの掲げている「感情労働的感情管理」の特徴は、他律的に行われている側面についてだけ着目している。だが、対人援助職において感情的コストが生じている側面は、他律的な感情管理の側面だけでなく、自律的に行われている感情管理の側面もかなりの部分を占めるといえる。つまり、他律的に行われている感情管理の様相だけを問題にしては不十分であり、非感情労働的感情管理（自律的に行われている感情管理）の側面についても言及していく必要性があると考えられる。専門職といわれる対人援助職のように、自分自身で自分の感情管理の方法について工夫したり、その場の状況に合わせていろいろ変化させていくような場合を自立的な感情管理といえることができるだろう。看護師や介護士はその組織の特徴として、優しく親切的な態度で、患者や利用者の話を共感的・傾聴的態度で聞くようにということを学習し指示されているとしても、毎日の業務の中でマクドナルドの店員のようにマニュアル化されてはおらず、各自がその場の状況に応じていろいろ考え、工夫して自分の感情表現の仕方を自律的に変えているのである。つまり、「笑顔で対応する」といった感情規則が存在しているとしても、その規則をなぜ行うかといった理由があり、「対象者が安心して自分の気持ちを話してくれなければ、その人にあった適切な援助を行うことができないので、信頼関係を築くために」笑顔でいるのである。信頼関係を築き、よりよい援助を行うためにという目的が他にあって、その手段としての規則として笑顔が

存在している。ここが、自立的な感情管理と他律的な感情管理との大きな違いといえる。ホックシールドが提示した感情労働職はその場で好印象をもたれることだけを主眼としているが、介護職の場合にはそこに「介護援助としての他の目的」があり、信頼関係を築いたり、適切なケアを行うために必要な感情管理なのだということができる。

このように、対人援助職が自立的に感情管理を行うことは、対象者の尊厳が守られたり、信頼関係を築きながらよりよい援助が行われる可能性を高めることになり、「望ましい」ものといえる。ホックシールドが感情労働者は自分自身の感情を管理するのは、顧客の中に適切な心的状態を作り出すためとっており、介護職の場合でいうなら、利用者の中に適切な心的状態（たとえば、安心・安楽、意欲、うれしい・楽しいなど）を作り出すために感情管理を行っている。そして利用者は、障害や病気に伴う苦悩を抱えていたり、加齢などによって不安や孤独感を感じている場合もあり、そうした人々に安心・安楽・安全な心的状態を作り出すことは、それ自体が利用者の利益となり、望ましいことなのである。

ホックシールド以降、労働者による感情管理が職務に与える効果を論じる議論は多いが、そのほとんどが組織の活性化や組織目的の達成を効果として想定しているのに対して、介護職の感情管理の場合には組織の利益にとどまらず、利用者の利益が大きいのである。それは組織に存している感情規則以外の、他の目的（介護援助としての目的）が存しているという特徴から生じているのであろう。このようなことから、学生は笑顔でいることを望ましいと認識するので、はじめは表層演技を行っていたとしても、次第に内的自発的に深層演技を演じるようになるのであろう。

また、自立的な感情管理を行うようになると、たとえば利用者に対して否定的な感情を抱いてしまった場合に、そうした感情を抱いてしまう原因について、自分の中で考え、解決しようとする学生もでてくる。たとえば、「Hさんは…非常灯を手で拭く仕草をされ、時々窓の外を見ては手を合わせ拜んでいる様子がありました。…思い切って…伺うとHさんは笑って宗教のことや仏像・富士山に向かって手を合わせていることを教えて下さいました。…聞いてすぐは理解に苦しみましたが、一緒に回って話を聞いたり、自分も一緒に手を合わせているとHさんの気持ちを受け入れることができ」（p.163）るようになった学生もいる。また、「『おはようございます』と挨拶をしても無反応で、「うるさい！！」といった拒否反応が見られた。…挨拶をしても無反応で、拒否反応が見られたというのは、新しくきた実習生にいきなり話しかけられて驚いたからかもしれないし、その時のAさんの体調がよくなかったからかもしれない。つまり、さまざまな理由から無反応や拒否反応が起きているので、どうしてそのような態度をとっているのか、ということについて、常に考え、観察していくことが大切だと思う」（p.112-113）などと自分自身で考察し、「利用者さんが不安だったから」、「本当は面会にこない家族に対して怒っていた」「認知症のせい」と解釈していくことで、自らの抱いた感情を管理し修正しようとしていることがわかる。

このように、自立的に感情管理を行うならば、心が動揺するといった内的感情そのものを望ましく操作する工夫が各自で行われていくことになる。たとえば、精神的ないろいろ感に対しても、感じ方、考え方を変えていくことによって、援助のおもしろさに変換していくことも可能であろう。特に、介護援助は日常生活を長い間、共に過ごし、また直接的な身体に触れる援助を行っていくために、利用者との間に親密な関係が築かれるので、利用者と援助者の関係構築の中でさまざまに相互の感情が変容していくことが考えられる。そうした過程の中では、ストレスや負担感ばかりではなく、やりがいや満足感、達成感、充実感といったポジティブな感情を抱くこともある。学生の記述の中にも、たとえば笑顔を返されたうれしさ、相手が変化していく楽しさについて触れられている。

(2) ネガティブな価値の側面

しかし、自立的に感情管理ができれば問題がすべて解決するというわけでもなく、自立的に自分で考えながら感情の管理を行っていくことは、ますますその利用者に対してコミットメントしていくことにもなるので、のめり込みすぎてバーンアウトしてしまいかねないという状況も誘発する。つまり、自立的な感情管理においてもやはり感情コストがかかってしまうのである。ある学生は、それまでいろいろと話をしてくださっていた利用者が、食事中に誤嚥して緊急の状態になったのを見て、恐怖感と不安感でパニック状態になってしまった経験を話してくれた。また、はじめて接する利用者に笑顔で話しかけたら、突然怒鳴りだし「あっちへ行け!」「来るな!」と叫ばれたり、あるいは無視されたことがいつまでも心に傷として残り、それ以後、怖くて他の利用者にも話しかけられなくなったという話は多くの学生が話してくれた。

学生は、利用者を十分に理解したい、良い介護援助を行いたいと望み、心的に接近しようという気持ちを強くもち利用者に接することになる。利用者の気持ちを自分も感じたい、なかなか食事を摂取しない利用者に対しても、健康の維持のために何とか食べて欲しいという切実な思いで接しているが、そのように共感的態度が強くなればなるほど、自分の気持ちはある意味無防備な状態になってしまうので、とても傷つきやすい状態ともいえるのである。そこで、理不尽に拒否されたり、突然暴言を吐いたり、暴力を振るわれると、学生にとって受けるダメージがとても大きくなってしまうようである。利用者の気持ちをそのまま引き受けたいという気持ちで接しているために、利用者の否定的な強い感情をもそのまま学生は引き受けてしまい、衝撃が大きくトラウマになってしまうのであろう。

社会心理学の領域でバーンアウトという言葉が登場し注目されるようになったのは、1970年代の半ばであり、その頃に取り上げられたのは、内科医、看護師、精神科医、ホスピスカウンセラー、弁護士などのとりわけ社会的身体的弱者の立場に立たされた人々にかかわる専門職者たちであった。情緒的に疲労し、無感動状態に陥って、共感すべき対象者に対してネガティブな感情しかもてなくなり、援助者としての自信を失

う状況が生じていた。その現象は社会問題として取り上げられ、職場環境や職業的ストレスが原因であると考えられていたが、専門職者の情緒的疲弊という問題は、まさに感情労働における「共感疲労」といえるだろう。他者に共感するということは情緒的にも相手に巻き込まれてしまうので、自分の感情と感情表現との間の折り合いをつけることはとても難しいことなのである。

4. まとめ

今回、介護職における感情労働の様相を明らかにするために、介護学生との面接時の会話や『私の介護観』の記述を参考にして考察を行った。介護の現場においては自分の感情を抑制しなければならない規則と、相手に共感できるように自分の感情を引き出さなければならない規則といった相反する二つの感情規則が存在していることが明らかになった。自分の感情を遮断したり、促進するという相反する感情規則が複雑に融合していることによって、学生は自分自身の感情をコントロールすることが難しく混乱することも多かった。

また、ホックシールドによる感情労働の定義では、他律的に感情管理を強要している点に労働疎外的な問題点を見いだしているが、介護援助における感情管理の状況をみると、自律的な側面と他律的な側面の両方が存し、自律的な感情管理の場合でも感情コストがかなりかかっていることが明らかになった。つまり、他律的に感情管理を行っている場合だけでなく、自律的に行っている場合にも精神的な疲労がかかるのである。よって、他律的か自律的かといった区別によって感情労働を限定的に捉えてしまうと、介護援助行為の根底に存している本質的な感情管理のあり方や問題点が見えなくなってしまうおそれがある。ホックシールドが行ったように感情労働概念の範囲を狭く規定することによって、感情労働の一部分（他律的に行っている感情管理のあり方）については詳細にみえてくるが、排除されているそれ以外の部分（自律的に行っている感情管理のあり方）や、自律的に行っている部分と他律的に行っている部分との関係性については観察できない状況になってしまうので、今後、感情労働概念を再定義し拡張していく必要があるだろう。

さらに介護援助行為には、ホックシールドが感情労働職の特徴として提示している以外の要因が深く関係しており、そのことによって感情管理を困難にしていることがみえてきた。その要因とはたとえば、①労働者と対象者の間に、長期的継続的に関係性をつくっていること、②身体に直接的に接触していく関わりであること、③介護労働に課されている感情規則以外の目的（介護の理念）があること、④対象者が何らかの問題を抱えているという四点である。長期的継続的な側面としては1日中、さらには長い期間にわたり関わり、ある意味人生を共に過ごすことになる。身体に直接的に接触していくという特徴は看護職も同様であるが、看護職は医師の診療の補助という役割も担っているのに対して、介護職においては業務のすべてがケアの実践なのである。援助対象の利用者の状態はさまざまであるが、その多くは自らの力だけでは解決

しきれない何らかの問題を抱えた者である。対人援助従事者は、そうした彼らとの関わりの中でさまざまな面で配慮をし、ニーズに応えていかなければならない。

介護学生の感情体験を分析することによって、介護職の感情管理において、自分の感情と感情演技の間の調整が求められており、さらにそれがとても難しいという現状がみえてきた。自分の本当の感情と感情演技との間をどのようにうまく関係づけていけるようになるかが、今後の課題といえる。以上のことから、介護職と感情労働概念の関係性をさらに捉えていくためには、これらを相補的にみていく必要があるだろう。つまり、介護援助行為において何が行われているのかを明らかにするためには、感情労働概念が必要といえるが、介護援助行為に含まれる根本的な課題を明らかにするためには、感情労働概念の拡張が必要なのである。言い換えるならば、感情労働概念は必要条件であるが十分条件ではなく、介護の特徴を明らかにするには有用ではあるが、そのまま用いても不十分といえるので、今後は感情労働概念の再定義を試みていきたい。

《引用・参考文献》

- 1) 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, 2000,p.7.
- 2) A.R.ホックシールド 石川准,室伏亜希訳 前掲書1) p.186-189.
- 3) パム・スミス 武井麻子,前田泰樹監訳『感情労働としての看護』ゆみる出版, 2000.
- 4) James,N. “Care=Organization+Physical Labour+Emotional labour” *Sociology of Health & Illness*,14 (4) ,1992,p.489.
- 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, 2006, p.14-26.
- 6) 武井麻子『感情と看護：人とのかかわりを職業とすることの意味』医学書院, 2001.
- 7) 崎山治男『「心の時代」と自己：感情社会学の視座』勁草書房, 2005.
- 8) 淑徳短期大学社会福祉学科介護福祉コース『私の介護観：平成18年度卒業生』2006.
- 9) A.R.ホックシールド 石川准,室伏亜希訳 前掲書 1) p.7.
- 10) A.R.ホックシールド 石川准,室伏亜希訳 前掲書 1) p.147.
- 11) A.R.ホックシールド 石川准,室伏亜希訳 前掲書 1) p.178.
- 12) Steinberg R., Figart D. “Emotional Labour since the Managed Heart” , *Annal of the American Academy of Political and Social Science*, 1999,Vol.561,p.14.
- 13) A.R.ホックシールド 石川准,室伏亜希訳 前掲書 1) p.17.
- 14) 淑徳短期大学社会福祉学科介護福祉コース 前掲書 8)
- 15) 春日キスヨ「高齢者介護倫理のパラダイム転換とケア労働（ポスト国家/ポスト家族-- ジェンダー研究の射程）」『思想』955, 2003, p.216-236.
- 16) パトリシア ベナー 井部俊子〔ほか〕訳『ベナー看護論：達人ナースの卓越性とパワー』医学書院, 1992.

注

- 1) バーンアウトとは、長期間にわたり人に援助する過程で心的エネルギーが絶えず過度に

要求された結果、極度の心身の疲労と感情の枯渇を主とする症候群であり、自己卑下、仕事嫌悪、関心や思いやりの喪失などを伴う症状というMaslach & Jackson (1981) の定義が一般的に広くコンセンサスが得られている。

- 2) 介護職によって感情労働概念を考察しているものに、三橋弘次「感情労働の再考察：介護職を一例として」『ソシオロジ』51(1), 2006, p.35-51.がある。だがこれは、感情労働職としての介護職の側面を明らかにする意図では論じられていない。
- 3) 感情労働過程をゲームとして構成しているとみなす主張は、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, 2006, p.15-28.も行っている。ゲームとしての特徴をもっているため、感情労働の発揮過程が苦痛や疲労をともしなわれないものになっており、刺激的で新鮮で楽しいといった肯定的影響と職務満足をもたらす機会になっていることを指摘している。