

「物」のように扱われる心

「感情労働」による被害

この「感情労働」という言葉は、アメリカの社会学者A・R・ホックシールドが1983年に著書「管理される心 感情が商品になるとき」(世界思想社)の中で提唱した概念で、ひとことで言うと、自分の「本心」を抑制し、その場で相手から求められる「大格」を演じることを要する労働形態のことです。顧客に理不尽な暴言を吐かれるなか、内心憤りを感じながらも、申し訳なきような表情を見せてひたすら謝り続ける場合がその典型です。

一般的に、日本のサービス精神は世界一と言われていますが、その根拠は、従来の共同体意識からくる共感能力の高さにあります。そのため、相手の視点に立って「こう感じるべき」という「感情規則」に従う傾向がどの国のサービス従事者よりも強く、これは裏を返せば、感情を偽る分、自己不一致が生じ、過剰なストレスによって極度の「身体的疲労」や「感情の枯渇」「バーンアウト」につながるリスクも高いと言えます。

ホックシールドは、航空会社の客室乗務員を研究対象にして、こうした理論を見出していますが、これは、私たちの会社内における上司や同僚との人間関係にもそのまま当てはまります。

もっと人間らしく働きたい

私たちの多くは、幸福度を高めるための手段として、他者からの承認を得ることに尽力しますが、相手の価値観に染まりやすくなるというその問題点は誰もが見落としがちです。私たちは、職場等で散見される「プロ意識を持つとう」「お客さまの笑顔を見るのがやりがい」といったフレーズに出くわすたびに、プロ失格と思われたくない「お客さまを怒らせたら負け」と無意識に思い込みます。そのため、会社や顧客から理不尽な要求があった際にも、その「感情規則」に従って過度な自己批判に陥ってしまい、このことが労働環境の悪化や「カスハラ」のようなテロルに拍車をかけています。何を言っても現実には変わりませんが、「愚痴」でもいいから声に出さなければ、自分の本心を見失い、気持ちを他者に「管理」されることで「バーンアウト」のリスクが高まり、自分自身が悪い方向に変わっていきます。

感情労働は、「有能」にこなすほどリスクが高まるため、気づいた時には手遅れということも。



悪質な「ご意見」が来ても会社は私たちを守ってくれない。



若い力

第 140 号

2020年 11月1日

発責 国労九州本部

博多区博多駅東3丁目9番3号

ニッコーハイツ1003号

JR 092-2075

NTT092-483-1515