企業社会と感情管理

―アーリー・ホックシールドの見解を中心に―

渡　辺　敏　雄

I　序

われわれは、日常生活を送る上で、さまざまなことに感情を抱く。こうした感情は、歓喜であれ憤怒であれ、押さえきれない時もある。逆に、われわれは、日常生活を送る上で、感情を発露させ続けている訳でもなく、自制している。

この場合、自制は、他人からの強制を意味せず、われわれは、自ら感情を調整して、日常生活を送っている。

しかし、人々が、日常生活を離れ、企業の中において労働する場合には、あらゆることが企業管理の都合によって決められる程度が高くなる。この事情が、企業内で働く人々の感情にも影響をもたらす。

特に接客業においては、顧客への感情表明が、商品の一部とまで受け取られる傾向が強い。それ故、企業が、そこで働く人々の感情に対して、コントロールを及ぼす程度は、ひときわ高くなる。

そうした接客業において、企業管理が、労働者の感情にどのように影響するのかについて、感情についての基礎理論に基づいて、考察を施した研究に、アーリー・ラッセル・ホックシールド（Arlie Russell Hochschild）による社会学[1)]がある。

1）　われわれは、本稿では、次の書物を取り上げる。
A. R. Hochschild, *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling,* University

ホックシールドは、航空会社の客室乗務員の事例を深耕する研究方法を取ることによって、労働者の感情に対する企業管理の影響を考察することとなる[2)]。氏は、そうした研究によって、感情労働についての開拓者的業績を挙げることとなった[3)]。

人々の感情と感情管理は、私的生活（private life）において、その本来の姿を現すことがある。しかし、人々が、公的生活（public life）としての労働の世界に足を踏み入れると、人々の感情と感情管理は、別の姿を取る。

ホックシールドの問題意識の出発点は、ここに、凝縮される。

われわれは、本稿において、氏の議論を取り上げ、その特質を窺うこととしたい。

II　感情とは何か

ホックシールドは、自らの研究の出発点としての重要な概念である感情に関して、次のように論述する[4)5)]。

---

of California Press, London, 1983.（邦訳、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））。
われわれは、本稿における引用では、特に断らない限り頁数のみを示すが、それらは、全て上記英文書物のものである。また、訳文の頁数は、上記邦訳書のものである。
ホックシールドの書物は、初版発刊後も、版を重ね、2003年に、次に掲げる発刊20周年記念版が、刊行されている。この記念版では、数頁の後書（Afterword）と文献補遺（Bibliography to the Twentieth Anniversary Edition）が付加された以外、内容上の改変は何らなされていない。
A. R. Hochschild, *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Twentieth Anniversary Edition With a New Afterword, University of California Press, London, 2003.

2）われわれは、ホックシールドの見解の位置づけをなすに当たって、次の書物に多くを負っている。
崎山治男『「心の時代」と自己－感情社会学の視座－』（勁草書房、2005年）。

3）ホックシールドは、感情社会学という新たな分野の開拓者であり、本稿注1)に掲げた書物によって一躍令名を馳せた。例えば、次の書物においては、氏の学説は、社会学の名著に入っている。
竹内　洋『社会学の名著30』（筑摩書房、2008年）、VI　現代社会との格闘。

4）感情に関するホックシールドの見解は、本文とは別に、補論（Appendix）として展開されている。次を参照のこと。
A. R. Hochschild, *op. cit.*, Appendix A, pp. 201-222、邦訳228-252頁。

5）ホックシールドは、feeling と emotion を特に区別していない。われわれは、これらの

まず、感情とは何か、という問題について、氏は、「幾人かの理論家は、感情は、批判に耐え得る概念（tenable concept）であることを否定するまでに至っている」（p. 201、邦訳228頁）事態を紹介している。

さらに、氏は、感情の概念を理解することの困難性を語っている（pp. 201-204、邦訳228-232頁）。

氏の見解から理解できることは、感情を定義することは、困難であるということである[6)]。この事態は、氏が取り上げる感情を巡る２つの学説にも表れている。われわれは、それらの学説を以下で見よう。

氏が取り上げる感情を巡る学説には、有機論的観点（organismic viewpoint）と相互作用的観点（interactional viewpoint）という、相互に隔たった２つの観点に立つものがある。

氏は、まず、感情について有機論的観点[7)]を取る研究者として、ダーウィン（Charles Darwin）、フロイト（Sigmund Freud）、ジェームズ（William James）を挙げている。

ダーウィンにとっては、感情は、本能に源を持つ身振り（gesture）であった。次に、フロイトにとっては、少なくとも初期学説では、感情は、抑圧されたリビドー（dammed-up libido）であり、緊張（tension）や不安（anxiety）であった。さらに、ジェームズにとっては、感情は、身体的変化（bodily change）と内臓的な感覚（visceral feeling）であった（pp. 207-211、邦訳234-240頁）。

両方を「感情」として訳出した。本稿注1)に掲げた邦訳書における方針も、これと同様である。

6）感情については、その定義が画定されていないだけではなく、それに関する研究が進捗していないことに関しては、心理学の領域において確認されている。
「感情は、日常経験においても臨床場面においてもきわめて重要な意義があるにもかかわらず、心理学においてはもっとも遅れている分野であり、体系的な取組みが始まったのは、1960年代に入ってからである。」（浜　治世（稿）「感情」、藤永　保（代表編集）『心理学事典』（平凡社、1981年）、124頁）

7）感情に関して有機論的観点に基づく構想は、有機論的モデル（the organismic model）とも称される。有機論的モデルに関するホックシールドの見解については、次を参照のこと。
A. R. Hochschild, *op. cit.*, pp. 207-211、邦訳234-240頁。

ホックシールドが、有機論的観点に属する研究者の思考に共通に見出し、氏の思考にも取り入れようとするのは、感情の本能的生得性（instinctual given）である[8)]。

氏は、次に、感情について相互作用的観点[9)]を取る研究者として、デューイ（John Dewey）、ガース（Hans Gerth）とミルズ（C. Wright Mills）、ゴフマン（Erving Goffman）を挙げる。

かれらの学説においては、用語や思考に差異はあるが、共通点として、基本的には、その場の感情は、社会的文脈（social context）の中においてこそ、特定の方向に形成されると見られ、相互作用的文脈（interactional context）の中における感情形成が考えられている（p. 213、邦訳241-242頁）。ただし、その際、元々の感情は、与えられたものと見なされている。この点においては、相互作用的観点は、有機論的観点と共通点を持っている。

ホックシールドは、このうち、ゴフマンの学説について言う。

「かれ（ゴフマン－渡辺）の見方においては、それぞれの状況（each situation）は、人が無意識に維持しているそれ独自の社会的論理を持っている。」（p. 214、邦訳243頁）

ゴフマンは、状況が、その中にいる個人に税金（tax）を課すと考える。税金とは、個人がその状況において表す必要があるとされている感情のことである。

以上の２つの学説に関するわれわれの解釈によれば、有機論的観点の学説は、それぞれの研究者が、感情のうち代表例と考えられるものを挙げているに留まり、相互作用的観点の学説もまた、感情の社会的文脈への関連を指摘してはいるが、感情の定義をしているとは解され得ない。

8） 本能的生得性という位置づけは、ホックシールドによって、フロイトの学説になされたのであるが、ダーウィンとジェームズの学説に対しても、用語は異なるが、なされている。

9） 感情に関して相互作用的観点に基づく構想は、相互作用モデル（the interactional model）とも称される。相互作用モデルに関するホックシールドの見解については、次を参照のこと。
A. R. Hochschild, *op. cit.*, pp. 211-218、邦訳240-248頁。

これらの学説を検討した上で、ホックシールドは、感情とは何か[10]、という問いに答えて、次のように言う。

感情とは、生物学的に所与の知覚（a biologically given sense）である（p. 219、邦訳249頁）。それとならんで、人は、自らが抱いた感情と、置かれた状況が要求する感情との間に相違があると、状況の意味を解釈しながら、自己の感情を調整していく。そのようにしてできあがるのが、感情である。

ここに、われわれは、氏もまた、氏が紹介した学説と同じように、必ずしも、他の心理的特性と区別しながら感情の定義をしている訳ではないことを確認できる[11]。感情の定義をそのような状態にしておいて、氏は、感情の本能的生得性のみならず、相互作用的観点を摂取して、自身の感情の「見方」を作り上げたのである。

氏は、こうした見方に基づいて、私的生活における人々の感情と、公的生活における人々の感情についての議論を展開することとなる。

さて、感情の「見方」は、そのようであるが、氏は、感情が持つ「作用」にも、次のように、触れる。

氏によれば、感情は、人の知覚の中で最も重要なものである。聴覚（hearing）、触覚（touch）、嗅覚（smell）といった他の知覚と同じように、それは、われわれと世界との関係を知る手段であって、人が集団生活の中で生き延びようとする時には、決定的に重要である（p. 219、邦訳242頁）。

感情は、行為（action）の方向づけに関係するのみならず、認知（cogni-

10）ホックシールドの感情概念については、次を参照のこと。
A. R. Hochschild, *op. cit.*, pp. 218-222、邦訳248-252頁。

11）崎山氏は、古典から現代に至る感情理論を整理して、まず、ダーウィンやジェームズの学説は、人間の感情経験は、そもそも生理的機構から派生すると位置づけている生理的決定論の特質を持つとした上で（崎山、前掲書、14-15頁）、感情に関するシンボリック相互作用論派と実証主義派とを対比し、両方の学説がともに、感情理論の内部に生理的機構を導入しているものの、生理的決定論そのものを回避しているとする（同書、38頁）。逆に言えば、ホックシールドも依拠しているシンボリック相互作用論派は、生理的機構から感情経験を経て、感情が画定されていると見る限り、そこでは、生理的機構が、出発点に置かれている。この点、われわれが、本稿本文中において、ホックシールドの言う相互作用的観点は、元々の感情を与えられたものと見なしているとしたことと一致する。

tion）の方向づけにも関係するという意味において、他の知覚とは異なる。

まず、感情は、行為の方向づけとの関係においては、行為の前にある準備的行為（preact）あるいは前触れ（prelude）である、と見なされる。

こうした事情は、例えば、怒りは、殺人の準備的行為、羨みは、窃盗の準備的行為、感謝は、お返しの準備的行為、嫉妬は、排除の準備的行為、といったような形に表れる。身体は、行為のために、生理的方法（physiological way）において準備するので、感情は、生物学的な過程を含む。つまり、感情を管理することは、身体的な準備も部分的には管理するということなのである（p. 220、邦訳249頁）。

次に、感情は、認知の方向づけとの関係においては、他の知覚と異なり、認知の内容を通じて、個人に信号を送る。

喜び（joy）、悲しみ（sadness）、嫉妬（jealousy）といった感情は、個人の内部環境と外部環境（the inner and outer environment）の了解の方法についての信号の送信体（sender of signals）である（pp. 220-221、邦訳250頁）。

感情による信号の送信は、事実に関する予期のみではなく、事実認識の再解釈ないし変更をも含む。

例えば、恐れ（fear）の感情は、危険を伝達する。夫の死に直面した女性が、一方で、自分の予期[12]に一致させるように、出来事の解釈を変更するかも知れない。「夫はまだ生きている。」彼女は、他方で、自分と出来事の関連を変更して、自分を守ろうとするのである。「それは、私に起こっていることではない。」どちらの解釈の変更も、ある感情が持つ予期から身を守る「防御壁（defense）」の作用をする（p. 222、邦訳251頁）。

解釈の変更による防御壁の形成は、公的生活の場面における感情管理についての、航空機の客室乗務員に関するホックシールドによる研究の中で、役割を演じることとなる。

12）われわれの解釈によれば、女性はこの場合、恐れの感情から、「夫がこの世からいなくなれば、自分は完全な孤独の状態に陥る」、「自分一人では到底生きていけない」という予期をすることとなる。

われわれは、本節においては、ホックシールドにとって、感情とは何かを画定した。

氏によれば、感情とは、生物学的に所与の知覚である。

それとならんで、人は、自らが抱いた感情と、置かれた状況が要求する感情との間に相違があると、状況の意味を解釈しながら、自己の感情を調整する。

氏によれば、こうした過程における感情調整が、個人にとって自律的に行なわれる限り、その感情は、「本当の感情」を意味する。感情調整が自律的に行なわれるのは、私的生活においてである。

われわれは、それ故、私的生活における感情管理に関するホックシールドの見解を、以下、Ⅲ、Ⅳ、Ⅴ節において、見ることとする。

まず、われわれは、次節において、私的生活の中において本当の感情と演技が乖離する事態に関する氏の見解を見よう。

Ⅲ　私的生活、演技、中心的自己

ここでの分析上の主要概念は、演技と中心的自己である。

われわれは、演技に関するホックシールドの見解を紹介するが、まず、ここに言う中心的自己とは、前節において、「本当の感情」に相当するものであることを確認して、論を進めよう。

私的生活において、人は、演技をする場面がある。

ホックシールドによれば、演技は、表層演技（surface acting）と深層演技（deep acting）に区別される（pp. 36-37、邦訳41頁）。

表層演技では、表情（expression）や身振り（posture）といった「表面的なもの」（“put on”）が演じられる[13]。

13）表層演技に関するホックシールドの見解については、次を参照のこと。
A. R. Hochschild, *op. cit.*, pp. 37-38、邦訳41-43頁。
表層演技は、表情や肉体といった身体の表面を動かすだけの事態である。それは、ある場面で眉を上げ、別の場面で口をしっかり閉じるといった技巧（art）である（p. 38、邦訳42頁）。

深層演技では、私自身（myself）の一部から自分で呼び起こした感情（feeling）が保たれる[14]。

どちらの演技でも、演技者は、中心的自己という観念（the idea of a central self）から、演じる役を切り離すことができる。つまり、表情と中心的自己を切り離し、感情と中心的自己を切り離す。

ここでわれわれは、表情、感情、中心的自己が区別されていることを知る。

一方で、表層演技は、表情という表面的なものであることが理解され得る。そして、その限りで、表情は、感情ならびに中心的自己から区別されるということも理解され得る。

他方で、深層演技は、中心的自己の一部から呼び起こされる感情の発露であることが理解され得る。その限りで、深層演技は、中心的自己から自発的に作られた感情に基づいている。ただし、その感情は、自発的とはいえ、作られたものであるだけに、中心的自己とは区別される。これが、氏の言う、深層演技における感情と中心的自己の分離である。

ホックシールドは、ここで、疎外（estrangement）の概念を出してくるので、それに関して、われわれの解釈を交えて論を進めよう。

まず、疎外の状態においては、われわれの見解によれば、演技における感

14） 深層演技に関するホックシールドの見解については、次を参照のこと。
A. R. Hochschild, *op. cit*., pp. 38-42、邦訳43-48頁。
深層演技については、氏は、感情に直接働きかける（directly exhorting feeling）方法と、訓練された想像（trained imagination）を間接的に利用する方法を挙げる。このうち、氏が深層演技の方法として、主として取り上げているのは、後者に相当するメソッド演技（Method acting）である（p. 40、邦訳45頁）。
この方法は、感情と関連している記憶を呼び覚まして、感情を統御するやり方である。その際、感情を呼び覚ます役割を果たす記憶が、感情記憶（emotion memory）なのである（p. 41、邦訳46頁）。しかし、感情記憶は、深層演技にとって十分なものではない。記憶は、「現在の現実のように見えなくてはならない」（must *seem real now*）のである。このためには、仮定（“as if”; supposition）が用いられる。さらに、仮定をより現実味のあるものにするためには、仮定を部分に分割することが効果的である。氏は、次のような例を挙げる。「“もしも”私がひどい嵐の中にいたら」は、「“もしも”眉毛が雨に濡れて、“もしも”靴がびしょ濡れだったら」、に分割される。つまり、大きな“もしも”（the big *if*）が、沢山の小さな“もしも”（little ones）に分解されることになるのである（p. 42、邦訳48頁）。

情と中心的自己との分離による心理的軋轢ないし心理的負担が生じると解され得る。この限りにおいて、氏において、疎外とは、表現、感情が中心的自己から離れるのみならず、それが当人に対して、負担ないし苦痛をもたらす事態である、と理解され得る。

この場合、表層演技における表現と中心的自己との分離、深層演技における感情と中心的自己との分離が、当人によって、疎外と感じられるかどうかは、外的文脈（outer context）に依存する。

ここに言う外的文脈とは、氏においては、個人の公的生活が考えられていて、個人の労働生活を取り巻く会社の態度が、念頭に置かれている。会社が感情労働（emotional labor）の心理的負担を吸収する措置を取らない時には、そうした分離は、潜在的疎外（potentially estranging）となる（p. 37、邦訳41頁）。そうした分離の負担が、個人側に全面的に負わされて、負担の受容が強いられる時には、それは、たとえ潜在的とはいえ、疎外の状態が生まれていると解され得る。

ここに、われわれは、ホックシールドの問題意識を、より正確に看取することができる[15)]。

人が企業の構成員となった瞬間から要求される表情や感情が、中心的自己と食い違った場合に、企業が、その分離による疎外の状態の一方的忍耐を、当該の人々に押し付ける場合がある。そこに生じる疎外の生成機構の解明こそが、氏の問題意識なのである。

さて、われわれは、私的生活における感情と感情管理についての氏の見解に戻ろう。

15）崎山氏は、本当の感情ないし中心的自己が存在すると考えるホックシールド的考え方を、「リアル・セルフ論」とした上で、ホックシールドは、リアル・セルフ論に基づく感情経験の抑圧・疎外モデルを展開していると見る（崎山、前掲書、25頁）。そこでは、公的領域における他律的な感情管理は、本当の自己を抑圧していると見られる。そのため、私的領域における自律的な感情管理に基づいた感情経験が自己感情として本当の自己を表し、その価値が高く見られることとなる（同書、25頁）。崎山氏は、こうして、ホックシールドの説を、疎外モデルないし疎外論モデルと位置づけた上で、他の感情社会学説と比較検討することとなる。

演技と中心的自己、特に深層演技における感情と中心的自己との分離が、疎外と見られる事態について、ホックシールドは、精神的な病に陥った友人の話を聞いた時、級友達ほど動揺しなかった若者の事例を挙げて解説する（p. 43、邦訳49頁）。

その若者は、自分の感情がその知らせを適切には反映していない、と思った。かれは、その知らせに対して、もっと驚くべきだと感じた。かれは、そうできるよう努力し、結局、かれは、悲嘆（sorrow）と共感（empathy）の感情を喚起した。

この例では、友人が精神的な病に陥ったという事態に直面して、「感情が特に動揺しない」自己があって、これが、この事例の若者の中心的自己であると解され得る。この若者は、悲嘆と共感の感情を沸き立たせ、深層演技を行なったのであり、そうすることによって、かれの感情は、中心的自己から乖離した。

氏は、私的生活における、深層演技と中心的自己との乖離について、さらに、２つの事例を挙げている（p. 45-46、邦訳51-53頁）[16)]。

ホックシールドは、ここで、中心的自己と深層演技における感情とのどちらが自分自身だと言えるのかという疑問を提示する。

これに関連して、感情が素直に起こったのか、それとも管理して作り出されたのか、が問題となる、とされる。

16）第１の事例として、19才のカトリック教徒の大学生が、隣人の男性を愛している振りをするために、努力をして、一方で、親密に感じ、高揚し、大変傷つきやすいと感じようと努め、他方で、苛立ったり、飽きたり、離れようとしないように努めた事例が挙げられる。この努力によって、彼女は、現実性のチェック（reality testing）を抑圧しようとした（pp. 45-46、邦訳51-52頁）。
第２の事例として、深層演技による感情ないしそれに支えられた生活を幻想（illusion）として捉えて、真の中心的自己との分離に煩悶することは、日常生活ではよくあることであると記された上で、そうした状態に陥った、２人の子どもを持つ母親についての話が挙げられる。その女性は、夫婦でいることから免れることができないという感情を、夫と一緒に暮らしたいという感情に変えようと必死で試みている。彼女は、自分自身に嘘をつかなければならず、自分が嘘をついていると認識している。彼女には、子ども達の将来や夫に責任もあり、自己犠牲症候群（self-sacrificer syndrome）もあったが故に、煩悶が生じたとされている（p. 46、邦訳53頁）。

この点、ホックシールドは、次のように言う。

「われわれは過去を振り返る時、『実際に何が起こったのか』について2つの理解を繰り返している。そのうちのひとつに従えば、われわれの感情は、純粋（genuine）で自然発生的（spontaneous）である。もうひとつに従えば、それは、純粋で自然発生的に見えるのだが、密かに管理されている（covertly managed）。」（p. 48、邦訳55頁）

ここに、ホックシールドによる、感情を通じて事実を知るという考えが出ている。つまり、人は感情から連想される認識を、実際に起こったこと、すなわち事実として受け入れるのである。それ故、ある感情が支配的になると、その感情と結びついた認識が事実とされていく傾向がある。このことを前提すると、自然発生的に生じたものであろうと、他律的に管理されていようと、感情に変化が生じるならば、それによって連想される事実認識も変化するのである。

ここで、われわれが、確認しておく必要があることは、私的生活においては、人には、まず第1に、中心的自己からの乖離という言葉に表れているように、そうした乖離の場合における中心的自己への回帰の欲求がある、ということと、次に第2に、中心的自己から離れるにしても、乖離した感情に対する、自らによる自律的な感情調整ないし感情管理の程度が高い、ということである。

このうち、後者に関して敷衍するならば、一般に、感情調整ないし感情管理は、個人が置かれた状況において妥当している規範に向けて行なわれる。

そうした規範には、制度（institution）と感情規則（feeling rule）がある。

さらに、制度と感情規則は、私的生活の場面にも、公的生活の場面にも存在する。私的生活の場面を想定した本稿において、われわれは、それらが、公的生活の場面にも存在することに、特に注意を喚起しておかなければならない。

この点に関して、ホックシールドが、公的生活の場面、すなわち労働の場面における感情管理について議論する時、氏は、企業側によって設定された

規則を取り上げることとなる。こうした規則が、まさに公的生活における感情規則に相当すると考えられるのである。

私的生活に話を戻して、そこにおける制度と感情規則に対する人の反応に関して言えば、人は、決して他律的ではなく、自律的な感情調整ないし感情管理によって反応することを、われわれは、確認しておこう。

われわれは、まず、制度による感情管理（institutional emotion management）の方から、ホックシールドの見解を見よう[17)]。

制度は、第1に、規則（rule）と慣習（custom）を含み、そのことを通じて、感情管理を行なう[18)]。

制度は、第2に、小道具（prop）の配置をして、そのことを通じて、感情管理を行なう[19)]。

制度は、第3に、監督に指示権を与えて（authorize）、監督を通じて、構成員の感情管理を行なう[20)]。

人が感情を合わせる対象は、制度からのみ発生するのではない。制度が含まれるより広範な社会からも、感情に対して圧力が課される。

こうして、感情管理がそれに向かって行なわれる規範として、第2に挙げ

17）制度による感情管理に関するホックシールドの見解については、次を参照のこと。A. R. Hochschild, *op. cit.*, pp. 48-54、邦訳56-62頁。

18）会社（company）、刑務所（prison）、学校（school）、教会（church）を含むあらゆる制度は、規則と慣習を含み、それらは、監督（director）の機能を部分的に果たし、表層演技と深層演技について制約を課してくる（p. 49、邦訳56頁）。

19）ホックシールドは、小道具による感情管理を、制度の大いに洗練された感情管理として位置づけている（p. 49、邦訳56頁）。その上で、氏は、小道具による感情管理について、付属病院（teaching hospital）が、初めての死体解剖を行なう医学部学生のための舞台を設定し、参加した学生の感情管理をすること、精神科病院（psychiatrist）の待合室の設定が、そこで提供される給付が高額に値するものであるという自信を強化すること、飛行機内部が、居間（living room）を模範にして設計され、バックグラウンドミュージック、テレビや映画放映、飲み物を笑みをもって配る客室乗務員等が、客を寛がせること、を例に挙げている（pp. 49-52、訳56-59頁）。

20）監督による感情管理の例として、シニアカウンセラー（senior counselor）が、子どもの扱いについて、研修スタッフ（junior staff）に教え込み、特に、子ども達に対して適切に、感情を維持する方法としての感情管理について、学習させたことが挙げられている（pp. 52-53、邦訳60-61頁）。

られることとなるのは、感情規則（feeling rule）である。

ホックシールドは、人々の感情に影響を与える要因として、制度よりも、感情規則の方を詳述することとなる。

われわれは、感情規則についての氏の見解を、以下で見よう。

Ⅳ　感情規則

感情は、行為に先立つ故に、感情についての規則（script）ならびに道徳的立場（moral stance）は、行為を導くための文化による最も強力な道具である[21)]。

「感情規則は、感情交換（emotional exchange）を支配する権利あるいは義務の感覚を確立することによって、感情作業を導くところのものである。」（p. 56、邦訳65頁）

まず、感情規則の意味について、氏は、人の外部にあって、人が感じるべきことを統御するものであることを確認する。このことによって、氏は、「私が感じること（what I do feel）」と「私が感じるべきこと（what I should feel）」とを区別することとなる（p. 57、邦訳65頁）。

このうち、「私が感じるべきこと」を規定しているのが、感情規則である。

そして「私が感じること」と「私が感じるべきこと」の食い違いを認識することによって、人は、感情規則の存在と、それが如何に深層演技と関連しているのかを知ることができる。その両者の食い違いが発生する場所において、人は、まさに「感情についての慣習（emotional convention）」を最も良く見抜くことができるのである（p. 57、邦訳65頁）。

ここに、感情規則が、「感情についての慣習」と換言された訳であるが、われわれの言葉で言えば、それは、「ある状況において人がどのような感情を抱くべきかに関して人々の間に成立している了解」と言える。

21）感情規則に関するホックシールドの見解については、次を参照のこと。
A. R. Hochschild, *op. cit.*, pp. 56-75、邦訳64-86頁。
ホックシールドは、感情規則のうちの「規則」という言葉に対して、一部で script という用語を使用しているだけであり、他の箇所では rule を使用する。

次に、人が感情規則を如何にして知るのかについて、氏は論述し、人が表した感情に対する他者の態度を通じて知る、とする。

その際の他者の態度を感じ取る方法のひとつとして、私達が演技しているメインステージの傍らにいる注意深い合唱隊（watchful chorus）の声という喩えが使われる。人がそれに耳を傾けることによって、感情規則が知覚されるのである（pp. 57-58、邦訳66頁）[22]。

人が、周囲の状況から考えて、感情規則に沿わない振る舞いをした、あるいは不適切な感情を持った場合の事例が、挙げられている。

その際、ホックシールドは、私的生活において、感情規則が最も明瞭であると見なされる結婚式（marriage ceremony ; wedding）と告別式（funeral）における事例を挙げている。

われわれは、ここでは、告別式の事例を見ておこう。

ある成人女性が、9歳か10歳の頃、幼い妹が死んだことに対して、当時は、それほど悲しみを感じることはなく、むしろ自分が最年少の子としての地位を取り戻した優越感に浸ったが、成人した時点では、そのことについて、少し罪悪感（a little guilty）があるという事例[23]、父親が死んだ時に悲嘆と安堵が混じり合った気持になった女性の事例[24]、夫の死に際して解放感を感じながらも1年以上経って罪悪感を感じた女性の事例[25]が紹介されている。

告別式の事例において紹介された人々の反応との関連で、ホックシールドは、それらの人々の感情と反応の「適切な」範囲（a “proper” range）は、出来事によって規定されていることを論じている。ここで氏の言いたいことは、悲嘆に暮れる理想的な方法は、それぞれの告別式が行なわれる文化の中に存在する相互に異なる規則によって規定される、ということである（p. 68、邦訳78頁）。

22）感情規則を知るその他の方法としては、他者からの不可解な感情に対する問い合わせ（question）、反応（reaction）、不服申し立て（claim）もある（p. 58、邦訳66-67頁）。
23）A. R. Hochschild, *op. cit.*, pp. 63-64、邦訳72-73頁。
24）A. R. Hochschild, *op. cit.*, p. 65、邦訳75頁。
25）A. R. Hochschild, *op. cit.*, p. 66、邦訳75-76頁。

われわれが、ここで確認しておく必要があるのは、感情規則は、出来事が同じであっても、それが生起する状況によって異なる可能性があるという事態なのである。

私的生活においては、告別式といった持続期間が短期の場面で感情管理をすることよりも、より長期に渡って、より深部において持続するような役割における心的状態の達成（the achievement of the heart）が、人々にとって、より重要である（p. 68、邦訳78頁）。このような関係として、親子関係、夫婦関係があり、これらの関係においては、感情規則から自由であることが想定される。しかし繋がりが深くなればなるほど、感情作業（emotion work）は多くなる。

これらの関係においても、そうした相互関係にある人々は、感情規則に縛られるというのが、ホックシールドの見解なのである。

この関連において、氏によって事例として取り上げられるのは、父親が以前から悪質な欺き行為を繰り返していたことを知った息子が、父親に対して海容な気持（forgiving）を抱くべきであることを知りつつも、怒り（angry）を感じてしまった事例[26]、取り乱し混乱する母親に同情するべきであるとは考えながらも、距離を置こうとする娘の事例[27]、一夫一婦的関係から自由であろうとする集団に対して、同調しきれず逃避した女性の事例[28]である。

以上の私的生活における感情管理においては、いずれにせよ、個人が、自らの感情を、自らを取り巻く制度と感情規則にどの程度合わせるのかは、結局は、当該の個人の判断に委ねられているのである。

こうして、私的生活においては、中心的自己への回帰の傾向があるのみならず、中心的自己から離れるにしても、自らによる自律的な感情調整ないし感情管理の程度が高いことを、われわれは、ここに、再度、確認しておくこととする。

26）A. R. Hochschild, *op. cit.*, p. 70、邦訳80頁。
27）A. R. Hochschild, *op. cit.*, p. 71、邦訳81頁。
28）A. R. Hochschild, *op. cit.*, p. 73、邦訳83-84頁。

V　感情、交換、互酬性

われわれは、以上で、ホックシールドの見解から、人は、ある場面において、感情を表明するが、当該の場面において表現されるべき感情は、感情規則によって規定されていることを、了解した。

ここで、われわれが、感情が表明される場面の人数に着目すると、一対多のみではなく、一対一であることも多い。そして、われわれの解釈によれば、一対一の人間関係の方が、人間関係については、より基礎的関係になっている、と解され得る。

この点に関連して、ホックシールドもまた、一対一の人間関係の場面における感情表明とそれへの反応の現象を、緻密に見ることとなる。

その際、人が、感情規則に従って感情を表現したことと引き替えに、相手が、その感情を評価するという反応をもって返すという事態、つまり感情表明と評価反応との交換（exchange）が、念頭に置かれる[29)]。

まず、氏は、交換について、それを、直接的な交換（straight exchange）と即興的な交換（improvisational exchange）とに区別する[30)]。

この区別のうち、われわれは、ホックシールドによる後の議論の中で主となる、直接的な交換を取り上げる。

直接的な交換においては、当事者間においては、感情規則そのものは与件として扱われる。その上で、感情規則に沿った、ないしそれに沿わない感情が表明され、相手に伝達される。

29）感情表明と交換に関するホックシールドの見解については、次を参照のこと。
A. R. Hochschild, *op. cit.*, pp. 76-86、邦訳87-99頁。

30）即興的な交換に関するホックシールドの見解については、次を参照のこと。
A. R. Hochschild, *op. cit.*, pp. 79-80、邦訳90-91頁。
直接的な交換においては、当事者間においては、感情規則そのものは与件として扱われる。ところが、当事者が、感情規則それ自体を疑問視して、修正の示唆を行なおうとする場合もある。こうした行為が、即興的な交換なのである。即興的な交換においては、感情規則の中にいながらも、皮肉（irony）やユーモア（humor）が用いられながら、相手と、感情規則そのものが弄ばれる（play with）。

氏の議論の趣旨は、感情規則の解釈は、結局、主観的にならざるを得ないのであって、その解釈が共有されていない時には、一方の人間が感情規則に沿った感情表明をしたつもりであっても、相手の方は、それを過剰か不足と受け取ることがあり得るということである。

つまり、われわれの言葉で言えば、感情表明の不等価交換が起こり得るのである。

氏は、感情表明が等価である交換の特質を、互酬性（reciprocity）[31] と表現して、互酬性が形成される場合には、初めに何かを与えた人間とそれに対する感情表明とが、双方にとって釣り合いの取れた価値を持つ交換行為である必要を説いている。

われわれは、心の中の帳簿（mental ledger）に、感謝、愛情、罪悪感、その他の感情について、借りや入金を記入していく。

「不適切な感情（inappropriate feeling）」が発生した場合には、その原因は、心の中の帳簿において、何を貸し（owed）て、何を借り（owing）ていると感じているかについての今までの潜在的な考えに基づいた、貸借の不均衡であるとされる（p. 78、邦訳90頁）。

ホックシールドは、感謝（thank；gratitude）を感情の例として多用しながら、その量が相手にとって過剰と見なされるか、不足と見なされるかを、当初は、個人の心の中にある帳簿における貸借の不均衡に由来するものとして分析し始める[32]。

しかし、結局、そうしたことが生起する真の原因は、当事者間で感情規則

31）ホックシールドは、互酬性という概念を、氏の書物の第５章「感情による敬意表現：贈与物の交換（Paying Respects with Feeling: The Gift Exchange）」において、１箇所しか使用していないが（p. 84、邦訳96頁）、等価交換を表現するために適切な概念であるので、われわれは、敢えて摘出した。

32）ホックシールドは、ある感情規則の中で、取られるべき感情の中でも、感謝の念を中心にして、特に、「衷心からの感情返済の方法（Ways of Bowing from the Heart）」の節を設けて、議論を展開する。
A. R. Hochschild, *op. cit.*, pp. 80-86、邦訳92-99頁。
その上で、人が、それを表せない事例、さらに反発もする事例、それを表せないのは自分の欠陥だと認識した事例、を挙げている（pp. 80-83、邦訳92-96頁）。

が共有されていない（unshared）ことに由来すると考えられる（p. 78、邦訳90頁）。

以上は、感情規則の中で、当事者達が感情作業をするという、ホックシールドの見解における現象が、交換として位置づけられた。

氏は、さらに、感情と交換に関する論述を終えるに当たって、引き続く議論にとって重要な次の 3 点の事項を記している[33]。

第 1 に、感情は、現実と自己の位置づけについての方法である。人は、感情を通じて、何を欲してきたのか、何を期待してきたのか、世界をどのように認識してきたのかを知る。感情は、自分を位置づけるその他の方法が貧弱な有効性しかない（in bad repair）場合、主要な方法となる。われわれは、この点については、既に触れた[34]。人は、感情を通じて事実を知る、つまり、人は感情から連想される認識を事実として受け入れるのである。

第 2 に、同等の地位にある人々（people of equal status）の間では、期待される交換は、平等である。この場合、長期的に見れば、一方の人がなしたことに対し、他方の人が埋め合わせをする。これとは対照的に、一方の人が、より高い地位（higher status）に就いている場合には、他方の人が、多くを貢献することが、両者間ならびに社会において了解事項となってくる。より高い地位に就いている人は、感情的報酬を含めて、より高い要求を持つ傾向にある。

第 3 に、人は、私的生活（private life）においては、交換の比率を疑問視して、それについて、交渉を自由になし得る。交換の比率に不満足ならば、当事者達は、関係を解消する。多くの友人関係と婚姻関係は、交換の比率についての不満足が原因で消失する。

第 3 点について、ホックシールドは、補足的に、次のように言う。

ところが、労働という公的世界（public world of work）になると、事情が違ってくる。顧客（client ; customer）は、王様（king）であり、労働者と顧

33）A. R. Hochschild, *op. cit.*, pp. 84-86、邦訳97-99頁。
34）本稿「Ⅲ　私的生活、演技、中心的自己」を参照のこと。

客との不平等な交換（unequal exchange）が、常態化してくるのである。つまり、顧客は、そもそも最初から、感情とその表現について、企業側の人々とは別種の権利を持っている。

Ⅵ　小括

人々の私的生活ならびに公的生活における感情の表れとその相互の関連について、われわれは、アーリー・ホックシールドの見解を中心に、その紹介と位置づけを目論む。氏の学説のうち、われわれは、本稿では、まず、感情の定義を巡って氏の見解を確認した後、次に、私的生活における人々の感情の表れとその調整についての氏の見解を紹介し、検討した。

氏の見解においては、まず、感情とは、生物学的に所与の知覚であって、さらに、人は、自らが抱いた感情と、置かれた状況が要求する感情との間に相違があると、状況の意味を解釈しながら、自己の感情を調整していく、という見方が示された。

ここには、人には、中心的自己ないし「本当の感情」があるというリアル・セルフ論が表れたのである。

こうした感情観に基づいて、私的生活の場面における感情論が展開されたのである。

私的生活においては、まず第１に、人の感情が中心的自己から乖離した場合に、中心的自己への回帰の欲求があり、次に第２に、人の感情が中心的自己から離れるにしても、そのことは、他律的ではなく、自らによる自律的な感情調整ないし感情管理の結果である程度が高かった[35]。

さらに、私的生活においては、人々は、個人間関係における交換に不満足な時には、相互の関係を自由に解消できるという事態が、その特質として付け加えられたのである。

われわれは、次に、私的生活の感情管理と対比されることとなる、公的生

35）本稿「Ⅲ　私的生活、演技、中心的自己」を参照のこと。

活つまり労働の世界において、感情が商品として扱われている様子とそこでの感情管理の特質について、ホックシールドの見解を見なければならない。

これが、われわれの次稿の課題である。

（筆者は関西学院大学商学部教授）