

# 商品としての感情

—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、企業社会において働く人々の企業側による感情管理に関心を寄せるものである。

この問題に関して、われわれは、前稿において、アーリー・ラッセル・ホックシールド (Arlie Russell Hochschild) の見解を取り上げ、特に、人々の私生活と感情管理についての氏の見解を窺った<sup>1)</sup>。

ホックシールドにとって、私生活における感情を巡る議論は、いわば、氏の感情社会学にとって、基礎に相当する部分である<sup>2)</sup>。なぜなら、氏の議論の骨子をわれわれが端的に表せば、それは、私生活における感情が本当の感情であり、公的生活においては、本当の感情が歪曲される場合がある、というものだからである。こうした意味で、氏の議論が、公的生活における本当の感情からの乖離ないし疎外があるという事態に基づいて展開されているので、それは、疎外モデルないし疎外論モデルと位置づけられることとなっ

---

1) 渡辺敏雄(稿)「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—」、『商学論究』(関西学院大学商学研究会)、第61巻第4号、2014年3月所収。

2) 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 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。

ている<sup>3)</sup>。

われわれは、本稿においては、上記の意味で、氏の本論に当たる公的生活、つまり労働生活における感情管理に関する氏の見解を窺い、その特質を見いだし、問題点を指摘したい。

## II 公的生活、感情管理、疎外

### (1) 問題意識

ホックシールドは、次のように言う。

「どのように感じるか、ならびに、感情をどのように表現するのか、についての規則が、経営者側によって設定されている時、労働者よりも顧客が特別扱いされる権利をより強く持つ時、深層演技と表層演技が売られる労働の形態である時、共感と優しさのための私的能力が会社のために利用される時、人が自分の感情ないし表情に関係するやり方に、何が起こるであろうか。」  
(p. 89、邦訳104頁)

氏の問題意識は、ここに、集約的に表現されている。

さらに、氏は、これを敷衍して、次のように言う (p. 90、邦訳104頁)。

表現 (display) は売却されるものである。こうした売却された表現は、長期的には、感情と何らかの関係を持つようになる。慧眼な経営者なら見抜くように、表現と感情との分離を長期間放置することは難しいのである。なぜなら、当事者に感情的不協和 (emotive dissonance) が出てくるからである。

つまり、人にとって、一方での感情と、他方での無理矢理作り出された表現との分離を維持することは、精神的緊張 (strain) に導くのである。

精神的緊張の緩和は、感情を変化させるか、あるいは作り出された表現を変化させるかによって、行なわれる。表現が仕事によって要求されている時には、このうちでは、人は、通常、感情の方を変化させることによって、緊

---

3) ホックシールドの見解が、疎外モデルないし疎外論モデルとして位置づけられる理由については、渡辺、前掲稿、注15)ならびに次の書物を参照のこと。  
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)。

張緩和を行なおうとする。

氏は、こうした問題意識を持ちながら、航空産業 (airline industry) において働く客室乗務員 (flight attendant) を主たる事例にして、研究を進める。

航空産業における企業側の論理 (corporate logic) は、他社との競争、市場拡大、広告活動を展開することである。この事態が、客室乗務員に、どんな表情をして欲しいのかについて、乗客側の期待が高まってしまふことに繋がっていた。

この結果、会社は、乗客が望むであろう方向へと、客室乗務員に対して、演技を要求することとなる (p. 90、邦訳104頁)。

そうした場面においては、私的感情体系の巧妙な転換 (a successful transmutation of the private emotional system) がなされることとなる (p. 90、邦訳104頁)。私的な舞台における「もしも」という仮定法は、航空機の客室へと持ち込まれ、「客室があたかも自分自身の居間 (living room) であるように振る舞う」ことが要求される。

こうした転換は、1950年代から1960年代までは、大いに成功裡に達成されていた。

しかし1970年代の初めに、転換は、いくつかの条件の影響を被って、機能しなくなった。

産業の高速化 (industry speed-up) と会社の要求を制限するための労働組合のより強い立場 (stronger union hand in limiting the company's claims) が、上記の意味における転換を弱めた。そこには、「怠業」(“slowdown”) が生まれた。

一方において、誠意をもって意味深い提供物 (the deeper offering) を差し出したいと思った客室乗務員は、もはやそうすることができないことに気づき、他方において、自身に対する会社からの押し付け (company intrusion) に反発してきた客室乗務員は、そこから解放されるいくらかの権利を感じ取ったのである (pp. 90-91、邦訳105頁)。

かつて客室乗務員を支配していた「仕事が拘束力を失った」(p. 91、邦訳

105頁)のである。

航空産業の客室乗務員は、1950年から1960年代までは、誠意を持った感情表現をなし得たが、1970年代初頭から、当該の人々の間には、表現と感情の分離問題という、表層演技と深層演技が売却される場合の問題が顕在化した。

われわれは、ホックシールドの見解を、以下でより詳細に見よう。

## (2) デルタ航空小史

ホックシールドは、航空会社なかでもデルタ航空 (Delta Airlines) を主たる事例として取り上げる<sup>4)</sup>。

「デルタ航空の目的は、利潤を獲得すること (to make a profit) である。」  
(p. 91、邦訳105頁)

デルタ航空は、利益獲得を巡って、戦後、イースタン航空 (Eastern Airlines) と激しく、市場競争を展開した。

1938年に設立の民間航空委員会 (Civil Aeronautics Board; CAB) は、市場占有率と価格の統制権を与えられた。1978年までに、民間航空委員会は、航空券の統一価格の実現を図り、複数の航空会社に同一経路の運航の承認をすることによって、競争を激化させた。各航空会社は、運航回数を増やし、座席数をより多くし、着陸回数をより少なくすることによって、より速い運航と、より良いサービスを提供して、競争を展開した。

1978年以後、航空会社に対する規制が解除され、価格競争が認められた。

1981年までの短期間の価格競争と弱小会社の脱落の後には、価格が総じて上昇した。この時期に、再び規制解除前のように、サービスが主たる競争要因となった。

以上から、戦後のデルタ航空とイースタン航空の競争期は、1938年から

---

4) デルタ航空の小史とそれに関係する航空産業の背景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. 91-95、邦訳105-110頁。

ホックシールドは、事例として、デルタ航空を取り上げるのみではなく、副次的に、ユナイテッド航空 (United Airlines) をも取り上げる。

1978年までの民間航空委員会による価格統制実施期、1978年の規制解除による価格競争期、1981年以後の寡占体制による相対的高価格維持期、に分けられる。

どの時期を通じても重視されるのは、より良いサービスの提供である。より良いサービスの提供は、他社との差別化戦略に相当し、サービスによる差別化戦略は、価格統制がある場合はもちろんのこと、価格競争がある場合にも、主要な競争方法である。さらに、1981年以後の寡占体制による相対的高価格維持期になれば、サービスがより明確な競争手段となる。

航空会社の提供するサービスの中で、最も目立っているのは、客室乗務員による接客サービスである。

なぜなら、航空会社に所属する労働者の中で客室乗務員が、乗客と最も頻繁に接触しているのであって、客室乗務員こそ会社を最も強く売り込んでいるからである (p. 92、邦訳106頁)。

航空会社は、1930年代から1970年代初期にかけての競争激化の際、客室乗務員を、目につきやすい役職 (visible role) として増員した。

客室乗務員は、1950年代、1960年代を通じて、航空会社の広告活動の主軸 (main subject) となり、市場拡大の先鋒となった (pp. 92-93、邦訳106-107頁)。

その場合、会社が理想とする客室乗務員は、美しくて端麗な着こなしをした南部の白人女性 (a beautiful and smartly dressed Southern white woman) なのであった。彼女達は、優雅な礼儀 (gracious manner) と暖かい個人的サービス (warm personal service) をこなす典型例と考えられた (pp. 92-93、邦訳106-107頁)。

広告用の笑顔 (advertised smile) の意味は、特別な親密さ (special friendliness) と共感 (empathy) であって、乗客の期待を膨張させてしまうのであり、それ故、失望する権利をも拡大する (p. 95、邦訳110頁)。

過剰な期待を膨張させている乗客達を扱わなければならない客室乗務員には、どのようなことが会社側から要求されるのか。

その要求は、入社を選抜基準に既に定められている。

### (3) 面接の基準

『スチュワーデスとスチュワードのための航空会社用ガイド』(Airline Guide to Stewardess and Steward Careers) という、1979年から1980年にかけて公刊された出版物には、面接 (the interview) という項目がある<sup>5)</sup>。そこには、外見 (appearance)、特徴 (mannerism) の名の下に、検視すべき諸特性が挙げられている。

多くの航空会社においては、最初のふるい分け (the initial screening) が行なわれた後、候補者達は、「活気性検査」(animation test) を含む集団面接 (group interview) に招集される (p. 96、邦訳111頁)。

試されるのは、友好的な雰囲気の中流階級の社交性 (outgoing middle-class sociability) を持っているかどうか、である (p. 97、邦訳112頁)<sup>6)</sup>。

候補者達は、イメージを如何に投影するかについての舞台演出 (stage direction) に長けているという理由でも選抜されているのである (p. 98、邦訳113頁)。

「彼女達は(客室という一渡辺)舞台において寛いでいるように見せなければならなかった。」(p. 98、邦訳113頁)

デルタ航空の訓練においては、さらに、私的生活についての注意<sup>7)</sup>がなされたことと並行して、それを受け入れるような準備がなされた。

それは、主として、彼女達を取り巻く状況を理解させることであった。

解雇されたら二度と同種の職種に就くことはできないという危機感と、外部には落ち着く場所はないという不安定感を煽られながら、訓練生達には、デルタ航空に一体化をする (identify) 状況が整えられた。

5) 面接の基準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. 95-114、邦訳110-132頁。

6) 会社によって、理想とする社交性も異なる。ユナイテッド航空 (United Airlines) の客室乗務員の理想は、「隣の家の女の子」(“the girl-next-door”) であり、パンナム (Pan Am) の客室乗務員の理想は、上流階級の、洗練された、控えめな優雅さを持った人物 (upper class, sophisticated, and slightly reserved in its graciousness) ということになっている (pp. 97-98、邦訳112-113頁)。

7) A. R. Hochschild, *op. cit.*, p. 99、邦訳114頁。

その上に、デルタは、業績の上で成功を収めて、従業員に対する厚遇で名を馳せた航空会社であり、「人間的感触」(“personal touch”)の歴史を持つ会社であるという位置づけの講話が行なわれた (p. 100、邦訳115頁)。

その講話においては、1920年代にデルタが、家族企業 (family enterprise) で始まったことも紹介される (p. 100、邦訳115頁)。

瞬間的には拠り所を喪失して<sup>8)</sup>、訓練生達は、36,000人の従業員がいるこの会社が、家族 (family) として機能していることを信じるよう仕向けられる。訓練センターの所長の女性は、「母親」(“mommy”)であり、彼女の上司の男性は、「父親」(“daddy”)といったようにであった<sup>9)</sup>。

「かくして訓練生達は、自分が他人と取り替えられるという危機感と居場所のない不安に駆られて、この親切で自分にとっては新たな家族の中にはまっていた。感謝の念が、忠誠心の基礎固めをした。」(p. 101、邦訳116頁)

デルタは、忠誠心を養い、従業員は、デルタに一体化をしていった。一体化が進捗する風土においては、デルタ側は、従業員に対するコントロールをし易くなるのである。

こうしたコントロールの一環としては、私生活、寮の生活についての規則が存在したこと、パイロット、機内サービス監督達にはないのに、彼女達のみには体重計測 (weigh-in) が実施されたこと、が挙げられる (p. 101、邦訳117頁)。

会社側は、客室乗務員の身なりには拘った反面、彼女達の宗教的信念あるいは政治的信念 (religious or political beliefs) については、それらを放置し

---

8) 会社から追い出される可能性があるという危機感を煽られることとならんで、訓練生達には、会社外では、確かな居場所がないという感情が植え付けられた。新入社員達 (recruit) は、空港に住み、4週間の訓練期間中には、自宅に帰ったり、会社の寮以外で宿泊することを許されなかった (pp. 99-100、邦訳115頁)。

9) 多くの訓練生にとって、母親、父親、兄弟姉妹 (sisters and brothers) を伴う家族の考えが、デルタが事業体であるという考えを曖昧にすることはなかった。ただ、そうした考え方は、デルタは、その規模にも関わらず、階層制 (hierarchy) が決して抑圧的ではなく、労働者が不平不満を自由に言う雰囲気を持った、古風な家族経営の精神 (an old-fashioned family business) の中で運営しようと望んでいることを示唆していた (p. 101、邦訳116頁)。

ていた (pp. 103-104、邦訳119頁)。

#### (4) 感情管理の生成

身なりと信念との間の中間領域として、感情管理 (emotion management) の領域が存在する (p. 104、邦訳119頁)。

訓練の全コースを通じて、客室乗務員は、自分の仕事の安全と会社の利潤 (company's profit) は、笑顔 (a smiling face) 次第であることを常に想起させられる (p. 104、邦訳120頁)<sup>10</sup>。「笑顔を真摯に作る訓練をせよ。」「あなたの笑顔は最大の財産である。それを使え。」

執拗に喫煙をする乗客、違う便に乗ろうとする乗客、病気の乗客やふざけてくる乗客、その他問題を抱えた乗客の扱いに関して、教官は、「寛いだ気持で笑顔を絶やさずにせよ」と教える。

ここで深層演技の活用場面が出てくる<sup>11</sup>。

「デルタ航空の訓練プログラムにおける最も深い所で人々に訴えかけるものは、(客室乗務員が働いている) 場所を、あたかも(彼女が働いていない) 我が家のように振る舞う訓練生の能力であった。」 (p. 105、邦訳120-121頁)

訓練生達は、乗客を、あたかも我が家の居間に来た客のように考えるように求められた。

「もしも乗客が我が家の居間に来た客であったら」という部分は、深層演技において使用される仮定法である<sup>12</sup>。つまり、客室乗務員の訓練という公

10) 航空機の客室乗務員の態度について、「笑顔」が強調されることについては、次の書物をも参照のこと。

ANA キャビンアテンダント取材班(著)『キャビンアテンダントのおもてなし-ANA に学ぶマナー術-』(角川学芸出版、2009年)。

本書の第1章は「Smile」となっており、第1章の最初の見出しは、「お客様が微笑み返したくなる笑顔」となっている(同書、10頁)。

11) 渡辺、前掲稿「Ⅲ 私的生活、演技、中心的自己」を参照のこと。

12) ここで用いられているのが、深層演技の方法であるメソッド演技における、感情記憶を呼び覚ます方法としての「仮定法」である。深層演技の方法としてのメソッド演技と仮定法については、渡辺、前掲稿「Ⅲ 私的生活、演技、中心的自己」ならびに、注14)を参照のこと。

の場面でもまた、深層演技が求められることとなるのである。

これに加えて、表面的に我が家の居間と航空機の客室との類推 (analogy) が、従業員を会社に結び付ける役割を果たした。

結果として、「彼女が自然に彼女自身の家族の構成員を守るように、彼女は会社を守るようになる。」(pp. 105-106、邦訳122頁) 非個人的な関係があたかも個人的な関係のように扱われ、「賃金授受に基づく関係がまるで賃金とは無関係のものであるかのように見られる。」(p. 106、邦訳122頁)<sup>13)</sup>

「まるで我が家にいるかのように (as if it were my home)」行動するようという命令 (injunction) や「あたかも」の世界 (the if) の維持が、至上命題となっているのである。客室乗務員にとっては、これは、居間からの類推法 (living room analogy) として利用されている。

居間からの類推法に関しては、客室乗務員にとっては、乗客は居間に来た客と見るように要求されるのであるが、居間にいる客との間にある互酬性 (reciprocity) は、乗客との間にはない (pp. 109-110、邦訳126頁)<sup>14)</sup>。

「乗客には、共感によって返礼したり、ましてや丁寧な態度を取ったりする義務はない。」(p. 110、邦訳126頁)

乗客は、我が家の居間に来た客と違って、搭乗券とともに暗黙の権利を購入したので、腹立たしい時には怒りを爆発させる権利を持っている。乗客は、周囲の状況が悪化した時には、そうした権利を行使し得る。そうした人々は、「文句を言う人」(“irates”)になる (p. 110、邦訳127頁)。

「文句を言う人」となった乗客を扱う客室乗務員は、例えば、その人々を、ただの子供と見なして自らの寛容 (tolerance) の範囲を広げて対応する (p. 111、邦訳127-128頁)。たとえ子供じみた要求であったとしても、乗客の要求が満たされる順位は高い。

これに呼応して、客室乗務員が憤慨する権利は、縮小される。客室乗務員

13) 訳文中、傍点は、原文では、イタリック。

14) 互酬性に関する議論については、渡辺、前掲稿「V 感情、交換、互酬性」を参照のこと。

は、大人として、子供に対する怒りを抑制するか、抑圧するように努力しなければならない (p. 111、邦訳128頁)。

客室が居間であるという「居間からの類推法」ないし「空想世界」は、こうした客室乗務員の努力にも関わらず、それが時々、破綻することがあると会社側が認めることによって、支えられている。

再訓練クラス (Recurrent Training class) においては、空想世界の破綻を前提にして、客室乗務員の感情 (flight attendant's feeling) に焦点が合わされた。この点において、乗客の感情 (passenger's feeling) に焦点が当てられていた新人訓練とは対照的である。つまり、新人訓練においては、笑顔と「居間からの類推法」に主眼が置かれたが、再訓練クラスにおいては、怒りを回避すること (avoiding anger) に主眼が置かれた。

再訓練においては、以下のように、感情管理 (managing feeling) が取り上げられているのであって、客室乗務員の怒りの原因は、そもそも、問題とはされてはいない。

飛行機1機当たりのクルーの規模、有色の人間や男性の排除、性的差別に対する順応が要求されること、客室乗務員の多くの医学上の諸問題に対する調査がなされていないこと、会社側の強固な反労働組合姿勢、といった労働の全般的条件 (overall condition) も問題とされないのである。「それらは生活を巡る不変の事実として扱われたのである。」 (p. 113、邦訳130頁)

唯一真剣に議論されたのは、客室乗務員が怒りをどのようにして取り除くのかということであった。筆頭に奨励された方法は、相手が何を考え、何を感じているのかを想像することであった。「かれや彼女の行動を許してやる理由を思い浮かべるのだ。」 (p. 113、邦訳130-131頁) これに失敗すると、あと何分で逃れられるという考えにすがりつく戦法が残るのみになる。

以上の再訓練の主たる内容は、決して、客室乗務員の感情が一定の方向に強制されている真の原因と、その上に立った対処の方法についての議論ではなく、客室乗務員が如何に乗客に寛容になるべきか、という、彼女達に対する一層の感情調整の要請であったことが分かる。

ホックシールドは、一連の感情管理が、どのように達成されるのかを総括して、次のように言う (pp. 118-119、邦訳137頁)。

公的生活における感情管理が問題なく機能するためには、感情生活の3つの基本的要素、つまり、感情作業 (emotional work)、感情規則 (feeling rule)、社会的交換 (social exchange) の全ての、私的生活から公的生活への転換 (transmutation) の成就がなされなければならない。

第1に、感情作業は、私的行為から公的行為となる。感情作業を指示する人は、個人として人間ではなく、企業側の論理を担った監督になる。

第2に、感情規則は、個人的自由裁量 (personal discretion) の問題でも、他人と交渉されるものでもなく、航空会社のガイド、マニュアル、研修プログラム、全ての階層における監督の講話において、公的に記載されている。

第3に、社会的交換は、細い水路に押し込められる。河岸に隠れた場所はあるが、感情の流れを個人的に流す余地はない。

私的生活における感情交換の全体システム (the whole system of emotional exchange in private life) は、全体システムに含まれる人々の福祉 (welfare) と享楽 (pleasure) という顕著な目的を掲げている (p. 119、邦訳137頁)。

感情交換の全体システムが、営利的な場面 (commercial setting) すなわち公的生活へと移動した時には、それは、変形する。変形は、公的生活では、営利動機 (profit motive) が支配する事態から発生する。

ホックシールドによれば、転換が問題なく機能している場合にも、以下のように、支払われるべき犠牲 (cost to be paid) は存在するのである (p. 119、邦訳137-138頁)。

企業による感情管理規則、すなわち感情規則は、上述の第2点で触れられているように、会社の管理機能を担う職位によって、作成され、労働者は、それに従うように仕向けられる。労働者は、その作成に関しては、排除されていて、労働者には、ただ提示され、それに対する遵守が強制されるだけである。

「労働者は、労働がどのように行なわれるべきかについての支配権を放棄

しなければならない。」(p. 119、邦訳138頁)

労働過程の意思部分は、企業階層の上へ行ってしまって、労働者の仕事は単純労働化され、労働者の価値は減じられてしまった<sup>15)</sup>。この事態は、感情労働にも当てはまる。

例えば、デルタ航空においては、会社の執務規定部門 (Standard Practice Division) においては、仕事の方法分析の専門家 (method analyst) が勤務している。

「かれらの仕事は、一連の接客業務に対する仕事手続きを体系化する43ものマニュアルを日々更新することである。」(p. 119、邦訳138頁)

どの仕事の定義も、より厳密に (more rigid) なってきており、何をなすべきかに関する労働者の選択の余地は、大いに狭くなってきている。

例えば、次のようである。客室乗務員は雑誌を配ったか。何回配ったか。雑誌はどのように配られたのか。笑顔で、しかも誠心誠意のある笑顔で配られたのか (p. 120、邦訳138-139頁)。

これらのマニュアル化した感情労働が、順調に機能している場合、すなわち深層演技が問題なくなされる少なくともひとつの条件は、感情労働をする「余裕」が、労働者側に存在することである。

#### (5) 産業の高速化と感情管理の挫折

昔の75人乗りのピストンエンジンのストラトクルーザー (old piston-engine Stratocruiser) の時代は去り、今や永遠に飛び続けられる (go forever) 巨大飛行機の時代である。飛行機には、375人もの乗客が乗り、客室乗務員は、12時間の連続勤務をする (p. 122、邦訳140-141頁)。

1970年代初期の景気後退の若干後に、黄金時代は終わりを告げ、乗客と利潤を失ってしまった航空会社は、「費用効率の良い」運航 (“cost-efficient”

---

15) 生産現場の労働過程について、執行からの構想の分離が存在することと、その意味については、次の書物を参照のこと。

村田和彦『生産合理化の経営学』(千倉書房、1993年)、93-95頁。

flyng) を達成しようと組織的活動を開始した (p. 123、邦訳141頁)。

航空会社は、より多くの乗客を乗せ、燃料補給着陸なしで、より長距離を飛行できる機体を使用し始めた<sup>16)</sup>。客室乗務員の1日勤務時間は、より長くなり、勤務日は、連続するようになった。

航空業界の高速化 (the speed-up) の始まりである。

しかし、航空業界の高速化に対応できるようには、航空会社は、客室乗務員を配備しなかった<sup>17)</sup>。

1980年代初期に、航空業界に、極度の高速化 (a super speed-up) が起こった (p. 124、邦訳143頁)。

ユナイテッド航空 (United Airlines) は、格安の、労働組合のない航空会社や、機体を借りて運営する間接費の安い航空会社<sup>18)</sup>と競争するために、フレンドシップ・エクスプレス (Friend Express) という便を就航させた。フレンドシップ・エクスプレスは、1年6ヶ月のうちに、ユナイテッド航空が運航させている全便の23パーセントを占めるに至った。

一方で、フレンドシップ・エクスプレスに関しては、料金は格安、サービスは最小限度、座席は満席状態である。乗客数は多く、地上停泊時間 (ground time) は、切り詰められた。

他方で、ユナイテッド航空は、不景気のせいで、運航に関わる人員を整理しなければならなかった。

以上の事情から、乗客の行列は、長くなった。小さなトラブル (mishap)

---

16) 例えば、パンアメリカン航空は、空港待ち時間 (port time) を1時間30分から1時間15分へと圧縮した (p. 123、邦訳142頁)。

17) 会社は、労働組合側の要求に従って、乗客数対客室乗務員数の比を以前と同様に保つように、客室乗務員の数を増加することができたはずであった。会社側が、そうしなかった理由は、増員を行なうと、費用が以前より高くつくということである。以前は、31歳になるか、結婚するか、のいずれかが当てはまれば、退職しなければならないという規定が、客室乗務員に適用されていた。しかし、労働組合側が、これらの規則の撤回に成功し、さらに高賃金まで獲得することに成功すると、会社側は、より少数の客室乗務員をより高密度で働かせる方途を選択した (p. 124、邦訳143頁)。

18) パシフィック・サウスウエスト航空 (Pacific Southwest Airlines)、パシフィック・エクスプレス (Pacific Express)、エア・カリフォルニア (Air California) がこれに当たる (p. 124、邦訳143頁)。

は増加した。なだめるべき苛立った特徴 (ruffled feather) が増えて、なされるべき感情作業は増えたのに対して、それらを担当する客室乗務員は、減少した (p. 125、邦訳144頁)。

「しかし、経営者達は、感情労働に対する需要を満たしながらも、他方で、それへの供給を減少させる条件を進めるという背反する政策から逃れられないようであった。」 (p. 125、邦訳144頁)

高速化の波に晒された会社側が、他社とのサービス品質競争に負けまいとして、客室乗務員に乗客への感情作業を要求し続けたのである。

こうした状況下、客室乗務員の態度にも変化が生まれる。

「怠業 (slowdown) は、工業労働者と経営者側との戦いにおける古くからある戦術である。」 (p. 126、邦訳145頁)

個人向けサービスの提供をする客室乗務員の怠業は、工業労働における怠業とは別の形を取る。客室乗務員は、自分の笑顔や、一般に、顔の表情に対する支配に異議を唱えた。

客室乗務員は、誰にでも、どんな場面でも、微笑むということはできなくなり、笑顔は、瞬間的になり、その結果、眼は輝かなくなり、顧客に対する会社側の意図を曖昧にしてしまった (p. 127、邦訳146頁)。

笑顔を巡る戦争 (a war of smiles) が始まった (p. 127、邦訳146頁)。

笑顔を巡る戦争、すなわち会社側による感情の強制に対する客室乗務員側からの抵抗にも、いくつかの段階がある。

まずは、深層演技を停止することによって、感情労働を拒否する方途がある。客室乗務員は、表層演技をすることになり、ロボット (robot) になったと言われる (p. 129、邦訳149頁)。

こうした表層演技をする客室乗務員の中には、「私はロボットではない」として、感情表現を行なう振りをする (pretend) けれども、表層演技をしているということを覆い隠さない人もいる。

「高速化と怠業が存在する条件の下では、本当の感情の欠落を包み隠すことは必要ではないと考えられているのである。」 (p. 129、邦訳149頁)

怠業に直面すると、会社側は、定期的にサービス規定 (service regulation) を厳しくしてくる<sup>19)</sup>。あるベテラン客室乗務員によると、会社側が客室乗務員との関係を戦い (the battle) と見なせば見なすほど、会社側は、規則をより厳密に (tougher) してくる。より多くの範疇や定義が、感情に関する規則に出てくるようになってくる。その後、客室乗務員達は、それらの規定をより強く拒否するようになる (p. 130、邦訳150頁)。

ここに、会社側の規則が客室乗務員によって拒否される、一層厳しく精緻な規則が作られる、客室乗務員がそれを一層激しく拒否する、という循環ができていく。

#### (6) 感情労働者の対応の類型

ホックシールドは、会社側に対する感情労働者の反応の類型を要約している。その論述は、感情労働者一般に妥当する問題に触れていると見られる<sup>20)</sup>。

生活のために感情労働をしている人々が直面して、他の人々が直面しない問題として、氏が挙げるのは、次の3つの問題である。

①自らの仕事上の役割 (work role) や会社に溶け込む (fuse) ことができないうちに、人は事実上それらとどのように一体化する (identify) ことができるのか、という問題がある。

この問題は、自己確立 (identity) が未だ十分には形成されていない若年労働者や未経験労働者、より強く男性との一体化が求められる女性に顕著に妥当する。

労働者が、一体化がなされないことに対して適切に対応するためには、状

---

19) 怠業が起こるこうした状況下で、労使双方によって、労働者側が取りたくない行動と会社側が要求するものが、明確かつ精確に語り合われることはなかった。ある客室乗務員によると、一方で、上司は、「より積極的な態度 (a more positive attitude)」について語り、客室乗務員がより積極的な態度を取れるはずだと評価し、他方で、客室乗務員達は、今回はより適切に行動すると言いつつ抽象的な遣り取りがあっただけであるという (pp. 129-130、邦訳149頁)。

20) A. R. Hochschild, *op. cit.*, pp. 132-136、邦訳152-157頁。

況を「脱個人化する」(“depersonalize”)能力を持たなければならない。

例えば、フレンドシップ・エクスプレスに搭乗して損をした、あるいは、乗客によるフライトについての満足の賛辞は、自分の特質に関係している、と考えている限りでは、客室乗務員は、状況を脱個人化できていない。

「彼女は、さまざまな出来事が彼女の『本当の』自己を反映していると解釈している。」(p. 132、邦訳152頁)

個人の特性ではなく、会社の特性に一体化を関連づけて、ホックシールドは、次のように言う(pp. 132-133、邦訳153頁)。

特に温情主義的で(paternalistic)、労働組合を持たない(nonunion)会社は、政策として、一方での個人的な満足感と、他方での会社の繁栄や存在意義を結び付けようとする。こうした政策が奏功すると、人は、公的な自己から、私的な自己を分離することが困難となる。その結果、人は、仕事を演技のひとつとしては考え難くなり、出来事の脱個人化を可能にする広い幅の深層演技の技巧を持ってなくなる。

決定的な出来事が、何時かは起こり、真実の自己と、演技している自己との融合に試練が来る。連綿と続く見知らぬ乗客と遣り取りをしているうちに、決定的な出来事が生起し、それが、無防備な自己(unprotected ego)を打ちのめす。

自己の無能感と挫折感が、中心的自己を直撃し、支配する。

その時、遂に、人は、公的な自己と私的な自己とを融合したままではいられなくなり、自己の防衛(self-protection)のために、両者は、引き裂かれる。真に誠実に維持している客室乗務員の笑顔と彼女の感情は、本当に彼女のものか、故意に作られ、会社のために(on behalf of the company)持ち出されているのか、自分の中でどの部分が「会社のために」行為しているのか、という疑問を彼女は抱く<sup>21)</sup>。

21) 少数の労働者は、唯一の自己、大抵は仕事をしていない時の自己(nonwork self)が、本当の自己であると言う(p. 133、邦訳153頁)。

しかし、多数派は、どちらの自己にも意義があり、時と場合によって、それぞれが本当の自己であると考えている。

この場合、個人においては、会社側により、強度の一体化が形作られており、しかも、それが無意識のうちに作られており、個人にとっては、どの部分の中心的自己が、会社によって作り上げられたものなのか、どの部分の中心的自己が、それを差し引いた部分なのか、が不分明になっている場合なのである。

そのように言うよりむしろ、この場合には、会社によって作り上げられ、無意識的に受け入れてきた一体化が、中心的自己の核心的部分となっている、と言った方が、状況を適確に表している。それ故、客室乗務員が、通常の問題を扱っている限り、彼女の心には、何の問題も発生しないが、通常範囲を超えた問題を扱う場合、一方において、彼女は、無意識的に育んだ会社への一体化に基づいて、過剰に神経を磨り減らし、燃え尽き (burnout) の可能性 (p. 187, 邦訳214) があるのと、他方において、一体化していない部分の中心的自己が本当の自分であることに気づき、この時初めて会社側によって作られた一体化と、それを中心的自己から差し引いた部分との強い疎外に気づき、目前の問題から撤退する可能性がある。

②働きかけている相手と気持ちの上で切り離されている時に、人はどのような演技能力を使い、そうした状態から、どのような感情の上での困難が生じるのか、という問題がある。

深層演技をしたいと考えても、乗客が、次々に要求を突き付けてくる状態においては、すなわち高速化が起こっている状態においては、客室乗務員は、表層演技に頼らざるを得ない。

そこにおいて出てくる感情労働者にとっての主要な問題は、表層演技をすることは、「詐欺をしている」(being phony) ことになるのか、という問題である。

表層演技をする客室乗務員は、頻繁に他の客室乗務員から、詐欺師あるいは「ぶっている」(lay it on in plastic) と言われる。客室乗務員達は、こうした誹謗を恐れていた。誹謗を受けることは、乏しい演技力の証左としては

なく、個人の道徳的欠陥 (a personal moral flaw) として見なされ、それ故、恥辱 (stigma) として見なされる (p. 134、邦訳154-155頁)。

つまり、詐欺師呼ばわりされた客室乗務員は、中心的自己と表層演技との分離を非難され、公的生活への一体化の欠如を非難されている。

われわれの見解によれば、この場合、表層演技が使われながら、中心的自己は分裂していないので、疎外の事態は発生しないと解せられる。

③第2の問題が進捗すると次の問題が起こり、表層演技をしながらも、自尊心 (self-esteem) を維持できるのか、という問題が出てくるのである。

「幾人かの人々は、自分自身を、詐欺性を持っていると責めていたが、その他の人々は、幻想の創造 (creation of an illusion) を積極的に必要とする仕事においては、表層演技が必要でもあり望ましいと見ていた。」 (p. 134、邦訳155頁)

自尊心を維持して仕事を続けるには、仕事を真剣に考えることを止めなければならぬ (p. 135、邦訳155頁)。そうするためには、人は、幻想の創造、幻想の維持 (maintaining an illusion) といったところまで仕事を矮小化して考えていって、究極的には、仕事は深刻な問題ではないし、自らには関係ない (not attached to us)<sup>22)</sup> というところまでいく態度を持つ必要がある (p. 135、邦訳155頁)。

さらにこのためには、人は、会社の価値観だけが唯一のものではなく、私的生活における自己に意義を認める必要がある。その上で、人は、どちらの自己も意義があり、時と場合によって、それぞれが、本当の自己であると考えなければならない。このように自らの自己画定 (identity) を考える傾向は、年齢を重ね、経験を積んでいて、結婚していて、会社への一体化を強くは求めない職場で働いている人に見られる。こうした傾向を持つ労働者は、深層演

---

22) ここでは、自らに不利な予期から身を守ろうとする「防壁 (defense)」の作用をする、感情に由来する解釈の変更が行なわれている。

このことについては、渡辺、前掲稿「Ⅱ 感情とは何か」を参照のこと。

技が得意であって、2つの自己が分離することを受容している。

それらの人々は、自分の感情労働に関して、感情をギア (gear) に譬えて言う。

ギアを入れて速度を高める、と。この譬えを使う人は、感情を、自然発生的なものとして捉えるのではなく、その統御とコントロールを、学習した対象物として捉えている (pp. 133-134、邦訳153-154頁)。

ここに至ると、彼女達は、自らの仕事を、「幻想の維持」として捉えるところまで来る。ギアを入れた客室乗務員にとっては、「すばらしい時間 (good time)」を生み出すための労働こそが、問題となる。

このように、仕事を矮小化して、仕事からの距離を取りながら、自尊心を保つ者もいる。

さらに、仕事を依然として深刻に (serious) 捉えて、その仕事に対して、自分の顔を世間向けの仮面 (masks against the world) として、そのまま利用する方法を取る者もいる (p. 135、邦訳156頁)。ここにおいては、そもそも会社に一体化がなされていないことが前提とされている訳であり、その上に、こうした態度を取る客室乗務員は、乗客に対して、表層演技も深層演技も拒否して、本心を顔に出して対応する。

仕事を矮小化して自己へ引きこもるにしても、感情労働を全く放棄して自己へ引きこもるにしても、両者の態度はともに、自己を防衛する立場を取っているのである (pp. 135-136、邦訳156頁)。

この立場の特徴は、中心的自己の防御ということに尽きる<sup>23)</sup>。

われわれの解釈によれば、上記、②と③は、中心的自己と演技との乖離という同一の状況を指し示していて、②の場合の客室乗務員は、労働の場面の価値観を重視しているが故に、詐欺師と呼ばれることによって傷つくことに

---

23) われわれの解釈によれば、この立場を取る客室乗務員は、詐欺師と呼ばれる可能性を持つが、ここまで来ると、外部からのそうした評価は、当該の人々によって意に介されない、と考えられる。

なるのである。

これとは対照的に、③の場合の客室乗務員は、労働の場面の価値観を縮小して見ているが故に、同様の批判を受けても、傷つかない。③の場合の客室乗務員は、②と同様の場面に直面して、自己防衛の解決を試みたと言える。

そして、ホックシールドは、感情労働と自己の関係について、次のように決定的なことを言う (p. 136、邦訳156-157頁)。

感情労働は、人間の自己の感覚への挑戦となる。

換言すれば、一方における、人が「本当の自分自身」(“true self”)と感じているものと、他方における、深層演技と表層演技との間の疎外は、解決を迫り、態度を表明しなければならない何物かになるのである。

感情が問題なく商品化されている時には、客室乗務員は、自らを詐欺師やよそ者とは感じない。客室乗務員は、そのサービスがどれほど心を込めたものであったかについて、何らかの満足を得る。その際、深層演技は、こうした事態を支援する。

しかし、感情の商品化が失敗に終わる時、表情は表面的となり、感情労働は撤退する。仕事は、失敗した転換の隠蔽作業 (disguising) となるのである (p. 136、邦訳157頁)。

### Ⅲ 性別と感情管理

ホックシールドは、性別と感情労働との関連について、次のように考えている<sup>24)</sup>。

殆ど全ての人が、われわれが広い意味において敬意表明 (deference) と呼ぶものを生み出す感情作業を行なっている。

しかし、女性は、それをより多くなすことを期待されている。

ホックシールドによれば、感情労働の要素を含む職業は、職業全体の3分の1以上である。ただし、男性が従事する職業では、そうした特性を持つ職

24) 性別と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. 162-184、邦訳186-211頁。

業は、4分の1を占めるに過ぎないのに対して、女性が従事する職業では、そうした特性を持つ職業は、半分以上を超える (p. 171、邦訳196頁)。

女性が感情労働に就くと、新しいパターン (a new pattern) が展開し始める。そうしたパターンとは、女性が受け取る基本的な尊敬の念 (deference) は少ない、ということである。つまり女性の感情は、男性の感情ほど尊重されないのである (p. 171、邦訳196頁)。

氏は、一貫して、女性のもの見方や感じ方が信用に値しないものと受け取られる傾向を論じる<sup>25)</sup>。

女性客室乗務員は、有色人種 (people of color) や子ども (children) と同じように、感情を軽視されることに対する身分上の防御 (status shield) を持たない。男性客室乗務員よりも、女性客室乗務員の方が、より多くの失礼な言葉や威張り散らした言葉、サービスや運航便や飛行機一般に対する執拗な文句付けに晒される (p. 174、邦訳200頁)。女性客室乗務員の感情は、これらの行為に対する会社側からの緩衝装置 (shock absorber) として見られ、その限りで粗暴に扱われている (p. 175、邦訳200頁)。

客室乗務員の85%を占める女性客室乗務員は、女性であるが故の不利益を被っている。この場合の女性とは、アメリカの中流女性が持っている女性らしさ (femininity, womanhood) の含意を抽出した部分である。

「彼女達は、女性を象徴する。」 (p. 175、邦訳200頁)

女性らしさは、女性客室乗務員に、2つの役割を要求する。ひとつは、与えられた職務を適切にこなすキャリアウーマンの役割である。もうひとつは、愛されるべき妻や母親 (loving wife and mother) の役割である<sup>26)</sup>。

25) ホックシールドは、女性のもの見方や感じ方が軽視される例として、医者への反応に関するひとつの経験的調査を挙げている。その研究によれば、医師達は、男性の病を女性の病よりも真剣に受け止める傾向にあったという (pp. 173-174、邦訳199頁)。

26) ホックシールドは、乗客が、男性客室乗務員に聞く質問と、女性客室乗務員に聞く質問とが、しばしば異なることを、女性客室乗務員に妻的、母親的性質が期待されていることの一つの例として挙げている。乗客は、男性客室乗務員には、管理職を希望するからわざと客室乗務員の職務を研修として経験しているのか、という問いを向けるのに対して、女性客室乗務員には、何故未婚なのか、出産したら仕事を辞めるのか、

以上のような経緯によって、「性別は、1つの職業から、意味の異なる2つの職業を作り出している。」(p. 176、邦訳202頁)

つまり、女性客室乗務員は、一方で、現実に客室乗務員の仕事をこなさなければならないとともに、他方で、乗客に対するもてなしや表敬的な態度を示しながら、女性である、ないし母親である、というような態度を取らなければならない(pp. 176-177、邦訳202-203頁)。

女性に対しては、男性に対するより、多くの表敬を示すことが求められていて、この事態に呼応するように、女性客室乗務員は、自分の指示に乗客を従わせる力に関しては弱い。これとは対照的に、男性客室乗務員は、権威(authority)をもって、乗客に接することができる。

それ故、女性客室乗務員は、扱いに困った乗客に対して、男性客室乗務員にひと睨みきかせてくれる(cast a heavier glance)ように、頼んでいた(p. 179、邦訳205頁)。

こうした事態が積み重なるならば、男性が尊敬を集めれば集めるほど、女性客室乗務員にとっては、年下の女性客室乗務員よりも、年下の男性客室乗務員の扱いの方がより難しくなってくる。つまり、女性客室乗務員にとっては、若い男性客室乗務員は、自分と同等かそれ以上の地位を占めるというように受け取られている。

ここに、客室乗務員についての性別の問題が潜んでいる。こうした問題は、女性客室乗務員に対して、就業上の問題が、女性のアイデンティティー問題を提起することを示している<sup>27)</sup>。

女性客室乗務員は、上記のように、乗客を持ち上げたり、過剰な敬意を表したり、母親であることを誇示したりして、本来の職務とは異なる女性らしさを示すことによって、職業に彼女達なりの特質を付け加えてきた。

企業は、女性客室乗務員のこうした傾向を利用して、感情を商品として扱っ

---

という問いを向けたことを紹介している(pp. 175-176、邦訳201-202頁)。

27) 女性のアイデンティティー問題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. 181-184、邦訳208-211頁。

ている訳である。

こうした流れに対して、もし女性が、自分達の妻的、母親的性質を商品として利用されることを拒むのならば、彼女達は、女性から妻的、母親的性質を差し引いた本来のものとは何か、という問題に直面せざるを得ないことになってくる。

「この抗議の形式、つまり根底に存在する『自分の本来性』(“mine”)への固着は、大部分の自分の領域が『自分の本来性ではないもの』(“not mine”)として棄てられざるを得ないことを示す。」(p. 183, 邦訳210頁)

これが、ホックシールドの言う女性のアイデンティティーの問題 (problems of identity) (p. 181, 邦訳208頁) である。

われわれの解釈によれば、女性のアイデンティティーについて、氏が指摘しようとした問題は、そうしたアイデンティティーを、妻的、母親的性質に求めていくか、全く何にも求めず性差を払拭するか、なのである。

ここに、ホックシールドは、女性客室乗務員の事例の研究から、女性には女性特有の行動が求められていて、そうした言動が会社側によって商品として扱われていると見ている、と解せられるので、氏は、女性に女性特有の言動を期待する会社や企業社会に対峙的姿勢を持つようとしていると解され得る。

こうした氏の立場からは、性差を超えた人間の心における中心的自己とは何か、が当然問題となる。

氏は、この問題を人間の本来性の名の下に究明している。

#### IV 本来性の探求

本来性 (authenticity) とは、偽らざる自分である<sup>28)</sup>。

人々の本来性の探求について論じる際、氏は、本稿「II 公的生活、感情管理、疎外」の「(6) 感情労働者の対応の類型」において提示された、3つのタイプの要約をして、議論に入る (p. 187, 邦訳214頁)。

28) 人間の本来性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. 185-198, 邦訳212-226頁。

第1の類型は、労働者が余りに衷心から (wholeheartedly) 職務に一体化する場合であり、この場合には、労働者は、燃え尽きる危険を冒す。

第2の類型は、労働者が職務上の演技と中心的自己とを区別し、その限りで燃え尽きる危険が少ない場合である。この場合、労働者は、この明瞭な区別をなすことを恥じていて、誠実ではなく単なる演技者 (actor) である自分を低く評価している (denigrate)。

第3の類型は、労働者が自分を労働から区別しているが、このことによって、自分を責めることなく、むしろ仕事を、演技する能力を積極的に必要とするものとして見ている。この場合、労働者は、ギアを入れて演技に没頭して、「私達は、ただの幻想請負人 (illusion maker) なのだ」という、演技についてのシニカルな態度も見られる。

役割に対する過度の一体化によって燃え尽きる危険を伴う第1の類型と比較すると、第2の類型は、労働者は、演技をすることによって、自分と役割との健全な切り離し (healthy estrangement) を行ない、詐欺性を批判されることはあっても、燃え尽きることへの耐久性を高めている。

同様に、第1の類型と比較すると、第3の類型は、演技に没頭するだけに、仕事からも遠ざかっていくので (p. 188、邦訳215-216頁)、燃え尽きることへの耐久性は高い。

ホックシールドは、次の問題提起をなす。

「全ての3つの類型において、本質的問題は、役割に自己が入り込むことを認めつつ、役割が自己に加えるストレスを最小限にするようなやり方において、自己をいかに役割に順応させるか、ということである。」(p. 188、邦訳216頁)

引き続き、氏は、この問いに表れた「自己」とは何かに関して、人間の本性論を展開する。氏の以下の説は、「自己」ないし「中心的自己」の内容を明確にする試みである。

その際、ホックシールドは、誠実性 (sincerity) という人間の特性から、議論を始める。

不誠実性 (insincerity) は、16世紀以前には、欠陥 (fault) と美德 (virtue) のどちらでもなかった<sup>29)</sup><sup>30)</sup>。しかし、16世紀中には、誠実性は人々から賞賛を得るようになった。このことは、社会経済的 (socioeconomic) な条件に基づいていた (p. 191、邦訳218-219頁)。この時代に、イギリスやフランスでは、社会移動 (social mobility)、すなわち階級間での上方移動 (class advancement) が可能である、と認識されるようになった。

「狡知は、階級間での上方移動のためのひとつの重要な用具となった。」 (p. 198、邦訳218頁)

こうした狡知や術策が横行するようになると、誠実な人とは、「単純な人、無邪気な人、少し頭の悪い人」を指すようになった。こうした事情の下では、一方で、美德としての誠実性が賞賛を得るものの、狡知や術策が蔓延すると、他方で、誠実性への関心も下降した。

さらに歴史が進む中で、他者を欺くこととしての不誠実性と、それと対極をなす他者に正直であろうとする誠実性は、ともに、人々の関心を惹くことはなくなった。

現代の人々が最も好んで注意を向けるのは、自分自身に対して行なう欺き (deception) である (pp. 191-192、邦訳219頁)。

「関心の重点は、内面へ移行した。」 (p. 192、邦訳219頁)

現代、われわれを魅了するのは、われわれが、どのように自分自身を欺すのかということである。

この事態と軌を一にして、他者を欺すこととしての不誠実性と、正直であることとしての誠実性の概念に代えて、本来性 (authenticity) に対する関心が、浮上した (p. 192、邦訳219頁)。

本来的な感情は、「自然な」 (“natural”) 感情とも換言され、それは、かつての不誠実性がそうであったように、個人を取り巻く社会的現象に対する反

29) 誠実性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. 189-198、邦訳217-226頁。

30) 誠実性と不誠実性の評価の歴史的解釈については、ホックシールドは、アメリカの批評家であるライオネル・トリリング (Lionel Trilling) の見解に従っている。

応として出来したのである。ただし、今回の社会的現象は、企業による術策の利用と、それを維持するための感情の組織的訓練 (organizational training) である。つまり、われわれの心が管理されればされるほど、われわれは、管理されない心 (unmanaged heart) にますます価値を置くようになってきたのである (p. 192、邦訳220頁)。

ホックシールドは、こうして、自らの著書のタイトルとは逆の「管理されない心」という概念を、提示したのである。

ここに、氏が、「管理されない心」の特質を探求しようとしたことが明確になった訳である。

ホックシールドは、感情の自然な保護区 (natural preserve of feeling) という言葉を用い、現代人が、感情の自然な保護区を求めても空しいのに、そうしたものを希求するのは何故か、を問う<sup>31)</sup>。そして、氏は、その理由は、それが希少になっていることにあるとする。

以上を受けて、氏は、本当の自分とは何か、という問いに答えようとする。

そのために、氏は、その反対概念である「偽りの自己」(“false self”) という概念を用いる<sup>32)</sup>。偽りの自己ないしその反対概念である真の自己とは、事実上の感情の内容、あるいは願望 (wish)、幻想 (fantasy)、行為 (action) の内容によっては、識別されない (pp. 194-195、邦訳223頁)。

一方における偽りの自己と、他方における真の自己ないし中心的自己の相違は、人々が、どれが「自己のもの」(“our own”) であると主張する (claim) のかによって決まる (p. 195、邦訳223頁)。

つまり、何が「自己のもの」ないし「真の自己」、「中心的自己」であるかを決定するのは、そのことに関する自己の主張である。その際、この事態は、まず個人が感情を悟ることを前提としている。

31) 管理されない心に関連づけて、いわばそうした人間本来の心を持った、ルソー (Jean-Jacques Rousseau) の言う高潔な野生人 (Noble Savage) が引き合いに出される (p. 193、邦訳221頁)。

32) 偽りの自己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. 194-198、邦訳222-226頁。

「この問題が存在することを前提すると、何より重要な事態は、感情それ自体へ接近することである。」(p. 196、邦訳224頁)

ここには、感情を通じて、人々は、見ること、思い出すこと、あるいは想像すること (what we see, remember, or imagine) と自己との関連性 (self-relevance) を学び、その上で、「真の自己」、「中心的自己」の判断がなされることが含意されている。

自己を知るのは、感情を通じてであることは、以上のものであるとして、氏は、偽りの自己とは何かを論じることによって、真の自己ないし中心的自己の内容に接近しようとする。

自己のものであると主張されていないという意味においての偽りの自己の中にも、健全なものと不健全なものがある。ホックシールドは、そうした事情について、以下のように触れる。

偽りの自己は、ルソーの言う高潔な野生人<sup>33)</sup>が持ち合わせていなかった、思慮深さ (discretion)、親切心 (kindness)、寛大さ (generosity) を提供する可能性をわれわれに与えてくれている。それは、「健全な」偽りの自己 (“healthy” false self) である。われわれは、子どもの頃の全能への憧れを捨てて、それによって、社会の中へ自分の場所を見いだす (p. 195、邦訳224頁)。

われわれの言葉によれば、人々は社会化 (socialization) をすることによって、偽りの自己の感情を身に付ける。

これに対して、不健全な偽りの自己 (unhealthy false self) の例として、ホックシールドは、自己陶醉者 (narcissist)<sup>34)</sup> と利他主義者 (altruist)<sup>35)</sup> の2つを挙げる (pp. 195-196、邦訳224頁)。

自己陶醉が、男性に典型的であるとするならば、利他主義者的な傾向は、

33) 本稿注31)を参照のこと。

34) 自己陶醉者は、愛と賛美を得ようと必死になる人々である。そのように強引に獲得された愛や賛美は、偽りの自己に与えられるものである。その限りで、自己陶醉者は、得られたものを差し引いて考えなければならない (p. 195、訳224頁)。

35) 利他主義者は、他者の欲求に過剰に関わる人々である (pp. 195-196、訳224頁)。こちらが、客室乗務員の例に相当する人間の類型であると、われわれは、解釈できる。

女性に典型的である。そして、どちらも危険である。

ここまでで、われわれが理解できるのは、健全な偽りの自己と不健全な偽りの自己は、いずれも個人が社会化の過程で身に付けた特質である、ということである。

この事態を前提すると、真の自己ないし中心的自己とは、全体の自己から社会化された自己を差し引いた部分であると理解される。われわれが、これを換言すれば、真の自己ないし中心的自己とは、社会化されていない自己のことなのである。

ここで、ホックシールドの見解における感情と中心的自己との関係を、われわれが想起すると、次のような議論になる。

個人がある感情を抱いて、それによって中心的自己が何であるかを知るという上述の関係を前提すると、個人の中で、どのような感情が「支配的」になるのかが、個人が何をもって真の自己ないし中心的自己の内容であると主張するかにとって、決定的に重要である。もし、感情が他律的にコントロールされるならば、どの感情が支配的になるのかも他律的にコントロールされ、ひいては、主張される中心的自己にも歪みが生じる。

この点に関して、利他主義的と考えられる客室乗務員に対してなされる感情管理の特質を敷衍しながら、ホックシールドは、企業が、感情とその解釈との間に商業的目的 (commercial purpose) を差し挟んでくることによって、そもそも上述の感情の悟り、つまり支配的に感じられている感情は何かが統御されてしまう、と論じている (p. 196, 訳225頁)。

前述の3つの類型に関連づけると、われわれは、この事態を、次のように表現できる。

第1の類型においては、客室乗務員は、その心の全てが企業によって支配されてしまい、非常に追い詰められるまで、感情の爆発は無い。この類型に当てはまる個人は、中心的自己を知るまでに、比較的長い時間を要すると解せられる。

第2の類型においては、客室乗務員は、詐欺師と呼ばれた時に、感情と中

心的自己との食い違いと、詐欺師呼ばわりされたことへの不満の感情によって、中心的自己の存在を知る。

第3の類型においては、客室乗務員は、自分を労働から区別して、感情をギアに譬えて、ギアを入れると言って、深層演技をしていた。その限りで、この類型に当てはまる個人においては、入れられたギアとしての感情と、中心的自己を気づかせるための感情は、完全に切り分けられている。従って、この類型に当てはまる個人も、感情的な爆発があり、それによって、中心的自己を知るまで、比較的長い時間を要すると考えられる。

第1の類型において、労働者が、強い忍耐力によって耐えることができる限界が超えられた時、第2の類型において、詐欺師と呼ばれながらも耐えることができる限界が超えられた時、第3の類型において、ギアを入れた感情による深層演技によって耐えることができる限界が超えられた時、労働者は、遂に、自分の顔を世間向けの仮面としてそのまま利用する。そして、その時に、労働者は、真に、本当の感情に気づくのである。

われわれが、以上のホックシールドの議論を纏めると、企業が労働者に感情労働をさせることによって、労働者は感情を統御されるに至り、感じた感情と自己との関連性を認識し損なう可能性が生成する。ここに、自己とは何かを見失う危険が潜むこととなる。

さらに、その議論の背景にあるのは、原形としての中心的自己が存在する、という考えと、原形としての中心的自己は、あくまで私的生活の中における高い程度の自律的な感情調整ないし感情管理の中において、初期にあった感情に変形が加えられて、形成されるというホックシールドの思考である<sup>36)</sup>。

ホックシールドの見解が、私的生活における感情の公的生活における歪み論ないし疎外論と言われる所以である。

---

36) 渡辺、前掲稿「Ⅲ 私的生活、演技、中心的自己」を参照のこと。

## V 企業社会における感情管理の特質—結びに代えて—

われわれは、ホックシールドの見解の特質を、次のように考える。

第1に、経営学では、市場経済体制下において、財、サービスを提供する企業を研究対象にしてきた。

このうち、経営学が、従来、主として取り上げてきたのは、財、すなわち商品の生産をする企業である<sup>37)</sup>と考えられる。

この点に鑑みると、サービスを生産し、販売する企業を対象にした経営学は、本格的には開始せられてはいないと見ることができる。否、サービス企業を対象とした経営学にまで至る前に、そもそもサービス企業についての研究が多くないのが実情であろう。その上、サービス企業の経営戦略や経営管理ではなく、そこにおける労働者についての研究を試みたものは、さらにその数が絞り込まれるであろう。

ここに、ホックシールドの研究は、第一義的な意義を持つ。すなわち、氏の研究は、まずは、航空会社というサービス企業を取り上げ、そこにおける労働者としての客室乗務員を研究対象としている。

さらに、われわれの見解によれば、サービスを提供するという場合、一方におけるサービスそのものと、他方におけるサービスの供与方法は、区別され得る。そのうち、商品として対価と交換されるのは、通常、サービスそのものの方である。ところが、ホックシールドの取り上げた客室乗務員の労働については、サービスそのものの方よりも、その供与方法が、商品となっている。

この事態は、氏の書物の副題「人間感情の商品化 (Commercialization of Human Feeling)」に表れている。

氏の研究の後、商品としての感情が売買される労働、すなわち「感情労働」の研究が出てくることとなる。

37) 例えば、村田和彦氏は、経営学の対象を、生産組織体と見なしている。  
村田和彦『経営学原理』(中央経済社、2006年)、3頁。

われわれは、そうした事態は、氏の研究の出現を契機としているのであって、氏が感情労働を取り上げたことの画期性を、氏の見解の特質として、記さなければならない<sup>38)</sup>。

第2に、ホックシールドは、感情を、生物学的に所与の知覚であり、元々の感情を、与えられたものと見なしていた。

その上で、人々の生活を、私的生活の場面と、公的生活の場面とに明確に区別して、私的生活の場面について、人々は、本当の感情、ないし中心的自己を持ち、作られた表現としては、表層演技ならびに深層演技を用いるとした。感情、中心的自己、表層演技、深層演技を主たる概念装置として、氏は、人々の表現と、中心的自己との関連を考えて、議論を進めた。

さらに、氏は、そうした概念と認識を踏まえた上で、公的生活、すなわち労働の場面での、人々の感情管理についての研究をした。その際、取り上げられたのは、私企業である航空会社の客室乗務員に対する企業側からの管理と、それへの客室乗務員の反応であった。

われわれの見解によれば、企業における労働者の「感情」が、科学的な概念と認識に基づきながら、研究されたのは、希有なことである<sup>39)</sup>。

---

38) ホックシールドの研究に後続する諸研究の紹介と位置づけについては、次の書物を参照のこと。

崎山、前掲書、「第四章 感情労働と自己」。

39) 経営学的研究の中で、労働者の感情が取り上げられた周知の例としては、人間関係論がある。人間関係論においては、現場の生産労働者の感情が経営学的研究において初めて取り上げられたと目される。その中心をなしたメイヨー (E. Mayo) らの実験による研究の結果は、概ね次のようである。「……人々の行動はその態度や感情から切り離しては理解できず、その態度や感情はしばしば間接的に表現され、さらにそうした態度や感情は人々がおかれている全体状況 (total situation) と不可分の関係にあるというのがそれである。」(田島壯幸(稿)「経営学の基礎2 経営学的研究の発展」(「税経セミナー」[1981年11月号]所収、32-33頁))その上で人間関係論によって、従業員に影響を及ぼす社会的組織には、成文組織 (formal organization) のみならず、自生組織 (informal organization) も存在するという認識がなされたのであった。こうした認識は、やがて、社会的動機づけや小集団におけるリーダーシップの研究等へ連なった(田島、前掲稿、33頁)。

われわれの解釈によれば、人間関係論は、確かに、人間の感情を取り上げ、後の経営学的研究に大きな影響を与えたが、その研究対象は、商品生産の作業現場の労働者であり、また感情そのものの心理学的、社会学的研究に基づくものではなかった。この

しかも、ホックシールドは、感情を、経営学的研究で取り上げられる他の心理状態、典型的には欲求との関連を、特に指摘することなく、飽くまで「感情社会学」の分野において、感情の世界で完結した研究を進めるべく努力を払ったのである。

われわれは、氏が、企業における労働を、感情の側面から、しかも感情の世界で完結するべく研究したことを、氏の見解の特質として、記さなければならない。

第3に、ホックシールドの見解においては、私的生活においては、人には、第1に、中心的自己からの乖離があったとしても、中心的自己への回帰の欲求があり、第2に、その場合に、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、と認識されていた。

こうした私的生活とは対照的に、労働という公的世界においては、人々の感情は、強制的に特定の方向へと導かれてしまい、労働者が取っている、ないし取らされている感情が中心的自己から乖離する。

私的世界における感情が、公的世界においては、強制的に特定の方向へと導かれてしまうことにより、労働者は、演技における感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としての疎外を経験する。

このように認識することによって、氏の議論は、疎外モデルないし疎外論モデルとして位置づけられるのである。

この立論の背後にあるのは、私的生活における感情が本当の感情であり、そこへの回帰の志向である。

われわれは、氏が、私的生活における感情が、公的生活によって歪められてしまうという認識と、本来のものと見なされた私的生活における感情への回帰の志向の存在を指摘したことを、氏の見解の特質として、記さなければならない。

こうした特質を持つホックシールドの見解も、われわれの解釈によれば、

---

点において、ホックシールドの研究とは特質を異にする。

次のような問題を持つと解され得る。

とりわけ、氏が、企業における労働を、感情の側面から、しかも感情の世界で完結するべく研究したこと、に関連して、その方向において研究を進捗させるためには、どのような問題ないし課題が潜んでいるのかを、われわれは考察したい。

その際、経営学的研究において、研究が進んでいる、商品生産における職務再設計と労働の人間化について、まず、一瞥しておくのが、われわれの立論に示唆を与えてくれる。なぜなら、そこでは、そうした問題を取り上げることと関連して、労働者の欲求が取り上げられてきたからである。

それ故、そうした研究との対比と関連を考えることによって、ホックシールドの感情労働の研究が、感情の世界で完結的に有効に研究を行ない得るものであるのかについて、われわれは、思考を深めることができる、と考えるからである。

こうして、われわれは、以下で、まず、企業の商品生産における職務再設計について、一瞥しておき、その後、氏の見解の問題ないし課題を、議論することとなる。

われわれに概括が許されるならば、20世紀当初以後、分業の徹底と大量生産の浸透は、個々の労働者が担当する生産活動の職務の幅を狭隘にすると同時にそれを単純なものにした。そのことによって効率的生産が保証されるひとつの条件が整ったことに、疑問の余地はないであろう。

ただし、この事態の進行には、副作用が伴っていた。

それは、労働者が、幅が狭隘になり単純になった職務に対して、必ずしも満足をしつつ、生産活動に従事できなくなるどころか、かえって、不満足を感じて、それに基づく生産活動の非効率が生じるようになったことである。

企業側にとっては、こうした労働者の不満足とそれに起因する非効率に対する対処が必須となった。それ故、この事態に関して、多くの研究が進められてきた。職務再設計と労働の人間化の名の下に、蓄積されてきた研究がそ

れに相当する<sup>40)</sup>。

例えば、そこでは、職務の特性としての「熟練の多様性」、「タスクの完結性」、「タスクの意義」、「自律性」、「フィードバック」が、被用者の心理的狀態を通じて、個人的な結果として、高い動機づけや高い満足、ならびに、仕事上の結果として、高い品質や低い欠勤率と労働移動に繋がるというモデル<sup>41)</sup>が示されている。

ただし、ここで挙げた職務の特性が、個人的ならびに仕事上の良好な結果に繋がるためには、少なくともひとつの条件として、その職務に携わる労働者に、成長欲求が存在するということが確認されている。その確認に従えば、成長欲求の弱い労働者については、上述のような良好な作用は見られない<sup>42)</sup>。

われわれは、このモデルに、商品生産を行なう労働者については、どのような職務の特質が、労働者の不満足、仕事の非効率をもたらし、どのような欲求を持つ労働者が、新しく付加された職務の特質に、良好な反応を見せるのか、という思考を見いだせる。

われわれの解釈によれば、こうした思考から、ホックシールドの事例研究の対象となった客室乗務員の労働について、次のような示唆が得られると考えられるのである。

### ① 感情労働における満足と欲求

商品生産を行なう労働者は、部品、仕掛品を対象として、そこに労働を加える形で、商品を完成するのであり、企業が売買の対象とするものは、商品

40) こうした研究の流れについては、例えば、次を参照のこと。

田島壯幸『企業論としての経営学』（税務経理協会、1984年）、「第7章 4 作業組織の合理化と労働の人間化」。

41) このモデルについては、次を参照のこと。

田島、前掲書、229-236頁。

その際、このモデルは、ハックマン（J. R. Hackman）の所説を基礎にしている。そこで参照が求められている文献は、次のものである（田島、前掲書、229頁）。

J. R. Hackman and J. L. Suttle (ed.), *Improving Life at Work: Behavioral Science Approach to Organizational Change*, Santa Monica, 1977.

42) 田島、前掲書、231-232頁。

である。生産される対象がサービスである場合にも、企業が売買の対象とするものは、基本的には、サービスそのものである。

ところが、ホックシールドの取り上げた客室乗務員の労働については、サービスそのものの方よりも、その供与方法としての感情表現の方が、商品となっている。

そうした特質を踏まえた上で、氏の事例研究によれば、客室乗務員の感情が、往々にして、乗客の態度によって、耐え得るその限界を超えるのであった。その際、客室乗務員の反応について、3つの区別がなされていたが、いずれの反応の形においても、感情の忍耐は、限界を持つと考えられた。

このように、客室乗務員の感情が、乗客の態度に起因して、耐え得るその限界を超える場合がある事情を前提すると、第1に、われわれは、客室乗務員が、耐え得る労働の特質は何か、を問える。それは、商品としての感情を購入する乗客の特定の態度であり、これについて、われわれは、例えば、「過剰な要求をしない」、「繰り返し要求をしない」、「客室乗務員に差別的発言をしない」等、を考え得る。

このことの延長で、第2に、われわれは、もし客室乗務員に、満足を得る感情労働の特質、ないし、本当の感情あるいは中心的自己を見いだす感情労働の特質というものがあるとすれば、それは、どのようなものか<sup>43)</sup>、を問える。客室乗務員が、感情の面で良好な経験をする場合があることを、われわれは推論できるからである。

---

43) 崎山氏によれば、客室乗務員が、公的場面において感情管理を自律的に発揮できる余地があるかどうかについては、論争的であり、見解の相違がある。ホックシールドのように、それが無い方向で事態を見る論者と、インフォーマル学派と言われる、公的生活における感情管理の弛緩と自律的な感情管理の余地を見る論者もいる(崎山、前掲書、102頁)。

この点についてのホックシールドの見解と、他の論者との見解の相違については、崎山氏の書物の例えば次の箇所を参照のこと。

崎山、前掲書、78-83頁、101-103頁、126-132頁。

因みに、崎山氏自身の研究関心は、そうした論争を含む感情社会学の学説の整理を踏まえた、看護労働の特質の究明である。看護労働についての氏の研究については、次を参照のこと。

崎山、前掲書、「第三部 「心」の労働—看護職を事例に」。

ホックシールドが意図するように、感情の世界で氏の研究を完結させるためには、氏自身は論述していないが、上述の2つの問いに、答えていく必要があるだろう。

さて、上述の第2の問題に関連して、われわれは、氏の見解においては、客室乗務員が、本当の感情を通じた中心的自己を感じる可能性が等閑視されていることを指摘せざるを得ない<sup>44)</sup>。

ここで、直ちに、われわれは、ホックシールドの研究において、客室乗務員が、本当の感情を通じた中心的自己を感じる可能性があるか否か、について関心を持っていることもさることながら、客室乗務員が、中心的自己を傷つけられる、中心的自己を傷つけられない、中心的自己を見いだす、という事態の説明に、むしろ関心を寄せるものであることを表明したい。

つまり、われわれは、そうした事態の説明が、ホックシールドの方法的立場に則り、感情の世界で研究を完結させ、感情を巡る現象が感情によって説明され得るのか、あるいは、それが不可能なら、そうした事態をどのように説明していくのか、に大きな関心を寄せている。

ここで、われわれは、上述の、企業の商品生産における職務再設計において考慮されてきた欲求と、ホックシールドの感情研究とが、無関連なのか、関連があるとすればどのようなものかを探る必要がある。

なぜなら、このことを探ることによって、上述の事態が、感情によって説明され得るのか、経営学的研究で取り上げられる他の心理状態、典型的には欲求との関連を考えながら説明されざるを得ないのか、が究明され得るからである。

こうした立論に沿うと、ここにわれわれは、一方での客室乗務員の満足、不満足と、他方での商品生産に携わる労働者の満足の研究に役割を果たした欲求との関連が、問われて然るべきであると考え得る。

その際、われわれは、企業の商品生産における職務再設計からは示唆を得

---

44) 本稿注43)を参照のこと。

られ得ると確信するが、殊更慎重になるべきことは、そこでの関連で問題となった欲求と、客室乗務員の感情労働との関連で問題となる欲求が同一ではないどころか、かえって全く異なるものとなることである。

企業の商品生産における職務再設計と労働の人間化との関連では、成長欲求を持った労働者が、再設計された職務に反応して良好な結果を生み出した。成長欲求というのは、われわれの解釈によれば、人間の欲求の中では高次の欲求である。

ここで、われわれが、客室乗務員が維持したいと考えている中心的自己を考えると、それは、文字通り自分自身ないし自己そのものである。こうした事態の相違からすれば、客室乗務員が、維持しようとした中心的自己を、欲求で表そうとすれば、それは、人間の欲求の中では、成長欲求と等しく高次の欲求に属しながらも別のそれであると解され得る。

この留意事項を踏まえて、われわれは、客室乗務員が耐え得る労働の特質ならびに、客室乗務員が満足を得るもの、ないし、本当の感情あるいは中心的自己を見いだすものは、どのような欲求で表し得るのか、を取り上げることとする。

われわれの解釈によれば、それは、結果から言えば、自尊心を維持する欲求であると解され得る。なぜなら、ホックシールドが語る中心的自己については、本当の自分に相当するもの、という規定以上はないが、この意味での中心的自己は、本当の自分を維持しようとするものであると解され得るからである。しかも、氏は、アイデンティティや本来性を語っていたが、それらを欲求で表現すれば、自尊心を維持する欲求に相当するものであることを、われわれは確信できるからである。

このことを前提すると、自尊心を傷つけられて、遂にその限界が超えられた時、客室乗務員は、本当の感情をむき出しにする。また、客室乗務員は、特に自尊心を傷つけられない時、感情的には中立的ないし平静であるであろう。さらに、客室乗務員は、乗客への反応をする途上で、自尊心を満たされるような職務を完遂した場合には、満足を得る、ないし、本当の感情あるい

は中心的自己を見いだすと解され得る。

こうして、われわれは、客室乗務員が、中心的自己を傷つけられる、中心的自己を傷つけられない、中心的自己を見いだす、という事態の説明が、必ずしも、感情の世界で研究を完結させ、感情を巡る現象が感情によって説明され得るとは考えられないので、以上のような、欲求による説明を試みた次第である。

しかし、この多分に投機的な部分もあるわれわれの思考に関して、今後とも、感情と欲求との関連を考えつつ、感情労働の研究を進捗させることは、われわれにとっても、今後の課題であろう。

## ② 本来性の意味

①との関連で、自尊心を維持する欲求が、もし、感情労働の現象を説明する際の欲求の基本的なものとして認定されるとするのならば、本来性という形で、ホックシールドが追求していたものに、われわれは、以下のような疑問と補足的研究の必要を感じる。

なぜなら、氏の見解は、感情労働について、感情の世界で完結した研究を進めるべく努力を払ったのであり、この方向と一貫して、そもそも本来性とは何か、を問う必要が出てきたと解され得るからである。

ところが、氏の見解においては、本来性の内容は、必ずしも明確に議論されていない恨みがあった。

すなわち、本来性については、それが、私的生活における感情であり、社会化の過程を経る前の感情であることのみを、われわれは、理解し得たのであった。さらに、われわれは、氏が、偽りの自己の内容については、論じるものの、本来性の規定については、自己全体から、偽りの自己を差し引いた残差としての規定しか、氏の見解から読み取ることはできなかった。

ここに、上述の①で議論した点を合わせ考えれば、われわれは、自尊心を維持する欲求が、一方で、客室乗務員の感情が耐え得るその限界を規定し、他方で、満足を得る、ないし、本当の感情あるいは中心的自己を見いだす労

働の特質を規定する本質的な欲求であるとするのならば、それは、少なくとも、本来性の一部分をなすと考え得る。さらに、われわれは、自尊心というのは、元々の生得のものというよりは、他人、集団との社会化の中で獲得されるものであると考え得る。

もしわれわれのこの思考が当を得たものであるのならば、ホックシールドの研究を、今後、有意味に敷衍していくためには、氏が考える本来性の意味について、生得的な要素のみではなく、社会化的要素も含め、その上で、自尊心を維持する欲求を含めて、その内容を究明することによって、氏の思考を補足していく必要があるだろう。

このためには、氏の感情の概念も再度、その方向へ考察し直す必要がある。なぜなら、氏の感情の概念には、欲求との関連の考察が見られず、感情に関する研究が、欲求に関する研究ほどには、進捗を見ていない現状に鑑みるのならば、感情を、比較的の研究の進んだ欲求から考察し直す努力もあながち筋違いではないからである。

以上、われわれは、ホックシールドの学説については、第1に、客室乗務員の感情が、抑圧され疎外を感じる場面のみではなく、満足を感じる、ないし、本当の感情あるいは中心的自己を見いだす感情労働の場面もあり得るのではないかと指摘した。また、われわれは、第2に、企業の商品生産における職務再設計の議論を出発点の知識として置きつつ、感情労働の世界においては、中心的自己を傷つけられる、中心的自己を傷つけられない、中心的自己を見いだす、という事態の説明が、必ずしも、感情の世界で研究を完結させ、感情を巡る現象が感情によって説明され得るとは考えられないので、中心的自己と欲求との関連が考慮される必要があることを指摘した。さらに、われわれは、第3に、中心的自己である本来性の概念ならびにそもそも感情の概念をもまた、欲求との関連で再考する必要があることを指摘した。

(筆者は関西学院大学商学部教授)