

2004 年度卒業研究

日常生活における演技の両義性  
保育士を例に

藤女子大学文学部

文化総合学科      0115010 番

氏名                      臼井沙織

担当教員                野手 修

## 目次

はじめに	1
第一章	
1. 行為と演技	3
2. 儀礼的行為	4
第二章	
1. 感情を管理すること	7
2. 消費・交換される感情	8
第三章	
1. 感情労働を期待される背景	11
2. 無意識の感情労働	12
3. 表層演技と深層演技	14
4. 機能しない変異	15
第四章	17
引用文献	20

はじめに

我々は日常生活において様々な行為を行うが、一体何がそうさせるのか。たとえば私的な場では、礼儀作法や共通の情報などを共有して、不可視的なルールに基づき相互関係を成立させている。重要なのは、そこで行われるルールそのものではなく、いかにして「ルールに従っていること」を演じるかである。しかしながら、行為主体が所与のルールに「のっとり」行う行為は常に意識的に演じられているとは限らない。「私たちは他ならぬここでこそ愛情は「自然」であると言う。文化がその表現を統制しているのかもしれないし、心理学がその表出を説明できるかもしれないが、私たちは親の愛情を「自然」である」（ホックシールド 2000:78）と感じていることから分かるように、行為は演技ではなく無意識から生じる側面もある。それ故に、何かの拍子に無意識に従っていたルールを遂行することが出来なくなり、行為主体が意識的に表層演技を行う場合もありうるのである。その時感じる「違和感」が本論文のテーマとなる感情労働である。

資本主義経済の発展と共に、上記で述べた本来自然のものとされる感情が商業社会の場で乱用されることで、「感情」のあり方が変容してきた。職場で「本物」の感情を客に提供するという感情労働によって、感情が商品化されたのである。そこでは労働者が自らの感情を商品にして客に提供するまでの過程には、企業による綿密で組織的な労働のコントロールが作用している。たとえば、客室乗務員はつくり物ではなく常に「心から」の笑顔で接客するように企業から期待されている。その為、研修過程において、機内はリビングルームで乗客はそこに訪れたゲストだと教育される。つまり、客室乗務員は本来家庭などの私的な場所で生じる「自然な感情」を職場で発揮しなくてはならないのである。そのような感情労働を行うと、自らの感情は本物なのか偽物なのか困惑し、精神不安定等の異変が生じる。

感情の商品化を考察するために、保育士にアンケートとインタビューを行い感情労働の実態を調査した。経営者側が保育士に要求することで生じる訓練や、それに保育士が順応していく構造を明らかにする。そしてその過程に伴い、職場での感情労働が保育士個人のアイデンティティに及ぼす影響について考察する。

本論文の目的は、まず、私的生活において自然に沸き起こると認識されている感情が相互行為形成の場においてどのように機能しているのかを明らかにする。次に、私的生活における本来自然で心からの感情と認識されているものが、職場で使用されて感情労働として機能する構造を分析する。そしてそれによって生じた感情の商品化が及ぼす労働者のアイデンティティへの影響を分析することで、社会学に感情を導入する事がなぜ今後の研究に

より有効となるのか明らかにしたい。

## 第一章

### 1. 行為と演技

日常生活において人が人と接する時、そこには様々な「仕掛け」が機能している。たとえば道端で突然、初対面の人から自分の学歴や職業など個人的な情報を尋ねられたら不審に思うばかりか気分を害す場合もある。しかしながら、就職面接で初対面の面接官から同じ質問をされても不愉快に感じる人は少ない。このように同じ会話でも、場面設定や会話をする人たちの関係性によって状況は違ってくる。道端で突然出会った人とは、共通の情報—お互いが属する集団、年齢、好意の具合等—が何もない為、個人的な質問をされてもその意図が分からず困惑する。一方就職面接の場合、面接官と志願者との間には、採用に必要な質問・やりとりをするという共通の情報が前提にある為、面接官が初対面であっても個人情報に関する質問に不具合は生じにくい。ゴッフマンの「相互行為儀礼」(1974:18)に照らし合えると、道端は不自然な会話が面接室で効果的に機能したのである。それが上記で言う「仕掛け」の一つとすれば、具体的にそれはいかなるものなのだろうか。

社会生活において生じる誤解の危険を回避するために、相互行為を儀礼化することがある。たとえば、男性の医者が女性患者を診察する時、そこに性的な当惑が生じない為に、「医者がすべての行為を標準化された手順と方法によって運営する」(安川 1997:152)。ここでは、診察する男性を「医者」というカテゴリーにフレイミングする事で相互行為を安全に機能させている。このように人は経験によって、物事をフレイミングするが、それは流動的であるため常に同じものが通用するわけではない。そのため、その作業を間違えると、相互関係に大きな失敗が生じて危険な状態になる恐れがある。また、共存状態における人々のフレームが違う為に誤解が生じる可能性もある。「たとえば、「殴り合い」は「おふざけ」にも「演技」にも転調されることもある」(安川 1997:12)。人は常に相互行為をする時、情報を頼りに相手へのフレイミングを行っている。共存状態において、互いの情報を探りあいながら会話の内容や振る舞い方を試行錯誤している。そして「もし同席者のなかに知らない人が一人でもいたなら、ちょっとした警句や風刺を発するにも注意しなければならない」(ゴッフマン 同上:245)。

会話の内容や振る舞い方に基づき進められる試行錯誤の一例としてゴッフマンは、生徒から「ボス」という位置付けをされるために、初日に強い態度で接する教師について述べている。「エゴが他者の前にでたとき、効果的に状況の定義を投企するという事実に基づいて、相互行為をしているうちにこの投企された定義に矛盾したり、それへの不信感をつのらせ

たり、あるいは他の点で疑問を投げかけるような出来事が生ずることがあり得る、とは想像できることである」(ゴッフマン 同上:14)。このように、相互行為はエゴによりパフォーマンスとして表れる。ゴッフマンは相互行為をする者をオーディエンスとパフォーマーに分けて、共存状態の中でその場にふさわしい演技をすると述べている。その場にふさわしい演技とは具体的には言葉遣いやしぐさ、表情等の礼儀作法を指す。重要なのは礼儀作法をいかに振る舞い共存秩序を保つかだ。自己コントロールによって表現された様々な礼儀作法は、相手に正しく伝達されなくてはならない。その時相互には共通の暗号のようなものがある事が前提となっている。その前提の背景には、話者たちが無意識で行っている二重の作業がある。一つは、自らの行為が他者に正しく伝わっているはずだという前提がある。「ある行為主体が特定の役目を演じているとき、彼は自分を観察する人びとに、彼らを前にして作りだされた印象が真面目に受け入れられることを暗黙のうちに求めている」(ゴッフマン 同上:19)。一方では、正確に伝わらないかもしれないという危険のもとで、慎重にしぐさや言葉遣いを選択している。このような無意識の作業は、集団で話題を共有するときに行われるにも関わらず常に個人内で処理されている。なぜならこの共同作業がある一人のために失敗した場合、責任はその個人に転化される。つまり、二重の作業は個人が個別に処理すべき事として位置付けられているのだ。相互関係における会話は、常にこの曖昧な前提とくしゃみや聞き間違い等の偶発的出来事の危険にさらされながら複雑に機能している(宮内 1991:67-69)。共存関係にあるという事は、同時に自らの社会的地位を失い兼ねないリスクを背負うことでもある。よって、当事者は、ある特定の舞台でそれぞれの役割を義務として分担しながら相互関係を成立している。そこには、他者を記号化してその存在、または身体的特徴からその人とどのように接するべきか決定する作業が行われている。つまり、「身体イディオムによって獲得された自己情報としての印象が、まずは他者が状況の定義をするための主要な情報源である」(椎野 1991:42)。このようにして他者に伝達される「く間身体的行為くは、自己に関する道德規則にもとづく社会的行為なのである」(椎野 1991:43)。

行為の目的が記号化される事で、その行為の社会的地位を際立たせる場合もある。例えば内科と外科の看護婦を比べた場合、患者は外科の看護婦がする事の方が大事だと考えている。なぜなら患者の外傷を手当てする看護婦の行為は、可視的である為分かりやすい。言い換えると、たとえ看護婦が患者のそばにいなくても、患者は手当てされた包帯やギプスを見る事で看護婦に敬意を払える。ところが、内科の看護婦の行為は不可視的なので、行為が記

号化されにくく、しばしば患者は誤解する。

また、葬儀屋が目に見える棺などを飾り立てて、高額な金額を請求するのも行為の記号化と言える。行為を記号化することで新たな価値が生まれ、それがパフォーマンスとして作用する。以上、共存関係における集団が、様々な「仕掛け」によって役割を分担して場を形成する仕組みを述べた。次に、行為主体がどのようにしてパフォーマンスを提示するのかを考察することで、社会の中における個人行為の機能性を明らかにする。

## 2. 儀礼的行為

ゴッフマンは、パフォーマーが自分の行為を真実そのものと認識している場合、それは自分自身に欺かれていると述べている。一方では、自らの行為に醒めている者もいる。醒めているとは、「パフォーマーが、彼あるいは状況に関して抱いている理想には最終的にはなんらかの関心もないまま、ただ別の目的のための手段としてオーディエンスの確信を操ろうという動機によって動いていること」(ゴッフマン 1974:20)を指す。具体的には、販売員が嬉しい気持ちを抑えて職務を遂行することが挙げられる。この場合欺かれているのは、行為主体ではなく、オーディエンスである。よって、「<生真面目な sincere>という用語を自分自身のパフォーマンスによって作りだされた印象を信ずる人に与える」(同上:20)。パフォーマーがオーディエンスを欺く理由は、ただ単に生真面目という印象を与えて自己利益を得るためだけではない。パフォーマーの利益を考慮して、わざと自分自身を欺いているふりをする場合もある。たとえば、医者のもとへひどく苦しむ患者(しかし大した事はない)が訪れた時、医者は患者を安心させるためにわざと気安めの注射を打つ。つまり医者は、注射を投与することで患者の苦しむ状態をよく理解したと演じているのである。医者であるパフォーマーは、自らの行為を欺いているように見えるが、結果として患者であるオーディエンスを欺いている事になる。ゴッフマンは上記の両者を極限的情况として、「これらの極の一つの近くまで行ってしまっている人びとはその行程を終わりまで行ってみようとする傾向がある」(同上:21)と指摘する。なぜなら、そうする事でエゴが安全な位置に保護されるからだ。言い換えると、個人は集団の中でより居心地の良い場所に身を置く為に、様々な欺きを演じているのである。よって、個人は社会という場において儀礼的に行為を遂行しているのである。

ゴッフマンは、デュルケームの言う社会集合体が儀礼によって機能する構造が個人にも

機能するととらえ、社会制度が個人の行為に表層演技となって現れる過程を明らかにするのに貢献した。実際に人が行為をする背景には、社会規制にのっとり、行為そのものを義務や割り当てとして遂行している。その結果、気まずい沈黙が生じたり、視線を落としたり、微笑んだりと表層演技として行為が可視的になると言う。ゴッフマンは、「社会構造とは、多くの状況の集まりについて私たちが抱いている概念にすぎない」(ホックシールド 2000:244)と述べ、この姿かたちのない概念が人に行為することを促していると主張する。

しかしながら一方では、ゴッフマンの分析は「深層演技についての経験的な記述はなく、これに伴って、深層演技に関する理論的な言説も弱い」(ホックシールド 同上:245-246)との批判もある。つまり、ゴッフマンは人が行為する過程を細やかに分析したが、すると今度は「感情経験の主体としての自己はどこに存在するのか? <自己>に対する<行為>の関係とはどのようなものなのか?」(ホックシールド 同上:246)との疑問が生じたのである。ある行為が表層演技として遂行されている時、個人の内面ではどのような「自己」が機能しているのかが問われるようになったのである。もはや相互行為はその場における潜在的、または文化的なルールに従って遂行されるだけではない。ホックシールドが述べた感情によって行為し又相互作用するという感情研究の発展によって、感情がもたらすより複雑な相互行為が明らかになった。つまり、これまでの社会学では現象を個人主義と集合主義、ミクロとマクロ、主体と構造のような二極的な見方で分析していた(岡原 1997:2-3)が、ホックシールド以降「感情」という新たな見方が生まれた。

以上本章では、日常生活における行為が機能する仕組みについて考察してきた。第二章では職場における感情が「感情労働」となる時を考察する事で、ゴッフマンでは語られなかった個人の内面で生じる「感情」について明らかにする。



## 第二章

### 1. 感情を管理するという事

一般的に感情とは、常に自発的で自然に湧き出るものと認識されがちである。しかしながらホックシールドは様々な事例によって、感情は人の内面で管理されている事を述べている。たとえば、花嫁が結婚式当日に予期せぬ出来事に気持ちが落ち込んだ例を挙げている。彼女は結婚式という極めて儀礼的な出来事に感情が翻弄されてしまう。よって大勢の親戚を含む出席者のために「幸せな気分」に浸らなくてはならないと自分に言い聞かせるのだ。そして花嫁らしく振舞おうと表層演技を自己に仕向けたと言う。ところがその後、心の中で「待てよ、結婚するのは<私>よ。他の人じゃないのよ」(ホックシールド 2000:68)と思い直したのだ。そう思うことで、それまで抱いていた張り詰めた気持ちは解消されて、素晴らしい式だと感じた。この一連の出来事をまとめると、彼女は社会規制により、花嫁はこうあるべきと表層演技をとおして行為するわけだが、最終的には自分自身で感情をつくりあげたのである。つまり、この花嫁が結婚式で遂行した行為は、儀礼的側面のみが促したわけではなく、彼女自身の感情管理によって為されたと言える。この事例から明らかになる事は、行為は前章で述べたゴッフマンによる苦痛回避や利潤追求のみで遂行されるとは限らないという事である。儀礼や秩序の機能の働きによって行為がなされると考えられてきたが、感情を分析に取り入れることでより広範囲な研究が可能になったと言える。

このように、ある出来事に直面した時に「感情する」という作業が潜在的に行われている。つまり、物事に対して何かを感じなくてはいけない、又は感じるのが正常とまで強迫観念にも似たような感情の処理をしている。これを感情自然主義といい、時代と共に変化するものでもある。たとえば湾岸戦争で出撃したパイロットが生還後「怖かった」と周囲に漏らしたが、これは第二次大戦時代には考えられない発言だったと言う(岡原 1997:101)。

ホックシールドはゴッフマンが主張した表層演技には、行為がどこからくるのかという問いが欠如していると批判する。彼女が主張するに人の笑顔や視線は社会的な制度が外部に機能してそうさせるのはではなく、個人的な感情が深層レベルで関わっている。なぜなら私たちが感情を表現するときは、外部の行為と結びつけて考えているからだと言う(2000:245-246)。よって、これから重要となるのは「今や私たちは、制度—企業のような—が、単に人の行動を監視することによってではなく、人の感情を監視することによって人々をコントロールしているしくみを明らかにできるような理論」(同上:248)だと述べている。

## 2. 消費・交換される感情

ホックシールドによると、人は感情の贈与交換や感情労働をするために演技行為を行うと言う。感情の贈与交換とは、人が社会集団中において自己の感情管理を意識的に行う事で相互関係を成立させる事である。たとえば葬式において、参列者は喪主に対して悲しい気持ちを表す必要があり、その為に喪服を着用するなど様々な行為をしなくてはならない。つまり、参列者はある行為をする事で哀れみの感情を喪主に贈与している。感情労働とは、主に感情の商品化がなされる場所で遂行されている。

たとえば客室乗務員が客に対して演じなくてはならない本物の（ような）感情が挙げられる。企業の競争が激しくなる中で、職場のような公的な場所において、私的で家庭的なサービスが求められるようになった。客室乗務員は感情管理の訓練を受けて2つの側面をもった人物を演じるようになる。一つは企業から強制されるわけでない自らの意思で行う心からの接客態度、二つめは企業組織の一員として経営向上に努める姿勢である。このように客室乗務員の労働は、個人的判断にゆだねられつつも、すべての行為が企業の組織形態に組み込まれることで感情管理を行っている。感情管理によって社会的な生産性を上げる事を感情労働と言う（岡原 1997:102-107）。

ホックシールドは、個人的素質を職場で利用すると従業員らはほんとうの私とは誰なのかわからなくなると指摘する。つまり、心からの感情をつかって接客し続ける事でその感情は本物なのか偽物なのか、あるいは本来の自分とは誰なのか混乱する危険性があると言う。しかしながら企業は、そのような個人的素質を会社の財産として利用する事を望み、そのために従業員たちはほんとうの感情を仕事で発揮出来るような研修を組織的に受け、さらに企業の一員として振舞うように演じる事を期待される。このような二面性は、従業員の本来の自己を危険な状態にする。

感情労働は公的な場所だけで生じるのではない。私的な家庭生活において妻と夫の関係でよくみられる。夫から経済的に恩恵を受けている専業主婦は、夫への愛情表現として家事労働を行う事を期待されている。たとえば、家庭において女性による「手づくり」のものが期待されている背景には、それが「愛情」としての現れと見なされているからである。このように感情労働を行う妻は、あくまでも夫に対する愛情表現として行為するのであり、経済的恩恵に対する贈与だとは認識していない。

以上で述べた葬式、客室乗務員、専業主婦の例に共通して言えることは行為が儀礼化されている事だ。しかしながらその背景に習慣や経済力、ジェンダーなどの権力も影響している。

それに伴い、個人の深層レベルで感情管理が行われていると言える。昨今に見られる儀礼化された行為の問題点として、客室乗務員の例のように、これまで私的生活の中で機能していた感情が営利的な社会に取り入れられ、需要も高まっている事が挙げられる。このような感情管理を求められる人は、職場で演じる自己とほんとうの自己とが混同し、日常生活に支障を感じる場合もある。

人は感情管理によって行為を儀礼化することで相互関係を成立させているが、感情管理は3つの要素が統一しないと成功しない。それは出来事と、その出来事についての妥当な考え方、適当な感じ方だ。たとえばある人物がパーティに参加する時に行う感情管理の3つの要素を挙げると、まずパーティという出来事が存在し、この人物はこのパーティをどのように受け止めているか、そしてどのように感じて振舞わなくてはいけないかを把握する事だ。もしパーティを悲観的に捉えている人ならば、主催者の為に好意的に振舞わなくてはならないマナーと自己が葛藤して感情管理は失敗する。本章の前頭で挙げた花嫁の例で、彼女が悲しい気持ちを体験したのは、この3つの要素が統一しなかった為である。一方、客室乗務員の場合、企業による指導によって自ら感情を作り出し、あたかも本当の心からの感情として振舞っている。客室乗務員は、そのような作業を感情労働としてこなしている。そして、労働とかけ離れた日常生活においても人は常に自ら感情をつくり出し、それをあたかも自然に演出している。よって、これらは日常生活における感情労働と言える。

さらに、神へ供犠をささげる司祭の感情労働についての例がある。ヒンドゥー教における動物供犠の儀式では、全てが細やかに決められた順序で行われる。たとえば供犠に使用される牛の角や体に装飾することで、可視的に聖なるものへと清める。その他、政を司るのは限定された人であり、そこに出席する者でさえ限定される場合もあったが、たいていは神聖な事柄に単独で参加する者はいなかったという。事前に聖化された司祭が厳粛な空気の中で慎重にひとつひとつの作業をこなしてゆく。これらはすべて儀式的である（マルセル・モース 1983:24-35）。供犠を神へ捧げる為には、これらの儀礼を通して自らも聖なる気持ちになる必要がある。つまり祭司は儀式という身体的な行為を通して、精神的に聖なるものへと清められて供犠を神へ捧げる事が可能になる。

上記で述べたように、感情はある事柄を共同で遂行する為になされる行為のもと生じると言える。ホックシールドは、集団間で行われる感情のやりとりを感情の贈与関係と説明し、「私たちはみんな、感じようと努め、感じている振りをするが、それらを一人で行うことはめったにない」（2000:87）という。感情は行為をする側の演技でありながら、同時に無意識

の所作の現れでもある。

感情の商品化が氾濫する社会を感情市場と呼ぶと、そこには感情管理によって生産・消費されている様々な消費経済の形態が浮かび上がる。ある特定の感情をするために、感情管理された商品を消費している。その背景には生産者側が意図的に作り出した感情が存在している。たとえば、ドキドキするために様々な仕掛けのされた遊園地のお化け屋敷等のテーマパークが挙げられる。消費者、すなわち客はドキドキという感情を体験する為にお金を払いテーマパークへ出かける。商品化された感情が消費される市場では、感情の占める経済的価値が大きくなってきたと言える。

現代において、他者の感情に興味を示しさらに自らも感情するという行為を自然のものとして受け入れる感情自然主義が、感情の商品化という社会的介入によって新たな発展を遂げている(岡原 1997:99-102)。ゴッフマンによると行為は、舞台上でパフォーマーとオーディエンスの義務から生じる共同作業によってもたらされていたが、彼は「相互行為という秩序ないしシステムの割り当てとして“感情する”ことがある」(安川 1997:168) 点が十分認識されなかった。その点を認識するため、ホックシールドは、行為と感情労働を結びつけ、管理された感情によって生じる行為の危険性を指摘した。これらの視点は、現代における感情市場について考察する事で、感情の商品化が個人に影響することを明らかにした。以上をふまえ、次章では感情労働として生じた行為が、個人の自己に浸透する過程とそのイデオロギー性を考察する。

### 第三章

本章では、前章で挙げた感情労働に関する問題の具体例として、保育士の感情労働について述べる。勤続年数が1年から10年間の保育士9名の実態調査に基づいて分析する。9名のうち6名は札幌のR幼稚園に勤務し、アンケートを実施後それぞれにインタビューを行った。他2名はそれぞれX、Y幼稚園に勤務し、アンケートのみ実施した。残る1名はZ幼稚園に勤務し、R幼稚園と同様の方法で調査を実施した。

調査方法として、保育士に以下の3項目を中心にインタビューとアンケートを実施する事とした。一つ目は教職課程から現場での実践までの教育システム、二つ目は園児への感情労働をどのように認識して行動しているのか、三つ目は保育士間の相互行為が職務にどのような影響を及ぼしているのかについて。これらによって、保育士が企業の一員となって感情労働をするまでの過程を明らかにし、自らの感情とそれに伴う行動をどのように受け止めているのかを考察する。また、さらに注目したいのは、保育士が企業に期待されている感情労働を続ける事がなんらかの理由で不可能になった場合の対処方法である。ホックシールドは客室乗務員の例で、嫌味を言う客の膝に「誤って」飲み物をこぼすエピソード等を挙げている。客室乗務員は企業から徹底的に教育を受けて、日々感情労働を遂行しているが「ときおり怒りを洗い流そうと、あざけるような礼儀正しさに怒りを忍ばせ、こつを使って仕事を欺く者が出る。そこには甘い復讐の可能性が残されているのである」(2000:132)。また、ホックシールドは感情労働が困難になった客室乗務員が行う対処方法には「変異の達成」(同上:136-140)が見られたと言う。変異の達成とは、公的活動を円滑にするために感情を社会的につくられた自己が客観的に操作して、マニュアル化された感情規制に忠実に従い、企業などの社会に求められている感情を内在化することに成功することだ。つまり、深層演技によって感じてはならない感情の爆発から回避することを指す。

#### 1. 感情労働を期待される背景

インタビューを行った全ての保育士に「仕事は給料と釣り合いが取れていると思いますか」との質問を尋ねると、全員が「いいえ」と回答した。昨今は私立幼稚園の財政難から経費節減が叫ばれ、授業の内容を考案するのにも多くの時間と手間を要すると言う。その様子は以下の保育士Aの証言で明確になる。「毎日の授業を考えるだけでも大変です。小学校であれば、生徒が教材セットを購入するので楽です。けれど私たちは、たとえば『このトイレットペーパーの芯で何が出来るだろう?』から考えなくてはなりません。材料費が安くて、

なおかつ園児が出来る範囲のものを考えます。」一般的な保育士の仕事は園児と一緒に過ごす事よりも、園の運営維持や園児の指導案を考える時間の方が長い。少子化に伴い、各園はそれぞれ他と差別化をはかって園児を獲得するために力を入れている。そのような現状のもとで保育士は、園児の保護者と良い信頼関係を築いて、園児の兄弟姉妹を入園させるために神経をつかっている。

つまり、現代において園はいかに良いイメージをつくり出すかが重要となってきた。よって保育士は、経営に関する全ての事柄に対して、心が行き届いたサービスをする事が求められているのである。

## 2. 無意識の感情労働

今回のフィールドワークの分析には共有理論（安川 1991:68-69）を用いた。共有理論は、日常の行為やコミュニケーションに関し特定の知識、理論が共有されることで一定の共存秩序が形成されることを想定し、知識としての日常行為と社会関係にある関連を見出そうとするものである。共存秩序とは、「複数の人間が共存する状況の秩序」（安川 1991:67）をいう。

たとえば職場において、上司と部下を含む数名が会話をしている場合、その空間での会話スタイルはある程度限定されている。おそらく部下は、上司に対して敬語を話したり愛想良く微笑んだりする。決して部下は、大きなあくびや腕を組むなど大柄な態度をとる事はない。なぜなら両者間には適切な対応というモデルが存在しているからだ。このように、ある集団が相互関係を形成する過程で前提とされているのは、互いに共通する礼儀作法があると認識している事である。第一章ですでに述べたように、人はその礼儀作法から逸脱しないよう慎重に場をすごしている。

直接インタビューを実施した7名に共通しているのは、みな口を揃えて「常に先生間で話し合うようにしている」と言った事だ。保育士は日頃から職場環境を相互関係によって作りあげる作業に気をつけている。保育士Aの幼稚園では園内の雰囲気は極めて良好だと言う。なぜなら保育士間の細やかな気遣いや助け合いから心の安らぎが生じるため、園児へも自然とその良い感情で接することが出来るからだ。ここの幼稚園では、先輩の保育士が自ら進んで仕事を遂行することを期待され、新人はその姿を見ながら優しさや思いやりを実感する。保育士はつねに園児に観察されているという事を研修過程で教育される。保育士間の関係があまり良くない場合、園児の精神状況などが不安定になり教育上悪いか

らと言う。だからこそ、ここまで保育士間の良い環境作りにこだわるのである。

保育士は、意図的に情報や相互理解の共有を図ることで感情労働を行っている。このような共存秩序の形式は保育士の労働概念に重要な影響を与える。次に、共存秩序によって生じた保育士の感情労働の例を挙げる。

保育士 B は園児と接している時、それが感情労働または労働という意識さえもないと言う。「労働というより子供の成長に付き合っているので、自分の生活の一部のような気がする。自然です」と答えている。園児と接している時に気をつけている事を尋ねると、ドアの開閉や挨拶等の回答があった。理由は園児に良い生活習慣の見本になる必要があるからだという。つまり、保育士 B は、園児の前で模範的な日常を行っているため、労働を労働として認識する事がないのである。保育士 B の証言から分かるように、実際園児に対して感情労働という任務を遂行しているにも関わらず、自身が感情労働をしている実感がないのも、この保育士間の意図的な共有の効果といえる。安川はこのような効果を共有形成の秩序によって保たれていると言う。「そして、その形成＝維持されている<共有>状態を参加者たちは「リアリティ」だと感じている」（安川 1991:78）

ゴッフマンは、行為をする人（パフォーマー）が情報を共有することで、行為を受ける人（オーディエンス）との間に共謀的コミュニケーションが生じるという。「オーディエンスに向けてつくりだされている幻想の脅威にならないような仕方で慎重に伝達される共謀的コミュニケーションを、チーム単位の共謀」（ゴッフマン 1947:208）と述べている。

例えば、保育士 A の幼稚園では、園児の保護者を「バック」と呼んでいる。「先生同士で使う言葉で、生徒は良い（子だ）けどバックが…（怖い）よね、なんて言います。」バックと言われる保護者は、主に口うるさい人を指している。保育士間でしか通じない秘密の言葉を使う事で、ゴッフマンのチーム単位の共謀が生まれる。保育士が保護者に対してそのような共謀をしかける背景に、幼稚園では保護者への対応を神経質に捉えている事が挙げられる。アンケートで「あなたは職務中に別人格を演じていると感じたことはありますか」という問いに、親（園児の保護者）と話しているとき、との回答があった。アンケートを実施した全ての幼稚園では、保育士教育として保護者への対応方法が導入されている。保育士が最も恐れるのは、保護者との信頼関係を壊したときだという。保育士ひとりの対応が、園児の保護者に不信感をもたらした場合、園全体の評価へ影響するからだ。このようなプレッシャーやストレスを抱えている保育士は、仲間同士で秘密の言葉を使うことで、保護者へ見えない仕返しをしているといえよう。

### 3. 表層演技と深層演技

インタビューの中で度々「楽しい雰囲気をつくるように、笑顔や大きな声で（園児と）話す」「園児を注意する時は怒っているような表情をつくる」「園児を大切に思っている事を伝えるために、抱きしめたりする」等の回答が目立った。保育士はあたかも感情が行動に影響しているかのように答えている。しかしながら、すでにこれらの行動パターンは全て教職課程で指導を受けている。よって上記で挙げた行動は、現場で自然に沸き起こった感情によるものではない。このようなズレは勤務年数が長い保育士ほど多く見られた。勤務年数10年の保育士Dは、園児を叱る時について以下のように答えた。

「怒るときは演技などしません。本当に本気で怒ります。そうしないと園児は、何故叱られているのか分かりませんから」

保育士Dはあくまでも自然な感情で園児と接しているかのように答えた。しかしその後、さらに詳しく、叱り方を含む指導方法についてこう回答している。

「怒るときはまず、なぜそのような状況になったのか理由を考えます。突然叱る事はありません。私は大人ですから、必ず冷静になります。相手は子どもなので、いろいろな事が出来なくて当然です。何度も根気強く教えます」

上記の二つの回答から、保育士Dの対応は表層演技である事が分かる。なぜなら保育士Dは、行為をする前に必ず自分はどうか振舞うべきかを慎重に確認しているからだ。

保育士Dは大学の教職課程において、園児と話し合う事の重要性を学んでいるが、まず、教育において怒りの感情はあまり意味がないと徹底的に教え込まれたと言う。感情的に声を張り上げて園児の悪態を注意するより冷静に話し合っ、なぜ悪い事なのか、をしっかりと園児に理解させるほうが重要かつ効果的であると言う。そして話し合うことの他に、誉める事の大切さも指導される。保育士Aは園児を誉める時について以下のように述べた。

「教室が静かにならない時、行儀の良い子をひとり見つけます。そして、『～くんはえらいね。ちゃんと手はお膝の上に置いて、先生のお話もきちんと聞いているよ』と言うと、それまでおしゃべりをしていた子どもたちは、自分も誉めてもらおうと静かになります。すぐに怒ってはいけません」



保育士 A は、園児の教育方法について語っているかのように見える。しかしながら、これは怒りという感情コントロールの仕方である。「職務中に思わずムカッきたらどうしますか？」という問いに七名中六名が一步引いて対応する、感情には表さずに冷静に対応する、と回答した。子供特有の性質を学んだうえで、自分は大人だと比較し認識する。よって、子供が保育士の指示を受け入れない時は、自然と冷静な心で対応しようとするが、それは教職過程で教育を受けた結果である。

#### 4. 機能しない変異

ところが、共有状態が上手く作用しない時、それまで労働と感じなかった「日常」が突然「感情労働」へと変化する。つまり、それまで自然と思っていた深層演技が表層演技へと移行する。保育士 C は、私的生活に問題を抱えていた時、職場でふと「こんなに辛いのに、何故私は明るく振舞っているのだろうか？」と思ったという。保育士 C は、保育士間の幾度となく行われた話し合いにおいて決定された「園児にとっての模範的な日常」を私的生活の悩みで遂行出来なくなっていた。インタビューをした他の保育士にも共通して言える事だが、一度でも共有状態を上手く維持出来なくなった事がある保育士は、「園児の前では常に明るく振舞っている」と答えている。なぜなら、「このような労働者は、偶然の出来事を思うままに個人的に受け止めたり脱個人化したりできるような、幅広い深層演技のテクニックを持たない」(ホックシールド 2000:153)からである。脱個人化とは、企業が求める自己と、本来自然だと考えている自己を切り離して認識する事を指す。このふたつの自己を有効に使い分ける事は、感情労働をより効率的に機能できる可能性が秘められている。たとえば、ある客室乗務員は客からクレームを言われたとき、それを企業の一員として受け止め、一方客からお礼状や感謝の言葉を掛けられたいときは、自分自身の接客の成果だと感じるのは脱個人化の成果である。(ホックシールド同上:152-153)このような脱個人化が未熟な労働者の傾向として、「(アイデンティティの形成がより不完全な)まだ若い労働者や経験の浅い者、あるいは(絶えず男性への一体化を求められる)女性の間で特に顕著に見られる」(ホックシールド 同上:152)。今回のフィールドワークでも、保育士 C のように答えたのは勤務年数の少ない人に多かった。

#### 5. 自己の再定義

職場での表層演技や深層演技が、そのまま個人のアイデンティティに影響してくる。た

たとえば保育士 D はアンケートの中で、現在の職業についての為に生活習慣に変化が起きたと回答している。具体的には、自宅のタオル類を頻繁に洗濯・交換するようになった。この保育士 D の勤める幼稚園では、衛生上の問題から園内のタオルを常に清潔に保つことが指導されている。他には、「相手の気持ちを必要以上に深く考えてしまう。(仕事上、子どもは今何をしたいかなど、子どもの気持ちを考えるから)」と回答している。この例から分かることは、感情労働によって為される行為が習慣化することで自己の一部になってしまうことだ。保育士 D は自宅において、それまで感じなかったタオルに関する清潔さの概念に変化が生じたが、アイデンティティの形成には、自己が主体的に構築するだけではなく、感情労働によって作り出される側面もある。保育士の例からもわかるように、当初表層演技として行為していた事柄が、いずれ深層演技となり自己の再定義を生じさせる。そして主体行為者は、その表層演技から深層演技へと移行する段階を促すのは、心から自然に沸き起こる感情によって遂行されると認識している場合が多い。

以上第三章では、保育士の現地調査のデータを基に、感情労働が自己アイデンティティに及ぼす影響について考察してきた。次章の最終章では、なぜ行為主体者は、感情労働を労働とは認識せず「自主的な感情表現」と認識しているのか分析する。

#### 第四章

上記保育士とのインタビューで明らかになった点は、彼女達が自らが感情労働を遂行しているとは自覚していないことである。そのため、保育士はインタビューの中で、行為はすべて「本当の」感情から生ずるものだと主張していたが、この主張は現地調査を行うにあたり、その対応に最も苦勞した問題を引き起こした。なぜなら、保育士は自らの感情を全て自然・本当のものだと認識していた為、職務行為を「演技」に例える著者に対して強い抵抗を見せたからだ。一般的に「演技」という言葉は虚偽を表すものであり、保育士にとって否定的に受け取られた為である。勤務年数が長い保育士ほど、「演技」という用語に嫌悪感を示した。フィールドワークにおいて、質問事項で使用する言葉の選択には細心の注意を払わなくてはならない。著者が苦戦した「演技」を含むいくつかの用語のように、一般的解釈と学術的解釈では差異がある場合、それをいかに伝えるかで収集出来る情報量に影響を及ぼすといえる。

しかしながら、保育士がインタビュー中に見せた「演技」という用語に対する嫌悪感は、長い教職課程や職務経験において保育士が感情労働をするように訓練されてきたことを裏付ける結果でもあった。園内で最も重要視されるのは、園児によりたくさんの愛情を与えて健やかに成長させることだが、実際はそれだけではない。園が商業社会の中で競争している現実がある以上、保育士は労働せざるを得ないのだ。保育士は経費節減が叫ばれる中で、より安価で教育効果のある授業を提案することを期待され、多くの時間と労力を費やす。また、幼稚園の良いイメージを園児の保護者に印象付けるために、意識的に頬の筋力を使って笑顔をつくる。保育士の職場行為の前提は「心からの」感情でなくてはならないのである。決して機械的になってはいけない。感情はあくまでも自然なものなのである。このように、労働を労働として意識することを禁ずることで、園は保育士に無意識の感情労働を促しているのだ。言い換えると感情労働をすることで、保育士が遂行すべき機械的な労働作業の側面を覆い隠している。

ところが、ここで一つの問題が生じる。それは、一体何が保育士の労働を労働として認識することを禁じているのかという疑問である。確かに保育士が感情労働を行うのは、ゴッフマンが述べた「相互行為の儀礼」的要素があり、一方でホックシールドがこの感情研究において説明した「感情自然主義」(岡原 1997:99-102)的要素もある。その双方を踏まえた上でこの問題を考察すると、行為主体が労働を労働として認識して働くことは極めて危険な行為であり避けるべきものなのである。なぜなら感情は個人を個人たらしめる深い要素を

兼ね備えているため、感情の乱用は自己に危険な影響を及ぼすからだ。よって自己防衛策として、労働者本人が感情労働を自主的な行為として遂行するようになるのだ。しかし、労働者がそのような自己防衛策を余儀なくされたのは、「感情自然主義」が資本主義経済で操作されているためでもある。その結果、感情労働が蔓延し、社会における「感情」は変容した。つまり、「感情自然主義」の乱用により感情労働を余儀なくされた労働者たちは、自己のアイデンティティを保護するために感情労働を行っているが、その実態を自ら否定することにより結果として自己の再生産や社会における感情労働の需要の拡大に貢献しているのである。高度に組織化された企業において、市場競争に打ち勝つために労働者は感情を搾取されている一方、それを自ら自然なものとして肯定する二重の構造が見てとれるのである。その点に関して「ホックシールドの焦点は、感情生成以後の感情と感情規制のギャップへの対処にあるので、前者の感情生成自体にかかわる社会性にはあまり触れられていない」（山田 1997:77）。確かにホックシールドは、「私たちは企業の動機を差し引き、残る個人的な感情を集める、ということを当然の事としてほぼ自動的に行うが、それほど人の感情の商品化が一般的になったのである」（2000:217）と述べているが、無意識の感情労働を行う労働者の自己の位置付けや、それに伴って生じる感情の商品化に対する今後の展開について詳しく述べていない。

近代の感情労働によって生じる感情の商品化は、新しいコミュニケーションの形と言える。特徴的なのは、その感情労働を提供する労働者とそれを消費する側の関係が継続的ではないという事だ。客室乗務員の例を再び挙げると、客と客室乗務員との間で交わされる感情の交換は、極めて一時的であり客がフライトを終えると贈与関係は途切れる。この事は、店員と客や保育士と園児との間にも言える事だ。感情が商品化される事によって、いわば無償の感情が存在しなくなるばかりか人の相互行為のあり方が変化する。つまり、一時的で金銭によって消費される感情の贈与関係だけになる。さらに、無償の感情が希薄になるからこそ市場における感情の需要が高まり、ますます感情の商品化が求められるようになる。また、感情の商品化に伴い、市場からもっとも期待されるのは女性の感情労働と言える。ホックシールドは感情労働に関して女性が期待されやすいと指摘する。その理由は、本来女性は家庭内において夫から経済的な恩恵を受けているため、彼への愛情表現として家事労働をしてきたからだ。つまり、昨今商品化されている家庭のイメージはそのまま女性のイメージへとつながっている。このような商品が市場に氾濫することで、家庭内における感情が制度化、神話化されるという結果がもたらされている。

今世紀の市場経済において、メディアや通信機器の著しい発達により、相互行為のあり方が目まぐるしい速度で変化している。そのような状況の中、感情を日常の社会学に導入することは、より多義的な観点からの考察に有効と考える。

## 引用文献

岡原正幸、石川准、安川一、山田昌弘(1997)『感情の社会学』世界思想社

安川一編(1991)『ゴフマン世界の再構成』世界思想社

A. R ホックシールド(2000)『管理される心』世界思想社

E. ゴッフマン(1974)『行為と演技』誠信書房

マルセル・モース(1983)『供犠』法政大学出版局