



福祉の仕事と感情労働 ～「質の高い良いケア」を提供するために～

執筆 ▶ **二木 泉** ● 介護福祉士

「感情労働」という言葉を聞いたことがある人も多いのではないのでしょうか。感情労働とは、仕事のために感情の表出をコントロールしたり、仕事上に必要な表情や態度を示すことです。今回は介護の仕事を例にとりその過程や特徴について考えます。

感情労働とは何か

感情労働とは、顧客に働きかけるために労働者が自己の感情を管理した上で、仕事上求められる表情や態度を表出したりすることです。1980年代にアメリカの社会学者ホックシールドが、フライトアテンダントや借金の取り立て人などを調査して明らかにしました^{*1}。例えばケアマネジャーさんは利用者さんと面接するとき、笑顔を作ったり、声のトーンを調整したり、使う言葉を選んだりするでしょう。このように福祉の仕事に就く人は、自分の感情をコントロールして必要とされる感情を出す感情労働者なのです。

ホックシールドは、普通の人々が通常の生活の中で自分の感情を管理する「感情管理」と、仕事上で求められた感情や表情を出す「感情労働」を明確に区別しました。感情労働は次の3つの条件を満たすものであると説明します。

1. 顧客（利用者）との対人的接触を持

つこと

2. 労働者が自分の感情管理によって顧客（利用者）の中に感情の変化を引き起こすこと
3. 労働者の感情管理が組織的に要請されて実施されること

この3つの条件に当てはめると、福祉に関わる仕事に就く人は、程度の差こそあれ、利用者さんと対人的な接触を持つ時にはなんらかの感情労働を行っていると言えます。

福祉労働者が行う感情労働の特徴

福祉の仕事をしている人だけでなく、あらゆる接客業の人には、感情労働をすることが求められています。しかし福祉に関わる仕事に就いている人は、利用者さんを理解するために話しやすい雰囲気をつくる、その人の生きる気力など好ましい感情や気持ちを引き出すな

ど、それぞれの利用者さんの性格やニーズに合わせる必要があり、またその人たちの感情にも働きかけるなど、高度に個人化された感情労働が求められています。

特に介護の場合はそれがより明確に求められます。ケアは相互行為ですので、ケアを受け取ってもらわないといけないからです。また認知症のある利用者さんに対して抑うつや攻撃性への対応時や、安心してもらう、落ち着いてもらうなどの時にも感情労働が必要です。そのため、時には「自分の存在感を消す」「孫や息子のような存在になりきる」などの演技も行われることがあります。さらに福祉労働者の行う感情労働の特殊な点として、利用者さんとの長期的な関わりが求められるという点があります^{*2}。表面的で一時的な接客などの感情労働と比較して、福祉労働者の行う感情労働はより深いと言えるでしょう。

私は以前、論文「認知症介護は困