

皆様、お久しぶりです！この度、日比谷診療所だよりは、年に3回の発行となりました。従来どおり、ここでは、私達が、**お知らせしたい事柄・話題のトピック**などを紹介します。日比谷診療所・女性医療スタッフ（薬剤師・看護師・歯科衛生士）が、交替での投稿となります。2019年6月は、歯科衛生士による投稿です。

感情労働は国民性によるもの！？

ある学術誌の編集後記¹⁾に興味深い言葉を見つけました。それは、**感情労働 (Emotional Labor)** というものです。もしかして、私たち医療職は、感情労働なのかもしれない！？今月は、日本人特有に思える、奥が深そうな感情労働にフォーカスしてみます。

感情労働とは^{2, 3)}

感情労働とは、昨今、注目されている新しい概念で、社会学者 A.R.ホックシールドによる言葉です。彼の著書に【管理される心（世界思想社）】がありますが、これは、接客サービス業の方を題材にしています。この方々は、うわべの表層演技に加えて、心を込めた深層演技が求められる職種であることに注目しました。彼は、この概念を**感情労働**と提唱しました。日本では、真心サービスなどといわれています。少々、難しい説明になりますが、相手（クライアント）の精神を特別な状態に導く為に、自身の感情を誘発、または抑圧することを職務にする、精神と感情の協調が必要な労働を感情労働と呼ぶそうです。一方、身体を使って賃金を得る肉体労働、頭を使って創出したアイデアなどで賃金を得る頭脳労働に対して、感情労働とは、その名の通り、感情のコントロールが求められ、それにより賃金を得るものと定義しています。対人関係を業務とする多くの人々は、決められた感情の管理を求められ、規範的な感情を商品価値として提供しています。

以下、感情労働が必要な主な職種です。

- A.R.ホックシールドがいう一般的な職種：医師・看護師などの医療職、介護士などの介護職、客室乗務員（CA）等 *本書は、CAを題材に書かれている

- 顧客のニーズに耐えなければならない職種：ウェイトレス・ホステスといった接客業、カスタマーセンターやコールセンターで働くオペレーター、官公庁や企業の広報・苦情処理・顧客対応セクション、マスメディアの読者・視聴者応答部門、秘書、受付係、エレベーターガール、ホテルのドアマン、銀行店舗の案内係、営業サービス業に従事する人等
- 常に模範的で適切な言葉や表情、態度で接することが求められる職種：教師・保育士等
- 専門家として患者や利用者に感情を使って安心を与える職種：カウンセラー・ケアワーカー等

昨今は、様々な職種に感情労働的なコミュニケーション能力が求められています。例えば、ITエンジニアのようなコンピュータと向き合う仕事は、一見無関係のように思われますが、クライアントとの接点が増えており、感情労働の要素もあるそうです。

感情労働は国民性によるもの！？⁴⁾

こちらの情報もネットからの記事を引用しました。ドイツ人は、他人の感情を尊重したり、周りの空気を読んだりしないらしいのです。ここでは、日本人とドイツ人の気質の違いを通して、感情労働に言及してみます。

以下、いくつかのエピソードを紹介します。

- ドイツの食堂の店員がコースターを客の前に手裏剣のように投げた。これを見た日本人は、“客に対して最低限の思いやりがない”と憤慨していた。多くの日本人は、目の前に物を投げられる＝邪険に扱われていると不快に思う
- 会議の席でドイツ人が自分の名刺を客に1枚ずつ手渡さずに、テーブルの上に投げた。著者いわく“名刺すら投げる人がいるのだから、飲み物のコースターを投げられたくらいでは驚かない。冷静に考えれば、それで何か不都合なことが起こるわけではない。あくまで気分の問題である”と。つまりは、サービスに期待してはいけない。サービスに対する期待度を下げてしまえば、サービスが悪くてもあまり不快に思わない。“自分はお客様なのだから、よいサービスを受けて当たり前だ”と思いついてしまうと、サービスが悪いと頭にくるものである

- 日本人のAさんはドイツ人の知り合いに“こんなひどい目にあった”と自分の体験を話した。その知り合いはAさんを慰めるどころか“そうですか。自分はそんなひどい目にあわないでよかった”と言っただけだった。著者いわく“他人の感情への配慮という意味では、不可解な反応である。もし、このドイツ人がAさんの感情に気配りしていたら、こんなことは絶対に言わないだろう。忖度社会に慣れた人の目には、ドイツ人の態度は不思議なものに映るだろう。他人に対してきめの細かいサービスを行なうには、他人の感情に配慮すること、空気を読むことが不可欠だ。自分が客だったら、こういう状況のときに何を求めるだろうか、どう感じるだろうかと、常に先回りして考えなくては、よいサービスはできない”と。

上記、ドイツ人の気質を表すエピソードから、波線で強調した部分が感情労働というものをも端的に表現していると思います。どうやら感情労働は、ドイツ人と無縁のようですね。感情労働を提唱したのはアメリカ人ですが、忖度社会に慣れている日本人の私には、いまさら感があります。皆さんも接客サービス業において、ぞんざいに扱われると、嫌な気分になりますよね。

感情労働によるストレスを防止する必要性

感情労働は、日本特有のものと考えたら、あまりストレスを感じないのではないのでしょうか。しかし、ストレスが他の労働と比較して回復しにくいことが問題のようです。肉体疲労は身体の休息、頭脳的疲労は脳の休息で対処できますが、感情労働に関しては、オンオフの切り替えが難しく、ストレスが解消しづらいといえます。感情労働従事者は、知らず知らずのうちに疲れを溜める、バーンアウト（燃え尽き症候群）を招きかねません。きちんとオンオフを切り替えて、自己の感情を保ち、こうあるべき理想像に拘らないことが重要です。

企業では、感情が労働内容にもたらす影響が大きい為、ハラスメント対策等で、適切・不適切な感情が規定されており、組織の管理・指導下で感情をコントロールした業務の遂行が求められます。感情労働には、コミュニケーション能力があり感情豊かな人が適

格者であると考えがちですが、国民性故か、我が国では、感情労働の職種が多いことに驚きます。まさにストレス社会ですね。

歯科衛生士にも感情労働が必要か？

真心を持って接する仕事は、介護や看護といった職種の中で、今後、益々、必要になるものであり、医療職に感情労働は必要であると先述しました。歯科医療従事者も原則、システマティックな対応が求められ、時に感情を込めて寄り添う職種です。そうであるなら、歯科衛生士も感情労働者であり、かつ肉体労働者でもあります。常に患者・歯科医師・同僚に対して、真心を込めた対応を身に備えなくてはなりません。これによりコミュニケーションが充実して、従業員は辞めず、患者の来院も中断しない等と、歯科医院経営にメリットを与えると思うのです。それには、自身のオンオフの切り替えが重要であるのは、言うまでもありません。

A.R.ホックシールドが提唱した概念は、何だか肩に力が入りそう。でも、おもてなしの精神と捉えれば、日本人には比較的受け入れやすい概念であると思います。この考えがバーンアウトのリスクに繋がるのかしら！？気をつけよう。



*参考文献

1. 一般社団法人日本歯科審美学会：編集後記，歯科審美 Vol.31 No.1，80，2018.
2. book review：A.R.ホックシールド【管理される心（世界思想社）】
http://www.tku.ac.jp/~juwat/blog/book_blog/2018/12/ar.html（5月7日アクセス）
3. 感情労働とは？感情労働の職種とストレスについて
<https://www.kaonavi.jp/dictionary/emotional-labor/>（5月7日アクセス）
4. 日本人が驚くドイツ人の「空気を読まない」気質（東洋経済 ON LINE）
https://headlines.yahoo.co.jp/article?a=20190423-00273429-toyo-bus_all&p=4
（5月7日アクセス）