

(6) 2019年(平成31年) 3月28日(木曜日)

みなさんは「感情労働」という言葉を聞いたことがありませんか？ 感情労働という言葉はアメリカの社会学者であるアーリー・ホックシールド博士が、自著である『The Managed Heart』の中で取り上げたことをきっかけに急速に広まりました。簡単に言うと、感情労働者には、サービスや商品を提供する際に笑顔や明るい声などを作り出すことが業務の一部として当然のように課せられており、それに対する報酬も給与に含まれているというわけです。

すなわち、感情労働とは、頭脳労働における頭脳(専門的な知識や情報処理能力)や肉体労働における肉体(筋力などの身体能力)のように、感情を仕事に欠かせないツールとして用いる労働形態の一種といえるでしょう。「い

らっしゃいませー」「何になさいますか？」と笑顔でお客様を迎えることができないと、「このお店大丈夫かな？」「何か感じ悪いな」と思われ、お店の評判を落とすことになるかもしれないの

いるのでしょうか。代表的なのは看護師や教師などいわゆる対人援助職と呼ばれる人たちです。飲食店店員やコールセンターといった接客業の人たちも当てはまります。とはいえ、それ以外の職業の方た

ている人たちは皆、大なり小なり感情労働をしていると言っても過言ではありません。しかし、「内面で生じた本来の気持ち」と「仕事として外に出すよう求められる気持ち」が一致するとは限りません。そしてそのズレが大きくなるといくつれてストレスを抱くようになり、それがやがてうつ病や、燃え尽き症候群(バーンアウト)を引き起こします。特に本音と建前を上手に分けることを強く要求される日本社会ではこの現象が深刻です。問題は何でしょうか？「内面の本来の気持ち」を表現して、持っている場所がないことです。聖書にはこのように書いてあります。「私たちの大祭司(イエス・キリスト)は、私

ではありません。罪は犯しませんでしたが、すべての点において、私たちと同じように試みにあわれたのです」イエス・キリストはどのような私たちの内面の本来の気持ちを聞いて、受け取って下さると言われています。そのイエス・キリストはまた次のように言っておられます。「すべて疲れた人、重荷を負っている人はわたしのもとに来なさい。わたしがあなたがたを休ませてあげます」

南加キリスト教教会連合

感情労働

稲富 祐一郎

で、常に笑顔が強いられるという具合です。これは特に接客が主業務となっている客室乗務員などが最も求められることです。

そのほかにどのような職業の人たちが感情労働を行っている

ちは感情労働をしていない、と決めつけるのは早計です。むしろ現代においては、さまざまな職業分野でサービスという側面を重視することが当たり前になってきています。よって、人と関わる仕事をし

た「感情労働」で疲れておられないですか？ あなたの内面の思いを理解し、受け取って下さり、安息を下さるイエス・キリストに祈ってみてください。神様が本当の安息をあなたに与えて下さいます。(コリントのシロアム教会牧師)

師