

# 知識労働と感情労働の増進とその労働者への影響

三輪卓己

キーワード：知識労働 感情労働 深層演技 表層演技 自律性

## 1. はじめに

本研究は、知識労働（knowledge work）と感情労働（emotion work）に注目したうえで、今後の社会における労働の変化や、その意義を探求するものである。本稿ではそれら二つの労働をともに行うような職種に焦点を当て、それらに従事している人にどのような影響が現れているのかをインタビュー調査を通じて明らかにしていく<sup>1)</sup>。

21世紀は知識社会（knowledge-based society）と言われており、そこでは知識労働が重要になると言われている。またHochschild（1983）の著名な研究を契機として、感情労働が注目されるようになってきた。それらは何れも、IT（information technology）やAI（artificial intelligence）の進歩によって肉体労働や定型的な労働が減少していく中で、人間らしさが活かせる仕事として今後ますます重要になるものだと考えられる。

そしてそのような中において、現実的には知識労働と感情労働の両方に取り組むような仕事も増えてきていると言える。その代表的なものとして、医療や教育、対人サービスの仕事などがあげられるのであるが、そこでは知識労働と感情労働が併存するだけでなく、そのレベルも高いものになる傾向があると思われる。

本稿は、上記のような職種における知識労働と感情労働の増進の様相と、それが労働者に与える影響を明らかにしようとするものである。具体的には、知識労働と感情労働への取り組みが増えることによって、働く人の仕事の自律性や成長の機会、あるいはストレス等の心理的負担がどのように変化するのかについて考察していく。

## 2. 先行研究からの知見

### (1) 新しい社会の労働

Toffler（1980）やDrucker（1993）などの先駆的研究によって、工業化社会から知識社会への移

1) 本稿は学術研究助成基金による助成金（No.19K01877）を受けて行われた研究成果の一部である。

行が論じられたのであるが、実際に21世紀に入る頃から、先進諸国の産業構造は大きく変化した。日米欧などの国々において、ITや医薬等の産業をはじめとして、知識や情報を使って新しい製品やサービスを提供する産業が社会を牽引するようになったのである。

それに伴い、人々の労働も大きく変化してきている。新しい基幹産業で活躍する人材は、何かを創造したり、複雑な問題解決を行う知識労働者である。知識労働者が今後の社会の発展に寄与するのであり、企業等の組織における中核的な労働者となるのである。

新しい社会ではこうした労働の変化が現れたわけであるが、それと同時に肉体労働、あるいは定型的な労働が減少し、その価値が低下するといった変化も現れ始めている。知識労働者の労働市場での価値が高まるのに対し、定型的な仕事に従事する労働者は企業の利益に貢献しにくくなるため、賃金が低下したり、機械に置き換えられたりすることになってしまう。それは新しい社会の負の側面として、重要な問題だと言えるだろう。

そのことに直接論じた研究に、Frey and Osborne (2016)がある。そこではAIが進歩することによって多くの仕事が消滅してしまうことが論じられている。AIの技術者をはじめ、知識労働をする人の労働市場での争奪戦が激しくなる一方で、働く場を失う人が出てくる可能性が指摘されたのである。その結果、ITやAIに代替されることない、人間らしさを活かせる仕事に従事することが、これからの社会において重要になることが強く認識されるようになったと言えるだろう。

本稿で注目している知識労働と感情労働は、それが高いレベルで行われる場合、AIに代替される可能性が低い仕事だと考えられる。その意味で新しい社会における有望な仕事だと位置づけることが可能であろう。知識労働の重要性は先述の通りであるが、感情労働はそれとは別の領域において、人間らしさを活かせる仕事として期待できるものではないだろうか。

感情労働は、人との接触の中で何らかのサービスを提供し、相手に望ましい感情を持たせなければならぬ仕事であり、そのために自分の感情や外見をコントロールする仕事である(田村, 2018)。Gratton and Scott (2016)では、これから重要になる人間にしかできない仕事として、問題解決を行うような知的な仕事と、対人関係や状況適応の能力が求められる仕事があげられているが、感情労働はその後者に近い仕事だといえるだろう。したがって今後は多くの人が、感情労働において活躍することが期待されるのである。これらの先行研究を見ても、知識労働と感情労働の重要性が増大しており、それらに焦点を当てた研究が必要とされていることが理解できる。

## (2) 知識労働、感情労働とはどのようなものか

まず本稿の研究対象である知識労働と感情労働とはどのようなものか、また本稿がどのような点に注目しているかについて確認しておく必要があるだろう。

最初に知識労働についてであるが、その先駆的研究者として知られるDrucker (1993)は、それに従事する知識労働者を「正規の高等教育を受け高度な知識を保有している人」と表している。またDavenport (2005)は、知識労働者を、「高度の専門能力、教育または経験を備えており、主に知

識の創造、伝達、または応用を目的として働く者」と定義している。これらの定義からもわかるように、知識労働者とは高度な知識や思考力を使って働く人たちだとわかる。またそれと同時に、知識労働者とはやや曖昧で幅広い概念であり、そこには多くの職種が含まれていることも理解できるだろう。一口に知識労働者と言っても、そこにはタイプの異なる様々な知識労働者がいるのである。

先行研究で知識労働者として取り上げられているのは、①医師や弁護士のような伝統的プロフェSSIONアルにはじまり、②新製品開発を行う研究開発技術者、③IT技術者や各種のコンサルタントのような新興専門職、④新規事業開発や特別なプロジェクトに従事する創造的なホワイトカラーやマネジャー、さらには⑤主として定型的な作業を行いつつ、設備やシステムの保守や改善を行う人など、多様な職種である<sup>2)</sup>。つまり、使用する知識の内容や専門性の高さ、創造性の程度もかなり異なる仕事混在しているのであり、そこには、創造的な仕事ばかりではなく、既存の知識を応用するような仕事も含まれているのである。

そしてその中には、常に他者と接しながら働き、感情労働にも従事する人がかなり含まれているということができる。コンサルタントはもちろん、ホワイトカラーやマネジャーもそのような人たちであるし、あまり創造的ではない知識労働をする人の中には、各種のサービス分野において感情労働にも取り組み、それによって成果をあげる人たちも多いであろう。もちろん、企業以外の病院や学校、非営利法人等で働く知識労働者を考慮に入れば、さらに多くの人々がそれに該当するものと思われる。本稿では先行研究に則り、知識労働者を「何らかの専門知識、ならびに関連する知識や思考力を用いて、知識の創造、伝達、編集、あるいは応用や改善を行う仕事に従事する者」と幅広く定義するのであるが、具体的な研究対象として取り上げるのは、そのような他者と接しながら成果をあげる知識労働者だということになる。

一方、感情労働に関する研究は、航空会社の客室乗務員や集金係を研究対象にした Hochschild (1983) にはじまったと言われている。そこにおいて、感情労働とは「その職務にふさわしい感情(感情規則)にそって自分の感情を管理すべき仕事」とされており、その感情とは賃金と引き換えに売られる交換価値を有するものだと言われている。また田村(2018)では感情労働が、「自分の感情を誘発したり抑圧したりしながら、相手の中に適切な精神状態を作り出すために、自分の外見を維持する労働」と定義されている。これらの定義が示すように、感情労働とは相手の感情に働きかけたり、自分の感情をコントロールする仕事だと言えるのであるが、その後の研究において研究対象となっているのは、接客サービスのような仕事だけでなく、医療関係、福祉関係、教育関係の仕事に広がっており、議論の内容も充実してきている。

さて感情労働に関するこれまでの研究を見ると、その精神的な負荷の大きさに注目するものが多いことがわかる。感情労働を行う際には、自らの外見や感情をコントロールするために表層演技(surface acting)や深層演技(deep acting)を行う必要があるのだが、それらが感情労働者の負担に

2) 三輪(2011)において、複数の先行研究の比較を踏まえて、知識労働者に含まれる職種の整理が行われている。

なることが議論されているのである。

表層演技とは、相手に望ましい感情を持ってもらうために自分の外見や感情を装うものであり、もう一人の自分を演じることだと言ってよい。一方、深層演技は自分自身の感じ方をその仕事に適したものに変わらせようとするものであり、医療や教育関係の仕事に多いのであるが、その職業の理想像を体現することを目指すものだと言えるだろう。

表層演技にしても深層演技にしても、それを続けていると疲労につながるものであるし、それが上手くいかなかった場合に罪悪感を持ってしまう場合もあると言える。それゆえ感情労働の研究では、従来から感情労働とストレスの増加や感情的不協和、離職との関連性が研究されてきた。またバーンアウトとの関連性も盛んに研究されており、情緒的消耗、個人的達成の減退、脱人格化などが度々分析されている。

さらにそれに加えて、感情労働はその意義や価値が認められにくいことを指摘する研究もある。日本における感情労働の研究は、看護師（武井, 2001）や介護士（吉田, 2014）などの研究が多いのであるが、そこでは感情労働者の仕事が正当に評価されておらず、社会的地位や賃金等も低いことが指摘されている。感情労働における気遣いが「やって当たり前」のこととみなされたり、その仕事内容が家事の延長線上にあるものに見えることから、その意義や経済的価値等が軽んじられているといえるだろう。それを見ると、感情労働がより積極的に捉えられることが、今後の社会において必要であることがわかる。

このように、知識労働者と比べると、感情労働者は心理的な負担が大きく、それに耐えなければならぬ存在であり、またあまり高く評価されたり処遇されたりしない労働者として認識されてきたと言わざるを得ない。ただし、感情労働の積極的な側面に注目した研究も存在しており、感情労働をすることで働く人に良い影響があることも議論されている。

例えば Zapf and Holz（2006）では、感情労働が仕事における個人的達成に正の影響を与えることなどが分析されている。感情労働はそれに従事する人に負荷を与えるだけのものではなく、良い影響を与えることもできるのである。そのような点に注目したことにより、Zapf はその一連の研究で、Hochschild が使った *emotional labor* ではなく、*emotion work* という言葉を使うようになったのであろう。*labor* も *work* も仕事や労働を表す言葉であるが、*labor* の方が、手間や疲労、苦役を伴う仕事を表す言葉として使われている。Zapf は感情労働にある自主的な側面、あるいはモチベーションにつながる側面を重視したからこそ、*work* の方を選んだのだと思われる。

元より、顧客やサービスの利用者を気遣う仕事には、心労ばかりがあるのではなく、相手の役に立つことによる満足や達成感もあると考えられる。さらに言えば、感情労働を丁寧に行うことによって仕事で大きな成果を生み出すこともできるだろう。最近になって日本においても、岡部（2018）や高階・開本（2020）によって感情労働の積極的な効果の研究がなされているが<sup>3)</sup>、感情労働をこれ

3) 岡部（2018）では、ポジティブな感情表現をするような感情労働が、組織の心理的契約違反が職務満足を下下させ

からの社会での重要な仕事、中心的な仕事として捉え、そこで活躍する人を増やそうとするならば、こうした感情労働の積極的側面をもっと議論していく必要があるものと思われる。

### (3) 知識労働と感情労働の増進

さて、ここからは本稿が重視している知識労働と感情労働の併存と増進について見ていきたい。近年の研究では、感情労働の高度化が指摘されており（崎山, 2017）、それに伴って重視すべき研究対象が単純な接客サービス等の仕事から、医療や教育等に関わる「感情労働型専門職」にシフトしてきたことが論じられている（大塚, 2018）。そしてそこにおいて、知識労働と感情労働が併存し、そのレベルも高いものになっていると考えられるのである。

先述のように、感情労働の研究は航空会社の客室乗務員と集金係を対象にした Hochschild（1983）にはじまったと言えるのであるが、その後、研究対象が多くの職種に広がっていった。ホテルの接客係やコールセンターのスタッフ、あるいは医療・介護施設（障害児等）で働く人、幼稚園の教職員、銀行やテレビ局に勤務する対人業務の多いホワイトカラー等がそこに含まれている（Zapf, et al, 1999; Mann, 1999）。

また日本では、看護師を対象とした武井（2001）が感情労働の先駆的な研究として知られているのだが、その後、販売職や飲食、観光産業の研究も始まり（関谷, 2016; 須賀・庄司, 2010; 野村, 2018）、介護職員に関する研究も増えていった（吉田, 2014; 古市, 2017）。さらにそこに公務員や教員の研究が加わってきており、特に教員については、矢部・東條（2011）、大塚（2018）、東條（2019）など、多くの研究がなされている。

こうして感情労働の研究対象が広がったのであるが、その中で崎山（2017）は、今後の社会では比較的単純な感情労働が減少するか、あるいは陳腐化してしまい、高度な感情労働が増えていくことに論及している。

ここでいう比較的単純な感情労働とは、顧客、あるいはサービスの利用者との接触時間が短く、かつそれが継続的ではないような仕事を指しているのだが、具体的に言えば、ホテル・旅館のフロントや客室係、販売員やテーマパーク従業員などがそれにあたる。笑顔や丁寧な言葉遣いは求められる仕事であるが、特定の顧客との信頼関係を長く築くようなことは少ない仕事である。したがって田村（2018）によれば、それらの仕事に求められる感情管理技術は表層演技が大半になるという。

一方、高度な感情労働とは、顧客、あるいはサービスの利用者との接触時間がある程度長く、かつそれが一定期間継続されるような仕事を指している。具体的に言えば、教員、医師、看護師、介護職員、カウンセラー、知識サービスの営業担当者などになるのだが、田村（2018）によれば、そ

---

る効果を緩和させることが論じられている。また高階・開本（2020）では、相手の感情を察知するような感情労働をすることが、離職意思の低下につながっていることなどが分析されている。

これらの仕事には表層演技だけでなく深層演技が強く求められ、高度なコミュニケーションスキルや相手との信頼関係の構築が必要になる。さらにそれに加えて、サービスを提供するための専門的な知識や技能も求められる仕事だと言える。

前者の単純な感情労働は、ITやAIの進歩とともに、部分的に機械に代替され、それに従事する人も減ってくるのが予測される。それに対し後者の高度な感情労働は、機械に代替される可能性が少なく、人間らしい能力を活かせる仕事というように理解できるだろう。また田村（2018）も指摘しているように、それらの仕事は何らかの専門知識を使って働くものが多く、高度な感情労働をする人は、同時に知識労働にも従事していることが理解できる。教員を対象に研究した大塚（2018）では、教員の仕事を無境界性、複線性、不確実性<sup>4)</sup>を備えた高度な仕事と捉えたうえで、教員を感情労働型専門職の一つとして取り扱っている。おそらくそれは、看護師やカウンセラーなどにも当てはまることであり、今後の感情労働が高度なものになり、知識労働と同時に行われる傾向が強くなることは明らかだと考えられる。本稿が重視している知識労働と感情労働の併存と増進は、これらの先行研究の議論からも、その重要性が見て取れると言えるだろう。

### 3. 本稿における調査と分析

#### (1) 研究対象

これまで見てきた先行研究の知見を踏まえて、本稿における研究の方法と分析視点を設定していきたい。

まず、本稿における研究対象になる職業、あるいは職種を明らかにしておく必要があるだろう。本稿では、社会の変化に伴って知識労働と感情労働の必要性と重要性が高まっていることに注目し、中でもその双方に従事するような職業、あるいは職種に関心を持っている。そして知識労働と感情労働の増進の様相や、それが労働者に与える影響を明らかにしようとしている。それに基づくならば、本稿の研究対象となるのは前節で見た高度な感情労働を行う人、あるいは感情労働型専門職ということになると思われる。

それに該当する職業、あるいは職種の特徴として、感情管理技術として表層演技だけでなく深層演技が必要とされることや、何らかの専門的知識や技能が必要とされることがあるのだが、そこには二つのタイプがあるように思われる。

一つ目にあげられるのが、従来は主に感情労働の代表的な仕事として捉えられ、議論されていたのであるが、近年になって知識労働が増加し、それが重要になってきた仕事である。具体的に言えば、看護師や介護士などの仕事がそれに該当する。どちらも早くから感情労働の研究において取り上げ

4) 無境界性とは仕事の範囲が不明確であること、複線性とは多くの仕事が行われていくこと、不確実性とは望ましい結果や評価基準が定まっていないことを意味する。

られ、盛んに議論がされてきた。それらの職種を対象に、感情労働を測定するための尺度が開発されたり（Zapf, et al, 1999: 片山ほか, 2005,）、ストレス反応やバーンアウトに関する研究も数多く行われてきた（荻野・瀧ヶ崎・稲木, 2004: 加賀田ほか, 2015）。まさに代表的な感情労働の研究対象だったと言える。

ところが近年、それらの職種に高度な知識労働が要求されるようになってきている。例えば、今世紀に入って大学院の看護学研究科が急増し、看護師の高学歴化が進んでいる。看護師の仕事に高度な専門性が求められるようになったのである。また介護士においても、公的資格が整備され、それを取得することが当たり前になってきている。資格を取得した人は介護福祉士、介護支援相談員などと呼ばれることになるのだが、中でも後者にあたるケアマネジャーの仕事は複雑な判断や交渉を伴うものである。そうした資格取得者の増加は、介護士の仕事に知識労働が増えていることを表していると考えられる。

二つ目にあげられるのは、従来は主に知識労働の一つとして見なされていたのだが、近年そこに感情労働が増加している仕事である。具体的には教員がそれに該当する。先行研究を見ても、2010年以降に教員を対象とした感情労働の研究が増加してきている（矢部・東條, 2011 関谷, 2016: 大塚, 2018: 東條, 2019）。その背景には、マスメディア等でも喧伝されるように、教員に過大な要求をする保護者や生徒が出現し、その対応が教員の大きな負担になり始めたことがあるだろう。もちろんそれだけでなく、社会全体において生徒や保護者との丁寧なコミュニケーションを重視する風潮が強くなったこともその要因であろう。彼（彼女）らはまさに感情労働型専門職と言えるのであるが、深層演技を必要とするような高度な感情労働が特に求められる仕事であるため、感情労働の増進の意味は大きいものと思われる。以上のことから、本稿では看護師、介護士、教員を研究対象とし、知識労働と感情労働の増進について分析を行いたい。

## (2) 知識労働と感情労働の増進の影響

さてそれらの職種では知識労働と感情労働の両方に、高いレベルで従事するわけであるが、そのことが働く人々にどのような影響を与えるのであろうか。本稿ではその影響を、積極的な側面と消極的な側面の両面から分析していきたい。

従来 of 主要な感情労働の研究では、感情労働は働く人に大きな負担を与えるものであり、そのため感情労働はストレスやバーンアウト、離職につながるものとして研究されてきた。しかし、そもそも感情労働は顧客、あるいは利用者の満足度を高めるために行われることが多いため、それを通じて本人の満足度も高くなる可能性があることは明らかである。先に触れた Zapf and Holz (2006) や岡部 (2018) のように、感情労働の積極的な効果に着目した研究も現れてきている。本稿の研究対象である看護師や介護士について考えてみても、患者や利用者が喜んでくれることや前向きになることが、彼（彼女）ら自身の喜びにつながることは想像に難くない。また教員においても、生徒や保護者と信頼関係を築けることや、深層演技を通じて人格的に成長できることは、本人にとって

嬉しいことであろう。本稿においては、こうした感情労働の積極的な側面にも注目したうえで、ストレスなどの消極的な側面と併せて分析をすることにしたい。

またそれに加えて、知識労働にも従事することによって、積極的な影響も消極的な影響も増幅される可能性があると考えられる。知識労働は自分で考え、創意工夫する仕事であるから、自分の裁量で仕事をすることもできるし（自律性の向上）、仕事内容を改善していくこともできる（仕事の高度化）。それが顧客や利用者の満足につながった場合は、より大きな達成感や満足を得ることができよう。しかしその一方で、知識労働は不確実性を伴い、難しい仕事でもあるので、それに従事することによって負担や疲労が増えることも考えられる。感情労働だけでも相応の負担があることは明らかなのであるが、そこに知識労働が加わることによって、それがさらに大きくなる可能性があると考えられるのである。本稿ではこれらのことに留意し、知識労働と感情労働の影響を見ていきたい。

### (3) 研究方法と分析視点

本稿の研究方法として、実際に知識労働と感情労働に従事する人々に対するインタビュー調査を行うのであるが、その理由は次のようなものである。

知識労働にしても感情労働にしても、21世紀になって以降に研究が増加した新しい研究テーマだと言える。どちらを取りあげるにしても、まだまだ手探りの部分がかかなり多い。もちろん二つの労働を同時に扱った研究は極めて少ないと言ってよい。そのような中でサーベイリサーチ等による仮説検証型の研究を行うことは現実的ではないと言えるだろう。その前に、重要な事実を一つ一つ見つけ、それを積み上げ、結び付けてくような、探索型の研究をすることが必要だと思われる。

またインタビュー調査は事前に想定していなかった発見を得られる可能性もあるし、ある事象の背景や、それが生起する経緯なども見ることができる調査方法である。本稿のような研究に適したものだと考えられよう。それゆえ本稿ではインタビュー調査を研究方法として選択し、これまでの議論を踏まえて、以下にあげる分析視点によって考察することにした。

- ① 知識労働と感情労働の増進はどのような形やプロセスで進んでいるのか。
- ② 知識労働と感情労働の増進は、働く人にどのような積極的な影響（例えば仕事の高度化、自律性の向上、満足度の向上）を持つのか。
- ③ 知識労働と感情労働の増進は、働く人にどのような消極的な影響（例えば負担の増加、ストレスや不安の増大）を持つのか。

言うまでもなく、本稿の調査や分析は手探りの域を出ないものであり、確かな結論を得られるようなものではない。あくまで一定の発見事実を示すだけのものになると思われる。その意味で、本稿は今後の研究に向けてのステップと位置付けられるものである。



## 4. 調査結果

### (1) 調査の概要

インタビュー調査は、2019年の8月から2020年の10月にかけて行われた。全部で8名の協力が得られている。インタビューの方法は、勤務先に訪問して対面形式で行うか、もしくはオンラインで行う形式が取られ、60分から90分程度、話を聞くことができた。なお、インタビューの内容は対象者の了解を得て録音し、後日文書化を行っている。表-1は、インタビュー対象者のプロフィールである。

本稿の研究対象は、看護師、介護士、教員であるが、インタビューはそれらの職種を管理する立場の人、あるいは指導する立場の人にも話を聞いている。その理由であるが、彼（彼女）らからは個人的な経験に偏らず、より広い視野から冷静な意見を聞くことができると考えたからである。また、管理者や指導者にあたる人は相応に長いキャリアを持っているため、それぞれの仕事における過去からの変遷も見てきている。それが本稿にとって重要な情報になると思われたからでもある。

表-1 インタビュー対象者のプロフィール<sup>5)</sup>

調査対象職種	仮名	役職等	備考
看護師	A氏	大学看護学部 講師	看護師としての実務経験、指導経験を持つ。
	B氏	大学院保健学研究科 准教授	助産師としての実務経験、指導経験を持つ。
介護福祉士	C氏	介護付き有料老人ホーム 園長	
	D氏	介護老人保健施設事務長	
	E氏	介護付き有料老人ホーム ケアマネジャー	
教員	F氏	小学校教員	
	G氏	小学校校長	
	H氏	大学准教授	

出所) 筆者作成

### (2) 知識労働と感情労働の増進の様相

ここからは、先にあげた分析視点から調査結果を見ていきたい。本稿の最初の分析視点は、「知識労働と感情労働の増進はどのような形やプロセスで進んでいるのか」であった。インタビュー調査では、看護師、介護士、教員の仕事について、過去5年間を念頭に置いたうえで、それぞれ仕事や働き方にどのような変化があったのかを聞いている。例えば量的に捉えて知識労働や感情労働は変

5) A氏、B氏、E氏は女性であり、E氏のみ非常勤である。

化したのか、またその変化の内容（質的な変化）はどのようなものなのかを聞いている。表-2はその概要をまとめたものである。

職種ごとに順に見ていきたい。まず看護師については、先行研究で議論されている通り、感情労働が多く含まれる仕事だと言える。そして近年では知識労働が増加してきており、双方に高いレベルで従事していると言える。

インタビューしたB氏によると、看護師の感情労働というのは、一般的なサービス業のものとは異なり、利用者を喜ばせたり楽しませたりするものではない。医療に関わる行為を確実に進めることを大前提に、患者や家族の不安を低減させる仕事であり、それらの人々の感情が不安定な時でも、自らは冷静さを維持しなければならないものなのである。そのため、患者等の気持ちを理解することは大事だが、過度に共感したり同調するのは望ましくない。B氏の言葉を借りるならば、「甘い夢」を見る人や、「自分の理想」にこだわる人は、「いなくなる」のであり、自分に厳しく、「やるべきことを粛々とやる」人が長く続けられることになる。医療現場の感情労働にはこのような特徴があり、それは昔から大きく変わってはいないようだ。

表-2 仕事の変化（知識労働と感情労働）の状況

調査対象職種	近年の仕事の変化の概要	回答者
看護師	a. 大学卒、大学院卒の看護師が増加する等、高学歴化が進んでいる。 b. チーム医療が増えており、自分たちで考える仕事が増えている。 c. 問題解決手法を学ぶ研修や特定行為研修などが増えている。 d. IT 機器を使いこなす仕事も増加している。 e. 時に患者さんにあたられるようなことはあるが、それは昔からそう変わっていない。 f. 自分の感情を出す仕事ではない。冷静さが必要。	A 氏, B 氏 A 氏 A 氏 A 氏, B 氏 A 氏 B 氏
介護士	g. 職員の 90% が介護福祉士の公的資格を取得している。 h. 独自のキャリアラダー制度を導入して、知識やスキルの高度化を図っている。 i. タブレットを使って利用者の情報を入力したり、色々なデータを作成・共有したりするようになった。 j. 適切なサービスを提供するためのシステムが導入され、IT 機器を使って仕事をする機会が増えた。 k. 利用者やその家族に対する感情労働が増加したとは思えない。むしろ近年は落ち着いてきている。 l. 同僚との間での、あるいは医師や看護師等、一緒に働く他の職種との間での気遣いが多い。	C 氏, D 氏 C 氏, D 氏 C 氏, D 氏, E 氏 E 氏 C 氏, D 氏 E 氏
教員	m. 知識だけでなく、主体性や思考力を伸ばし、評価しなければならなくなった。 n. 英語、道徳、プログラミング、キャリア等、教えるべきことが増えてきている。 o. 授業に IT が導入されたり、アクティブ・ラーニングが始まったりしている。 p. 保護者対応にかなりの労力を要することがある。 q. 通信簿や日誌の書き方に細かい要求がくる。非常に些細な事に敏感な保護者もいる。 r. 学習意欲の低い学生や、反応のない、感情の動きも見えない学生への対応が増えている。	F 氏 F 氏 F 氏, G 氏 F 氏 G 氏 H 氏

出所) 筆者作成

近年の仕事の変化としては知識労働の増進の方が大きいと言えるだろう。2000年前後から、大学院に看護学研究科が設置されることが多くなり、全国で増加していった。それに伴って看護師の高度学歴化が進んでおり、高度な仕事に従事する人が現れてきているという。特に大きな病院の「〇〇センター」と呼ばれるような部署では、高度な専門知識を用いて医師と協働する看護師が増加してきている。それだけでなく、近年ではチーム医療が増えており、医師の指示通りに作業するのではなく、医師、技師、療法士など、多くの関係者と協力して、自ら考えて働く機会が増えている。そのことによって、看護師の知識の幅も広がり、意見を言うような仕事も増えているのである。

それに加えて近年は各種のスキルや手法を学ぶ研修も増加しているのだが、看護師の場合、しっかりとした職能団体がある。それが主導して様々な教育訓練などを行っており、看護師が学びやすい環境を作っているのだという。

ただし、すべての看護師がより高度な知識労働に従事するようになったわけではない。そうした人はまだ一部であり、全体として知識労働が増えたというより、看護師が多様化しつつあるといった方が正確であろう。

次に、介護士についてである。介護士も、従来から感情労働の代表的なものとして取り上げられることが多かった。もちろん、今回インタビューした3名も感情労働の重要性については強く認識していたが、近年それが増加したとは考えていなかった。C氏やD氏は、時に気難しい利用者やその家族への対応に悩まされることはあるとはしながらも、ここ数年はむしろそういう人は減少したのではないかと話していた。おそらく、世間で「モンスター〇〇」といったような言葉が知られるようになり、その弊害が喧伝されるようになって、利用者やその家族もそれを意識するようになったのではないかという話であった。

ただし、介護の仕事は介護プランを作るうえでも、それを実行するうえでも、医師や看護師、その他さまざまな職種の人たちとの協働が必要になる。専門分野や保有する資格の違う人たちとのチームワークが大事になるのであるが、そこにおける介護士の立場はあまり高いものではないのだという。介護士には自分たちより専門的な資格を持つ人たちとのチームワークにおいて気遣いが必要とされる場合があり、利用者との間にある感情労働より、むしろその方が難しい場合もあるそうである。

また介護士の仕事も知的になってきており、公的な資格の取得者が増加しているのはもちろん、C氏やD氏が勤務する施設、法人のように、独自のキャリアラダー制度<sup>6)</sup>を設けて、介護士の知識やスキルの向上に努めている組織もある。その意味で難しい仕事や知的な仕事が増えていると言えるであろう。

しかしながら、そこには看護師とは異なる事情も存在している。看護師の場合は、高度学歴化や専門性が高くなるという形での知識労働の増進が見られたわけであるが、介護士の場合はそうではない。彼（彼女）らの中で知識労働に取り組む人たちというのは、一定期間の現場での仕事を経験し

6) 政府が推進している公的なキャリア段階制度とは別の、法人独自の格付け制度であり、人材育成が主な目的である。

た後、ケアマネジャーになるか、あるいは他のスタッフになることが多い。すなわち、マネジャー化、ホワイトカラー化していくわけであり、看護師のようなスペシャリストとしての成長とは異なるものだと言えるだろう。

またそれに加えて、介護士の仕事が知的になるうえで、彼（彼女）らが働く組織の果たす役割が非常に大きいことも特徴的である。今回インタビューした3名が勤務する施設、法人は、長い歴史を持つ有名な組織、あるいは大きな企業グループに属する組織である。そのため、介護士を長期間雇用し、育成していく仕組みも整備されているのであるが、すべての施設や法人がそうなのではない。表-2にあるような人材育成の仕組みなども、これらの組織独自の取り組みである。したがって、全国で働く介護士がすべてこのような環境にあるのではなく、あくまで今回取り上げた組織においてこのような知識労働の増進が見られると考えた方がよさそうである。これらのことからわかるように、介護士の仕事に知識労働が増えるかどうかは、彼（彼女）らが勤務する組織にかなり依存するものだと考えられる。

最後に教員についてである。教員は先行研究において、感情労働型専門職として注目されている職種である。言うまでもなく、元々知識を用いて働く仕事なのであるが、近年は小学校教員等において、より難易度の高い仕事が増えているようである。

2017年に示された新しい学習指導要領において、主体性や思考力、判断能力の養成が求められるようになった。それと同時に、授業においてアクティブ・ラーニングなどの新しい手法が取り入れられることが多くなってきた。したがって、小学校の教員にはそれらに対応することが求められることになり、通信簿を作成する際には主体性や思考力、判断力などの評価も行うことになったわけである。しかしそれらは簡単に評価できるものではなく、その評価作業自体がかなり難易度の高い仕事になってきている。

さらにそれに加えて、小学校でも英語教育やプログラミング教育、キャリア教育などが行われることとなり、小学校教員に求められる知識の幅は非常に広がっている。こうした事実からも知識労働における質的变化、難易度の向上が見て取れる。

ただし、インタビューにおいてそれよりも強調されていたのは、感情労働の増進である。表-2にあるように、それにかかなりの労力を費やしているようであり、F氏によれば実際の時間の何倍もそれに従事した気持ちになり、疲労の原因になるとのことであった。特徴的なのは、小学校の場合は児童というより、その保護者との間での感情労働が多くなっており、それを強く認識している教員は多いということであった。校長であるG氏によると、自分の子どもの教育、あるいは成績に対して、非常に敏感な保護者が増えており、些細なことでもクレームが来るようになってきているという。また保護者同士でSNSで連絡を取り合っていることが多いため、そうしたトラブルが広い範囲で知られることになりやすいらしい。そこからまた新たなトラブルが発生することもあり、その対応は教員にとってかなり負担になっているとのことであった。

一方、大学教員の場合は少し状況が異なり、保護者ではなく学生本人との間での感情労働が増え

ているようだ。インタビューした H 氏が勤務する大学は地方の私立大学で、いわゆる難関大学ではない。そのため、学生生活に希望を持っていない学生も少なくなく、学習意欲も総じて低いのだそう<sup>7)</sup>。そのため、履修科目の登録をしない学生や、課題その他を提出しない学生もかなりいて、これらの学生に連絡を取って手続きや提出を促すことも教員の仕事となっているとのことであった。

そこでのコミュニケーションにおいて感情労働が必要になるのだが、強い挫折感を抱えた学生が多いため、繊細なやり取りをすることが求められるのだという。そして多くの場合、そうした学生は励まして叱っても無反応であり、何ら意思表示をしない。それに耐えて自分の感情をコントロールすることが日常的な仕事になっているということであった。

H 氏の話には、彼が勤務する大学特有の事情も含まれているだろうが、近年は大学進学率が上がり、その中で大学生の学力や意欲の低下も盛んに議論されるようになってきている。この話は決して彼だけのものではないだろう。小学校教員の例も併せて考えれば、やはり教員の仕事に感情労働は増進していると言えそうであり、教員の仕事の中で重要な位置を占めるようになっていられるだろう。

### (3) 個人への影響

次に、「知識労働と感情労働の増進は、働く人にどのような積極的な影響（例えば仕事の高度化、満足度の向上、自律性の向上）を持つのか」、「知識労働と感情労働の増進は、働く人にどのような消極的な影響（例えば負担の増加、ストレスや不安の増大）を持つのか」という分析視点によって調査結果をみていきたい。表-3はその概要である。

まず、積極的な影響の方からである。表-3にもあるように、特に看護師や介護士においては、仕事が知的になることによって多くのメリットがもたらされることが明らかになった。また教員についても、いくつかの積極的な影響が見られたと言える。

最初に看護師から見ていこう。かつては専ら医師の指示に従い、忙しく動き回って気遣いをするのが看護師の仕事だと考えられていたが、専門性の高い人や仕事が増えてきてからは、働き方に自律性が強くなってきたようである。

例えば優秀な看護師は医師と一緒に難しい仕事にも従事するのであるが、医師の指示を待つのではなく、「先生、これやりますよ」と自分から提案して、医師の了解を得るような働き方が増えてきているのだそうだ。もちろん最終的に医師の了解を得るわけであるが、自分でやるべきことを判断しているわけであり、専門性の高い知識を持つことによって自律性が向上しているのがわかる。そしてそうした優秀な看護師は目指す仕事の水準も高く、早くから問題意識を持って働くのだという。ただそのために、考えすぎて悩んでしまうようなこともあるらしいのだが、普通なら免許を取得し

7) 志望する大学を全部不合格になった学生や、そもそも進学に関心がなかった学生がおり、学生生活を頑張ろうとも、楽しもうともしていないということであった。

た後の経験の中で気づくようなことを、学生時代から認識するような人もいう。

表-3 個人への影響の概要

調査対象職種	積極的な影響	消極的な影響
看護師	a. 目指す仕事の水準が高く、早くから問題意識を持って働く人が増えた。(B氏) b. 看護を「奉仕」ではなく、「仕事」と冷静に捉えるようになっていく。(A氏) c. いちいち医師に指示を仰ぐのではなく、自分で考えて医師の了解を得る人が出てきている。(B氏) d. 病院以外の勤務先や新しい働き方を選べるような人も出てきた。(A氏)	e. 若い高学歴者は現場経験の少なさがコンプレックスで、それが打たれ弱さにつながっている。(A氏)
介護士	f. 職場への定着率は高くなってきた。(C氏, D氏) g. 事務スタッフへの転換も含めて、今後のキャリアを描きやすくなった。(C氏, D氏, E氏)	h. 高齢の職員がITなどに対応できないケースはある。(E氏) i. 感情労働が負担になることはあるが、深刻な状況ではない。(C氏, D氏, E氏)
教員	j. 独りよがりな仕事は通用しないという意識は出てきている。(F氏, G氏) k. 仕事の説明責任を意識するようになった。(G氏) l. 授業のしかたに創意工夫する人は増えたのではない。(F氏, G氏)	m. 仕事の負担が増えている。教員の力量の差も大きくなるのではない。(F氏) n. 感情労働の負担は大きい。退職者や退職者も増えている。(F氏, G氏) o. 委縮する教員が増えたように思う。(G氏) p. 感情労働で感じた虚無感が、教育、研究への意欲の低下につながることもある。(H氏)

出所) 筆者作成

またそれに関連することであるが、そうした自律性の向上が仕事観の変化にもつながっているそうである。かつて看護師の仕事は滅私奉公のようなイメージで捉えられることが多かったのであるが、現在はもっと冷静に捉えられているようである。それについてA氏は次のように話している。

「かなり昔よりスマートだと思う。(中略) 働き方の、それこそ、奉仕の精神のある頃は、休むなんて(ダメなこと)、熱があっても働きます、みたいな感じだった。今は違いますよ、(きちんと)『休みます』みたいな」

こうした変化は看護師の仕事が、気力や体力に依存した仕事であり、過酷な仕事、報われない仕事というイメージから脱するためにも必要なことであろう。働き方が理性的になり、過剰な忍耐を美德としないように変わってきているようだ。

また少数ではあるものの、高学歴の看護師が若くして訪問看護の仕事を選ぶなど、新しい働き方も見られるようになったのだという。このようにキャリアが多様化したり、働き方の選択肢が増えたりすることも、積極的な影響の一つと考えられるだろう。

さて看護師ほどではないかもしれないが、介護士にも積極的な影響が見られている。先述のようにインタビューした施設や法人においては、教育訓練やキャリア開発の仕組みが導入され、その結

果として介護の仕事からスタッフへの転換などもみられるようになってきた。そのことによって介護士の組織への定着率が高くなっており、以前ほど人手不足に悩まされてはいないのだという。もちろん、介護の仕事は楽なものではないので、早期に退職するような人もいるのは事実であるが、近年は将来のキャリアが描きやすくなったことから、一度職場に適応した人の勤続年数はかなり伸びてきているそうである。

一方、看護師や介護士に比べると、教員における積極的な影響はそれほど顕著なものはない。どちらかという知識労働に感情労働が加わることの負担が話されることの方が多かったと言える。ただそうした中でも例をあげるならば、小学校教員が保護者に納得感を持ってもらうことを意識するようになり、それが丁寧な教育や保護者への説明につながっていることがある。元々教員の仕事は裁量権が大きいため、個人の考えで自由に仕事ができる範囲が広がった。そしてそれがともすれば、独りよがりの仕事をする教員の発生につながっていたのだが、保護者への対応を意識するようになってから、成績のつけ方や連絡内容に至るまで、きちんと根拠を確認したうえで、論理的に行う教員が増えたのだという。それは一定の仕事の質的向上を意味するものであるし、仕事の変化による積極的な影響だと言えるだろう。また、新たなカリキュラムや指導内容が増えたことに伴って、授業方法や内容に創意工夫を重ねるような教員も出てきているという。そのことも積極的な影響だと考えることができる。

次に、消極的な影響について見ていきたい。まず看護師であるが、大卒や大学院卒の看護師は、現場に出る年齢が高いため、同年代の人たちに対して現場経験の少なさをコンプレックスに感じる人が多いのだという。確かに同じ年代の看護師でも、先に現場に出ている人の方が患者の対応等に慣れていることが多い。感情労働への耐性も強いものと思われる。そうしたコンプレックスは一定の期間の後に解消されるものなのであるが、それまでに何らかの失敗をしてしまった場合、それにショックを受けて自己評価が極端に低くなる人もいるそうだ。これらのことは、高学歴化した看護師の初期キャリアの問題点が表出化したものだと言えるかもしれない。

一方介護士では、それほど目立った消極的な影響は見られなかった。ただし、仕事にITが導入されたり、公的資格の取得が当たり前になることに対して、高齢者が対応できない場合があることなどが指摘されている。そしてそれと似たようなことが小学校教員にも言われており、新しいカリキュラムや授業方法などへの対応力に、教員間の個人差があることが指摘されている。新しいことへの対応力が弱い教員もクラスを受け持ち、授業を続けるわけであるから、彼（彼女）らの能力開発が今後大きな課題になるのは間違いない。

そして最も深刻な問題として議論されたのが、教員の感情労働に関することである。教員の感情労働に関わる負担は大きく、それを原因とした離職者や休職者も増えているのだという。またそこまできなくても、失敗やトラブルを恐れるあまり、委縮したような働き方になる人も少なくないようだ。それによって意欲的な教員が減少してしまうとしたら、看過できない問題になると言わざるを得ないだろう。

さらに大学教員について言えば、無気力で教員からの働きかけに無反応な学生と対峙することによって、教員の様々な活動が停滞する可能性が指摘されている。学生対応に虚しさを感じた教員は、教育に対する熱意を失うだけでなく、向上心が弱くなり、研究にも取り組まなくなる場合があるのだという。そして教員の意欲の低下が学生に伝わり、さらに彼（彼女）らの学習意欲の低下を招く場合もあるのだという。こうした悪循環が大きな問題であることは言うまでもない。このことは教員のモチベーションやメンタルヘルスの問題にとどまらず、大学教育の健全性に関わりかねない問題だと考えられる。

#### (4) その他の発見事実

ここからは、調査で明らかになったその他の発見事実について見ていきたい。

最初に取り上げるのは、教員の感情労働に関わる発見事実である。今回の調査において、看護師や介護士の感情労働については、それほど深刻な個人への影響が語られることはなかった。それに対して、教員の感情労働には消極的で深刻な影響が多くあるようであった。

その理由として考えられるのが、特定の教員と特定の児童（生徒）、学生、あるいは保護者との結びつきが強いことである。つまり、一人の教員がそれらの人たちとの感情労働を、ほぼ全て担うことになるのである。看護師や介護士は、勤務時間のシフトもあり、一人の利用者に複数の担当者がいて共同で看護や介護にあたることになる。全責任を一人で担うことは珍しい。また看護師や介護士はチームとして働いているという意識を持っているため、利用者との間で何かトラブルがあったとしても、必ずその情報を職場で共有し、全体で対応することになる。それが個人の負担を軽減することにもつながっているようである<sup>8)</sup>。それに対して教員の場合は、情報の共有などはできたとしなくても、最終的には教員一人一人が問題に対処しないといけなくなる。言うまでもなく、教員の方が看護師や介護士よりも独立性が高い仕事なのであるが、そうであるがゆえに、感情労働の負担が重くなるようなのである。

また教員の感情労働は先行研究でいうところの深層演技が重要になるものであるが、H氏の話によると、大きなトラブルなどを経験し、深層演技に疲れ果てると、極めて形式的な表層演技だけを行う教員も出てくるようだ。今回の調査を通じて、教員の感情労働、あるいは一人で深層演技をするような仕事にはそうしたリスクがあることが発見されたと言える。

次に取り上げるのは、感情労働に関わるトレーニングや学習が、現場の経験や先輩たちからの助言等に限られていることである。感情労働の重要性や難しさが認識され、それが個人のメンタルヘルス等に大きな影響を与えることが議論されるようになってから久しいのであるが、そのための体系的な学習手段や効果的なトレーニング方法が開発されるには至っていないようだ。もちろん、感情労働に対処する方法は簡単には習得できないし、それを何らかのメソッドにすることも難しいので

8) もちろんその程度は勤務する組織によって異なるし、特定の担当者に固執するような利用者も存在する。



あろうが、F氏やG氏の話によると、教員の感情労働に関する注意点や事例などが文書化されることはなく、個人の経験が口伝方式で若い人に伝えられている状況だという。そこから判断するならば、多くの人が感情労働に苦勞しながらも、それへの対処は個人任せ、現場任せになっており、組織的な対処や能力開発が不足していると言えるだろう。このことは将来における最も大きな課題と言えるかもしれない。

## 5. 本稿の含意と今後の研究課題

最後に、本稿の含意と今後の研究課題について述べたい。まず本稿の含意についてであるが、第一にあげられるのが、知識労働と感情労働が増進することによって、それに取り組む人の能力等の差が大きくなり、キャリアも多様化していく中で、それに応じたマネジメントが必要になるということである。

今回の調査で、より高度で自律的な仕事に従事する人が現れたことがわかったわけであるが、それらの人々には相応の職務や権限の付与が必要になるだろうし、相応の処遇も必要になるだろう、彼(彼女)らの仕事内容に相応しい社会的な評価や報酬が得られることが重要になるものと思われる。また、働き方やキャリアの多様化に応じて、組織内はもちろん、組織外も含めた分業や協働の関係を再構築していくことも必要になるだろう。組織や社会的分業を再検討することとなるのだが、それらに関する研究も今後求められてくるだろう。

そして第二に、一人で深層演技を行うような仕事のマネジメントについての研究が必要だと言える。今回の調査で、最も心理的負担の増加が顕著なのは教員であったが、その背景には、一人で深層演技を行うという特徴があった。それをいかに支援し、また緩和するのか。理論的にも実践的にも重要なテーマになると思われる。

次に今後の課題について述べる。言うまでもなく課題は山積しているのだが、ここでは代表的なものだけをあげておく。

最初に、インタビュー調査を継続してデータを蓄積していくことがあげられる。本稿は8名のインタビュー結果に基づくものであるが、それが十分なものだとはいえられない。様々な職場や立場の人たちへの調査が必要になる。そのことによって、本稿では詳しく検討できなかった二つの労働の相乗効果や補完効果についても見るようになるだろう。

次に教員の感情労働の内容について詳しく分析することが必要になる。今回の調査で問題が多く見られたわけであるが、先行研究で開発された感情労働の測定尺度等を手がかりに、その内容を詳しく見る必要があるだろう。

さらに、今回の調査で感情労働に対処するための訓練や能力開発は、それほど活発に行われていないことが明らかになったのであるが、それに関わる先進的な取り組みを調査する必要があるだろう。例えばがん患者の看護現場では、ロールプレイング等を活用してコミュニケーションスキルを

高める試みがなされているようである<sup>9)</sup>。そうした先進事例から、これからの可能性を検討することが求められるだろう。

そして最後に、企業組織で働く感情労働型専門職や、それに類する人たちの研究を行うことがあげられる。例えば中小企業向けのコンサルタントや、サービス技術者、提案営業を行う人等がその候補になるのだが、それらの人の仕事内容や変化を分析する必要がある。そのことによって新しい社会の労働に対する展望が広がるものと思われる。

#### (引用文献)

- Davenport, T.H. (2005) *Thinking for a Living: How to Get Better Performance and Results from Knowledge Workers*, Harvard Business School Press (藤堂圭太訳『ナレッジワーカー —知識労働者の実力を引き出す経営—』ランダムハウス講談社, 2006年).
- Drucker, P.F. (1993) *Post Capitalist Society*, HarperBusiness (上田淳生訳『ポスト資本主義社会』ダイヤモンド社, 2007年).
- Frey, C.B. and Osborne, M.A. (2016) The future of employment : How susceptible are jobs to computerization? *Technological Forecasting & Social Change*, Elsevier.
- Gratton, L. and Scott, A. (2016) *The 100-year Life : Living and Working in an Age of Longevity*, Bloomsbury Information Ltd. (池村千秋訳『LIFE SHIFT』東洋経済新報, 2017年.)
- Hochschild, A. (1983) *The Managed Heart : Commercialization of Human Feeling*, The University of California Press. (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.)
- Mann, S. (1999) 'Emotion at work : To what extent are we expressing, suppressing, or faking it?' *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8 (3), pp.347-369.
- Toffler, A. (1980) *The Third Wave*, W.Morrow & Co., (徳山二郎監修, 鈴木健次・桜井元雄他訳『第三の波』日本放送出版協会, 1980年).
- Zapf, D. and Holz, M. (2006) 'On the positive and negative effects of emotion work in organizations' *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15 (1), pp.1-28.
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H. and Isic, A. (1999) 'Emotion work as a source of stress : The concept and development of an instrument' *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8 (3), pp.371-400.
- 一般社団法人日本がん看護学会監修・国立研究開発法人国立がん研究センター東病院編集 (2019) 『患者の感情表出を促すNURSEを用いたコミュニケーションスキル』医学書院.
- 大塚弥生 (2018) 「対人援助職としての教職に関する考察 —「感情労働」の視点から—」南山大学紀要『アカデミア』人文・自然科学編 第15号, 87-98頁.
- 岡部倫子 (2018) 「ヒューマン・サービス組織における感情労働と心理的契約違反の相乗効果」*Transactions of the*

9) 例えば一般社団法人日本がん看護学会監修・国立研究開発法人国立がん研究センター東病院編集 (2019) において紹介されている。

*Academic Association for Organizational Science*, Vol. 7, No. 2, pp. 197-202.

- 荻野佳代子・瀧ヶ崎隆司・稲木康一郎（2004）「対人援助職における感情労働がバーンアウトおよびストレスに与える影響」『心理学研究』第75巻第4号，371-377頁。
- 加賀田聡子・井上彰臣・窪田和巳・島津明人（2015）「病棟看護師における感情労働とワーク・エンゲイジメントおよびストレス反応との関連」『行動医学研究』Vol.21, No.2, pp.83-90
- 片山由加里・小笠原千枝・辻ちえ・井村香積・永山弘子（2005）「看護師の感情労働測定尺度の開発」『日本看護学会誌』25巻2号，20-27頁。
- 崎山治男（2017）「生の感情労働化と現代社会 —労働の感情労働化とそのゆくえ—」『立命館産業社会論集』第53巻第2号，17-29頁。
- 須賀知美・庄司正実（2010）「飲食店アルバイトの感情労働と客からの感謝・賞賛が職務満足感に及ぼす影響」『目白大学心理学研究』第6号，25-31頁。
- 関谷大輝（2016）『あなたの仕事，感情労働ですよ？』花伝社。
- 高階利徳・開本浩矢（2020）「対人援助業務人員の感情労働と心理的資本が組織定着と職務成果に及ぼす影響」『日本労務学会全国大会研究報告集』。
- 武井麻子（2001）『感情と看護 —人とのかかわりを職業とすることの意味—』医学書院。
- 田村尚子（2018）『感情労働マネジメント —対人サービスで働く人々の組織的支援—』生産性出版。
- 東條光彦（2019）「初任期教員の疲労感に影響を及ぼす身体的・精神的要因とその経時変化」『岡山大学教師教育開発センター紀要』第9号，259-266頁。
- 野村佳子（2018）「感情労働が心理に与える影響についての考察 —観光産業を例として—」『日本労務学会全国大会研究報告集』，275-282頁。
- 古市孝義（2017）「介護福祉士の感情労働とストレスに関する一考察」大妻女子大学人間関係学部紀要『人間関係学研究』第19巻，155-160頁。
- 三輪卓己（2011）『知識労働者のキャリア発達 —キャリア志向・自律的学習・組織間移動—』中央経済社。
- 矢部真弓・東條光彦（2011）「中学校教員用感情労働尺度構成の試み」『健康心理学研究』第24巻，第1号，59-66頁。
- 吉田輝美（2014）『感情労働としての介護労働 —介護サービス従事者の感情コントロール技術と精神的支援の方法—』旬報社。

## The increase of knowledge work and emotion work and its impacts on workers

Takumi MIWA

### ABSTRACT

This research focuses on knowledge work and emotion work, and explores future changes of work in society and their significance. In this paper, the author focuses on the occupations that require both knowledge work and emotion work, and analyzes the increase of them and its impacts on those who are engaged in them through interview surveys.

It was investigated to found out the recent changes of nurses, care workers and teachers as specific targets.

As for nurses, it was found that some people have come to work autonomously in highly specialized jobs due to the higher education and the spread of team medical care. For care workers, it was found that the development of official qualifications and the enhancement of education and training by their organizations have been proven to promote job enrichment and career continuity.

Both results are considered to be positive impacts due to the increase of knowledge work. On the other hand, it was found that the teachers have a greater psychological burden due to the increase of emotion work. Teachers are engaged in the work that requires the deep acting on their own. How to deal with the huge burden that may arise will be a crucial issue in the future.