

令和 4 年 6 月 17 日現在

機関番号：34426

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2019～2021

課題番号：19K01877

研究課題名(和文) 知識労働と感情労働の併存が労働者に与える影響とそのマネジメント施策の探索

研究課題名(英文) Exploring the impact of coexistence of knowledge work and emotion work on workers and their management measures

研究代表者

三輪 卓己 (Miwa, Takumi)

桃山学院大学・経営学部・教授

研究者番号：10440869

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 1,200,000円

研究成果の概要(和文)：本研究では、医療や福祉、教育、対人サービスの領域において、知識労働と感情労働にともに従事するような仕事を取りあげ、それに従事することが労働者に与える影響や、そこで求められるマネジメント施策を探索した。

インタビュー調査の結果、知識労働と感情労働にともに取り組むことによって、働く人の心理的負担が増加する場合もあるのだが、自律性が向上して働く意欲が高くなり、キャリア発達につながるケースも多いことが明らかになった。そしてこれからのマネジメントとして、感情労働に関する体系的な教育訓練が必要になること、また特に教員のように一人で深層演技をする仕事に対するケアが重要であることが明らかになった。

研究成果の学術的意義や社会的意義

知識労働には創造的な仕事や問題解決を行う仕事が該当し、感情労働には顧客やサービス利用者の感情を望ましい状態に導くような仕事が該当する。いずれの仕事もITやAIが発達して多くの仕事が消滅されると言われる中で、人間らしい能力が活かせる有望な仕事だといえる。

本研究の成果の中で、知識労働と感情労働の同時遂行のポジティブな効果が明らかになったことの意義は大きい。二つの労働に取り組むことで、自律的に働き、多様なキャリアを選べることにつながる可能性がある。また今後の課題も明らかになってきた。感情労働の重要性は認識されているが、それに対する計画的、組織的な対策が不十分で、その取り組みが急がれている。

研究成果の概要(英文)：In this study, work in the fields of health care, welfare, education and interpersonal services that involves both knowledge work and emotion work was taken up to explore the impact of engaging in such work on workers and the management measures required in such work.

The results of the interview survey revealed that, although there are cases where the psychological burden of workers increases when they engage in both knowledge work and emotion work, there are also many cases where their autonomy improves, their motivation to work increases and it leads to their career development. It also became clear that systematic education and training on emotion work is needed for future management, and that care is particularly important for jobs such as teaching, where one person does the deep acting work.

研究分野：人的資源管理

キーワード：知識労働 感情労働 自律性 表層演技 深層演技

1. 研究開始当初の背景

(1)知識社会化の進展とともに、人々の仕事や働き方にも大きな変化が見られるようになってきている。知識労働の増加とその重要性の増大はその代表的なものであるが、それと同時に、定型的な仕事や肉体労働が減少し、その価値が低下するといった現象も起きつつある。昨今の IT や AI の急速な進歩により、その傾向がさらに強くなってきており、Frey and Osborne(2017)などにより、比較的簡単な知識労働を含む多くの仕事がやがて消滅するという展望が示されている。そのうえで、多くの人が「人間らしい能力」を活かせる新しい仕事に移行していく必要があることが論じられている。

(2)そうした中で、近年注目されている労働に Hochschild(1983)が提唱した感情労働がある。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」であり、販売、接客、サービス等の人と接する仕事や、医療、介護、福祉、教育といった対人援助に関わる仕事の多くがそれに該当する。それらの仕事は、今後多くの人々が活躍できる可能性のある仕事なのであるが、中でも「高度な感情労働」、あるいは「感情労働型専門職」と呼ばれるような仕事に期待が高まっている。それらの仕事の特徴をあげるならば、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、単に相手をもてなしたり、要望に応えるのではなく、時に相手を諷めたり導くことも求められる、サービスと同時に専門知識の利用や提供も求められる、ということになる。そうした仕事には、医療、介護、教育や各種のカウンセリング、コンサルティングなどの仕事が該当するわけであるが、それらは複雑な感情労働と知識労働を同時に行っているといえるだろう。

(3)感情労働と知識労働はどちらも人間らしい能力を活かせる仕事であるが、それらを同時に遂行する仕事は、今後多くの人々が活躍できる仕事として期待できるものである。これからの社会を考えるうえで、そうした仕事を詳しく分析し、その意義や課題を把握することが重要になる。また同時に、そうした仕事に従事する人たちのマネジメントについても研究される必要があるといえる。

2. 研究の目的

(1)本研究の目的として最初にあげられるのが、医療、介護、教育や各種のカウンセリング、コンサルティングなどの仕事に従事する人の感情労働、知識労働の特徴や、その近年の変化を明らかにすることである。高度な感情労働とは具体的にどのようなものなのか。先行研究では、感情労働には自身の発言や外見を装う表層演技(surface acting)によるものと、自身の考え方や感じ方を仕事の要請に合致したものへと変えてく深層演技(deep acting)によるものがあるといわれているが、それらがどの程度見られるのか、また知識労働との同時遂行はどのような形で行われるのかを明らかにする。そして感情労働や知識労働の内容や重要性が、近年どのように変化(増進)しているかを明らかにする。

(2)2 つ目にあげられるのが、感情労働と知識労働を同時に行うことが、働く人々に与える影響を明らかにすることである。感情労働に関する多くの先行研究において、感情労働が働く人に多大な心理的負担を与えることが論じられている。特に、感情的不協和がバーンアウトなどの原因になることや、離職に結びつくことが問題視されている。それに基づくならば、感情労働だけでなく知識労働も同時に行うことは、それに従事する人にさらに大きな心理的負担を与えることになるとも考えられる。しかしその一方で、知識労働に従事することによって人々の自律性が高まり、仕事に対する満足感が得られるようになるだけでなく、処遇条件等も改善されることも想

定できる。本研究ではそれらのことに考慮しつつ、実際に働く人々にどのような影響が表れているのかを明らかにして行く。

(3)3 つ目にあげられるのが、それらの仕事に従事する人の適切なマネジメントの方法を探索することである。これに関する研究はまだ少ないため、明らかにできることは僅かであろうが、本研究では二つの視点からこれを考察していきたい。1つはこれらの仕事に従事する人のストレスや心理的負担を軽減するマネジメントである。感情労働に関する先行研究でも重視されているものだと言える。もう1つは、彼(彼女)らの知識やスキルを豊かにするマネジメントについてである。彼(彼女)らの能力が向上することによって成果や満足度が向上することが期待できるし、自信を持つことによって感情労働にも積極的に関与できるようになると考えられるからである。彼(彼女)らが知識労働にも従事することを考慮するならば、これは重要な視点になると考えられる。

3. 研究の方法

(1)本研究の研究対象としたのは、看護師、教員、介護士(主にケアマネジャー)、社会保険労務士、キャリア・カウンセラー(大学の進路指導職と民間企業に勤務する者)であった。当初はそれぞれの職種に対し、複数の人々に対するインタビュー調査を行い、それを基に質問票を用いたサーベイリサーチを実施する予定であった。しかしながら、新型コロナウイルスの流行により、調査に大きな制約がかかることになった。研究対象である看護師や教員、介護士はコロナ対応に日々取り組む職種である。そのため、それらの職種において調査に対する組織的な対応や職場単位での協力を得ることは困難であり、サーベイリサーチを行うことはできなかった。

(2)それでも、過去の研究において形成したネットワークを使って、個人単位、あるいはグループ単位で協力してくれる人を探索し、インタビュー調査を行った。インタビューは対面が約30%、残りはオンラインによるものであったが、全部で32名に対して行うことができた。調査の内容としては、自らの知識労働の内容(使用する専門知識やその学習方法)、自らの感情労働の内容(どのように相手に行くか、どんな感情を重視するか、深層演技か表装演技か)、それら2つの労働の近年の変化、仕事での達成感や満足感、仕事における不満や心理的負担、仕事の成果を高める感情労働と知識労働はどのようなものか、それらを効果的に行うためのマネジメント施策はどのようなものか、等であった。

4. 研究成果

(1)まず知識労働と感情労働の特徴や近年の変化であるが、多くの職種において知識労働が増加していることがわかった。看護師においては高学歴化の進展やチーム医療の普及により、高度な専門知識を用いて働く人が増加している、介護士においては公的資格(介護福祉士)を取得する人が増加しており、独自の教育訓練プログラムやキャリア開発制度を整備する組織や施設が出現することによって仕事が高度化している、教員においては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、社会保険労務士においては働き方改革関連法案等、新しい法律への対応に関する指導や、ハラスメント対応に関する指導が増加している、キャリア・カウンセラーにおいては企業情報やビジネス情報の素早い更新が求められるようになっている、等がポイントだといえる。ただし、介護士については勤務する組織や施設によってかなりの差があり、すべての介護士の仕事が高度化しているとは言えないようである。

(2)しかしながら、職種によっては調査対象者が知識労働よりも感情労働の方に強い関心を持ち、苦勞しているのが明らかになった。例えば教員においては、生徒・学生本人だけでなく、保護者に対する感情労働が急激に増加しており、それにかなりの時間が割かれているようである。また

社会保険労務士においては、クライアント(多くは経営者)自身もはっきりと認識できていない悩みや要望を把握するために高度な感情労働が行われる他、彼(彼女)らの順法意識を高めるために良い関係を築く努力などが重要になっているようである。またキャリア・カウンセラーにおいても、利用者(特に自信のない学生)をリラックスさせ、本当の希望や悩みを聞き出すための関係を作ったり、彼(彼女)らを励まして自己肯定感を高める等、感情面での働きかけが仕事の主要な部分を占めているという。そしてすべての職種においてその感情労働は単純なものではなく、時に相手を諷め導くような高度なものであったと言える。またそれだけでなく、クライアントや利用者個人を相手にするのではなく、その家族、関係者を含めた一对多の感情労働が求められること、そして多分に深層演技による感情労働を行っていることが特徴であると言える。

(3)それらの仕事やその変化が働く人々に与える影響であるが、看護師や介護士には積極的な影響の方が多くみられるようであった。知識労働が増加することによって自律性も高まり、看護師においてはキャリアの多様化(訪問看護への転身等)も見られるようになったという。また介護士においては組織への定着率が高くなり、昇進する人も増えているようだ。ただし、このことに関して組織間、施設間の差は大きいらしい。一方、教員に関しては感情労働の増加による負担の増大が明らかであった。特に保護者との間での感情労働が多くなっており、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。そしてそれが教員の休職や退職に結びつくことも珍しくなく、教育現場の大きな問題になっている。ただ感情労働が上手くいかない場合に、それが働く人の大きな負担になるのは他の職種にも同様であり、利用者が完全に自信を失ってしまった際のキャリア・カウンセラーや、経営者との人間関係が上手くいかない社会保険労務士等も挫折感を味わうことが多く、それが退職につながることもあるようである。

(4)2つの労働を円滑に行うためのマネジメントであるが、看護師や介護士の例では、教育訓練制度やキャリア開発の仕組みが整備されることによって、それに従事する人が自身を持ち、結果として長く活躍できるようになることが示唆された。それゆえ知識労働に関する能力を高めるマネジメントがある程度効果的だと判断できるだろう。一方感情労働については、ストレスの軽減方法についても、また感情労働の対応力を高める方法についても、確固たる方針や施策を持っている組織、施設はほとんど見当たらなかった。それが今後の最大の課題であると言えるだろう。ただ具体的な現場での感情労働について、実質的な実践コミュニティのようなものが形成されており、そこで感情労働に関する相互支援や相互学習が行われている例がいくつか見られた。その事例では意欲的なリーダーの働きかけと、その思いに強く共感するメンバーの相互作用が見られたわけであるが、それを詳細に分析し、望ましいマネジメント施策の提言につなげていくことが、今後強く求められるものと思われる。

(5)なお、調査の結果いくつかの関連する発見事実が得られた。教員のように一人で深層演技を行う職種には、感情労働に伴うリスクがあるものと思われる。教員は特定の児童(生徒)、学生、あるいは保護者との結びつきが強く、それに一人で対応することになる。看護師や介護士はチームで働き、負担を共有することができるが、教員はそれができない。通常は深層演技の仕事は心理的負担が軽いと考えられていたが、それに反する結果が得られたと言える。多くの職場において、感情労働に関わるトレーニングや学習が、現場での経験や先輩たちからの助言等に限られていることがわかった。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。感情労働と知識労働には相乗効果のようなものが見られる。優れた知識労働が出来る人は、利用者の感情を望

ましい状態に維持しやすく、また優れた感情労働が出来る人は知識労働での提案を受け入れてもらいやすくなる。社会保険労務士やキャリア・カウンセラーにおいては特に顕著である。ただし、感情労働が上手くいかない場合は仕事の失敗(利用者との関係が終了する等)につながりやすい。多くの利用者の不満は感情労働に関わるものだと言える。

(6)今後の課題としては、何よりもマネジメントに関する詳しい調査・研究を行うことがあげられる。新型コロナウイルス流行の影響で、組織単位、職場単位での調査が困難となったために、マネジメントに関して当初目指していた水準の研究成果は得られていない。わずかにその手ごかりが掴めたにすぎないと言えるだろう。感情労働の対応力強化や負担軽減の施策、さらには先に見た実践コミュニティの分析を中心にさらなる研究が必要である。また一人で深層演技を行う職種には、元々自律性が高く、知識労働も多いという特徴がある。そのため、仕事の満足度が高い人が多いのであるが、自分の誠意が利用者に伝わらない状況等において、かなり深刻な精神状態に陥ることがある。本来、積極的な感情労働として見なされていた深層演技の弱点が現れたわけであるが、その詳しい説明も必要であろう。さらに一対多の感情労働の詳しい分析や、知識労働と感情労働の相乗効果、補完効果の詳しい分析も必要である。二つの労働がうまくかみ合いながら仕事の成果や満足につながるプロセスがわかれば、適切な知識労働と感情労働の組み立て、取り組み方等が明らかになるものと思われる。

引用文献

Frey,C.B. and Osborne,M.A.(2016) The future of employment : how susceptible are jobs to computerization? *Technological Forecasting & Social Change*, Elsevier.

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。)

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計3件（うち査読付論文 0件/うち国際共著 0件/うちオープンアクセス 3件）

| | |
|--|---------------------|
| 1. 著者名 三輪卓己 | 4. 巻 44 |
| 2. 論文標題 IT・AIの進歩による仕事と働き方の変化：知識労働・感情労働・定型労働のマネジメントの展望 | 5. 発行年 2020年 |
| 3. 雑誌名 日本経営学会誌 | 6. 最初と最後の頁 72-81 |
| 掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし | 査読の有無 無 |
| オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である） | 国際共著 - |

| | |
|---------------------------------------|-----------------------|
| 1. 著者名 三輪卓己 | 4. 巻 38 |
| 2. 論文標題 知識労働と感情労働の増進が労働者に与える影響 | 5. 発行年 2021年 |
| 3. 雑誌名 京都マネジメントレビュー | 6. 最初と最後の頁 103-122 |
| 掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし | 査読の有無 無 |
| オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である） | 国際共著 - |

| | |
|---|-----------------------|
| 1. 著者名 三輪卓己 | 4. 巻 63(4) |
| 2. 論文標題 対人サービス職における知識労働と感情労働への取り組み：仕事の成果や満足，心理的負担にどう影響するのか | 5. 発行年 2022年 |
| 3. 雑誌名 桃山学院大学経済経営論集 | 6. 最初と最後の頁 147-183 |
| 掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし | 査読の有無 無 |
| オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である） | 国際共著 - |

〔学会発表〕 計2件（うち招待講演 0件/うち国際学会 0件）

| |
|--|
| 1. 発表者名 三輪卓己 |
| 2. 発表標題 IT・AIの進歩による仕事と働き方の変化 - 知識労働・感情労働・定型労働のマネジメントの展望 |
| 3. 学会等名 日本経営学会 |
| 4. 発表年 2019年 |

| |
|-------------------------------------|
| 1. 発表者名 三輪卓己 |
| 2. 発表標題 知識労働と感情労働の同時遂行が労働者に与える影響 |
| 3. 学会等名 日本労務学会 |
| 4. 発表年 2021年 |

〔図書〕 計0件

〔産業財産権〕

〔その他〕

-

6. 研究組織

| 氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号) | 所属研究機関・部局・職 (機関番号) | 備考 |
|---------------------------|-----------------------|----|
| | | |

7. 科研費を使用して開催した国際研究集会

〔国際研究集会〕 計0件

8. 本研究に関連して実施した国際共同研究の実施状況

| 共同研究相手国 | 相手方研究機関 |
|---------|---------|
| | |