

令和 5 年 6 月 12 日現在

機関番号：34315

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2016～2022

課題番号：16K04119

研究課題名(和文) 心理主義化と自己実現：生の感情労働化とグローバル人材の誕生

研究課題名(英文) Psychologicalization and Self-Actualization

研究代表者

崎山 治男 (Sakiyama, Haruo)

立命館大学・産業社会学部・准教授

研究者番号：20361553

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 3,400,000円

研究成果の概要(和文)：本研究課題は、グローバル化とICTの進展による労働の変容を、ホワイトカラーも含めた単純労働の国際移動と下層化、他方での高度な感情労働の称揚と上層化と捉えた。その中で、下層へと転落するのを避けるために、心理学的な知を通じた対人関係マネジメントの習得とそれを通じた自己実現が称揚され、それが達成できないことを自己責任とする2000年代後半からの労働・教育のあり方を批判的に検討した。

研究成果の学術的意義や社会的意義

世界システム論等の知見を取り入れつつ感情労働を軸として世界が中枢-周縁図式に再編されるメカニズムとそれによる統治の特性に関して理論的な考察を試みた。また同時に、日経ビジネス、日経ウーマンといった雑誌の記事や政府が90年代より試みてきたさまざまな政策提言を元に、「望ましい人材」像として感情マネジメントをうまく行えることがますます重視される社会となっていることを考察した。

研究成果の概要(英文)：This research theme considers the transformation of labor due to the progress of globalization and ICT as the international migration and lower stratification of unskilled labor, including white-collar workers, and the exaltation and stratification of highly emotional labor. Among them, in order to avoid falling to the lower class, the acquisition of interpersonal relationship management through psychological knowledge and self-realization through it are praised, and the failure to achieve it is self-responsibility. I critically examined the way labor and education should be from the latter half of the 1990s.

研究分野：社会学

キーワード：感情社会学 感情労働 心理主義化

## 1. 研究開始当初の背景

本研究は、2000年代後半以降、欧米や日本で見られるようになったグローバル化・ICT化による労働形態の変化が、労働やその準備段階としての教育場面においてますます対人関係における感情マネジメントの能力により人を選別していく権力性を分析するものである。

これまでのグローバル化に関わる労働研究は、例えば世界システム論のそのように中枢 - 周辺国間でのブルーカラー労働の移動という視点で語られてきた。そのため、主として国境をテコとした金銭的な搾取やシャドーワーク化、労働受け入れに関する制度政策が研究対象とされ、または是正されるべきものとされてきた。

これらの指摘に加え、近年ではグローバル化とICT化が新たな事態を引き起こすことが先駆的な形で示されている。例えばA・ネグリは、グローバル化とICT化によりホワイトカラー労働が標準化されることから人々はいつ・どこでも、それを行う能力を身につける態度が要請されることを「生の情動労働化」と概念化している。また、必ずしも学術的とはいいがたいがフリードマンは、グローバル化とICT化の進展が、ブルーカラー労働のみならず単純なホワイトカラー労働をも途上国にアウトソーシングする有り様を「世界のフラット化」と記述している。

こうした事態は、ブルーカラー労働の移動とは異なった形で労働の意味内容を再編成すると考えられる。単純なホワイトカラー労働までもが周辺へと押し出される圧力が強まることによって、中枢内部にいる労働者たちが、そうした圧力から逃れるためにより複雑な対人関係や業務のマネジメント能力を持つ事へと駆り立てられる。そしてそれが叶わなかったものは、グローバル化とICT化という社会構造へと問題を帰責するのではなく、自己帰責させられる。

このように、本研究はグローバル化とICT化、そしてそれに伴う労働する自己に関わる権力作用を感情社会学・現代統治論・グローバル化論を統合する中で分析することを目指した。

## 2. 研究の目的

上記の背景を受けて、本研究では第一に、これまでの研究成果を生かしつつ、グローバル化とICT化に向けて求められている能力についての言説分析を行うことを目的とする。

具体的には、2000年代以降の労働場面からの撤退の圧力要因をまず示す。さらには、2000年代からの自己啓発書・ビジネス書、『日本経済新聞』等の経済紙、『プレジデント』等のビジネス誌において語られてきた、「グローバル人材」に要求される能力・されない能力についての言説分析を行う。

そのことによって、グローバル化とICT化に対して保持すべきグローバル人材としての自己のあり方が、単なる語学やITスキルだけでは無く、プロジェクトや対人関係のマネジメントへと移行していくプロセスや論理を明らかにする。これらを通して、前述したグローバル化とICT化に関わる労働とそこで求められる能力の変容に関する研究の土台を得ることを目的とする。

第二に、グローバル化とICT化と労働の転換について、言語的制約から欧米に遅れながらも国内でも進みつつあるとされる先駆的な事例として、情報通信産業の企業ならびに労働者への実証的な調査を試みることを目指す。

具体的には、電話のオペレーターなどの対応業務を東アジア圏に移動させているいくつかの通信会社、IT関連会社にあたり、実際に単純なホワイトカラー労働として周辺国に移動させている職務の内容や、判断基準・能力、ならびにそれらの2000年代以降の時系列的な変化を明らかにする。そしてそれを、前述したビジネス書やビジネス誌の言説分析の結果と照らし合わせ、グローバル人材として求められるプロジェクトや対人関係のマネジメント能力について、言説の効果、あるいは逆に言説への影響といった関係性を見ていく。

そのことによって、これまで述べてきた言説分析、企業調査から得られた構造要因と、労働者の感情労働をめぐるライフコース変化とを双方向的に捉える。同時にグローバル化とICT化による企画・人間関係マネジメント能力への煽りがどのようなものであったかを探る。

## 3. 研究の方法

### (1) 感情社会学・感情労働論とグローバル化論との接合に関する理論的研究

世界システム論、クリエイティブ・クラス論、ブルシット・ジョブ論などを元に感情社会学の要点である感情管理能力が高く求められる社会における感情労働を通じた階層化の理論を検討する。並びにAIによる労働の代替という現状を踏まえ、単純な感情労働が代替されるか否かを探る。

### (2) グローバル人材・能力の言説分析

1990年代に日本社会の国際化が叫ばれて以降、2010年代のグローバル人材論に至るまでに、グローバル企業で活躍するための能力が語られたビジネス書や経済書、教育論について言説分析を行う。その内容は、特に社会的影響が多かった政策(IT立国、グローバル教育・大学など)に関わる書籍や行政白書、年代やジェンダー毎に異なるビジネス誌(「プレジデント」・「BIG TOMORROW」・「日経ウーマン」など)、特に進路就職にインパクトを与えるメディア媒体(新聞社発行の大学教育案内・就職ガイドなど)である。

その際に重点的に分析するのが、グローバル化が叫ばれる中で求められる能力、スキルや特性

の変化と、高度な企画・関係マネジメントへの煽り、である。

### (3) 情報通信産業の質的分析

まず、グローバル化と ICT 化への対応の中での労務内容の変化や国内外への再配分について、ヤフージャパン、NTT 等の情報通信産業を通して一次的な資料を得る。その上で、上述したグローバル人材に求められる能力として、「人間力」・「企画・関係マネジメント能力」といった点に注目して、これらの企業で働く 40 代～50 代の労働者 10 数名程度に対するプレ調査を行う。その際には、「人間力」・「企画・マネジメント能力」と労務内容の変化、それに伴う自己実現、逆に地位降下への圧力を重点的に検討する。まず ①では、上述した言説分析と平行する形で、日本企業のグローバル化が叫ばれた 90 年代以降、語学と IT スキル以外にどのような能力が課せられるようになったのか(あるいは不要となった能力はなにか)の実態を明らかにする。については、特に企画・関係マネジメントが重視され、それ以外の労務が重視されなくなっていく中で、労働のバランスの取り方や企画・関係マネジメント能力が「人間力」として強調され、かつ自身の地位査定にも使われる中で、それを得るための心理学的な知の強調やストレス・コーピングの有り様を描き出すことを目指した。

## 4. 研究成果

まず、研究方法の(1)について述べよう。グローバル化と新自由主義の発展のもと、ブルーカラー労働のみならず単純なホワイトカラー労働までもが中枢部から国内外の周縁部へとアウトソーシングされることがまず確認された。その中で高度な感情マネジメントを伴う中枢部の労働者たちと、周縁部で単純な感情労働に就く労働者へと二極化が進むことを指摘した。その状態を感情資本という概念で捉え直し、その有無によって労働者が二極化される一方で、中枢部の労働者も転落への恐怖から感情資本の獲得へと煽られるありさまを分析した。その中で金銭面だけではなく仕事へのやりがいといった面でも二極化が進み、中枢部で高度な感情マネジメントを行う労働者たちはその双方を獲得するものの、周縁部で単純な感情労働を行うものはいずれも得られがたいことを指摘した。加えて AI の代替という課題が周縁部ですでに発生していることも示した。

これらの研究成果は、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」『立命館大学産業社会論集』53-2, pp.17-29、Haruo SAKIYAMA 2023 'Mobilization through Emotional Labor: Emotional Labor as a tool of Competition' 『立命館大学産業社会論集』58-4, pp.19-31 にまとめられている。

次に、研究方法の(2)について述べよう。国際化・グローバル化・IT 化が叫ばれてきた中でも、必ずしも同じような事柄や必要な能力が語られてきたわけではない。むしろ、語学教育と異文化体験、IT スキルの重要性といった事柄から次第に、いわゆる「教養」とそれを元にした人間関係の構築、ICT を駆使した企画と人間関係のマネジメントへとシフトしている。そしてそれは、すべての世代・ジェンダーに共通して並行的に移動したわけではない。単なる語学や IT スキルを前提として片付け、企画と人間関係の構築を得られる層とそうでは無い層とに振り分け、世代・ジェンダー・階層の差を作り出していることを示した。

その上で、グローバル人材に求められるものとしての高度な企画・人間関係のマネジメントは、2010 年代に入り単なる「心構え論」ではなくなる。TPO に応じて企画・立案を行うことが事細かく求められるのと同時に、それを行えなければ単調なホワイトカラーへと振り分けられることが語られる。このように、ビジネス・スキルの用具として企画・関係のマネジメントを行うために心理学的な知が普及することを、いわばハードとして労働環境の変化が後押ししたことを裏づけた。

これらの分析について本研究課題助成期間中には論文という形では発表は行っていない。だが、次年度以降『<心>へと煽られる社会』として単著書という形で成果発表を行う予定である。

最後に、研究方法の(3)について述べよう。本研究課題ではその前半部において上述した(1)、(2)の研究目的に集中したため、(3)についてはその開始が 2020 年度にずれ込んでしまった。そこでは、情報通信産業のみならず金融業や保険業、家電業に至るまで範囲を広げて調査を企図したが、ちょうどコロナ感染拡大の期間と重なっており、企業や労組側もそれへの対応に追われたため具体的に引き受ける企業や労組を探すことが困難であった。また対面での調査を行える状況にはなかったため、延期に延期を重ねつつも具体的な着手に至ることはできなかった。コロナ感染状況が一定の落ち着きをみせた本年度以降、改めて次の研究課題の助成によりその遂行を再度企図したい。

だが、それに代えて質的調査の予備的な考察についての検討を重ねた。それは調査時におけるラポール形成と感情についての考察である。従来の議論では、ラポール形成を進める段階においては、調査者 - 被調査者の感情経験は排除もしくは肯定的なそれしか認められてこなかった。また、ラポール形成の「失敗」については論文や書籍という形で現されてこなかった。それに対して、否定的な感情経験も実際の調査という関係では立ち現れるものであり、それを認めることによってむしろより現実に即したラポール構築の可能性があることを指摘した。また、ラポール形成の「失敗」の社会的な記述が不在であることが、ラポールという関係を秘技的なものでありハードルを高めるものであることを指摘した。

これらの研究成果については、崎山治男 2021「社会調査という関係と感情経験：ラポール・感情ワーク・実践」『立命館大学産業社会論集』57-2, pp.17-29 にまとめられている。

## 5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計6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 Haruo SAKIYAMA	4. 巻 58-4
2. 論文標題 Mobilization through Emotional Labor	5. 発行年 2023年
3. 雑誌名 立命館大学産業社会論集	6. 最初と最後の頁 19-31
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 崎山治男	4. 巻 57 - 2
2. 論文標題 社会調査という関係性と感情経験	5. 発行年 2021年
3. 雑誌名 立命館大学産業社会論集	6. 最初と最後の頁 17 - 30
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 崎山治男	4. 巻 528
2. 論文標題 感情労働のやりくり：自己実現への煽りとライフコースにある感情労働	5. 発行年 2019年
3. 雑誌名 TASC MONTHLY	6. 最初と最後の頁 6-13
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 オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

1. 著者名 崎山治男	4. 巻 3438
2. 論文標題 書評 山田陽子著『働く人のための感情労働』	5. 発行年 2020年
3. 雑誌名 図書新聞	6. 最初と最後の頁 3
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 オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

1. 著者名 崎山治男	4. 巻 54-1
2. 論文標題 語りへの包摂・語りへの排除：ナラティブと心理主義化	5. 発行年 2018年
3. 雑誌名 立命館大学産業社会論集	6. 最初と最後の頁 77-89
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 崎山 治男	4. 巻 53-2
2. 論文標題 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	5. 発行年 2017年
3. 雑誌名 立命館産業社会論集	6. 最初と最後の頁 17-29
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 オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

〔学会発表〕 計1件（うち招待講演 0件／うち国際学会 1件）

1. 発表者名 Haruo SAKIYAMA
2. 発表標題 Mobilization through the Emotional Labor : How to Do "Good" Emotional Labor
3. 学会等名 International Sociological Association 第15回大会（国際学会）
4. 発表年 2018年

〔図書〕 計1件

1. 著者名 崎山治男（友枝敏雄・浜日出夫・山田真茂留編）	4. 発行年 2017年
2. 出版社 世界思想社	5. 総ページ数 312
3. 書名 感情労働と疎外（『社会学の力』）	

〔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
---------	---------