

日本で感情労働に従事する外国人労働者に 対する考察

—感情規則、統制と自律を中心に—

WEI Qingyu

本稿の目的は、日本で感情労働に従事する外国人労働者の様子を捉えることである。そのために、本研究は5人の外国人労働者に対して、インタビュー調査を行った。そして、調査を踏まえ、主に感情規則、統制、自律性を中心に分析を行なった。

まず、本稿は感情規則の特徴、自律性の定義、感情労働における統制と自律の関係、統制の三極関係について、先行研究をレビューした。

次に、先行研究に対するレビューを踏まえ、諸概念を以下のように整理した。

感情規則とは、感情管理を行う時に参照する基準である。それは個人が持つ感情規則と管理者が要請する感情規則に分けられる。その中で、管理者が要請する感情規則には、マニュアル化された感情規則と曖昧な感情規則がある。マニュアル化された感情規則は、入店した顧客に必ず「いらっしゃいませ」を言うような、誰も簡単に習得できる特徴を持っている。曖昧な感情規則は「お客様を第一にして」のような、個人の理解によって違い、創意工夫ができるものである。一般的には、感情労働において、労働者がマニュアル化された感情規則と曖昧な感情規則の両方を要請される。したがって、管理者や顧客から感情規則に従うことを命ぜられる圧力は統制である。一方、管理者や顧客の統制下において、感情労働の発動に裁量をもつことは自律である。

最後、先行研究と整理した内容を踏まえ、本稿は調査データの分析を行い、以下の六つの結論を得た。

第一に、外国人労働者は存在が不明確な感情規則に直面するということである。一般的には、感情労働において、労働者はマニュアル化された感情規則と曖昧な感情規則を要請される。しかし、外国人労働者はマニュアル化された感情規則を要請される一方、曖昧な感情規則についてはあまり要請されない。曖昧な感情規則の代わりに、外国人労働者は不明確な感情規則を要請される。例えば、敬語を使うことは良いことだが、使わなくても叱ることはないという、明確な目標や基準が定

められない感情規則である。そして、存在が不明確な感情規則は曖昧な感情規則が変容されてきたものである。

そして第二には、外国人労働者は管理者と顧客から二重に曖昧な統制を受けるということである。感情規則に従うことを命ずる管理者や顧客からの圧力は、従業員に対する統制の強度と関係している。しかし、外国人労働者に対して、管理者と顧客は常に不明確な感情規則を与えているため、感情規則に従ったか否かすら判定しにくいのである。すなわち、外国人労働者は強い・弱い統制を受けていることより、むしろ彼らは曖昧な統制を受けている。

第三に、外国人労働者は自律性を持っていないということである。外国人労働者が要請される感情規則には、マニュアル化された感情規則と不明確な感情規則という二つがある。マニュアルは個性や創意工夫を抑制するため、労働者に自律性を与えないのである。また、不明確な感情規則は曖昧な統制まで反映するので、統制の強度という前提が存在しなくなる。そのため、自律性を議論する意味もないのである。それは自律性が存在しないことと等しい。

第四に、外国人労働者は感情労働を期待されないということである。不明確な感情規則と曖昧な統制を外国人労働者に与える理由は、彼らの感情労働を期待しないからである。管理者や顧客は外国人は複雑な言葉を理解できず、複雑な感情労働もできないという先入観を持ちがちである。そのため、管理者はより簡単な往復労働を外国人労働者に配分する。むしろ体力労働に務める従業員が必要だからこそ外国人労働者を雇用した。また、外国人労働者が仕事で誤った際、顧客はクレームをつけると逆にややこしくなるかもしれないので、そのまま諦める可能性がある。

第五に、外国人労働者は感情労働から疎外されるということである。感情労働が期待されないことによって、外国人労働者は複雑な感情労働を試す機会が抑えられる。誤っても見落とされる。そして組織からの訓練も受けられない。そのため、彼らは成長や出世したいにも関わらず、周りに重視されないので、結局、感情規則を自分から勉強しなければならない。自分で努力しなければならない。

第六に、外国人労働者の感情労働はバーンアウトに帰結しないということである。その原因は、外国人労働者が感情労働から疎外され、本格的に感情労働に参加していないからである。

以上の結論によって、感情規則、統制と自律の角度から、外国人従業員の様子を捉えることができた。