

労働過程とジェンダー

——感情労働からのアプローチ——

鈴木 和 雄

目 次

序

第1節 感情管理と女性

1. 感情労働と家族

2. 女性と感情労働

第2節 職務と女性

1. 職務のジェンダー化

2. 性的アイデンティティの破壊

3. 自我の追求

むすびにかえて

序

前稿（鈴木，1998）では、接客職務における賃金労働者の感情管理が企業統制のもとにはいることによって、どのような結果がひきおこされるのかを中心に、アーリー・ラッセル・ホックシールドの所説を紹介・検討した。しかし前稿では、労働者の感情管理にたいして企業がくわえる統制の一般的局面とその結果に焦点をあてたために、これ以外の、ジェンダーにかんするホックシールドの考察をほとんど切り捨てざるをえなかった。

しかしこの問題にかんする彼女の考察は、感情労働とジェンダーとの関連にたいして重要な指摘をふくんでいるばかりではなく、それはまた、労働過程論の観点からも、きわめて興味深い論点を提示している。というのは、彼女の議論は、企業による感情労働の統制が職務におけるジェンダーの差異をいかに形成し、それがいかなる帰結をともなうかという問題や、感情労働を媒介とする職務と家族との関係の問題などを追求しているからであり、労働過程とジェンダーという主題について、看過できない洞察をふくんでいるからである。

そこで本稿は、前稿にひきつづき、おもに *Managed Heart* ,1983 ,におけるジェンダーと感情労働にかんするホックシールドの主張をとりあげ、これを検討することで、前稿における不備を補完しておくことにしたい。

第1節 感情管理と女性

本節では、「私生活」における感情労働¹⁾と家族、および感情労働と女性との関係が、ホックシールドによってどのようにとらえられているかを考察する。



1. 感情労働と家族

[1] まず、感情労働と家族との関連からみよう。これについてのホックシールドの主張は、2点からなる。第1は、家族は感情労働の訓練土壌をなしており²⁾、家族のなかでの子供の社会化過程における両親による感情労働の訓練の仕方が、両親の職務に強く関連しているということである。第2は、家族のなかでジェンダー的差異にもとづく感情労働の訓練もおこなわれる、ということである。

第1の点について、ホックシールドは感情労働の訓練の仕方のちがいを、労働者階級、中産階級、上流階級の家族について考察する。彼女は、社会言語学者のバーンスタインに依拠して、家族コントロールシステムを地位的および人格的なそれという2つの型に区別する。まず地位的コントロールシステムの家族では、年齢・性・親子のような公式の関係によってつくられる公式の規則が、子供の意思と行動をコントロールする。地位的家族はかならずしも権威主義的であったり感情的に冷たいわけではなく、権威を、人格的感情ではなく非人格的地位によって基礎づけるにすぎない。このような家族では、たとえば、人形と遊びたいと言い続ける子供にたいして、母親は性的地位に訴える。「坊や、人形と遊んではいけません。人形は妹のためのものですよ。ここにタイコがあるから、かわりにこれで遊びなさい」と。これにたいし、人格的コントロールシステムの家族では、公式の地位より子供の感情が重視される。同じ状況で母親はこう言う。「なぜ人形なんかと遊びたいと思うの。とても退屈じゃないの。なぜタイコで遊ばないの」と³⁾。地位的家族では、コントロールが子供の意志に作用して、子供が規則にしたがって行動するように命ぜられるが、人格的家族ではコントロールが子供の意志をつうじて作用し、子供は正しい行動を選択するよう説得される。一般に労働者階級の家族は地位的であり、中産階級の家族は人格的である。(Hochschild, 1983:156-157) ホックシールドは同じくメルヴィン・コーンにしたがって、労働者階級の両親は、行動それ自体を認可する可能性が高いが、中産階級の両親は、子供の感情と意図を認可する可能性が高いことを指摘する。たとえば中産階級の母親は、息子が野蛮で破壊的な遊びをしたことにたいしてよりも、立腹したことにたいして罰をあたえる傾向がある。耐えがたいのは、野蛮な遊びではなく立腹なのである。感情労働の訓練は、労働者階級よりも中産および上流階級の家族が多くおこなう。中産階級の子供は、目上の者の感情が重要であること、子供自身の感情が重要であること、感情には管理(監視、認可、コントロール)されることが意図されていること、をまなぶ。このようにして中産階級の子供は、感情の規則にしたがって感情を形成するようもとめられる。だから「大きな感情労働者は、小さな感情労働者を育てる傾向がある」。(Hochschild, 1983:21,156,158)

[2] 以上の、中産階級の子供には感情労働の訓練、労働者階級の子供には行動の訓練という、階級構成と感情労働の訓練の仕方との対応の図式は、しかし、ゆるやかに妥当するものでしかない。一般的には、感情労働の訓練の仕方には、階級的要因よりも両親の職業という要因がもっと強く影響する、とホックシールドは主張する。問題は両親の職業なのである⁴⁾。中産階級に属してはいても接客職務についていない両親は、地位的権威を承認するように子供を訓練することもあるし、労働者階級に属してはいても接客職務についている両親は、人格的権威を承認するように子供を訓練することもある。すなわち、感情労働を要する職業では、感情管理をまなび、感情の規則にしたがう

ことをまなぶこと、これが重要なのである。感情労働を必要としない職業では、行動の管理をまなぶことが重要であり、会社もこれをもとめる。(Hochschild, 1983:159)

上流階級はどうかといえば、ここでも職務が関連する。感情労働をおこなう上流階級の両親は、感情は重要だというメッセージと感情管理をまなべというメッセージをうまく結合するが、逆に、感情労働をおこなわない上流階級の両親は、感情は重要だというメッセージを強調するが、感情をうまく管理しろとは強調しない。これにたいし感情労働をおこなう労働者階級の両親は、感情をうまく管理しろとしか、強調しない。感情労働を必要としない肉体的、技術的労働をおこなう労働者階級の両親は、どちらのメッセージも強調しない。家族のなかで感情をどうあつかうかは、社会階級とはゆるやかにしか関係せず、企業による感情労働の設計に関係する。(Hochschild, 1983:159-160)

[3] 両親の職業が感情労働を要するものであるかいないかにもとづく、家族のなかでの感情労働の訓練の仕方のちがいにかんするホックシールドの指摘は、2つの点できわめて重要な指摘である。第1に、ここではイデオロギー再生産の場としての家族という把握が明確にしめされている点である。家族は雇用労働者を再生産する場であるが、ルイ・アルチュセールが指摘したように、この賃金労働者の再生産には賃金労働者としてのイデオロギーの再生産機能もふくまれており、両親の職務にしたがって家族のなかでは異なったイデオロギー的再生産がおこなわれるからである⁵⁾。しかし労働者階級は諸階層に分化しており、労働過程の相違がこの諸階層への分化の1つの要因をなしていると考えられる⁶⁾。ここでは、こうした諸階層間にあつて、両親の職務が労働過程で感情労働を要する職務であるかいないかによって、イデオロギーの再生産の仕方の差異(感情労働による感情管理の異なった仕方)が指摘されている点が重要である。ホックシールドがいうように、「階級的相続の一般的パターンがあたえられていれば、それぞれの階級は自分の子供たちに『自分の』タイプの労働環境に必要な熟練を用意し、階級にふさわしい仕方ですり渡す傾向がある。」⁷⁾(Hochschild, 1979:570)

第2に、ここでは、職場における労働者統制の構造と、家族におけるイデオロギー的再生産との関係が示唆されていることである。人格的家族における子供の意志へのはたらきかけや説得によるコントロールと、地位的家族における地位に依拠する行動命令によるコントロールとの差異がうまれるのは、職務が感情労働を要するものであるかいないかによることは、すでに指摘されていた。だが、さらにホックシールドはいう。オートメーション化によって感情労働を要求する職務が増加するとすれば、人格的コントロールシステムのなかでの感情労働、感情の規則、感情の社会的交換が、職務中や職務をはなれても、ひとびとが説得される方法となる。逆に、オートメーション化が感情労働の職務を減少させるとすれば、非人格的コントロールシステムの拡大に導く、と。(Hochschild, 1983:160)ここでは、感情労働を要求する職務が増大するかいなか、家族のなかでの両親による子供の感情労働の訓練をつうじて、一般的にひとびとをコントロールする型を社会的に決定するという観点が明瞭に認められる⁸⁾。

しかし一歩ふみこんでみれば、職務が感情労働を要するばあい、この事実は、企業による労働者の統制構造のなかに、感情統制という独特の要素がふくまれることを意味する。そして労働者の感

情にたいする統制が、企業が設定する統制構造の型と密接に関連していることはあきらかである⁹⁾。たとえば生産職務において単純な統制や技術的統制という労働者統制のタイプが支配的であれば、企業は一般に、労働者にたいして明示的な感情管理を要求しないであろう。ところが接客業務では、すでに前稿で指摘したように、直接的というよりは間接的な労働者統制方法が支配する。それは、接客業務では顧客の特殊事情が被用者に多様な対応を要求し、細部のタスクの規定をこえる特殊的、偶発的出来事への対処にさいし、被用者に多くの裁量権があたえられなければならないからである¹⁰⁾。そのためにここでは、単純な統制や技術的統制のような強制に力点をおく統制形態よりは、労働者の説得にもとづいて同意を獲得する柔構造的な統制形態のほうが適合する。こうした柔構造的統制にもとづいて被用者は感情労働の提供をもとめられるのだが、これの訓練は、ホックシールドによればまさに、被用者たる両親による子供の訓練として、中産階級的人格的コントロール型の家族のなかでおこなわれるのである。つまり、ホックシールドの考察からは、職務における統制の型が、家族における感情のあつかいをイデオロギー的に決定する、という仮説が導かれるのである。ホックシールドの考察は、職場の統制システムと家族関係を考えるうえで、重要な洞察を投げかけているといえる。

[4] さらに、家族はこのように、将来の職務にそなえて両親が感情労働の訓練を子供にほどこす場であるばかりでなく、感情労働のジェンダー化が準備される場でもある。これがここでのホックシールドの第2の論点をなす。ホックシールドは、家族のこの機能については断片的にしか言及していないが、彼女の主張はつぎようになる。男性と女性には、異なった種類の感情労働が要求される傾向がある。全体としてみれば、女性は感情労働の飛行添乗員側に特化される傾向があり、男性は債権取立人側に特化される傾向がある¹¹⁾。しかしこの特化は、少年・少女時代にあたえられる心の訓練に依存している。女性には、「ナイスであること」において怒りと攻撃を抑制するという課題が課され、男性には、いろいろの種類の規則を破るひとびとを攻撃するという役割があるので、恐怖と弱さを抑えるという課題を課される傾向がある。(Hochschild, 1983:163)

このようにして、男性にも女性にも独自の感情管理の課題があたえられ、男女の感情管理の仕方にジェンダー的差異がもちこまれる。ホックシールドは、しかし、ここからすすんで、女性の「女らしさ」は彼女らの感情労働の遂行の結果である、というおどろきべき論旨を展開する。つぎにこの点をみよう。

2. 女性と感情労働

[1] 女性は一般に、男性よりも他人の要求によりよく適応し、より協力的であると考えられている。しかしホックシールドは、女性が適応的、協力的であることは女性としての「自然の」性質によるのではなく、彼女らがおこなう感情労働の結果であると主張する。すなわち、適応的で協力的な女性は、服従をしめすことにおいて、他人の幸福状態 well-being と地位を肯定し、高め、祝福するという積極的な感情労働をおこなっているのである。この服従は「ナイスな」表現を自然に見せる感情をひきおこすことで、よい女の外見を形成するように努力することを要求する。(Hochschild, 1983:164-165) 女性がこの種の労働をおこなうのは、ジェンダーシステムにあって、彼女らが従属

的社會層であり、女性は自分たちに欠如している物質的資源（金・権力・地位）とひきかえに、自分たちの貴重な資源をなす感情労働を提供するからである¹²⁾。(Hochschild, 1983:163)



こうしてホックシールドは論ずる。女性は感情の技術を開拓してきたが、深い演技の技術は異常に高い「二次的獲得物」なのであって、この技術が誤って「自然的」とよばれ、女性自身が形成するものというより、誤って女性の「存在」の一部とされてきたのである、と。感情にかんして女性が共有する言語は、男性にとってそうであるような征服者の言語ではなく、技巧に富んだ獲物の話であり、彼に彼女を欲しがらせる方法、彼の心理を見抜く方法、彼に注意をむけさせたり彼の興味をなくさせる方法にかんする言語である。女性の従属は青年期に「生活の事実」として経験されるが、女性はこの従属に受動的に適應するのではなく、感情を必要と目的に積極的に適應させる。だが同時にこれを、同意の受動的状態にみえるようにおこなうのである。ここで必要な技術は演技であり、感情労働は道具なのである。(Hochschild, 1983:166-167)

「女らしさ」なるものは、先天的というよりは後天的に獲得されるものであると理解する立場や、女性がうまれながらに「女らしさ」という性質をもつという本質主義を退けて、この性質を社会的に構築されるものと理解する立場はめずらしいものではない。この点にかんするホックシールドの理解の独創性は、この「女らしさ」を、女性が積極的におこなう感情労働という具体的な努力の結果としてとらえた点にある。このゆえに、ホックシールドの *Managed Heart* のジェンダーにかんする章は「もっとも手ごたえがある」¹³⁾ (Kemper, 1985:1369) という評価もうまれるのである。



[2] ホックシールドは、女性の感情労働が労働とみなされない点では、それはイヴァン・イリイチのいう「シャドウ・レイバー」の1形態であるという。この労働は「家事労働のようにまったく労働とみなされないが、しかしそれにもかかわらず、他のことをおこなってもらうためには決定的である。家事をうまくおこなうことと同じく、要領は努力の跡を消すことであり、きれいな家や歓迎するスマイルだけを提供することである。」(Hochschild, 1983:167) この労働の生産物は「ナイスさ」である。これはどんな感情の社会的交換でも必要な潤滑油であり、「あなた、ナイスなジャケットを着てるわね」は相手を気持よく感じさせる。そのほか恩恵をほどこすことや女性に期待されるサービスを提供することによる「ナイスさ」の表示もある。これらは感情労働によってささえられるが、この労働によって相手にたいする敬意 deference がうみだされる。適應的、協力的、援助的であるために、女性は秘密に感情労働をおこなっているのであり、この結果、女性は議論をすること、ジョークを言うこと、教えることが、これらの鑑賞を表現するよりもうまいと見られる。女性は他人を積極的に高揚させるが、この労働において自然に見えれば見えるほど、感情労働は労働としてしめされず、別のもっと尊ばれる性質の欠如として偽装されることに成功する¹⁴⁾。こうしたジェンダーに特化された感情労働の発揮は、子供時代に課される男女別の異なった訓練に依拠している。(Hochschild, 1983:163, 166-169)



このような感情労働によっておこなわれる偽装は、むしろ結婚生活においても現われる¹⁵⁾。ホックシールドは、結婚には大きな経済的不平等がしみこんでいるが、結婚では男女が愛しあおうと試みるので、絆そのものが女性の男性への従属を偽装することを必要とするという。偽装は「わたしたち」の仕方での語らい、共同の銀行預金口座や共同の決定などのかたちをとるが、婚姻関係の外



部には男女間の不平等が厳然と存在する。そこで女性は、平等の感覚を偽装的に維持するために、二次的決定について強く主張したり、制限された領域について積極的となる、といった行動をとる。自分の究極的な不利を理解し、この立場を変更できないと感ずる女性は、この偽装において感情労働をおこなう。しかしこれは秘密の労働である。偽装による自分の魅力が秘密の労働の産物であることを告白することは、自分を価値のないものにすることからである。(Hochschild, 1983:169-170)

[3] 結婚生活における感情労働による女性の偽装の例として、1)性質の欠如の偽装、2)平等の幻想の創出による二次的決定への固執という偽装、をしめそう。第1の例からみよう。ホックシールドは、ある共働き夫婦のセカンド・シフト[第2の勤務、すなわち家事労働]の分担の例をひきあいに出す。この夫婦はともに伝統主義者であり、夫は、男は一家の長であるべきと考え、妻が働くのを許してやるといった態度をしめしていたが、じっさいには夫の収入だけでは家族の生計が維持できず、妻の収入が必要だった。妻も外見的には、自分の本当の仕事は家庭にあると信じ、夫と対等であることを望まない伝統主義者だったが、しかしじっさいには妻は、活動的で外向的で意志も強く頭のよい女性だった。彼女は、本来女性は男性と同じくらい賢明で実力をもっていると考えていたが、結婚生活を守るためにはこの本来的な性格や知性を抑制し、自分がデリケートでひよわで知識をもっていないと装い、夫にたいしてみせかけの服従の態度をとることが必要だと考えていた。(ホックシールド, 1990:100-101)これが偽装の要請であった。

この偽装が具体的なかたちをとったのは、夫に家事の分担をしてもらう現実的な必要が生じたときだった。伝統主義の立場からは、夫を台所から遠ざけなければならないが、しかし現実の生活上の必要からは夫に台所を手伝ってもらわなければならない。このとき、妻は「無能力を装った」。すなわち、料理では夫のほうが妻よりもうまいので、支払の仕事では妻がヘマをするので、妻は運転ができないので、暗証番号を妻が「いつも忘れてしまう」ので、夫が料理をし、支払仕事をし、自動車を運転し、銀行の自動支払い機を操作した。夫は、「こうして計算された無能力に次々と対処しているうちに...セカンド・シフトの半分近くを分担するようになっていた」。無能力とならぶ偽装の形態は、病気の戦略であった。これらの偽装によって、妻は自分の伝統主義(女らしさの感情)を傷つけられることなく、家事の半分を夫に担当させたのである¹⁶⁾。(ホックシールド, 1990:105-107, 379)

第2の例は、平等の幻想にもとづく二次的決定への固執という偽装である。これは、共働き夫婦のあいだの家事労働にたいする平等の負担をめぐる闘争と妥協において、あからさまにしめされる。(ホックシールド, 1990: 第4章)ある夫婦にあつては、妻はフェミニストで夫にセカンド・シフトの平等の負担を要求するが、夫は平等の負担を拒否する。妻は、夫の分担の拒否というつらい現実を忘れ、離婚をさけるために、じっさいには家事負担の不平等な分割である「階上は妻、階下は夫」という家事の分担を承認する。妻はこうして、家事の負担をめぐる夫婦間のいさかきをさけようとした。こうして平等の幻想がつくりだされたが、この結果、大枠である不平等は意識的に度外視され、妻は夫が、たとえば犬の世話をしないときのような二次的領域についてだけ怒ることになった。しかし、とホックシールドはいう。「すべてを『うまくいさせる』ためには、複雑で相当量の『感情労働』——自分が感じたいと望んでいる『正しい』感情を感じるように努める作業——が必

要であった」(ホックシールド, 1990:67) と。

要約すれば、感情労働の訓練基盤は家族のなかにあり、家族はおもに両親が感情労働の職業にあるかどうかにしたがって異なった感情への配慮を子供にもとめるのであり、またとくに女性はナイスさを演技するために感情労働の提供を強いられるが、この感情労働の結果として、またその痕跡が消されることで、適応的、協力的、援助的という女性の「自然的」性質がうまれるのである。

第2節 職務と女性

こうした感情労働と女性との関係は、企業による雇用労働者の感情統制に利用される。この利用は、いかなるかたちでおこなわれ、いかなる帰結をもたらすのか。職務のジェンダー化と、性的アイデンティティの破壊という事態にそくして、これらの点を考察しよう。

1. 職務のジェンダー化

[1] まず、女性の低いジェンダー的地位から、職務のジェンダー化がひきおこされる点を見よう。ホックシールドはいう。一般に、高い地位にあるひとびとの感情は重視されるが、低い地位のひとびとの感情は軽視される。女性はジェンダー的に低い地位にあるので、その感情は割り引かれる。つまり、合理的であるが重要でないものとしてか、非合理であり放逐できるものとして、割り引かれる。こうして男性が怒りを表わすときには合理的な、または理解可能な怒りと考えられるが、同じいどの怒りを女性が表わすと人格的不安定のしるしと解釈される。地位が低ければ低いほど、そのひとの判断は信用されず、感ずるものに敬意がはらわれない。女性は感情的である(「感情の学説 doctrine of feelings」)と信じられているので、その感情は現実の出来事にたいする反応ではなく、感情的な女性としての自分自身の反映とみなされる。たとえば、医者は、女性患者よりも男性患者の病気にかんする不平を真剣に受けとめ、また、女性患者の病気の訴えは、現実への反応ではなく「想像しているだけだ」と解釈する可能性が高い。女性は自分たちの感情を真剣にあつかってもらうために、自分たちの感情を前面に押し出す。しかしここから悪循環がはじまる。彼女らはますます自分たちの反対する、女性が感情的だとする「感情の学説」を強化してしまうのである。(Hochschild, 1983:172-174)

[2] 地位と感情とのあいだにこうした関係があるので、低い地位の部類のひとびと(女性、カラード、子供)は、感情の劣悪なあつかいにたいして後ろ盾を欠くことになる。職場ではこの事実が、2つの点において職務内容を変容させる。たとえばホックシールドが研究したデルタ航空の飛行添乗員(スチュワーデスなど)のばあい、第1に、女性添乗員は男性添乗員より、粗野で陰悪な話や、サービスや航空会社への攻撃にさらされ、感情が手荒にあつかわれる傾向があった。彼女らのジェンダーが低い地位をもつので、悪口にたいする後ろ盾が弱かったのである。(Hochschild, 1983:174-175) さらに、女性添乗員には、女性の会計士、バス運転手、庭師よりも、女性らしい役割が期待された。この役割とは、乗客たちが家庭や広範な文化から借り入れてきて期待している、ジェンダ

ーにかんする2つの役割であり、(1)妻と母親の役割(食事の提供と必要物の差し出し)と、(2)魅力あるキャリア・ウーマンの役割(着飾って、家庭とは隔たった専門的で整ったマナーをもつ姿)である。そこで乗客は、男性添乗員には仕事・昇進などについて質問し、女性添乗員には結婚するかとか子供をもつか、などについて質問する。(Hochschild, 1983:175-176)

第2に、女性の低い地位は、同一の職務をジェンダー的に分割して、これを男女に割りふる。女性は男性よりもうまく、ジョークを理解し、話を聞き、心理的アドバイスをあたえるようにもめられる。しかし添乗員は乗客に敬意をしめし、ジョークをナイスに理解するとともに、カバンの大きさなどについての機内規則の実施にさいしては断固たる態度をとらなければならない。つまり、乗客にたいし権威的でもなければならぬ。前者の役割が女性に、後者の役割が男性に割りふられた。女性添乗員は乗客にたいして権威をもてず、断固たる機内規則の実施には困難がともなったからである。また乗客も、男性添乗員が女性添乗員よりも多くの権威をもつと考えた。乗客は、たとえば20歳の男性添乗員が、じっさいにはそうではないにもかかわらず、もっと年長の女性添乗員の「管理者」や「監督者」であると考えたのである。(Hochschild, 1983:177)

[3] 飛行添乗員のばあい、男性が権威をもつという想定は2つの結果をうんだ。1つは、女性のスケープゴート化である。飛行機が遅れるとき、ステーキをもっていくとき、氷がないとき、欲求不満は女性添乗員にむけられた。女性は乗客の不満を吸収し、それをくい止めることがその役目であると期待された。いま1つは、男性も女性も、権威の架空の再配分に適応していたことである。男性添乗員は、じっさいよりも多くの権威をもつかのようにふるまい、これが彼らを悪口に耐えがたくさせ、毅然とさせたので、乗客の不平はやんだ。また女性添乗員は乗客の悪口をさけるために、女性客にたいしてよりも、尊敬をはらわない男性客に敬意をはらうという戦術をとった。もっともこの戦術によっても悪口のエスカレートをさけることにはほとんど成功しなかったのだが。(Hochschild, 1983:177-178) こうして添乗員という同一の職務がジェンダー的に分割されたのである。

つぎのような例がある。座席の下に収まらないかばんを自分の前に置いていた男に、女性添乗員が言う。「それははいりませんので、なんとかしなければなりません」。彼は答えた。「でもこれは旅行中ずっともってるんです、ずっと離さずもってきたんです、気にしないでください」と。そこにこの会話を聞いていなかった若い男性添乗員がやってきた。「お客様、このかばんはあなたの座席には大きすぎます、わたしたちはこれを向こうにもっていかなければなりません」。「ああ、あなたですか」と男は言って、かばんを彼に手渡した…。こうしてトラブルメイカーは男性にまかせる、という女性の態度が助長された。だがこの態度は男性の地位を高め、女性労働者が男性労働者を監督するのを困難にした。ある男性添乗員は、自分が女性の命令に従うには、自分に敬意をはらうという条件が必要だとのべた。(Hochschild, 1983:178-179)

地位と権威にたいする女性のこうした態度は、女性労働者の2つの補償的対応をうんだ。1つは、きびきびと活発な母親という女性の権威モデルを使うことだった。こうしたかたちで乗客と同僚労働者のジェンダー的期待に沿うことで、女性は、「いばりちらす」とか「容姿に思い上がっている」とかの非難をかわすことができた。(Hochschild, 1983:180) もう1つは、尊敬の小さなしるしを

重視することだった。たとえば、女性添乗員の多くは「ガール」という呼びかけに反対していた。「ガール、クリームをもってきてくれ」という乗客の注文は「ああミス、クリームをもってきていただけませんか」という注文とは異なる効果をもっており、呼びかけ方は、地位を指示し礼儀正しさへの権利を約束するとみなされた。尊敬のしるしを重視することで「あなたがわたしにたいして自分を管理するなら、わたしもあなたにたいする不快な感情を管理しましょう」という取引がおこなわれたのである。(Hochschild, 1983:180-181)

[4] 以上の、地位と感情の関係から職務のジェンダー的分割を説明するホックシールドの議論には、職務とジェンダーの関係について重要な指摘がある。それは、もともと低い社会的地位にある女性の感情が軽視されることから、職務に「女らしさ」が要求されたり、同一の職務における職務内容のジェンダー的分割が生ずる、という議論である。またこうした職務のジェンダー的分割にたいする女性労働者の補償的対応の指摘も重要である。しかしこの論理には理解しがたい点もある。この論理では、第1に、職務のジェンダー的分割がかならずしも企業による労働者の感情統制からひきおこされることになっていない。むしろ職務の分割は、顧客が労働過程外部の家庭や文化から労働過程にもちこむジェンダー・イデオロギーから生ずるとされ、こうした顧客のイデオロギーが労働者の行動を統制することになっている。これは、企業による労働者の感情設計とその帰結に焦点をあててきたホックシールドの立論からは逸脱している。また、感情という要素が職務のジェンダー的分割に作用する関係も明確とはいえない。職務のジェンダー的分割が男女の感情管理の仕方にちがいをひきおこす点は、女性が母親の権威モデルにしたがうことによって、乗客や同僚労働者のジェンダー的期待に沿うというかたちでの、女性の補償的対応として若干の示唆はあるものの、それが強調されているわけでもない。これらの点についてはのちに検討しよう。しかし、企業による労働者の感情統制がひきおこす帰結という点からホックシールドがここで強調するのは、むしろ以下の性的アイデンティティからの分離という事実である。

2. 性的アイデンティティの破壊

[1] 企業による労働者の感情統制から自我の分裂の問題がひきおこされることはすでにみたが¹⁷⁾、これ以外にも、企業による感情統制は女性労働者にたいして問題をひきおこす。それは、会社が女性添乗員に「女らしい性質」を要求することから生ずる¹⁸⁾、性的アイデンティティの問題である。権威の欠如と女性は感情的だという「感情の学説」に直面して、女性添乗員は、(1)援助する母親の性質と、(2)性的に魅力的な友人の性質、という2つの「女らしい性質」を演技することで、自分の地位の改善をはかる。ある女性添乗員は、絶妙に控え目な挑発をもって通路を体をゆらせながら歩くことで、男性の乗客の関心と好意を確保するために、自分の性的魅力を利用しているとのべた。しかしこのような演技は、一部は航空会社の要求するところでもある。会社は、添乗員の体重と年齢の資格要件、訓練、容姿と態度についての乗客の手紙に、強調をおき、セクシーで魅力あるサービスを宣伝するからである。だから女性が個人的目的のために「女らしい」という性質を使っていると看做されて、母親らしい行動もセクシーな容貌と仕草も、一部は会社のもくろむところなのである。こうして2つの「女らしさ」は会社に管理される。ほとんどの添乗員は、会社がこれらの性質を使

って利潤をあげている、とのべた。(Hochschild, 1983:181-182)

[2] その結果はどうか。女性添乗員は、会社のために母親の役割を演ずることはしじらしいと感じていた。しかし女性添乗員が発揮する性的魅力については、女性添乗員を診察してきたセックス・セラピストは、彼女らの「性的関心の喪失」と「オーガズム以前の問題」を指摘した。女性飛行添乗員は、若いときに他人の世話をし、他人に思いやりのあるよい少女であったという傾向があるが、若いときに会社に雇われて、他人の世話をするという性質をさらに使われる。そのためにこれらの女性は、自分がだれであるかを決定するチャンスをもたず、これが彼女らの性生活にしめされる、と。彼女らは「...他人に関心をもつひとの役割を演じますが、自分の性格の別の側面を探求し、自分自身の性的その他の欲求を発見するチャンスをもちません。ある者は、他人を喜ばせることにかかりきりにされすぎているので、男が嫌いではないのですが、積極的に好きになりもしないのです。これは、彼女らがオーガズム以前の的というよりは...関係以前の的であるということです。彼女らは他の人がもっていない自分の数少ない部分の1つとして、自分のオーガズム能力にしがみつきます。」彼女らの性的問題は、女らしさの過度の使用にたいする抗議形態であり、この形態がしめしているのは、自我のますます広大な領域が「わたしのものではない」ものとして放棄されてしまっていることである。現実の自我は、その表現の多くの部分が術策と感ぜられるにつれて、ますます隅に追いやられる。職務中の現実の自我と会社の制服を着た自我との分離をうけいれることは、たしかにストレスを回避する防衛手段ではある。しかしこの解決は重大な問題を提起する。自我を二重化するにさいして、必然的に、全体的自我についての健全な感覚が放棄される。「現実的」自我と「舞台上の」自我とのあいだに生ずる緊張のために、彼女らは女らしさの2つの役割を遂行し、享受する能力から疎隔されるのである。(Hochschild, 1983:182-184)

この点について、ホックシールドはつぎのようなエピソードをひきあいに出す。ある男性の乗客が機内の調理室に座っている女性添乗員と出会った。彼女は両足をひろげ、ひじをひざの上ののせ、あごを一方の手にのせ、火のついたタバコを他方の手に——親指と人差指のあいだに——もっていた。男はたずねた。「なぜタバコをそんなふうにもってるんだい。」見上げもせず、スマイルもせず、女はもう1服して言った、「わたしがタマをもってるなら、この飛行機を操縦してるでしょ」と。女らしい制服と女らしい「ふるまい」の内側にあったのは外見적인男 would-be man であった。女の品位を陳腐なものにしたのは、しじらしいさのジョークだった、すなわち、「女らしさ」を要求する商業論理にたいする舞台裏での激しい抗議だった。(Hochschild, 1983:184)

以上では、会社が宣伝などをつうじて女性添乗員に「女らしい性質」を無理やり押しつけることからひきおこされる性的アイデンティティの破壊という問題が論じられているが、こうした問題は、労働過程論の展開にとってむしろ注目すべき問題である。労働過程論のカバーする問題は、テクノロジーや、生産編成や、労働の不熟練化や、統制の類型化や、労働市場の分断化や、同意の形成などの諸問題にかぎられるわけではない。労働過程とジェンダーとの関連については、いっそうの追求が必要なのである。

3. 自我の追求

[1] さいごにホックシールドは、感情管理の問題を、歴史的パースペクティブのなかにおく。ホックシールドは、ライオネル・トリリングに依拠して、感情表現にたいするひとびとの評価には、2つの転換点があったことを指摘する。第1の転換は16世紀におこった。これ以前には、不正直さは欠陥でも美德でもなかったが、16世紀中に正直さは称賛されるべきものとなった。というのは、この時期は社会的階級移動の時期であり、狡猾さが階級の上昇の重要な道具となり、演技の技術がそのために使われたからである。だがその後、階級移動が都市生活の現実となり、狡猾さと表面的演技がますます一般化され、欺瞞がありふれたものとなるにつれて、第2の転換が生じた。正直さは美德とはみなされなくなり、正直な魂は「洗練されておらず、ややおしだまり気味の単純な人間」と考えられるようになった。欺瞞はふつうのこととなり、偽善者や悪人はひとびとの関心をひかなくなった。ひとびとが関心をもつ欺瞞は自分自身の内面的欺瞞となった。そして感情管理の商業化とともに、正直さにかわって、自然な仕方で感じ、感じようと試みない真正さが尊重されるようになった。こんにち、技巧のない管理されざる感情が尊重されるのは、それが希少となっているからである。感情の商業化とともに、ひとびとは一方では商業化された感情の割引に熟達するようになり、他方では「自然の」感情、すなわち管理されざる感情に、未曾有の価値をおきはじめた。(Hochschild, 1983:189-194)

しかし、ひとびとが表面的演技や深い演技によって装う「偽りの自我」も、ジェンダー的分化の傾向がある。偽りの自我とは、自分の欲求を犠牲にして他人を喜ばせようと演技する「わたし」である。偽りの自我それじたいが不健全だというわけではない。偽りの自我にも、健全なものと不健全なものがある。健全な偽りの自我は、真の自我だけでは達成できない慎重さ、親切さ、寛大さの提供を可能にする。不健全な偽りの自我のモデルは、ナルシシストと利他主義者である。前者は偽りの自我にたいして愛と称賛をもとめ、後者は偽りの自我を過度に発展させて、他人の世話に過度にかかわる。男性にとっての危険はナルシシスト的な偽りの自我であり、女性にとっては利他的なそれである。(Hochschild, 1983:195-196)

[2] 現代では、こうした感情労働の性的分割に、企業による感情管理の組織化がつけくわわっている、というのがホックシールドの認識である。企業は労働者の感情統制によって、労働者の真の自我を顧客に提供させようともくろむが、そうすればするほど労働者には自我が偽りにみえ、真の自我がわからなくなる。たとえば、デルタ航空の添乗員訓練では、乗客に添乗員が怒る原因は、乗客や会社の誤りではなく労働者の誤りによると教えられる。インストラクターによると、添乗員が乗客に怒るのは、彼女らが乗客をまちがった仕方で見ているからであり、添乗員が「感じやすすぎて、神経が過敏すぎる」からなのである。(Hochschild, 1983:196)

「このようにして会社の目的は、労働者が自分の感情の解釈をもとめられる仕方のなかに浸透していく。それはことあるごとに労働者にたいして問題を提起する。『それが、わたしが自分の怒りについて考えるべき仕方なのか、これが、会社がそれをわたしに考えてもらいたい仕方なのだろうか。』こうして労働者はおもいつけるばあいにもそうであるように、自分の感情との接触をうしなうことがあるのであり、あるいは、感情が意味するものについて会社の解釈と戦わなければならないので



ある。」¹⁹⁾ (Hochschild, 1983:197)

むすびにかえて

以上、感情労働とジェンダーの関係にかんするホックシールドの所論を紹介・検討してきた。感情労働というキー概念を使って、ジェンダーと職務の関係に光をあてたところに彼女の立論の斬新さがあるといえる。以下では、ジェンダー、労働過程、感情労働の3者の関係について今後展開されるべきと思われる問題を提示して、結論にかえよう。

第1に、ジェンダー関係の形成にさいし、家族と職務とがはたす規定的役割の問題がある。すでにみたように、ホックシールドは、家族を感情労働の訓練土壌とみなし、両親の職務と関連づけて家族のなかで感情労働の訓練がなされるかいないか、を考察しようと試みている。この考察は、家族内部における労働者のイデオロギー的再生産を、労働過程で要求される感情労働と結びつける点で、すぐれた着想であるといえるが、しかし2つの点で不十分である。1つは、家族内部にすでに存在するジェンダー・イデオロギーを企業が利用するのか、それとも企業内部で形成されるジェンダー・イデオロギーが家族内部に移植されるのか、がはっきりしない点である。ホックシールドは、乗客が添乗員に、家庭や広範な文化から借り入れてきた、妻や母親の役割とキャリアウーマンの役割とを期待するので、女性添乗員がこの期待に沿うようにふるまわなければならないとのべている点では (Hochschild, 1983:175) 職場の外で形成されるジェンダー・イデオロギーが職場にもちこまれることを認めているようにみえる。しかし他方では、職務が、とくに両親の職務が、家族内で形成されるジェンダー・イデオロギーを規定することを認めているようにも思える。ジェンダー・イデオロギーのこの相互規定的関係が追求されなければならない。いま1つは、家族内部で形成されるジェンダー・イデオロギーの性格が不明確な点である。ホックシールドは、感情労働にかんしてはこれを両親の職務と関連づけたが、しかし、そこで育成されるジェンダー・イデオロギーにかかわる感情労働の性質を職務と関連づけていない。ジェンダー・イデオロギーにかかわる感情労働にかんしては、男性は規則を破るひとびとの攻撃に必要な「恐怖と弱さを抑える」という感情労働を要求される一方、女性は「ナイスさ」の提供にさいし怒りと攻撃を抑制するという感情労働を要求されるか、あるいは男性への服従をしめすにさいし「ナイスさ」を自然にみせる感情労働の提供を要求される、と指摘されはする。(Hochschild, 1983:163, 165)しかしこのようなジェンダー・イデオロギーにあわせた感情労働の訓練は、職務と関連づけられていないのである。これらの考察の不十分さはいなめない。

第2に、ジェンダー・イデオロギーにもとづく労働者統制が、とくに接客業において重要となる点である。ホックシールドが女性飛行添乗員にそくして提示した、性化された宣伝などのかたちで会社が流布するジェンダー・イデオロギーにもとづく労働者統制や、あるいは端的に、顧客に「女らしさ」の表示を要求するような労働者統制は、統制形態としてジェンダーという独自の要素をもっており、またこの統制の結果としての性的アイデンティティの破壊という問題も、こうした統制形態によって女性労働者がジェンダー的な感情労働を強いられることからもたらされる特有の結果である。しかし、こうしたかたちでジェンダー的差異に依拠する労働者統制の形態は、顧客へのサ

ービス提供をおこなう接客業務ではとくに重要となると考えられる。労働対象が顧客へのサービス提供であったり、端的にヒトとしての顧客であるばあいには、顧客が男性であるか女性であるかに応じて、対応する労働者が男性であるか女性であるかは、職務遂行に決定的な要素となりうるからである。こうしたジェンダー的差異に依拠する統制は、接客業の労働者にとっては、これまで労働過程論が追求してきたのとはかなり異なる様相を呈するであろうし、この統制が労働者におよぼす影響も、ホックシールドが女性添乗員についてしめしたように、かなり異なるであろう。これらの点は、もっと多様な職務にそくしてあきらかにされるべきであろう。

第3に、企業がジェンダー的差異にもとづく統制をあからさまに追求しないばあいであっても、同一職務のジェンダー的分割の考察は、当然のことながら、より深められるべき考察項目をなしている。「ジェンダーが1つの職務から2つの職務をつくる」(Hochschild, 1983:176)とすれば、こうした関係は、フォーマルなかたちにせよインフォーマルなかたちにせよ、多かれ少なかれ、どんな職場にも存在するであろう。家族が生産関係によって規定されるとともにジェンダー関係に規定されるのとまったく同じように、労働者にとっての職務も、管理者・労働者の関係によってばかりでなく、ジェンダー関係によっても規定される。この点でのホックシールドの考察は、女性の弱いジェンダー的地位によってひきおこされる職務のジェンダー化とこれが強い感情労働の性質、さらにジェンダー化がひきおこす女性の補償的対応、を考察した点に、不十分さと不明確さをのこすとはいえ、ユニークさを認めることができる。労働過程は、生産内関係として、上司と部下の関係や同僚関係のほか、ジェンダー関係をも、その規定的要素としてふくんでいるのであり、この要素が労働者の管理・被管理の関係のなかでもつ意義が、さらに追求されなければならない。

註

- 1) 以下にのべる感情労働、感情の規則、感情の交換などの定義および説明については、鈴木(1998)を参照されたい。
- 2) もっともこの点については、ホックシールドは一方で、私的生活と公的生活との二分法にもとづいて前者を感情の規則からまねがれる領域、後者をそれにしたがう領域としているが、じっさいには家族を中心とする感情労働の訓練を説明している点で、矛盾しているという指摘がある。これについてはたとえば、Wouters(1989:98-100)のほか、Frank(1987:60-61)、Hayes(1984:485)、Scheff(1984:158)などをみよ。
- 3) 同じく、「おじいちゃんにはキスしたくない...なんでいつもキスしなくちゃいけないの」という子供にたいして、地味的家族は「子供はおじいちゃんにはキスするものです」と答えるが、人格的家族では「あなたがおじいちゃんにキスしたくないのはわかってるわ。でもおじいちゃんは健康がよくないし、あなたがとてもすきなよ」となる。(Hochschild, 1983:157)
- 4) ついでながら言及しておく、家庭はもはや、伝統的な意味での労働世界からの安息をあたえる避難所ではなくなっている、というのがホックシールドの認識である。彼女の近書『タイム・バインド』(Hochschild, 1997)の目的は、現代アメリカの働く女性にとっての家庭と職場との逆転関係を論ずることにある。長時間の有給労働をおこなう仕事をもつ女性にとっては、家庭は子育てをふくむたくさんの家事を能率的に遂行しなければならない場所であり、「もう1つの職場」である。他方で職場は、洗っていない皿や、けんかや、泣いている子供や、怒りっぽいティーンエージャーから遮断された場所であり、家事から解放される場所であるとともに、自己満足、幸福状態、精神の高揚をあたえてくれる場所である。彼女らは、仕事という「家庭」にいくことによってだけ家庭という「仕事」からの救済を得るのであり、彼女らにとっては、家庭が仕事となり仕事家庭となる、という逆転がおこっている。そのために彼女らは家庭に帰りたいがらず、すすん

で会社での長時間労働に従事するのである。(Hochschild, 1997:35ff.)

- 5) アルチュセール(1995) 参照。
- 6) よく知られているように、こうした試みの1つが、Edwards(1979)を中心にしたアメリカ・ラディカル・エコノミストによる労働過程の研究であった。彼らは、アメリカの労働者階級が弱体化した基礎には、労働過程における統制構造の差異にもとづく労働市場の分断の事実があると主張した。すなわち、労働過程には労働者にたいする3つの異なったタイプの統制構造が存在し、この統制構造のタイプの相違にもとづいて労働市場が、独立1次、従属1次、2次、の3つの市場に分断されていること、したがってアメリカの労働者階級が3つのグループに分断されていることを主張した。以上の分断的労働市場論については、Edwards(1979) ゴードン/エドワーズ/ライク(1990) 都留(1985)を、また彼らの労働過程論の概略については、鈴木(1995;1996)を参照されたい。
- 7) 別のところでは、中産階級の子供は感情を罰せられ、労働者階級の子供は行動を罰せられるとホックシールドは指摘して、つぎのようにいう。「社会化における階級的相違は、異なった程度の感情の商品化のための訓練になる。これが、階級構造が再生産されるもう1つの仕方である」(Hochschild, 1979:571)と。
- 8) しかしホックシールドが、家族のなかの人格の統制システムは「家族をこえて、学校や職場で拡大している」(Hochschild, 1983:160)というとき、ここには混乱が認められる。ホックシールドの立論によれば、家族のなかでの感情のあつかいを規定するのは、両親の職業であったはずである。だから感情の1つのあつかい方を規定する人格のコントロールシステムが「家族をこえて、学校や職場で拡大」するのではない。基礎となり基盤となるのはまず職務である。そして家族のなかで感情のあつかいを規定し、両親が子供にそのあつかいを教える仕方が異なるのは、両親の職務が感情労働を要求するものであるか、によるのである。それゆえ一般的には、職務における統制の形態が家族における感情のあつかいと、さらに家族をこえる、たとえば「学校」における感情のあつかいを規定すると考えられるのである。こうしたあいまいさは、のちに指摘するジェンダー・イデオロギーの形成における家族と職場の双方の規定関係をめぐるホックシールドのあいまいさにもつうずる点である。
- 9) 以下にのべる統制の型については、鈴木(1995;1996)を参照されたい。
- 10) サービス被用者の統制の困難について、たとえばミルズは、サービス被用者とサービス組織との関係をフランチャイザー(親業者)とフランチャイジー(加盟店)との関係にみたてつつ、つぎのようにいう。「フランチャイジーとしてのサービス被用者はしばしば、ふるまいや行為を監視するのがむずかしい状況にある活動をくわだてる。これがとくにあてはまるのは、顧客/得意客との直接的な相互行為にかかわる状況においてである。たとえば貸出係は単独で得意客に働きかけ、出納係は単独で顧客と会い、教師は単独で学生と相互行為し、ソーシャルケースワーカーは単独で得意客と会う」と。(Mills, 1986:113)
- 11) ここでいう飛行添乗員と債権取立人の感情労働については、鈴木(1998)を参照されたい。
- 12) ホックシールド自身がおこなったものをふくむ、2つのアンケート調査によって、彼女は、女性がより適応的であることは感情労働の結果であるという主張を補強している。これらの調査によれば、愛情なしには結婚しないと答えた男性は女性よりはるかに多く、自分の感情を管理すると答えた女性は男性よりも多かった。またのぞみどおりに事をはこぶために故意に感情をしめず、と答えた女性は男性よりはるかに多かった。これは、男性より感情的で感情を制御できないという女性のイメージに反するものだった。(Hochschild, 1983:166)
- 13) ケンパー(Kemper, 1985:1369)は、こうした観点から、同じ職務でも女性は男性より感情労働を多くおこなうという主張、そしてとくに女性の「自然な」差異が社会的構築物でありうるというホックシールドの主張を、説得的とみなしている。
- 14) 女性にはこの労働を多くおこなうことが期待される。学生たちは、男性の教授よりも女性の教授に暖かく援助的であることを期待するので、比較的多くの女性の教授が冷たいと認められている。心理学者、精神医学者、ソーシャルワーカーは、正常な成人女性の性質として「きわめて如才なく、きわめて優しく、他人の感情によく気がつく」をあげた。(Hochschild, 1983:168)
- 15) 夫婦間には感情(感謝)の交換が必要である。これを欠くとき愛が薄まる。ホックシールドは、セカンド・

シフトを受け持たない忙しい仕事中毒のトップクラスの弁護士である夫と、同じく弁護士であるが、セカンド・シフトを押しつけられて家政婦、運転手、ベビーシッター、「父親がわり」を雇って、家庭と感情面から身をひいた妻との面談を記述している。(ホックシールド, 1990: 第8章) この夫婦のばあい、結婚生活上の反目が「お互いへの信頼や感謝の交換までも抑制してしまった。これを失ったため、愛はますます希薄になり、心は遠くに離れていった。」(ホックシールド, 1990:188)

- 16) これと同じく、男性の側でも偽装がおこなわれることがある。家事労働の分担をさせてこれに抵抗するために、ある夫は、自分に割り当てられた家事から注意をそらし、気もそぞろにやる、という偽装戦略をとった。食料品の買物リストを忘れたり、ライスをこがしたりすることは、次回から夫がこうした家事を頼まれないようにするための戦略である。これは無能を偽装する女性の戦略の男性版であった。(ホックシールド, 1990:295-296) 別の偽装の例もある。ある夫婦では、妻は150人の部下をもつ大企業の重役であり、夫は開業歯科医であった。妻は、会社での長時間労働のため子供といっしょに過ごす時間の少なさに苦慮していたが、会社では成功し昇進をつづけた。夫には子供と過ごす時間があつたが、夫は、友人から妻の所得で隠退することができることからかわれ、子供の世話に多くの時間を費やすことはアメリカ中西部の町では公衆の称賛をえられず、さらにそうすることは自分の父親からの批判を招くなどの理由で、「半ば無意識に」、妻に対抗しはじめる。すなわち、仕事への専心の偽装をはじめる。妻が火曜日の晩に早く帰宅できないといえ、自分も水曜の晩のライオンズ・クラブに欠席できないといい、妻が出張しなければならないといえ、数カ月後に自分も出張する理由を見つけた。(Hochschild, 1990:78-79)
- 17) これについては、鈴木(1998)を参照されたい。
- 18) デルタ航空は「女らしい性質」として、とくに「南部の女らしさ」を好んだ。(Hochschild, 1983:109) しかしこの点について Frank(1987:61)は、ホックシールドが、サービス労働における人種差別を忘れていると批判する。接客業務の労働者の大部分は有色である。だからデルタは「南部の白人の女らしさ」を利用するのである。航空会社が女性を雇用するのは、同情、親切、卑屈さを安い価格でもたやすからであり、また、添乗員が中産階級の「専門的」スタイルに近づけば近づくほど、奉仕する乗客の地位は高いのである、と。しかしホックシールドは人種差別を忘れていないわけではない。デルタ航空のある訓練授業では被訓練者123名のほとんど全員が白人女性だった、とホックシールドは指摘する。「どこに黒人がいるのか、と思った。どこに男性がいるのか。なぜこれは白人女性の仕事なのか。少数の黒人飛行添乗員の1人がわたしにいった、『白人であるのは、デルタが偏見をもった白人の旅行大衆とみなすものの要求をみたすからだ』と。」(Hochschild, 1983a:36)
- 19) この点はつぎのようにも表現できる。「しかしこんにちの大部分の労働者にとっては、表情や感情のどこで会社が停止し、どこで個人がはじまるのかを知るのはむずかしい」(Hochschild, 1983a:42) と。

引照文献

- Edwards, Richard C.(1979), *Contested Terrain: The Transformation of Workplace in the Twentieth Century*, Basic Books, Inc., Publishers, New York.
- Frank, Dona(1987), "The Traffic in Subservience: Public-Contact Service Work," *Monthly Review*, vol.39, no.2, June.
- Hayes, Adrian C.(1984), Review of *The Managed Heart* by Arlie Russel Hochschild, *Work and Occupations*, vol.11, no.4, November.
- Hochschild, Arlie Russel(1979), "Emotion Work, Feeling Rules, and Social Structure," *American Journal of Sociology*, vol.85, no.3, November.
- (1983), *The Managed Heart: Commercialization of Human Feelings*, University of California Press, Ltd., Berkley, California.
- (1983a), "Smile Wars," *Mother Jones*, vol.8, December.

-
- (1997), *The Time Bind: When Work Becomes Home and Home Becomes Work*, Metropolitan Books, Henry Holt and Company, New York.
- Kemper, Theodore D.(1985), Review of *The Managed Heart* by Arlie Russel Hochschild, *American Journal of Sociology*, vol.90, no.6, May.
- Mills, Peter K.(1986), *Managing Service Industries: Organizational Practice in a Postindustrial Economy*, Ballinger Publishing Company, Cambridge, Massachusetts.
- Scheff, T. J.(1984), "The Heart Has Its Reasons," *Contemporary Sociology: A Journal of Reviews*, vol.13, no.2, March.
- Wouters, Cas(1989), "The Sociology of Emotions and Flight Attendants: Hochschild's *Managed Heart*," *Theory, Culture and Society*, vol.6, no.1.
- アルチュセール,ルイ (1995)『アルチュセールのイデオロギー論』(Louis Althusser, "Idéologie et appareils idéologiques d'Etat," *La Pensée*, n.151, juin 1970), 柳内隆訳, 文化高等学院。
- ホックシールド,アーリー・ラッセル (1990)『セカンド・シフト アメリカ 共働き革命のいま』(Arlie Russel Hochschild with Anne Machung, *The Second Shift: Working Parents and the Revolution at Home*, Viking Penguin, a division of Penguin Books USA Inc., New York, 1989), 田中和子訳, 朝日新聞社。
- ゴードン, D.M./エドワーズ, R.C./ライク M.(1990)『アメリカ資本主義と労働: 蓄積の社会的構造』(Gordon,D.M., Edwards, R.C., and M.Reich, *Segmented Work, Divided Workers: The Historical Transformation of Labor in the United States*, Cambridge University Press, 1982), 河村哲二・伊藤誠訳, 東洋経済新報社。
- 鈴木 和雄 (1995), 「官僚制的統制の構造(上)」, 『文経論叢』(弘前大学人文学部), 第30巻第2号。
- (1996), 「官僚制的統制の構造(下)」, 『文経論叢』(弘前大学人文学部), 第31巻第2号。
- (1998), 「感情労働と労務管理」, 『弘前大学経済研究』(弘前大学経済学会), 第21号。
- 都留 康 (1985), 「分断的労働市場: Edwards=Gordon=Reich による概念構成の検討」, 『経済研究』(一橋大学経済研究所), 第36巻第2号。