

「感情労働化が進行する」って、どういうこと？

あるメル友の若者から、次のようなメールが届いた。

【 HP 見ました★「感情を潜在化せざるを得ない時代の到来???（「雑学BN」の書籍等読後感関係（IV）P、2007.09.17.:参照）」の中で、「感情労働化が進行する」とありました。

私は、感情を操作することなのかなと考えましたが、具体的に教えていただけませんか？ よろしくお願いします。 】

若者には次のように返信した。

【 自分もこの本で初めて知った言葉ですが、その意味するところを自分なりに解釈し、一例を話します。

コンビニ、スーパー、デパート等では、本来は商品売るのが目的なのに、マニュアルに従い来客には笑顔で義務付けていますよね。

そうした職場では、笑顔で客に対応することも労働の一部に入っているということです。

つまり、その人のその時の感情とは別に、笑顔という本来その人の感情の表情すら、労働の一部と見なされ作る笑顔が強要されるのが現代社会の傾向であると、著者は云いたいようです。

ですから、客側もいつの間にか「店は客を笑顔で迎えるもの」という「透明のルール」を作り、対応が無愛想だと「この店の接客態度はなっていない！」と文句をつけていいと思いがちな今の世の風潮。

逆に言えば、客も「払う金の中には、笑顔で迎えてもらう分も入っている」と考えがちなのが今の世の風潮。

賃金＝労働と考えると、感情面すら労働の対価にする傾向から、「感情労働化」と表現しているようです。

笑顔のこの例だけでなく、あまりにも人と人の係わりにもマニュアル化や「透明のルール」化が進む現代社会には、自分の感情とは別な感情表現を強要されることから、HP記載のように「個の感情（情動）を潜在化せざるを得ない、不自由な時代の到来を危惧し警鐘している。」ということになります。

この説明で少しは解ってくれたかな？ 】

一つの記事に字数制限のある簡単 HP 作成サイトを使っているのも十分に書けないだけに（かと云って、長ければいいというものでもないが）、この若者のように疑問に思う所を聞いてくれると、追伸記事を掲載できる機会をいただけるので助かる。

また、疑問を疑問のままにしない、この若者の姿勢は頼もしい限り。

やはり、こうしたやりとりがあってこそ、お互いが成長できるということかも……。