

高度な感情労働への キャリア移行時における学習

— 感情労働と知識労働をいかに学ぶか —

三 輪 卓 己

I. 問題意識と研究課題

本稿の目的は、2 番目以降のキャリアとして「高度な感情労働」を選んだ人の、キャリア移行時における学習の特徴を明らかにすることである。人や組織を援助する専門職を対象に、それ以前の仕事から新しい仕事に移行する際、何をどのように学んだのか、そこにはどのような変化のプロセスがあったのかをインタビュー調査によって探索していく。

感情労働(emotion work)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(Hochschild, 1983)、「自分の感情を誘発したり抑圧したりしながら、相手の中に適切な精神状態を作り出すために、自分の外見を維持する労働」である(田村, 2018)。第3次産業が急速に成長し、そこで働く人が増加している中、感情労働はこれからの主要な労働として注目されるようになってきた。

その中でも、本稿が注目している高度な感情労働は、より複雑な感情管理や感情表現が求められるものである。店舗における接客や販売といった比較的単純な感情労働と異なり、顧客、あるいはサービスの利用者、クライアント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(崎山, 2017)。そしてそのような仕事に従事する人の多くは、感情労働だけでなく、何らかの専門知識を用いてサービスを行うことから、同時に知識労働

キーワード：感情労働，知識労働，キャリアの移行，省察的学習，体系的学習

(knowledge work)にも従事する仕事だといえるだろう¹⁾。

高度な感情労働は、医療や福祉、教育、対人支援に関連する仕事に多いのであるが、それらは今後の社会で特に重要になる仕事だと考えられる。Frey and Osborne(2016)の議論にあるように、IT(information technology)やAI(artificial intelligence)の進歩によって、将来多くの仕事が消滅するか、その価値が低くなってしまう可能性がある。しかしながら高度な感情労働は、機械等に代替されることなく、人間らしい能力を活かせる将来有望な仕事だと捉えることが可能である。おそらくは今後、多くの人がこうした仕事に従事することになるものと思われる。

本稿が高度な感情労働に注目する理由はそこにある。これからの社会における主要な労働の研究を蓄積していくことは、社会的に意義のあることだと思われる。本稿では具体的な研究対象として、社会福祉関連の仕事(主に法人や施設等の経営者、管理者)、キャリア支援職(キャリアコンサルタントやカウンセリング、コーチングに従事する人)、社会保険労務士を取り上げて考察していきたい。

さて、本稿が取り上げる高度な感情労働の職種の特徴として、以前は違う仕事に就いていたのだが、キャリアの途上で転職等を経てその仕事に従事し始める人が多いことがある。例えば一般企業でホワイトカラーとして働いていた人が、何かをきっかけに勉強を始めて、あるいは資格を取得して社会保険労務士やカウンセラーになるというパターンである。それらの人々は、自分の将来を再検討して、あるいは新しい仕事の社会的意義を認識して、転身するのだと考えられる。そこには大きなキャリアの転機、そして移行期があるといえるだろう。本稿はそのことに注目し、2番目以降のキャリアとして高度な感情労働を選んだ人を研究対象として、そのキャリアの移行を分析したい。

1) 本稿の研究対象は、対人援助に携わる職種であるが、永井(2009)は教員をはじめ、医師や弁護士を含む多くの対人援助専門職を「感情労働型専門職」と呼び、それらを感情労働を行いながら専門知識を用いて働く職種として位置づけている。

キャリアの移行時には、何らかの学習や再学習が活発に行われ、その結果として、その人の働き方や考え方が大きく変わることもなる。本稿が取り上げる職種では特に、複雑な感情管理や感情表現が求められることから、それらを重点的に学ぶことが求められるだろう。また同時に、彼(彼女)らは何らかの専門知識を使って働くことから、その分野の高度な知識の学習も必要になる。それらを並行して行うことが容易ではないことは明らかであろう。高度な感情労働へのキャリアの移行は、多くの学習が必要な難しいものであり、今後多くの人がそうした機会を経て、自らを変えていくものと考えられる。そのことを考慮すれば、キャリアの移行時における学習がどのようなものか、解き明かす必要があるものと思われる。

そうした問題意識に則り、本稿の具体的な研究課題を次のように設定した。

【研究課題 1】 高度な感情労働へのキャリアの移行時の学習の特徴を、キャリアの連続性と非連続性、感情労働と知識労働の学習の方法や違いを中心に明らかにする。

【研究課題 2】 高度な感情労働へのキャリアの移行は、個人の働き方や意識にどのような変化(あるいは適応)をもたらすのかを明らかにする。

こうしたことが明らかになれば、高度な感情労働へのキャリアの移行がどのようなものか、理解が進むものと思われる。

II. 先行研究からの知見

II-1. 高度な感情労働への注目

ここからは、本稿の研究に関連の深い先行研究をレビューすることによって、本稿に有益な示唆を得ていきたい。

感情労働の研究はHochschild(1983)に始まったといわれており、その後多くの研究が蓄積されてきている。Hochschild(1983)では、感情労働の要件として、①対面あるいは声による顧客との接触が不可欠であり、②他人の中に

何らかの感情変化、感謝の念や恐怖心などを起こさなければならず、③それらの職種における雇用者は、研修や管理体制を通じて労働者の感情活動がある程度支配することがあげられている。

先進諸国の産業構造が第3次産業中心に変化するとともに、感情労働の研究も盛んになってきた。接客や対人サービスに従事する人が増加することにより、感情労働への関心も強くなってきたのだと思われる。感情労働に従事する人は、ともすれば実際の感情とは異なる感情表現をしなければならなくなるため、いわゆる感情的不協和(emotional dissonance)を経験することが多くなる。そしてそのような経験が蓄積されることによって、バーンアウト(情緒的消耗、脱人格化、個人的達成の減退)に至ることもある。それらに関する実証研究も数多く行われるようになった(Morris and Feldman, 1996: Mann, 1999)。

また研究の増加とともに、その研究対象となる職種も広がっていったといえる。Hochschild(1983)の研究対象は、航空会社の客室乗務員や集金係りであり、当初はそうした接客サービスの仕事が対象となっていたのだが、その後、医療や教育、ケアワークなどの社会福祉分野の仕事に対象が広がっていった。例えば看護師については、Smith(1992)や武井(2001)、片山・小笠原・辻・井村・永山(2005)が代表的なものであり、看護師の仕事には感情労働が多く、それがメンタルヘルスの不調や離職につながることが議論されている。

そしてこのような医療や教育、社会福祉分野において、本稿が目指す高度な感情労働が行われているということができよう。これらの分野の仕事は、単純な接客サービスのように顧客に快適な感情を与えればよいというものではない。時には顧客、あるいはクライアントを指導したり、苦言を呈したり、導いたりしなければならない仕事である。それだけ複雑で多様な感情管理、感情表現が求められるもので、かなり難易度の高い感情労働であるといえる。

先述したように、高度な感情労働には顧客、あるいはクライアントとの接

触時間がある程度長く、かつそれが一定期間継続されるという特徴がある。それだけコミュニケーションの頻度や連続性が高く、良好な信頼関係の構築が必要とされることがわかる。また何らかの専門知識を用いてサービスを行うことも特徴となっており、永井(2009)がいう「感情労働型専門職」に該当する職種だということができる。それゆえにITやAIに代替されてしまうことがなく、人間らしい能力が活かせる将来有望な仕事だと考えられるのである。高度な感情労働は今後の社会における中心的な労働になりえるものだといえよう。

II-2. マイナーな専門職の学習

本稿は高度な感情労働に従事する人を研究対象にし、特にその学習に注目するものであるが、本稿が取り上げる職種については、多くの先行研究において彼(彼女)らを比較的新しいタイプの専門職として捉えたうえで、その学習が議論されてきた経緯がある。

その代表的な研究としてSchön(1983)があげられるが、ここでは医学や法学、工学の専門知識を用いて働く人がメジャーな専門職²⁾であるのに対し、社会福祉や教育関連の仕事に従事する人がマイナーな専門職として位置づけられている。そして前者は技術的熟達者として自己を捉え、学習するのに対し、後者は反省的、あるいは省察的実践家(reflective practitioner)として自己を捉え、省察学習(reflective learning)を行うとされている。

省察学習は、Dewey(1933)の省察的思考(reflective thinking)に基づく学習であり、実践を振り返り、経験を捉え直すことで行う学習である。Baker(1996)は、省察学習を「創造的にそれぞれの経験を見直し、自分の言葉でその意味を明らかにし、探究する過程であり、自己認識、自己実現、新しい知識の発展を促すものである」と定義している。ここでは本来、知ることと行

2) メジャーな専門職と呼ばれるのは、伝統的なプロフェッショナルに該当する職種が多く、Schön(1983)によると、技術的合理性を重視し、基礎科学のような一般的な原理が最も高次のレベルにある知識であり、具体的な問題解決が最も低次のレベルにあるものとする傾向が強い。

うことは分かちがたく結びついていると考えられており、テキストや教室で学ぶことよりも実践を通じて学ぶことが重視されている。

つまり、マイナーな専門職の学習は、教室で行われるような理論的・体系的なものではなく、経験と実践を通じて行われるものだといえるのだが、そこには次のような事情がある。

マイナーな専門職は、その専門性がメジャーな専門職に比べ、高度に体系化されていないことが多い。それゆえ、技術的熟達者に見られるような科学的な理論と技術を現実に適用するような問題解決はあまり行わない。むしろ顧客、クライアントが抱える問題が不安定なコンテキストの中にあることを考慮したうえで、理論的な厳密性よりもクライアントの問題や要望に適切に応えるような問題解決や提言をしようとするのである。そのような特徴を持つマイナーな専門職にとって、教室における理論の学習よりも、実践を通じた省察学習が重要になるのは当然のことだと思われる。そのことは、本稿が研究対象としている社会福祉の仕事やキャリア支援職、社会保険労務士等にも当てはまるものであるし、それを踏まえれば省察学習や経験による学習は、高度な感情労働における学習の中心的なものだと理解できるだろう。

日本においても、こうしたマイナーな専門職にとっての省察学習の重要性を指摘した研究がみられる。例えば南(2007)においては、「ソーシャルワーカーは自己の実践をふりかえり、状況理解を深め、さらに自分自身に気づき、気づいて変えていこうとする『省察力』を身につけていくことが望まれる」と述べられている。また三輪建二(2023)は、福祉、教育、看護の仕事を対人関係専門職と捉えたうえで、それらの仕事を省察的实践者と呼んでその学習を論じている。

さらに、看護師、保健師、ソーシャルワーカー、保育士、児童館職員、ケースワーカーなどの対人支援職者を研究対象とした高橋・槇石(2015)においても、同様に実践を通じた学習の重要性が述べられており、中でも、高橋・槇石(2015)はそうした学習における実践共同体(community of practice)の重要性を強調している。実践共同体とは、「あるテーマに関する

関心や問題熱意などを共有し、その分野の知識や技能を持続的な相互交流を通じて深めていく人々の集団である」と定義されるものであり(Wenger, McDermott and Snyder, 2007), そこにおける人との交流や、そこへの参加を深めていくこと(正統的周辺参加)が彼(彼女)らの学習を促進していくことが論じられているのである。

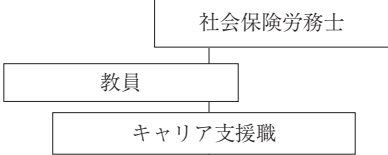

このように見ていくと、マイナーな専門職、あるいは高度な感情労働の従事者の学習は、実践を通じた省察学習が基本であることがわかる。したがって、それは本稿の分析の重要なポイントだといえる。ただし、より詳細に本稿の研究対象を見てみると、他にも注意すべき点があることもわかる。

本稿がとりあげている職種は、「マイナーな」専門職と呼ばれているとはいえ、彼(彼女)らは何らかの専門知識を用いて働いている。彼(彼女)らの中には仕事に関する公的資格を取得したり、大学や大学院で学ぶ人も少なくない。つまり彼(彼女)らは知識労働のための体系的学習も行っているものであり、彼(彼女)らの学習はそれらの複数の領域、複数の方法において行われていると考えられる。

そのことについてやや詳しく見ていきたい。三輪卓己(2023)では、高度な感情労働に従事する人の学習は複数の領域、方法に渡るものであるし、またそれは、職種によっても内容が異なるものであることが明らかにされている。第1図は教員や介護福祉士(およびケアマネジャー)、キャリア支援職(キャリアコンサルタントやコーチ)、社会保険労務士を比較したものであるが、そこにはそれらの仕事の特徴の違いが示されている。

仕事の特徴でいえば、①クライアントやサービス利用者が、社会的地位が高い人や、知的な仕事、または熟練労働に従事している人なのか(図の右側)、あるいは心身の事情で弱い立場に置かれている人や、年少者、または未熟練労働に従事している人なのか(図の左側)、また②仕事の目的、すなわち支援をすることによってクライアント、あるいはサービスの利用者へ何かの成果を出させようとするものなのか(図の上側)、それとも主に日常生活を支援することが目的なのか(図の下側)、といった違いがある。

第1図 高度な感情労働のクライアントや利用者の特徴と仕事の目的

クライアント、サービス利用者の特徴 仕事の目的	心身の事情で弱い立場に置かれている人や、年少者、または未熟練労働に従事している人。	社会的地位が高い人や、知的な仕事、または熟練労働に従事している人。
支援をすることによってクライアント、あるいはサービスの利用者には何かの成果を出させようとする。		
主に日常生活を支援することが目的となる。		

出所)三輪卓己(2023)より

つまり、高度な感情労働に従事する人は、それぞれ異なる顧客やクライアント、仕事の目的を持っているのであり、三輪卓己(2023)では、第1図における位置づけによって必要とされる感情労働や知識労働が異なることが示されている。

第1図の縦軸は、支援することによってクライアントに何らかの成果を出させようとするか否かを分けるものであるが、成果を求めるほど、感情労働は複雑で多様なものが求められることが明らかにされている。三輪建二(2023)は、対人関係専門職を学習支援者と見なしているが、第1図の縦軸は、まさに学習支援の必要性の強さを示したものだと思われる。それが強いほど感情労働は動機付けや指導を含む複雑なものになり、そのための学習も難易度の高いものになるのである。

また図-1の横軸はクライアントの社会的地位や仕事への熟練度に関するものであるが、それが高いほど、高度で専門性の高い知識労働が必要になるし、そのために体系的な知識の学習が行われていることがわかってきている。そしてさらに、相手の自尊心を踏まえた思慮深い感情労働が求められて

くることが明らかにされている。

このように、高度な感情労働に従事する人の学習は複雑であり、職種等によって違いがある。感情労働と知識労働の内容の違い、また双方の難易度等、考慮すべき点が多いのである。これらのことは本稿の分析においても、十分に注意する必要があるだろう。

II-3. キャリアの移行時における学習

本稿が重視しているもう一つの研究のポイントが、「キャリア移行時の」学習に注目していることである。通常の学習ではなく、仕事や組織、環境が大きく変わる中で行われる学習の特徴を把握しようとしているのである。

先行研究の中で、それらのことを考えるうえで参考になるものとして、社会化に関する研究と、キャリアの転機に関する研究があげられるだろう。前者は新しい組織や職業に個人が参入する際の適応や学習の過程を論じるものであり、後者はキャリアの重要な節目、あるいは転職等の変化における個人の変容を論じるものである。

まず、社会化に関する研究であるが、非常に多くの研究蓄積があるのは、新入社員が初めて組織に参入する際の組織社会化(organizational socialization)の研究であろう。そこでは、組織に入った直後のリアリティ・ショック(Schein, 1978)や³⁾、組織が個人に対して行う社会化戦術(Van Maanen, 1978)⁴⁾等がよく議論される。その中で個人は、組織から求められる技能を獲得するとともに(社会化の技能的側面)、その組織の文化を受け入れることによって(社会化の文化的側面)、組織に適応していく(高橋, 1993)。そして組

3) リアリティショックとは新規採用者などの期待と現実のギャップによるショックのことであり、それを低減するために予期的社会化、あるいはRJP(realistic job preview)の必要性がよく議論される。

4) Van Maanen(1978)によれば社会化戦術には、公式的あるいは非公式的なもの、個人的あるいは集団的なもの、逐次的あるいはランダムなもの、固定的あるいは変動的なもの、トーナメント型あるいはコンテスト型のもの、連続的あるいは分断的なもの、付与的あるいは剥奪的なものがあり、組織はそれらを駆使して社会化を行うとされている。

織の中での自分のアイデンティティを見出すことによって自分の立ち位置を確立していくのである。このように、組織社会化には仕事の知識や技能を得るという側面と、望ましい思考や行動様式を獲得するという二つの側面があるのである。

一方、特定の組織というより、職業への社会化を論じる概念としては職業的社会的社会化(occupational socialization)がある(高橋, 1993)。本稿のように組織を限定しない研究にはこちらの社会的社会化の方が重要といえるかもしれない。

職業的社会的社会化においても、知識や技能の習得が重要になるのはいうまでもない。むしろ、何らかの専門職になる場合には、組織社会化と比べてもその重要性は高いものと思われる。そしてもう一つの文化的側面であるが、それについてはその職業独特の態度や使命感等の職業意識の体得が求められることになる。専門職や社会の公益のために働く人には、独自の職業意識があり、それが行動基準として明示されている場合もある。それに沿った思考や行動様式が求められるのである。

本稿の研究対象である社会福祉関連の仕事やキャリア支援職、社会保険労務士もそうした職業意識が求められる仕事であり、初めてその職業に就く人にとって、それを身につけるのが重要になることが理解できる。さらに三輪卓己(2022)において、そうした職業意識をしっかりと持っている人は、感情労働によるストレスを感じにくく、仕事にやりがいを感じやすくなることも明らかにされている。

Hochschild(1983)が論じているように、感情労働を行う際には自分の感情を隠したり、装ったりといった演技が求められることになる。そしてその演技には、自らの感情とは異なる表情や言動を見せる表層演技(surface acting)と、自らの感情をその職業に求められるものに近づけようとする深層演技(deep acting)がある。表層演技はいわば感情を偽装するものなので感情的不協和を起こしやすく、したがってストレスや精神的疲労の原因になりやすい。一方深層演技は職業の理想を体現しようとするものなので、それがうまく行った場合、ストレスよりもやりがいにつながりやすいのである。

る⁵⁾。

職業的社会化の過程でその仕事の職業意識を学ぶことは、仕事の責任を果たすうえでも、ストレスを低減してやりがいを持って働くうえでも重要であることがわかる。この点は、高度な感情労働従事者のキャリア移行時の学習における重要なポイントとして理解することができるだろう。組織社会化においても、職業的社会化においても、そこでの学習には知識や技能に関する側面と、思考や行動様式に関するものがあることがわかった。そして専門職について考える際には、特に職業意識等の体得が重要になることがわかったといえる。

次に、キャリアの転機に関する研究であるが、長いキャリアには何度かの節目となるような転機があり、人はその転機を乗り越えて成長するものだと論じる研究が数多くある。多くの人が転機において立ち止まり、自らのキャリアを振り返ることになるのだが、そこでの課題をどう克服するかが、その後のキャリアを左右することになるのである。特にミドル期には大きな転機が起りやすく、生涯発達心理学をはじめ、多くの学問領域で「キャリアの危機」と表現され、研究されている(Jung, 1933 : Schein, 1978 : 岡本, 2007)。

もちろん、キャリアの転機はミドル期にのみ起こるものではなく、若年期においても、シニア期においても起こる可能性がある。人事異動をきっかけとして、あるいは結婚や出産をきっかけとして、新しいことやそれまでの成功体験が通用しないことに取り組むことになるような場合は、すべてキャリアの転機となりえる。当然ながら、本稿が研究対象にしている、他の職種から高度な感情労働への移行も大きな転機となるといえる。

キャリアの転機では、それまで有効だと信じてきた仕事の方法論等を見直し、新しい知識や考え方を学び、自己を再定義しなければならない。そのことを詳しく論じた代表的な研究として、Bridges(1980)のトランジション

5) Brotheridge and Lee(1998)をはじめ、多くの先行研究において、表層演技は感情的不協和の原因になるが、深層演技はそうではないことが示されている。

(transition)論がある。Bridges(1980)によれば、トランジションのプロセスには、①古い自分を葬り去る「終わりの段階」、②一時的な方向感覚の喪失に耐える「空白・喪失の段階」、③古いアイデンティティと新しいアイデンティティが再結合される「始まりの段階」がある。このプロセスを経て人は新たな成長を遂げるとされているのである。

最初の終わりの段階では、通用しなくなった知識や古い考え方を捨てなければならぬ。過去の成功体験に執着し、それを捨てることができない人は、後に続く新しい学びに取り組むことができないのである。そして次の空白・喪失の段階では、拠って立つべき信念や知識がない中で試行錯誤し、新しい何かを探ることになる。そこでは孤独や不安に耐えることが必要になる。そしてそれに続くのが始まりの段階である。古い自分を捨てるといっても過去に培ったものがすべて消えるわけではない。将来にわたって有用なものは残し、それを新しく学んだものと統合してアイデンティティの再体制を行わないといけない⁶⁾。それを成し遂げた人が、長期的なキャリア発達を遂げるのである。

本稿の研究テーマに即して考えるならば、まず前職における成功体験や知識・スキルの中でもはや通用しないものを捨て去り、新たに学習を開始しないといけないということになる。そして試行錯誤を重ねたうえで、新しく学んだことと過去の自分を結び付けて、新たな自己概念、あるいは自分らしい働き方を見出すということになる。そこでは、過去の考え方を捨てるということ、連続性と非連続性(過去の経験や学びを活かす、あるいは捨てる)の中での学びがあるということ、社会化の場合と同様に新しい自己を見出すということがポイントとなる。そしてその新しい自己が専門職としての職業意識に則ったものであれば、その人は新しい仕事に適応しやすくなるものと考えられる。これらのことも、実際の高度な感情労働従事者の学習を分析するうえで、重要なポイントとなるだろう。

6) 岡本(2007)は、キャリアの危機(転機)を、あれかそれかの決定的転換の時期と表し、アイデンティティの再体制の機会と捉えている。

Ⅲ. 本稿の分析視点と調査の概要

Ⅲ-1. 本稿の分析視点

ここからは前節までに見てきた先行研究を踏まえて、本稿における具体的な分析視点を定めていきたい。本稿では社会福祉関連の仕事(主に法人や施設等の経営者、管理者)やキャリア支援職(キャリアコンサルタントやカウンセリング、コーチングに従事する人)、社会保険労務士を研究対象とし、①高度な感情労働へのキャリアの移行時における学習の特徴と、②その際の個人の働き方や意識の変化を明らかにするという研究課題を掲げている。

この課題に取り組むための研究方法として、本稿では実際に上記の仕事に従事する人たちへのインタビュー調査を行い、それに基づいて複数の事例研究を行うことにした。本稿の研究課題は、キャリアの移行を分析するものであり、そのためには経時的な変化のプロセスを丁寧に見る必要がある。サーベイリサーチのような研究方法では、長期間にわたる個々の研究対象の変化を詳しくみるのは難しいが、インタビュー調査はそのような分析、研究が可能になる。また事例研究では、事例の文脈や背景(コンテキスト)を含めて、様々な視点から考えることが出来るという利点もある。もちろん事例研究には客観性を追求するうえで一定の限界があるのだが、コンテキストを含む豊富で詳細な情報から、何等かの気づきを得て、深い考察につなげることが可能になるものと思われる。

さて次に、インタビュー調査とその分析を行う上で、基本的な分析視点を設定しておきたい。

前節の先行研究レビューにおいて、まず高度な感情労働に関する研究から、それに従事している人の感情表現や感情管理は非常に高度で複雑なものであり、かつ同時に何らかの知識労働にも従事することが確認できた。複雑な感情表現や感情労働は、簡単には体得できるものではなく、多くの努力や創意工夫が求められるものだろう。また彼(彼女)らは知識労働にも従事することから、その学習にも相当な努力が必要になると思われる。彼(彼女)らの学習は、2つの難しい領域にまたがるものだといえる。

次に、Schön(1983)のいうマイナーな専門職の学習に関する先行研究からは、経験と振り返りを中心とする省察的学習の重要性を知ることができた。おそらくはそれこそが、高度な感情労働における主要な学習方法なのだと思うのだが、本稿の研究対象が知識労働にも従事することを考慮に入れた場合、その体系的な学習も無視するわけにはいかない。その実態を解明することが必要となるのと同時に、そこにおいて先行研究が注目していた実践共同体等がどのように活用されているかについても見ていく必要があるだろう。またその際に、顧客やクライアントの特性、あるいは仕事の特性によって、それらの学習の内容や難易度が変わる可能性もある。そのことについても留意しておくべきだろう。

そして社会化やキャリアの移行期に関する先行研究からは、働く人々がキャリアの転機において、知識や技能面だけでなく、働くうえでの考え方において、言い換えれば職業意識においても変化を遂げることが見て取れた。そして同時に、そこにはキャリアの連続性と非連続性が見られることも明らかになった。そうした変化は高度な感情労働従事者へのキャリアの移行にも該当するものであろうし、彼(彼女)らが専門職であることを考慮した場合に、キャリアの移行によって専門職らしい職業意識が形成されることは非常に重要なことが推察できる。それを明らかにすることは、本稿にとって重要なテーマとなるだろう。

以上のような考察に基づき、本稿における調査の分析視点を次のように設定した。

- ① キャリアの移行時における変化はどのようなものか。そこにおいて過去の仕事の経験や知識はどの程度活かせるのか(キャリアの連続性と非連続性)。
- ② キャリアの移行時、ならびに移行後の感情労働、知識労働の学習には、それぞれどのような困難や挑戦を伴うのか。
- ③ それらを学ぼううえでの方法はどのようなものであるか(省察的学習と体系的学習)、またそこに実践共同体等は活用されているのか。

④ キャリアの移行によって職業意識はどのように変わるのか。

Ⅲ-2. 調査の概要

インタビュー調査は、2023年の7月から9月にかけて行われた。全部で10名の協力が得られている。インタビューの方法は、勤務先に訪問して対面形式で行うか、もしくはオンラインで行う形式が取られ、60分から90分程度、話を聞くことができた。第1表は、インタビュー어의プロフィールである。

本稿の研究対象は、社会福祉関連の仕事、キャリア支援職、社会保険労務士であるが、インタビューでは自身のキャリアのことを中心に、必要に応じ

第1表 インタビュー어의プロフィール

職種	仮名	役職他	前職
社会福祉関連	A氏	保育関連 経営者	企業で企画営業(5.5年) 海外留学(2年) 癌を経験する
	B氏	事務所を開業	ホテル勤務(20年) 病院の事務(2.5年) 別の病院の事務(2年) 癌を経験する
社会保険労務士	C氏	事務所を開業	派遣社員(10年) その中で労働組合を経験 メーカー人事部
	D氏	事務所を開業	着物や宝石の営業 調理師、税理士事務所(約8年)
	E氏	社労士法人に勤務	企業に勤務 途中から人事に (約20年)
	F氏	事務所を開業	インテリア販売(10年)
	G氏	キャリアコンサルタント (独立)	メーカーで海外営業(3.5年) 人材サービス会社で派遣のコー ディネーター、転職エージェント
キャリア支援職	H氏	就職支援(契約職員) 失業者への対応	海外で流通企業、シンクタンクに 勤務した後、会社経営(約10年)
	I氏	キャリアカウンセラー 経営者	学習塾 教員を経て管理本部の人事責任者 (13年)
	J氏	コーチ(独立)	システムエンジニア、秘書 (7年)

出所) 筆者作成

て周囲の同業者や後進の人のキャリアを見ていて考えたことも含めて話を聞いている。

なおインタビューにあたっては、調査の趣旨をよく説明したうえで研究への理解と協力を得ている。また個人情報に関わるものは許可なく公表しないことや、支障のある事柄には回答する必要がないこと等、研究倫理にまつわる配慮について説明し、了承を得ている。そのうえで会話の内容をインタビュー어의同意を得て録音し、後日文書化を行っている。

IV. 分析結果

IV-1. キャリア移行時の変化

それでは調査の分析結果について見ていこう。まずは分析視点の①、キャリア移行時の変化の内容や、そこにおけるキャリアの連続性、非連続性についてである。

第1表に示した10名のインタビューーは、キャリアの移行前後の仕事や経験によって3つのグループに大別することができる。最初のグループは、過去のキャリアにおいて現在の仕事と同じ、もしくは関連性の深い分野の仕事を経験しており、キャリアの移行に大きな障害や葛藤がなかったグループである。「専門分野継続グループ」と呼ぶことができ、C氏、E氏(いずれも社会保険労務士)がそれにあたる。次のグループは過去のキャリアで現在の仕事と関わりの深い仕事はしていない(あるいは経験が少ない)ものの、その他の経験や自分なりの勉強等を活かして、多少の困難や戸惑いを感じながらもキャリアの移行を成し遂げたグループである。「経験応用グループ」と呼ぶことができ、G氏、H氏、I氏がそれにあたる。全員がキャリア支援職である。そして最後のグループは、過去のキャリアと現在の仕事の関連性が弱く、大きな変化を経験しながらキャリアを移行したグループである。「専門分野変更グループ」と呼ぶことができ、A氏(社会福祉)、B氏、D氏、F氏(いずれも社会保険労務士)、J氏(コーチ)がそれにあたる。

当然ながらこのグループによってキャリア移行期における変化の大きさは

異なり、専門分野継続グループが最もそれが小さく、専門分野変更グループが大きくなる。それは過去の経験を活かせるかについても同様であり、専門分野継続グループでは過去の経験が大きく活かせる。例えば社会保険労務士のC氏は長く派遣社員として働いていたのだが、その中で労働組合の仕事を体験している。そこで労働基準法や人事制度について学び、組合員とコミュニケーションをとる仕事などを体験した。またその後もメーカーの人事部で働き、そこでも従業員との対話を重視する人事管理を心がけて働いていた。そうした経験が社会保険労務士に活かしている。また同じく社会保険労務士のE氏も、過去の勤務先とそこからの出向先で、通算10年を超える人事管理の経験を持っていた。もちろん彼(彼女)らは試験を受けて社会保険労務士の資格を取得したのであるが、受験勉強からだけでなく、それまでの日常業務からも多くの専門知識等を学んでいたといえる。

それに対し経験応用グループは、直接的に現在の仕事に関わるような経験はしていない。しかしながら、いずれも対人接触が多く、また幅広い領域に関わるような仕事をできており、その時の経験が現在の仕事に、特に感情労働に関わるところで役に立っているという。

例えばG氏はキャリアコンサルタントになる前に、人材サービスの会社で人材派遣のコーディネーターや転職エージェントをやっていた。その際に企業や働く個人と濃密なコミュニケーションを取っていたことが現在の仕事に役立っている。またH氏、I氏はそれぞれの勤務先で経営者、上級管理者の立場で働いていたのだが、その中で様々な問題を処理し、多くの人々に接する機会を持ったことが、現在の仕事に活かしている。特にH氏は海外で会社を経営していたので、日本では考えられないような過酷な経験も多数してきている。それによって感情労働への耐性、あるいはレジリエンス(resilience)⁷⁾も強くなったのだそうだ。

7) レジリエンスとは、「逆境や葛藤、失敗などはもちろんのこと、責任の増加のような前向きの変化にも耐えられる能力、それらを跳ね返して回復できる能力」と定義される(Luthans, 2002)。

最後の専門分野変更グループでは、キャリアの変化が大きく、感情労働面でも知識労働面でも移行時に学ぶべきことが多かったようだ。仕事のための公的資格を取る際にも、実務経験がなく(あるいは少なく)、一から勉強しないといけないことが多かったし、全く異質な人との対人接触に戸惑う人もいた。「やることなすこと全部新しい」(F氏)、「本当に完全に一からでしたね。しかもまったく勉強しないまま入社したので」(J氏)といった言葉がそれを表している。当然移行後は実務経験の不足によって苦勞することになるのだが、中には幸運にもそれを補完するような良い機会を得た人もいる。社会保険労務士のF氏は、キャリア移行直後に、副業としてある企業内における社会保険労務士として働く機会を得た。そして同じ社会保険労務士であるD氏は、労働基準監督署で働く機会を得ている。両名ともにその期間は10年に及ぶもので、その間社会保険労務士として実務経験を積めたことはもちろんであるが、同時にそれは実際の企業を観察し、問題に直面している人の声を聞くことのできる、良質の学習期間であったということもできる。またそれとは少し異なるが、コーチであるJ氏は未経験でコーチングの企業に転職し、そこで一から学ぶ必要があったのだが、その会社が顧客企業向けにコーチ育成のためのセミナー等を開催していたので、自分もそこに参加して学ぶことができたそうだ。この3名は幸運にもこうした機会を得たのだが、専門分野変更グループでは何らかの形で実務経験の不足に対応する学習が必要になるようである。それは彼(彼女)らにとって、独力ではなかなか難しいものだと理解できるだろう。

さて専門分野変更グループにはもう1つ特徴がある。彼(彼女)らはタイプの違う仕事から自分の意志で高度な感情労働へと移ってきたのだが、そこには、そのきっかけとなるような大きな出来事があることが多いようである。例えば自身や近親者の大病をきっかけに、人生観や仕事で目指すことが変わり、現在の仕事に従事することになった人もいる(A氏、B氏)。また自分自身が不適切な人事管理や労務管理の下で働いた経験をもとに、社会保険労務士を目指した人もいる(B氏、D氏)。彼(彼女)らはそうした経験をする労働

者をなくしたいという願いから、現在の仕事を目指したのだそうだ。これら3名に共通しているのは、キャリアの移行に際して営利事業よりも社会貢献ができる仕事を目指したということ、そしてそれまで自覚していなかった自分の働く目的を強く意識したことである。

IV-2. 感情労働と知識労働の学習に伴う困難と挑戦

ここでは、キャリア移行時における感情労働と学習労働の学習と、それに伴う困難や挑戦について見ていく。まず、先に見た3つのグループで顕著な違いが現れた知識労働について見ていきたい。

当然ながら、キャリアの移行における変化が大きいほど、新しい学習が必要になる。それゆえ、専門分野継続グループよりも経験応用グループ、さらには専門分野変更グループにおいて、新しい知識の学習が求められる。今回の調査では社会保険労務士であるC氏とE氏はかつて人事部門で働いていたため、そこで多くの専門知識を学んでいた。もちろん資格を取得する際には試験勉強が必要であったが、合格のための一定のアドバンテージがあったといえるだろう。

一方、経験応用グループはそのような専門知識を直接的に仕事からは学んでおらず、その分資格取得のための試験勉強はハードになるのだが、それまでの多様な経験の中から新しい仕事に関連する知識を学んでいたというような場合もあった。またインタビューの中には、独学で新しい仕事につながるような資格を前もって取得しているような人もいた。例えばH氏は産業カウンセラーの資格を、そしてI氏はキャリアコンサルタントの資格を、現在の仕事に就く前に取得している(両名ともにキャリア支援職)。それ以前から人の心理等に関心があり、いつか役立つに違いないという思いから、こうした勉強をしていたのだという。そしてそれに加えて、経営者や上級管理者の仕事をするうえで、人事管理や人材育成についても一定の知識を学んでいたといえる。

それに対して専念分野変更グループでは、キャリア移行時における専門知

識の学習が多く、かつ難しいものになる。何をとってもほぼ一からの学習であり、そのためその労力はかなり大きなものとなる。B氏、D氏、F氏はいずれも社会保険労務士資格のための勉強に取り組み、中には長い時間を要した人もいた。またA氏は経営する会社の仕事内容を理解したいという思いから、キャリア移行後に保育士の資格を取っている。高度な感情労働の仕事の多くは、一定以上の専門知識が必要で、中には資格がないとできない仕事もあるので、こうしたキャリアの移行期前後の学習が非常に重要になる。その中でも専門分野変更グループにとっては特に困難で挑戦的だといえるだろう。

また彼(彼女)らの中には、非常に高度な仕事をしている人を顧客、クライアントに持つ人もいる。コーチであるJ氏がそうなのであるが、企業の経営者や上級管理者に対してコーチングを実施する仕事である。それを適切に行うためには、経営や組織に対する高度な知識が必要になることもある。そのためJ氏は独立後にMBAを取得するなど、かなりレベルの高い学習を継続して行っている。

さてもう一方の感情労働であるが、こちらはグループごとの顕著な違いは見られなかった。今回の調査においていえるのは、大半のインタビューーは過去の仕事経験も活かしつつ、感情労働に慣れていったということである。顧客、クライアントに対する感情表現という意味においても、自分自身の感情管理においても、彼(彼女)らはストレスをあまり蓄積することなく、自分なりのやり方を身につけられたといえる。

このような背景には、もちろんそもそもコミュニケーションが得意であるというような個人的な強みもあるだろうが、前職での多様な経験が、人間を理解する力を養い、忍耐力や自制心を高めることによって、感情労働の学習をしやすくしたものだと思われる。

もちろん、今回のインタビューーがまったく感情労働に苦勞しなかったわけではない。数名の人は感情労働の難しさに言及しているのであるが、それは彼(彼女)らの顧客、クライアント、関係者の特徴に原因があったようであ

る。社会福祉企業の経営者であるA氏は、保育施設への講師派遣事業をしているのであるが、そこには意欲のあまり高くない人やスキルの低い関係者もいるらしい。A氏は、顧客、クライアントの要望に敏感ではない講師や、コミュニケーション能力の弱い関係者、ITやビジネス用語に弱い人たちに接する機会があり、その度に、その人たちへの接し方、指導の仕方に悩むそうである。このような同僚への気遣い、感情管理を感情労働に含めるかは議論の分かれるところではあるが、それがA氏の負担になっているのは間違いのないようである⁸⁾。

それと似たような事例としてはH氏の仕事がある。H氏は生活困窮者に職業紹介をする仕事をしているのであるが、その利用者(求職者)の中には約束を破る人、うそをつく人、途中ですぐに投げ出す人等が散見される。そのため、本来はとてもストレスのたまる仕事なのであるが、たまたまH氏は過去に海外での過酷な経験にもまれているため、それに耐えることができている。

また反対に、顧客、利用者が成功者であったり、社会的に地位のある人、または何らかの仕事で熟練している人の場合にも感情労働は難しくなる。感情表現や感情管理が、顧客、利用者の自尊心、立場に配慮したものであることが必要であり、また同時に、その相手から見て頼りになるものでなくてはならないからだ。コーチであるJ氏や、何人かのキャリアコンサルタントが努力して学んだ感情労働とはそのようなものなのである。

IV-3. 学習の方法

次に、キャリアの移行に際して感情労働や知識労働がどのように学ばれるかについて見ていきたい。

まず感情労働についてである。今回の調査において、インタビューーは感

8) 元々はあくまで感情労働の研究対象は顧客、クライアントに接する仕事であったが、その後Brotheridge and Lee(1998)、Mann(1999)のように、多くの職種を研究対象とした、職場全体の感情労働を取り上げるものも出てきている。

情労働の難しさや大事さを実感してはいたものの、それが自分には過酷であるとか、不可能であるといった考えを持っている人はいなかった。そこからは、彼(彼女)らが仕事における感情労働を問題ないレベルで学習できていることが見て取れる。

また、彼(彼女)らの感情労働は次に見る職業意識に根差したもので、深層演技にあたるものだといえる。そのため、日々何らかの形で感情労働をしていたとしても、それが心身の大きな負担になっていたり、バーンアウトの原因になる事態には至っていない。それゆえ、彼(彼女)らの感情労働はよい状態で行われていると考えることができる。

そしてここでの問いは、彼(彼女)らがその感情労働をどうやって学んだかであるが、彼(彼女)ら自身、「このように学んできた」という明確な認識をあまり持っていないというのが実情である。言い換えるならば、「日々の仕事の中で、ことさら学びを意識することなく、経験の中から、少しずつ自分に合う方法を見つけ、それを習慣化していく」というプロセスがあったのである。おそらくはどんな仕事にもある自然な学習方法であり、感情労働の先行研究で重視されていた省察的学習によく似た意義のあるものなのだろうが、あくまでその場の状況に依存した自己流のものなので、その効果が確かなもの、誰にとっても有益なものとは断定できない学習ともいえる。

それを踏まえて考えるならば次のようにいうことができる。省察的学習には、①上記のような経験から学ぶという側面と、②振り返ってそれに意味づけをするという2つの側面がある。①については、おそらく大半の人たちが自分なりの形で実行しているだろうし、今回のインタビューーについてもそうであった。しかしながら②については、うまく取り組めている人と、そうでない人がいてもおかしくない。おそらくそこに、経験から多くを学べる人と学べない人との差があるのだと思われる。

つまり、日々の経験の連続を確かな学びにするためには、振り返りと意味づけが特に重要になると考えられるのである。今回のインタビューーにおいては、その振り返りや意味づけをどの程度意識しているかはバラバラであっ

たが、中にはKolb(2015)の経験学習等について学んだ経験があつて⁹⁾、意識的に内省の機会を設けているという人もいた。またJ氏によるとコーチの仕事をしている人は、自らにもコーチを付ける人が多いらしく、そのコーチとの対話の中で、定期的に内省が行われるのだそうだ。

このように見ていくと、今回のインタビューーは、仕事に必要なレベルでの感情労働を学習していると考えられるものの、それは日々の経験に基づいて彼(彼女)らなりに学んでいるものであり、内省(振り返りや意味づけ)もその人なりの形で行われているということができよう。その意味で感情労働は着実に学ばれてはいるが、計画的だとはいいにくく、他者に転用できるようなものではないといえるだろう。

例外をあげるとしたら先に見たコーチであり、自らのコーチとの面談を定期的に行うことによって、感情労働の学習が計画的なものになる可能性がある。さらに、コーチや一部のキャリアコンサルタントにおいては、感情労働に関わる行為が、コミュニケーションや他者理解のための技術やスキルとして理解されており、それを体得することの必要性が強く意識されている。そしてそのことが、コーチの感情労働の学習を容易にしているとも考えられるのである。他の職種では感情労働は職業倫理や社会貢献意欲といった職業意識の面や、他者への気遣い、礼儀といったマナーの面から理解されることが多く、具体的にそれをどう表現するかは個人の考え次第であった。つまりそこでの感情労働は、個人差の大きいものであり、自己流の範囲を出ないものだと考えられるだろう。

それに対しコーチ等では、相手の意図を探る、質問を引き出す、会話を継続させるための具体的な技術やスキルが整理されており、個々人はそれをペースに感情労働を学んでいるようである。つまり一定の基礎や学びの糸口があり、それが多くの人たちに共有されるのである。インタビューーのJ氏も、かつて勤務した大手のコーチング企業においてそうした技術やスキルを

9) Kolb(2015)は経験学習の有名な理論であり、経験する→内省する→概念を作る→概念を試すというサイクルから成るモデルを提示している。

学んでおり、それをベースに自らの創意工夫によって学習を重ねている。そのことによって自己流の感情労働に陥ることを回避できているのである。感情労働がマナーや職業意識ではなく、技術、スキルとして扱われることは、それが表層演技のようなものになりやすいという疑念を持たれかねないのであるが¹⁰⁾、感情労働を円滑に、計画的に学ぶという意味において、必要なことだとも考えられる。

さて次に知識労働について見ていきたい。今回のインタビューーは全員がその職業に必要な、あるいは関連性の強い公的資格を取得していた。またそれ以外においても、専門学校や大学、大学院(MBA)に通って学んだ経験を持っている。つまり、彼(彼女)らは体系的な学習をすることによって、知識労働の基礎になる部分を学んだということができらる。

ただ、もちろん資格を取るだけではそれぞれの仕事を十分に行うことはできない。そこからが彼(彼女)らの経験と振り返りに基づく省察的学習の始まりなのであるが、それに強く影響するのが、個々の顧客、クライアントへの関心や貢献意欲だということができる。顧客や利用者にはそれぞれの事情があり、それぞれの悩みがある。一般的な方法だけでは問題が解決しないことも多いし、過去の成功事例が当てはまらないことなども多い。そうした事態に対処する中で、その経験が学びになり、その振り返りと意味づけが次の顧客のコンテキストへの対応力を高めることになるのである。したがって高度な感情労働に従事する人が、顧客、クライアントにどれだけ強い関心や共感を持つことができるかが、彼(彼女)らの成長を左右するということができるだろう。今回のインタビューーも、顧客の役に立とうするほど、またその信頼関係が強くなっていくほど、省察的な学習が活発になっているようであった。その一方で、彼(彼女)らの同僚の中には、大企業出身で専門性は高いものの、顧客のコンテキストに関心が弱いために伸び悩む人もいるのだそう

10) ここでの技術やスキルは、Hochschild(1983)のいう「こうしないといけない」という感情規則ではなく、あくまで標準的な方法論なので、感情的不協和の原因にはなりにくいと考えられる。

だ。

以上のことから、知識労働については体系的な学習によって基礎を築き、省察的学習によってその応用力を高めるという、当然の帰結ともいえる結論が得られたといえるだろう。ただその省察的学習に顧客や利用者のコンテキストへの関心が深く関わっており、それに対する貢献意欲が省察的学習を促すということが確認できたことは、今回の調査を行った意義の一つに数えられるのではないだろうか。

最後に、先行研究ではこうした省察的学習に実践共同体が利用されることが盛んに議論されていた。今回の調査では社会福祉関連の仕事と、社会保険労務士において、その傾向が強いことが確認されている。前者の非公式な共同体の母体はいわゆる役所等の公共機関であり、そこが多くの関係者をつなげているという。また後者の共同体の母体は地域の社会保険労務士会などの同業者団体である。それを基にして各種のセミナーや勉強会が企画され、共同事業なども行われている。そこでの活動や学びは参加者にとって非常に貴重なものとなっているようだ。このように、基本的には非公式な組織である実践共同体が組織され、活用されるには、その要となったり、推進力となりえるような公式な組織や機関の存在が必要なようである。キャリア支援職にはそのような組織があまりないため、実践共同体で学ぼうとする際には、個人が強い意識をもってそれを探索する、あるいは作り出す必要があるようである。

IV-4. 職業意識の変化

最後に、キャリアの移行を経てインタビュー어의職業意識がどのように変わったかについて見ていく。

まずインタビューー全員に見られた変化として、プロフェッショナルの要件として必ずあげられる自律性と、クライアントへの貢献志向の向上があった。今回の調査対象は典型的なプロフェッショナルではなく、セミ(準)・プロフェッショナルやパラ(補助的)・プロフェッショナルに分類される職種が

多い。しかしながら彼(彼女)らの働き方、あるいは働く目的も基本的にはプロフェッショナルと共通するところが多いため、こうした職業意識が強くなるのだと思われる。

例えば自律性については、異口同音に自分を律して質の高い仕事を目指さないといけないという内容の発言があったし、自分の意志で学び続けること、成長を目指すことに関する論及もあった。そしてそれは自分自身の甘えを許さないという姿勢にもつながっていた。

特にその傾向が強かったのは、独立開業をしている社会保険労務士や、社会福祉、キャリア支援において経営者の立場にある人であった。彼(彼女)らの多くが、会社員の頃は会社に守られていたことを痛感したと話していた。そしてそうした自分から決別したという言葉も聞かれた。常に自分を高めて質の良い仕事をしないとクライアントとの関係はすぐに途切れてしまう。それでは自らのビジネスも立ち行かないし、いくら過去に勉強したといっても、それが社会で通用するものではなくなってしまうのである。

また自律性ととも、クライアントへの貢献志向の向上も彼(彼女)らに共通する変化なのであるが、それは先に少し触れたコンテクストと深い関係がある。彼(彼女)らは現在の仕事をするようになって、クライアントにはそれぞれ固有のコンテクストがあることを痛感する。それがクライアントの悩みを大きくし、問題解決を難しくしているといつてよい。インタビューーは、そのコンテクストを読み解き、それに適した提案やサービスを行わないと、自らの役割は果たせないことを強く認識するようになる。そのため、クライアントを知ること、その役に立つことが彼(彼女)らの仕事の最優先事項になるのである。高度な感情労働に適応し、そこで成長するためには、必要不可欠な変化だと理解できるだろう。

さて、ここからはインタビューー全員に当てはまるわけではないが、一定数の人たちに共通して見られた変化について見ていきたい。その一つが、自分の利益ではなく、他者や社会のために役立ちたいと願う社会貢献志向が強くなることである。もちろん、このような社会貢献に関する意欲は全員が強

く持っているのであるが、キャリアの移行によってことさらにそれが強くなった人や、潜在的に持っていたそのような意欲を強く認識した人たちがいたのである。それは先に分類したキャリア移行のグループのうちの専門分野変更グループであり、以前は営利企業において別の職種についていた人たちである。彼(彼女)らの多くは、何らかの理由で以前の仕事に見切りをつけ、意を決して現在の仕事への移行を果たしている。その移行のための試験勉強や、移行後に見た新しい世界からの刺激によって、社会貢献志向を強く認識したようだ。例外的に、社会福祉関連の経営者であるA氏は、自分の意志というより父親の会社を引き継ぐ形で現在の仕事に就いたのであるが、それ以降の経験を通じて自分の中にあった社会貢献志向に気が付いたようである。A氏によると、大企業で仕事をしていた時は世間で一般的とされているような「普通の幸せ」を求めており、他者に褒められるようなことをしようとしていたのだという。しかし現在は、自分がどう生きていきたいかがわかるようになってきたし、他者の目を気にすることもなくなったのだそうだ。

他にも、インタビュー者が対峙するクライアントの特性に応じた変化も見られたので、それについても考察したい。第1図の横軸は、クライアントの社会的地位や仕事の熟練度の高さに関するものだが、それらが高いか低いかによって、インタビュー者の変化に違いが見られた。それらが高い人に接しているのがコーチであるJ氏やキャリアコンサルタントであるG氏である。一方、それらが低い人に接しているのがホームレス等の就職支援をしているH氏、あるいは経験の浅い経営者と仕事をしている社会保険労務士である。

J氏やG氏は、企業の経営者や上級管理者の相手をする事が多く、時には大企業の要職にある人がクライアントになることもある。そのような人はやろうとしていることや、迷っていることも難題が多く、決して迂闊な対応は許されない。また自信のなさそうな言動をしてしまうと、それで信頼関係が崩れてしまうこともある。そのため「自分がいつも充実した状態でいられるように、心身の健康に気を付けて、心を整えておくことが必要です。同業者はよくそのことを口にします」というJ氏の言葉にあるように、自己管理、

自己研鑽の意識が強くなるようである。このことは先に見た自律性とも関わるものだと思うのだが、特にこれら一部のインタビューーに顕著に見られた特徴であるといえる。

それに対し、H氏は困窮している人、過去に何度も失敗をしている人、現在も約束を守らなかつたり、途中で投げ出そうとする人等に多く接している。そうした人たちをあきらめずに、なんとか働く機会を見つけようとする中で、相手の弱さや身勝手さを許せる寛容さを身につけるようである。H氏のクライアントには自業自得で困っているような人もいるのだが、それでもそれを非難するのではなく、理解して立ち直らせようとする気持ちが強くなるようだ。さらに、経験の浅い経営者を相手にする社会保険労務士も、経営者の意識の低さや知識の不足に困ってしまうことも多いらしい。しかし彼(彼女)らも、経営者を非難するよりもサポートすることに徹し、(相手が非合法な行為を望まぬ限りは)経営者の弱みを理解してそれに寄り添おうと考えるようになるようだ。中小企業の経営者には知らないことやできないことがあって当然である。それに対する寛容さを持ち、支援することに自らの意義を見出すというのが、彼(彼女)らの変化なのである。

V. 結論と今後の課題

本稿では、2番目以降のキャリアとして高度な感情労働を選んだ人を研究対象に、2つの研究課題に取り組んできた。前節までの調査の結果から、本稿の結論は第2表のようにまとめられるだろう。

これらはいくまで、今回の調査結果に基づくものであるが、ひとまず高度な感情労働らしい特性が現れており、納得性が高く、感情労働と知識労働、体系的学習と省察的学習のコントラストもわかりやすい結果が得られたものと考えられる。

最後に今後の研究課題について述べたい。課題は山積しているが、ここではその代表的なものだけをあげておく。

まず、インタビューの事例を増やすことがあげられる。今回の調査は10

名のみのものであった。今回の分析で有意義な結果も得られてはいるのだが、やはり十分な事例数とはいえないだろう。定性的調査は事例を多く蓄積するのに時間がかかるし、その分析も複雑なものになる。しかし、そうした困難を超えて取り組まなければならないことだと考えられる。

第2表 本稿の結論

研究課題	結論および発見事実
高度な感情労働へのキャリアの移行時の学習の特徴を、キャリアの連続性と非連続性、感情労働と知識労働の学習の方法や違いを中心に明らかにする。	① 高度な感情労働へのキャリアの移行は、専門分野継続、経験応用、専門分野変更の3つに大別できる。 ② 何らかの形で前職での知識や経験を活かせる人が多く、一定のキャリアの連続性が見られる。 ③ 専門分野変更グループのキャリアの非連続性が高い。キャリアの移行後に実務経験の不足を補う機会が必要となる。 ④ 感情労働は省察的学習が中心で、個人のやり方、努力に依存しがちだが、コーチのように計画的な学習が行われる職種もある。 ⑤ 知識労働は公的資格の取得等を通じて体系的に学ばれた後、省察的学習によって応用力が高められる。 ⑥ 省察的学習は、顧客やクライアントのコンテキストを意識し、それへの貢献意欲が高まった際に活発になる。
高度な感情労働へのキャリアの移行は、個人の働き方や意識にどのような変化(あるいは適応)をもたらすのかを明らかにする。	① 自律性が高まる。 ② クライアントへの貢献志向が高まる。 ③ 社会貢献志向が高まる。 ④ 社会的地位が高い人、仕事に熟練した人をクライアントにする場合は、それらの人に対応するための自己管理意識が高まる。 ⑤ 仕事に熟練していない人や失敗を繰り返している人をクライアントにする場合は、相手への寛容性が強くなる。

出所)筆者作成

次に、職種別の比較をすることがあげられる。今回の調査結果において、いくつか仕事の特性、特にクライアントの違いによって異なる調査結果があることが見て取れた。それをもっと明確にしていくためには、職種による比較分析をする必要があるだろうし、その意義も大きいだろう。そのためには職種ごとの事例をバランスよく増やしていく必要があり、特に今回少なかった社会福祉関連の職種をもっと見ていく必要があるだろう。

さらに、今回の調査で見出したキャリア移行の3つのグループについて、精査していく必要がある。それぞれの定義や違いをもっと明確に示せるようにしていきたい。特に経験応用グループはその内容にかなりの多様性がある

と思われる。また具体的に次のキャリアで活かせる経験の内容等、意義ある発見ができる可能性もある。ぜひそれらのことに取り組んでいきたい。

そして最後に、キャリアの移行の時期によって、その移行や学習にどのような違いがあるのかを分析する必要がある。今回はそうした移行の時期、年齢を考慮に入れた分析はできなかった。若い時期に移行したほうが適応力があるのか、あるいは年齢を経て移行した方が後に活かせる経験が蓄積されていて円滑に移行できるのか、あるいは変化への抵抗は大きくなるのか。そうしたことを分析し、高度な感情労働での活躍につながるようなキャリアの移行を探求していきたい。

(引用文献)

- Baker, C. R. 'Reflective learning :A teaching strategy for critical thinking.' *Journal of Nursing Education*. 35(11), 1996, pp.19-22
- Bridges, W. *Transitions*, (Addison-Wesley, 1980) 倉光修・小林哲朗訳『トランジションー人生の転機ー』創元社, 1994年.
- Brotheridge, C. M. and Lee, R. T. 'Development and validation of the Emotional Labour Scale' *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 2003, pp. 365-379.
- Dewey, J. *How We Think :a restatement of the relation of reflective thinking to the educative process*. (Henry Regnary Co. 1933) 植田清次訳『思考の方法』春秋社, 1950年。
- Frey, C. B. and Osborne, M. A. 'The future of employment : how susceptible are jobs to computerisation?' *Technological Forecasting & Social Change*, vol.114, Jan. 2017, pp. 254-280.
- Hochschild, A. *The Managed Heart : Commercialization of Human Feeling*, (The University of California Press, 1983) 石川准・室伏亜希訳『管理される心ー感情が商品になるときー』世界思想社, 2000年。
- Jung, C. G. "The stage of life" *The Collected Works of Carl G. Jung, Vol. 8*. Princeton University Press, 1933.
- Kolb, D. A. *Experiential Learning : Experience as The Source of Learning and Development*, Second edition, Pearson Education, 2015.

- Luthans, F.(2002) The need for and meaning of positive organizational behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23, pp. 695–706.
- Mann, S. 'Emotion at work : To what extent are we expressing, suppressing, or faking it?' *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3), 1999, pp. 347–369.
- Morris, A. and Feldman, D. C. 'The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor' *Academy of Management Review*, vol. 21. No. 4, 1996, pp. 986–1010.
- Schein, E. H., *Career Dynamics: Matching Individual and Organizational Needs*, (Addison-Wesley, 1978) 二村敏子・三善勝代訳『キャリア・ダイナミクス』白桃書房, 1991年.
- Schön, D. A. *Transformational Dimensions of Adult Learning*, (Jossey-Bass, 1983) 柳沢昌一・三輪建二監訳『省察的实践とは何か —プロフェッショナルの行為と思考—』鳳書房, 2007年.
- Smith, P. *Emotional Labour of Nursing*, (Macmillan Press, 1992) 武井麻子・前田泰樹監訳『感情労働としての看護』ゆみる出版, 2012年.
- Van Maanen, J. (1978). 'People Processing: Strategies of Organizational Socialization'. *Organizational Dynamics*, 7, 1978, pp. 18–36.
- Wenger, E and McDermott, R. and Snyder, W. M. *Cultivating Communities of Practice*, (Harvard Business school press, 2002) 野村恭彦監修・野中郁次郎解説・桜井祐子訳『コミュニティ・オブ・プラクティス —ナレッジ社会の新たな知識形態の実践—』翔泳社, 2002年.
- 岡本祐子『アイデンティティ生涯発達論の展開 —中年期の危機と心の深化—』ミネルヴァ書房, 2007年.
- 片山由加里・小笠原知枝・辻ちえ・井村香積・永山弘子「看護師の感情労働測定尺度の開発」『日本看護学会誌』25巻2号, 2005年, 20–27頁.
- 崎山治男「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—」『立命館産業社会論集』第53巻第2号, 2017年, 17–29頁.
- 高橋弘司「組織社会化研究をめぐる諸問題 —研究レビュー—」『経営行動科学』第8巻第1号, 1993年, 1–22頁.
- 高橋満・槇石多希子編著『対人支援職者の専門性と学びの空間 —看護・福祉・教育職の実践コミュニティ—』創風社, 2015年.
- 武井麻子『感情と看護 —人とのかわりを職業とすることの意味—』医学書院,

2001年。

田村尚子『感情労働マネジメント ―対人サービスで働く人々の組織的支援―』生産性出版, 2018年。

永井聖二「感情労働者としての教師のあり方 ―その成長と自己回復の場をどこに求めるか」『児童心理』63(9), 2009年, 79-86頁。

南彩子「ソーシャルワークにおける省察および省察学習について」『天理大学社会福祉研究室紀要』, 2007年, 3-16頁。

三輪建二『わかりやすい省察的实践 ―実践・学び・研究をつなぐために―』医学書院, 2023年。

三輪卓己「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―」『桃山学院大学経済経営論集』63巻4号, 2022年, 147-183頁。

三輪卓己「高度な感情労働とその学習の特徴 ―インタビュー調査を通じた探索的分析―」『桃山学院大学環太平洋圏経営研究』23, 2023年, 47-71頁。

(みわ・たくみ／経営学部教授／2023年11月2日受理)

Learning During Career Transition to Advanced Emotion Work

MIWA Takumi

The purpose of this paper is to identify the characteristics of learning during career transitions for those who chose “advanced emotion work” as their second or later career. Through interviews with professionals who assist people and organizations, we will explore what and how they learned during the transition from their previous job to the new one, and what kind of change process there was.

The analysis will focus on career continuities and discontinuities, methods and differences in learning between emotion work and knowledge work, and changes in individual work styles and professional attitudes.