

恩蔵絢子著『感情労働の未来：脳はなぜ他者の“見えない心”を推しはかるのか？』
河出書房新社（2025年）

社会学者A. R. ホックシールドは1980年代に「感情労働」という概念を提唱した。客室乗務員をはじめとする接客・サービス業、看護師などの対人援助職、コールセンターにおける苦情対応などでは、職務遂行のために自らの感情をコントロールし、雇用主が求める感情表出を行うこと、さらには自らの感情自体を操作・改変することが求められる。一方、私的な関係においても、私たちは同様の「感情作業」を行っている。

本書は、感情労働について脳科学の視点から見直し、多様な仕方で感情が動員される現代の有り様を明らかにすることを通じて、感情の使い方の未来を展望しようとするものである。著者は、職場における感情「労働」と私的な場面における感情「作業」を区別せず、「感情労働」を日常生活やSNSを含む広い領域に拡張して論じている。感情はもはや個人の内面にとどまる現象というより、評価され、調整され、適切に表出することが求められる対象となっているからである。著者はこの過程を、個人の性格や努力の問題ではなく、社会環境と脳の働きが相互に影響し合う結果として説明する。

そうした社会環境の一つとして、SNSやオンライン会議などのバーチャルなコミュニケーションが取り上げられている。例えばオンライン会議においては、ビデオをオンにしている場合、相手の顔が画面に大きく映し出され、対面で会議机越しに見るよりも顔色や表情がよく見える。つまり、満員電車やエレベーター内にいるような、きわめて近接した「対人間距離」で長時間を過ごしている状態にある。さらに会議中は、自分の顔も常に表示されており、自らの表情や仕草にも自然と注意を払うことになる。オンラインでは不足しがちに思われる非言語コミュニケーションを補うために、大きめに頷く、声の大きさや滑舌に気を配るといった「明示的」な伝達や所作が求められる。

こうした明示的な表出はSNSでの見せ方においても重視されており、身体が切り離されたバーチャルなコミュニケーションにおいては、「見えにくい心を、誰からも見えやすいように加工する」努力が欠かせなくなっている。

本書では生成AI（大規模言語モデル）についても取り上げられているが、脳科学の視点から人間とは何かを考える素材として扱っており、興味深い反面、労働とAIを巡る具体的な問題系とは距離がある。生成AIとの協働における課題やAIへの依存といった問題について、脳科学の知見を応用した分析が深められていれば、議論はいっそう厚みを増したのではないか。

「感情労働」概念の拡張は、視野の拡大をもたらす一方で、それによってこぼれ落ちる論点があることも無視できない。パワーハラスメントやカスタマーハラスメントといった職場におけるハラスメントの可視化と対策が進む現在、狭い意味での感情「労働」をめぐる論じるべき点は多い。脳科学の知見を、そうした具体的な労働問題にどう生かしていくのかについても、著者の見解を示してほしかった。

本書は、感情労働をめぐる具体的な政策や制度、労働組合の役割といった事柄を考えるための直接的な材料を提供するものではない。しかし、職場においても私生活においても、さらにはバーチャルな場面においても、感情が調整されるべき対象となっている現状を理解する助けになる。本書は、感情労働に関する処方箋を提示するというよりも、「なぜ私たちは疲れ、感情を持て余すようになったのか」を考える補助線として有効だと思われる。

「わかりやすさだけを求める世界は、息苦しい」。認知症の母を介護した経験をもつ著者（『脳科学者の母が、認知症になる』河出書房新社、2018年）にとって、明示された言葉によって感情が余すところなく伝えられることは、必ずしも望ましいものではない。本書からは、感情を単なる管理や調整の対象として扱うのではなく、言語化しきれない揺らぎや衝突を含めて引き受けようとする姿勢が読み取れる。狭義の感情労働をめぐる実践的な議論とは距離を保ちながらも、感情とともに生きる社会のあり方を考え直す契機を与える一冊である。（湯浅 論）