

管理される心 — 労働者の尊厳と人権の回復に向けて —

5月29日、ひょうご労働安全センター第11回通常総会が開催されました。

第二部で、「管理される心 — 感情労働の現状と対策」のテーマでの講演を依頼されました。講演全体の再録ではなく、「感情労働」に至るイントロダクションの「管理される心」「管理される心からの脱出——労働者の心の取り戻し」の部分についてだけ、当日は時間の関係で報告できなかったことを加筆して紹介します。

1. 労働者の管理される「心」

現在の労働の中で「心」はどう扱われているのでしょうか。さまざまな形で管理・支配が行なわれています。具体的にあげてみます。

使用者による心の管理は、雇用契約に基づく業務命令・指示などで行なわれて従属させられます。帰属意識による安心感も生まれますが、依存に陥ったりもします。「会社人間」です。従属は雇用継続、出世のためだったりしますが、基本的には生活のためです。

組織（部署・部門）による心の管理は、グループ・チームの共同作業、目標管理などのために集団による相互監視などで行なわれます。連帯責任・集団的防衛、秩序維持が要求されます。個々人の労働者は、目標達成での同僚への迷惑回避、仲間はずれ回避のために努力します。それが不可能になった時は差別、孤立の状態におかれます。

機械による心の支配は、生産性を優先させた効率追求のためのテンポの強制です。労働者は機械への従属を強制され、心身のゆとりがうばわれます。

ITによる心の支配は、会社や上司からの指示・命令が24時間とおして行なわれる状況を作り出しました。またコミュニケーションが一方通行になったり、行き違いが生じたりします。業務遂行指示がマニュアル化され、個々人の労働者の裁量や工夫の幅は小さくなりました。IT産業の労働者のあいだでは「IT奴隷」という言葉が使われています。

顧客や行政の窓口における住民からの心への侵略があります。サービス・営業活動に従事する労働者に売り上げ目標設定やノルマが課せられます。目標達成のために低姿勢になって顧客の引き留めをはかると相手は逆手にでます。このような本来の自分の感情を押し殺して対応する行為は感情労働と呼ばれます。オイルショック以降、その傾向が大きくなりました。また、行政窓口などにおける住民からの過剰な要求やクレーム、いわれのない非難への対応もそう呼ばれます。

社会や慣習からの心の強制があります。会社に、受け入れがたい風土や社風が存在したりします。法律や就業規則に違反するようなこともあります。長期にわたる慣習になって

いて労働者はそのようなものだと思い込んで受け入れたりしています。おかしいと思う労働者は我慢を強いられます。指摘すると協調性がないと批判されます。不正などが公然と行われていたりします。「みんなで渡れば怖くない」がもたれ合い構造と安心感をつくり、疑問を持つ労働者も“みて見ぬふり”をしています。正義感への攻撃です。

経済的理由からの心の管理とは、格差者社会において底辺におかれる労働者から声を上げる手段もゆとりも奪います。声を上げる前に現在の貧困状態での生活を維持していくことで精いっぱいです。常に恐怖間に支配され、我慢、無理を続けます。

管理・支配される構造は時代とともに変化します。

「管理される心」は、労働者からはあまり関心もたれていないテーマです。慣らされてしまって気づかない状況におかれたり、我慢、あきらめ、服従、自己の喪失に支配されています。その中からさまざまな問題が発生しています。労働者は自覚・無自覚のストレスを、他者を対象に発散します。労働現場で抱えているさまざまな課題の違う形での問題表出です。「管理される心」による被害者が加害者になり、新たな被害者が生まれています。

ですからこれらの問題は、個別には解決しません。視点が違っても労働現場が抱えている問題と一体のものなので対処療法ではなく土壌の改善が必要です。解決方法は、個人的対応、組織的対応、社会的対応がセットでないと本質的解決には至りません。

組織的対応とは、賃金、労働時間など（数字で見える）労働条件や労働環境の改善です。そのことを通してお互いの理解、心身の心のゆとりの見直しと獲得に向かう必要があります。ゆとりとは、労働者の人間性の回復、人権獲得、自立などです。これまでは精神面からの労働安全衛生、職場環境改善の取り組みは弱かったのではないのでしょうか。

社会的対応は、社会的風習打破のための社会的運動です。共生の社会建設への挑戦です。

2. 管理される心からの脱出——労働者の心の取り戻し

工業が発展して労働者が登場すると、最初は抵抗、衝突が自然発生的に、頻繁に発生しました。すこしずつ支配・管理がすすんでいきます。

1700年代後半にイギリスで産業革命がすすむと熟練工は機械を打ちこわしました。「ラダイト運動」と呼ばれます。繊維工業の機械が発明されるようになると手工業職人は失業しました。打ちこわしは、熟練工のプライド維持、人権無視への闘いです。

この後、機械化による労働者の貧困問題と人権要求が労働組合運動に発展していきます。

19世紀後半になると大規模なストライキがおきます。1889年のロンドンのドック労働者のストライキは、不熟練労働者によるもので、これを契機に不熟練労働者の組織化が進んでいきます。

1886年5月1日のアメリカ・シカゴのカナダ職能労働組合連盟（後のアメリカ労働総同盟）の労働者は8時間労働を要求してストに突入しました。それが各地に波及し、9

0年に第1回国際メーデーが開始されます。

1861年4月12日に南北戦争が開始され65年4月まで続きましたが、南北戦争はさまざまな面で工業の発展を刺激し、それ以降も続きます。また鉄道が大切な役割を果たした最初の戦争でもあります。69年最初の大陸横断鉄道が完成し、「西部開拓」がすすみます。さまざまな道具や機械が不足していきませんが労働力も不足し、労働者は低賃金での1日12時間以上働きの長時間労働がしいられました。黒人労働者や移民労働者にとっては文化の違いなどからも耐えられない状況でした。その怒りが1886年5月1日にストライキとして爆発します。

もうひとつ、同じころ労働力不足を解消するために、労働現場の改善・合理化がすすめられました。フレデリック・ウインスロー・テイラーによるテイラー主義・「科学的管理法」です。時間、動作研究を通して能率的な生産方法を発見して生産効率を高めます。無駄な作業が省かれると同時に、細分化して専門的に分担させます。具体的には、職長の機能を8つの職務に細分化し、それぞれに専門化した「職能別職長」(経路係、指令表係、速度係、検査係、修理係など)を配置することが提唱されました。

能率的な作業方法では、作業時間から労働者が1日に達成すべき標準的な生産量を計算し、これに達した労働者に対しては1個あたり高い賃率を、それに達しなかった者には低い賃率を適用する「差別的出来高賃金制度」が提唱されました。労働意欲を刺激賃金に求めるアイデアで、生産性の高い労働者は高収入を得られ、雇用主もまた一個あたり生産コストを削減できます。「差別的出来高賃金制度」は現在の評価制度の起源です。

これに対し、労働組合は、労働強化を目指すものとして反対し、導入されるところは多くありませんでした。よくアメリカでは、成果主義はスタッフには取り入れられているがラインにはないといわれるのはここからのことです。テイラー主義は、労働者は取り替え可能な生産資源のひとつです。労働力の商品化になっていきました。

労働力の商品化に対して、1918年のILO設立に際して「労働は商品ではない」の宣言が行なわれます。

ストライキに似た効果をあげる、労働者が職場を離れないでとった戦術がサボタージュです。名前は20世紀初めにフランスの労働者がサボ(木靴)で機械を蹴飛ばして壊した戦術に由来します。

日本では1919年9月半ばからの神戸の川崎造船所の争議で行使されました。このような闘いで8時間労働制が実施されていきます。

労働者不満・怒りの表現は自己の覚醒、自己確認です。「やっつけられないよ」の感情での抵抗や爆発は今も組織化の要素です。労働組合は見逃さないで組織するチャンスです。

1920年代からオートメーション化が進みます。人間労働の機械への置き換えは意思決定から人間的要素を次第に排除していきます。労働者は自律不能にされます。

大量生産・フォーディズムは生産性上昇をもたらし、見返りとして賃金が上昇し、消費の自由・拡大が生まれます。また第三次産業が成長していきます。

高度経済成長は日本ではマイホーム建設がすすみます。

日本ではオイルショック後、合理化がすすめられます。「余剰」な労働者には営業への職種転換や出向がおこなわれました。さらに“社員全員営業部員”とされてノルマ設定が課せられます。この頃から「お客様は神様です」が言われ始めます。顧客が要求するすべてに従って離しません。客は頭に乗ります。労働者は、自分の心が侵略されているという意識も失って従っていきました。メンタルヘルスに罹患する労働者が増えました。

「心の支配」を外部から指摘

「心の支配」は世界的にすすんでいました。その問題の指摘は20世紀末になって労働現場の外部から行なわれます。

1998年に発表されたフランスの精神科医マリー＝フランス・イリゴイエヌさんの『モラルハラスメントが人も会社もダメにする』（紀伊国屋書店）は「モラルハラスメント」の言葉を使用して問題を指摘しました。

それまでは、労働者は職場でさまざまないじめや嫌がらせのような現象・雰囲気に遭遇しても言葉で表現したり、主張することができませんでした。『本』を読んで初めて自分たちの周囲で起きている現象・雰囲気について捉えなおし、議論することができるようになります。同時に社会的に広範な議論が起こっていきました。

モラルハラスメントとは「雇われている労働者の権利や尊厳が侵されるような労働条件の切り下げを目的にした、またはその効果を狙って繰り返される行為。労働者の身体的、精神的または職業上の将来の名誉を傷つけることを目的にして繰り返される行為。」です。

アメリカでは1970年代から「感情社会学」という分野が登場し、肉体労働、頭脳労働ともう1つの形態として「感情労働」が登場します。

アメリカの社会学者アーリー・ホックシールドは著書『管理される心』のなかで「感情労働」を「公的に観察可能な表情と身体的表現を作るために行う感情の管理で、賃金と引き換えに売られ、したがって<交換価値>を有する」労働、「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こと」と定義し、具体的に航空会社の乗務員の事例から説明しました。

講演の全体は、ひょうご労働安全センターの機関誌に掲載されます。

いじめ メンタルヘルス労働者支援センター