

## 【要 旨】

現在、私は修士課程において「職場における働く人々の表情が与える仕事効率への影響力」に関する研究を進めている。そこで、着眼点としてアメリカの社会学者であるホックシールド (A. R. Hochschild) を先行研究の中核としている。その著 *The Managed Heart* (1983) (訳書『管理される心』(2002)) には、「感情労働」と「感情管理」という主要概念が提起されている。感情労働とは、「相手に適切な感情を喚起させるため、自身の感情を促進したり、抑制しようとする感情による労働」である。

ホックシールドの研究動機は、女史が幼い頃、両親の仕事の関係で家に来る客人の笑顔やジェスチャーについて興味を持ち、その意味や彼らの演技に注目したことにある。私もまた、学部4年間を医療秘書について学び、「なぜ笑顔や表情の豊かさが人間関係の潤滑油となるのか」について疑問に感じたことが、本研究の原点である。したがって、女史

の問題提起から生まれた感情労働概念について先行研究を行い、深く理解することによって本研究の展開可能性が見えてくるものと考えます。

そこで、本発表では、まず感情労働とそれに付随する概念(感情作業、感情管理、感情規則、表層演技、深層演技)について説明し、それらがどのような位置にあり、何に影響を与えるのかについて述べる。次に、私の専攻分野である医療秘書について、秘書の専門分化について、またそれぞれの特徴と医療秘書に求められる資質と能力について述べる。さらに、医療秘書、中でも大学病院教授秘書と医局秘書に焦点をあて、こうした秘書がどのような感情労働を行っているのかについて言及する。

最後に、今後の研究の可能性として、秘書、中でも医療秘書を対象とした実証研究を行うことを視野に入れている。なぜなら、医療秘書における感情労働に関する研究は、医療秘書学にとって新たな視点を創出することになると考えるからである。