

第 10 回 (12/10) マクドナルド化と感情マネジメント

1. BBS 投稿から

「文化祭の企画を考えるのは大変だと改めて実感した。計画したものを実行するためにメンバー全員の段取りや準備を考えるのはもちろん、費用も考えなくてはならない。やるにはチームみんなで結束しなくてはいけないなと思った。」

「もちろん役割分担も企画も大事だと考えるが、皆んなで目的を完遂することが大事だなと思った。そのためには十分な準備期間を設け、自信を持って売り込めるように、常に目的に立ち返り課題を解決し、企画に臨むことではないかと考えた。」

過去の投稿から

「模擬店を企画してみて、ただみんなが楽しめればいいよね！だけではなく、たくさんの『もし〜だったら』を想像して対応していかなければならないのだと気づいた。今回は対象の幅も狭く、規模がそれほど大きくない学祭がテーマだったが就職してもっと規模の大きいテーマに当たったとき、この『もし〜だったら』は莫大に増えるだろう。そんなもしもを考えて背筋がぞわっとしました。」

「今回、グループワークで文化祭の模擬店の企画をしたが、高校生の時に文化祭で模擬店の責任者をやった時のことを思い出した。単純に商品の原価だけを考えるのではなく容器代や調味料などの原価も細かく出したことを思い出し、商品を売るということの大変さを改めて実感した。」

「私たちのグループでは揚げ物専門の模擬店を出すことにしたのですが、まず何の模擬店にするのかですごく悩みました。決められた食材の中でその日の天候や気温などを気にしながらメニューを企画するということはすごく難しいことだと思いました。また、食材の管理や誰がどこに買い出しに行くのかなど細かく計画することが多く、企画を実現させるための執行プロセスは綿密に練ることが重要なのだと考えました。」

「学園祭の模擬店について考える際には企画の発想力ではなく、与えられた情報を整理する力、必要な情報を見極めることが大切だと学んだ。」

2. 感情社会学と「感情マネジメント」

感情社会学：

→ 配布資料 ホックシールド『管理される心』

搭乗客の失礼な振る舞いやトラブル

↓

乗客の「失礼」な態度の原因は、適切に接しなかった客室乗務員の側にある

「感情マネジメント」：

自分の内的状態について、現在欠如している望ましい（規制適合的な）感情を喚起したり、現在経験している望ましくない（規則不適合的な）感情を抑圧・消去したりする営み

↓ プラス

cf. 福祉サービス従事者→「情緒的客観性」という感情マネジメントの技術・能力

3. 「困った人たち」、「ムカつく」「キレル」人びと

→配布資料「困った人」（森 2000、76-77 頁）

→配布資料「自分以外バカという時代」

“こころの危機”説：

自分の欲望や感情のままにふるまう、礼儀を知らない「野人」増加？

自分の感情をコントロールする能力の低下？

道德意識や倫理感の衰退？ 家庭・学校・社会の教育能力の低下？

ある現象が変化しているように思えるときの 2 つの理解の可能性

(1)

(2)

「心理主義化」：

＊「共感」や相手の「きもち」あるいは「自己実現」を重要視する傾向

＊ 心理学や精神医学の知識や技法が多くの人々に受け入れられることによって、社会から個人の
内面へと人々の関心が移行する傾向

森による解釈：

社会の心理主義化は、現代人の高度な自己コントロールの実践を反映している

高度な自己コントロールの能力と技術が要請された結果

森：

＊ 必ずしも、個々人の感情コントロール能力そのものが低下しているとは限らない

＊ 個々人の感情コントロール能力が低下しているように感じるのは、われわれに求められている
コントロール能力のレベルが高度になったり、その高度な要求にわれわれが努力して応えよう
としているからだ

4. 自己コントロール

現代社会の 2 つの特徴

①「人格崇拝」

個々人が相互に相手の人格にまるで神の聖性が宿っているかのごとく敬意を表し、その尊厳を傷つけないよう配慮しあうこと（デュルケム 1971、384 頁）

cf. 社会的儀礼（ゴフマン）

森：

＊ 現代社会は高度で厳格な人格崇拝にもとづいて構成されている

＊ たえず繊細な感受性を働かせ相互に相手の人格に敬意を払い、非礼を回避する努力

②「合理化」＝「マクドナルド化」（現代版合理化）

ファーストフード・レストランの原理がアメリカ社会やその他の世界の多くの領域を支配しつつある過程（リッツァー 2000, 17-18 頁）

4 つの基本原則

①

②

③

④

森：

- * 心理主義化してきた現代人は、「マクドナルド化」した人々（心理学的知識や技法を身につけて、生活のあらゆる場面でより合理的に振る舞い、スムーズに予想したとおりにものごとを進行させようとする人々）である
- * 「マクドナルド化」した人々は、フレキシブルで合理的な社会編成を促進しており、それによって社会の心理主義化をいっそう推し進めている

5. 自己コントロールの高度化

「困った人」たちとそれ以外の人たちの差異は微妙 「ミクロな狂い」

- どこにでも見つけられそうな「困った人」
- ちょっとした言動のミスによって、自分も「困った人」とみなされる可能性

「微妙なズレを非難すること」と「正常であることの基準」とは螺旋状に高度化する循環関係

「困った人」にならないように自助努力

↓

「自分は努力している」と思えば思うほど、その努力をしていないようにみえる人に対しては激しい怒り

- “私は周囲に迷惑をかけないようにこんなに努力しているのに、あの人は私ほど努力していない”
- 相手のちょっとした努力不足も非常に大きな努力不足に思えてくる

cf. 「迷惑」→相手の人格の尊厳を守らないこと or 物事の合理的な進行を妨げること

人格崇拝規範の高度化

以前なら許されたちょっとした行為が相手の人格を傷つけてしまう可能性

+

合理化規範（物事は予定どおり効率的にスムーズに処理すべき）の高度化

ちょっとしたことがその効率的でスムーズな進行を妨げ予定どおりにいかなくさせてしまう可能性

↓

「困った人」が増えているような印象

6. 消費サービス高度化のインパクト

→ 配布資料

「現代資本主義社会は『お客様』社会である」（森真一）

「日本の過剰労働は、『お客様』の暴走が原因だ」（東洋経済オンライン）

「お客さま」社会化

消費者サイド：期待水準の不可逆的な高度化

消費行動以外の社会的受益活動への波及・侵食

7. ディスカッション

8. 参考文献

佐藤厚、2001、『ホワイトカラーの世界』日本労働研究機構

犬塚先編、2003、『新しい産業社会学 改訂版』有斐閣、第 11 章

本間康平ほか、1979、『産業社会学入門』有斐閣選書

A. グールドナー、岡本・塩原訳、1954、『産業における官僚制』ダイヤモンド社

小池和男、1991、『仕事の経済学』東洋経済新報社

小池和男ほか、1998、『国際比較：大卒ホワイトカラーの人材開発・雇用システム』日本労働研究機構

森真一、2000、『自己コントロールの檻』講談社メチエ

森真一、2003、「現代資本主義社会は『お客様』社会である」第 76 回日本社会学会大会報告要旨集

「自分以外バカという時代」『AERA』2003 年 9 月 8 日号、朝日新聞社

G. リッツァー、正岡寛司監訳、1999、『マクドナルド化する社会』早稲田大学出版部

岡原正幸・山田昌弘・安川一・石川准、1997、『感情の社会学』世界思想社

A.R. ホックシールド、石川准・室伏亜希訳、2000、『管理される心』世界思想社

速水敏彦、2006、『他人を見下す若者たち』講談社現代新書

東洋経済オンライン、「日本の過剰労働は、『お客様』の暴走が原因だ」<http://toyokeizai.net/articles/print/145385>,
2016/11/23

9. 次回の予告

12 月 17 日 女性労働の現状と課題

以 上

【授業 HP】 <http://t-enomoto.la.coocan.jp/komajo/>

【BBS】 <http://9113.teacup.com/tenomoto2/bbs>

感情社会学と「感情マネジメント」

- 感情社会学
 - 人々の相互行為に着目し、感情を社会的現象として分析
 - 「感情マネジメント」:
 - 自分の内的状態について、現在欠如している望ましい(規制適合的な)感情を喚起したり、現在経験している望ましくない(規則不適合的な)感情を抑圧・消去したりする営み
- ↓ プラス
- 心理学的な感情理解によって、自分の行動選択や意思決定を適切に行えるスキル

ある現象が変化しているように思えるときの2つの理解の可能性

- ① 理解しようとする人自身に変化はない → 変化しているのは現象の側だ(危機説)
- ② 現象の側には変化はない → 変化しているのは現象を理解しようとしている人の側だ

マクドナルド化：4つの基本原理

- ① 効率性
- ② 数量化（計算可能性）
- ③ 予測可能性
- ④ テクノロジー（情報・科学技術）
によるコントロール