

専門職感情労働における対人関係の変容

医師を事例として

慶應義塾大学 塚田 聡

1 目的

この報告の目的は、これまであまり言及されてこなかった医師や弁護士ら「身分的(status)」な専門職(profession)の感情労働の実態を、顧客との関係性に着目し、明らかにすることである。サービス業が拡大・進展し、競争がますます激化するなかで、接客業などの人を相手にする仕事はその業務特性から概して感情労働を求められるが、サービス化の進展とともに感情労働の重要性の程度は深化、その領域は拡大する一方である。医療・福祉や接客業の領域における感情労働については、これまでも多くの研究がなされてきたが、同じく人とのかかわりが不可欠な医師や弁護士といった専門職についての議論は少ない。専門職を取り巻く環境が変化するなかで、顧客との関係性や職務の自律度合い、職業観、出身階層など、非専門職とは背景の異なる要素を有する専門職感情労働の実態を明らかにすることで、従来感情労働に関して提示された問題とは異なる、新たな問題が生起する/している可能性を考察する。

2 方法

本調査では、2012年9月から2013年1月にかけて、身分的/古典的専門職の1つである医師を対象としたインタビュー調査を実施した。まず医師の感情労働における問題を焦点化するために、1名を対象にプレ・インタビュー調査を行ったうえで、続いて5名を対象とした半構造化インタビューを実施した。4名が男性、2名が女性の医師であり、診療科は眼科、歯科、消化器内科、心臓血管外科、消化器外科、精神科である。

3 結果

従来指摘されていたような医師の権威を基盤としたパターナリスティックな医師-患者関係は見られず、患者の感情を察し、その感情を変化させるよう対処し、その作業において自身の感情をコントロールしており、その背景には、身分的専門職の特徴とされる利他的職業倫理の存在や、再帰的自己反省に努めている様子が確認された。しかし、医療のコンシューマリズムという一面にもつながるインフォームド・コンセントの導入や医師と患者の情報の非対称性の縮小という医師を取り巻く環境変化は、クレームや医療訴訟の増加をもたらし、インフォームド・コンセントが医師自身の自己保身の道具と化し、患者との相互行為が簡素化/形式化される傾向にあることもうかがえた。

4 結論

患者権利の制度化でもあるインフォームド・コンセントという概念は、専門職の脱身分化/職業化以降の技術志向化、そしてサービス化の一面も伴う状況の変化、それらがもたらす専門職の脱人間性、クライアントからの信頼の喪失や専門職の権威の失墜という傾向を反省し登場したはずが、必ずしも当初描いた医師-患者関係には向かっていない。画的/マニュアル的ではない、また他者からは見えないところで懸命に、かつ自然と紡いできた高度な感情管理技法に基づく医師による患者の感情への配慮が縮減されたような医師-患者関係に、専門職の特徴を見出すことは甚だ困難である。顧客を尊重しつつ、職務の自律性の高さや社会的威信、顧客からの信頼といった、専門職の職務特性をも尊重した関係性を構築できるようなアプローチ、他律化され得ない専門職感情労働のあり方を見出すことが求められる。