

# 感情労働研究の独自性及び意義を再考する

—感情制御研究の援用という視座からの試論

教育心理学コース 榊原良太

Reconsideration of the originality and significance of the study of emotional labor through the exploration of what it means to apply the study of emotion regulation

Ryota SAKAKIBARA

The concept of “emotional labor” has started being recognized as a socially significant issue, thus attracting numerous attention. A great deal of research has been done. Especially, the application of the study of “emotion regulation,” a concept thought to be closely related to emotional labor, was a major turning point for the discipline. However, until now, its potential influence and the implications it have for the discipline of emotional labor haven’t been discussed. Therefore, the present paper aimed to reconsider the originality and unique significance of the study of emotional labor by discussing the two points raised above.

## 目次

1. はじめに
2. 概念及び理論モデルの確認
  - A. 感情労働とは？
  - B. 感情制御とは？：Grossのプロセスモデルを中心とした概観
  - C. Grandey (2000) の理論モデル
3. 感情労働研究に感情制御研究を援用することに関する試論
4. 感情労働研究の独自性及び意義の再考
  - A. 具体的な現象へのアプローチ
  - B. 複雑な個人内プロセス
  - C. 実践上の意義
5. 結語

### 1. はじめに

Hochschildが“感情労働 (emotional labor)”という概念を提唱してから、既に30年以上が経過し、現在感情労働という概念は、社会的にも高い注目を集めるテーマとなっている。感情労働という概念が、かくも人口に膾炙したのは、感情労働という現象及びその研究知見が、“ひと相手の仕事”に従事している人々が日々経験していながら、うまく言い表せなかったり、無意識に見過ごされたりしてきた多くの事象を、的確に捉え、描出し、人々の深い共感を得るところとなっ

たためであろう。感情労働という概念の普及により、これまで歯牙にもかけられてこなかった、“ひと相手の仕事”に従事する労働者たちの感情経験及び感情管理の実態、そしてそれらに起因するストレスの存在が徐々に周知されるに至り、彼らのメンタルヘルス向上に大きく寄与してきたことは、疑いようのないことであるとと言える。

感情労働研究は、これまで近接する様々な領域の知見を援用することにより、現象の体系的な説明、モデルの構築を図ってきた。その中でも、近年目覚ましい発展を遂げ、さらに感情労働と概念的、現象的に極めて密接な関連を有すると考えられる“感情制御 (emotion regulation)”の知見、モデルを援用したこと (Grandey, 2000) は、その後の感情労働研究の大きな転機となったと言える。感情労働の中核的要素である感情の管理は、まさに感情制御そのものであり、こうした動きはある意味自然なものであると言えるだろう。最近では、感情労働における感情管理プロセスの説明を、感情制御研究の知見、モデルを援用して試みる論者も増えており (e.g., Brotheridge & Lee, 2002; Gross, 2013a; Totterdell & Holman, 2003)、感情労働研究における感情制御研究の位置づけは、ますます重要なものとなっている。

感情制御は、心理学をはじめ、脳神経科学や生理学など、多様な領域から質の高い研究が数多く行われ、今、まさに百花繚乱の様相を呈していると言える。そ

のため、感情制御研究の豊富な知見、精緻なモデルは、感情労働研究にとって極めて有益なものであり、積極的にその援用が推し進められて然るべきだろう。しかしながら、従来、そうした援用が感情労働研究に何をもちたらし、そしてどのような意味を持つのかという点について、十分な議論は行われてこなかった。後に論じるように、感情制御研究の知見を援用することが、事によっては感情労働研究の独自性及び意義を、極めて希薄なものとし、感情労働研究そのものの存在価値を喪失させることにつながりかねない。そして、この点を通して改めて感情労働研究の独自性、意義を再考することが、今後のさらなる感情労働研究の発展において、極めて重要であると考えられる。

そこで本稿では、感情労働研究が感情制御研究の知見、モデルを援用することについて、それが感情労働研究に何をもちたらし、そしてどのような意味を持つのかという点を考察、議論し、そこから感情労働研究が、今後どのような点にその独自性、意義を見出していくべきかという点について、試論を展開する。

## 2. 概念及び理論モデルの確認

まず、感情労働及び感情制御の両概念が、従来どのように定義され、具体的な研究の俎上に載せられてきたのかを俯瞰する。その上で、感情労働という現象の説明に、感情制御のプロセスモデルを援用した Grandey (2000) の理論モデルを確認し、その後の議論へとつなげることにする。

### A. 感情労働とは？

感情労働とは、“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”であり、“賃金と引き替えに売られ、したがって交換価値を有する”ものとして、Hochschild (1983) により定義されている。具体的には、客室乗務員が乗客に対して心からのもてなしの感情を経験しようとしたり、ファーストフード店員が客に対して笑顔を振りまいたりする行為が例として挙げられる。Hochschildは、それまでGoffman (1967) によって指摘されてきたような、可視的な感情の表出 (expression) のみならず、内面の感情の経験 (experience) までもが、組織、あるいは社会的に適切な形に沿うよう要請されていることを見出した。そして、労働者が、自らの感情の表出及び経験を、組織的、社会的に求められている形に管理するよう努めており、ときにそうした感情の管理が、労働者に多大

なストレスをもたらし得ることを主張した。

Hochschildの研究のユニークな点として、労働者が行う感情の管理を、“演技”という視点から捉え、描出したことが挙げられる。Hochschildは、労働者が行う感情の管理方法を、“深層演技 (deep acting)”と“表層演技 (surface acting)”という2つの演技手法の比喩を用いて説明した。深層演技とは、経験される感情を“感情規則 (feeling rule)”に基づいて、状況に適した形に変化させる方略である。例えば、客室乗務員が、機内を自宅のリビングであると自らに思い込ませ、乗客に対する心からのもてなしの感情を経験しようとする場合がこれにあたる。表層演技とは、経験される感情そのものは変わらず、“表示規則 (display rule)”に基づいて、感情の表出のみを適切な形に変化させる方略である。例えば、客室乗務員が、乗客からの暴言で不快な感情を経験しつつも、乗客に笑顔で対応する場合がこれにあたる。

元来、Hochschildは、感情労働がバーンアウトや自己嫌悪などを生じさせ、労働者にストレスをもたらしと考えていた。現在までに、多くの研究によって、感情労働が労働者の心理的側面にいかなる影響を及ぼすかが検証されている (レビューとして、Grandey, Diefendorff, & Rupp, 2013; 榊原, 2012; 須賀・庄司, 2008)。近年のメタ分析 (Hülshager & Schewe, 2011) によると、表層演技は、情緒的消耗感や脱個人化などのバーンアウトの主要素と正の関連を有する一方で、職務満足感と負の関連を有するなど、全般的に不適応的な方略であることが示されている。深層演技は、情緒的消耗感と小さな正の関連を有するものの、個人的達成感と正の関連を有し、また脱個人化やバーンアウト以外のストレス変数との関連を持たないなど、表層演技に比べて、全般的に適応的な方略であることが示されている。さらに、経験している感情が求められている感情と乖離している状態を示す“感情的不協和 (emotional dissonance)”についても、バーンアウトと正の関連を有し、職務満足感と負の関連を有することが示されている。

### B. 感情制御とは？ : Grossのプロセスモデルを中心とした概観

自らの感情をいかに制御するかということに関して、人々は古くから強い関心を抱いてきた。古代ギリシャの哲学者、プラトンは、“魂の三分説”の中で、人間の魂のあり方を馬車にたとえ、猛り狂う悍馬である“欲望”を、“理性”という御者が手綱を引いてコン

トロールし、魂を正しい方向へ導くことの重要性を説いた。また、現代においては、人間の社会情緒的な能力である“情動知能 (emotional intelligence)”という概念が、人々から絶大な支持を集め、IQのようないわゆる知的な能力とは別の、感情を“いかにうまく扱うか”ということに関する能力への関心がにわか高まっている (遠藤, 2013)。

このように、感情制御は古くから現在に至るまで、常に高い関心を向けられてきたテーマであると言えるが、体系的な研究が行われるようになったのは、実のところ比較的最近のことである (Gross, 2013b)。特に、1990年代後半から、Gross を中心として行われてきた一連の研究が、現在までの感情制御研究を支えている基盤となっており、彼らの研究なしに現在の感情制御研究を語ることはできないだろう。

Grossらの一連の研究の中で、特に重要な役割を果たし、現在もおおきな影響力を有しているのが、感情制御の“プロセスモデル (process-model)”である。プロセスモデルとは、時間軸上に性質の異なる5つの制御段階を想定する感情制御モデルであり、各段階は、状況選択 (situation selection)、状況修正 (situation modification)、注意の方向付け (attention deployment)、認知的変化 (cognitive change)、反応調整 (response modulation) とそれぞれ呼ばれる (Figure 1)。状況選択とは、感情が生起されるような状況に対して、個人がそこに関与するか否かを事前に選択する方略である。次に、状況修正とは、感情が生起されるような状況において、その状況自体を個人が修正、変更する方略である。また、注意の方向付けとは、状況や自身の内的な側面のどのような点に注意を向けるかに関する方略である。さらに、認知的変化とは、状況やそれに対処する自己の能力への考え方を変えることによって、当該の事態への評価を変更し、感情の変容を図る方略である。最後に、反応調整とは、感情反応が生起した後、それらの反応を直接的に調整する方略である。

プロセスモデルは、Gross (1998)、Gross & Levenson (1997) による実験研究や、Gross & John (2003) により作成された質問紙 (Emotion Regulation Questionnaire) を用いた研究などを通じて、実証的に検討されてきた。特に、認知的変化の下位方略であり、出来事や状況に対する解釈を変化させる“再評価 (reappraisal)”と呼ばれる方略が、ネガティブ感情の低減に有効であり、精神的健康を促進させるという知見から、従来多くの研究、応用が試みられている (レビューとして、Gross, 2013b; 榊原, 2014)。一方、反応調整の

下位方略であり、望まない感情反応を抑え込む“抑制 (suppression)”と呼ばれる方略は、交感神経系の反応やネガティブ感情の増幅だけでなく、不安障害や気分障害などの精神疾患との関連も見られるなど、主にその不適応的な側面が審らかにされてきた。

### C. Grandey (2000) の理論モデル

感情労働研究が感情制御研究の知見を取り入れたのは、Grandey (2000) のレビュー論文がその始まりである。彼女は、まずその論文の中で、それまでの感情労働研究が大きく3つの異なる立場、すなわち Hochschild (1983)、Ashforth & Humphrey (1993)、Morris & Feldman (1996) に基づいて行われてきたことを指摘した。それぞれの立場についての詳細は Grandey et al. (2013) で論じられているため、ここで深く立ち入ることは控えるが、簡単に説明すれば、Hochschild (1983) は感情労働を“職業上の要求 (occupational requirements)”として、Ashforth & Humphrey (1993) は感情労働を“感情表出 (emotional displays)”として、Morris & Feldman (1996) は感情労働を“個人内の心理プロセス (intrapsychic processes)”として捉えるものである。Grandey (2000) によれば、これら3つの立場はそれぞれ異なる視点から感情労働を捉えているものの、“仕事の中で、個人は感情の表出を制御できる”という前提を共通の見解として有しており、そこから感情労働を“組織目標のために感情の経験、表出を制御するプロセス”と定義し、3つの立場の統合を試みた。その際、統合の基盤的モデルとなったのが、先述のプロセスモデルである。

元来、Hochschildは、深層演技や表層演技が労働者にバーンアウトをはじめとしたストレスを生じさせ得ることを主張してきたが、それが実際にどのようなメカニズムで生じるかという点について、具体的かつ心理学的な説明は十分に行われてこなかった (Grandey, 2000)。そこで Grandey (2000) は、そのメカニズムの説明を、感情制御のプロセスモデルの観点から試みた。プロセスモデルでは、認知的変化までの段階を“先行焦点型対処 (antecedent-focused regulation)”，反応調整の段階を“反応焦点型対処 (response-focused regulation)”とそれぞれ呼ぶことがある。先行焦点型対処は、感情経験や身体反応などの感情反応傾向の完全な活性化に“先行して”講じられる対処である。一方、“反応”とは、認知的変化までのプロセスを経た後に生じる感情反応を差す。一般的に、注意の方向付けや認知的変化などの先行焦点型対処に属する方略

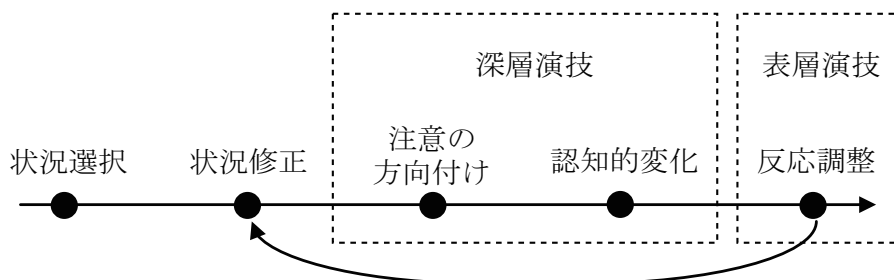


Figure 1 プロセスモデルと深層演技・表層演技 (Gross & Thompson, 2007を参考に作成)

は、反応焦点型対処に属する抑制などの方略よりも、効果的に感情を制御し、かつ長期的な精神的健康の良好さを予測することが知られている。その理由は、先行焦点型対処が、感情反応傾向が完全に活性化される前に、何らかの介入を行うことができるため、また反応焦点型対処が、既に感情反応傾向が完全に活性化されてしまった後の方略であり、身体反応や感情経験をもたらすダメージを軽減することが困難であるためである (Gross & Thompson, 2007)。

Grandey (2000) によると、状況に対する注意や認知を変化させて、内面の感情経験の制御を志向する深層演技は、先行焦点型対処の注意の方向付けと認知的変化に当たり、内面の感情経験はそのまま、感情反応の1つである感情表出を制御しようとする表層演技は、反応焦点型対処の反応調整に当たるという (Figure 1)。そして、深層演技が表層演技に比べて全般的に適応的であることを示す知見が多いのは、深層演技が、感情反応傾向が完全に活性化される前に介入を行うという先行焦点型対処の特徴を有しており、一方で表層演技が、感情反応の完全な活性化の後に用いられるという反応焦点型対処の特徴を有しているからである。最近では、深層演技が必ずしも適応的ではないという知見 (e.g., Diefendorff, Erickson, Grandey, & Dahling, 2011; 関谷・湯川, 2014)、あるいは表層演技が必ずしも不適応的ではないという知見 (e.g., Chu, 2004) も得られ始めているが、プロセスモデルを援用した Grandey (2000) の理論により、感情労働、特に深層演技・表層演技という感情の管理が労働者の心理的側面に与える影響とそのメカニズムについて、より詳細な心理学的視点からの説明が可能となった。また、感情労働と感情制御の概念的つながりを明確にしたことにより、感情制御研究の知見をより正確かつ有効に、感情労働研究へ援用することができるようになった。これらの点から、Grandey (2000) による理論化は、

その後の感情労働研究に非常に大きなインパクトを残したと言えるだろう。

しかしながら、先に記したように、感情制御研究の知見、モデルを援用することが、感情労働研究にとって何をもちたらし、どのような意味を持つのかという点について、これまで十分な考察、議論は行われてこなかった。たしかに、感情労働と感情制御の概念的類似性、Grandey (2000) の理論モデルの有用性を鑑みると、感情制御研究の知見を援用すること自体、感情労働研究にとってメリットこそあれ、何らデメリットはないものと感じられるかもしれない。しかし、筆者は、この点を通して改めて既存の感情労働研究を省みることが、感情労働研究に内在する問題点、感情労働研究の独自性、意義の認識を可能ならしめ、今後のさらなる感情労働研究の発展を導くと考えるものである。そこで、以下からは、感情制御研究の知見、モデルを感情労働研究に援用することに関する試論を展開し、現行の感情労働研究が抱える問題点の指摘、感情労働研究の独自性、意義の再考を行い、今後の感情労働研究の発展へ向けた提言を試みることにする。

### 3. 感情労働研究に感情制御研究を援用することに関する試論

既に見てきたように、Grandey (2000) は、深層演技を注意の方向付け及び認知的変化と、表層演技を反応調整と対応付け、それぞれの方略についての説明を感情制御のプロセスモデルの視点から試みた。また、感情労働を“仕事上の文脈で生じる感情制御”と捉える論者も多く (e.g., Bhave & Glomb, 2013; Grandey, 2000; Gross, 2013a)、感情労働を感情制御によって説明しようとする、あるいは感情労働を感情制御に包摂される1つの現象として捉える向きは、依然として活況を呈している。しかし、ここで問われなければなら



ないのは、“感情労働は感情制御によって完全に説明され得る現象なのか”という点である。仮に、感情労働が感情制御によって完全に説明され得る現象であるならば、そもそも感情労働という概念を掲げ、深層演技・表層演技という用語を持ち出し、あえて感情労働研究という名目のもとで研究を進めていくことの意義は、極めて希薄であると言わざるを得ないだろう。さらに、感情制御のモデルの適用によって、感情労働をよりシンプルに説明可能となったことが、皮肉にも、後述するような感情労働の複雑かつ本質的な側面に対して、ほとんど関心が払われてこなかったという問題をもたらしたと言えるかもしれない。

また、深層演技・表層演技という感情労働の用語を持ち出すことによって、本来感情制御研究の知見、モデルによって適切に説明され得る現象が、かえってうまく捉えられないという事態を招来する可能性もある。例えば、近年、感情制御研究では、従来単一方略として扱われてきた種々の方略が、実はさらに細かい、性質を異にする複数の下位方略に細分化できるのではないかという主張がなされ始め、実証研究も盛んに行われている（e.g., McRae, Ciesielski, & Gross, 2011）。一例を挙げると、深層演技と対応付けられ、特に細分化の動きが活発な認知的変化の下位方略である“再評価”では、研究ごとにその数は異なるものの、少なくとも2つ、多い場合には8つもの下位方略の存在が

示されている（McRae et al., 2011; Ochsner, Ray, Cooper, Robertson, Chopra, & Gabrieli, 2004）。代表的な研究とそこで示されている下位方略を、Table 1に示す。一方、感情労働研究では、依然として深層演技・表層演技という方略が持ち出され、そこに下位方略を見出そうとする動きはほとんど見られない。そのため、精細に個人の感情管理を把握したい場合、感情制御研究で明らかにされた種々の下位方略をもってすれば、それが十分に達成されるどころを、深層演技・表層演技という肌理の粗い方略を持ち出すことによって、逆に粗放な情報しか得られなくなるといことも生じかねない。

これらが意味することは、結局のところ、感情労働という概念、あるいは感情労働研究が有する、他の概念及び研究領域にはない独自性、そして意義を見出し、いかなければ、感情労働研究の存在価値そのものが危ぶまれるということである。先述のように、仮に“感情労働は感情制御によって完全に説明され得る”というスタンスに立つのであれば、あえて感情労働研究という名目のもとで研究を進めていく意味は、ほとんどないと言えるだろう。しかしながら、この点について筆者は、感情労働は決して感情制御によって説明し尽される現象ではなく、さらに感情労働研究の独自性、意義を積極的に見出していくことこそが、今後の感情労働研究を実り多いものにし、延いては多くの労働者へ寄与するところとなると強く確信するものである。

Table 1 再評価の下位方略に関する研究

著者	下位方略
McRae et al. (2012)	明確な肯定 (explicitly positive) 現在の環境の変化 (situation based : change current circumstances) 現実への抵抗 (situation based : reality changing) 希望的観測 (situation based : change future consequences) 代理 (agency) 距離化 (distancing) 技術的な分析—問題解決 (technical-analytic-problem solving) 受容 (acceptance)
Werner & Gross (2010)	自己精緻化 (self-elaboration) 感情抵抗 (emotion resistance)
Ochsner et al. (2004)	自己焦点型再評価 (self-focused reappraisal) 状況焦点型再評価 (situation-focused reappraisal)
Webb et al. (2012)	(評価対象としての) 感情反応 (emotional response) (評価の対象としての) 感情刺激 (emotional stimulus) 視点の転換 (perspective taking) 上記3つの混合型
Campbell-Sills & Barlow (2007)	合理化 (rationalization)

そこで以下からは、感情労働研究の独自性、意義を、いかなる点に見出していくべきか、という点について、論じていくこととする。

#### 4. 感情労働研究の独自性及び意義の再考

##### A. 具体的な現象へのアプローチ

感情労働の独自性、意義を見出すべき点としてまず挙げられるのが、感情労働が、あくまで特定の文脈にはめ込まれた現象である一方、その文脈は極めて多様なものであるという点である。Hochschildの定義では、感情労働は、広義のクライアントとの対人相互作用場面における労働者の感情の表出・経験の操作であり、これに照らし合わせると、労働場面以外でのあらゆる感情の操作はもちろん、たとえ労働場面であったとしても、同僚との相互作用場面での感情の操作も、本来は感情労働には含まれない。つまり感情労働は、その定義からして、極めて限局的な現象であると言える。しかし、ひとたびその定義に沿う現象に目を凝らすと、個々の現象は多分に文脈の色彩を帯びた、多様な様相を示す。例えば、看護師における感情労働とは、一般的には患者との関わりの中で看護師が行う感情の表出・経験の操作を指すわけであるが、具体的な現象に着目した場合、その患者が誰であるのか、どのような状況の下で行われたのか、さらに先に示した方略の細分化という視点から、深層演技によって具体的にどのようにその場面を解釈し直したのか、その個別具体的な事例はそれぞれ異なるものである。しかしながら、従来の感情労働研究では、例えば広義の対人援助職者が、一般的に深層演技・表層演技を用いたときに、バーンアウトなどのストレス変数とどのように関連するかというような、具体的な現象を無視した研究が数多く行われてきた。無論、こうした一群の研究が、現在までの感情労働研究の発展に大きく貢献してきたことは、確かである。ただ、こうした研究は、深層演技・表層演技がプロセスモデルに属する種々の方略によって説明されていることを鑑みると、感情制御研究が明らかにしてきたこと以上の知見、成果を生み出す可能性は低く、感情制御研究の焼き直しに過ぎないとも捉えられかねない。

感情制御研究は、多くの場合、人間が行う感情制御の一般的性質を明らかにしようとする基礎的分野であり、たとえそこに種々の変数を組み込んだとしても、それらは具体的な現象を把握するには、やや具体性、リアリティに欠けるものであることが多い。その

ため、得られた知見を直ちに応用することは難しく、実際の現場や実践へ寄与するまでにはさらに多くのステップを要さなければならない。一方、感情労働研究は、そもそも限局的な現象を扱う領域であることから、そこで生じる具体的で、多様な文脈に富んだ現象を、きめ細やかに捉えることが可能である。そのため、感情制御研究では捉えることができない、そうした具体的な現象をつぶさに捉え、微に入り細を穿つ研究を地で行い、当該の文脈にダイレクトに寄与するような研究を行っていくことが、感情労働研究の重要な独自性及び意義となるのではないだろうか。

相対的に少数ではあるが、そうした具体的な現象へアプローチした研究は、既に行われている。例えば、van Jaarsveld & Poster (2013) は、コールセンター従業員感情労働に着目し、“声”のみで行われる接客が、労働者の心理的側面にどのような影響を与えるのか、その文脈特異性に焦点を当てて論じている。また、近年保育士の感情労働研究が盛んに行われており (e.g., 野田・林・野澤・福島・高田・丸山・仲山, 2014; 諏訪・戸田・高橋・上月・中坪, 2011), ここでは、保育士が日々の仕事の中で行っている感情労働の実態や、感情労働という現象に対して保育士が抱いている認識が、極めて精細に、かつありありと論じられている。

さらに、このような、具体的な現象へアプローチする研究を行っていくことにより、通常感情制御研究の知見、モデルから逸脱する現象が、少なからず見られるはずである。こうした現象を丁寧に取り上げ、そこにどのような要因が関与しているのかをボトムアップ的に分析していくことで、逆に既存感情制御研究の知見、モデルに疑義を投げかけ、感情制御研究の発展に寄与することも可能となるだろう。

##### B. 複雑な個人内プロセス

感情労働の独自性、意義を打ち出すべき点としてもう1つ挙げられるのが、感情労働が、本来複雑な個人内プロセスに基づいたものであるという点である。Hochschild (1983) の客室乗務員や集金人を対象とした研究の真価は、単に深層演技や表層演技といった方略が、個人の感情状態にどのような影響を与えるかということを検討した点ではなく、むしろその背景に潜む自己認知や個人内葛藤といった、極めて複雑な個人内プロセスを非常に色濃く、生き生きと描き出した点にあると言えるだろう。しかしながら、近年感情労働研究では、こうした複雑な個人内プロセスを描き出す研究は極めて少ない。特にGrandey (2000) 以

降、質問紙調査などによって得られた量的なデータを統計的に分析し、深層演技・表層演技が精神的健康などの種々の変数とどのような関連を有するかを検討した研究が数多く行われてきたが、こうした研究が示してきたのは、深層演技・表層演技と種々の変数の一般的な関連であり、いかなるプロセスを経てそうした関連を有するに至ったのか、そこに個人の自己認知や個人内葛藤などの変数がどのように絡んでくるのか、そのような、おそらくHochschild自身が最も関心を寄せたであろう部分については、何ら考慮されていない。元々、Hochschildは、深層演技が個人にバーンアウトをはじめとしたストレスをもたらすことを主張していたが、深層演技を尺度化した種々の研究では、むしろ深層演技が精神的健康を促進するという知見すら得られ、Hochschildの仮説との食い違いが見られていた。しかし、上述の点を鑑みた場合、こうした多くの定量的な研究は、果たしてHochschildが想定していた、深層演技が労働者の心理的側面へ与える影響とそのプロセスを、真に捉えていると言えるのだろうか。そして、これらの知見をもって、Hochschildの仮説への反証とすることができるのだろうか。この点において、筆者は、定量的な研究に限って言えば、いまだHochschildの仮説は十分に検討されていないのではないかと考えている。

定量的な手法を用いることによって、個別具体的な事象や、複雑なプロセスが捉えられないという限界は、感情労働に限らず、あらゆる領域の研究全般に当てはまることである。しかし、仮に感情労働研究が、そうした個別具体的な事象や複雑なプロセスに目を向けないのであれば、そして特定の方略と種々の変数の一般的な関連を問うことのみで特化するのであれば、それは感情制御研究の焼き直しのものではなく、感情労働研究そのものの独自性、意義を自ら放棄することにほかならない。ただし、付言しておかなければならないのは、筆者は必ずしも、これまでに行われてきた全ての感情労働における定量的な研究を悉く否定するつもりはない。先に示したように、そうした研究は、感情労働の基本的性質の解明を試みたものであり、その価値は高く評価されるべきである。しかしながら、既に多くの研究が行われ、知見そのものが飽和状態とも言えること、さらに本論で示したように、感情制御研究以上の知見を生み出し、感情労働研究の独自性、意義を確保していくことを考えると、今後も同様の研究を続けていく必要性は、希薄であると言わざるを得ないだろう。こうした点を鑑みると、我々は、今一度、感情労働とはどのようなものなのか、それを

研究していくことの意義はどのようなものなのか、徹底的な議論を試みて然るべきではないだろうか。

### C. 実践上の意義

方向性は異なるが、実践及び教育場面においては、感情労働という概念や、深層演技・表層演技という用語を扱う意義は大きいと考えられる。先に示したように、厳密に現象を捉えるのであれば、深層演技・表層演技はそれぞれ、さらに細かい下位方略が存在している可能性がある。しかし、仮にTable 1に示した再評価のように、多くの下位方略が存在する場合、ましてやそれらの違いが、現場の労働者や学生にとって些細なものであると感じられる場合、かえって感情労働に対する彼らの興味を削ぎ、理解の妨げになるおそれがある。一方、深層演技・表層演技という用語そのものは、たとえやや大まかになることは措くとしても、現象をわかりやすく切り出し、さらには聞き手の興味を引き出すようなものであると言える。こうした点から、現場の労働者への実践、学生の教育などにおいては、依然として感情労働という概念、深層演技・表層演技という用語を積極的に用いていく意義があると言えるだろう。

## 5. 結語

本稿では、感情労働研究が感情制御研究の知見、モデルを援用することについて、それが感情労働研究に何をもちたらし、そしてどのような意味を持つのかという点を考察、議論し、そこから感情労働研究が、今後どのような点にその独自性、意義を見出していくべきかという点について、試論を展開した。無論、こうした点に関する議論は、従来全く行われてこなかったものであることから、本稿の試論そのものに不十分な点が少なからず存在する可能性は否めない。今後、多くの論者が、改めて感情労働の独自性、意義を再考し、議論を一層深めていく必要があるだろう。そして、それこそが、今後の感情労働研究をより発展させていく上で、必要不可欠なことであると考えられる。本稿がそのきっかけとなることを願い、結びとする。

### 引用文献

- Asforth, B.E. & Humphrey, R.H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, **18**, 88-115.
- Bhave, D.P. & Glomb, T.M. (2013). The role of occupational emotional labor requirements on the surface acting-job satisfaction relationship.



- Journal of Management*, doi: 10.1177/0149206313498900
- Brotheridge, C.M., & Lee, R.T. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, *7*, 57-67.
- Campbell-Sills, L. & Barlow, D.H. (2007). Incorporating emotion regulation into conceptualizations and treatments of anxiety and mood disorders. In J.J. Gross (Ed.), *Handbook of Emotion Regulation* (pp. 542-559). New York: Guilford Press.
- Chu, K.H. (2004). The effects of emotional labor on employee work outcomes. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences & Engineering*, *64*, 9-B, p.4661.
- Diefendorff, J.M., Erickson, R.J., Grandey, A.A., & Dahling, J.J. (2011). Emotional display rules as work unit norms: A multilevel analysis of emotional labor among nurses. *Journal of Occupational Health Psychology*, *16*, 170-186.
- 遠藤利彦 (2013). 「情の理」論——情動の合理性をめぐる心理学的考察 東京大学出版
- Grandey, A.A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, *5*, 95-110.
- Grandey, A.A., Diefendorff, J.M., & Rupp, D.E. (2013). Bringing emotional labor into focus. In Grandey, A.A., Diefendorff, J.M., & Rupp, D.E. (Eds.), *Emotional Labor in the 21st Century: Diverse Perspectives on Emotion Regulation at Work* (pp.3-27). New York: Routledge.
- Goffman, E. (1967). *Interaction Ritual: Essays on Face to Face Behavior*. New York: Doubleday Anchor.  
(ゴッフマン, E. 広瀬英彦・安江孝司 (監訳) (1986). 儀礼としての相互行為——対面行動の社会学 法政大学出版局)
- Gross, J.J. (1998). Antecedent- and response-focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression, and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, *74*, 224-237.
- Gross, J.J. (2013a). Conceptualizing emotional labor: An emotion regulation perspective. In Grandey, A.A., Diefendorff, J.M., & Rupp, D.E. (Eds.), *Emotional Labor in the 21st Century: Diverse Perspectives on Emotion Regulation at Work* (pp.288-294). New York: Routledge.
- Gross, J.J. (2013b). Emotion regulation: Taking stock and moving forward. *Emotion*, *13*, 359-365.
- Gross, J.J., & John, O.P. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes: Implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, *85*, 348-362.
- Gross, J.J. & Levenson, R.W. (1997). Hiding feelings: The acute effects of inhibiting negative and positive emotion. *Journal of Abnormal Psychology*, *106*, 95-103.
- Gross, J.J., & Thompson, R.A. (2007). Emotion Regulation: Conceptual Foundations. In J.J. Gross (Ed.), *Handbook of Emotion Regulation* (pp. 3-26). New York: Guilford Press.
- Hochschild, A.R. (1983). *The Managed Heart: Commercialisation of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.  
(ホックシールド, A.R. 石川准・室伏亜希 (監訳) (2000). 管理される心——感情が商品になるとき 世界思想社)
- Hülshager, U.R. & Schewe, A.F. (2011). On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*, *16*, 361-389.
- McRae, K., Ciesielski, B., & Gross, J.J. (2012). Unpacking cognitive reappraisal: Goals, tactics, and outcomes. *Emotion*, *12*, 255-260.
- Morris, J.A. & Feldman, D.C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, *21*, 986-1010.
- 野田敦史・林 恵・野澤義隆・福島 玄・高田 綾・丸山アヤ子・仲山佳秀 (2014). 保育所保育士の演技 立正社会福祉研究, *15*, 61-71.
- Ochsner, K.D., Ray, R.D., Cooper, J.C., Robertson, E.R., Chopra, S., Gabrieli, J.D.E., & Gross, J.J. (2004). For better or for worse: Neural systems supporting the cognitive down- and up-regulation of negative emotion. *Neuroimage*, *23*, 483-499.
- 榊原良太 (2012). 感情労働研究の概観と感情労働方略の概念規定の見直し——概念規定に起因する問題点の指摘と新たな視点の提示 東京大学大学院教育学研究科紀要, *51*, 175-182.
- 榊原良太 (2014). 再評価の感情制御効果と精神的健康への影響——研究動向の概観と再評価の下位方略という視座からの問題提起 感情心理学研究, *22*, 40-49.
- 榊原良太・石井 悠 (2014). Emotion Regulation Questionnaireの再評価尺度 (ERQ-R)を再考する 東京大学大学院教育学研究科紀要, *53*, 135-142.
- 関谷大輝・湯川進太郎 (2014). 感情労働尺度日本語版 (ELS-J)の作成 感情心理学研究, *21*, 169-180.
- 須賀知美・庄司正美 (2008). 感情労働が職務満足感・バーンアウトに及ぼす影響についての研究動向 目白大学心理学研究, *4*, 137-153.
- 諏訪きぬ・戸田有一・高橋真由美・上月智晴・中坪史典 (2011). 保育における感情労働——保育者の専門性を考える視点として 北大路書房
- Totterdell, P. & Holman, D. (2003). Emotion regulation in customer service roles: Testing a model of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, *8*, 55-73.
- van Jaarsveld, D. & Poster, W.R. (2013). Call centers: Emotional labor over the phone. In Grandey, A.A., Diefendorff, J.M., & Rupp, D.E. (Eds.), *Emotional Labor in the 21st Century: Diverse Perspectives on Emotion Regulation at Work* (pp.153-173). New York: Routledge.
- Werner, K. & Gross, J.J. (2010). Emotion regulation and psychopathology: A conceptual framework. In A.M. Kring & D.M. Sloan (Ed.), *Emotion regulation and psychopathology: A transdiagnostic approach to etiology and treatment* (pp.13-37). New York: Guilford Press.

## 謝辞

本稿の執筆においてご指導くださった東京大学大学院の遠藤利彦教授, 英文作成においてご助言くださった東京大学大学院の石井 悠さんに, 心より感謝申し上げます。また本稿は, 第20回保育感情労働研究会にて発表した内容を論文化したものです。研究会においてたくさんの貴重なご意見をくださった諸先生方に,



御礼申し上げます。

(指導教員 遠藤利彦教授)