

# 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—

教育心理学コース 榊 原 良 太

A review of the studies of emotional labor and the reconsideration of the conceptualization of emotional labor strategy: pointing out the problems caused by conceptualization and suggesting the new perspective

Ryota SAKAKIBARA

The paper critically assesses and highlights various problems with research carried out on the theme of Psychological "Emotional Labor", whilst then providing an appropriate direction for future research based on the ideas of Hochschild. In particular, the reason for the inconsistency and doubtfulness in terms of the validity of previous research, are based on the conception of "emotional labor" strategies such as "surface acting" and "deep acting", which legitimize the claim. In addition, despite Hochschild's original main focus on it, the existence of the gap between "natural feelings" and "deep acting" as a reason for psychological stress which has been overlooked in research up until now is specified, and the importance of that research is then shown.

## 目 次

はじめに

1. 感情労働とは
2. 表層演技と深層演技
3. 感情労働研究の概観
  - 3-1. 感情労働の「パフォーマンス」への影響
  - 3-2. 感情労働の「心理的側面」への影響
    - A. 調整変数に焦点を当てた研究
    - B. 表層演技・深層演技に焦点を当てた研究
4. 問題点の指摘と概念規定の見直し
  - 4-1. Hochschild理論からの概念規定の見直し
  - 4-2. 感情社会学の視点からの示唆
5. これからの感情労働研究の方向性

はじめに

感情労働 (emotional labor) 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」であると、アメリカの社会学者Hochschildにより定義されている (Hochschild, 1983 石川他訳 2003)。Hochschildは、労働者が感情の「表出 (expression)」のみならず、どのような感情を感じるべきかという、内面の「経験 (experience)」までも、社会的、組織的に適切な形へと作り変えられていることを見いだし、肉体労働、頭脳労働と並ぶ第三の労働形態として

感情労働を位置づけた。またHochschildは、ヒューマンサービスなどの「ひと相手の仕事」(武井, 2006)において適切な感情表出が求められる場面で、感情の表出のみを変化させる方略を「表層演技 (surface acting)」, 内面の感情の経験を変化させることによって、適切な感情の表出を導く方略を「深層演技 (deep acting)」と定義し、それぞれの方略がどのような文脈において、また個人がどのようにそれを行うかについて検討した。

これまでに行われてきた感情労働の心理学的な研究の多くも、「表層演技」, 「深層演技」の2つに分類された感情労働方略を理論的中核とし、それぞれが労働者の心理的側面に及ぼす影響について、数多くの知見を提示してきたが、その結果は必ずしも一貫しているとはいえない。その原因は、これまでの「表層演技」, 「深層演技」という感情労働方略の概念規定が、当初Hochschildが意図したものとは異なる形で行われてきた点、また研究者の間で概念規定の食い違いが存在するにも関わらず、詳細な議論、検討が現在に至るまでなされていない点に起因すると考えられる。そこで本稿では、Hochschildの感情労働論に立ち返り、これまでの感情労働研究を俯瞰した上で、感情労働方略における従来の概念規定の問題点の指摘、またこれまでの研究知見の批判的な再検討を行い、今後の感情労働研究が進むべき適切な方向性を探ることを目的とする。

## 1. 感情労働とは

まず、基本的な感情労働の概念規定を、概念提唱者のHochschildの理論に沿う形で示す。冒頭でも示したように、感情労働は、「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、またその特徴として、①対面あるいは声による顧客との接触、②顧客に何らかの感情変化を起こさせなければならない、③雇用者は研修や管理体制を通じて、労働者の感情活動のある程度支配する、という3点が挙げられている(Hochschild, 1983)。相互作用場面において、人々が自らの感情を社会的に適切な形で表出することは、同じく社会学者のGoffmanの研究によって、Hochschild以前から言及されていた(Goffman, 1967 広瀬他訳1986)。しかし、Hochschildの研究のユニークな点は、Goffmanが感情の「表出」のみに注目していたのに対し、内面の感情の「経験」までもが、社会的に適切な形に作り変えられていることに着目した点である。一見、他者の干渉から自由であるように思える個人の内面の感情経験が、実は場面や状況などの様々な要因に規定されていることは、しばしば我々の経験するところであろう。例えばHochschild (1983) は、結婚式において必死に幸せな感情を感じようとしている新婦の例を挙げ、それぞれの場面や状況において、感じるべき感情(この場合は幸せな感情)が存在することを述べている。また、誰かを好きになってはいけなさと自らに言い聞かせたり、親しくない親族の葬式でも、心から悲しみを感じなければいけない気分になったりすることは、日常において往々にして経験されるのではないだろうか。そしてHochschildは、このような規定された適切な感情の経験、すなわち「感情規則(feeling rule)」が、労働の場においても明示的、あるいは暗黙裡に定められていることに着目し、商業的利益の追求のもと、労働者の感情経験までもが組織によって管理されていることを明らかにした。

## 2. 表層演技と深層演技

次に、これまでの感情労働研究において中核的な位置づけがなされ、また本稿においてその概念規定を見直す「表層演技」、「深層演技」について述べる。Hochschildは、ロシアの演劇家、スタニスラフスキーの演劇理論のもと、感情労働を「表層演技(surface acting)」と「深層演技(deep acting)」の2つの方略に分類し、それぞれがどのような文脈において、また個

人がどのようにそれを行うかについて検討した。表層演技とは、経験される感情そのものは変わらないが、表出される行動を状況に適したものに变化させる、表面的な方略である。すなわち、先述のGoffmanの理論がこれに当たる。一方深層演技は、経験される感情そのものを状況に適したものに变化させることによって、自然とそれに伴う表出が生まれることを志向する方略である。Hochschildは、客室乗務員を対象とした研究から、2つの方略の具体的な例を挙げている。例えば、乗客を歓迎すべきゲストとみなし、機内を自宅のリビングであると自らに思い込ませることによって、彼らに心からのもてなしの気持ちを感じるよう努める客室乗務員は、深層演技を行っている。一方、業務の高速化により、限られた時間内に作業を終わらせることに精一杯の客室乗務員は、表層演技によって実際には感じていない親しみの感情を、表面的な笑顔によって表出する。2つの方略は、どちらか一方が常に用いられるわけではなく、労働者を取り巻く環境やそのときの状況、また彼ら自身のパーソナリティ特性によって導き出されると考えられる。

## 3. 感情労働研究の概観

ここまで、主にHochschildの感情労働理論に基づき、感情労働ならびに「表層演技」、「深層演技」の基本的な枠組みを概説してきた。ここからは、現在までに心理学的に行われてきた感情労働研究の概観を示す。

感情労働の心理学的な研究は、これまで大きく2つの方向性を持って行われてきた(Zapf, 2002)。第一の方向性は、感情労働が顧客のサービス評価や満足感、組織の商業的利益にどのような影響を与えるかという、「パフォーマンス」の方向性であり(e.g., Rafaeli, 1989; Sutton & Rafaeli, 1988)、1980年代後半の感情労働研究において中心的に行われた。第二の方向性は、感情労働が労働者の心理的健康や職務満足感などにどのような影響を与えるかという「心理的側面」の方向性であり、1990年代から注目が高まった(Abraham, 1998; Morris & Feldman, 1996)。ここではまず、感情労働の「パフォーマンス」への影響について簡単に概観した後、感情労働の「心理的側面」への影響について、①調整変数に焦点を当てた研究、②表層演技・深層演技に焦点を当てた研究の2つの点から概観する。

### 3-1. 感情労働の「パフォーマンス」への影響

第一の方向性、すなわち「パフォーマンス」への影響に着目した研究では、多くの研究が、感情労働がもたらす実利的な効果に着目して行われてきた。ポジティブ感情の表出、あるいはネガティブ感情の抑制が商業的利益につながるということは、感情労働研究が盛んに行われる以前から、実証的な研究が行われていた。例えばTidd & Lockard (1978) では、カクテルバーのウェイトレスがより笑顔を表出するほど、客から与えられるチップが多くなるという結果を得ている。感情労働研究の文脈において行われている研究は、接客の際の労働者の笑顔や目配せ、またあいさつなどを観察によって定量化し、同時に得られたクライアントからの評価（サービスの質、再来店願望など）との関連を明らかにしていくものが多い（e.g., Rafaeli, 1989; Sutton & Rafaeli, 1988; Pugh, 2001）。例えばPugh (2001) は、銀行員の接客場面の観察により、彼らのポジティブ感情の表出が顧客のポジティブ感情を生起させ、サービスの質を高く評価することを明らかにしている。またGroth, Henning-Thurau, & Walsh (2009) は、従業員が接客中に行う表層演技、深層演技の方略の違いと、顧客によるそれらの違いの見極めの交互作用効果に着目し、深層演技をしている、すなわち心からの感情表出をしていると顧客が覚知するほど、彼らはサービスの質を高く評価し、再びその店を利用しようという意欲に繋がることを示した。これまで得られた知見の傾向としては、ほぼ一貫して、ポジティブ感情の表出及びネガティブ感情の抑制が、商業的利益を増加させるという結果が得られている。しかしRafaeli (1989) では、コンビニエンスストアの店員の接客行動（笑顔、あいさつ、目配せ、感謝）と店の売上が、小さいながら負の相関関係にあるという、興味深い知見を提示している。これは、より丁寧な感情の表出が、接客のスピードを減少させているためであるという考察がなされている。

### 3-2. 感情労働の「心理的側面」への影響

次に、「心理的側面」への影響に着目した研究であるが、Hochschildは当初、感情労働が労働者に負の影響をもたらすと想定していたため（Hochschild, 1983; Rafaeli & Sutton, 1987）、多くの研究がそのような仮定のもとで行われた。例えばZapf, Vogt, Seifert, Mertini, & Isic (1999) では、感情労働と心理的ストレスの間に正の相関を見出した知見を提示している。しかし、感情労働が必ずしも労働者に負の影響をもたらすとは

いえないこと、むしろ労働者の心理的健康を促進するという知見が示されたため（e.g., Tolich, 1993; Brotheridge & Grandey, 2002）、研究者の関心は、①感情労働がもたらす労働者の心理的側面への影響は、様々な調整変数の存在によってどのように変化するのか、②表層演技と深層演技という2つの方略の違いによって、感情労働がもたらす、労働者の心理的側面への影響は異なるのか、という点に移った。以下、それらの研究の概観を示す。

#### A. 調整変数に焦点を当てた研究

まず①の調整変数に焦点を当てた研究であるが、主な変数として、組織、知人などからのソーシャルサポート（e.g., Duke, Goodman, Treadway, & Breland, 2009; Abraham, 1998）、従業員の監視、仕事の単調さなどの職場環境（e.g., Holman, Chissick, & Totterdell, 2002; Morris & Feldman, 1997）、仕事に対する自律性（e.g., Wharton, 1993; Grandey, Fisk, & Steiner, 2005; Pugliesi, 1999; Abraham, 1998）、個人のパーソナリティ特性（e.g., Schaubroeck & Jones, 2000; Hopp, Rohrmann, Zapf, & Hodapp, 2010）などが挙げられる。ソーシャルサポートにおいては、組織のフォーマルなサポートよりも、個人のインフォーマルなサポートに焦点を当てた研究が多く、また個人のパーソナリティ特性、特に感情的特性においては、近年のメタ分析によって、職務満足感、情緒的消耗感、個人的達成感などの、あらゆる従属変数へ独自に寄与することが明らかになっているため、統制変数として扱うべきであることが主張されている（Duke et al., 2009）。

#### B. 表層演技・深層演技に焦点を当てた研究

次に、②表層演技と深層演技という2つの方略の違いに着目した研究であるが、これまで主に「感情的不協和（emotional dissonance）」という概念を中核に研究が行われてきた。感情的不協和とは、感情表出が感情規則を満たす一方で、感じている感情そのものは、表出している感情及び感情規則とは一致しない場合に生じるもの、と定義されている（Rafaeli & Sutton, 1987; Abraham, 1998; Abraham, 1999）。この感情的不協和が、バーンアウトにおいて主要な概念であるとされる情緒的消耗感と正の相関を示す傾向にあることから、感情的不協和をより感じる感情労働方略が、労働者に心理的ストレスをもたらすと考えられてきた。Zapf (2002) は、感情労働と情緒的消耗感の関係を調査した計12の研究をまとめ、両者の相関係数



が.20-.48, 平均が  $r = .32$ であることを示している。多くの研究者は、内面で経験されている感情と、表出されている感情が異なる表層演技が、より感情的不協和を感じる方略であるという仮説のもとで研究を行った。例えばBrotheridge & Grandey (2002)では、表層演技と脱個人化の間に正の相関が、また表層演技と個人的達成感の間に負の相関を見いだしたが、深層演技と個人的達成感の間には正の相関が見られ、仮説を支持している。これまでの研究で得られた知見の傾向としては、表層演技がより労働者に心理的ストレスをもたらすことを示した研究が多い (e.g., Grandey, 2003; Holman et al., 2002; Montgomery, Panagopolou, de Wildt, & Meenks, 2006)。しかし、須賀・庄司 (2008)で指摘されているように、表層演技が職務満足感との関連を持たず (Holman et al., 2002), むしろ正の相関を持つ研究結果が示されているなど、常に一貫した結果が得られているわけではない。

前述のように、感情労働が労働者の心理的側面に及ぼす影響が一貫しないことの一因として、上記の調整変数をはじめとした、様々な変数があるプロセスに複雑に絡んでいることが考えられる。近年の感情労働研究の増加により、それらの変数が持つ効果およびプロセスへの介入のメカニズムは、少しずつではあるが、着実に解明されつつあるため、今後さらなる研究が待たれるところである。

しかし、知見が一貫しない原因が、調整変数の存在によるものだけでなく、「表層演技」「深層演技」という基本的な概念規定の不備、またそれによる本質的な視点の欠如に起因する可能性を主張するのが、本稿の意図するところである。そしてある程度知見が一貫していたとしても、基本的な概念規定が適切なものでなければ、従来得られてきた知見そのものについても、批判的な再検討を行う必要がある。

そこで次章では、これまでの感情労働研究における概念規定を、特に「深層演技」およびそれに付随する概念である「感情的不協和」に焦点を当て、概念提唱者のHochschildの理論に厳格に立ち返ることによって、その問題点を指摘し、適切な研究の方向性を探ることを目的とする。さらに、感情労働をより深く考察してきた「感情社会学」の視座から示唆を得ることによって、本稿の主張をより明確なものとするを目的とする。なお、「表層演技」に関しては、研究者の間で概念規定の食い違いが見られないことから、以後詳細な議論の対象からは除外する。

## 4. 問題点の指摘と概念規定の見直し

### 4-1. Hochschild理論からの概念規定の見直し

「深層演技」についてHochschildは、「ほんとうの自己」、すなわち管理されていない自然な感情 (natural feeling) を感じる自己という概念を用いて、深層演技によって生じる感情は、あくまで労働者の意図的な努力によって「つくられた感情経験」であることを強調し、両者を概念的に区別している (Hochschild, 1983; Grandey, 2000)。また、この点については、感情労働方略が行われず、自発的に生じる自然な感情にも目を向けるべきであるという主張がAshforth & Humphrey (1993) によってなされている。Ashforth & Humphrey (1993) の主張の妥当性を検証したDiefendorff, Croyle, & Gossler (2005) では、従来の表層演技、深層演技に加え、「自然に感じられた感情の表出」を独立した因子として抽出し、感情労働の3因子構造の適切性を示している。つまり、深層演技は、労働者が自らの感情経験を適切なものにするために行われる、内面の努力を伴った「制御方略」であり、自然に生じる感情経験とは区別されるべきものである。しかし、これまでの感情労働研究では、深層演技が内面での感情経験を伴うことから、「自然な感情経験」と「深層演技によって生じる感情経験」が明確に区別されず、暗黙裡に同等なものとして捉えられてきた (e.g., Pugh, Groth, & Henning-Thurau, 2011)。

この深層演技における概念規定の不完全性に加え、「感情的不協和」における従来の概念規定およびそれへの過度な固執を、さらに問題点として指摘することができる。感情的不協和は、「表出とfeelingのずれ」であると定義されており、感情表出のみを変化させる「表層演技」において生じるものであると考えられてきた (Zapf, 2002; Grandey, 2003; Chau, Dahling, Levy, & Diefendorff, 2009)。Grandey (2000) 以降、この表層演技が情動制御における“response modulation”と同質の方略であると考えられ、response modulationが個人にネガティブな影響をもたらすことから (Gross, 1998)、感情的不協和を生じさせる表層演技もまた、個人にネガティブな影響をもたらすものであると考えられてきた。また深層演技は、内的な感情経験の生起により感情表出を導く方略であるため、感情的不協和は生じないと考えられてきた (e.g., Brotheridge & Lee, 2003)。しかし、本来Hochschildが問題としたのは、深層演技によって自己の感情経験までも変化させること、すなわち「自然な感情経験」と「深層演技

によって生じる感情経験」の不協和であり、これまでの感情労働研究が問題としてきた、「表出とfeelingのずれ」よりも、さらに深い自己に関わる部分である。例えばHochschildは、深層演技は「他者を欺くのと同時に自分自身を欺いている」のであり、またそのような自己欺瞞を持続させるような作業は、「自らに嘘つきというスティグマを貼ることになる」と警鐘をならし、深層演技によって「ほんとうの自己」の感覚を失っていく様子を、客室乗務員の例を通じて繰り返し示している。また崎山（2006）は、職務上要請される感情管理によって作り出される感情経験と、それに対する抵抗の表れとして自然に感じてしまう感情経験の、いずれが「本当」の、すなわち自然な感情経験であり、自己像の指標となるのか、といった問題が日常的に続くと、ストレスや自己への嫌悪感が生じるという、Hochschildの主張を端的にまとめている。

また、Grandey（2000）以降、これまでの感情労働研究はGrossらの一連の情動制御研究の知見に多くを依拠してきたが、それらの知見をそのまま感情労働研究に当てはめることの妥当性について、再考する必要がある。確かに、深層演技はreappraisal、表層演技はresponse modulationと極めて類似した概念であり、情動制御研究の知見ならびにモデルを援用することに一定の意義があることは否めない。しかし、従来の情動制御研究が示してきた知見は、あくまで統制された条件における、各制御方略の即時的な影響・効果であり、多様な文脈の要素を含み、中長期的にわたる自己と仕事との関係性の中での感情経験の役割・機能を問題とする、感情労働の本質的な問いにそのまま答え得るものではないのではないだろうか。例えば、患者との相互作用場面において、看護師が「怒り」などの「不適切」な感情を経験した場合、深層演技（reappraisal）によって内的な怒り感情を制御することは、即時的にはストレスの低下などをもたらす適応的な方略であるかもしれない。しかし、仮に個人が中長期的にこのような方略を用い続けた場合、「本当は怒りを感じても、怒りは不適切な感情であるから、それを感じていないふりを自分自身にしている」といった、自己欺瞞の感覚に苛まれる可能性もあるだろうし、先述したように、自己像の指針を失うことによる、自己への嫌悪感をもたらすおそれもある。また、どのように当該の状況をreappraisal、すなわち再評価するかによって、もたらされる影響・効果は異なると考えられる。例えば患者に対して感じた怒りを「自己の対応の不備が招いたものであるから仕方ない」と自己へ帰責するか、「患者

の人格的な問題であるから仕方ない」と患者へ帰責するか、さらには「業務が忙しいから仕方ない」と文脈へ帰責するか、それぞれの評価の様相によって、仕事に対するモチベーションやコミットメント、職務満足感や情緒的消耗感など、中長期的に形成されるこれらの各種心理的変数への帰結は異なってくるはずである。しかし、従来の感情労働研究では、「深層演技（reappraisal）」という一つの大きな概念のみを扱い、その“中身”を積極的に問うことをせず、一元的に深層演技を適応的な方略であると位置づけてきたため、これらの詳細な検討についてはほとんどなされていないのが現状である。

以上より、これまでの感情労働研究の問題点は、深層演技によって生じる感情経験と、ほんとうの自己が感じる自然な感情経験を混同して扱ってきたこと、また、それによって本来着目すべき、「内面における自然な感情経験とつくられた感情経験のずれ」、そしてそれに起因する心理的ストレスを見逃し、あくまで「表出とfeeling」という表面的な部分に固執してきた点であると考えられる。そして、情動制御研究の知見をそのまま感情労働研究に援用してきたことが、これらの問題点をさらに助長させてきたのではないだろうか。

#### 4-2. 感情社会学の視点からの示唆

Hochschildが「内面における自然な感情経験とつくられた感情経験のずれ」という2つの感情経験のずれに着目したように、感情社会学の領域では、このずれに起因する問題がしばしば指摘されている。たとえば山田（1997）は、感情というものが人々の間で「意思によってコントロール不能」なものと思われていること、また「感情の生成を意識したときに、自分らしさを感じる」、すなわち「感情」＝「個性」といった図式が認識されていることから、感情が個人のアイデンティティに深く関わっていることを指摘している。そのうえで、ある感情が感じられるべき場面で、その感情が自然に感じられない場合は、その個人のアイデンティティが損なわれることに言及している。そこでは、「子どもに対して愛情を感じられない母親」が、「母親であれば子どもに愛情を感じるべき」という感情規則のプレッシャーによって、母親としてのアイデンティティがおびやかされる例が挙げられているが、このような状況で母親が子どもに愛情を感じようと努めること（すなわち深層演技を行うこと）は、自然に子どもに愛情を感じていないということの逆説的な証

拠となってしまう、大きな葛藤が生じる。そしてこのような自己欺瞞が続けば、個人に多大な心理的ストレスをもたらすことは容易に想像できる。つまり、深層演技によって自己をだまし続けることは、短期的には有効な方略であったとしても、いずれ個人のアイデンティティをおびやかす危険性が、常に存在するのである。

以上の議論をふまえ、これまでの感情労働研究において前提とされてきた概念規定と、本稿で主張する概念規定の見直しをまとめたものを以下に示す (Figure 1)。図で示されているように、これまでの心理学的な感情労働研究では、「自然な感情経験とつくられた感情表出のずれ」を感情的不協和と定義し、そのずれが労働者の心理的側面に与える影響のみを問い続けてきた。それに対して、Hochschild が本質的に問題としたのは、むしろ「自然な感情経験とつくられた感情経験のずれ」(図中の太線部分) がもたらしうる影響であり、この部分の不協和をもっと積極的に問わなければならないのではないだろうか。しかし、これまでの心理学的な感情労働研究では、この部分の不協和については全く問われておらず、実証的な研究は現在まで皆無である。

Schaubroeck & Jones (2000) が指摘しているように、感情労働という概念は社会学から生まれたため、心理学的にそれを研究してきた中で、もともとの社会学的

概念との間に、ある程度のずれが生じてしまった可能性がある。たしかに、社会学のような複雑な議論を心理学的に研究していくためには、ある程度の単純化が求められ、より簡潔な形で結果を示すことが、心理学において求められる適切な研究の形であることは否めない。しかし、これまでの心理学的な感情労働研究は、ただ単に概念を単純化するにとどまらず、不完全な形で概念規定を行い、その中で行われてきた研究によって、歪められた結果を示してきた可能性があるのではないだろうか。そのため、これまでの研究で得られた知見が、どれほど妥当なものであるかは、慎重に吟味していく必要がある。

## 5. これからの感情労働研究の方向性

最後に、これからの感情労働研究がどのような方向性を持って行われるべきかを論じたいと思う。感情労働研究は、本格的に心理学的な研究が始まってからまだ年数が浅く、未だ十分な知見が蓄積されているとはいえない。また繰り返し述べてきたように、これまで得られた知見そのものも、さらに批判的な再検討の必要があると考えられる。そのため、これからの感情労働研究が、よりよい方向へ進むためには、やはりまず適切な概念規定を、十分な議論をもって行うことが最優先であるのではないだろうか。これまでの研究に

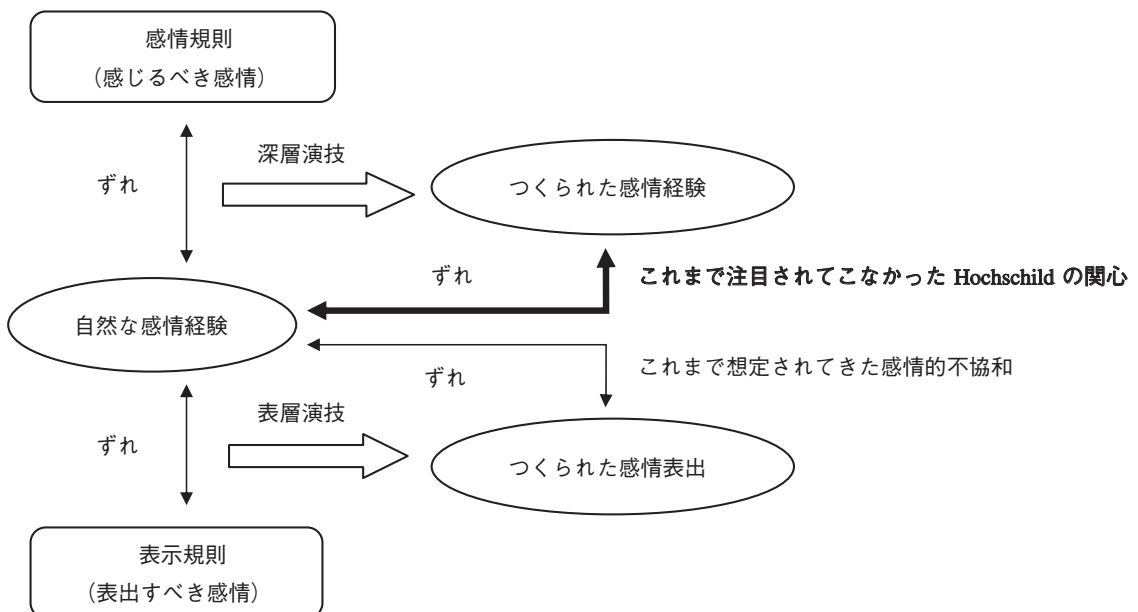


Figure 1 概念規定の見直しから示された、自然な感情経験とつくられた感情経験のずれ



よって得られた知見が一致しない理由が、他の変数の存在の影響に起因するものなのか、それとも、概念規定の不備に起因するものなのかは、現状では判断を下すことができず、また両者が今後の研究において意味するところは、天地ほどの差がある。

本稿で詳細に議論してきたように、自然な感情経験とつくられた感情経験は、本質的に異なる概念であり、また両者の関係性に起因する心理的側面への、特に負の影響は、決して見過ごされてはならない、重要な問題であると考えられる。感情労働の本質により迫るためにも、そしてより正確な知見を得るためにも、この新しい問題を念頭に置きつつ、より緻密な概念規定のもと、詳細な研究が行われる必要があると考えらる。

また、深層演技における心理的側面への影響が、自然な感情に対する適切な認知の欠如に起因するのであれば、Hochschild (1983) が「感情麻痺」と表現した状態に近似する、アレキシサイミア (Alexithymia) (Sifneos, 1973) からの視点も有益なものかもしれない。例えば武井 (2006) は、ある軍人が自らの感情を過酷な訓練によって凍りつかせ (感情麻痺)、彼らがある出来事をきっかけに、それまで閉じ込めていた感情を感じ始め、深刻なストレスに見舞われる例を挙げている。つまり、精神的、身体的疾患が、自らの感情に対する適切な認知の欠如に起因するアレキシサイミアと、適切な感情経験を得るために、それに先行する自然な感情経験から目をそむけ、またその認識をゆがめる深層演技の関係性は、アレキシサイミアがその感情を「感じられない」、深層演技がその感情を「感じようとしめない」という違いはあるものの、効果的なアナロジーとして有益な視点をもたらす可能性がある。あくまで一つの理論的な「橋渡し」を志向したのであり、感情労働とアレキシサイミアそのものの関係性を主張するわけではないが、より多様な視点から感情労働を捉える上で、今後検証する価値はあるのではないだろうか。

第三次産業の発展により、今後ますます感情労働を行う労働者が増加することが予想される。特に日本においては、「顧客第一主義」と言えるような、組織が労働者により感情労働を行わせる傾向がある (武井, 2006)。しかし、現在までの感情労働研究は、そのような現状に何らかの有益な知見を提供できるほど進んでいるとはいえず、むしろまだまだ未熟な領域であると言わざるを得ない。日本のみならず、世界的に「ひと相手の仕事」の従事者が多い今、さらなる感情労働

研究の発展が急務であろう。

(指導教員 遠藤利彦准教授)

## 引用文献

- Abraham, R. (1998). Emotional Dissonance in Organizations: Antecedents, Consequences, and Moderators. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 124, 229-246.
- Abraham, R. (1999). Negative Affectivity: Moderator or Confound in Emotional Dissonance-Outcome Relationships?. *The Journal of Psychology*, 133, 61-72.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, 88-115.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work". *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365-379.
- Chau, S. L., Dahling, J. J., Levy, P. E., Diefendorff, J. M. (2009). A predictive study of emotional labor and turnover. *Journal of Organizational Behavior*, 30, 1151-1163.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66, 339-357.
- Duke, A. B., Goodman, J. M., Treadway, D. C., & Breland, J. W. (2009). Perceived Organizational Support as a Moderator of Emotional Labor/Outcomes Relationships. *Journal of Applied Social Psychology*, 39, 1013-1034.
- 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)
- Grandey, A. A. (2000). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95-110.
- Grandey, A. A. (2003). When "the show must go on": Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46, 86-96.
- Grandey, A. A., Fisk, G. M., & Steiner, D. D. (2005). Must "Service With a Smile" Be Stressful? The Moderating Role of Personal Control for American and French Employees. *Journal of Applied Psychology*, 90, 893-904.
- 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.
- Groth, M., Hennig-Thurau, T., & Walsh, G. (2009). Customer reactions to emotional labor: The roles of employee acting strategies and

- customer detection accuracy. *The Academy of Management Journal*, 52, 958-974.
- 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)
- Holman, D., Chissick, C., & Totterdell, P. (2002). The Effects of Performance Monitoring on Emotional Labor and Well-Being in Call Centers. *Motivation and Emotion*, 26, 57-81.
- Hopp, H., Rohrmann, S., Zapf, D., & Hodapp, V. (2010). Psychophysiological effects of emotional dissonance in a face-to-face service interaction. *Anxiety, Stress, & Coping*, 23, 399-414.
- Montgomery, A. J., Panagopolou, E., de Wildt, M., & Meenks, E. (2006). Work-family interference, emotional labor and burnout. *Journal of Managerial Psychology*, 21, 36-51.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1997). Managing Emotions In The Workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9, 257-274.
- Pugh, S. D. (2001). Service with a smile: Emotional contagion in the service encounter. *Academy of Management Journal*, 44, 1018-1027.
- Pugh, S. D., Groth, M., & Henning-Thurau, T. (2011). Willing and Able to Fake Emotions: A Closer Examination of the Link Between Emotional Dissonance and Employee Well-Being. *Journal of Applied Psychology*, 96, 377-390.
- Pugliesi, K. (1999). The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfaction, and Well-Being. *Motivation and Emotion*, 23, 125-154.
- Rafaeli, A. (1989). When Clerks Meet Customers: A Test of Variables Related to Emotional Expressions on the Job. *Journal of Applied Psychology*, 74, 385-393.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of Emotion as Part of the Work Role. *Academy of Management Review*, 12, 23-37.
- 崎山治男 (2006). 「心の時代」と自己——感情社会学の視座 頸草書房
- Schaubroeck, J., & Jones, J. R. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderators of their effects on physical symptoms. *Journal of Organizational Behavior*, 21, 163-183.
- Sifneos, P. E. (1973). The prevalence of "alexithymic characteristics" in psychosomatic patients. *Psychotherapy and psychosomatics*, 22, 255-262.
- 須賀知美・庄司正実 (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.
- Sutton, R. I., & Rafaeli, A. (1988). Untangling the relationship between displayed emotions and organizational sales: The case of convenience stores. *Academy of Management Journal*, 31, 461-487.
- 武井麻子 (2006). ひと相手の仕事はなぜ疲れるのか——感情労働の時代 大和書房
- Tidd, K. L., & Lockard, J. S. (1978). Monetary significance of affiliative smile: A case for reciprocal altruism. *Bulletin of the Psychonomic Society*, 11, 344-346.
- Tolich, M. B. (1993). Alienating and Liberating Emotions at Work: Supermarket Clerks' Performance of Customer Service. *Journal of Contemporary Ethnography*, 22, 361-381.
- Wharton, A. S. (1993). The Affective Consequences of Service Work. *Work and occupations*, 20, 205-232.
- 山田昌弘 (1997). 感情による社会的コントロール——感情という権力 岡原正幸・山田昌弘・安川 一・石川 准 (編) 感情の社会学——エモーション・コンシャスな時代 世界思想社 pp. 69-90.
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, 12, 237-268.
- Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H., & Isic, A. (1999). Emotion Work as a Source of Stress: The Concept and Development of an Instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8, 371-400.