

感情労働に関する研究の概括と展望

関, 瑜
九州大学大学院人間環境学府

古川, 久敬
九州大学大学院人間環境学研究院

<https://doi.org/10.15017/25142>

出版情報 : 九州大学心理学研究. 13, pp.49-56, 2012-03-30. 九州大学大学院人間環境学研究院
バージョン :
権利関係 :

感情労働に関する研究の概括と展望

関 瑜 九州大学大学院人間環境学府
古川 久敬 九州大学大学院人間環境学研究院

A review and perspectives of the studies on emotional labor

Yu Guan (*Graduate School of Human-Environment Studies, Kyushu University*)

Hisataka Furukawa (*Faculty of Human-Environment Studies, Kyushu University*)

We reviewed the studies on emotional labors. The topic of emotions in the workplace is beginning to gain increasing attention. The concept of emotional labor is defined as “the management of feeling to create a publicly observable facial and bodily display.” There are two research domains of emotional labor, those are, feelings requested from the organization and employee’s strategies to deal with the organization’s request. At first, this review showed that feelings requested from the organization is the rules of emotional display, and it is mainly concerned with frequency, attentiveness, variety, and emotional dissonance. Employee’s strategies correspondent to the organization’s request is the strategies of emotional labor, and it is mainly concerned with surface acting and deep acting. Second, we also described the antecedents and consequences of emotional labor. Finally, we argued that future research should focus on both feelings requested from the organization and employee’s strategies correspondent to the organization’s request simultaneously.

Key Words: emotional labor, feelings request, strategies, dimensions, antecedents, consequences

本研究は、感情労働の概念と、感情労働研究の領域および関連する要因を概括することにより、感情労働の内容と影響要因に関わる理論的な示唆を得ることを目的としている。

1. 問題の提出

組織および従業員の感情は、組織の目標達成や業績に影響を与える重要な要因である（孫，2005）。本研究では、これまで行われてきた感情労働に関する組織心理学的研究の整理を行う。

Hochschild (1979) は、感情労働の概念を提出して、人間は、ある社会規則に基づいて自分の感情をコントロールしたり、組織から求められる感情に一致させると指摘した。また、感情労働は労働力の一面として、交換価値を持っている（Hochschild, 1979）。そして、その後三十年の間、多くの組織心理学の研究者たちが、感情労働に注目して、感情労働の概念、構造、特徴、メカニズムについて、検討してきた。

1983年に、Hochschildは感情労働の定義および感情作業の程度に着目し、6種類の感情労働を必要とする仕事を提出した。それには、専門性及び技術性の従事者、管理者とマネージャ、販売者、文書及び同類従事者などが含まれている。そして、専門性と技術性の従事者のうち、すべての学校の教師は、高感情労働者であると指摘

した（Hochschild, 1983; Adelman, 1989）。

2. 感情労働の概念と発展

Hochschildは、1983年に、《the managed heart》という本で、具体的に感情労働の概念を解説している。Hochschildによると、感情労働は、個体が自分の感情を誘発したり抑制したりしながら、相手の中に適切な精神状態を作り出すために、自分の外見を維持する労働である。

Hochschildは、感情労働の発生は、三つの条件を満たさなければならないと指摘した。第1は、クライアントとの直接的な対面による接触、第2は、クライアントの感情を操作し、ある特定の感情状態の喚起を促すために、自分の感情管理を行うこと、そして第3は、組織や経営側が、労働者への教育や指導を通じて、感情労働に従事する者の感情管理に関してすくなからぬ影響力を行使することである（相馬，2010）。

この後、Hochschildは、感情労働の定義をさらに拡大して、作業の種類にかかわらず、人と人の接触があれば、従業員が感情労働を行う可能性があることを指摘した。つまり、感情労働は、業界、階層、および職務を超えて必要とされる。感情労働は、他者と自分の感情を理解し、管理することである。そして、組織の中、感情労働の対象は、外部の顧客だけではなく、内部の同僚や、上司、

部下などが含まれ、さらには、自分自身も含まれる。

Hochschild が感情労働の概念を提出した後、多数の研究者たちが、感情労働について多くの研究を行った。Ashforth (1993) は、感情労働を、従業員がある表出規則に基づいて、組織から要求された感情を満たす適切な感情を表出する行動であると指摘した。また、Morris & Feldman (1996) の研究では、感情労働は、人が付き合うプロセスの中、個体が組織から期待された感情を表出するため、努力することとした。また、Grandy (2000) は、感情労働を、組織から期待された感情を表出するための必要な心理プロセスであると定義した。つまり、自分の感情行動を調節するため、目標を確認し、計画、監視、情報フィードバックなどの固有な心理的活動を行うこと。さらに、Diefendorff & Gosserand (2003) は、コントロール理論から、感情労働を、不調和感情における監視や調節するプロセスであると定義した。つまり、感情労働は、従業員が自分の感情表出と感情規則の差があるがどうかを持続的に監視し、そして、この差を縮めるため、感情調節策略を行う心理的なコントロールプロセスである。

以上の議論を総合すると、感情労働の概念は、二つの内容を含むことがわかる。具体的には、一つ目は、組織からの感情要請があること。つまり、感情労働を存在する前提として、組織が個人に適切な感情表出に期待することである。二つ目は、個人内的な感情と組織から期待される感情の間、ギャップがあること。そして、このギャップを解消するため、個人が、自分の感情をコントロールしなければならない。つまり、組織から期待される感情を表出するため、成員個人が対応することである。

3. 感情労働研究の領域

以上に議論してきたように、感情労働に関する研究には、組織からの感情要請の記述と個人の対応仕方の解明の二つが含まれる。そこで、以下の論述では、感情労働研究の構造を、組織からの感情要請および感情労働に対する個人の対応方略に着目して総括する。

3.1 組織からの感情要請に関する研究

組織からの感情要請は、つまり、どのような労働を、組織が求めることである。

組織からの感情要請の研究は、主に Morris & Feldman (1996, 1997) が提出した感情労働の4因子に基づいて、展開されている。

Morris & Feldman (1996, 1997) によれば、感情労働は、人が組織で要求された感情を表出するための計画、コントロール、および管理から成る。彼らは、この定義に基づき、感情労働は、4つの因子が考えられると提唱

した。

第1は、感情表出の頻度 (frequency of appropriate emotional display) である。仕事の役割が要求する社会的な感情表出が多ければ多いほど、組織が個体に要求する規範化感情が多くなる。第2は、感情表出規則に対する注意力 (attentiveness to required display rules) である。つまり、目指す感情を表出するための注意力である。ここで、感情表出規則に対する注意力は、感情表出の持続性 (duration)、および強さ (intensity) が含まれている。そのうち、持続性は感情表出の時間であり、強さは感情表出の激しさである。感情表出の規則が要求する注意力が強ければ強いほど、個体が払うメンタルなエネルギーと身体的な努力も多くなって、必要な感情労働も対应的に多くなる。第3は、感情表出の多様性 (variety of emotions to be displayed) である。これは、人が表出する感情の種類を目指すことである。人が要求される感情の表出の種類が多ければ多いほど、行う感情労働も多くなる。第4は、感情不協和 (emotional dissonance) である。個体の内在的な感情が、組織から要求された外的な感情と不一致で、相反することによって形成する衝突である。彼らの研究知見によると、感情の不協和は、感情労働の従属変数ではなく、感情労働の四つ目の因子であると提唱する。そして、以上の感情労働の四つの因子は、別々に存在するのではなく、相互に影響し、相互に作用する。しかし、彼らの研究はただ理論的な構造の枠組みを提示するに留まり、実際に検証しなかった。

また、Glomb & Tews (2004) の研究は、感情労働が仕事時の感情コントロールに対する要求から、感情労働を概念化し、尺度を作成した。彼らの研究によると、感情労働のプロセスは、主に三つの内容がある。それは、内容の状態 (感情体験の一致性)、内部過程 (感情の調節)、と外部行動の顕示と規則 (感情表出) である。そして、彼らは生活補助に関する業界の従業員と政策調査員の実証研究を通して、裁量感情労働の尺度を作成した (discrete emotional labor scale, 略称 DELS)。

以上の研究知見を総合すると、二つのことがわかる。第1に、感情労働に関する研究で、組織からの感情要請が含まれていると一般的な認識されることがわかる。第2に、具体的に、どのような感情要請について、まだ一貫した知見が出てこない。特に、多くの研究で、感情の不協和を組織からの感情要請としたが、感情労働に対する個人の対応方略に関する研究知見を総合すると、この議論に対して、もっと検討する必要があると考えられる。

3.2 感情労働に対する個人の対応方略に関する研究

感情労働に対する個人の対応方略というのは、つまり、組織の感情要請に応じて、個人が、どうやって自分の感情をコントロールし、組織に望まれる感情まで調節する

のか、を意味する。

感情労働に対する個人の対応方略についての研究は、主に Hochschild (1979, 1983) が提出した表層演技及び深層演技の両方で展開されている。

Hochschild (1979) は、感情労働が発生する心理的なプロセスによって、感情労働を、表層演技 (surface acting) および深層演技 (deep acting) に分けた。表層演技とは、個人が自身の感情表出から組織が期待された感情まで調節し、組織から要求された感情を表出するだけで、この感情を個人が主観的に体験しなかったものである。一方、深層演技とは、個人が内在的な感想を変えることを通して、組織が期待された感情を経験することである。つまり、組織が要求された感情を体験するため、自分自身の真実な感情を調節して、組織が要求した感情と一致する。

以上の Hochschild (1979) の研究知見は、感情労働の方略の模範になる。Grandy (2000) の研究によると、表層演技は、個人の感情表出を調節することである (modify expressions)。一方、深層演技は、個人の内的な感想を調節することである (modify feelings)。

Kruml & Geddes (2002) の研究では、感情労働は、感情不協和 (emotional dissonance) と感情努力 (emotional effort) に分けられている。感情不協和は、個人が表出する感情が、自分自身の真実な感情と一致する程度を意味する。この維度で、表層演技と深層演技は、一つの連続体の両端の相反因子である。また、個人が真実な行為が多ければ多いほど、彼らの体験した感情の不調和が少ない。一方、感情努力は、能動的な深層演技に関して、個人が仕事するとき、考え、イメージ、記憶、及び過去の経験を積極的に呼び覚まして、感情状態と感情表出を獲得する。そのため、感情努力は、従業員の能動的な深層演技が行うとき努力しなければならないことを強調する。

Hochschild (1983) は、以前の研究結果を踏まえて、感情労働の構造を補充した。彼女は、三つの感情労働の構造を提出した。つまり、表層演技、能動的な深層演技 (positive deep acting)、及び受動的な深層演技 (passive deep acting) である。表層演技は内的な感情を変わず、個体外部の見られる表情と行動を変えるだけである。能動的な深層演技は、ポジティブな考えや努力などを通して、自分自身の感情体験を変えることである。受動的な深層演技は、個人が内的な感じた感情と組織が期待された感情を一致するとき、表現された感情行動である。

また、Blau, Fertig, Tatum, Connaughton, Park & Marshall (2010) の研究で、感情労働の5構造を検証した。彼らの研究は、表層演技及び深層演技に基づいて、表層演技と深層演技の内容と構造を発展させた。彼らはマッサージ店の従業員の調査を通して、感情労働が基本表層演技

(basic surface acting)、挑戦的な表層演技 (challenged surface acting)、基本的な深層演技 (basic deep acting)、視点取得の深層演技 (perspective taking deep acting)、積極的に焦点が再び合う深層演技 (positive refocus deep acting)、を含むことを指摘した。

さらに、Ashforth & Humphrey (1993) の研究は、演技の上で、真実の感情表出は同様に精力を消費するため、感情労働の一つの方略であると指摘した。そして、Diefendorff (2005) の実証研究は、感情労働が、表層演技、深層演技、および真実な感情表出の三つの因子で構成されることを証明した。

Glomb & Tews (2004) の研究から見ると、感情表出の側面で、表出の適切性と体験の一致性によって、感情労働には、①無感想無表出型 (nothing felt or displayed)、②適切な抑制型 (appropriate suppressed display)、③適切な偽装表出型 (appropriate faked display)、④適切な真実表出型 (appropriate genuine display)、の四つの種類が含まれている。このうち、①無感想無表出型は、感情の努力が必要ではないため、感情労働も行う必要がない。ほかの3つの種類は、感情の努力をする必要があり、しかも各因子はポジティブな感情とネガティブな感情が含まれている。すなわち、感情労働は、6因子で構成されると考えられる。具体的には、ポジティブな感情を抑制すること、ネガティブな感情を抑制すること、ポジティブな感情を偽装すること、ネガティブな感情を偽装すること、ポジティブな感情を真実に表出すること、及びネガティブな感情を真実に表出すること、である。

以上で議論してきたように、感情労働に対する個人の対応方略について、二つのことが明らかにした。第1に、表層演技および深層演技は、感情労働に対する個人の対応方略の基盤である。つまり、個人が、この二つの演技に基づいて、自分の感情をコントロールし、組織に望まれる感情まで調節する。第2に、感情労働に対する個人の対応方略は、表層演技及び深層演技の二つだけで構成されることが十分ではないことを明らかにした。以上より、感情労働に対する個人の対応方略に対して、もっと検討する必要があると考えられる。また、感情の不協和は、感情労働とどのような関連性を持っているかについても、確認する必要がある。

4. 感情労働と他の要因との関連性

4.1 感情労働の規定要因

前述の感情労働の概念は、組織からの感情要請、及び期待された感情を表出するための従業員の対応方略が含まれる。そして、感情労働が発生する必要な条件は、クライアントとの直接的な対面による接触である (Hochschild, 1983)。また、感情労働の発生は、具体的

な状況にかかわることである。以上の理由として、感情労働の規定要因を考えると、三つの要因を考慮すべきである。それは、個人要因（従業員要因とクライアント（感情労働の対象者）要因）、組織要因、及び状況要因である。

今までの感情労働に関する研究結果によって、感情労働は、個人要因、組織要因、及び状況要因三方面の影響によって変えることがわかった。そのうち、個人要因は、人口統計学要因（性別、年齢など）と個人特性要因（従業員の個人特性、及び感情労働の対象者の個人特性）が含まれる。そして、組織要因は、仕事特徴（仕事自律性、仕事の難易度及び仕事の多様性など）と組織のコントロール（組織と同僚からのサポート）が含まれる。また、状況要因は、感情表出にかかわるルールづけ、及び顧客と接触するプロセス（接触する頻度、接触する持続時間）などが含まれる。

1) 個人要因

①性別

Kruml & Geddes (1998) の研究は、性別と感情労働の関連性を指摘した。彼らの研究によって、女性従業員は、表出する感情が内的な感想との不一致の可能性の方が大きい。また、Grandey (2000) は、サービス業のうち、男性従業員は、自分の感情をコントロールするため、より多くの訓練が必要である。さらに、Morris & Feldman (1997) の研究は、男性従業員より、女性従業員のほうが、感情表出の頻度が高いことを示した。Schaubreeck & Jones (2000) の研究によると、男性従業員と比べて、女性従業員は、ポジティブな感情に対する要求がさらに顕著であることがわかった。

②年齢

Schaubreeck & Jones (2000) の研究は、従業員の年齢は、ネガティブな感情の抑制に対する要求と負の関係があると示した。また、Krumlら (2000) の研究は、従業員の年齢は、感情表出の努力および感情の不一致と正の相関があると指摘した。

③従業員の個人特性

Diefendorff, Croyle & Gosserand (2005) の研究は、感情労働が表層演技、深層演技、及び真実な感情表出の3つ因子を検証する上で、感情労働の方略に影響を与える個人要因 (the big five personality, self-monitoring) も検討した。彼らは、従業員の個人特性を二種類に分けた。一つは、感情表出のコントロールに対する要求 (the need to manage emotional displays) に影響する個人要因である。もう一つは、感情表出の規則に対する意欲 (the willingness to regulate one's emotional displays) に影響する個人要因である。結果として、個人特性が違えば、感情労働の方略に影響するプロセスも違うことがわかった。

具体的には、感情表出のコントロールに対する要求に

影響を与える個人特性のうち、外向性は、表層演技と相関があり、真実の感情表出と正の相関がある。また、神経質傾向は、表層演技と正の相関があり、真実の感情表出と負の相関がある。個人感情表出に対する意欲に影響を与える個人特性のうち、責任感 (conscientiousness) は、表層演技と負の相関がある。同意性 (agreeableness) は、深層演技及び真実の感情表出と正の相関がある一方、表層演技と負の相関がある。さらに、自己制御 (self-monitoring) は、表層演技と正の相関がある。

また、従業員の感情表出能力 (emotional expressivity)、感情知能 (emotional intelligence)、ポジティブな感情特性、およびネガティブな感情特性は、従業員の感情労働の影響要因である (Grandey, 2000)。

Grosserand & Diefendorff (2005) の研究は、ポジティブな感情特性は、表層演技と負の相関があり、深層演技と正の相関がある一方、ネガティブな感情特性は、表層演技と深層演技の両方とも正の関連があると示した。さらに、Morris & Feldman (1996) は、ポジティブな感情特性、及びネガティブな感情特性は、いずれも感情不協和と正の関連性を持っていると指摘した。

④感情労働の対象者の個人特性

Morris & Feldman (1996) の研究によって、感情労働の対象者 (感情のサービスを受ける人) のパワーは、感情表出規則に対する注意力と正の関連性がある一方、感情表出の多様性と負の関連性を持っている。つまり、感情労働の対象者の地位が高くなると、従業員の仕事に対する注意力が強くなり、表出する感情の多様性が少なくなる。

2) 組織要因

①仕事特徴

仕事特徴は、仕事自律性、仕事の難易度及び仕事の多様性が含まれる。

仕事自律性 (job autonomy) は、感情労働の重要な影響要因である (Morris & Feldman, 1996)。仕事自律性は、従業員の感情コントロールプロセスでのストレスを減らすことができる。そして、仕事自律性は、感情不協和、および感情消耗と負の相関がある一方、仕事満足度と正の相関がある。つまり、従業員は、自分の仕事に対するコントロールする程度が強いほど、感情不協和と感情消耗に対する体験が少なくなり、仕事満足度も高くなる。また、仕事の常規性は、感情表出の頻度と正の関連がある一方、感情表出にかかわるルールに対する注意力と負の関連性を持っている。つまり、仕事の難しさが高くなると、従業員の感情表出の頻度が高くなり、感情表出にかかわるルールに対する注意力が低くなることである。そして、仕事の多様性は、感情表出の多様性と正の関連性を持っている。さらに、従業員と顧客の直接的な接触は、感情不協和と正の関連性を持っている。

②組織コントロール

組織の上司と同僚のサポートは、従業員が感情不協和における経験する程度を減らすことができる。そして、これらのサポートは、従業員が仕事のストレスをより良い処理して、仕事満足度を高めることができる(Grandey, 2000)。

3) 状況要因

①感情表出にかかわるルールづけ

感情表出にかかわるルールづけは、従業員が表出すべき感情の特定である。Diefendorffら(2005)の研究は、感情表出にかかわるルールづけは、感情労働の方略に影響する仕事に関連する要因として、検討した。その結果、ポジティブな感情表出にかかわるルールづけは、深層演技と正の相関がある。一方、ネガティブな感情表出にかかわるルールづけは、表層演技及び真実な感情表出と正の相関があると示した。

②顧客と接触するプロセス

Diefendorffら(2005)の研究は、顧客と接触するプロセスでの状況要因(ポジティブな感情表出に感知すること、ネガティブな感情表出に感知すること、及び接触するプロセスの特徴)が感情労働に対する影響を検討した。彼らの研究によると、状況要因の中、顧客と接触するプロセスは、接触するプロセスの頻度、持続性、常規性が含まれている。ポジティブな感情表出に感知することは、深層演技と正の関連性がある。一方、ネガティブな感情表出に感知することは、表層演技及び真実な感情表出と正の関連性を持っている。また、接触するプロセスの中、頻度は真実な感情表出と正の関連があり、持続性は深層演技と正の関連があり、常規性は深層演技と負の関連性を持っている。

4.2 感情労働の後続要因

感情労働の後続要因として、個人的側面と組織的側面の二つの側面が分けられる(Grandey, 2000)。個人的側面は、主に感情労働がバーンアウト及び仕事満足度に影響を与えることを意味する。一方、組織的側面は、感情労働が仕事パフォーマンス及び離職傾向に影響を与えることを意味する。

1) 個人的側面

①バーンアウト

今までの研究を総合すると、感情労働がバーンアウトとの関連性の研究は、感情労働の因子構造および定義の不一致であることによって、研究結果も異なることがわかった。しかし、全体として、感情労働は、バーンアウトの一つの規定要因であるという結果が得られている。

ある研究によると、感情不協和は、感情消耗にもたらしることができる(Abraham, 1998; Morris & Feldman, 1997)。しかし、Brotheridge & Lee (1998)の研究は、

深層演技と感情不協和と比べると、表層演技の方が感情消耗をもたらすと考えられる。

そして、組織からの感情要請のうち、感情表出の頻度、表出ルールに対する注意力、及び感情表出の多様性は、感情消耗と正の関連性を持っている(Morris & Feldman, 1996)。

また、Brotheridge & Grandy (2002)の研究も、感情労働とバーンアウトの関連性を証明した。彼らの研究は、組織からの感情要請と感情労働の方略二つの側面から、感情労働がバーンアウトに影響を与えることを検証した。結果として、性別、ネガティブな感情特性などの変数をコントロールした後、組織からの感情要請の中、持続性およびポジティブな感情表出に対する要求は個人業績に影響を与えることがわかる。そして、感情労働の方略の中、表層演技は、感情消耗および没個性化と正の関連性があり、個人業績と負の関連性がある。一方、深層演技は、個人業績と正の関連性を持っている。

さらに、組織からの感情要請は、感情労働の方略とバーンアウトの間の調節変数として機能している(Brotheridge & Grandy, 2002)。

②仕事満足度

多くの研究は、感情不協和の体験は仕事満足度の低下にもたらしことを示した(Abraham, 1998; Morris & Feldman, 1997など)。

また、Rutter & Fielding (1988)の研究は、真実の感情を抑制すること(表層演技)は、監獄要員のストレスの源であることを示した。そして、このような感情を抑制することは、仕事満足度の低下をもたらす。

以上の感情労働についての研究は、どのような状況においても感情労働を行うことが前提で精神的健康との関連を検討してきた。千葉 & 庄司(2011)の研究では、飲食店のアルバイトを対象として、感情労働は、我慢、気遣いおよび親しみのある態度、の3つで構成される。その結果、感情労働したいのにできない状況(体調不良、店の忙しさ、および人間関係の悪さ)が職務満足感を低減させる要因の一つであることが明らかにされた。

2) 組織的側面

①仕事パフォーマンス

Grandey (2000)は、以前の研究知見(Gross, 1998; Ashforth & Humphrey, 1993; Grove & Fisk, 1989; Ekman & Friesen, 1969)に基づいて、表層演技は、仕事パフォーマンスと負の関連性を持っている。一方、深層演技は、仕事パフォーマンスと正の関連性を持っていると指摘した。

また、Meier, Mastracci & Wilson (2006)は、以前の研究知見を総合する上で、感情労働のポジティブな影響を指摘した。彼らの研究によって、組織が、感情労働の行うことが多ければ多いほど、顧客との積極的に交流も

多くなって、組織内の関係も良くなる。以上の理由として、このような組織は、ほかの組織より、一層有効的、無差別的であると考えられる。

②退却行動

Grandey (2000) の研究は、感情労働が、従業員の離職意欲を予測できると指摘した。高水準の表層演技を行う従業員は、転職の可能性も高い。また、感情表出の要求が高い仕事は、従業員の退却行動にもたらすことができる。

Morris & Feldman (1996) は、感情表出の頻度、感情表出ルールに対する注意力、感情表出の多様性、及び感情不協和、この四つの感情労働の因子は感情消耗にもたらすことができる。そして、感情不協和は、仕事満足感に低下を引き起こすことができる。

さらに、Goodwin ら (2011) の研究は、表層演技は、従業員の離職行動および感情消耗を予測できると実証した。一方、深層演技は、これらのアウトカムと関連がないことを示した。

5. 概括のまとめと今後の研究展望

従来の感情労働に関する研究は、仕事内容に注目するに留まったり、従業員自身の感情管理の方略のみに注目するものであった。そして、組織が求める労働、と個人による対応方略の相互作用は、明確にされていない。本研究では、組織の感情要請と感情労働に対する個人の対応方略を併せて整理することにより、感情労働に関して個人と組織の相互関連性を明らかにした。

本研究では、従来の研究成果について、感情労働の概念を整理するとともに、組織からの感情要請および個人の対応方略に着目して、レビューを行った。感情労働が存在する前提として、組織が個人にふさわしい感情を表出することを期待している。また、個人の内的な感情と組織から期待される感情の間に、ギャップがあるため、自分の感情をコントロールする必要がある。このように、感情労働は、組織からの感情要請に応じるため、組織が望む感情になるように自分の感情を管理し、調節する心理的なプロセスであると考えられる。

感情労働の研究領域では、組織からの感情要請に関する研究は、感情労働の因子について、まだ一貫した知見がない。すなわち、職種を越えて、どのような感情が、組織から求められているかについて、まだ十分には記述されていないことが明らかにされた。特に、感情労働の概念に着目すると、感情不協和は、感情労働の発生を前提として存在する。研究者たちは、感情不協和を、感情労働に関して、組織からの感情要請の一つであると指摘している (Morris & Feldman, 1997)。一方、ある研究では、感情不協和を、感情労働に対する個人の対応方略の

一つであると指摘している (Kruml & Geddes, 2002)。以上のため、今後の研究では、感情不協和そのものを取り上げて、検討することも意義があると考えられる。

次に、感情労働の方略に関する研究では、個人が、自分の感情をどのようにコントロールするのかについて、十分に明らかにされていない。特に、自分の感情をそのまま表出すること (真実な感情表出) は、感情労働の方略であるかどうかについては、まだ一貫した知見がない。自分の感情が、組織から要求された感情と一致している時、個人は演技する必要がなく、自分の感情をそのまま表出し、コントロールできると考えられる。以上のことから、真実な感情表出は、感情労働の方略の一つであると思われる。今後の研究では、深層演技、表層演技、および真実な感情表出を、感情労働の方略として、検討する必要がある。

また、感情労働と関連する要因に関する知見を整理した結果から、感情労働が従業員に対して悪影響を与えると指摘している研究が多い一方で、肯定的な側面があるとした研究も多い。このことから、現在は、感情労働には肯定的な側面と、否定的な側面の両面があるという考えが主流となっている。

さらに、今までの感情労働に関する研究知見を総合すると、感情労働の構造に関する研究は、単極化の傾向が見られる。言い換えると、従来の研究の多くは、感情労働の要求 (組織からの感情要請) か、感情労働に対する個人の対応方略か、いずれか一方の側面から感情労働の構造と因子を議論している。

今後の研究では、感情労働の範囲をさらに拡張させて検討する必要がある。例えば、Steinberg ら (1999) は、サービス業だけではなく、広く一般的な組織の内部でも感情労働があると指摘した (例えば、上司と部下の交流行動など)。以上のことから、今後の研究は、従業員と組織外部の顧客との接触するときの感情労働に注目するだけではなく、組織内部で発生する感情労働も検討する必要がある。また、感情労働の内容も多面的に捉える必要がある。つまり、感情労働の要求 (組織からの感情要請) と感情労働の方略の両面で感情労働を総合的に検討する必要がある。

以上で議論してきたように、このレビューを通して、今後に向けた筆者自身の研究領域も明確になった。まず、感情労働の内容について、どのような感情が組織に求めているかを明らかにしたい。次に、この感情要請に応じて、個人はどうやって自分の感情をコントロールするかを、検討したいと思う。そして、個人と組織の相互作用は、感情労働にどんな価値があるのかを、確認することも望まれる。最後に、感情労働の効果について、肯定的な側面および否定的な側面を比較することによって、感情労働は、組織と個人に貢献することを明確にしたい。

引用文献

- Adelmann, R. K. (1989) Emotional labor and employee well-being. *Leadership & Organization Development Journal*, **19**, 229-246
- 相馬幸恵 (2010) 看護師の感情労働—患者—看護師のコミュニケーションにおいて—, 経営論集 (北海学園大学), **8**, 55-67
- Ashforth, B. E. & Humphrey, R. H. (1993) Emotional labor in service roles: the influence of identity. *Academy of Management Review*, **18**, 88-115
- Blau, G., Fertig, J., Tatum, D. S., Connaughton, S., Park, D. S. & Marshall, C. (2010) Further scale refinement for emotional labor. *Career Development International*, **15**, 188-216
- 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. (1998) On the dimensionality of emotional labor: development and validation of the emotional scale. Paper presented at the First Conference on Emotions in Organizational life, San Diego.
- Brotheridge, C. M. & Lee, R. T. (2003) Development and validation of emotional labor scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, **76**, 365-379
- Chu, K. H. L. & Murrmann, S. K. (2006) Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Management*, **27**, 1181-1191
- Diefendorff, J. M. & Gosslerand, R. H. (2003) Understanding the emotional labor process: a control theory perspective. *Journal of Organizational Behavior*, **24**, 945-959
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. & Gosslerand, 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 relationship. *Journal of Applied Social Psychology*, **39**, 1013-1034
- Glomb, T. M. & Tews, M. J. (2004) Emotional labor: a conceptualization and scale development. *Journal of Vocational Behavior*, **64**, 1-23
- Goodwin, R. E., Groth, M. & Frenkel, S. J. (2011) Relationships between emotional labor, job performance, and turnover. *Journal of Vocational Behavior*, **03**, 1-11
- Gosslerand, R. H. & Diefendorff, J. M. (2005) Emotional display rules and emotional labor: the moderating role of commitment. *Journal of Applied Psychology*, **90**, 1256-1264
- 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
- Hochschild, A. R. (1983) *The Managed Heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press
- Hochschild, A. R. (1993) *Emotion in Organization*. London, Sage
- Kruml, S. M. & Geddes, D. (2000) Exploring the dimensions of emotional labor: the heart of Hochschild’s work. *Management Communication Quarterly*, **14**, 8-49
- Lee, R. T. & Ashforth, B. E. (1996) A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, **81**, 123-133
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001) Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 397-422
- Meier, K. J., Mastracci, S. H. & Wilson, K. (2006) Gender and emotional labor in public organizations: an empirical examination of the link to performance. *Public Administration Review*, **11/12**, 899-909
- 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*, **3**, 257-274
- Pugliesi, K. (1999) The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion*, **23** (2), 125-154
- 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
- 千葉知美 & 庄司正実 (2011) 感情労働したくてもできない状況と職務満足感の関連, 目白大学心理学研究, **7**, 55-66
- 孙俊才・乔建中 (2005) 情绪性工作的研究现状, 心理科学进展, **13**, 85-90
- Wang, C. H. & Wong, J. Y. (2009) Emotional labor of the tour leaders: an exploratory study. *Tourism Management*, **30**, 249-259
- Wharton, A. S. & Erickson, R. J. (1995) The consequences

- of caring: Exploring the links between women's job and family emotion work. *Sociological Quarterly*, **36**(2), 273-296
- Zapf, D. (2002) Emotional 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) Emotional work as a source of stress: the concept and development of an instrument. *Journal of Occupational Health Psychology*, **5**, 95-108