

感情労働の諸相

—表層演技, 深層演技と副次的プロセスに着目して—¹⁾

筑波大学大学院人間総合科学研究科 関谷 大輝²⁾

筑波大学大学院人間総合科学研究科・心理学系 湯川進太郎

Phases of emotional labor: A focus on surface acting, deep acting, and secondary processing

Daiki Sekiya (*Graduate School of Comprehensive Human Sciences, University of Tsukuba, Otsuka, Bunkyo 112-0012, Japan*)

Shintaro Yukawa (*Institute of Psychology, Graduate School of Comprehensive Human Sciences, University of Tsukuba, Tennoudai, Tsukuba 305-8572, Japan*)

The present study discusses actual examples of surface acting, deep acting, and the subsequent impact of emotion work on leisure time. In compiling a collection of real examples of emotion work, eight full-time workers (aged from their late 20s to early 30s) were interviewed. Based on their emotion work experiences, it is possible to classify surface acting into hiding emotions and faking emotions consistent with Lee and Brotheridge (2006), with workers often employing both styles concurrently. Moreover, it was found that some individuals experience what may be called incomplete emotion work, where they may fail in terms of surface acting or deep acting depending on the circumstances. In terms of subsequent recall of job-related incidents, respondents in high-stress jobs reported difficulties in detaching from their jobs, which tends to create negative states. As a consequent, they re-experience job-related stress even during their private off-job time. These findings suggest the importance of focusing attention not only on the emotion work itself, but also on the subsequent impact of emotional labor as secondary processing.

Key words: emotional labor, emotion work, surface acting, deep acting, secondary processing.

我々は、他者と社会的関わりを持つ際に、自らの

真の感情を抑え込んだり、あるいは、あたかも何らかの感情を感じているふりをしたりするなど、様々な方法を用いて自己の感情の統制や管理を試みている。例えば、葬儀や結婚式、見舞い、誕生日会といった各場面には、それぞれ表出されることが望ましい（もしくは、望ましくない）とされる感情が、ある種の社会的規則として暗黙のうちに存在している。このような規則は“感情規則 (feeling rules)” (Hochschild, 1979) と呼ばれる。通常、我々はこの感情規則に従って、日々の生活において感じる感情の強さや内容を適切に操作しようと試みる“感情作業 (emotion work)” (Hochschild, 1979) を行って

1) 本研究は、財団法人フランスベッド・メディカルホームケア研究・助成財団による、平成20年度(第19回)研究助成の採択を受けた一連の研究の一部として実施した。

2) 本研究の実施にあたって、業務が多忙な中、夜間や休日の貴重な時間を割いてのインタビュー協力をご快諾下さった協力者の皆様、および、最新の知見や情報をご教示下さったケベック大学モントリオール校 (Université du Québec à Montréal) の C. M. Brotheridge 教授に、この場を借りて心より御礼申し上げます。

いる。

感情労働と演技

感情作業は、職業や仕事の中に組み込まれ、利潤の追求や組織的目標の達成といった営利的な目的に用いられることがある。このような職業において、労働者は、職務を全うし、報酬や給与を得るために、適切な感情作業を仕事として行う（行わされる）こととなる。すなわち、業務の一部として組織的に望まれる感情を表出し（Zapf, 2002）、組織的目標に従って内的感情（feelings）と感情表出（expressions）の双方を統制（Grandey, 2000）する必要が生じるのである。Hochschild（1983）は、個々の労働者が組織的目標に基づいた感情作業を行うことを求められる労働を“感情労働（emotional labor）”と名付けた。サービス産業に従事する多くの労働者は感情労働的な業務に携わっているとされ、感情労働は、肉体労働（physical labor）や、頭脳労働（mental work）と並ぶ労働形態として、現代社会における役割が非常に大きくなっていることが指摘されている（Hochschild, 1983）。

感情労働の重要性が広く認識されるに連れて、感情労働とその影響に関する実証的研究が世界的に進展した。これまでの先行研究では、感情労働はいくつかの下位概念から構成されることが明らかにされている（Morris & Feldman, 1996; Zapf, Vogt, Seifert, Mertini, & Isic, 1999）。また、一部の下位因子は、バーンアウトの促進（荻野・瀧ヶ崎・稲木, 2004）や、攻撃行動やサボタージュ等の非生産的労働行為（counterproductive work behavior）（Bechtoldt, Welk, Hartig, & Zapf, 2007; Liu & Perrewe, 2005）といったネガティブな帰結をもたらす要因となり得ることが指摘されている。

表層演技と深層演技 感情労働において行われる主な感情作業には、自らの真の感情とは不一致であっても外面的には望ましい感情表出を行う“表層演技（surface acting）”と、自らの感情それ自体を業務上望ましい感情に変化させようとする“深層演技（deep acting）”がある（Hochschild, 1983）。Grandey（2000）は、これら2つの演技が感情労働の中心的方法であると述べている。表層演技は、相手から見える表面上の感情表出を管理することであり、深層演技は、労働者が自分自身の真の感情をコントロールしたり、自分自身が出来事に対して抱く評価を変化させようとしたりすることであると換言できる（Yanchus, Eby, Lance, & Drollinger, in press）。表層演技および深層演技は、Brotheridge & Lee（2003）による感情労働尺度（Emotional

Labour Scales）によって、その頻度の測定が可能となっている。また、近年、Lee & Brotheridge（2006）は、デイケアセンターの労働者を対象とした調査に基づき、表層演技はさらに2つの方略に分類可能であることを主張した。すなわち、自らの真の感情を見破られないように隠そうとすることが主眼となる“感情隠蔽（hiding emotions）”、および、場面的に望ましいとされる感情表現を装うことが主眼となる“感情偽装（faking displayed emotions）”である。Mann（1999）やGlomb & Tews（2004）においても、感情労働には偽装（fake）と隠蔽（suppress）の両側面があることが同様に提唱されてきたが、Lee & Brotheridge（2006）は、感情隠蔽と感情偽装を表層演技の二つの側面として位置づけ、これらの両側面と深層演技の測定が可能となる、感情労働尺度の改訂版を開発した。

感情作業後の事後的想起

ところで、感情労働、すなわち職業的場面において行われる感情作業は、それが仕事であり、業務である以上、個々の自由意志によって避けることが極めて困難だと考えられる。したがって、感情労働に伴うストレスは、基本的に避け難いものという前提に立って、何らかの対処方略を検討することが望ましいといえよう。

Cropley & Purvis（2003）は、業務中のストレスが強い労働者ほど、帰宅後も業務に関連した事柄を想起しやすく、反すうする傾向があることを明らかにした。これは、職業ストレスが、仕事の中のみならず、その後のプライベートな時間にも労働者に事後的な影響を及ぼし得ることを示唆している。また、Sonntag & Bayer（2005）も同様に、過度な労働負荷（workload）によって、帰宅後も心理的に仕事から解放されない傾向が高まることを明らかにした。さらに、吉本（2007）は、ある看護師が勤務中に経験したストレス事象について、“これは5年前のことですが、今でも思い出すと嫌な気分になります”と述べる事例を挙げている。これらの知見から、仕事に関連した事柄は事後的に想起され、労働者にネガティブな影響を及ぼす可能性があること、また、事後的に思い出される内容が、数日ないし数年前の出来事という場合もあることを見て取ることができる。

感情労働を行うことそのものによるストレスやその影響は、これまで多数の研究によって検討が加えられてきた。しかし、事後的な想起の状況やその内容といった、言わば感情労働の副次的プロセスやその影響は、ほとんど着目されていない。終業後のプ

ライブートな時間帯に職務中のストレス経験が事後的に想起されれば、それに伴うストレスへの再暴露が生じ、ネガティブな影響が相乗的に増幅される可能性がある。先に述べたように、感情労働を行うことそれ自体は避け難いとしても、感情労働の副次的プロセスが存在するならば、副次的な思考や感情に対する効果的な対処方略を検討し、ネガティブな影響を緩和する余地は残されているのではないだろうか。したがって、Cropley & Purvis (2003) や Sonnentag & Bayer (2005) を参考に、感情労働における副次的プロセスの存在を探索的に確認し、今後の対処方略検討への示唆を得ることは有益であるといえるだろう。

目 的

本邦における感情労働に関連した研究は多くはなく、感情労働者が、日常的にどのような感情作業を行い、どのような意識をもってそれに対処しているのか、具体的に示した知見は限られている。したがって、今後の量的、実証的な感情労働研究の実施に先立ち、感情労働の具体的な有り様や、そのプロセスについて、実例をもとに検討を加えることには大きな意味があると考えられる。そこで、本研究は、フルタイムの社会人として就労している8名を対象に、インタビューによる調査を実施する。

本研究の目的は、第一には、Lee & Brotheridge (2006) による表層演技の拡張に関する提案を踏まえて、感情隠蔽、感情偽装、深層演技というそれぞれの感情作業が、実際の職業場面においてどのように行われているかを検討することである。特に、これまでは表層演技として一律に捉えられてきた感情隠蔽と感情偽装の差異に着目する。第二には、仕事や業務に関する事後的な想起の有無や内容について聴取し、感情労働における副次的プロセスの存在と重要性を検討することである。これらを通じ、今後の感情労働研究や、感情労働プロセスへの介入的視点の検討に向けた示唆を得ることを目的とする。

方 法

インタビューの概要 フルタイムの仕事を持つ社会人有職者を対象に、日常の仕事に行う感情作業やストレスに関する状況、および、仕事場を離れた後に想起される業務に関連した事柄や感情について聴取するため、半構造化面接による一対一のインタビュー調査を実施した。面接場所は、協力者の自宅、近隣の飲食店内、あるいは大学研究室内であっ

た。面接は、第一著者が直接行った。面接対象者数は8名で、すべて正社員（正職員）として就労していた。なお、本インタビューの所要時間は1時間ないし2時間であった。聴取した内容は逐語的に記録し、分析に用いた。

協力者 縁故法によって、“仕事に関するインタビュー”への協力依頼を行った。インタビュー協力者は、4名を対人援助職者³⁾（福祉、医療、教育職）、残りの4名を対人援助職以外の職種（事務職等）に従事している者の合計8名とした。協力者の居住地および勤務地はすべて首都圏であり、年齢の分布は20歳代後半から30歳代前半であった。

質問の構成と内容 インタビューは、以下の5点に関する質問を中心に構成した。協力者の回答内容に応じて、関連する付随的、補足的な質問を適宜加えた。

- (a) 業種・転職経験・経験年数：協力者の基本的属性として、業種や職種、転職経験の有無、現在の職種の経験年数、日常の業務内容について質問した。
- (b) 業務ストレスの自覚：現在の業務に関するストレスの強度について、主観的な程度の回答を求めた。そのうえで、ストレスの内容や対象といった側面について質問し、回答を得た。特に強いストレスとなっている出来事や、これまでに経験したストレス場面で記憶や印象に残っているものがある場合には、例示を依頼した。
- (c) 業務中の感情作業の状況：業務に関連した感情経験と、その中でも特に、表層演技と深層演技を日常的に行っているかどうかを質問した。なお、Lee & Brotheridge (2006) にしたがって、表層演技は感情隠蔽と感情偽装に分類し、これらの違いをあらかじめ説明したうえで質問した。
- (d) 終業後の業務関連事象の想起状況：Cropley & Purvis (2003) を参考に、終業後、すなわち帰宅後や休日等の業務時間外に、業務に関連した事柄を想起する頻度、あるいはその内容について質問した。終業後の事後的な想起がある場合には、その際にどのような気分や感情が生じるかについて重ねて確認した。
- (e) 離転職意志：現在の仕事について、離職あるいは転職意志の有無について質問した。離転職意志がある場合には、どのような理由によってそう考えるのかについてもあわせて回答を依頼し

3) 本研究においては、教育職（小学校教員）は対人援助職に含めた。

た。

結果と考察

協力者の基本的属性

インタビュー協力者の基本的属性（性別、現職経験年数、転職経験、業種、職種）は、Table 1のとおりであった。

業務ストレスの自覚

インタビューに協力したすべての協力者が、業務に関連する何らかのストレスを経験し、自覚していた。各協力者のストレスの有無や強度、内容に関する回答の概要を Table 2 に示す。

ストレスの強度と内容 対人援助職では4名中3名、その他の職種の従事者では4名中1名が、“ストレスが強い”と明確に回答した。ストレスの内容に関しては、すべての協力者が、何らかの対人的な場面から生じるストレスがあると回答していた。また、業務量の多さや忙しさに起因するストレスの訴えも複数の協力者から見られた。よって、対人的な業務は、業種や職種を問わずに主要なストレス要因となり得ることが確認された。一部の協力者からは、非常に強いストレスを受けていることを自覚しているという回答と、バーンアウト的な症状の訴えがあった。

精神的ストレスと身体的ストレス 協力者D氏（以下、敬称略のうエアルファベットのみ表記する）、G、Hの3名が、身体的ストレスと精神的ストレスを自ら区分したうえで、身体的ストレスの強さに比べ、精神的ストレスの強さを重視した回答をした点

が特徴的であった。この他の協力者は、身体的ストレスと精神的ストレスを自発的に明確に区分して取り上げることはなかったが、この場合にも、主に精神的ストレスに関する訴えが多くを占めていた。これは、ストレスという表現が、一般的には精神的、心理的なストレスを連想させる場合が多いこととならび、いわゆるサービス業的な性質を持つ職種では、身体的疲労感に比べて、精神的疲労感が日常的に重要な意味を持っていることを示唆していると考えられる。

業務中の感情作業の状況

実際の業務場面において、表層演技（感情隠蔽・感情偽装）と深層演技がどのように行われているかを整理した（Table 3）。協力者の中には、感情隠蔽と感情偽装の双方の方略の違いを明確に認識したうえで、意図的に使い分けていると述べた者はいなかった。しかし、回答からは、それぞれの方略が、日常的に遭遇する場面に応じて使い分けられていることが明らかになった。以下、個別の結果を見ながら検討を加えたい。

感情隠蔽 感情隠蔽は、すべての協力者が何らかの形で行っていると回答した。Eのように、特定の人物ではなく、業務や作業に対して何らかの感情が生じ、それを隠蔽しているという例も見られたが、感情隠蔽を行う対象は他者（人）である場合が大部分を占めていた。感情隠蔽は、主に対人的業務において用いられる感情作業方略ではあるが、業務に対して生じた感情を他者に隠すという際に用いられる例もあることが示唆された。

ところで、Fは感情隠蔽について、“隠せないで

Table 1 インタビュー回答者の基本的属性

	性別	現職経験年数	転職経験	業種	職種
対人援助職					
A氏	女	7年	1回	公的機関	ソーシャルワーカー
B氏	女	6年	なし	公的機関	ソーシャルワーカー
C氏	女	3年	2回	病院（民営）	言語聴覚士（ST）
D氏	男	1年 ^a	なし	公立小学校	教諭（担任）
他の職種					
E氏	男	2年	2回	自動車部品製造	経理事務
F氏	女	2年	5回	食品製造	事務
G氏	男	2年	2回	医療関連システムサービス	インストラクター／ カスタマーサポート
H氏	男	4年 ^b	なし	運輸（私鉄）	駅係員

注) a、臨時任用および非常勤講師として勤務した期間を含めると3年。

b、アルバイトとして勤務した期間を含めると11年。

す…。すごい顔してると思います。一杯いっぱいになっちゃって。”と回答した(傍点著者)。この場面は、外面的には感情隠蔽が成立しておらず、真の感情に従った“すごい顔”が表出されている状況といえる。しかし、これをもってFが感情隠蔽をしていないと見なすことは適当ではないであろう。なぜならば、Fは、对人的葛藤場面において生じた強い

感情を抑えようと試みた結果“一杯いっぱい”になり、自らの意志で感情を“隠さない”のではなく、意志に反して“隠せない(隠し切れなかった)”状況に陥ったと考えられるからである。これは言わば、感情隠蔽の“失敗”と呼べるであろう。この事例は、外面的には真の感情が隠蔽されておらず、適切な感情作業が行われていないように見える状況であって

Table 2 ストレスの有無・強度とその内容

ストレスの有無・強度	ストレスの内容
A氏 とても強いです。とても…。	今は、仕事が溜まっていること。もっと優秀な人を(採用して)入れたほうがいいんじゃないかって、周り(同僚)もラクだろうなあって、私でゴメンナサイって…。(仕事上の)嬉しいことは、ないな最近…。充実感・達成感はないですね…。苦しいですよねやっぱり。そりゃ苦しいですよ…。寿命縮めてます確実に。今の仕事でも疲れてますけど、自分のできなさ感の方に疲れてる。
B氏 業務的に強いと思うよ。	クライアントとのやり取り。不安定な人から、毎日のように電話がかかってきたり。(クライアントに)話が通じないとか。事務作業が進まないこともあるけど、それよりも人(との関係がストレス)。結局、日中は電話、接客で事務が進まない。毎日必ず、お昼ご飯食べた後、帰りたいと思う。
C氏 もちろんある。いくつかの種類がある。	ひとつは对患者、対家族。でも、そこまで高いストレスではないかな。あとは、患者さん以外の組織・スタッフに対する対人ストレス。嫌な人がいるっていうんじゃないくて、常に常に人(他職種のスタッフなど)とコンタクトをとり続けなければいけないのが疲れる。事務処理量の多さもある。院内のイベントがたくさんあるせいで、(自分の)専門性を高められない。
D氏 すごく多い。今まで、こんなに辛いことはなかった。	(何がストレスか)分からない。全てだなあ…。勤務時間、仕事量、子どもの実態、研修の負担、保護者、教務主任…。来て(赴任して)早々、“あんた、辛いところ来たから、気合入れていかないと大変だから”(と言われた)。環境に対して、上司の切迫感がない。職場内はギスギス。肉体的ダメージはどうでもいい。精神的に辛い。保護者からの“もっとしっかりしてくれないと”という電話が一番キツかった。
E氏 強くないと思う。	今はそうでもない。同族会社だから、常に監視されているような感じはあるけど。前の(仕事;医療事務の)方がストレスが強かったね…。客相手の方が疲れるし、緊張するから、ストレスが強い。生理的に受け付けられない患者とか、話し方が嫌な患者とか。(自分は)大学の時にストレステストをやって、もともと(ストレスは)低かった。
F氏 強いです。	今は(仕事量が)多すぎるのが不満です。今日やろうと思ったことがぜんぜんできない。本来3時間もあればできそうな仕事、忙しくて2日かかる。忙しいのに隣の人がエクセルのことを聞いてきたり。苦手な上司と関わる時にもけっこうストレスを感じる。“心臓バクバク”までいくのは電話かな…。クレマーからの電話では顔が見えない相手に怒鳴られたり、心臓がどきどきしてきます。その日一日、がーんと殴られたような気になります。
G氏 身体的疲労が強い。仕事の内容はそうでもない。	電話対応。多いときは(1日に)70～80件、これを、3人で対応してる。一本の電話で、どっと疲れることがある。電話で“(システムの)操作を一から教えてくれ”みたいな(こともある)。向こう(客)にとっても(システムの)導入はストレス。それをどうやってストレスじゃなくしていくように教えるか、それがストレス。
H氏 “それなり”に(ある)。	体力的にはそれほどでもないけど、精神的には“それなり”。今の世の中は、“オマエ(客)が悪いんだろ!”ということまでこちらが悪くなる。理不尽な客の扱いが一番ストレスかね。“普通じゃない人”が、毎日来る。平日なら、“1日1怒り”くらいか?全く何も無い時は何も無いけど。(仕事は)やること同じだから、ある意味ラクなんだけどね。

注) ()内は、著者らによる補足。

Table 3 回答者ごとの感情隠蔽, 感情偽装, 深層演技の有無および内容

	感情隠蔽	感情偽装	深層演技
A氏	○ 感情は抑えています。(感情を隠そうと思わなければ) 許せないことはかりになっちゃう。それじゃなきゃ仕事ができない。(感情を隠すのは) まず、相手を怒らせないように、っていう。でも、自分を守るために相手を怒らせたくないんです。	○ その気はないけど褒めてあげたりとか…。上乘せして、装飾して、オーバーに(表現する)。怒りはあるけれども、あくまで淡々と、制度に則って…。	△ 仕事モードへの切り替えなら、しています。疲れたなんて言ってもらえないな、仕事しなきゃな、って思うくらいですかね。
B氏	○ (大きな感情の揺れが) あるあるある。“この野郎!”と思う。もちろんもちろん。しょっちゅうしょっちゅう。電話切ったあとに(本心が)出る。隠そうとするとストレスになるから、ものによりけり。(最近)ムカッとしたこととか、溜めとくと悪いような気がして、独り言を言うようになったなあ。比較的(本当の感情を)出してるかも…。	○ ああ、それはあるかもね。人には“元氣だね”って言われる(けれども)、いつも同じテンションではできないよ…。(感情を隠すのも装うのも)どっちも疲れるわなあ…。	○ (クライアントに対して) 怒った方がいい場合には怒るしね。
C氏	○ そりゃあるよね。毎日ね。感情を隠すのは、对患者さん。猛烈に忙しい時に、患者から声を掛けられて、“知らないよ!”って思う時とか。(疾病的な原因によって)すごく暴力的な人もいる。そういう時は、(仕方がない)分かってても本気でやり返したくなるよね。	○ 具合が悪い時に笑わないといけないのは辛いよね。患者さんの前では、具合の悪い顔はできないから。怒っても笑顔とか。本当に疲れたときでも、笑顔だけは人前では作っておこうと(思う)。一番辛いのは、(感情を)抑えたいのに、フリをすることだよ。	○ 具体的にイメージがわからないけど、職場で体調が悪い日とか、何か重要なイベントがある日に、一日頑張ろう!と思うことはある。辛いんだけど、気の持ちようだと思って、楽しもう、何だか楽しくなってきた、という時はある。疲れてきて気持ちも下降してくる時でも、“楽しめることがあるんじゃないの?”って。
D氏	○ 子供の前だけでは絶対出さない。感情は出しちゃダメ。デカイ声を出せばいいってもんじゃない。子どもの前で(感情を)出さないことは大変。怒鳴ると疲れるし、あんまり使わないようにしている。怒鳴っても怒鳴らなくてもすっきりしない。	○ (授業が) つまらないと荒れだすから、気を使うね…。それも疲れる。(偽装した感情を) ひねり出す瞬間が一番疲れる。周囲(同僚や上司)からは余裕がましてると見られてる。辛いところを見せたくない(ので、そのように装っている)。それで逆に辛くなるけど、みんな辛いんだから…。	○ (朝、職場に着いて) 車を降りたら、意図的に…(切り替えている)。子どもと接する時の自分の“モード”は嫌いじゃない。一度乗っかっちゃえば、それがメインになるからラク。切り替える瞬間が辛いね。(夕方、クラスの子どもに) “じゃーねー!” と言った後に “あああああ!” (と叫びたい状況になる)。
E氏	△ 意味のない仕事が終わってきた時とか、やる気がなくなる(それを隠している)。	× 今はあんまりないなあ。(以下、前職の時の経験として) 患者が来たならそれなりにニコニコ。やさしく話しかけないと…ぶっきらぼうじゃまずいから。直接(誰かから、そのようにしろと)言われていたわけではないけど、自分の中の規準だよ。	× 頑張って作り出すっていうことはないなあ。
F氏	△ 隠せません…。すごい顔してると思います。一杯いっぱいになっちゃって。	○ (電話口で) “大変申し訳ありませんが…” みたいに、丁寧に丁寧に言います。違う人格になりますね。	○ 職場にすごくうるさい“お局様”のような人がいるんですけど、(色々と言われても) 自分のことを思ってくれていると思うようにする。そうすると、そう思えるようになってくるし、気持ちも楽かもって…。“気の持ちよう”ですよ。
G氏	○ クレーマーからの電話もたまにはある。そういうのに当たった時は、電話切ってから “なんだよ!” みたいな。それまで疲れてなかったのに、その電話1本でどっと疲れる。(会社や組織的な不満は、上司に対して) 極力言うようにしてる。一応、話は聞いてくれるよ。	○ 頭下げたりとか、そういうことはある。ただ、それはあんまり嫌いじゃないんだよ。	× それはないかもなあ。
H氏	○ (文句などを言ってくる客に対して) 売り言葉に買い言葉だとまずい。もちろん、頭には来るけど、体面上できないから、控え室に入って机を蹴飛ばすことはある。今の世の中、“お客様”の言うことは絶対。会社は表向きは社員教育とか言わないけど、昇進の時とか、何回(自分に対する)苦情を受けたか数えられてるかもしれないじゃん?	○ 頭に来ない限りは、笑顔。(お客さんに対して、職場内では自分が) 一番愛想はいいんじゃないですかね。	○ 自分の理想は“田舎の駅員”みたいな感じ(なので、そのように振舞っている)。“はい、おばあちゃん!” みたいな。今流行りのCS (Customer Satisfaction: 顧客満足) の考え方は邪道。画一的な対応は好きじゃない。ここ(駅)はホテルでも銀行でもないんだから…。そうした方が、間違っても、突っ込まれることもないだろうけどね。

注) () 内は著者らによる補足。

○: 方略を明確に用いていると判断される、を用いていないと判断される。

△: 明確ではないが、方略に近い感情作業を行っている と判断される、

×: 方略

も、実際には感情作業が試みられている場合があることを示している。むしろ、このような状況下では、隠し切れないほどの強い感情を抱いているという点において、労働者はより強いストレスに暴露されていると考えるべきであろう。

また、“なぜ感情隠蔽を行うのか”という理由に関し、興味深い発言がAおよびHから聞かれた。すなわち、感情を隠蔽する第一の目的は、相手の感情を害さないようにすることであるものの、それは翻って自分自身のためであるという発言である。Aは、“自分を守るために相手を怒らせたくない”，Hは“何回（自分に対する）苦情を受けたか数えられるかもしれない”とそれぞれ回答している。一般に感情労働は、第一義的には顧客やクライアントといったサービス享受者の満足を最大化することや、売り上げや利益を最大化するために行われている（べき）と考えられている。ところが、ある場面においては、相手の満足を高めることを通じて、想定され得る自己の損失を最小化するという複雑な動機や機能が、感情労働の背後に存在している場合があることが明らかとなった。

感情偽装 8名のうち7名の協力者が、何らかの形で感情偽装を実行していた。感情偽装を“今はあんまりないなあ”と述べたEは、現在感じている職業ストレスの強度について“ないわけではないが、そんなに強くないと思う”と述べていた。ただし、Eからは、転職前の勤務先においては強い対人葛藤の経験があり、そこでは感情偽装を行っていたという回答があった。よって、一定の対人的業務を行う職種においては、感情偽装は一般的に広く用いられる感情作業方略であることが示唆される結果となった。

ところで、感情偽装に関する回答の中で、Aは“怒りはあるけれども、あくまで淡々と”，Cは“一番辛いのは、感情を抑えたいのにフリをすること”と述べている（傍点著者）。これは、感情偽装は感情隠蔽と同時に用いられる場合が少なくないことを意味しているといえる。このように、感情偽装が感情隠蔽と同時にされる状況下で、感情偽装が適切に遂行されるためには、自らの真の感情の強度が比較的弱いことが望ましいと考えられる。言い換えれば、何らかの強い感情が喚起されている場合には、感情を偽装する以前に、まず感情を抑制する試みが求められるということである。Hから聞かれた“頭に来ない限り、笑顔”という回答にも見られるように、頭に来なければ笑顔の接客が可能であっても、真に頭に来ているような場面では、感情隠蔽のための労力を優先して使わねばならないと考えられる。これ

に照らせば、先に取り上げた感情隠蔽の失敗の例は、感情隠蔽の段階で感情を統制するためのリソースを使い果たし、感情偽装を行うことがまったくできなくなってしまう状況と見なすことができるであろう。

したがって、感情隠蔽を行いながら感情偽装をする状況と、隠蔽すべき特段の感情がない中で行われる感情偽装では、労働者に要求される感情作業の負担に相応の違いがあるであろう。武井(2006)には“マニュアルに沿って仕事をするほうが、ややこしい気遣いをしなくてすみ、そのぶん気楽”という事例が登場する。このように、望まれる感情表出が一定である場面（例えば、常に笑顔を表していればよいというマニュアルに従うような場面）では、感情偽装は一律かつ機械的に行うことも可能となる。よって、場面に応じて生起する多様な感情への対処を求められる感情隠蔽と併用される感情偽装に比べると、マニュアルに従える条件下での、言わば単調な感情偽装は、労働者の感情的負荷を軽減する機能を果たす側面がある可能性も考えられるだろう。

深層演技 表層演技（感情隠蔽・感情偽装）と異なり、深層演技を自ら“行っている”と明確に回答した者は限られていた。本研究では、D、F、Hの3名のみが、質問に対して深層演技に該当する具体的事例を挙げた。なお、Bは、深層演技を明確に行っているとは回答していないものの、他の質問に対する回答の中で、深層演技に該当する感情作業を行っていることが明らかとなった。また、Cのように“具体的にイメージがわからない”としながらも、実際には深層演技に該当する感情作業を行っている協力者もいた。

深層演技は、感情偽装を行う際に外的に表出されるべき感情を、内面的にも抱くよう動機付けることで成立すると考えられる。したがって、深層演技が成功した場合には、表出されている感情を労働者自身が実際に“経験して”いる点が、表層演技とは決定的に異なる点である。深層演技は、直面している場面の再評価とも言われる（Yanchus et al., in press）が、CとFは揃って“気を持ちよう”という言い回しによって、その態度を表現した。また、DやHのように、自分が理想とする職業的な態度に、意識的な同一化を図っている例も見られた。

次に、CとFによる深層演技の事例を検討すると、これらは、表層演技によって外的な笑顔を装い、その場面をやり過ごすことも可能であった事例であることが分かる。また、Dは、深層演技中の“モード”は嫌いではなく、その方が“ラク”であると回答しながらも、深層演技への切り替えの瞬間や、そ

れが途切れる瞬間に、激しい疲労感や苦痛を覚える
と回答している。これらから示唆されることは、先
に見た感情隠蔽の失敗と同様に、深層演技におい
ても“失敗”と呼べる現象が起り得るということ
である。すなわち、感情偽装から深層演技への切り
替えを意図しても、それが思い通りにいかず、深層
演技が行えない場合があると考えられる。深層演技
は、感情偽装の代替的方法として用いることも可
能な反面、深層演技と感情偽装は小さな契機で
スイッチしてしまう可能性があるといえよう。

以上のように、本研究からは、深層演技には、
労働者が意図することなく自然に業務に没入でき
た結果としての深層演技と、表層演技から深層
演技への意図的な切り替え（再評価）が成功した
結果としての深層演技という二つの種類があるこ
とが示唆された。一般に、深層演技は職業的役
割の適応的遂行を

可能にするものとして、ポジティブな側面に注
目が集まることもある（Brotheridge & Grandey,
2002）。しかし、深層演技がポジティブな効果
を持つて機能するためには、最低限の条件とし
て、“深層演技の失敗”が起きていないことが
求められるものと考えられる。

終業後の業務関連事象の想起状況と内容

職場を離れた後、すなわち帰宅後や休日等
のプライベートな時間帯に、業務に関連した
事柄を想起する頻度、想起する内容、およびそ
れに付随して生じる感情について、Table 4に
まとめた。想起状況は個人差が大きく、ほと
んど思い出さないと協働者が複数いた反面、
A, C, D, Fは、勤務時間とプライベートな
時間の切り替えを意識しながらも、業務に関
連した事柄がプライベートな時間にも

Table 4 職務に関連した事柄の事後的な想起状況とその内容

A氏	嫌なケースや面接のこととか…（を思い出す）。（常に仕事のことが）頭の中にあるような気がします。思い出すっていうよりも、生活の中心が仕事になっちゃって、自分の生活が後付けになってる気がする。ほんとは職場で解決した方がいいじゃないですか、でも、（勤務中は）やること一杯ありすぎるから、職場では（感情を）開放できない。（感情的な制約を）取り払った後の方が考えて、感情が動きます。仕事終わってからのほうが（感情が）ぶれる。落ち込みつつ帰っても、家に帰ってから怒りモードになったり。（クライアントから）あんな風と言われるスキを与えた自分が悔しい（と思うこともある）。そうやりたくて、後からやってくる（思い出している）わけではない。
B氏	自分がそのストレスを、持っているままではいられないから、忘れちゃうというか、何かしらで解消してる。ふと、よぎることは、たまに、ほんとにたまにある。週末、明日仕事で布団に入ったとき、ふと思ったりする。ああ、やだなあ。あれもやらなきゃいけないんだなあ、とか。この前、金曜休んで、土曜かいつかの夢で、（職場の）机に書類が置いてあった夢を見た。考えてないつもりでも、意識の中にあるんだな…と。
C氏	（想起することは）最近よくある。これからやらなくちゃいけない仕事をふっと思い出す時は嫌だ。死んじゃった患者さんとかよく思い出すけど、患者さんの顔を思い出して嫌だということはあまりない。意図的に切り替えようとはしてるね…。（帰りの）電車に乗ったとき。ただ、体力的にもたないくらい疲れてくると、切り替える力もない。そういう時があるっていう自覚がある。これは良くない。もうちょっとうまく切り替えができればなあと思うけど。切り替えをしたい時ほど、疲れてて切り替えられない。
D氏	毎日のように思い出す。あれやってねーな、これやってねーな、ということ。思い出すより、常時つきまわってる。離れられない。忘れられるのは一瞬。（思い出した）内容やスケジュールによって感情は変わる。いい気持ちになることはぜんぜんない。基本的に仕事を忘れるようにしてる。切り替えてるつもりだけど、実は切り替えきってないね。（朝、仕事に）行く前は“もうやだ、もうやだ…”（と思ってる）。
E氏	ゼロではないけど、ホントに仕事のことなんか思い出さない。仕事に対して執着がないから。思い出した時は、いい気分にはならない。でも、嫌な気分にもならない。
F氏	（職場で嫌な出来事があった日は）家族にも分かるらしい。顔が違ってると。 “家でもふてくされないで”って言われます。内部の人とケンカした時は、帰りのクルマで泣きました。クルマを降りたら（考えるのを）やめよう、と思うけど…。アタマの切り替えができないのが、自分のマイナス面かなと思います。
G氏	たまーにある。たまーに考える。切り替えるようにしてる。できない時もあるけど…。なるべく考えない。基本的に家には持ち帰らない。考えても仕方ないから考えないというスタンスはある。そこまで考えても変わらないことが分かるからかな。
H氏	よっぽどひどいことがあれば…。そうじゃなければ、思い出さない。じゃなければ、やってらんないよこんな仕事。自分はすぐ忘れる人だから。なるべく（ストレスを）溜めないようにしてるしね。（同じ職場には）今は対人恐怖症みたいで仕事に就けなくなって、昔はこんな人じゃなかったんだけどねと言われてる人がいるよ。

注) () 内は、著者らによる補足。

思考に侵入し、副次的に様々な感情が生起している様子が窺えた。

Aは、仕事中には感情を開放できない分、夜になると仕事に関連したことが思い出されて感情が動いてしまうと認識している旨を明言している。同様に、非常に強いストレス感を持っているというDも、毎日のように事後的に仕事のことが不随意に思い出され、ネガティブな気分が苛まれていると述べた。また、“疲れている時ほど切り替えることができない”と述べたCの回答も注目すべきであろう。事後的な想起が生じた際には、ネガティブな感情や気分を経験する例が多くを占めた点も、特徴として挙げられよう。

仕事での感情労働的な負担は、仕事とプライベートの心理的切り替えを困難にし、事後的な想起を促進する傾向が見られていた。これは、Sonntag & Bayer (2005)と同様に、業務のストレスが強いほど、プライベートな時間においても職業ストレスに再暴露されるという悪循環が起きてしまう危険が高まることを示唆している。これを防止するには、まず、業務中のストレスを軽減することが理想ではあるものの、仕事の内容への直接的な介入が困難であることは先にも触れたとおりである。したがって、事後的な想起やストレスへの再暴露をいかに減少させ、副次的プロセスによる悪影響を抑止するかとい

うことが、感情労働への対処方略を検討するうえで重要な一視点になり得ることが確認された。

また、事後的な想起や事後的な感情反応には、急性的な反応と、慢性的な反応があることが示唆された。たとえば、Fの反応は、当日に経験した強い葛藤状況が原因となって、その日の帰宅後にも出来事が反すうされてしまうという、言わば急性的な反応と行うことができよう。この一方で、Dに見られる反応は、ある特定の強いストレスイベントに起因したのではなく、業務に関連した慢性的なストレスが原因となっている様子が窺える。さらに、Aの例では、急性的な反応と慢性的な反応が輻輳した状態となっている様子が見られる。副次的プロセスへの対処方略の検討にあたっては、これらのストレスの別による影響の差異や、個人差要因を考慮した検討もあわせて必要であると考えられる。

離転職意思

離転職意思の強さは、協力者によって様々であり、回答を概観すると、ストレスが離転職意思には直結していない傾向が見られた (Table 5)。本研究では、強いストレスを感じている協力者であっても、明確で具体的な離転職意思を表明した協力者はいなかった。しかし、現在の職を続けていくことに対する疑問や、他の職業への関心といった言及は複数の協力

Table 5 離転職意思

A氏	辞めたいとは思わないけど、もっと（仕事の量が）減ればいいなと思いますけど…。仕事は続けたいですね。生活のためというのもあるし、仕事してなかったら（自分の生活は）“引きこもり”なので…。でも、（今の仕事か）好きか嫌いかで言ったら好きなんです。そう思わないとやっていけない（という面もある）けど、事務処理よりも向いている。（転職の際に）方向転換もできたのに（同じ対人援助の仕事を選んだ）。私、対人援助が好きなんだと。
B氏	そうですねー、今の仕事かあ…。そう（続けたい？）と言われるとそうでもない。じゃあ（ほかに）何の仕事があるのかと思うと、（この仕事は）まだマシなのかな、と比較してしまって。辞めて生活できるんだったら辞めたい。
C氏	総合して見ると、辞める選択肢はないかな。辞めたいとは思う…というより、ちょっと休ませて！とは思いますが。続けられるうちは続けてもいいかな、と。ほかの病院に行ったらもっとストレスが溜まると思うし。
D氏	分からない。今は聞いて欲しくない。
E氏	あえて積極的に続けたいわけでもない。辞めたくないわけではない。仕事自体が社会の役に立ってるのかな？とは思う。（転職前の仕事は）同じ職場の人（言動）が最大のストレスで辞めて転職した。
F氏	（以前の仕事は）会社が合併して仕事が膨大になったり、営業所の閉鎖でリストラがあったり、慣れてくると、する仕事がない会社もあった（という理由で転職した）。（今の仕事は）辞めたい時たまにありますね。でも、ずっと家にいるってことは嫌ですね。プライドが許さない。自分で稼いだお金でいろいろ買いたいし、仕事していいこともありますからね。
G氏	微妙…。最近何ヶ月かで、いろいろと（このまま勤めていていいのか、など）考えるようになった。会社（の将来性）次第。
H氏	辞めたくない、だろうな。田舎の1日3本か5本くらいの（列車しか来ない）駅でもあればね（転職してみたい）。他の仕事もやれるならやってみたいのはあるけど、デスクワークは無理だね。どっかの民宿みたいなのを経営するというのもいいよね

注) () 内は、著者らによる補足。

者から聞かれた。離転職は、ストレスの有無や強度、あるいは感情作業の如何によってのみ規定されるものではなく、実際には、価値観や職業適性に加え、収入面からも“安易には辞められない”という転職の実現可能性といった、総合的な判断を行ったうえで検討されるものであることが示されたといえるだろう。また、転職の経験者であるA、E、Fが過去に転職を思い立った理由も、対人的な理由や業務的な負担など、様々であった。これらの結果から、現在の職に対して一定のストレスや不満があったとしても、それが真の離転職意思に至るまでの間には、本研究では触れていない多くの媒介的な要因が存在することが示唆された。

総合考察

本研究では、感情労働を構成する主要な要因である表層演技と深層演技に着目し、業務に関連した事柄の事後的な想起に伴う副次的プロセスや、離転職意思も含めた感情労働プロセスについて、8名の社会人を対象にインタビュー調査を行った。これによって得られた回答をもとに探索的な検討を実施し、今後の研究への示唆を得ることが目的であった。以下に、本研究から示唆される課題や着眼点について考察を加える。

副次的プロセスの重要性

本研究では、仕事場を離れた後、すなわち帰宅後や休日などのプライベートな時間に、業務に関連した事象を事後的に想起する経験や、その内容について聴取した。その結果、事後的な想起と、それに伴うネガティブな感情を経験している協力者が複数いることが明らかとなった。近年、職業-家庭間干渉 (work-home interference: WHI) が注目され、仕事と家庭それぞれにおいて求められる社会的役割の齟齬による悪影響が指摘されている (Van Hooff, Geurts, Kompier, & Taris, 2006)。本研究の回答でも見られたとおり、職業的に望まれる社会的役割への“切り替え”が行われる感情労働では、WHIが引き起こされやすいことが示唆される。

本研究で見られた“就業時間とプライベートの時間を切り替えたいと思う時ほど、疲れているために心理的な切り替えが困難になる”という回答は、Sonntag & Bayer (2005) にも沿う事例であった。これまでの感情労働研究においては、業務中の感情作業やストレスフルなイベント、およびその結果への注目は数多くなされてきている (Bono & Vey, 2005)。これらに加えて、今後は“感情労働を行う

こと自体は基本的に避けられない”という前提に立ち、仕事中の出来事がプライベートの時間にまで影響を及ぼし得るという副次的プロセスに着目して、何らかの対処方略を検討していくことが重要であると考えられる。

感情作業の“失敗”

Hochschild (1983) には、ある客からの執拗な個人的非難に耐えかね、その客の白い服にブラッディマリーを“(故意に) こぼしてしまった”と語るフライトアテンダントの事例が登場する。本研究においても、“感情隠蔽の失敗”とも言うべき事例が見られたように、過度な感情的負荷は、感情作業を破綻させてしまう可能性があることが明らかとなった点は注目に値する。このような現象は、表層演技のみならず深層演技でも起き得ることが示唆された。また、感情作業には、客やクライアントに不快感を与えないという目的のみならず、“自分自身を守るため”という自己防衛的な目的や機能が含まれる場合があることが明らかになった。この点から見ても、感情作業の失敗は、相手を不快にさせたうえに、期せずして自己を対人的な葛藤に曝してしまいかねないという意味において、二重の失敗となる危険性を孕んでいるといえよう。

このような感情作業の失敗、特に、他者との葛藤の直接的原因ともなり得る感情隠蔽の失敗を防ぐためには、ネガティブな感情を抱かないように努力するという対処が、ひとつの選択肢として考えられる。しかし、武井 (2006) は、“心のチャンネルを、カチャリと違う目盛りに合わせていること。そして嫌なことを感じなくすること、心を凍りつかせてしまうこと”を、“究極の深層演技”であるとして問題視している。通常であれば当然に感じるべき感情を感じなくするという行為は、確かに、感情を抑制する必要をなくしてくれるかもしれない。しかし、これはバーンアウトにおける情緒的消耗感や脱人格化による症状とも重なる行為である。バーンアウトのプロセス (荻野, 2004) を考慮すれば、このような動機にもとづく深層演技の持続は、中長期的には職業的な達成感の低下をもたらす危険がある点には留意すべきであろう。

表層演技概念の拡張

Lee & Brotheridge (2006) による表層演技概念の拡張、すなわち、感情隠蔽と感情偽装への区分という主張に関して、本研究においては双方が別個の方略として用いられていることが確認された。感情隠蔽と感情偽装は、それぞれの方略が用いられる状

況や、その際の意識に違いが見られていた。その一方で、感情偽装は感情隠蔽を行うこととセットで用いられる場合があることが明らかになった。今後は、感情隠蔽と感情偽装の差異に着目しながら、実証的研究による知見の蓄積が必要であろう。また、感情隠蔽と感情偽装に伴って生じる問題を個別に明らかにすることを通じて、対処方略の検討を深めていくことが望まれる。

本研究の限界と今後の課題

本研究で得られた事例は、社会人が経験する感情労働のごく一部に限定されたものである。その中でも、本研究のインタビュー協力者の年代は20代後半から30代前半に限られており、いわゆる若手から中堅にかけての年代の職業経験を色濃く反映した回答となっていることは念頭に置く必要がある。

感情労働の方略や対処の仕方には、経験やスキルといった要因が何らかの影響を及ぼしている可能性がある。例えば、いわゆるベテランと呼ばれる労働者は、長年にわたる感情作業を適切に行ってきた結果、長期的に勤続できたという見方も可能である。したがって、今後の研究においては、さらに幅広い年代からデータを収集し、感情労働のスキルについて、生涯発達の視点から考察を加えることによって、有用な知見が見出されることが期待できるだろう。

また、本研究で考察した感情労働における副次的プロセスへの対応として、いかなる具体的対処方略が考えられるのかを検討していくことが急務である。今後は、実験的な介入研究等を通じ、様々な具体的対処方略の提案を行っていくことが求められるであろう。

おわりに

本研究において、ある協力者から次のような発言が聞かれた。それは、“相手の仕草ひとつで、自分の疲れが飛んでしまう時もある。対人の仕事ってのは、そういういい面もあるかなって。だから面白いけど、疲れるんだよね”というものである。この言葉には、感情労働の本質が縮約されているのではないだろうか。すなわち、人と関わる仕事は、それに起因する苦勞も多い反面、心的、人的な交流を通じ、達成感や、新たな知識、経験を得ることもできるという一面を持つ。よって、感情労働を単に悪と見なすのは適当ではない。これからの感情労働研究では、感情労働が産み出す正の効果を最大化し、“今の仕事が好きか嫌いかで言ったら、好きなんですよ（A

の回答)”という労働者の職業的サステナビリティを高めるための、知見の蓄積が求められているといえよう。

引用文献

- Bechtoldt, M. N., Welk, C., Hartig, J. & Zapf, D. (2007). Main and moderating effects of self-control, organizational justice, and emotional labor on counterproductive behavior at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *16*, 479-500.
- Bono, E. & Vey, M. A. (2005). Toward understanding emotional management at work: A quantitative review of emotional labor research. In C. E. J. Härtel, W. J. Zerbe & N. M. Ashkanasy (Eds.), *Emotions in organizational behavior*. UK: Routledge, pp. 213-234.
- Brotheridge, C. M. & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burn-out: 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.
- Cropley, M. & Purvis, L. M. (2003). Job strain and rumination about work issues during leisure time: A diary study. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *12*, 195-207.
- Glomb, T. M. & Tews, M. J. (2004). Emotional labor: A conceptualization and scale development. *Journal of Organizational Behavior*, *64*, 1-23.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way of conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, *5*, 95-110.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, *85*, 551-575.
- Hochschild, A. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Lee, R. T. & Brotheridge, C. M. (2006). *Validation and extension of the emotional labour scale: Evidence from daycare workers*. Paper presented at EMONET conference, Atlanta.
- Liu, Y. & Perrewe, P. L. (2005). The role of emotion

- in employee counterproductive work behavior: Integrating the psychoevolutionary and constructivist perspective. In C. E. J. Härtel, W. J. Zerbe & N. M. Ashkanasy, (Eds.), *Emotions in Organizational Behavior*. UK: Routledge, pp. 67-86.
- Mann, S. (1999). Emotion at work: To what extent are we expressing, suppressing, or faking it? *European Journal of Work and Organizational Psychology*, **8**, 347-369.
- Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *The Academy of Management Review*, **21**, 986-1010.
- 荻野佳代子 (2004). 看護職におけるバーンアウトプロセスモデルの検討 産業・組織心理学研究, **17**, 79-90.
- 荻野佳代子・瀧ヶ崎隆司・稲木康一郎 (2004). 対人援助職における感情労働がバーンアウトおよびストレスに与える影響 心理学研究, **75**, 371-377.
- Sonnentag, S. & Bayer, U. V. (2005). Switching off mentally: Predictors and consequences of psychological detachment from work during off-job time. *Journal of Occupational Health Psychology*, **10**, 393-414.
- 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
- Van Hooff, M. L. M., Geurts, S. A. E., Kompier, M. A. J. & Taris, T. W. (2006). A work-home interference: How does it manifest itself from day to day? *Work and Stress*, **20**, 145-162.
- Yanchus, N. J., Eby, L. T., Lance, C. E. & Drollinger, S. (in press). The impact of emotional labor on work-family outcomes. *Journal of Vocational Behavior*.
- 吉本武史 (編) (2007). 看護現場のストレスケア—ナースだって癒されたい!!— 医学書院
- 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.

(受稿9月25日: 受理10月7日)