

感情労働における深層演技がサービス業従事者のストレスに及ぼす影響

——深層演技のプロセスに注目して——

田村 優衣¹ 甲田 宗良²

The effect of deep acting in emotional labor on stress in service workers.

——Focus on the process of deep acting——

Yui TAMURA¹ and Munenaga KODA²

Abstract

Service workers are required to perform emotional labor as part of their duties to maintain an appropriate emotional state. While deep acting—the process of recapturing one’s emotions—can reduce emotional laborers’ stress, the dissonance with natural emotional experiences may lead to self-loathing. Subsequent psychological reactions may change depending on the cognitive manipulation performed during deep acting. This study focused on the deep-acting process in emotional labor and examined whether emotion control strategies mediate emotional labor and influence service workers’ stress reactions. The mediation analysis results revealed that the “put into perspective” and “rumination or focus on the thought” aspects mediated deep acting and stress reactions; deep acting reduced stress reactions. Future studies should focus on how emotions can be controlled during emotional labor and the method of acting involved.

Key Words: emotional labor, emotion regulation, occupational stress

1 徳島大学大学院創成科学研究科臨床心理学専攻 Department of Clinical Psychology, Graduate School of Sciences and Technology for Innovation, Tokushima University

2 徳島大学大学院社会産業理工学研究部 Graduate School of Technology, Industrial and Social Sciences, Tokushima University

問題と目的

サービス業従事者のストレス

1. 我が国のメンタルヘルス対策

現在、我が国が行っている労働者のメンタルヘルス対策として、厚生労働省では1985年にメンタルヘルスケア研修を開始して以来、労働安全衛生法の改正や「労働者の心の健康の保持増進のための指針（メンタルヘルス指針）」の公表、ストレスチェック制度の施行などを打ち出している（厚生労働省, 2021）。ストレスチェック制度は、労働安全衛生法で従業員50名以上の事業所で、年に1回の実施が義務付けられており、労働者に自分のストレス状態を知ってもらうことで、メンタルヘルスの不調を未然に防止することを目的としている（厚生労働省, 2015）。しかし、精神障害による労働災害保険請求件数は増加傾向が続いており、ストレスチェック制度による効果は十分に認められていない。

2. サービス業従事者のストレスの現状

先に述べた通り、近年精神障害による労働災害保険請求件数が増加傾向であり、労働者のメンタルヘルスが問題視されるようになった。令和元年度の「過労死等の労災補償状況（精神障害に関する事案の労災補償状況）」によると、請求件数の多い上位15業種（中分類）中、飲食店が5番目となっている（厚生労働省, 2020）。請求件数自体は介護事業や医療業の方が高いものの、その内の自殺（未遂含む）件数の割合は13%となっており、これは介護事業や医療業を上回る。

飲食業の具体的なストレス要因としては、

深夜や早朝の営業、個性的なサービス、安い価格など、多様な顧客ニーズに応えようと競争が激しい業界であるということが挙げられる（浜田・庄司・原田, 2013）。加えて、産業構造の高度化により、第三次産業（サービス業等）に従事する人々の割合は全体の67%を占めている（総務省, 2015）。ここから、飲食店をはじめとしたサービス業でメンタルヘルス問題が深刻であり、それに対する需要も高まっていると推察される。

労働者のメンタルヘルスを考える上で、本研究では感情労働という概念に着目するが、現在の感情労働研究は、主に看護師など医療従事者を対象としたものが中心となっている（e.g., 應戸・大田, 2016; 大江, 2021）。しかし、同じく感情労働を行う業種と考えられる飲食店を始めとする接客業を対象とした研究は未だ少ない。先に述べた現状のように、接客業はメンタルヘルス悪化のリスクが高い業種と考えられ、感情労働の側面から接客業のメンタルヘルスを検討することが必要である。

感情労働とは

1. 感情労働の定義

さて、サービス業におけるメンタルヘルス対策を考える上で重要な概念となるのが、感情労働（emotional labor）である。感情労働とは、アメリカの社会学者 Arlie Russell Hochschild が提唱した働き方の概念であり、「仕事の一部として、組織的に望ましい感情になるよう自らを調節する心理的過程」と定義されている（Zapf, 2002）。肉体労働や頭脳労働とは違い、感情の抑制や鈍麻、緊張、忍耐などが不可欠となる労働を特徴としており、サービス業特有のスト

レス要因の一つとして挙げられるだろう。

2. 表層演技と深層演技

本研究では、とくにサービス業における職務ストレスを低減させるために、感情労働の方略に注目したい。感情労働の主要な構成概念には、「表層演技 (surface acting)」と「深層演技 (deep acting)」がある (Hochschild, 1983; Hochschild, 2000)。表層演技は、実際に抱いた感情を抑制し、あるいは別の感情を抱いているかのように振る舞うことによって、自分の外面的な感情演出の仕方を変える方略である。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、全般的に不適応な方略であることが示されている (榊原, 2014a)。それに対して深層演技とは、望まれる感情を実際に抱くべく、感情の感じ方そのものを変化させ、自己誘発した感情を自発的に表現しようとする試みである。特にこの深層演技は、出来事や状況に対する解釈を変化させるという、後述する感情制御方略における“再評価 (reappraisal)”にあたり、ネガティブ感情の低減に有効であり精神的健康を促進する可能性や (Grandey, 2000)、職務満足感が高まる (Chou et al., 2012) と指摘されている。つまり、感情労働の中でも深層演技を積極的に用いることによって、ストレスの軽減につながる可能性があると考えられる。

3. 深層演技の問題点

感情労働の中でも、基本的には適応的とされていた深層演技だが、負の影響があることも指摘されている。

例えば、関谷・湯川 (2010) は、労働者を対象としたインタビュー研究から、表層演技から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ことがあるという知見を示している。また、榊原 (2011) は、深層演技を行うことで、自然な感情経験とつくられた感情経験のずれが生じ、それが中長期的に継続すると自己欺瞞の感覚に苛まれ、自己への嫌悪感をもたらす可能性を指摘している。

「認知的感情制御方略」との関連

榊原 (2011) は、感情経験のずれが、自己への嫌悪感をもたらす可能性があることについて、「怒り」という感情を例に、相手に感じた怒りを「自分のせいだ」と自己に帰責するか、もしくは「相手の人格的な問題だから仕方ない」と相手に帰責するか、あるいは「業務が忙しいから仕方ない」と文脈に帰責するか、それぞれどのように評価するかによって各種心理的変数への帰結が異なってくると述べた。つまり、深層演技における感情を捉え直すその過程で、どのような認知的操作を用いるかによって、その後の心理的反応が変化する可能性があることを示唆している。

では、その認知的操作とは何かを考える上で、今回は認知的感情制御方略を取り上げたい。認知的感情制御方略とは、状況やできごとの意味を認知的に変化させることによって、感情の強さや種類を変える感情制御方略であり、感情制御方略研究において注目が高まっている (Gross & Thompson, 2007; Ochsner & Gross, 2008)。

その下位方略の一つである再評価は、状況や刺激、自らの心的情態に対する解釈を

変化させることによって、感情の強度や種類を変化させる感情制御方略である (Gross, 1998a, 1998b)。苦しい時や辛い体験をしたときに“この経験が今後の成長につながるはずだ”と状況や出来事を捉え直し、自らの感情の制御を図ることは、誰しもが行うことであり (榊原, 2014a)、深層演技と再評価は、感情の感じ方を変化させるという点で共通していると言える。

一方で、感情制御方略の研究における再評価の効果は、統制された条件での即時的なものであり、多様な文脈的要素を含む深層演技とは異なっている (榊原, 2011)。つまり、似たプロセスを持つが、深層演技と再評価は同一ではないといえる。

感情労働に関して、榊原 (2014a, 2014b) が、Gross らの感情制御モデル (プロセスモデル) を援用した考えに基づくと、深層演技はプロセスモデルにおける、先行焦点型対処の注意の方向づけと認知的変化に当たり、その中で再評価は認知的変化の下位方略の一つである (Figure 1)。つまり、深層演技を行うことが再評価の方略を引き出すことによって、深層演技が効果的に作用すると

推測される。

先に、深層演技を行うその過程で、認知的操作をすることによって、その後の心理的反応が変化する可能性について述べたが、この認知的操作、すなわち認知的感情制御のどのような方略が、深層演技の効果を規定し得るのか、その媒介過程は詳しくは分かっていない。

問題提起と目的

本研究では、感情制御方略が深層演技とストレス反応との関係を媒介すると仮定し、これまであまり精緻に検討されてこなかった「深層演技がストレス反応に影響するメカニズム」に焦点を当てた。

本研究の目的は、①深層演技が、労働者のストレス反応に及ぼす影響を検討すること、②それらの効果は、どのような感情制御方略を媒介すると効果が増大・低減するのか、その媒介効果を検討すること、の2点であった。

仮説

感情制御方略は、深層演技とストレス反

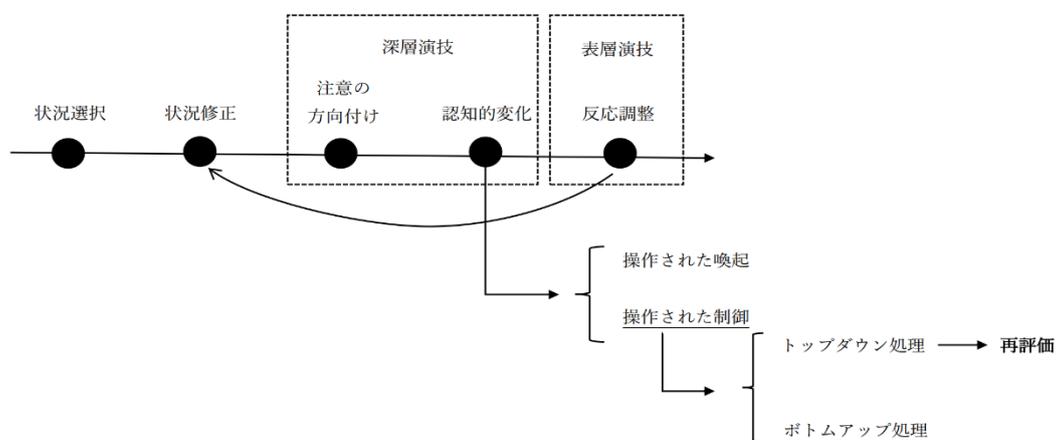


Figure 1. 榊原 (2014a, 2014b) が Gross らの感情制御モデルを援用したモデル図より作成

応との関係を媒介し、深層演技の過程において、適応的な感情制御方略(ex: 肯定的再評価, 受容)を用いると、不適応的な感情制御方略(ex: 自責, 他者非難)を用いた場合よりもストレス反応が低減する。

方法

対象者

web 調査会社に登録しているアンケートモニターのうち、飲食業に従事している者 278 名(平均年齢 43.19 歳, $SD=11.13$, 女性 96 名, 男性 179 名, 回答しない 3 名)を対象に Google Form を用いたアンケート調査を行った。

指標

1. 基本情報

年齢, 性別, 職種(業務内容), 勤務年数を尋ねた。サンプルの属性を明らかにするため年齢, 職種を尋ねた。また, 先行研究(e.g., 榊原・富塚・遠藤, 2017)との一貫性を検討するという点から性差を検討する必要があるため, 性別を尋ねた。勤務年数については, 長尾・角濱(2015)において, 職場の経験年数が感情労働の使用方法に影響すると言及があることから, 今回も検討するために尋ねた。

2. 感情労働

Emotional Labor Scales 日本語版(ELS-J: 関谷・湯川, 2014)を用いた。ELS-Jは、「表層演技」, 「深層演技」, 「強度」, 「頻度」, 「種類」の5因子14項目から構成されており, 各項目について「まったくない」, 「ほとんどない」, 「ときどきある」, 「よくある」, 「いつもある」の5段階で評定を行った。

3. 感情制御

日本語版 Cognitive Emotion Regulation Questionnaire 改訂版(CERQ-RJ: Urano, Kobayashi, & Sakakibara, 2022)を用いた。CERQ-RJは、「肯定的再評価」, 「大局的視点」, 「反すう」, 「受容」, 「自責」, 「肯定的再焦点化」, 「他者非難」, 「破局的思考」, 「計画への再焦点化」の9つの各方略について, 4項目, 計36項目から構成されており, 各項目について「1: ほとんどない」~「5: いつもある」の5件法で評定を行った。

4. 職業性ストレス

職業性ストレス簡易調査票(厚生労働省, 2015)を用いた。職業性ストレス簡易調査票は、「仕事のストレス要因」, 「ストレス反応」, 「修飾要因」の3つの観点から構成されており, 計57項目について「1: そうだ」~「4: ちがう」の4件法で評定を行った。

手続き

Google Form を用いてオンラインアンケート調査を実施した。作成した Google Form は, クラウドソーシングサービス(Yahoo!クラウドソーシング)を通じて配信し, 対象者は, Yahoo!クラウドソーシングの専用ページより, 本研究の Google Form(URL)にアクセスし, 回答を行った。

web 調査会社に登録しているアンケートモニターである飲食業従事者に対しては, web 調査会社のページ上で, 事前に飲食業従事者であることを確認する設問を設けた。そして, Google Form にて個人情報(年齢, 性別など)を取得することの確認, 個人情報の取扱の確認を明記し, 併せてアンケートフォームへアクセスするための URL を記載し, 実施した。

分析方法

統計解析には、HAD Ver.17.204 (清水, 2016) を使用した。第1に、本研究で用いた各変数の記述統計量を算出した。第2に、各尺度間の関連を調べる Pearson の積率相関変数を算出した。第3に、感情労働が職業性ストレスに及ぼす影響を、感情制御方略が媒介しているというモデルを検証するため、独立変数を感情労働 (表層演技, 深層演技), 従属変数を職業性ストレス (不安感, 抑うつ感, 疲労感, イライラ感, 身体愁訴, 活気), そして媒介変数を感情制御方略 (肯定的再評価, 大局的視点, 反すう, 受容, 自責, 肯定的再焦点化, 他者非難, 破局的思考, 計画への再焦点化) とした媒介分析を実施した。

分析では、まず回帰分析の結果を確認し、独立変数から従属変数への影響、および独立変数から媒介変数、媒介変数から従属変数へのそれぞれの影響を検証した。次に、媒介効果の検証のために、bootstrap 法による間接効果の検定を行い、間接効果の有意性の検定および直接効果の標準化係数の変化を確認し、媒介モデルの検討を行った。

倫理的配慮

本研究は、徳島大学大学院社会産業理工学研究部社会総合科学域研究倫理審査委員会の承認を得て実施した (受付番号 246)。

研究実施に伴い、(1)ヘルシンキ宣言の理念の遵守、(2)参加者の尊厳の尊重、(3)事前の十分な説明と自由意思による同意 (インフォームド・コンセント)、(4)個人情報の保護の徹底、(5)人類の知的基盤、健康および福祉に貢献する社会的に有益な研究の実施、

(6)科学的または社会的利益に対する参加者の人権の保障の優先、(7)研究の適正性および透明性の確保について、倫理的配慮に留意した。具体的には、以下のとおりである。

本研究への参加は任意で、理由なく中断できること、またそれによる不利益が生じないことを、アンケートフォーム内に明記した。また、得られたデータは統計的に処理し、個人が特定できる形で使用しないこと、収集したデータを研究以外の目的で使用しないことを調査依頼書およびアンケートフォーム内に明記した。以上の研究に関する注意事項について、アンケートフォーム内で改めて質問項目に回答させる形で確認させ、研究参加の同意を得た。

結果

対象者の属性

本研究のアンケート調査に回答した 290 名のうち、回答に不備があるもの、重複回答が疑われる 12 名分を除外して、278 名のデータを分析に用いた (有効回答率 95.86%)。対象者の平均年齢は 43.19 歳 (標準偏差 11.13 歳) であった。対象者の年齢の分布を Figure2 に示す。性別は、男性が 179 名 (64.39%)、女性が 96 名 (34.53%)、回答しないが 3 名 (1.08%) であった。また、職歴の平均年数は 7.34 年 (標準偏差 7.98 年) であった。

各指標の記述統計

本研究で使用した尺度の平均値を Table1 に示す。

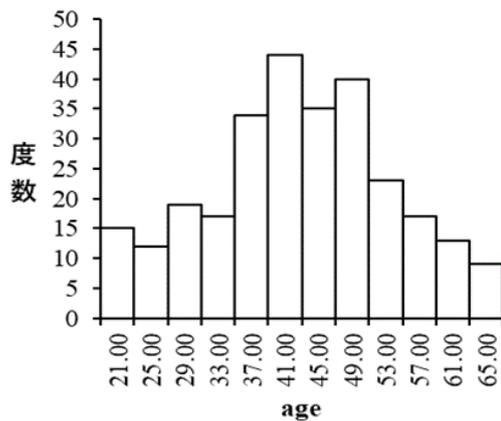


Figure 2. 対象者の年齢分布

Table 1
各指標の記述統計

	M	SD
ELS-J		
表層演技	9.76	2.49
深層演技	8.79	2.15
頻度	8.82	2.31
強度	4.38	1.45
種類	8.00	2.15
CERQ-RJ		
肯定的再評価	11.95	3.16
大局的視点	10.79	2.60
反すう	11.39	3.06
受容	11.56	2.99
自責	10.86	2.94
肯定的再焦点化	11.30	3.00
他者非難	10.06	2.97
破局的思考	9.68	3.05
計画への再焦点化	13.15	3.28
FFMQ		
FFMQ合計	118.25	10.89
Observing	21.13	4.94
Nonreactivity	19.47	4.02
Nonjudging	26.68	4.87
Describing	23.29	4.36
Acting with awareness	27.68	5.50
職業性ストレス		
活気	6.16	1.91
イライラ感	6.32	2.46
疲労感	7.43	2.55
不安感	6.54	2.52
抑うつ感	11.94	4.90
身体愁訴	20.41	7.30

相関分析

1. 感情労働と職業性ストレスとの関連

感情労働と職業性ストレスおよび年齢・職歴との相関を Table2 に示す。

感情労働と疲労感の相関について、表層演技に比べて深層演技の方が、関連が弱いという結果が得られた（表層演技： $r=.41, p<.01$ ；深層演技： $r=.22, p<.01$ ）。

2. 感情労働と認知的感情制御方略との関連

感情労働と感情制御方略および年齢・職歴との相関を Table3 に示す。

表層演技と大局的視点 ($r=.48, p<.01$)、表層演技と反すう ($r=.47, p<.01$) との間の正の相関が有意であった。また、深層演技と大局的視点 ($r=.40, p<.01$) との間の弱い正の相関が有意であった。

3. 感情制御方略と職業性ストレスとの関連

感情制御方略と職業性ストレスおよび年齢・職歴との相関を Table4 に示す。

反すう、他者避難、破局的思考といった不適応的とされる感情制御方略と、職業性ストレスとの間に弱い～中程度の相関が認められた ($r=.35\sim.45, p<.01$)。

媒介分析（認知的感情制御方略を媒介変数とした感情労働が職業性ストレスに及ぼす影響）

以下に、各下位尺度ごとの結果を列挙した。とくに、間接効果が有意であったモデルについて、詳しく説明した。

1. 表層演技

表層演技を独立変数，認知的感情制御方略を媒介変数，ストレス反応を従属変数とした媒介分析を行った。その結果，表層演技から疲労感 ($\beta=.41, p<.01$)，イライラ感 ($\beta=.38, p<.01$) への直接効果が見られた。しかし，媒介効果が認められる結果

は得られなかった。

2. 深層演技

深層演技を独立変数，認知的感情制御方略を媒介変数，ストレス反応を従属変数とした媒介分析を行った。以下，媒介効果がみられた項目について詳述する。

Table2
感情労働と職業性ストレスおよび年齢・職歴との相関

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ELS-J											
1. 表層演技	1.00										
2. 深層演技	.54 **	1.00									
3. 頻度	.54 **	.50 **	1.00								
4. 強度	.24 **	.34 **	.35 **	1.00							
5. 種類	.47 **	.47 **	.51 **	.44 **	1.00						
職業性ストレス											
6. 活気	-.05	-.05	.11 +	.08	.12 *	1.00					
7. イライラ感	.38 **	.23 **	.10 +	.25 **	.17 **	-.22 **	1.00				
8. 疲労感	.41 **	.22 **	.16 **	.18 **	.19 **	-.17 **	.60 **	1.00			
9. 不安感	.34 **	.16 **	.09	.23 **	.15 *	-.16 **	.65 **	.70 **	1.00		
10. 抑うつ感	.32 **	.17 **	.06	.28 **	.19 **	-.23 **	.64 **	.65 **	.78 **	1.00	
11. 身体愁訴	.24 **	.14 *	.07	.26 **	.19 **	-.19 **	.50 **	.55 **	.62 **	.77 **	1.00

** $p < .01$, * $p < .05$, + $p < .10$

Table3
感情労働と感情制御方略および年齢・職歴との相関

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
ELS-J														
1. 表層演技	1.00													
2. 深層演技	.54 **	1.00												
3. 頻度	.54 **	.50 **	1.00											
4. 強度	.24 **	.34 **	.35 **	1.00										
5. 種類	.47 **	.47 **	.51 **	.44 **	1.00									
CERQ-RJ														
6. 肯定的再評価	.18 **	.26 **	.24 **	.08	.21 **	1.00								
7. 大局的視点	.48 **	.40 **	.36 **	.33 **	.41 **	.30 **	1.00							
8. 反すう	.47 **	.33 **	.37 **	.34 **	.30 **	.23 **	.48 **	1.00						
9. 受容	.35 **	.26 **	.28 **	.25 **	.17 **	.30 **	.49 **	.56 **	1.00					
10. 自責	.28 **	.25 **	.24 **	.30 **	.20 **	.26 **	.44 **	.51 **	.68 **	1.00				
11. 肯定的再焦点化	.20 **	.22 **	.18 **	.01	.13 *	.50 **	.33 **	.15 *	.18 **	.09	1.00			
12. 他者非難	.28 **	.19 **	.16 **	.35 **	.21 **	.05	.43 **	.42 **	.31 **	.26 **	.09	1.00		
13. 破局的思考	.26 **	.27 **	.23 **	.41 **	.28 **	.19 **	.51 **	.57 **	.50 **	.54 **	.11 +	.60 **	1.00	
14. 計画への再焦点化	.43 **	.30 **	.31 **	.00	.19 **	.62 **	.43 **	.42 **	.43 **	.34 **	.48 **	.26 **	.29 **	1.00

** $p < .01$, * $p < .05$, + $p < .10$

Table4
感情制御方略と職業性ストレスおよび年齢・職歴との相関

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1. 年齢	1.00																
2. 職歴	.31**	1.00															
職業性ストレス																	
3. 活気	-.13*	-.02	1.00														
4. イライラ感	-.12*	-.17	-.22**	1.00													
5. 疲労感	-.10*	-.09	-.17**	.60**	1.00												
6. 不安感	-.08	-.10	-.16**	.65**	.70**	1.00											
7. 抑うつ感	-.14*	-.12	-.23**	.64**	.65**	.78**	1.00										
8. 身体愁訴	-.07	-.05	-.19**	.50**	.55**	.62**	.77**	1.00									
CERQ-RJ																	
9. 肯定的再評価	-.09	-.03	.24**	-.06	.04	.01	.02	.07	1.00								
10. 大局的視点	-.08	-.03	.06	.27**	-.28**	-.27**	.31**	.29**	.30**	1.00							
11. 反すう	-.13*	-.14*	-.10	.40**	.35**	.45**	.40**	.33**	.23**	.48**	1.00						
12. 受容	-.02	.06	.02	.18**	.24**	.28**	.28**	.24**	.30**	.49**	.56**	1.00					
13. 自責	-.02	.03	.03	.14*	.21**	.29**	.27**	.27**	.26**	.44**	.51**	.68**	1.00				
14. 肯定的再焦点化	-.08	-.07	.15**	.00	-.01	-.02	-.02	.03	.50**	.33**	.15*	.18**	.09	1.00			
15. 他者非難	-.06	-.12*	-.04	.42**	.22**	.27**	.31**	.19**	.05	.43**	.42**	.31**	.26**	.09	1.00		
16. 破局的思考	-.08	-.07	-.01	.39**	.37**	.44**	.41**	.39**	.19**	.51**	.57**	.50**	.54**	.11*	.60**	1.00	
17. 計画への再焦点化	-.06	-.05	.08	.14*	.18**	.13*	.09	.13*	.62**	.43**	.42**	.43**	.34**	.48**	.26**	.29**	1.00

** $p < .01$, * $p < .05$, + $p < .10$

(1) 不安感

大局的視点・反すうを媒介変数とした場合に、深層演技が不安感に及ぼす影響が有意ではなくなり（大局的視点： $\beta = .16, p < .01 \rightarrow \beta = .06, n.s.$ ；反すう： $\beta = .16, p < .01 \rightarrow \beta = .01, n.s.$ ）（Figure. 3・4），媒介モデルが成立していた。

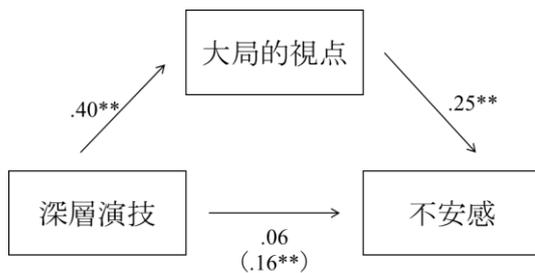


Figure. 3 不安感における大局的視点の媒介効果

(2) 抑うつ

同様に、大局的視点・反すうを媒介変数とした場合に、深層演技が抑うつに及ぼす影響が有意ではなくなり（大局的視点： $\beta = .17, p < .01 \rightarrow \beta = .06, n.s.$ ；反すう： $\beta = .17, p < .01 \rightarrow \beta = .05, n.s.$ ）（Figure. 5・6），媒介モデルが成立していた。

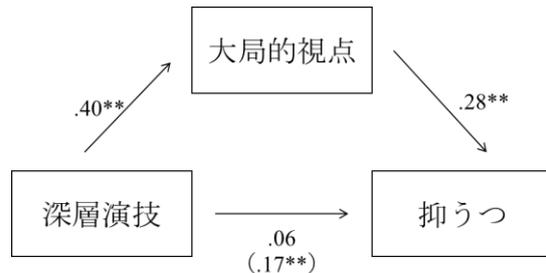


Figure. 5 抑うつにおける大局的視点の媒介効果

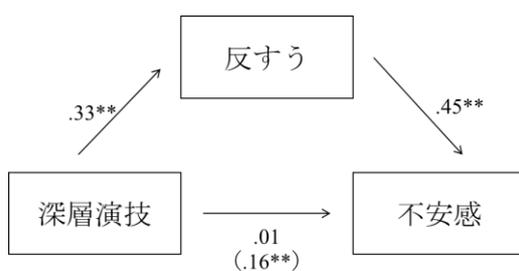


Figure. 4 不安感における反すうの媒介効果

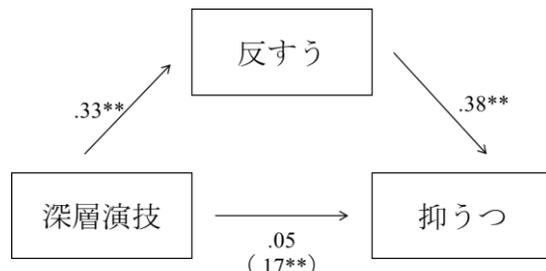


Figure. 6 抑うつにおける反すうの媒介効果

考 察

本研究の目的は、感情労働、その中でも深層演技が労働者のストレス反応に及ぼす影響を検討すること、また感情労働はどのような感情制御方略を媒介すると、その効果が増大・低減するのか、その媒介効果を検討すること、の2点であった。

感情労働と職業性ストレスの関連

まず感情労働と職業性ストレスの相関分析の結果、表層演技は疲労感とやや強い正の相関が有意であり、イライラ感・不安感・抑うつ感とは弱い正の相関が有意であることが分かった。それに対して深層演技は、職業性ストレスのどの項目ともほとんど相関はみられなかった。つまり、職業性ストレスに対して、表層演技はストレス反応と関係する感情労働だが、深層演技はストレスと関連するような感情労働ではないという結果が得られた。これは、過去の研究 (e.g., Hülshager & Schewe, 2011) で示されてきた傾向と概ね一致していると考えられる。ただし、表層演技・深層演技のどちらを用いても、一定のストレス反応が生じることも示唆された。感情労働に伴う感情の疲労や心の傷は、単に休憩や休暇によっては回復しにくいという特徴を持っており (衛藤, 2013), 接客場面の具体例を挙げると、クレマーへの対処や、業務上愛想よく振る舞うことで感じた疲労は、数日の休暇などで回復できるものではないと想像できる。つまり、やはり感情労働そのものは、ストレスに一定の悪影響を及ぼすものと考えられる。

感情労働と認知的感情制御方略の関連

感情労働と認知的感情制御方略の相関分

析の結果、表層演技は大局的視点・反すう・計画への再焦点化とやや強い正の相関が有意であり、受容・自責・他者非難・破局的思考と弱い正の相関が有意であった。一方、深層演技は他者非難以外のすべての項目について小～中程度の相関が有意であった。次に、表層演技と深層演技の相関係数の大きさを比べてみると、肯定的再評価において、表層演技は.18であったのに対して、深層演技は.26であり、深層演技の方がやや相関係数が大きいことが分かった。これは感情労働の中でも、深層演技つまり感情の感じ方そのものを変化させ、自分で捉え直した感情を表現するという方略の方が、再評価すなわち自らの心的状態に対する解釈を変化させることによって、感情の強度や種類を変化させるという感情制御として作用する可能性を示していると考えられる。

また、感情労働と認知的感情制御方略との関連について、この2つの概念の間で全体的に相関が認められたことから、感情労働がメンタルヘルスに影響を及ぼす過程において、認知的感情制御方略を媒介する可能性も想定される。しかし、感情労働の中では比較的不適応的とされている表層演技と、認知的感情制御方略の中でも適応的とされている方略 (e.g. 大局的視点, 計画への再焦点化) の相関係数が深層演技のものよりも高いことや、不適応的な認知的感情制御方略 (e.g. 自責, 破局的思考) と深層演技の相関係数が表層演技と同程度だったことから、表層演技を用いることが、適応的な認知的感情制御方略を導く、もしくは深層演技を用いることが、不適応的な認知的感情制御方略を導く可能性もあることを示す結果となった。榊原 (2015) は、一部の認知的

感情制御方略について、他の方略を同時に投入することで、不安、抑うつに対する説明力が低下することを指摘している (e.g. 自責, 破局的思考)。つまり、感情労働を行う過程において、単一の方略だけで対処するのではなく、他の方略も用いている可能性が考えられ、それが今回の結果のように、感情労働の方略と認知的感情制御方略の傾向が一致しなかった一因と考えられる。認知的感情制御方略の複数利用について Crocker et al. (2015) は、スポーツ中のストレスコーピングを例に、高いパフォーマンスのレベルにおいて、多くの対処方略を持つことを、うまく適応するためのスキルとして捉えている。スポーツ競技中は、目まぐるしく状況が変わり、複数の方略を使うことによって、状況に上手く対応させていると考えられる。スポーツと職務場面では少し意味合いが変わってくるかもしれないが、流動的な場面で感情を制御するという意味においては共通点があると捉えることもでき、職務中に刻一刻と変わる状況に対応するため、複数の感情制御方略を用いている可能性が考えられる。

認知的感情制御方略と職業性ストレスの関連

認知的感情制御方略と職業性ストレスの相関分析の結果、反すうはイライラ感・不安感・抑うつ感とやや強い正の相関が有意であり、疲労感・身体愁訴と弱い相関が有意であった。自責は不安感・抑うつ感・身体愁訴と弱い正の相関が有意であった。他者非難はイライラ感とやや強い正の相関が有意であり、不安感・抑うつ感と弱い正の相関が有意であった。また、破局的思考は不安感・抑

うつ感とやや強い正の相関が有意であり、イライラ感・疲労感・身体愁訴と弱い正の相関が有意であった。この結果は、先行研究 (e.g., Garnefski, Kraaij & Spinhoven, 2001) で不適応的な方略とされている、反すう・他者非難・破局的思考が多くのストレス反応と関連があることを示しており、先行研究の指摘通り、やはり不適応的な認知的感情制御方略はメンタルヘルス悪化と密接に関連することが分かった。

しかし、同じく不適応的な方略とされている自責に関しては、先に挙げた3つの方略よりも、ストレス反応との相関が小さめであった。榊原・北原 (2016) が行った CERQ を用いた研究のメタ分析によると、自責と他者非難は、反すうや破局的思考と比較して抑うつ・不安などの精神的健康との関連が小さいという傾向があるとされる。そして、本研究の不安感・抑うつ感における相関の大きさを比較すると、反すう・破局的思考の相関係数が.40～.45 なのに対して、自責と他者非難は.27～.31 と小さくなっている。このような結果になる原因について、榊原 (2015) や榊原・北原 (2016) が CERQ の質問項目の内容を指摘している。例えば、従来言語化などにより直接的・間接的に他者を非難するものとして捉えられてきた他者非難が、CERQ では内面で他者を非難するに留まるものであり、そのため、他者を非難することによるソーシャルサポートの喪失の影響が小さく、抑うつ・不安との関連も小さくなったと考えられると示している。

また自責に関しても、従来自己の性格などの修正不可能な側面への帰属が、自尊心の低下などを招き、不適応的な帰結をもたらすとされているが、CERQ の自責尺度で

は、自己の行動的側面への帰属を反映していると考えられる項目が見受けられ、こうした異なる自己の側面への帰属が同時に測定されていることによって、従来の知見よりも不安・抑うつとの関連が小さくなった可能性があるとして述べている。本研究では、**CERQ-RJ**という日本語版**CERQ**の改定版を用いているが、項目の内容に大きな違いはないため、先行研究と同じような結果になったと考えられる。

これらの相関分析の結果、飲食業従事者における感情労働とストレスの関連について、表層演技と深層演技、どちらの方略を用いたとしても、一定のストレスがかかるということが明らかとなり、感情労働そのものがメンタルヘル스에悪影響を及ぼす可能性が示された。

感情労働は、その形態(表層・深層)にかかわらず、あらゆる認知的感情制御方略と関連性のある概念と考えられる。つまり、感情労働とは、多様な認知的感情制御方略の特徴を含む雑多な感情制御方略という側面を持つものなのかもしれない。

さらに、認知的感情制御方略の中でも反すう・他者非難・破局的思考はネガティブなストレス反応を強める傾向にあり、接客中において相手との間に嫌なことが起こった際、その時の感情を繰り返し考えること(反すう)や、相手を責めること(他者非難)、その状況の悪い点を強調して考えること(破局的思考)は、いっそうメンタルヘル스에悪影響を及ぼすことが示唆された。

感情制御方略の媒介効果と感情労働による心理的反応の変化

次に媒介分析の結果、表層演技の場合、媒

介モデルが成立した結果は認められず、深層演技では大局的視点/反すうを媒介変数とした場合、深層演技はこれらの認知的感情制御方略を強め、その大局的視点が不安/抑うつを増悪させるという結果になった。

深層演技から大局的視点/反すうを通り、不安/抑うつへの間接効果が有意であったことから、認知的感情制御方略の中でも、大局的視点と反すうが感情労働(深層演技)によるメンタルヘルスを悪化させる要因であることが明らかとなった。つまり、深層演技そのものがメンタルヘル스에悪影響を及ぼしているのではなく、深層演技を行う過程で、大局的視点や反すうの方略を導くことによって、不安や抑うつ、身体愁訴を高める可能性があるという知見を得ることができた。

大局的視点は一般的には、認知的感情制御方略の中でも適応的な方略とされていた。しかし今回の結果のように、メンタルヘルスへの負の影響を与えた原因として大局的視点という方略の特性が考えられる。榊原・北原(2016)は大局的視点という方略について、「他のよりネガティブな状況との比較を通じて、当該の状況が『まだよい』ことを受け入れる方略であり、状況そのものの評価や意味を変化させるものではない。そのため、短期的には多少ネガティブ感情が低減され得るものの、状況そのものの評価や意味が変化しない以上、長期的な効果はほとんどないことが推察される。」と述べている。つまり、一時的にはポジティブに作用するが、その状況への評価自体を変化させるのではなく、その場しのぎで置かれている状況に対して“諦めている”方略とも捉えられる。つまり、飲食業従事者が日常的に用い

るであろう感情労働を行う過程で、長期的使用に向かない方略（ここでは大局的視点）を用いることによって、最終的にはネガティブに作用すると推測される。

続いて反すうは、ネガティブなできごとに関する気持ちや思考について繰り返し考えるという、感情制御方略の中でも不適応的であり、抑うつ・不安と有意な正の関連を示す方略である（榊原・北原, 2016）。感情労働を行う場合、例えば表層演技では、一時的ではあるが、自身の感情反応の抑制が必要になる。しかし、感情反応の抑制はたいはい上手くいかず、逆にこうした反応が活性化してしまう。こうした感情反応の反発の煽りを受けて、後悔・反すうのような思考が増大し、そしてそれが不安や抑うつを増大に寄与していたのかもしれない。

また、深層演技の場合は、当該の場面における感じ方を変えるために、場面（ストレッサー）に関わる情報を精査し、再検討が行われる。これが上手くいけば良いが、感情労働を強いられる状況で、関連する情報の精査は容易ではなく、いくら精査しても感じ方を覆すような情報に行き当たらないこともあるだろう。そうすると、いたずらに精緻に情報を探索するような情報処理プロセス（すなわち反すう型の情報処理）が発生し、それが抑うつや不安を強めた可能性も考えられる。

このように、表層演技も深層演技も、反すうという認知的感情制御方略を導くリスクを抱えており、その反すうを経ると、やはり不安や抑うつを強めてしまうのだろう。

本研究の限界

本研究の限界点として、一つ目に感情労働

に関する調整変数の多さがある。先行研究では、組織、知人からのソーシャルサポート、従業員の監視、仕事の単調さなどの職場環境、仕事に対する自律性、個人のパーソナリティ特性などが調整変数として挙げられている（榊原, 2011）。本研究ではこれらの変数を統制していないため、分析の結果に影響を及ぼしている可能性がある。そのため、今後は使用する変数の精査と、統制変数を明確にするべきである。

二つ目に、本研究では参加者に、基本情報～各尺度の設問項目を合わせて、合計 150 問への回答を求めた。しかし、この設問数の多さに関して、不良回答の防止・確認のために、設問をきちんと読んでいるかどうか等を確認するダミーの質問を用意しなかった。今回、統計解析を行うにあたって、データセットを全て目視で確認し、不自然に同じ番号へ回答しているデータや、同一人物が複数回回答している可能性のあるデータは削除するなどの対策を講じたが、十分だったと言い切ることはできない。実際に分析に用いたデータの中にも不良回答を残し、それによって内部一貫性を下げってしまった可能性がある。今後の対策として、設問数の多い調査を行う際にはとくに、より正確なデータを収集するための対策が必要であると考える。

まとめ

本研究によって、感情労働が不適応的な感情制御方略を導くことによって、メンタルヘルスに悪影響を及ぼすというプロセスが明らかとなった。また一般に適応的とされている感情制御方略を用いたとしても、感情労働の過程においてはネガティブに作

用する可能性も示唆された。

これまでの研究で述べられていた，“感情労働の中でも深層演技の方略が適応的である”，また例えば大局的視点のような方略は“適応的な認知的感情制御方略である”という知見は，飲食業従事者の感情労働が職業性ストレスに影響するプロセスにおいては，必ずしも当てはまらない。そのため，どのように演技し，どのように感情制御を試みるか，その「やり方」に目を配る必要がある。今回得られた知見は，日々感情労働を用いる，飲食業従事者をはじめとした接客業従事者のメンタルヘルス改善への一助となり，臨床的意義があると考えられる。

引用文献

- Chou, H. Y., Hecker, R., & Martin, A. (2012). Predicting nurses' well-being from job demands and resources: a cross-sectional study of emotional labour. *Journal of Nursing Management, 20*, 502-511.
- Crocker, P.R.E., Tamminen, K. A., and Gaudreau, P. (2015). Coping in sport. In S. Hanton and S. Mellalieu (Eds.). *Contemporary advances in sport psychology: A review*, Routledge: New York, 28-67.
- 衛藤 進吉 (2013). 対人サービス業務でのメンタルヘルス 日本農村医学会雑誌, *61*, 840-853.
- Garnefski, N. Kraaij, V. Spinhoven, P. (2001). Negative life events, cognitive emotion regulation and emotional problems. *Personality and Individual Differences, 30*, 1311-1327.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*, 95-110.
- Gross, J. J. (1998a). 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. (1998b). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology, 2*, 271-299.
- Gross, J. J., & Thompson, R. A. (2007). Emotion Regulation: Conceptual Foundations. *Handbook of emotion regulation*, 3-24.
- 浜田 陽子・庄司 正実・原田 隆之 (2013). 外食産業従事者の職業性ストレスと精神健康度の関連について—Job Demands-Resources Modelの観点から— 目白大学心理学研究, *9*, 77-89.
- Hülshager R. U. & Schewe F. A. (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.
- 厚生労働省 (2015). ストレスチェック制度導入マニュアル <https://www.mhlw.go.jp/bunya/roudo/ukijun/anzeneisei12/pdf/150709-1.pdf>, (2021年11月23日)
- 厚生労働省 (2020). 令和元年度「過労死等

- の労災補償状況」を公表します
<https://www.mhlw.go.jp/content/11402000/000521999.pdf>, (2021年11月23日)
- 厚生労働省 (2021). メンタルヘルス対策 (心の健康確保対策) に関する施策の概要 <https://kokoro.mhlw.go.jp/guideline/guideline-mental-health/>, (2022年1月28日)
- Ochsner N. K. & Gross J. J. (2008). Cognitive Emotion Regulation Insights From Social Cognitive and Affective Neuroscience. *Current Directions in Psychological Science*, 17, 153-158.
- 應戸 麻美・大田 明英 (2016). 病棟看護師の感情労働と職務満足度のポジティブな側面 バイオメディカル・ファジィ・システム学会誌, 18(2), 23-30.
- 大江 勤子 (2021). 専門学校生が終末期看護実習で行った感情労働の実態と関連する要因 日本看護研究学会雑誌, 44.
- 榎原 良太 (2011). 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.
- 榎原 良太 (2014a). 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.
- 榎原 良太 (2014b). 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— 東京大学大学院教育学研究科紀要, 54, 251-259.
- 榎原 良太 (2015a). 患者との関わりにおける看護師の認知的感情制御と転退職意図の関連 感情心理学研究, 23, 12-22.
- 榎原 良太 (2015b). 認知的感情制御方略の使用傾向及び精神的健康との関連 (日本語版 CERQ の作成) 感情心理学研究, 23, 46-58.
- 榎原 良太・北原 瑞穂 (2016). メタ分析による認知的感情制御尺度と抑うつ・不安の関連の検討 心理学研究, 87, 179-185.
- 関谷 大輝・湯川 進太郎 (2010). 感情労働の諸相 筑波大学心理学研究, 39, 45-56.
- 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.
- 総務省 (2015). 平成 27 年国勢調査就業状態等基本集計結果 <https://www.stat.go.jp/data/kokusei/2015/kekka/kihon2/pdf/gaiyou.pdf>, (2022年1月28日)
- Urano, Y., Kobayashi, R., & Sakakibara R. (2022). Revision and validation of the Japanese-version cognitive emotion regulation questionnaire: psychometric properties and measurement invariance across gender. *Cogent Psychology*, 9:1, 2064790.
- 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.

謝 辞

本研究の調査を行うにあたり，鹿児島大学の榎原良太先生から，使用尺度の詳細についてご教授頂き，尺度の最新版を提供して頂きました。この場をお借りして，深く御礼申し上げます。