

大学生における感情労働的経験が 社会的技能形成に与える影響の検討

西岡摩衣 信州大学大学院教育学研究科学学校教育専攻臨床心理学専修
鈴木俊太郎 信州大学教育学部附属教育実践センター

概要

対人業務におけるストレス要因は自己の感情を職務上求められる形に操作する感情労働であるとされているが、感情労働には正・負の両面の影響が示されている。本研究では感情労働的経験がもたらす正の影響に着目し、社会的技能形成と就業への意識に対する感情労働的経験の影響と職種による差異を検討した。その結果、社会的技能の形成には感情労働的経験以外の要因が影響を与えやすいことが示されたが、一部の感情労働経験は情動知能として日常生活においてポジティブな般化をもたらす可能性が示唆された。また職種によって必要な感情労働に差異が見られたことから、その傾向の把握が個人の適性を生かす職を選ぶ材料となると考えられる。

キーワード：感情労働，社会的技能，情動知能，就業

問題と目的

感情労働

日本では近年仕事や職業生活に関する不安やストレスを感じている労働者が 50%を超え（厚生労働省，2015），うつ病をはじめとする精神障害の労災認定件数が 3 年連続で過去最多を更新している（厚生労働省，2014）。特に日本の産業構造は，GDP（国内総生産）・全就業者数における第 3 次産業の割合は 7 割を占めていることから，対人業務に従事する労働者のメンタルヘルスに焦点を当てた労働災害への対策が求められている（総務省，2011）。Hochschild(1983)は，感情労働を「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」と定義した。感情作業とは，感じる感情の強さや内容を適切に操作しようと試みる作業であり，これは感情規則（職業上・社会的に表出することが望ましい，あるいは望ましくないと言われる感情）に従って行われる。このように労働者が自身の感情を社会的に求められている形へと操作するよう努めることは，感情的不協和を生じさせるため，ストレスフルな過程であるとされている（Grandey, 2000）。対人援助職者の感情労働がストレスに与える影響を調査した萩原・瀧ヶ崎・稲木(2004)では，感情的不協和がストレ

ス反応・バーンアウト傾向を促進することが示されている。

emotional work としての感情労働

感情労働に関する研究は、労働者に与えるストレスやバーンアウトをもたらすものとしてネガティブな側面に着目する“emotional labor”(Hochschild, 1983)として始まったが、Zapf(2002)は、職務感情労働の状況に応じて感情の表出を適切に統制することで感情的不協和やストレスの軽減につながることや、ソーシャルサポートを得やすくなるといったポジティブな側面にも着目し、個人の心理過程としてより中立的なニュアンスをもつ“emotional work”と表記した。emotional workにおける自己、あるいは他者の感情に対する知覚と管理を表す概念として、情動知能(emotional intelligence: EI)がある。これは、「自分自身や他人の情動をコントロールする能力、これらの情動を理解し適切に利用する能力(Salovey & Mayer, 1990)」と定義され、Goleman(1995)は、情動知能の高い人ほど相互にストレスの少ない対人関係を築き、適応的な社会生活を送ることができるとしている。また、情動知能に含まれる「適切な自己の感情・振る舞いの統制と他者感情の知覚を行う能力」であるセルフ・モニタリングに関して、サービス提供者の職務パフォーマンスの関連を研究した大嶋・小口(2014)では、セルフ・モニタリング能力の高いサービス提供者ほど顧客からの評判が高く、職務パフォーマンスとの正の相関を持つことが示された。

感情労働の有用性の可能性

感情労働がもたらすネガティブな影響は否定できないが、人を相手とする労働が中心的産業となっている現状では、労働場面において感情作業を行わないことは難しい。しかし、情動知能としての機能の観点からとらえると、感情労働経験を通じた社会的技能の形成は、社会適応の促進や職務能力の向上につながると考えられる。特に、社会に出る前の学生が感情労働な経験をするとは、社会的技能を形成や学生が抱く将来の就業に対する意識にも影響を与えているのではないだろうか。また、Hochschild(1983)が対人援助職における感情労働に注目したように、職種による感情労働的経験の差異が社会的技能形成に関連する可能性も考えられるだろう。

本研究の目的

本研究では、感情労働的経験と社会的技能の関連について検討を行う。社会的技能としては、①対人関係能力、②情動知能、③就業への意識(不安感・効力感)を仮定する。なお、本研究における労働とは、「給与の発生する仕事」と定義する。

仮説

仮説 1 感情労働的経験の多い人ほど、対人関係能力・情動知能・就業への効力感が高く、就業への不安感は低い。

仮説 2 労働経験が多い人ほど、対人関係能力・情動知能・就業への効力感が高く、就業への不安感は低い。

仮説 3 労働の種類によって感情労働の経験の多さ・対人関係能力・情動知能・就業への効力感・就業への不安感は異なる。

方法

調査対象者

北信越地方の大学 2～4 年生・大学院生・研究生・科目等履修生 118 名(男性 40 名, 女性 78 名)を対象とした。平均年齢は 21.27 歳($SD = 1.41$)であった。

質問紙の構成

①**Kiss-18** 対人関係能力を測定するために、「対人関係を円滑にはこぶために役立つ技能」としての社会的スキルを測る菊池(1988)の Kiss-18(Kikuchi's Social Skill Scale)を用いた。18 項目からなり、「いつもそうだ(5)」から「いつもそうでない(1)」の 5 段階評定とした。

②**日本語版 WLEIS** 情動知能を測定するために Wong & Law(2002)によって作成された Wong and Law EI Scale(WLEIS)を豊田・山本(2011)が翻訳して作成した日本語版 WLEIS を用いた。16 項目からなり、「非常にあてはまる(7)」から「全く当てはまらない(1)」の 7 段階評定とした。

③**就業効力感尺度** 古市(2012)によって作成された、実際の就業場面で直面するさまざまな課題(職務自体, 職場の人間関係, 職務上の困難への対処, 離転職など)にかかわる自己効力感を測定する尺度を用いた。7 項目からなり、「はい(5)」から「いいえ(1)」の 5 段階評定とした。

④**就業不安尺度** 古市・久尾(2007)によって作成された、就職に対する不安(就職全般, 適職の選択, 職務の遂行, 対人関係, 職務上の失敗の克服など)を測定する尺度を用いた。5 項目からなり、「はい(5)」から「いいえ(1)」の 5 段階評定とした。

⑤**労働経験の有無** 「給与の発生する仕事をしたことがありますか」という質問に対して「はい」または「いいえ」の回答を求めた。

⑥**労働の種類・経験期間** ⑤の質問に「はい」と答えた人のみに、「どのような仕事をどのくらいの期間したことがありますか」という質問と例(レストランのホールスタッフ 8 か月, 個別指導塾の講師 1 年 3 か月)を示し, 自由記述での回答を求めた。

⑦**ターゲットとする労働** ⑥の質問の回答のうち「一番印象に残っている労働は何ですか」という質問に対して, 回答を求めた。

⑧**感情労働尺度** 萩野・瀧ヶ崎・稲木(2004)が作成した感情労働尺度を用いた。この尺度は医療・福祉系の対人援助職者を対象として, 患者との対人場面における感情労働のあり方を多次元的に測定するために作成されたものだが, 項目内容を微修正することで他の対人場面における労働者を対象としても使用可能であるとされている。そのため, 本研究では従来の項目内容における「患者」を「相手」に修正して使用した。21 項目からなり,

「とてもよくある(5)」から「ほとんどない(1)」の5段階評定とした。この尺度項目では、⑦で記入した仕事をしている時のことについて回答を求めた。

⑨フェイスシート項目 学部、専攻、学年、性別、年齢の回答を求めた。

⑩ためになった経験 ⑦で回答した仕事の中で最も自分のためになったと思う経験について、自由記述での回答を求めた。

調査手続き

大学の授業時を利用して質問紙を配布し、回答を求め、授業時間内に回収した。

分析

データの集計・分析には、IBM SPSS Statistics ver.22 を利用した。

結果

感情労働尺度得点の平均値(68.65)に対して平均値マイナス1SD(21~56)以下を低群、平均値プラス1SD(82~104)以上を高群、その中間を中群として3群に分類し、分析を行った。

(1) 仮説1の検討

感情労働尺度得点群別の分散分析 感情労働的経験の強度と対人関係能力・情動知能・就業への効力感・就業への不安感の関連を検討するために、感情労働尺度得点群(低・中・高群)を独立変数、Kiss-18 尺度得点・情動知能尺度得点・就業効力感尺度得点・就業不安感尺度得点を従属変数として、1要因3水準の分散分析を行った結果、感情労働群と各尺度の平均の差に有意差はなかった(Kiss-18: $F(2, 111) = 0.49$, $MSE = 75.45$, $p = .616$, 情動知能: $F(2, 111) = 0.49$, $MSE = 114.20$, $p = .451$, 就業効力感 $F(2, 111) = 0.62$, $MSE = 17.00$, $p = .539$, 就業不安感 $F(2, 111) = 0.24$, $MSE = 27.49$, $p = .788$)。

Kiss-18・情動知能尺度の因子分析 各尺度の因子別の感情労働尺度因子との関連を検討するため、複数の因子が存在すると考えられる Kiss-18, 情動知能尺度について因子分析を行った。Kiss-18 では先行研究に倣って最尤法・プロマックス回転を用い、3因子解を採用した。累積寄与率は38.28%であった。第1因子を「問題解決因子」、第2因子を「コミュニケーション因子」、第3因子を「仕事能力因子」と命名した。情動知能尺度では、先行研究に倣って最尤法・プロマックス回転を用い、4因子解を採用した。累積寄与率は53.29%であった。先行研究と同じ因子名を採用し、第1因子を「情動の調節因子」、第2因子を「他者の情動評価因子」、第3因子を「情動の利用因子」、第4因子を「自己の情動評価因子」とした。

感情労働尺度得点と各尺度(因子別)との関連 感情労働尺度と各尺度因子の関連を検討するため、感情労働尺度得点群(低・中・高群)を独立変数、Kiss-18 尺度各3因子の得点・情動知能尺度各4因子の得点・就業効力感尺度得点・就業不安感尺度得点を従属変数とした1要因3水準の分散分析を行った結果、情動知能尺度の「情動の利用因子」にお

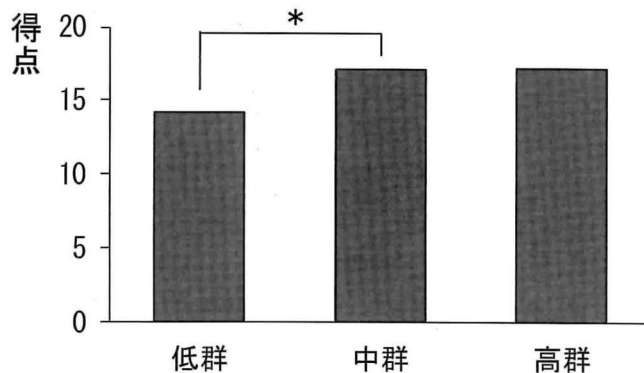


図1 感情労働群別「情動の利用因子」得点 (* $p < .05$)

いて有意差が見られた ($F(2, 103) = 3.56$, $MSE = 14.40$, $p = .032$)。Bonferroni の方法による多重比較を行った結果、感情労働低群と中群の間の平均値の差が有意であった。感情労働群別「情動の利用因子」得点を図1に示した。

感情労働尺度の因子分析 感情労働尺度の因子別に各尺度との関連を検討するため、本研究で得られた感情労働尺度について因子分析を行った。先行研究に倣って最尤法・プロマックス回転を用い、4因子解を採用した。累積寄与率は64.23%であった。第1因子を「相手感情への注目因子」、第2因子を「自己抑制因子」と命名した。第3因子を「ネガティブ感情表出因子」、第4因子を「会話コントロール因子」と命名した。

感情労働尺度因子別の重回帰分析 感情労働尺度の因子別に各尺度との関連を検討するため、感情労働尺度の各4因子を目的変数、Kiss-18の各3因子、情動知能尺度の各4因子、就業効力感、就業不安感を予測変数とした重回帰分析を行った。多重共線性の許容度が十分ではなく、他因子との高い相関があった「自己抑制因子」を削除して分析を行った結果、「他者の情動評価因子」を予測変数とした分析において、決定係数は1%水準で有意であった($R^2 = .11$, $F(3, 102) = 4.25$, $p < .01$)。許容度は.660～.825の間にあり、相関は.013～.448の間にあったため、多重共線性の問題はないと判断した。表1に各目的変数の標準偏回帰係数を示した。

(2) 仮説2の検討

労働経験期間と、対人関係能力・情動知能・就業への効力感・就業への不安感との関連を検討するため、労働期間と各尺度の相関分析を行った結果、労働期間と「問題解決因子」($r = .203$, $p = .030$)、「コミュニケーション因子」($r = .118$, $p = .045$)、「仕事能力因子」($r = .334$, $p = .000$)、就業効力感($r = .291$, $p = .002$)の間に有意な正の相関、就業不安感($r =$

表1 「他者の情動評価」因子を予測変数とした重回帰分析の結果

条件名	標準偏回帰係数	有意確率
「相手感情への注目」因子	.40**	.001
「ネガティブ感情表出」因子	-.19	.066
「会話コントロール」因子	-.18	.086
決定係数	.11**	—

** $p < .01$

-.378, $p = .000$)の間に有意な負の相関があった。

(3) 仮説3の検討

ターゲットとする労働の回答結果を KJ 法を用いて分類した結果, 「接客」「販売」「教育」「作業」の4カテゴリーの職種が抽出された。労働の種類による感情労働的経験・対人関係能力・情動知能・就業への効力感・就業への不安感の違いを検討するため, 4カテゴリーの職種を独立変数, 感情労働尺度各4因子の得点・Kiss-18各3因子の得点・情動知能尺度各4因子の得点・就業効力感尺度得点・就業不安感尺度得点を従属変数とした1要因4水準の分散分析を行った結果, 「相手感情への注目因子」($F(3, 109) = 2.88$, $MSE = 37.01$, $p = .039$), 「自己抑制因子」($F(3, 109) = 3.50$, $MSE = 25.41$, $p = .018$), 「ネガティブ感情表出因子」($F(3, 109) = 8.95$, $MSE = 8.40$, $p = .000$), 「会話コントロール因子」($F(3, 109) = 3.22$, $MSE = 3.64$, $p = .026$)において有意差が見られた。Bonferroniの方法による多重比

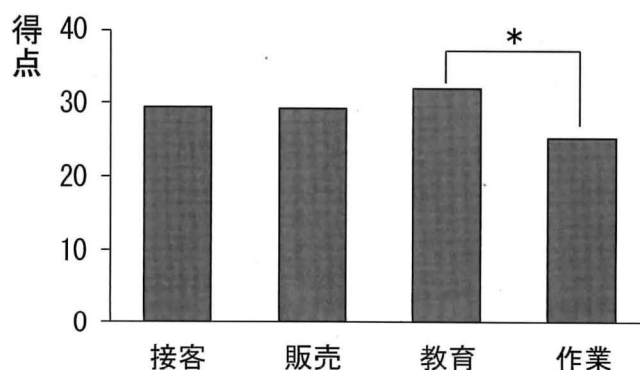


図2 職種別「相手感情への注目」因子得点 (* $p < .05$, ** $p < .01$)

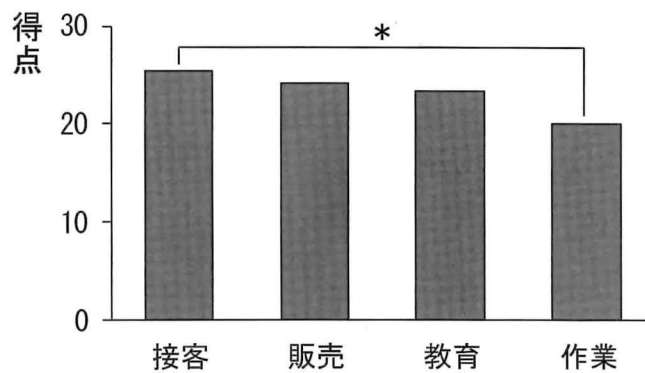


図3 職種別「自己抑制」因子得点 (* $p < .05$, ** $p < .01$)

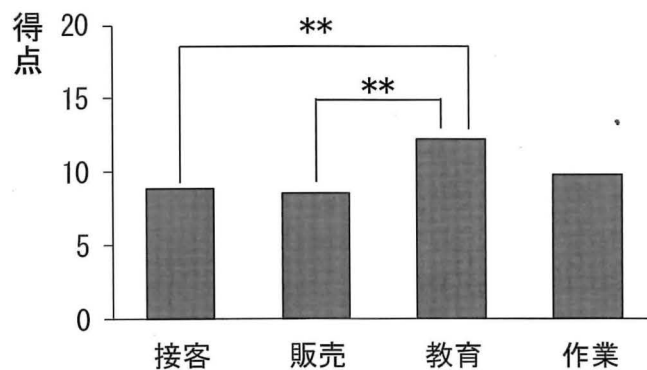


図4 職種別「ネガティブ感情表出」因子得点 (* $p < .05$, ** $p < .01$)

較を行った結果、「相手感情への注目因子」では「教育」と「作業」(図2),「自己抑制因子」では「接客」と「作業」(図3),「ネガティブ感情表出因子」では「接客」と「教育」(図4),「会話コントロール因子」では「教育」と「作業」(図5)の平均値の差が有意であった。

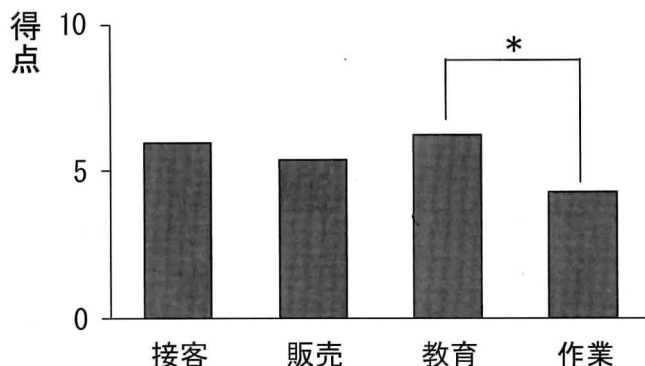


図5 職種別「会話コントロール」因子得点 (* $p < .05$, ** $p < .01$)

考察

(1) 仮説1

全体的な尺度得点としては、感情労働的経験と対人関係能力・情動知能・就業への効力感・就業への不安感の関連は見られず、仮説は支持されなかった。因子ごとの分析の結果、感情労働的経験の強度と「他者の情動評価因子」の間に有意な差があったが、図1に示したように、感情労働低群と中群の間に有意な差があるにもかかわらず、中群よりも得点の高い高群との間には有意差がなかったことから、「他者の情動評価因子」に影響を与える要因は感情労働的経験の強度だけではなく、他の要因を媒介している可能性が考えられる。全体的な尺度得点において仮説を支持しなかった理由としては、社会的技能や就業に対する意識の形成には、感情労働的経験が与える影響よりも他の変数の与える影響の方が大きいのではないかと考えられる。豊田ら(2005)では、情動知能は自尊感情・BigFiveとの関連が強いことが示されており、菊池・長濱(2008)では社会的スキルは職務満足度と強い相関を持つことが示されている。以上の結果と先行研究から、感情労働的経験の強度よりも個人の性格特性や職場の環境といった、本研究では扱われなかった要因が社会的技能の形成に強い影響を与えている可能性が考えられる。

また、表1に示したように感情労働における「相手感情への注目因子」が情動知能の「他者の情動評価因子」を有意に説明しているという結果からは、職務上相手の感情に注目・配慮するよう努めている人ほど、職務以外の場においても周囲の人の感情を理解することができるといふ傾向が示された。感情労働経験の中で培われた姿勢が日常生活においても情動知能として般化され、利用可能になっていると言えるこの結果は、仮説を部分的に支持したと考えられる。

(2) 仮説 2

労働経験期間の長さとの正の相関が見られたのは、対人関係能力における「問題解決因子」、「コミュニケーション因子」、「仕事能力因子」と就業への効力感であり、負の相関が見られたのは就業への不安感であった。相関係数は.118～.334 と低い相関であったことから、仮説は部分的に支持されたと言える。この結果からこれらの要因同士が因果関係にあるのか、相互に影響し合う相関関係にあるのかは断定できないが、長期的に労働を経験することは問題解決能力、コミュニケーション能力、仕事能力、就業に対する効力感を高め、就業に対する不安感を弱めることにつながる可能性、あるいは、上記の対人関係能力や就業への効力感が高い人ほど長期間労働に携わることができる可能性の両面が考えられる。

(3) 仮説 3

教育系労働の特徴 教育系の労働では、作業系の労働と比較して「相手感情への注目」、「会話コントロール」を行う傾向が有意に高いという図 2・図 5 の結果からは、指導者の立場にいる人の労働においては相手（生徒）の感情に配慮しながらも、会話の方向性をコントロールすることが重要になるという傾向が示された。教育系労働に分類される対象者の労働経験に関する自由記述においても、「生徒が何を思っているか何を疑問に思っているかを察することが大事」「一生懸命どう伝えたらいいか考えた。伝え方を考えることが大切」という回答が得られている。人を相手にすることが少ない作業系労働と比較して、対人援助職である教育系労働の傾向が顕著に表れた結果であると考えられる。また、教育系の労働では接客系・販売系の労働と比較して「ネガティブ感情表出」を行う傾向が有意に高いという図 4 の結果は、教育系労働において指導的な立場となるため、厳しい態度を示したり怒り感情を表さなければならない状況が多くなるという傾向が表れていると考えられる。反対に、接客系労働・販売系労働において労働者は客に対して奉仕する立場となって働く。労働者の置かれる立場によって必要となる感情労働の種類が異なることが示唆された。

接客系労働の特徴 接客系の労働では、作業系の労働と比較して「自己抑制」を行う傾向が有意に高いという図 3 の結果は、接客業においては感情作業が不可欠であることを示していると考えられる。作業系労働においては個人の能力を測る基準として数値的な結果を求められる一方、接客業における労働者の評価基準は、自己の真の感情に左右されることなくいかに感情作業を行って働くことができるかどうかという点に置かれているため、このような結果が得られたのではないかと考えられる。

総合考察

本研究は、大学生における感情労働的経験と社会的スキル形成の関連を検討するために行った。感情労働的経験が中心的な役割を果たして社会的スキル形成にポジティブな影響をもたらす、という仮説 1・仮説 2 は部分的に支持されるという結果にとどまったことで、社会的技能の形成においては、感情労働的経験の影響は小さく、その他の要因が影響を与えやすいということが示唆された。また、仮説 3 の結果からは、職種の種類によって労働

者が置かれる立場によって必要となる感情労働の種類が異なることが分かった。どの職種においてはどのような感情労働が求められるのかを把握することは、人々が就業に際して自身の適性を生かす職を選ぶための材料としての意義があると考えられる。

本研究の課題と今後の展望

感情労働的経験のもたらす影響について、仮説を支持する結果が得られなかった理由として、社会的技能の形成と労働経験の因果関係が明確でなかったことが挙げられる。感情労働との関係性がより深いと考えられる技能を定めること、そして多次元的な検討を行うことで、各要因間の因果関係を明らかにすることが必要である。今後は、感情労働経験の持つネガティブ・ポジティブ両面の特性を相補的にとらえることで、個人と組織双方により利益をもたらす労働の形を目指すことが、感情労働研究を活かすところとなるだろう。

引用文献

- 古市裕一(2012). 大学生の職業忌避の傾向と自己効力感及び就業不安 岡山大学大学院教育学研究科研究集録, **151**, 43-50.
- 古市裕一・久尾敏子(2007). 青年の職業忌避の傾向と就業不安および進路決定効力感 岡山大学教育学部研究集録, **135**, 1-7.
- ゴールマン D.(著) 土屋京子(訳) (1996). EQ～こころの知能指数 講談社. (Goleman, D. (1995). EMOTIONAL INTELLIGENCE: Why it can matter more than IQ. London: Bloomsbury.)
- 萩野佳代子・瀧ヶ崎隆司・稲木康一郎(2004). 対人援助職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.
- ホックシールド A. R.(著) 石川准・室伏亜希(訳) (2000). 管理される心—感情が商品になるとき—. 世界思想社. (Hochschild, A. R. (1983). The managed heart: Commercialization of human feeling. Berkeley: University of California Press.)
- 菊池章夫(1988). 思いやりを科学する—向社会的行動の心理とスキル— 川島書店.
- 菊池昭夫・長濱加那子(2008). Kiss-18 の妥当性についての一資料. 尚絅学院大学紀要, **56**, 261-264.
- 厚生労働省 (2014). 平成 25 年労働安全衛生調査 (<http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/h25-46-50.html>). 2016 年 1 月 10 日.
- 厚生労働省 (2015). 平成 26 年度「過労死等の労災補償状況」 (<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000089447.html>). 2016 年 1 月 10 日.
- 大嶋玲未・小口孝司(2014). サービス提供者のセルフ・モニタリング, 誠実性と評価指標の関連性 立教心理学研究, **56**, 23-32.
- Grandy, A. A.(2000). Emotion regulation in the work place: A new way to conceptualize emotional labor *Journal of Occupational Health Psychology*, **5**, 95-110.

- Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality* **9**, 185-211.
- 総務省(2011). 「労働力調査」 (<http://www.stat.go.jp/data/roudou/2.htm>). 2016 年 1 月 10 日.
- 豊田弘司・森田泰介・金敷大之・清水益治(2005). 日本語版 ESCQ(Emotional Skills & Competence Questionnaire)の開発 奈良教育大学紀要, **54**, 43-47.
- 豊田弘司・山本晃輔(2011). 日本語版 WLEIS(Wong and Law Emotional Intelligence Scale)の作成 奈良教育大学教育学実践総合センター研究紀要, **16**, 13-18.
- Wong, C. S. & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The leadership Quarterly*, **13**, 243-274.
- 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.