資料

感情労働尺度日本語版 (ELS-J) の作成¹

関谷大輝 東京成徳大学応用心理学部

湯川進太郎 筑波大学人間系

Development of the Emotional Labour Scales Japanese version (ELS-J)

Daiki Sekiya (*Faculty of Applied Psychology, Tokyo Seitoku University*)Shintaro Yukawa (*Faculty of Human Sciences, University of Tsukuba*)

Although it seems that the emotional labor process consisted of surface acting and deep acting, there were no instruments for measurement of these two aspects in Japan. The purposes of the present study were as follows: (a) translating the original version of the Emotional Labour Scales (ELS) into Japanese, (b) developing Emotional Labour Scales Japanese version (ELS-J), and (c) examining its reliability and validity. Previous studies showed that the original ELS as six factors: surface acting, deep acting, intensity, frequency, variety, and duration. However, in accord with the duration subscale consisted of only one item, though in the present study, we assumed that ELS-J has five factors consisted of 14-item and the one duration item. Data from 233 full-time workers were analyzed, and the results of factor analyses were corresponded to the original ELS. Each subscales showed sufficient internal consistency and concurrent validity with burnout scales. These findings provided support for reliability and validity of ELS-J.

Key words: emotional labor, surface acting, deep acting, scale

現代のわが国においては、社会情勢や産業構造の変化を反映し、労働者の休職や自殺数の増加が社会問題化している（太田・稲富・田中，2008）。労働者が職業ストレスによって心身不調に陥ったり、その結果として休職や自殺といった事態を招いたりすることは、労働者本人のみならず、雇用者側にとっても望ましいことではない。重大な社会的損失を招く労働者の職業ストレスや、それを原因としたメンタルヘルス不調がもたらす諸問題への対策は急務であるといえるだろう。

さて、近年、職業ストレスをもたらす労働形態の一要因として“感情労働 (emotional labor)”が注目を集めている。感情労働とは、米国の社会学者 Hochschild (1983) によって提唱された概念であり、

肉体労働や頭脳労働と並んで、職務の遂行に労働者自身の感情管理が求められる労働形態を指す。たとえば、独立行政法人労働政策研究・研修機構 (2011) による調査では、メンタル不調者のいる割合が最も高かった産業は“医療・福祉”であったことが指摘されている。また、平成24年度中の精神疾患を理由とした労災保険の請求件数では、上位3業種が日本標準産業分類（中分類）に基づく対人的なサービス業で占められている（厚生労働省，2013）。このように、現代では、本邦を含むいわゆる先進諸国を中心に、サービス産業が非常に発達していることと相まって、職業場面において労働者が自身の感情や表情を適切に操作する必要性が高まっている。このため、職業ストレスに通底する調整的要因として、労働者の感情の在り方や、労働者の感情管理に伴う負担に着目することがより重要となっているのである。

感情労働を構成する主要な概念

表層演技と深層演技 感情労働において、労働者には表層演技 (surface acting) および深層演技

Correspondence concerning this article should be sent to: Daiki Sekiya, Tokyo Seitoku University, 2014 Hoshina, Yachiyo, Chiba 276-0013, Japan (e-mail: daiki.sekiya@gmail.com)

¹ 本尺度の日本語訳作成にあたって、原版のELSに関する資料を快くご提供くださいましたBrotheridge教授 (The Université du Québec à Montréal) に、この場をお借りして心より御礼申し上げます。

(deep acting) と呼ばれる2種類の演技が要求される (Ashforth & Humphrey, 1993; Hochschild, 1983)。これらの2つの演技は、感情労働において中心的な感情管理プロセス (emotional regulation process) の中に位置づけられている (Grandey, 2000)。すなわち、表層演技と深層演技とは、職務上適した形態で感情を用いるために、労働者自身の内面的な感情を変化させたり、外面的な感情表現の仕方を変容させる方略を指す。感情労働においては、社会的に適切とされる感情の表し方を定めた表出規則 (display rules) が、明示的あるいは暗黙的に存在する。感情労働者は、このような表出規則に従って行う感情管理のプロセスの中で、2種類の演技に意図的に取り組んでいるのである。

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表出の仕方を変える方略である (Hochschild, 1983)。すなわち、表層演技は、実際に感じている感情とは関係なく、対外的な感情の表し方や見せ方に関する管理や統制を行うことを指す。たとえば、本当はイライラしているのに笑顔で対応するというように、何らかの感情を抑制したり、抱いていない感情を抱いているかのように振舞ったりすることが表層演技に該当する。

また、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 (Hochschild, 1983)。つまり、その場面において社会的に、あるいは職業上望ましいと見なされる感情を実際に抱くべく、感情の感じ方そのものを意図的にコントロールしようとすることを指す。たとえば、嫌な客が来た時に“嫌だと思わないようにする”といった場面が、深層演技に該当する。深層演技では、労働者自身が抱く感情それ自体を、職務上望まれるように変容させることから、表層演技のように、表情や身振りを取り繕う表面的な演技は行われない。しかし、たとえば役者が役に入り込む際に意識や努力が必要であるのと同様に、感情労働における深層演技も意図的な演技の一方略として位置づけられている。

さて、表層演技は、自己不一致な感情表現を行わなければならないことから大きな労力が必要だといわれており (Grandey, 2000)、労働者の職務満足感の低下や、バーンアウトにおける情緒的消耗感の促進といった影響をもたらす (Bono & Vey, 2005)。また、職場家庭間葛藤 (work-family conflict) の見地からは、家庭生活への葛藤を増大させる可能性が指摘されている (Yanchus, Eby, Lance, & Drollinger, 2010)。一方、感情労働において、顧客の満足感を高めるといった目的を達成するという視点からは、表層演技は好ましい感情管理方略として捉えることも可能である (Grandey, 2000)。

この反面、深層演技は、表層演技と比較した場合において、より適応的な感情統制方略と位置づけられることもある (Brotheridge & Lee, 2003)。たとえば、深層演技は、情緒的消耗感を減じ (Totterdell & Holman, 2003)、個人的達成感を高める働き (Brotheridge & Lee, 2003) があることが示唆されている。また、ネガティブな感情やストレインとは強い関連が見られないとする研究結果 (Liu, Prati, Perrewe, & Ferris, 2008) という知見のように、深層演技によるポジティブ効果を示唆する研究結果は複数提出されている。しかし、榊原 (2011) は、深層演技においては“自然な感情経験とつくられた感情経験のずれ”が継続する結果生じる自己欺瞞により、悪影響が生じ得ると述べている。深層演技と職務満足感の間に有意な負の相関を報告した知見 (Grandey, 2003) のほか、Bono & Vey (2005) によるメタ分析では深層演技と情緒的消耗感の間に正の関連が見られたという指摘もなされており、深層演技が常にポジティブな性質を有するとは断言できない点には留意が必要であろう。

感情的不協和 一方で、これらの演技によって、表現と感情が分離すると、労働者には一種の心理的な緊張状態が生じる (Hochschild, 1983)。このように、感情労働場面において演技を行う中で、自身の感情やその表現の齟齬や分離を継続させた結果として生じる一種の感情的な葛藤は、感情的不協和 (emotional dissonance) と呼ばれている。

人が感情を抑制する際には、外見上の感情表出は抑制できているとしても、それに反して自律神経系の活動は高まっていることが明らかにされている (Gross, 1998; Robinson & Demaree, 2007)。また、John & Gross (2004) は、ネガティブ感情を抑制しても、感情は消えずに未解決な感情として蓄積してしまう一方で、ポジティブ感情を抑制すると、ポジティブな感情自体が減少してしまうことを指摘している。すなわち、精神的、身体的な両側面において、感情の抑制は我々に大きな負荷をもたらし得る活動であるといえる。

感情労働の主要素はこの不協和にあるという指摘もあるように (Bono & Vey, 2005)、感情的不協和は感情労働を特徴づける要因だといえよう。感情的不協和は、一貫してバーンアウトにおける情緒的消耗感や脱人格化との強い関連が明らかにされているほか (荻野・瀧ヶ崎・稲木, 2004; Zapf, Seifert, Schmutte, Mertini, & Holz, 2001)、職務満足感の低下や離職転職意思の増大に対しても、大きな影響力を持つことが指摘され (Bono & Vey, 2005)、感情労働における特に強いストレス源として扱われることが多い。

本邦における感情労働研究数の推移

感情労働への注目が高まりを見せる中、世界各国で

は数多くの実証的研究が行われてきた。感情労働概念が提示された1983年から現在までの感情労働に関連する研究数を確認するため、心理学分野を中心とした行動科学、社会科学系分野の文献データベースであるPsycInfo (American Psychological Association) による論文検索を行ったところ、海外における文献数²は293編であった。なお、このうち235編は過去10年以内(2004年以後)の公刊であり、さらに、最近5年間(2009年以後)の公刊文献数は153編にのぼる。海外においては、感情労働概念が一般化する中で、研究の蓄積が急速に進んでいることが見て取れる。

一方、本邦で公刊された文献数³を、日本国内の学術論文情報が検索できるデータベースであるCiNii(国立情報学研究所)を用いて検索した結果、文献総数として206件の検索結果が返された。しかし、国内の文献は、いわゆる雑誌記事や評論、特集論文や紀要論文が多数を占めている点が特徴的であり、審査付の学術誌と見なされる媒体に掲載された研究論文数は40編に満たない。さらに、心理学分野の学術雑誌⁴に掲載された論文数に限定すると、論文数は過去10年以内(2004年以後)の7編⁵に限られるのが現状である。文献総数を考慮すれば、近年に至って日本国内でも感情労働に対する関心が高まっていることは明らかであるが、本邦においては、実証的研究が海外のそれに比べると大きく遅れているといわざるを得ない。もちろん、日本国内における文献数を、他の多くの国々や地域で発表された英語文献の総数と一律に比較することは適当ではないとはいえ、日本におけるサービス産業化の進展度合いや経済規模などを考慮すれば、国内での感情労働研究は、さらなる発展が期待される分野であろう。特に、感情労働には文化差が影響する可能性が指摘されていること(Brotheridge & Taylor, 2006)を踏まえると、感情労働の特徴や感情労働に伴うスト

レスへの対処方略に関する実証的検討を、日本国内においても積極的に進めていくことが重要な課題である。

感情労働の心理学的測定尺度

須賀・庄司(2008)は、感情労働に関する心理学的な測定尺度が以下の2群、すなわち、(a) Brotheridge & Lee (2003) による the Emotional Labour Scales (ELS; 以下 ELS と表記する) に代表される尺度の一群と、(b) Zapf, Vogt, Seifert, Mertini, & Isic (1999) による (FEWS) に代表される尺度の一群に分類が可能であることを指摘している。前者は、表層演技と深層演技を中心的な下位概念として包含する尺度であり、後者は、感情的不協和や感情表出に関わる要求といった下位因子によって構成される尺度である。既存の主要な感情労働尺度と、それぞれの想定する下位因子を一覧にした Table 1 を見ると、各尺度が想定する下位因子の構造には上述のような違いがあることが確認できる。

海外で行われてきた先行研究において、これらの尺度は研究目的や着目する概念に応じてそれぞれ適宜使い分けられてきた。たとえば、ELS が用いられる研究では、感情労働において感情をいかに管理するかという方略 (strategies) 的側面である表層演技や深層演技が中心的概念として扱われている例が多い (たとえば, Sanz-Vergel, Rodríguez-Muñoz, Bakker, & Demerouti, 2012)。一方、感情の不一致状態である感情的不協和に着目する場合には、これを下位尺度として包摂している FEWS が用いられる場合が多い (たとえば, Sonnentag, Kuttler, & Fritz, 2010)。

本邦の状況を見ると、Table 1 に示した尺度のうち、感情的不協和の測定が可能な代表的尺度である Zapf et al. (1999) による Frankfurt Emotion Work Scales (FEWS) は、これをもとに日本語版の感情労働尺度(荻野他, 2004) が作成されており⁶、国内での実証的研究における活用例も見られる (e.g., 関谷・湯川, 2009; 須賀・庄司, 2007)。その一方で、表層演技と深層演技が測定可能な尺度の日本語版は、いまだに発表されていない状況である。片山・小笠原・辻・井村・永山 (2005) による“看護師の感情労働測定尺度 (Emotional Labor Inventory for Nurses: ELIN)”には、表層演技および深層演技に類似した“表層適応”および“深層適応”という下位因子が含まれているが、ELIN は質問項目が看護師の業務に特化しているため、看護師における感情労働研究には活用価値が高い反面、広く一般的な感情労働研究には用いづらいという課題がある。このほか、本邦において発表されて

² (a) emotional labor (labour), (b) emotion work, (c) emotional (emotive) dissonance, (d) surface acting または deep acting という各用語が論文の表題に含まれ、かつ、査読誌 (peer reviewed journal) に掲載された論文数。なお、これらの検索語は、先行研究 (e.g., Bono & Vey, 2005) を参考に、感情労働と密接な関連を持ち、かつ、多くの先行研究において一般的に取り上げられてきた概念名であることを選択の基準とした。検索年月日は2013年7月22日であった。

³ 英文誌と同様の検索条件を日本語で行った。すなわち、(a) 感情労働、(b) 感情作業、(c) 感情的不協和 (感情の不協和)、(d) 表層演技または深層演技という各語が文献表題に含まれるものとした。このうち、たとえば雑誌の巻頭言などのように、著者が明確ではない文献は除外した。検索年月日は2013年7月22日であった。

⁴ 日本心理学諸学会連合に加盟している学会が発行する学会誌および、雑誌名において心理学が標榜されている雑誌を対象とした。

⁵ 荻野・瀧ヶ崎・稲木 (2004)、須賀・庄司 (2007)、関谷・湯川 (2009)、小堀 (2009)、石川 (2011)、矢部・東條 (2011)、関谷・湯川 (2012) の7件。これらは、引用文献欄において、それぞれの書誌情報の冒頭に*を付けて掲載した。

⁶ ただし、本尺度はFEWSの日本語版ではなく、FEWSをもとに一部項目を改変したうえで独自に開発された尺度である。

Table 1
感情労働に関する国内外の主要な測定尺度および下位概念（因子）の一覧

尺度名	下位概念（因子）			
	感情的不協和 (感情の不協和)	表層演技	深層演技	その他の下位因子名
Frankfurt Emotion Work Scales (FEWS) (Zapf et al., 1999)	○			<ul style="list-style-type: none"> ・ requirement to display positive emotions ・ requirement to display negative emotions ・ sensitivity ・ interaction control
The Emotional Labour Scale (ELS) (Brotheridge & Lee, 2003)		○	○	<ul style="list-style-type: none"> ・ intensity ・ duration ・ frequency of interaction ・ variety of emotion
日本語版感情労働尺度（荻野他, 2004）	○			<ul style="list-style-type: none"> ・ 患者へのネガティブな感情表出 ・ 患者への共感・ポジティブな感情表出 ・ 感情への敏感さ
看護師の感情労働測定尺度 ^{a)} （片山 他, 2005）		△ ^{b)}	△ ^{c)}	<ul style="list-style-type: none"> ・ 表出抑制 ・ ケアの表現 ・ 探索的理解
飲食店従業員の感情労働的行動尺度 (須賀・庄司, 2007)	○			<ul style="list-style-type: none"> ・ 客の感情への敏感さ ・ 客へのポジティブな感情表出
中学校教員用感情労働尺度（矢部・ 東條, 2011）				<ul style="list-style-type: none"> ・ 自己の感情表出の操作 ・ 生徒感情の積極的認知 ・ 指導的感情表出

注：尺度に含まれる下位因子の欄に○を記載した。その他の下位因子は、因子名を列記した。

^{a)} 本尺度には表層演技、深層演技と概念的に近似する下位因子である、^{b)} 表層適応、^{c)} 深層適応が含まれるが、厳密には表層演技、深層演技と異なるものであるため、△と記載した。

いる感情労働関連の尺度は、飲食店従業員（須賀・庄司, 2007）、中学校教員（矢部・東條, 2011）のように、限定的な職業を対象にしたものが多い。

以上のように、本邦では、感情的不協和概念の測定は荻野他（2004）によって一定程度可能になっている一方で、表層演技と深層演技の測定尺度が公刊されていないため、感情労働概念の中核的概念である2種類の演技を含めた検討に大きな制限が生じている。本邦において見られる感情労働に関する実証的検討の少なさや遅れは、ここで述べたように、広範な職業を対象に感情労働概念の測定が可能な日本語の尺度が極めて限られていることに一因があると考えられる。したがって、本邦における感情労働研究のさらなる進展のためには、表層演技および深層演技を測定可能な尺度を整備することが急務であるといえるだろう。

本研究の目的

以上の議論を踏まえて、本研究では、感情労働の主要下位概念である表層演技および深層演技の両概念を含む代表的尺度である、Brotheridge & Lee (2003) による ELS の日本語版を、日本語版感情労働尺度（以

下、ELS-J と表記する）として作成し、その信頼性、妥当性について検討することを目的とする。

方 法

日本語版感情労働尺度（ELS-J）の作成

調査の実施に先立ち、Brotheridge & Lee (2003) による the Emotional Labour Scale (ELS) を、原著者の許諾を得たうえで和訳し、ELS-J を作成した。本尺度の原典版および和訳後の教示文と全項目を Table 2 に示す。原版の ELS は、(a) 表層演技 (surface acting)、(b) 深層演技 (deep acting) (c) 強度 (intensity)、(d) 頻度 (frequency)、(e) 種類 (variety)、(f) 持続時間 (duration) の6種類の下位因子が想定されており、計15項目から構成される。ただし、このうち持続時間を測定する1項目は、対人業務に携わる時間（分）について数値を直接記入する項目である。残りの5因子14項目はリッカート法（“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）による回答項目であった。

なお、ELS は、教示文において “how frequently

Table 2
 感情労働尺度（Brotheridge & Lee, 2003）の対訳

	ELS	ELS-J	因子
教示	On an average day at work, how frequently do you:	平均的な1日の仕事に、あなたはどのくらいの頻度で次のような経験をしていますか。1から5の数字のうち、当てはまるものに○をつけてください。なお、最後の質問は、数字を直接記入してください。	
選択肢	1: Never 2: Rarely 3: Sometimes 4: Often 5: Always	1: まったくない 2: ほとんどない 3: ときどきある 4: よくある 5: いつもある	
1	Display specific emotions required by your job.	仕事で求められる特別な感情を見せる。	F
2	Adopt certain emotions required as part of your job.	仕事の一部として求められる、ある感情を選ぶ。	F
3	Express intense emotions.	激しい感情を表す。	I
4	Express particular emotions needed for your job.	仕事上必要とされる特定の感情を出す。	F
5	Resist expressing my true feelings.	本当の気持ちを出すことを抑える。	SA
6	Pretend to have emotions that I don't really have.	本当は感じていない感情を、感じているかのようにふるまう。	SA
7	Display many different emotions when interacting with others.	人とやり取りをする際に、いろいろな感情を見せる。	V
8	Make an effort to actually feel the emotions that I need to display to others.	他者に見せないといけない気持ちに実際なるよう努力する。	DA
9	Show some strong emotions.	何らかの強い感情を示す。	I
10	Express many different emotions.	たくさんの種類の感情を表現する。	V
11	Hide my true feelings about a situation	その場面で感じた本当の気持ちを隠す。	SA
12	Try to actually experience the emotions that I must show.	見せないといけない感情を実際に感じるようにしようと試みる。	DA
13	Really try to feel the emotions I have to show as part of my job.	仕事の一部として見せなければならない感情を、頑張って感じようとする。	DA
14	Display many different kinds of emotions.	様々な種類の感情を見せる。	V
持続時間	A typical interaction I have with a customer takes about ____ minutes.	私が通常、一人の客とやりとりする時間は、約 ____ 分間です。	DU

注) F: frequency (頻度), I: intensity (強度), V: variety (種類), SA: surface acting (表層演技), DA: deep acting (深層演技), DU: duration (持続時間)。

do you:” という文が示され、各項目がそれに続く質問文になるという構成である。ELS-Jでは、回答者が該当する選択肢を選ぶことを明確に教示するために、一般的な心理学的測定尺度と同様の表現を用いて、一部を加筆修正した教示文を作成した。また、持続時間を尋ねる項目は、原版において冒頭に置かれていたが、他の項目と回答方法が異なることを踏まえて、ELS-Jでは教示文に回答方法（回答者が数値を直接記入する）を明示する文を加えたうえで、尺度の最後

（項目15）に移動した。

本尺度の和訳にあたっては、まず、筆者らが原版のELSを日本語に翻訳してELS-Jの仮尺度を作成し、日本語表現の適切性について検討を行った。続いて、ELS-J仮尺度のバックトランスレーションを母語（英語）話者に依頼し、バックトランスレーションによって英語化された全項目の意味内容が適切であることについて原著者から確認を得た。以上より、ELS-J仮尺度を適切に和訳された日本語版尺度と見なし、以後の

調査に用いた。

調査の実施方法

本研究では、特定の企業や組織を対象とした調査よりも、回答者の職種や地域特性の多様性を反映できる可能性が高いと判断し、インターネット調査（NTT レゾナント社、Gooリサーチ）を利用した調査を実施した。調査協力者は、リサーチモニター（調査協力候補者）として、同社に住所や氏名、生年月日、職業等を含む情報を登録している候補者から選ばれた。まず、本研究の実施に先立って、リサーチモニターのうち対人的業務に従事する可能性が特に高いと判断される職種⁷に携わる者をあらかじめ抽出し、これらの職種に携わっている社会人に限定して本研究への協力を求めた。調査のタイトルは“職業生活に関するアンケート”とし、調査冒頭に、調査の趣旨説明および回答への同意チェック欄を設けた。調査の実施は2010年5月で、有効回答者数は248名であった。協力者には、アンケート回答の謝礼として、一定額を貯めることによって希望の品と交換可能なポイントが付与された。なお、集まった回答データは、紙媒体によって実施される質問紙調査の場合と同様に、すべてのデータに筆者らが目を通し、明らかな不正回答や不誠実な回答が含まれていないかどうかをチェックした。

調査の構成

調査においては、本研究において和訳したELS-Jのほか、基準関連妥当性を確認するために、久保（1998）による日本語版バーンアウト尺度を同時に測定した。本尺度は、情緒的消耗感、脱人格化、個人的達成感の3下位因子から構成される尺度で、“1：ない”から“5：いつもある”の5段階評定であった。情緒的消耗感および脱人格化の両因子は得点が高まるほどバーンアウトが強く、個人的達成感得点が高いほど達成感が高まる（すなわち、バーンアウト傾向が弱い）ことを意味する。なお、本研究では、久保（1998）による因子分析結果をもとに、各因子の因子負荷量が高い順に3項目ずつ、計9項目を調査に使用した。加えて、デモグラフィック項目として、職種、現在の職種の経験年数、年齢、性別、1週間（7日間）のうち対人的業務を行うことがある日数、雇用形態について回答を求めた。

結 果

データのスクリーニング

分析に先立って、ELS-Jの持続時間項目もしくは、

⁷ (a) 医師・医療技術士・医療関係者、(b) 教職員、(c) 販売・サービス、(d) 公務員・非営利団体職員、以上4種類の職種属性に従事する者を抽出の対象とした。

デモグラフィック項目として質問した“1週間（7日間）のうち対人的業務を行うことがある日数”のいずれかに“0分”もしくは“0日”と回答した者12名は、調査回答時点において対人的な感情労働に全く関与していなかったものと見なし、分析対象から除外した。続いて、多くの質問項目への回答が同一の選択肢番号であるといったように、回答の信頼性に疑問が呈される可能性が高いと判断された3名は、念のため分析対象から除外し、最終的に233名を以後の分析対象者とした。なお、以下の分析は、Rバージョン3.0.0を用いて実施した。

分析対象者の属性

分析対象者233名（男性：168名、女性：65名）の平均年齢（SD）は42.08（9.35）歳（レンジ：23～74歳）で、回答者はBrotheridge & Lee（2003）における27.97（10.95）歳よりも、相対的に高い年齢層であった。従事している職業の業種内訳は、“教育”が67名（28.76%）と最も多く、以下、“医療・福祉、理容・美容関連”が64名（27.47%）、“行政サービス”が26名（11.16%）、“土木・建設・不動産・住宅・建物サービス”が10名（4.29%）、これら以外の業種に携わる者が66名（28.33%）であった。また、現職の経験年数の平均（SD）は15.23（9.15）年、雇用形態は202名（86.70%）が正社員（正職員）、契約社員13名（5.58%）、派遣社員11名（4.72%）、その他の雇用形態7名（3.00%）の構成比であった。

Table 3
ELS-Jを構成する各項目の基礎統計表

項目	<i>M</i>	<i>SD</i>	尖度	歪度	I-T相関 ^{a)}
1	2.86	1.01	-.72	.05	.75**
2	2.85	1.01	-.51	.12	.74**
3	3.65	.85	.23	-.48	.46**
4	2.85	.94	-.13	.19	.73**
5	2.48	.88	.00	.20	.55**
6	2.98	.95	-.32	.01	.66**
7	3.00	.77	-.46	.22	.66**
8	3.25	.92	-.56	-.19	.67**
9	3.36	.88	-.13	-.34	.67**
10	3.13	.82	-.32	-.24	.66**
11	2.87	.78	.19	.01	.56**
12	3.34	.85	-.10	-.28	.68**
13	3.28	.89	-.27	-.20	.72**
14	3.16	.83	-.21	-.07	.69**
持続時間	31.44 (10.00) ^{b)}	59.29	28.90	4.83	-.11 [†]

注：a) トータルスコアとして、項目1-項目14の合計得点を用いた。

b) 中央値。

**： $p < .01$, [†]： $p < .10$ 。

項目分析

各項目得点の平均値、SD、尖度、歪度、および持続時間項目を除いたトータルスコアと各項目間のI-T相関をTable 3に示す。項目ごとにヒストグラムを確認したところ、持続時間項目を除く14項目については、概ね正規分布に従った分布を示し、天井効果や床効果が見られる項目はなかった。持続時間項目は正に歪んだ分布形状を示したが、これは、比較的短時間の回答が多い中で、一部の協力者から長時間の回答が見られたためであった。また、回答方法が異なる持続時間項目を除き、I-T相関において、Brotheridge & Lee (2003) が項目の削除基準とした、.40を下回る項目は見られなかった。

下位因子の推定

持続時間項目の取り扱い 前述のとおり、Brotheridge & Lee (2003) では、持続時間項目も下位因子のひとつとして扱われている。しかし、持続時間項目は他の項目と回答方法が異なり、物理的な時間の長さを問う項目であるうえ、単一項目を下位因子として扱うことは適切ではないと判断し、本研究においては、ELS-Jを5因子（表層演技：3項目、深層演技：

3項目、頻度：3項目、強度：2項目、種類：3項目）計14項目から構成されるものとして以下の分析を実施した。

因子分析 まず、持続時間項目を除く14項目について因子分析（主因子法）を実施した。プロマックス回転後の因子パターン行列をTable 4に示す。その結果、これら14項目は、すべて原版のELSにおいて想定された因子と同一の因子に負荷した。また、適合度指標として確認したRMSEAおよびBICの値は、5因子解ではRMSEA=.046、BIC=-124.54であった。因子数推定の参考とするため、4因子解および6因子解における適合度指標をあわせて確認したところ、4因子解ではRMSEA=.104、BIC=-85.09、6因子解ではRMSEA=.044、BIC=-89.42であった。5因子解と比較すると、RMSEAの数値は6因子解が若干ながら良好であった。なお、固有値は、第1因子から順に（第7因子まで）、6.15、1.78、1.18、1.01、0.89、0.49、0.44の値を示していた。以上より、解釈可能性も踏まえ、ELS-Jは原版の下位尺度と同様の因子構造（持続時間を除く5因子）を採用することが最適であると判断された。したがって、ELS-Jの各下位因子名は原版のELSをもとに、Table 4に示すとおり、第1因子：種類、第2因子：深層演技、第3因子：頻度、第4因子：

Table 4
ELS-Jの因子パターン行列（主因子法・プロマックス回転）

項目	I	II	III	IV	V	h^2
因子I：種類						
10	-.91	-.06	.06	-.08	-.12	.66
14	-.86	-.05	-.02	-.04	.04	.68
7	-.72	-.08	-.06	.18	.02	.54
因子II：深層演技						
12	.09	.97	-.06	.02	-.02	.80
13	.08	.87	.03	.03	.03	.75
8	-.28	.56	.09	-.14	-.07	.52
因子III：頻度						
2	.04	.03	.90	.00	-.03	.77
1	-.04	-.04	.88	-.05	.06	.79
4	-.06	-.03	.64	.15	.05	.60
因子IV：表層演技						
5	.03	-.13	.02	.90	.00	.69
11	.08	.09	-.06	.76	.05	.57
6	-.09	.21	.04	.59	-.14	.62
因子V：強度						
3	.09	-.04	.04	-.03	.98	.88
9	-.26	.15	-.04	.03	.56	.64
二乗和	2.20	2.08	2.08	1.84	1.31	
累積寄与	.16	.31	.45	.59	.68	
因子間相関						
I		-.62	-.65	-.46	-.52	
II			.56	.56	.38	
III				.52	.44	
IV					.13	

Table 5
ELS-Jの因子ごとの基礎統計および因子間の相関係数

	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>a</i>	相関係数 ^{a)}					
				種類	深層演技	頻度	表層演技	強度	持続時間
性別 ^{b)}	—	—	—	-.19**	-.15*	-.27**	-.28**	-.04	.03
年齢	42.08	9.35	—	.10	.10	.07	.17**	-.03	.06
種類	9.29	2.08	.82	—	.51**	.56**	.39**	.49**	-.11
深層演技	9.87	2.32	.84	.49**	—	.51**	.50**	.41**	-.12 [†]
				.47**					
				.25**					
頻度	8.56	2.65	.88	.36**	.49**	—	.47**	.46**	-.02
				.57**	.36**				
				.17*	.29**				
表層演技	8.32	2.24	.81	.15*	.27**	.30**	—	.16*	-.03
				.13*	.02	.23**			
				.07	.29**	.05			
強度	7.01	1.58	.79	.56**	.42**	.44**	.21**	—	-.17**
				.72**	.46**	.52**	.03		
				.51**	.28**	.14*	-.08		
持続時間	—	—	—	.12	.29**	.22**	.02	.21**	—
				—	—	—	—	—	
				-.01	-.03	-.02	-.12	-.04	

注：a) 右上：本研究における各下位因子間の相関係数。

左下，上段：Brotheridge & Lee (2003) における各下位因子間の相関係数。

左下，中段：Brotheridge (2006) における各下位因子間の相関係数。

左下，下段：Picardo et al. (in press) における各下位因子間の相関係数。

**： $p < .01$ ，*： $p < .05$ ，[†]： $p < .10$ 。

b) 男性=1，女性=2。

表層演技，第5因子：強度とした。

信頼性および妥当性の確認

Table 5に，ELS-Jの下位因子ごとの記述統計量，クロンバックの a ，および性別，年齢，持続時間項目を含む因子間相関を示す。各因子のクロンバックの信頼性係数 a は，種類： $a = .82$ ，深層演技： $a = .84$ ，頻度： $a = .88$ ，表層演技： $a = .81$ ，強度： $a = .79$ であり，すべての下位因子で十分な内的一貫性が確認された。なお，持続時間項目を含めた全項目の信頼性係数は， $a = .90$ であった。

持続時間を除くELS-Jの各下位因子間には，それぞれ中程度の正の相関が認められた。また，持続時間と他の因子との間には，持続時間—強度に有意な負の相関，持続時間—深層演技に有意傾向ではあるが負の相関が認められた以外は，有意な相関は見られなかった。さらに，Table 5には，原版のELSを用いた先行研究であるBrotheridge & Lee (2003)，Brotheridge (2006)，および，ELSのスペイン語訳版であるPicardo, Fernandez, & Hervás (in press) における下位因子間の相関係数もあわせて表記した。ELS-Jの下位因子間の相関係数は，ELSを用いた先行研究における結果と概ね同様の傾向を示したが，本研

究では，表層演技と深層演技の間において中程度の相関($r = .50$)が見られた。また，持続時間項目と強度との相関が有意な負の相関になるなど，一部異なる傾向が見受けられた。

次に，折半法による信頼性の検討を行うため，分析対象者を無作為に2群(A群： $N = 116$ ，B群： $N = 117$)に折半し，ELS-Jの各下位因子得点の平均値を t 検定によって群間比較したところ，いずれの因子においても有意な差は見られなかった⁸。また，A群，B群それぞれにおいて，各因子間の相関係数を確認した結果，Table 5に示した相関係数との差はすべてにおいて.10以内であり，著しい変動は見られなかった。なお，A群，B群それぞれのデータを用いた因子分析(前述と同様の方法に基づく)を行った結果，5因子に対して負荷する項目にも変化は見られなかった。

続いて，基準関連妥当性を確認するため，ELS-Jの各下位因子とバーンアウト尺度の下位因子間の関連を相

⁸ t 値($df = 231$)は，頻度： $t = -1.15$ ，強度： $t = -1.16$ ，種類： $t = -.24$ ，表層演技： $t = -.75$ ，深層演技： $t = .62$ であり，全因子において有意差は見られなかった。

⁹ 各因子のクロンバックの信頼性係数は，情緒的消耗感： $a = .82$ ，脱人格化： $a = .82$ ，個人的達成感： $a = .88$ であり，良好な信頼性が確認された。

Table 6
バーンアウト尺度の因子ごとの基礎統計およびELS-Jとの相関係数

	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>α</i>	相関係数 ^{a)}					
				種類	深層演技	頻度	表層演技	強度	持続時間
情緒的消耗感	9.33	3.08	.82	.20**	.24**	.24**	.41**	.35**	-.07
				.06	.02	.03	.20**	.08	-.03
脱人格化	11.67	3.10	.82	.10	.18**	.17**	.41**	.27**	-.10
				.03	.00	.10	.38**	.10	-.12
個人的達成感	10.57	2.78	.88	.24**	.09	.16*	-.22**	.17**	-.10
				.27**	.27**	.22**	-.18**	.18**	.15**

注：^{a)} 上段：本研究における相関係数。下段：Brotheridge & Lee (2003) における相関係数。

**： $p < .01$, *： $p < .05$ 。

相関係数によって確認した (Table 6)。本研究で使
用したバーンアウト尺度9項目は、久保 (1998) に従っ
て3因子構造を想定し、合成変数化したものをを用いた⁹⁾。
Table 6には先行研究 (Brotheridge & Lee, 2003) に
おけるELSとバーンアウトの関連もあわせて表記した。
先行研究と比較すると、ELS-Jとバーンアウトの各下
位因子の関連は全般的に強い傾向が見られた。この中
には、先行研究においては有意な相関が見られなかつ
たにも関わらず (たとえば、深層演技—情緒的消耗
感の相関)、本研究では有意な相関となったものが複
数あった。すなわち、本研究においては、感情労働
がバーンアウト傾向とより強く関連している様子が見
出された。一方で、深層演技—情緒的消耗感よりも、
表層演技—情緒的消耗感の相関がより強い点や、表
層演技がバーンアウトの促進と最も強い関連を示して
いる点のように、先行研究と合致する特徴的な結果も
確認された。また、表層演技—個人的達成感の相関
は、本研究および先行研究においてともに有意な負
の相関が見られたことから、総体的にはELS-Jの基
準関連妥当性が確認されたと判断した。

考 察

本研究では、感情労働プロセスの主要な下位概念
である“表層演技”および“深層演技”の測定が可
能な代表的尺度である、Emotional Labour Scales
(ELS: Brotheridge & Lee, 2003) を和訳し、日本
語版感情労働尺度 (ELS-J) の開発を試みた。社会
人を対象とした調査によって収集されたデータ ($N=233$)
を分析した結果、ELS-Jは概ね良好な信頼性と妥
当性を有していると考えられた。本尺度は、想定
する調査対象をいわゆるヒューマン・サービス専
門職等に限定していないため、対人的業務を行う
感情労働者に幅広く適用可能であり、本邦にお
ける感情労働研究の進展に寄与することが期待さ
れる。

ELS-Jの信頼性および妥当性

ELS-Jは、項目分析をはじめ、クロンバックの α や折

半法による分析を通じた検討を行った結果、概ね良
好的な内的整合性を有し、“表層演技”、“深層演技”、“強
度”、“頻度”、“種類”の5因子14項目から成る測定
尺度としての信頼性が確認された。なお、原版のELS
において、“持続時間”に関する質問項目は、単一
項目でありながら1つの因子 (duration 因子) を構成
するものとして扱われている。しかし、本項目で問
われている内容は物理的な時間の長さであるため、
構成概念としての因子ではなく、むしろデモグラフィ
ック項目の一種と見なすことが妥当である。したが
って、ELS-Jにおいては、本項目を14項目とは別に、
必要に応じて補足的に用いることができる付加的項
目として取り扱うことが妥当であると判断した。本
項目の有無によって、他の項目への回答傾向が左
右されることはなく、また、先行研究にも本項目を
除いた14項目のELSを使用した例もあるため (i.e.,
Yanchus et al., 2010)、本尺度を使用する際には、
本項目は必要に応じて用いるか否かを判断して差
し支えないと考えられる。なお、本項目の回答は、
対象者の職業によっては必然的に著しく大きな数
値になり得る。本研究で、持続時間項目の平均値
が原版よりもかなり大きな数値となったのは、こ
のような点が影響したものと推察される。

ELS-Jを構成する各因子間の相関は、原著者ら
による先行研究と概ね同様の傾向であったが、表
層演技と深層演技の相関が、先行研究と比べて大
きな値となった点が特徴的であった。原版のELS
を用いた諸研究における表層演技と深層演技の因
子間相関は、Brotheridge & Lee (2003) では.27
($p < .01$)、Hülshager, Lang, & Maier (2010) に
よるパネル調査では、それぞれ.36および.27 (とも
に $p < .01$) と報告されている。その一方で、
Brotheridge (2006) における相関は.02 (n.s.)、
Yanchus et al. (2010) では.07 (n.s.) であること
から、職業や年齢、性別、国籍といった回答者の
属性によって、表層演技と深層演技の回答傾向
には、比較的大きな相違が生じる可能性があるこ
とが示唆される。実際に、Brotheridge & Taylor
(2006) では、18か国のフ

ライトアテンダントへの調査から、深層演技の程度に文化が影響している可能性を示唆している。また、本尺度は特性尺度ではなく、労働環境や職業的な表出規則という外在的な要因が回答に顕著に反映され得ることを考慮すれば、表層演技や深層演技は感情労働の中核であるがゆえに、回答者の職業や労働環境の違いによる影響を大きく受け、結果として回答の傾向に差が生じているのではないかと考えられる。

外的基準との相関という点においては、ELS-Jとバーンアウト尺度の各下位因子の関連を見ると、Brotheridge & Lee (2003) と比較して、ELS-Jではバーンアウトと全般により強く相関する傾向が認められた。ただし、ELS-Jにおいても、表層演技がバーンアウトと最も強く相関している点はBono & Vey (2005) をはじめとする先行研究による指摘と齟齬はなかった。したがって、これらの結果を総合し、本尺度は原版に対応する日本語版尺度としての妥当性を有すると判断された。

ELS-Jとバーンアウトの関係

続いて、ELS-Jに含まれる下位因子とバーンアウトの関連について検討を加えたい。まず、深層演技は、先行研究ではポジティブな要因として見なされることも多い(e.g., Brotheridge & Grandey, 2002; Totterdell & Holman, 2003) 反面、本研究では、情緒的消耗感や脱人格化との間に有意な正の相関を示した。また、本研究では、深層演技と個人的達成感の間には有意な正の相関が見られなかった点も先行研究と異なる点である。すなわち、本研究において、深層演技がネガティブな要因として働く可能性が示唆されたといえる。

このように、先行研究と結果の一部が異なる傾向を示した原因を、本研究のデータのみから特定することは困難である。ひとつの要因としては、先行研究と調査対象者の属性(職業や年齢、性別等)が同一ではなかったことが影響した可能性は否定できない。しかし、深層演技も意図的な努力が必要な感情の管理方略であるという点は、表層演技と変わらないことを鑑みれば、バーンアウトを促進する要因にもなり得ると考えられる。実際に、Bono & Vey (2005) によるメタ分析において、深層演技と情緒的消耗感の相関係数は80%信頼区間が.03-.26であり、何らかの条件によっては、深層演技はバーンアウトを促進する可能性が示唆されている。本研究の結果は、これに沿うものだと解釈することが可能であろう。

では、どのような条件によって、感情労働による影響には差異が生じるのか。この疑問を考えるにあたって、Hülshager & Schewe (2011) によるメタ分析は興味深い知見を提供している。彼女らは、これまで実施された感情労働研究の対象者を、文化圏ごとにアン

グロサクソン(anglo)、ゲルマン(germanic)、ラテンヨーロッパ(latin europe)に区分し、表層演技や深層演技の影響の差異を検討した。その結果、深層演技では文化圏ごとの有意差は見られなかった反面、表層演技と情緒的消耗感の関連はラテンヨーロッパよりもアングロサクソンの方が強く、同様に、表層演技と職務満足はラテンヨーロッパに比べてゲルマンの方が強く関連していることが明らかとなった。すなわち、感情労働に伴って生じる影響には、一定の文化差があることが示唆されているのである。Hülshager & Schewe (2011) では、本邦を含めたいわゆるアジア圏におけるデータは検討対象になっていないため、断定的な議論はできない。しかし、雇用環境や労働環境には国や地域によって差異があることや、感情の表現や表出といった、多分に文化的な影響を受ける行動(Uchida, Townsend, Markus, & Bergsieker, 2009) が感情労働に不可欠であることを踏まえると、日本人における深層演技の影響について、今後詳細な検討が行われることが望ましいと考えられる。これによって、今後、わが国の感情労働に固有の特徴が明らかになれば、より効果的な対処方略の提案にもつながるであろう。

このほか、種類や頻度、強度の各因子と個人的達成感との間に、比較的弱いながらも正の有意な相関が認められた点は注目に値する。本研究では、因果関係に関する詳細な分析は実施していないが、一般にバーンアウトは感情労働の帰結として生じるといわれている(e.g., Grandey, 2000; 荻野他, 2004) ため、本結果は、感情労働における対人的な感情の相互作用が、労働者にとって達成感の源泉にもなり得る可能性を示唆している。これまで、感情労働は、ストレスラーとしての側面ばかりが着目されてきたが、労働者の達成感向上にも寄与する特性にも着目しながら、感情労働を“ネガティブな影響の抑制”と“ポジティブな効果の促進”という双方向から検討していくことが重要であろう。

本研究の限界と今後の課題

最後に、本研究の限界と、それを踏まえた今後の課題を2つの視点から指摘したい。すなわち、第一に妥当性に関する課題、第二に概念的検討に関する課題である。

まず、妥当性に関して、本研究ではELS-Jとバーンアウト以外の多様な尺度を含めることができず、構成概念妥当性に関する検討が十分に行えなかった点是否めない。ELS-Jにおいて見られた表層演技と深層演技間の相関の高さは、これらの重要概念の弁別的妥当性にも直結する課題であり、このような結果が本邦の一般的な傾向なのかどうか、あるいは、尺度項目の表現等を含めた妥当性に起因する課題なのか等、国内に

おける実証的検討を重ねて判断していく必要がある。具体的には、すでに開発されているELIN (片山他, 2005) をELS-Jと同時に用いて看護師を対象に実査を行うといった検討から、収束的妥当性の判断や本尺度の安定性を検討していくことが不可欠であろう。さらには、本研究では実施できなかったものの、本尺度と原版尺度の項目特性を個別に比較し、ELS-Jの尺度項目の洗練を試みることも有用であろう。同時に、邦訳の際に採用した日本語表現も、必要に応じた修正や改変を検討しながら、より妥当性の高い尺度への改良を図っていくべきであろう。たとえば、持続時間項目については、原版の“a customer”を“客”として訳出したが、これは職種によって、“クライアント”や“生徒(学生)”といった表現が望ましい場合もある。また、深層演技は“感情を意図的に作り出す”という概念的なイメージ自体がやや具体的に想像しづらいことに加え、項目として用いた“頑張って感じようとする”という表現は、このほかにもたとえば“感じようと努める”あるいは“意識的に感じようとする”といった表現も可能であり、日本語表現にも改良や修正の余地があるかもしれない。

次に、感情労働に関する概念や定義のさらなる検討と明確化に関する課題である。表層演技、深層演技、感情的不協和の3概念は、感情労働の主要な構成要素とされながらも、概念的な位置づけや明確化に関しては、いまだ不十分な点が多い。たとえば、本尺度の表層演技因子と荻野他(2004)における感情の不協和因子の質問項目には類似した項目が見られる¹⁰。また、これらの概念間に高い相関($r=.74$)が見られている研究もある(Glomb & Tews, 2004)。このほか、深層演技の定義と感情的不協和の関連についても、再検討の必要性が主張されている(榊原, 2011)。表層演技と深層演技に関しては、近年、概念をさらに細分化し、表層演技や深層演技を多面的に捉える動きがあるが(e.g., Blau, Fertig, Tatum, Connaughton, Park, & Marshall, 2010; Brotheridge & Taylor, 2007), ELS-Jに含まれる2つの演技に関する質問項目が何を測定しており、何を測定できていないのかといった点についても、概念的な精緻化や弁別を行なっていかなければならないと考えられる。

引用文献

- 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: Exploring distinctions between types of surface versus deep acting using a difficult client referent. *Career Development International*, **15**, 188-216.
- Bono, J. E., & Vey, M. A. (2005). Toward understanding emotional management at work: A quantitative review of emotional labor research. In C. E. Hartel, & W. J. Zerbe (Eds.), *Emotions in Organizational Behavior*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, pp. 213-233.
- Brotheridge, C. M. (2006). The role of emotional intelligence and other individual difference variables in predicting emotional labor relative to situational demands. *Psicothema: Special Issue of on Emotional Intelligence*, **18**, 139-144.
- 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.
- Brotheridge, C. M., & Taylor, I. (2006). Cultural differences in emotional labour in flight attendants. In W. Zerbe, N. Ashkanasy, & C. Hartel (Eds.), *Research on Emotion in Organizations: Volume 2, Individual and Organizational Perspectives on Emotion Management and Display*. Oxford, UK: Elsevier, pp. 171-196.
- 独立行政法人労働政策研究・研修機構 (2011). 「職場におけるメンタルヘルスクエア対策に関する調査」結果 (http://www.jil.go.jp/press/documents/20110623.pdf) (2013年7月23日)
- 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.
- Grandey, A. A. (2003). When the show must go on: surface acting and deep acting as determinant of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, **46**, 86-96.
- 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.
- Hochschild, A. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Hülshager, U. R., & Lang, J. W. B., & Maier, G. W. (2010). Emotional labor, strain, and performance: Testing reciprocal relationships in a longitudinal panel study. *Journal of Occupational Health Psychology*, **15**, 505-521.

¹⁰ 例えば、感情の不協和には“本心とは異なる感情を示すことがある”という項目がある。

- Hülshager, U. R., & Schewe, A. F. (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.
- *石川邦子 (2011). コールセンターにおける感情労働の行動尺度の作成 産業カウンセリング研究, **13**, 1-11.
- John, O. P., & Gross, J. J. (2004). Healthy and unhealthy emotion regulation: Personality processes, individual differences, and life span development. *Journal of Personality*, **72**, 1301-1334.
- 片山由加里・小笠原知枝・辻 ちえ・井村香積・永山弘子 (2005). 看護師の感情労働測定尺度の開発 日本看護科学会誌, **25**, 20-27.
- *小堀彩子 (2009). 不眠の重症度と感情労働が看護師の日中の過度な眠気の主観的評価に及ぼす影響 臨床心理学, **9**, 83-88.
- 厚生労働省 (2013). 平成24年度「脳・心臓疾患と精神障害の労災補償状況」まとめ <<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r98520000034xn0.html>> (2013年7月23日)
- 久保真人 (1998). ストレスとバーンアウトとの関係—バーンアウトはストレスか?— 産業・組織心理学研究, **12**, 5-15.
- Liu, Y., Prati, L. M., Perrewew, P. L., & Ferris, G. R. (2008). The relationship between emotional resources and emotional labor: An exploratory study. *Journal of Applied Social Psychology*, **38**, 2410-2439.
- *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.
- 太田保之・稲富宏之・田中悟郎 (2008). 職場のメンタルヘルスの現状と問題点 保健学研究, **21**, 1-10.
- Picardo, J. M., López-Fernández, C., & Hervás, M. J. (in press). The Spanish version of the Emotional Labour Scale (ELS): A validation study. *Nurse Education Today*.
- Robinson, J. L., & Demaree, H. A. (2007). Physiological and cognitive effects of expressive dissonance. *Brain and Cognition*, **63**, 70-78.
- 榊原良太 (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.
- Sanz-Vergel, A. I., Rodríguez-Muñoz, A., Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2012). The daily spillover and crossover of emotional labor: Faking emotions at work and at home. *Journal of Vocational Behavior*, **81**, 209-217.
- *関谷大輝・湯川進太郎 (2009). 対人援助職者の感情労働における感情的不協和経験の筆記開示 心理学研究, **80**, 295-303.
- *関谷大輝・湯川進太郎 (2012). 副次的感情の開示による感情労働者のバーンアウト低減の試み—携帯電話の電子メール機能を活用して 感情心理学研究, **20**, 9-17.
- Sonnentag, S., Kuttler, I., & Fritz, C. (2010). Job stressors, emotional exhaustion, and need for recovery: A multi-source study on the benefits of psychological detachment. *Journal of Vocational Behavior*, **76**, 355-365.
- *須賀知美・庄司正実 (2007). 飲食店従業員の感情労働の行動尺度の作成の試み 産業・組織心理学研究, **20**, 41-52.
- 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.
- Totterdell, P., & Holman, D. (2003). Emotion regulation in customer service roles: Testing a model of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, **8**, 55-73.
- Uchida, Y., Townsend, S. S. M., Markus, H. R., & Bergsieker, H. B. (2009). Emotions as within or between people?: Cultural variation in lay theories of emotion expression and inference. *Personality and Social Psychology Bulletin*, **35**, 1427-1439.
- *矢部真弓・東條光彦 (2011). 中学校教員用感情労働尺度構成の試み 健康心理学研究, **24**, 59-66.
- Yanchus, N. J., Eby, L. T., Lance, C. E., & Drollinger, S. (2010). The impact of emotional labor on work-family outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, **76**, 105-117.
- Zapf, D., Seifert, C., Schmutte, B., Mertini, H., & Holz, M. (2001). Emotion work and job stressors and their effects on burnout. *Psychology and Health*, **16**, 527-545.
- 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.

(2013年3月21日受稿, 2014年1月9日受理)