フラストレーション場面における感情の生起と表出の関係について

大村 壮

(常葉大学短期大学部)

キーワード: フラストレーション、感情、表出

The relationship of the occurrence and the expression of feelings in the frustration situation

So Omura

(Tokoha University Junior College)

Key Words : frustration, feelings, expression

《問題・目的》 日常において、感情をコントロールすることはとても多い。感情のコントロールに関しては、主に感情労働の文脈やアンガーマネジメントなどの文脈で研究されてきた。そこでは感情のコントロールの方略や感情コントロールが困難な人の治療などが語られている。しかし感情をいつでもどこでもコントロールしなければならないのだろうか。また感情をコントロールできる人でも、いつでもどこでも感情をコントロールしているのだろうか。人はどういった場面では感情をコントロールし、どういった場面ではコントロールしないのか、場面や状況によって違いがあるのではないかと考えられる。そこで本研究では、P-F スタディのように絵を用いてフラストレーションを感じる場面を提示し、それに対する内的な反応と、実際の発話を対象者に自由記述で回答してもらうことで、人々がどのような場面では感情をコントロールしやすく、どういった場面ではコントロールしにくいのかを検討した。

《方法》 調査協力者 T 短期大学本科・専攻科学生 67 名。手続き 調査協力者を募り、協力者にアンケート用紙を配布し、後日、回収した。調査項目 下記のような

あの店員の態度、ちょっとひどいでしょ！テーブルにぶつかっというスミマセンも言わないで！

図版を用いて、「あなたが文句を言われている人だとして、どんなことと思いますか、そして

実際にどんなことを言いますか」と尋ねた。場面は仕事中場面(8 種類)、公共場面(4 種類)、自宅場面(5 種類)、計 17 つである。

《結果》自由記述の整理と χ^2 検定

自由記述を、「思ったこと」と「実際に言うこと」が一致しているか、不一致であるかに分けた。そして一致している場合、謝罪の気持ちをもって実際に謝罪しているという場

合と、相手などを攻撃するようなことを思って、実際にそのように発言している場合に分けた。そしてそれらを場面ごとに、対象者を謝罪の気持ちから謝罪することが多い、本心を隠して謝罪することが多い、両方ともほぼ同数ある、1 度でも攻撃的な発言をする、複数回攻撃的な発言をするの 5 つに整理した。(Table1-3)。その結果、自宅場面では、攻撃的な発言をする人が有意に多く、その他場面では有意に少ないこと、本心を隠す人が有意に少ないこと、公共場面では本心を隠す人が有意に多いこと、そして仕事中場面では双方とも同程度の頻度の人が有意に多いことが明らかになった。

Table1. 仕事中場面の結果

	度数
謝罪の気持ちから謝罪する	9(13.4%) ↑
本心を隠して謝罪する	25(37.3%)
双方ともほぼ同程度ある	30(44.8%) ↑
1 度でも攻撃的な発言がある	3(4.5%) ↓
複数回、攻撃的な発言がある	0(0.0%) ↓
合計	67

Table2. 公共場面の結果

	度数
謝罪の気持ちから謝罪する	3(4.5%)
本心を隠して謝罪する	33(49.3%) ↑
双方ともほぼ同程度ある	21(31.3%)
1 度でも攻撃的な発言がある	7(10.4%) ↓
複数回、攻撃的な発言がある	3(4.5%) ↓
合計	67

Table3. 自宅場面の結果

	度数
謝罪の気持ちから謝罪する	2(3.0%)
本心を隠して謝罪する	4(6.0%) ↓
双方ともほぼ同程度ある	12(17.9%) ↓
1 度でも攻撃的な発言がある	29(43.3%) ↑
複数回、攻撃的な発言がある	20(29.9%) ↑
合計	67

《考察》 自宅場面では感情のコントロールの必要がなく、責められたことに対して攻撃的に反応してしまうのだと思われる。それに対して公共場面では、仕事中場面とは違い、金銭の授受もないため、より表層演技(Hochschild, 1983)になりやすいのだと考えられる。(OMURA, So)