

働く人をめぐる感情労働とその影響要因 (1)

——インタビューの質的分析によるカテゴリー生成——

Emotional Labor and its Factors of Working People (Part 1): Categories Generated by Qualitative Analysis of Interviews

山口 和代・久村 恵子・大塚 弥生

Kazuyo YAMAGUCHI, Keiko KUMURA and Yayoi OTSUKA

要 旨

本稿では、これまで感情労働職と見做されてきた業務に限らず、本来、感情労働に従事する必要性が「少ない」もしくは「ない」と見做されてきた技能職や事務職といった業務に従事する人々が、どのような思いで、なぜ感情労働に携わっているのか、すなわち、感情労働を引き起こす要因にどのようなものがあるかを明らかにしていく。本来の感情労働職に属する人々のみならず、属しないと見做されてきた職種に従事する人々に対しインタビュー調査を実施し、質的分析によるカテゴリー生成の結果、[概念]は93個、〈サブカテゴリー〉は24個、【カテゴリー】は7個が生成された。それらの関係性を検討した結果、カテゴリーは大きく2つ、すなわち、応対業務(=感情労働)に直接影響する1次的影響要因と、1次的影響要因に影響を与える2次的影響要因に識別された。したがって、感情労働には複数の影響要因が絡みあっており、直接に影響を及ぼす要因のみならず、副次的に影響を及ぼす要因との関係性の中でそのプロセスを詳細に解明することが必要だと考える。本稿では、まず、1次的影響要因について報告する。

キーワード：感情労働、感情労働職、技能系感情労働職、非感情労働職、インタビュー調査、影響要因

1. はじめに

近年、働く人々の「心」への関心が高まってきている。その関心の1つに、働く人の「心」や「感情」を労働手段としてみる「感情労働」をめぐる問題がある。この感情労働は、Hochschild (1983) により提唱された概念で、「公的に観察可能な表情と身体的表現を作るために行う感情の管理」(訳書 p. 7) とし、「賃金と引き換えに売られ、したがって〈交換価値〉を有する」(訳書 p. 7) ものとして定義づけられている。すなわち、感情労働とは、労働の一手段として自己の「心」を販売すること

であり、主に対人サービス職において求められるものとされてきた。また、Grandey et al. (2013) は、感情管理が仕事上で行われていること、経済的報酬と連動していること、公共社会との相互関係の中で行われていること、役割からの要請であること、そして、経営側が感情パフォーマンスを監視し、評価していることという5つを職業や職務が感情労働かどうかを判断する基準としている。これらの基準すべてを満たす職業や職務が感情労働とされてきたため、これまでは対人サービス職や対人援助職といわれる特定の職種が「感情労働職」とされ、感情労働研究の対象とされてきた。

しかし、近年、感情労働は対人サービス職だけに求められるものとは言えなくなっている(久村, 2019)。ホテルやレストラン、百貨店等で顧客は「お客様」と呼ばれ、いわゆる神対応と言われるサービスが極上のものともてはやされ、病院等においても患者が「患者様」と言われることをよしとする風潮が広がっている。このように、日本社会においては社会全体のサービス産業化が進み、モノの消費に飽き足らず、そこに「ホスピタリティ」や「おもてなし」といった価値の付加が求められ、これが従来の対人サービス業界だけではなく、顧客や利用者とは対面する場面を持つあらゆる業種において重要視されるようになってきている。働く人々には、働く際に「顧客」をより意識し、「顧客に寄り添うこと」、すなわち感情労働的な業務の要請が促されているのである(久村, 2016; 久村ら, 2019, 2020)。

むろん、感情労働を行うスキルや対応のスタイルは「感情労働職か否か」により異なるが、感情労働のパターンに関しては職種間に大きな差はなく、働く人々は職種を問わず、仕事として職場外の人と対応する際に自らの感情を管理し、業務を遂行している現状が報告されている(久村ら, 2019, 2020)。今や、顧客や利用者が、本来、感情労働に従事する必要性が「少ない」もしくは「ない」と見做されてきた技能職や事務職といった業務に従事する人々にも、そのサービスを当然のこととして期待するようになってきているのである。

そこで本稿は、顧客や利用者とは対面する場面を持つあらゆる業種で業務に従事する人々が、なぜ感情労働に従事せざるを得なくなっているのか、またどのような思いで感情労働に携わっているのかを明らかにすることを目的とする。具体的には、まず感情労働職を対象に実施されてきた感情労働に関する研究にどのような影響要因が見られるか整理する。その上で、従来の感情労働が極めて高く想定される職種のみならず、技能職でありながらある程度の感情労働が想定される職種、感情労働が想定されていない職種の3カテゴリーに属する労働者を対象に行ったインタビューの資料を基に、感情労働を引き起こす要因について論じていく。

2. 感情労働への影響要因に関する研究

感情労働への影響要因に関する研究では、感情労働を行う人々の個人要因、対応業務の相手である顧客などといった対人関係の要因、仕事・職務の特性といった要因、所属する組織の要因が、働く人々の感情表出や感情労働の手段にどのように影響を及ぼすかについての調査が行われている。

まず、感情労働に影響を及ぼす個人要因としては、内的要因であるパーソナリティに着目した研究が進められている。パーソナリティに関するものとしては、性格の5大因子である外向性、協調性、勤勉性、神経症傾向、開放性が変数として扱われることが多く、感情労働に関する調査では、外向性は表層演技および真の感情表出を促すことが、また、責任感は表層演技及び真の感情表出を抑制することが確認されている(e.g., Diefendorff et al., 2005; Kim, 2008; Judge et al., 2009; Chi et al.,

2011; Kiffin-Petersen et al., 2011)。また、セルフ・モニタリングや自己意識といったパーソナリティが感情労働の行動と関連するとした指摘もある(須賀・庄司, 2007, 2008)。ほかにも、自己効力感(e.g., Wilk & Moynihan, 2005; Heuven et al., 2006; Pugh et al., 2011)と感情労働との関係性も検証されている。さらに、個人要因として価値観、態度などについても研究されつつあり、顧客志向(e.g., Allen et al., 2010)について感情労働への影響が検証されている。このような個人的要因のほかにも、仕事の経験値が高いほど、感情労働としての感受さによって職務満足を高める傾向があること(須賀・庄司, 2010)、感情労働を行う意味や意図、プロセスが、ネガティブ/ポジティブな帰結をもたらしていることが指摘されてきている(Zerbe, 2000)。

次に、職場における対人関係に関連するものでは、顧客との関係の「頻度や継続性(期間)」(Morris & Feldman, 1996; Diefendorff et al., 2005)があり、期間は深層演技に影響を及ぼすことが確認されている。顧客との関係自体の特性(Kim, 2008)、関係の「良さ」(Kanner, et al., 1981; Pugh, 2001)に関する研究では、顧客との肯定的関係が人々を高揚させ、感情労働にポジティブな影響を及ぼすことが確認されている。また、職場の上司との対人関係については、「上司」からの感情規則や表出規則を遵守することへの期待(Diefendorff & Richard, 2003; Wilk & Moynihan, 2005; Diefendorff et al., 2006)と感情労働との関係が確認されている。

さらに、職場での上司との関係については、感情労働における深層演技が上司や同僚のサポートにより業績を向上させ、表層演技は上司のサポートにより業績を悪化させることが確認されている(Kim et al., 2017)。そして、ソーシャルサポートが低い場合、感情的不協和は職務満足を下げるが、ソーシャルサポートが高い場合には職務満足が高めると指摘されている(Abraham, 1998)。

一方、教育職に関する研究であるが、組織や学校制度からの圧力が教員にストレスを生じさせる要因となることも示唆されている(黒羽・黒羽, 2011)。また、組織に関して最も関心が寄せられている要因は「職務の内容」であるが、職務における表出規則が感情労働に影響を及ぼすか否かについては相反する結果も報告されている(Diefendorff et al., 2005; Bono & Vey, 2013)。さらに、「職務特性」に関しては、様々な研究がある。職務の「自律性」に関してもいくつかの調査が行われているが(e.g., Wharton, 1993; Morris & Feldman, 1996; Johnson & Spector, 2007)、職務の「自律性」が高ければ個人の能力や努力が成果に反映されやすい。職務の「ルーティン性」に関する調査もあるが(Bono & Vey, 2007)、ルーティンワークは労働意欲や幸福感を下げるため、感情労働にネガティブな影響を与える可能性があると思われる。また、職務の「複雑性・挑戦性」に関する調査や(Rafaeli & Sutton, 1989; Wharton, 1993; Pugliesi, 1999)、「裁量性」に関する調査も(Bono & Vey, 2007)感情労働との関係が報告されているが、これらの要因は職務満足を高め、感情労働にポジティブな影響を与えるのではないかと推察できよう。これら職務に関するだけでなく、職場環境に関する要因も確認されている。職場のポジティブな「雰囲気」が人々の「高揚感」を高め、感情労働を促進するとした報告もあり(Shmeem, 2017)、職場環境の善し悪しは感情労働に影響を与える要因と言えるであろう。このように、組織に関する様々な要因が感情労働に影響していることが確認されているが、研究を進める際には、様々な職業を感情労働職として1つのカテゴリーにまとめて問題にすることには注意が必要との指摘があり(三橋, 2008)、「職務特性上の違い」などを考慮する必要があると考える。

以上から、感情労働に対しては、パーソナリティ、価値観、態度といった個人の内的要因からの影響、そして職務の内容や職場の雰囲気や対人関係、組織の制度といった影響が確認されている。しかし、これらの研究結果の多くは、感情労働職と呼ばれる限られた人々を対象に実施された調査

に基づいている。それゆえ、本論文では、従来の感情労働職のみならず、感情労働が想定されていない職種に従事する人々にもインタビュー調査を実施することで、どのような要因が影響し、感情労働に従事させているのかを把握することは、感情労働化する職務における人々の実態を明らかにし、負担の軽減を考える上で重要な知見をもたらすのではないかと考える。

3. 調査方法

3-1. 調査データの収集方法および研究協力者の構成

本論文では「感情労働化する社会と感情労働への適応プロセスに関する研究」の第一調査として実施したインタビュー調査から得られた資料を使用する。この調査は「感情労働化する社会」を検証すると共に、働く人々の感情労働への適応プロセスを探索することを目的に実施した定性的調査である。この調査では、多様な業種で働く人々が「どの程度、どのように自らの感情をコントロールし、業務を遂行しているか」、また「その際にどのような感情を抱いたか」、さらには「なぜ仕事において自己の感情をコントロールしながらも業務を遂行しているのか」、また「このようなコントロール方法をどのように習得し、このような業務に適応してきたか」、という感情労働をめぐる一連のプロセスに関する情報を収集した。

インタビュー調査では、従来の感情労働が極めて高く想定される職種(看護・介護やホテル従業員、教員など。以下、感情労働職＝EL職)、技能職でありながらある程度の感情労働が想定される職種(理美容師・エステティシャンやマッサージ師など。以下、技能系感情労働職＝技能系EL職)、感情労働が想定されていない職種(整備士や事務職など。以下、非感情労働職＝非EL職)の3カテゴリーの職種に従事する勤続年数5年以上の従業員に対し半構造的面接を実施した。インタビュー調査の対象とした研究協力者(以下、協力者)は機縁法により募集し、2017年12月から2018年4月の5ヶ月をかけて各カテゴリー6名、計18名に対して研究実施者2名によるインタビュー調査を実施した。インタビュー内容は、協力者の同意を得て、メモ及びICレコーダーによって記録した。また、インタビューの際のガイドラインとして以下の4つの項目を設定した。第1は、属性(職業・年齢・性別・職歴・現在の仕事の勤続年数)を確認することである。第2は、職務内容(現在の職務内容。顧客・生徒・利用者と関わっている仕事の内容とその程度。)について聞き取りを行うことである。第3は、感情労働の程度と内容(相手の感情に注意を向けたり、気にしたりするか。その時、どんなことを考え、どのように行動しているか。)について聞き取りを行うことである。第4は、そのような感情労働を行った時の結果や影響について聞き取りを行うことである。協力者18名の構成については表1にまとめる。

調査をする上での倫理的配慮として、協力者には、インタビューを行う前に、文書及び口頭で研究の目的と意義、研究成果の発表方法、個人情報保護の方法(データの保管と管理方法)、侵襲及び安全管理に関する配慮内容について説明し、文書で同意を得た。また、この一連の手続きについては、研究者の所属大学の「人を対象とする研究」倫理審査で承認を得ている。

表1 インタビュー調査対象者の構成

EL 職					技術系 EL 職					非 EL 職				
	職種	性別	年齢	勤続年数		職種	性別	年齢	勤続年数		職種	性別	年齢	勤続年数
A	教員	女性	41	22	G	美容師	女性	28	6	M	事務職員	女性	58	38
B	教員	女性	36	6	H	美容師	男性	35	18	N	学校職員	女性	29	7
C	教員	女性	40	10	I	鍼灸助手	女性	47	10	O	学校職員	男性	36	12
D	教員	女性	38	6	J	鍼灸師	女性	59	25	P	整備士	男性	33	13
E	教員	男性	33	11	K	美容師	男性	53	20	Q	整備士	男性	30	13
F	販売	男性	51	20	L	美容師	女性	47	27	R	整備士	男性	26	6

3-2. 分析方法

修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ (Modified grounded theory approach: M-GTA) (木下, 2003, 2007) を用い, その手順を応用して分析した。データの分析は, 以下の大塚ら (2020) の手順に従って行った。

1) 逐語録の作成

2) 感情労働に関係する語りの選出

各協力者の逐語データのうち, 協力者が実際に行っている「感情労働の実態」そのものについて語られている部分, 感情労働を行ったことによる「効果」について語られている部分, 感情労働を行う意図や原因と感情労働のありように影響を与えている要因について語られている「感情労働の起因とその様相への影響要因」部分, の3つを区別し, 選定した。

3) 概念・サブカテゴリー・カテゴリーの生成

- ① 「感情労働」について述べられている語りのまとまりごとに解釈を行い, コード名を付けた(オープンコーディング)。複数の解釈が考えられた場合, それらを併記した。
- ②すでにコードが付けられたものに類似した事例を考慮しつつ, すべての感情労働についての語りにコードを記した。
- ③類似したコードをまとめ, それらに共通する概念を生成した。
- ④生成された概念を見直し, 解釈を検討して定義を明確にし, 概念を修正, 精緻化した。
- ⑤概念相互の関連性を見ながら, 類似概念からサブカテゴリーを生成した。
- ⑥サブカテゴリー間の関連性を検討してグループを作り, カテゴリーを生成した。

4) 概念・サブカテゴリー・カテゴリー間の関連分析と関連図の作成

生成された概念・サブカテゴリー・カテゴリー間の関連性を検討し, 全体のプロセスや影響関係についての仮説モデルを図式化し, 関連図を作成した。

上述した分析方法に基づき分析した結果, 3つの部分において各々の構造が確認できた。

第1の感情労働に直接関連する「感情労働の実態」部分は, 大きく2つの側面に分類され, 「他者に向けて行われる」表面化した行動 (=感情労働のパターン) と, 「自己の内面で行われる」表面化しない行動, があることが示された (大塚ら, 2020)。第2の感情労働を通じて得られた効果の部分については3つの側面, ポジティブな効果, ネガティブな効果, その他の効果が確認できた

(久村ら, 2019)。

本稿では、第3の「感情労働の起因とその様相への影響要因」部分についての分析結果を報告する。分析対象としたのは、上述のインタビュー調査から得られたデータのうち、「なぜ自己の感情をコントロールしながらも業務を遂行しているのか」といった「感情労働への影響要因」に関するコメントである。

3-3. 分析結果

本研究では、上述の方法に基づく分析の結果、[概念]は93個、〈サブカテゴリー〉は24個、【カテゴリー】は7個が生成された。分析の結果、応対業務でのストレスなどに対処し、次の応対業務のための準備要因ともなる〈コーピング〉も影響要因として分類されたが、本稿では主となる応対業務での感情労働への影響要因として分類された[概念]92個、〈サブカテゴリー〉23個、【カテゴリー】7個を報告対象とする。分析対象とした「感情労働への影響要因」に関するコメントは690件で、それらの関係性を検討した結果、カテゴリーは大きく2つ、すなわち、応対業務(=感情労働)に直接影響する1次的影響要因と、1次的影響要因に影響を与える2次的影響要因に識別された(図1; 山口ら, 2020)。そこでまず、本稿では、応対業務(感情労働)に直接影響する1次的影響要因にどのようなものがあるかを見ていく。

応対業務を行う際に生じる感情労働に直接影響を及ぼす1次的影響要因に関するコメントは192件で、【動機・意図】、【仕事への姿勢】、【目前の状況】の3つのカテゴリーに分けられた。以下に、働く人々は応対業務の際に、どのような【動機・意図】を持ち、相手に対してどのような【仕事への姿勢】で、業務の【目前の状況】に適切な感情労働を選択しているかについて、分析結果を示す(【 】カテゴリー、〈 〉サブカテゴリー、[]概念、「 」協力者の語り)。

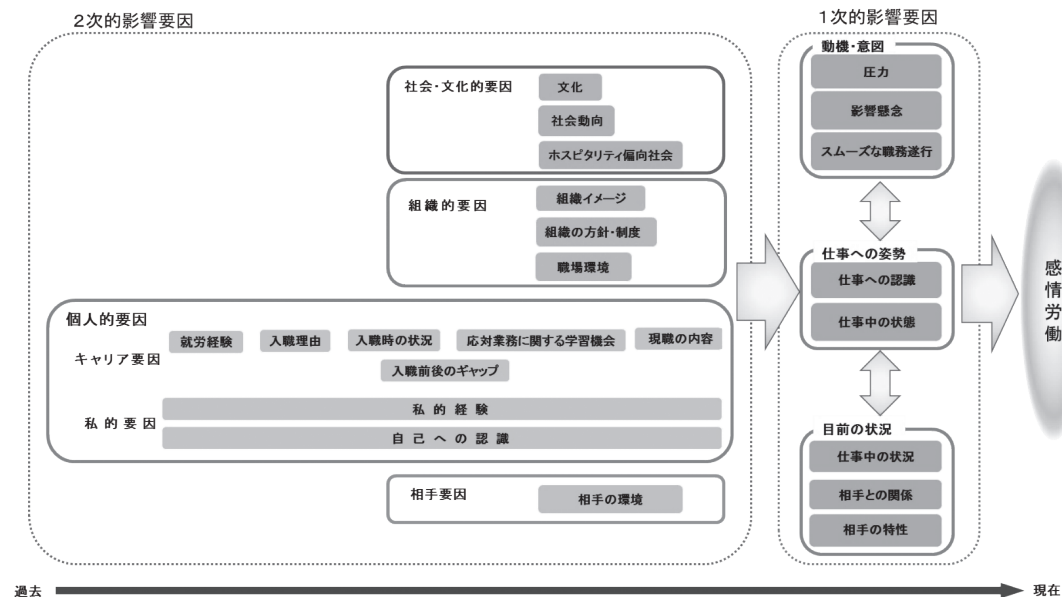


図1 感情労働の影響要因

1) 【動機・意図】のサブカテゴリーと概念

感情労働を行う【動機・意図】には、〈スムーズな職務遂行〉、〈影響懸念〉、〈圧力〉の3つのサブカテゴリーが生成された(表2)。以下、3つのサブカテゴリーごとに分析結果を述べる。

①スムーズな職務遂行

〈スムーズな職務遂行〉のために必要となるのは、相手との関わりを作ろうとする〔関係づくり〕、両者が納得するところを探ろうとする〔合意形成〕、職務上あるいは立場上なすべきこととの折り合いを探る〔役割・立場との折り合い〕、仕事上求められることと、相手の状況に応じることとの兼ね合いを探る〔業務との折り合い〕である。

具体例として示した「信頼関係というか、関係性を築くっていう方を優先した方が、まあうまくいくんじゃないかなあ……、お願いしやすかったりもするので」という語り以外にも、「特に心配な子にはこちらから声をかけておいでって呼びますが」や「まずはこう、気持ちを伝えて」などからわかるように、まず相手との〔関係づくり〕を行う。そして、「会社の施策みたいなものね、自分との間で、さらに相手の感じ方みたいところでやってくわけなので」という語り以外にも、「お互い納得いくようにしてた」、「ちゃんと合意を得る」からわかるように、相手との〔合意形成〕を行うことで業務をうまく進めようとする。

だが時には、「まあ我慢しよう、私もそのあなたの立場なんですよ、でもしょうがないよねっていう感じで」という以外に、「意図的に怒る」、「多分意識してここは叱らなきゃいけないから」などと、〔役割・立場との折り合い〕を付け、「こっちがスムーズに仕事をやりたいので。じゃあどうすればいいのかなっていう方向にやっぱり頭が動く」ことや「すごい割り切っています、そこは仕事なので」というように、〔業務との折り合い〕を付けて、何とか業務を進めようとしていることがわかる。

②影響懸念

〈影響懸念〉には、自分の言動により相手が感情を害し、トラブルが発生することを回避しようとする〔トラブル回避〕、自分の言動により相手に否定的な反応が起きることを回避しようとする〔否定的反応の回避〕、自分の言動の意図を相手が誤解することを回避しようとする〔誤解の回避〕、自分の言動が相手や周囲の人に及ぼす悪影響を回避しようとする〔影響の波及〕、自分の言動により相手からの依存や過剰要求が起きることを回避しようとする〔過剰要求の回避〕がある。

具体例として挙げた「話はあるっていうのは伝えないと、後々トラブルになるかもしれないし」以外に、「繕うと伝わるような気がするのよ」や「あまり核心には触れないようにしたいのよ」などと〔トラブル回避〕を考えたり、「何か不用意なことを言って傷つけてしまうのではないかと、怒らせてしまうのではないかと」や「反応を見て、あ、言っちゃいかんのかなあ」と相手の〔否定的反応の回避〕を懸念したり、「やっぱり言葉とか気を付けないと、誤解もされてしまう」や「興味本位で聞かれていると思われてもちょっとやなんで」と相手の〔誤解の回避〕を考えたりしながら、自分の言動を選択している。さらに、「学生がその、保護者に捻じ曲げて伝えないようになっていのはものすごく配慮しました」や「親御さんの目があるところでは」などと、相手の周囲への〔影響の波及〕が起きないように気を付け、「枠外しちゃうような感じになってくると、収集つかなくなると困る」と〔過剰要求の回避〕を考えて、自分の言動を選択していることがわかる。

③圧力

〈圧力〉には、自分の行動や判断に与える周囲の評価を心配する〔評価懸念〕、自分の行動や判断を行う時に周囲に合わせようとする〔同調〕、なすべきだと思われる行動や判断である〔規範〕、

表2 【動機・意図】 サブカテゴリー・概念および具体例

サブカテゴリー	概念	意味	具体例
スムーズな職務遂行	関係づくり	業務を遂行するため、相手との関わりを作ろうとすること	信頼関係というか、関係性を築くっていう方を優先した方が、まあうまくいくんじゃないかなあと、まあ、だいたい、あの、関係性がうまくいってくると、お願いしやすかったりもするので。
	合意形成	業務を遂行するために両者が納得するところを探ること	会社の施策みたいなものとね、自分との間で、さらに相手の感じ方みたいなところでやってくわけなので。うん。そういう意味で、気を付けていること。
	役割・立場との折り合い	職務上あるいは立場上なすべきこととの折り合い	ルールの中でやってもらうことが先決なので。あの、まあ我慢しよう、私もそのあなたの立場なんですよ、でもしょうがないよねって感じでやっていました。
	業務との折り合い	仕事上求められることと、相手の状況に応じることの折り合い	私が傷つくよりも、こっちがスムーズに仕事をやりたいので。じゃあどうすればいいのかなっていう方向にやっぱり頭が動くかなと思います。
影響懸念	トラブル回避	自分の言動により相手が感情を害し、トラブルが発生することを回避しようとする	話しはあるっていうのは伝えないと、後々トラブルになるかもしれないし、とか。なんかそういうのはすごい思っ、気を付けて伝えたなあとと思います。
	否定的反応の回避	自分の言動により相手に否定的な反応が起きることを回避しようとする	私はその、経験がないから、何か不用意なことを言って傷つけてしまうのではないかと、怒らせてしまうのではないかと、ということは、あの、割とよく考えながら話しました。こんなこと言って大丈夫かなあと思いながら。
	誤解の回避	自分の言動の意図を相手が誤解することを回避しようとする	やっぱり言葉とか気を付けないと、誤解もされてしまうし。うん、それはやだな、本意じゃないので。気を付けてましたけど。
	影響の波及	自分の言動が相手や周囲の人に及ぼす悪影響を回避しようとする	学生がその、保護者に捻じ曲げて伝えないようにっていうのはものすごく配慮しましたし、こういうふうに言われたっていうことがないように。
	過剰要求の回避	自分の言動により相手からの依存や過剰要求が起きることを回避しようとする	依存的になりすぎちゃうとか。うん、まあ、枠外しちゃうような感じになってくると、収集つかなくなると困るという意味で。まあ、そこはきちっとここでストップとか。
圧力	評価懸念	自分の行動や判断に与える周囲の評価への懸念	どこでどうなってくるか分からないからね。あそこの先生変な先生だって、噂になられても困るからさ。評判とか、口コミとかね。
	同調	自分の行動や判断を行う時に周囲に合わせようとする	気になります。あります。うん。みんな、思う人もいるし、まあ、私が個人的に思う人もいます。
	規範	なすべきだと思われる行動や判断	それはあります。が、気にしない。ほんとはこうしないといけないうんと思うんですが、この空気からしてこうしないといけないうんあ、でもわたしはそれはやりたくないの。
	批判・指摘・指示	自分の行動や判断への批判や指摘、指示	あの先生多分だしたらんぞ、みたいなのが、伝わって、年度末に、あの、レッドカード指導をきちんとしない教員がいる、みたいなことを書かれたりします。

自分の行動や判断への〔批判・指摘・指示〕がある。

例えば、「あそこの先生変な先生だって、噂になられても困るからさ。評判とか、口コミとかね」という具体例以外に、「ほかの先生にどうみられるかな」など、自分に対する周囲の〔評価懸念〕を感じつつ、時には「みんな、思う人もいるし、まあ、私が個人的に思う人もいます」と周囲に〔同調〕し行動を合わせようとして、自分の言動を選択する。また、「ほんとはこうしないといけないんだろうなあと思うんですが」や「プレッシャー！ みたいなのは感じることはあります」と周りに〔規範〕が存在するを感じ、実際に「レッドカード指導をきちんとしない教員がいる、みたいなことを書かれたりします」や「空気読んで言われた覚えがあつて」のように〔批判・指摘・指示〕を受けるなど、周囲から様々な〈圧力〉を感じながら、自分の言動を選択していることがわかる。

以上から、対応業務に際して行う感情労働には、〈スムーズな職務遂行〉を行うため、トラブル誤解を避け、自分の言動が与える〈影響懸念〉を考慮しつつ、一方で、周囲からの批判や評価という〈圧力〉を感じるという〔動機・意図〕が影響要因となっていることが確認できた。

2) 【仕事への姿勢】のサブカテゴリーと概念

【仕事への姿勢】には、〈仕事への認識〉、〈仕事中的状態〉の2つのサブカテゴリーが生成された(表3)。以下、2つのサブカテゴリーごとに分析結果を述べる。

①仕事への認識

〈仕事への認識〉には、従事する仕事や業務の〔社会的重要性の認識〕、仕事をするこの意味目標である〔仕事の意義〕、所属している組織への誇りである〔所属意識〕、感情労働を行うことへの個人的考え方である〔感情労働への価値観〕がある。

具体例として示した「その貧困とか、家庭の問題とか、虐待とかそういうようなものを扱う相談になるので。まあ、重いですねえ」のように〔社会的重要性の認識〕を持ち、「整備士としてお客さんに喜んでいただくっていうのが、自分たちのやりがいにもなるのかなとは思う」や「大学事務職員は学生を教育する場だって考える人」というように〔仕事の意義〕を感じ、「自分がその中の一員だっていうことに、やっぱり誇りを覚えるっていうのはありますね」のように自分の職場への〔所属意識〕を持って、対応業務での感情労働をコントロールしていることが窺える。さらには、「押し殺す、とか、してるんだけど、でもそれがやりたいことと思いたい」という語り以外にも、「やっぱり喜怒哀楽は出していきたいし」や「こっちの捉え方次第ですよ」というように感情労働を肯定的に捉えようとする〔感情労働への価値観〕から対応業務を行っていることが窺える。

②仕事中的状態

〈仕事中的状態〉は仕事をどのようなやり方や方法で行っているかという〔仕事のやり方・方法〕と、仕事をどのように行いたい、あるいは、行うべきと思っているかという〔仕事に対する価値観〕がある。

具体例として示した「ああ、良かった、気持ちよくなったなって思って帰ってもらえるようになってるのは心がけているつもり」以外にも、「割り切ってるかもしれないですね」や「やれる範囲のことやってだけの話で」と言いながらも「僕のハードルがたぶんあげてないと、お客さんは満足させれないと思って」のように、良い結果につなげるための〔仕事のやり方・方法〕を選択していることがわかる。

また、具体例として示した「見えない商品に、お客様がいかにして満足、いわゆる対価、お金を払っていただくか、おそらく、そういったことまで考えるようになった」だけではなく、「次にできな

表3 【仕事への姿勢】 サブカテゴリー・概念および具体例

サブカテゴリー	概念	意味	具体例
仕事への認識	社会的重要性の認識	仕事や業務の社会における重要性	いきなりソーシャルワークかあという感じで。本当によく分からない状況で一年間やってきたという感じではあるの。その貧困とか、家庭の問題とか、虐待とかそういうようなものを扱う相談になるの。まあ、重いですね。
	仕事の意義	仕事をするこの意味や目標	整備士としてお客さんに喜んでいただくっていうのが、自分たちのやりがいにもなるのかなとは思うので。
	所属意識	所属している組織への誇り	かなりレベルの高い教育をしてる教育機関っていうところでも、自分がその中の一員だということに、やっぱり誇りを覚えるっていうのはありますね。
	感情労働への価値観	感情労働を行うことへの個人的考え方	僕も、押し殺す、とか、してるんだけど、でもそれがやりたいことと思いたい、っていうか、で思ってるし、だから無理して学生と保証人に、喜ばせようとか、っていうことはあんまり、思っていないかな。
仕事中的状態	仕事のやり方・方法	仕事をどのようなやり方や方法で行っているか	ああ、良かった、気持ちよくなったって思っ帰ってもらえるようになっていうのは心がけているつもり。
	仕事に対する価値観	仕事をどのように行いたいのか、行うべきかと思っているか	車の整備っていうのは、やっぱり見えないものなので、その見えない商品に、お客様がいかにして満足、いわゆる対価、お金を払っていただくか、おそらく、そういったことまで考えるようになった。

いことはやらないっていうのは、結構、僕は考えてやってますね」や「信頼関係とか、それに対する理解とか。なければ絶対成り立たない」という語りから、[仕事に対する価値観]を持つことが、応対業務における感情労働につながっている。

以上から、応対業務に際して行う感情労働には、個人が持つ〈仕事への認識〉と〈仕事中的状態〉といった【仕事への姿勢】が影響要因となっていることが確認できた。

3) 【目前の状況】のサブカテゴリーと概念

感情労働は、当然のことながら応対業務の際に生じるものであるため、業務の際に働く人がどのような状況にあるのか、また、応対する相手がどのような人であるかといった【目前の状況】が大きく影響するであろう。【目前の状況】には、〈仕事中的状態〉、〈相手との関係〉、〈相手の特性〉3つのサブカテゴリーが生成された(表4)。以下、3つのサブカテゴリーごとに分析結果を述べる。

①仕事中的状況

〈仕事中的状態〉には、相手を尊重し、敬意を持って応対する[相手への姿勢]、相手の応対時に自分の心身状態に余裕があるかないかという[心身の余裕の有無]がある。具体例として示した「自分のことよりも、そのお客様のことを、がすべてなので」という語りのほか、「いかにお客さんが気持ちよかったって言ってもらえるかが、もうすべてっていう状態でやっているんで」や「安心してきてもらえるように」のように相手のことを第一に考える[相手への姿勢]から感情労働を行っていることが窺える。一方で自分の感情をぐっと抑えることもあるようで、「もう少し、自分自身に余裕が必要」と[心身の余裕の有無]が感情労働に影響すると感じているようである。

②相手との関係

〈相手との関係〉には、相手と自分との〔関係の深さ〕、相手と自分との〔信頼関係の有無〕、自分と応対する相手との〔相性〕、相手の家族等、相手に影響を及ぼす周囲との関わりの程度である〔相手に影響を及ぼす他者との関係〕がある。

具体例としては「まあ深いつながり、関わりだなと感じることがあります」という語りから〔関係の深さ〕が、また、「まずは相手を知る。それから相手が何を望んでいるか、どうしたいのか。その想いを一緒に共有したうえで」応対すること、つまり〔信頼関係の有無〕の重要さ、さらには「まあ相性みたいなものもあるんで」や「やっぱり向こうに合うタイプとこっちに合うタイプと。あると思いますね」と自分と相手との〔相性〕が応対業務に影響することがわかる語りがある。

このほか、「本当に密接なんですね。どの先生も。なので、特に重複障害があるお子さんとかお迎えも必要なので、バス、スクールバスがない学校だったので。だから、行きと帰りで絶対親御さんと接するっていうのがあったので」という語りからは、相手の親といった〔相手に影響を及ぼす他者との関係〕も応対の際に影響することを示す語りもある。

③相手の特性

〈相手の特性〉には、応対する相手が持っている援助や配慮を必要とする特徴や特性という〔援助・配慮の必要性〕、相手に備わっている性質や特徴で、人の能力、素性、社会的関係などといった〔属性〕、物事に対してどのように反応するかという相手の態度特性である〔態度〕、物事に対してどう対応するかという相手の行動特性といった〔行動〕があり、これらは相手が元々備えている〈相手の特性〉である。これ以外にも、応対時の相手の心や体の状態といった〔心身の状態〕、応対時に相手が求めたり望んだりしている〔要求・要望〕、相手が求めるもののレベルの程度といった〔要求水準〕、相手が持っている〔能力・知識〕があるが、これらは応対業務に際して現れる〈相手の特性〕と言えるだろう。

具体例として示した「受容、共感がまあベースにはなるとは思いますけれども。まあ、ほんとに去年の研修では受容、共感しちゃいけない子もいるっていうこともあるので、それは気をつけんとなあと思いつつながら過ごしてますけれども」という語り以外にも、「心も体も苦しいのは当たり前だよ。っていうことを言うだけでも、患者さんは泣き出してしまっ。あとは辛くなっちゃう人もいますから」や「精神疾患の子も多かったの」のように、相手がどのような〔援助・配慮の必要性〕を持っているのかを判断しながら業務を行っていることが窺える。また、「50代、60代とか。まあ、40代でも、ちょっとセブな方が多かったんですね」や「(女性が)八二じゃなくて、七三かな。」という相手の〔属性〕に関する語り、「親に対してもだし、子どもの対応もあんまりよくなかったりするんです」や「表面上は、本当に。大人しいというか、何にも悪いこと、暴れる子もいないですし。礼儀も正しいようにしつけられているので、礼儀も正しく」などの相手の〔態度〕に関する語り、「より感情を、すごい出たりぶつけられたりが多いかなって気はしています」、「自分の機嫌の悪い時には、あの、ちょっとこう、罵倒じゃないですけど、だいぶ強い言葉を使われることもありますし」、「学生もその時すごくあの、怒りでもうあの、怒髪天ついているような感じなので」などといった相手の〔行動〕に関する語りがある。これらの語りから、応対業務に際しては、相手が元々備えている〈相手の特性〉を見極めながら感情労働を行っていることが窺われる。

さらに、応対業務の際には、「いきり立ってる間は話も聞いてくれないので、まず一回トーンダウンはやっぱりさせてもらって。で、そこからその、本題に入るといような感じですかね」や「とても弱ってるタイプの人から、体力があるタイプの人が、もうほんとに千差万別なので」などの語

表4 【目前の状況】サブカテゴリー・概念および具体例

サブカテゴリー	概念	意味	具体例
仕事中の状況	相手への姿勢	相手を尊重し、敬意をもって対応する姿勢	自分のことよりも、そのお客様のことを、がすべてなので。やっぱり、自分がっていうよりも、誰かを綺麗にしたいとか、誰かのために尽くす仕事っていうのがあるので。
	心身の余裕の有無	相手との対応時に自分の心身状態に余裕があるかないか	たぶんもう少し、自分自身に余裕が必要、それは、身体的にも、精神的にも。で、じゃあ精神的にもっと余裕があるように、しようと思うと、多分、うーん、なんかどこか学校以外でリフレッシュする時間をもう少しとるとか、かなあと思うんですね。
相手との関係	関係の深さ	相手と自分との関わり の深さ	現在の生活、今辛いこととか。そういうことも聞いて、まあ、そういうところの関わりっていうのもあったりはするんだなっていうことで、まあ深いつながり、関わりだなと感じることがあります。
	信頼関係の有無	相手と自分との間に信頼関係の有無	まずは相手を知る。それから相手が何を望んでいるか、どうしたいのか。その想いを一緒に共有したうえで、まあ、こちらとしてはご提案をさせて頂くというか、ご支援をさせて頂いていただくとか。
	相性	対応する相手のと相性	ここの雰囲気合わない人は合わないだろうから、うん。ね、でまあ、人間が人間にすることなので、まあ相性みたいなものもあるので。
	相手に影響を及ぼす他者との関係	相手の家族等、相手に影響を及ぼす周囲の人との関わり の程度	本当に密接なんですね。どの先生も。なので、特に重複障害があるお子さんとかお迎えも必要なので、バス、スクールバスがない学校だったので。だから、行きと帰りで絶対親御さんと接するっていうのがあったので。
相手の特性	援助・配慮の必要性	対応する相手を持っている援助や配慮を必要とする特徴・特性	受容、共感がまあベースにはなるとは思いますけれども。まあ、ほんとに去年の研修では受容、共感しちゃいけない子もいるっていうこともあるので、それは気をつけんなあと思いつながり過ぎてますけれども。
	属性	相手に備わっている性質や特徴で、人の能力、素性、社会的関係など	ブランドだと思って来て頂いているお客様なので、結構年齢層も...、うん、50代、60代とか。まあ、40代でも、ちょっとセレブな方が多かったんですね。
	態度	物事に対してどのように反応するかという相手の態度特性	親に対してもだし、子どもの対応もあんまりよくなかったりするんです。実際は、こう、知らんとか。お母さん昨日連絡取れなかったんだけど、知らんとか。
	行動	物事に対してどう対応するかという相手の行動特性	今の方が関わる人数も多いし、より感情を、すごい出たりぶつけられたりがおおいかなって気はしています。
	心身の状態	対応時の相手の心や体の状態	いきり立ってる間は話も聞いてくれないので、まず一回トーンダウンはやっぱりさせてもらって。で、そこからその、本題に入るといような感じですかね。
	要求・要望	対応時に相手が求めたり望んだりしているもの	接客の態度だったりとか、ただこういう髪型にしてくださいっていうよりは、やっぱりなんか、これっていいねえとか、そういうなんか接客態度のことを言われたりとか。
	要求水準	相手が求めるもののレベルの程度	そうですね。やっぱり要求が高くなると思います。
	能力・知識	相手を持っている能力や知識	若い人とか情報がとれるとか、自分でやっぱりそういうものにアクセスできるとかっていう人たちは、また、全然変わってきてるのかなあっていう感じはしますね。

りから、相手がある場面でのどのような「心身の状態」にあるかを判断し、「そういうなんか接客態度のことを言われたりとか」、「お客さんのニーズって色々違うんですね」、「癒しだったりとか、そういう部分も今はすごく求められて」という語りから、相手がどのような「要求・要望」を持っているのかを読み取って言動を選択していることが窺える。そして、「そうですね。やっぱり要求が高く厳しくなると思います」のように、相手の「要求水準」や、「情報がなかったから、そういうもんだなっていうふうにちょっと思った。今やっぱり色々情報入るじゃないですか」と「若い人とか情報がとれるとか、自分でやっぱりそういうものにアクセスできるとかっていう人たちは、また、全然変わってきてるのかなあっていう感じ」のように、相手の「能力・知識」の変化を感じながら言動を選択していることも窺える。

4. 考察

感情労働は仕事上の文脈で行われるものであるがゆえに、顧客や利用者と対面する場面である応対業務の最中に、相手がどのような特性を持つかを読み取り、量的・質的にどのような関係を築こうとするかが直接影響し、応対業務を遂行する際の個人の状態も感情の管理がうまくいくかどうかに影響する。先行研究では対人関係の側面である顧客との関係の「頻度や継続性（期間）」、顧客との関係自体の特性や関係の「良さ」といった要因が応対業務の際に直接影響すると指摘されたが、本研究の分析結果では、相手との「関係の深さ」、[信頼関係の有無]、[相性]、[相手に影響を及ぼす他者との関係]といった〈相手との関係〉、相手の「援助・配慮の必要性」、[属性]、[態度]、[行動]、[心身状態]、「要求・要望」、「要求水準」、「能力・知識」といった〈相手の特性〉が影響要因として確認された。これら以外に、顧客と対面している時の「相手への姿勢」と相手に対する自分の「心身の余裕の有無」といった〈仕事中的状況〉も応対業務の際に直接影響する要因となることが確認できた。本稿では、以上の要因を【**目前の状況**】というカテゴリーにまとめた。

次に、応対業務を遂行する際に働く人々がどのような状態にあるかも感情の管理の成否に影響するが、これらに関する実証研究は蓄積されていない。本稿では、これに関する要因を【**仕事への姿勢**】というカテゴリーにまとめ、[社会的重要性の認識]、[仕事の意義]、[所属意識]、[感情労働への価値観]といった〈仕事への認識〉、[仕事のやり方・方法]と「仕事に対する価値観」といった〈仕事中的状態〉が応対業務の際に直接影響する要因となることが確認できた。

そして、応対業務を行う際に、何を指し、また、どのような影響をもたらすかを考えて応対方法を選択することになるが、先行研究ではこれらについても十分に実証研究はなされていない。本稿では、これに関する要因を【**動機・意図**】というカテゴリーにまとめ、[関係づくり]、[合意形成]、[役割・立場との折り合い]、[業務との折り合い]といった〈スムーズな職務遂行〉と、[トラブル回避]、[否定的反応の回避]、[誤解の回避]、[影響の波及]、[過剰要求の回避]といった〈影響懸念〉と、[評価懸念]、[同調]、[規範]、[批判・指摘・指示]といった〈圧力〉が応対業務の際に直接影響する要因となることが確認できた。

以上から、働く人々は応対業務に際して、〈仕事中的状況〉を読み取り、〈相手との関係〉を量り、〈相手の特性〉を見極め、そして自分の〈仕事への認識〉や〈仕事中的状態〉を考慮しつつ、さらに周囲からの〈圧力〉を感じ、自己の行動の〈影響懸念〉を考え、〈スムーズな業務遂行〉を行うために、様々なパターンの感情労働を行っていることが確認できた。

ここまで見てきたように、仕事上の文脈で発生する応対業務に際しては、まず1次的影響要因が感情労働に直接作用するが、1次的影響要因には、副次的に影響を及ぼす2次的影響要因が存在することも確認できている。1次的影響要因は、先行研究に見られた「職務の内容」や職務の「自律性」、「ルーティン性」、「裁量性」といった「職務特性」、職場の「雰囲気」といった組織的な要因など、2次的影響要因の影響を受けていることが本研究の分析結果でも確認できているので、この詳細については稿を改めて報告する。

謝辞：本稿は、JSPS 科研費 挑戦的研究（萌芽）課題番号：JP17K18594「感情労働化する社会と感情労働への適応プロセスに関する研究」として助成を受けている成果の1つである。インタビューにご協力いただいた18名の方々には、心より感謝申し上げます。

参考文献

- Abraham, R. (1998) Emotional dissonance in organizations: Antecedents, consequences, and moderators. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 124(2), 229-246.
- Allen, J. A., Pugh, S. D., Grandey, A. A. & Groth, M. (2010) Following display rules in good or bad faith? Customer orientation as a moderator of the display rule-emotional labor relationship. *Human Performance*, 23, 101-115.
- Bono, J. E. & Vey, M. A. (2007) Personality and emotional performance: Extraversion, neuroticism, and self-monitoring. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(2), 177-192.
- Bono, J. E. & Vey, M. A. (2013) Toward understanding emotional management at work: A quantitative review of emotional labor research. In C.E.J. Hartel, W. J. Zebre. & N. M. Ashkanasy. (Eds.), *Emotions in organizational behavior*. New York, NY: Rutledge.
- Chi, N. W., Grandey, A. A., Diamond, J. A. & Krimmel, K. R. (2011) Want a tip? Service performance as a function of extraversion and emotion regulation. *Journal of Applied Psychology*, 96(6), 1337-1346.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H. & Gosserand, R. H. (2005) The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339-357.
- Diefendorff, J. M. & Richard, E. M. (2003) Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 284-294.
- Diefendorff, J. M., Richard, E. M. & Croyle, M. H. (2006) Are emotional display rules formal job requirements? Examination of employee and supervisor perceptions. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79(2), 273-298.
- Grandey, A. A., Diefendorff, J. M. & Rupp, D. E. (2013) Emotion labor: Overview of definitions, theories, evidence. In A. A. Grandey, J. M. Diefendorff. & D. Rupp. (Eds.), *Emotional labor in the 21st century: Diverse perspectives on emotion regulation at work*. New York, NY: Psychology Press/Rutledge.
- Heuven, E., Bakker, A. B., Schaufeli, W. B. & Huisman, N. (2006) The role of self-efficacy in performing emotion work. *Journal of Vocational Behavior*, 69, 222-235.
- Hochschild, A. R. (1983) *The Managed Heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: The University of California Press.
- (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)
- Johnson, H. M. & Spector, P. E. (2007) Service with a smile: Do emotional intelligence, gender, and autonomy moderate the emotional labor process? *Journal of Occupational Health Psychology*, 12, 319-333.
- Judge, T. A., Woolf, E. F. & Hurst, C. (2009) Is emotional labor more difficult for some than for others? A multi-level, experience sampling study. *Personnel Psychology*, 62, 57-88.

- Kanner, A. D., Coyne, J. C., Shaefer, C. & Lazarus, R. S. (1981) Comparison of two modes of stress measurement: Daily hassles and uplifts versus major life events. *Journal of Behavioral Medicine*, 4, 1-39.
- Kiffin-Petersen, S. A., Jordan, C. L. & Soutar, G. N. (2011) The Big Five, emotional exhaustion, and citizenship behaviors in service settings: The mediating role of emotional labor. *Personality and Individual Differences*, 50, 43-48.
- Kim, H. J. (2008) Hotel service providers' emotional labor: The antecedents and effects on burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 27, 151-161.
- Kim, H. J., Hur, W. M. Moon, T. W. & Jun, J. K. (2017) Is all support equal? The moderating effects of supervisor, coworker, and organizational support on the link between emotional labor and job performance. *Business Research Quarterly*, 20, 124-136.
- 木下康仁 (2003) 『グラウンデッド・セオリー・アプローチの実践 質的研究への誘い』 弘文堂.
- 木下康仁 (2007) 『ライブ講義 M-GTA 実践的質的研究法』 弘文堂.
- 久村恵子 (2016) 「感情労働化する職務における人的資源管理の課題—採用と能力開発の視点から—」, 『南山経営研究』, 30 (3), 263-283.
- 久村恵子 (2019) 「感情労働により生じる効果に関する考察」, 『南山経営研究』, 33 (3), 453-474.
- 久村恵子・大塚弥生・山口和代 (2019) 「感情労働化する社会における感情労働の特徴とその効果」, 『経営行動科学学会第22回年次大会発表論文集』, 254-261.
- 久村恵子・大塚弥生・山口和代 (2020) 「感情労働化する社会における感情労働の実態—感情労働に従事しているのは誰なのか—」, 『南山経営研究』, 34 (3), 225-243.
- 黒羽正見・黒羽諒 (2011) 「教師の教育行為に現出する「感情労働」に関する一考察—ある小学校教師の戦略的行為に着目して—」, 『群馬大学教育実践研究』, 28, pp. 319-326.
- 三橋弘次 (2008) 「感情労働で燃え尽きたのか?—感情労働とバーンアウトの関連を経験的に検証する」『社会学評論』, 58 (4), 576-592.
- Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1996) The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Morris, J. A. & Feldman, D. C. (1997) Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, 3, 257-274.
- 大塚弥生・久村恵子・山口和代 (2020) 「働く人をめぐる感情労働の様相—インタビューの質的分析によるカテゴリー生成—」, 『南山大学紀要「アカデミア」人文・自然科学編』, 19, 45-63.
- Pugh, S. D. (2001) Service with a smile: Emotional contagion in the service encounter. *Academy on Management Journal*, 44(5), 1018-1027.
- Pugh, S. D., Groth, M. & Henning-Thurau, T. (2011) Willing and able to fake emotions: A closer examination of the link between emotional dissonance and employee well-being. *Journal of Applied Psychology*, 96(2), 377-390.
- Pugliesi, K (1999) The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion*, 23(2), 135-154.
- Rafaeli, A. & Sutton, R. I. (1989) The expression of emotion in organizational life. *Research in Organizational Behavior*, 11, 1-42.
- Shmeem, S. (2017) *Emotional Labour: Comprehensive Review*. Baliti, Republic of Moldova: LAMBERT Academic Publishing.
- 須賀知美・庄司正実 (2007) 「飲食店従業員の感情労働的行動とパーソナリティとの関連—セルフ・モニタリングおよび自己意識との関連—」, 『目白大学心理学研究』, 3, 77-84.
- 須賀知美・庄司正実 (2008) 「感情労働が職務満足・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, pp. 137-153.
- 須賀知美・庄司正実 (2010) 「飲食店アルバイトの感情労働と客からの感謝・賞賛が職務満足感に及ぼす影響」, 『目白大学心理学研究』, 6, 25-31.
- Wharton, A. S. (1993) The affective consequences of service work: Managing emotions on the job. *Work and*

Occupations, 20(2), 205-232.

Wilk, S. L. & Moynihan, L. M. (2005) Display rule "regulators": The relationship between supervisors and worker emotional exhaustion. *Journal of Applied Psychology*, 90, 917-927.

山口和代・久村恵子・大塚弥生 (2020) 「質的研究からみる感情労働と影響要因の概観」, 『日本コミュニティ心理学会第23回大会発表論文集』, 70-71.

Zerbe, W. J. (2000) Emotional dissonance and employee well-being. In Ashkanasy, N. M., Härtel, C.E.J. & Zerbe, W. J. (Eds.) *Emotions in the workplace: Research, theory, and practice*, 189-214, Westport, CT: Quorum Books.