

対人的感情制御方略——高ストレスの職場環境における柔軟性の実現

Gagnon, S. and Monties, V. (2023) "Interpersonal Emotion Regulation Strategies: Enabling Flexibility in High-stress Work Environments," *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 44, No. 1, pp. 84-101.

東京大学大学院教育学研究科博士後期課程 西垣 英恵

I はじめに

感情は、人の認知、行動、あるいは意思決定において、中核的な役割を果たしている (e.g., Damasio 1994)。特に、組織生活における感情への対処は、健康問題 (e.g., Brotheridge and Grandey 2002) や仕事のパフォーマンス (Lam, Walter and Lawrence 2021)、ストレスレベルの上昇、バーンアウト、仕事への不満など、仕事上のアウトカムに広く関連している。しかし、種々の感情経験や、それらを表出することは、職場環境においてはタブーとしてみなされることが主流であった (McMurray and Ward 2014)。事実、先行研究では、人が職場での生活において、どのように感情に対処し、またそのなかで感情がいかにか機能しているのかについて、十分に扱われてきていない。そこで本論文では、不確かかつ曖昧な状況で働く、警察官という職種に着目し、さまざまな種類の感情が引き起こされるなかで、いかなる感情を経験し、またいかにその感情を制御しているのかを捉えることが目的とされた。

感情制御とは、感情をいかなるときに、どのような形で経験・表出するかに影響を与えるプロセスを指す (Gross 1998)。感情制御プロセスには、状況選択 (感情を喚起しうる状況に対して個人がそこに関与するか否かを選択する方略)、状況修正 (感情を喚起させる状況自体の変化を志向する方略)、注意の方向づけ (当該の状況のいかなる点に注意を向けるかに関する方略)、認知的変化 (状況やそれに対する自己の対処能力に関する評価を変化させる方略)、反応調整 (生じた感情反応を直接的に調節しようとする方略) という5つが想定されている (Gross 1998)。このように、人は生じた感情に対して、1つないし複数の方略を用いて対処を試みるが、特に、日常的に予期せぬ高ス

トレスな状況に遭遇すると想定される警察官においては、状況に応じて最適な感情制御方略を柔軟に選択することが求められるだろう。しかし、組織における感情に関する先行研究では、それらの感情やその表出をいかに抑制するかという観点からのみ検討されてきていることが現状であり (Lam, Walter and Lawrence 2021)、幅広い感情制御方略に焦点を当てる必要がある。

加えて、感情制御の研究は、生じた感情に対して自分で制御を行う「自己制御」が中心に展開されてきた。しかし、特に巡回を担当するパトロール隊員においては、2人1組での仕事が多く、長い時間を共に過ごし、互いの安全を守っている。そのため、著者らは、自己制御にとどまらず、他者に感情を制御される／他者の感情を制御する対他的感情制御 (Interpersonal Emotion Regulation) や、2者での共同制御 (co-regulation) も捉えることが必要であると指摘している。そこで、第3者の関与や文脈・状況といった個人外の要因が、個人の感情制御プロセスにどのように寄与し、またそれを受けて個人がどのように反応するかを明らかにする。

II 研究概要

研究協力者は、緊急通報に対応するカナダの警察官 (パトロール隊員) であった。まず、著者らは、観察調査を実施した。具体的には、2人組のパトロール隊3組を各4日間追跡し、911番通報への対応時に合計12回同乗した。対象となる2人組は、勤務歴 (それぞれ2年未満、3~5年、10年近く) に応じて選ばれた。3組中2組は男性2名ずつであり、最も勤続年数の長い組は男女1名ずつであった。著者らは、各勤務の終了時に、日々の事件やパトロール中の様子 (警察官が経験したさまざまな役割や感情を含む) を記録

した。

次に、23名の警察官を対象に、約1時間の半構造化インタビューを実施した。対象者は、産休中の1名を除くすべての観察対象者と同一人物であり、パトロール隊員が19名、ドッグトレーナーが1名、巡査部長が3名であった。インタビューでは、主に仕事での感情経験及びその制御について尋ねた。

分析では、はじめに、観察データから、警察官の感情経験を取り出し、その上でそれに関わるエピソードをそれぞれ抽出した。次に、各エピソードでの感情の引き金となる刺激及び感情制御方略をコーディングした。感情制御方略は、主にGross (1998)を参考にした。加えて、インタビューデータから、警察官が一般的に使用される方略として見出された、偽りのない感情表出 (authentic expression of emotion; Lawrence et al. 2011) も加えて分析を実施した。また、インタビューデータによって、観察で得られたデータが補完された。

分析の結果、警察官の感情経験及び感情制御方略の利用と、それらに影響を与える要因が明らかになった。まず、警察官らは、怒り、誇り、喜び、罪悪感、興味、満足、希望、軽蔑、驚き、恐れ、懸念、嫌悪など、さまざまな感情を経験していた。また、彼らは職場において、幅広い感情制御方略を用いているようであり、特に、認知的変化、状況修正、感情の表出という3つの使用頻度が高かった。これは、感情の抑制が最も一般的な方略として挙げられていた先行研究とは、異なる結果であった。加えて、同一の出来事内での方略の経時的変化や、類似の出来事間における方略の変化が観察されたことから、方略の柔軟性 (flexibility) が見出された。また、柔軟性は、方略と文脈との適合性からも捉えられた。さらに、観察データの分析からは、感情制御の柔軟性には、社会的文脈における単独の制御 (自己制御)、共同制御、他者によって促進された制御、という3つの文脈が寄与することが明らかになった。単独制御では、さらに内的制御、外的制御という2つのサブカテゴリが見出された。促進された制御では、パートナーによる制御に加えて、検察官など第三者からの干渉という2つのサブカテゴリが見出された。

Ⅲ おわりに

本論文では、警察官、特にパトロール隊員という高

ストレスで変動の大きい環境で働く人々が、日々さまざまな感情を経験しており、文脈・状況に合わせて幅広い制御方略を柔軟に選択していること、またそれに対して、仕事上のパートナーといった対人的な要因が寄与していることが示された。特に、感情を抑制する傾向よりも、むしろ感情を表出する傾向があったことや、単独での制御だけでなく、パートナーとの相互作用が個人の感情制御プロセスに影響を与えていたことは、従来の想定を塗り替えるものであった。これらの結果は、組織で働く人々が単独で感情を抑制していると考えられてきた組織生活に関する知見に、新たな示唆を与え得る。

今後は、さまざまな職場環境における条件の差異を考慮した上で、多くの労働者の感情経験及び感情制御がどのように展開され、また感情がいかに機能しているのかについての検討が必要であろう。これらを通して、組織生活における感情の機能性に関する知見を積み重ねていくことが期待される。

参考文献

- Brotheridge, C. and Grandey, A. (2002) "Emotional Labor and Burnout: Comparing Two Perspectives of "People Work"," *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 60, No. 1, pp. 17-39.
- Damasio, A. (1994) *Descartes' Error: Emotion, Reason, and the Human Brain*, Penguin Books.
- Gross, J. J. (1998) "The Emerging Field of Emotion Regulation: An Integrative Review," *Review of General Psychology*, Vol. 2, No. 3, pp. 271-299.
- Lam, C. K., Walter, F. and Lawrence, S. A. (2021) "Emotion Suppression and Perceptions of Interpersonal Citizenship Behavior: Faking in Good Faith or Bad Faith?" *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 42, No. 3, pp. 365-387.
- Lawrence, S. A., Troth, A. C., Jordan, P. J. and Collins, A. L. (2011) "A Review of Emotion Regulation and Development of a Framework for Emotion Regulation in the Workplace." In P. L. Perrewé and D. C. Ganster (eds.) *Research in Occupational Stress and Well Being*, Vol. 9, pp. 197-263.
- McMurray, R. and Ward, J. (2014) "Why Would You Want to Do That?: Defining Emotional Dirty Work," *Human Relations*, Vol. 67, No. 9, pp. 1123-1143.

にしがき・はなえ 東京大学大学院教育学研究科博士後期課程。最近の主な論文に「離職過程における労働者の心理——認知的タスク分析を応用したインタビュー調査」労働政策研究報告書 No. 229, 第2-3章 (2024年)。教育心理学専攻。