

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

目白大学大学院心理学研究科 須賀知美
目白大学人間学部 庄司正実

【要約】

感情労働が職務満足感やバーンアウトに及ぼす影響については、これまでの研究で一貫した結果が得られていない。本稿は、これまでの研究を概観し、研究対象や測定方法などを整理することを目的とした。その結果、さまざまな職業が調査対象とされ、感情労働の測定指標もさまざまであることが明らかにされた。この測定指標の混在が、一貫した結果が得られない理由の一つと考えられる。また、感情労働以外の独立変数や調整変数、媒介変数について、仕事の自律性やソーシャル・サポートなどの労働条件や職場環境に関する変数は多いが、パーソナリティや態度のような変数が少ないこと、労働者が感情労働を行うことによるクライアントや客からの感謝・承認を含めた検討がほとんどないことが指摘された。また、感情労働と他の変数の交互作用の検討も少ないことが示された。さらに、日本での文献数は外国の文献数と比較すると遥かに少ないことが明らかになった。これまでの研究の問題点に対する今後の課題について言及された。

キーワード：感情労働，職務満足感，バーンアウト

1970年代以降、第二次産業から第三次産業を中心とする産業構造の変化に伴い、サービス業に従事する人々が増えてきた。彼らはさまざまな欲求をもつ顧客に対し、個別に対応すること求められている。それは多様な勤務形態からくる心身の疲労、さらに自らの感情状態に関わらず、“いつも変わらぬ良いサービス”を行わなくてはならないことであり、これらのことが彼らの就労満足感や適応に支障をきたしている（山口・小口，2000）。こうした問題に対処するために、サービス業従事者と顧客の関係について研究が行われるようになってきた。

サービス産業の発展に伴い、サービスを提供する労働者は顧客満足に努めるために、自らの感情を商品の一部として売らなければならなくなってきた。社会学者であるHochschild（1983）はこれを“感情労働（emotional labor）”と呼び、どんなに不愉快な客に対しても親切に

応対しなくてはならない客室乗務員や、債務者に対し非情に徹して金を回収しなくてはならない集金人を典型的な事例として取り上げ、感情労働が現代社会の労働の重要な側面であると述べた。そして、感情労働が労働者に精神的疎外感や感情麻痺などの弊害をもたらす危険性について述べている。

Hochschild（1983）によると、職場には職業上適切な感情やその表出方法、または不適切な感情が定められた感情規則というものが存在している。労働者はその規則に従い、客に対し適切な感情を持っているように見える表情やしぐさをする表層演技と、そう感じるように自らの感情を誘発する深層演技を行う。つまり、職業上適切な感情状態を保つための感情管理が職務内容の一部になっているのである。Hochschild（1983）は、“Emotional labor”を“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”と定義している。そして、“感情労働は賃金と引き替えに売られ、したがって交換価値を有する”と述べている。

また、感情労働には (a) 対面あるいは声によって人と接することが不可欠な職種に生じる、(b) 他人の中に何らかの感情変化（感謝や安心など）を起こさなければならない、(c) 雇用者が研修や管理体制を通じて労働者の感情をある程度支配するという3つの特徴がある（荻野・瀧ヶ崎・稲木, 2004）。

感情労働は社会学から生まれた概念である。しかし、Hochschild (1983) がバーンアウトに相当する“労働者があまりにも一心不乱に仕事に献身し、そのために燃え尽きてしまう危険性のあるケース”について言及していることから、心理学からも徐々に研究が行われるようになってきた。例えば、PsycINFOに登録されているすべての論文のうち、“emotional labor”で検索すると、該当するのは1986年～1990年の5年間で1件であったが、1991年～1995年では10件、1996年～2000年では35件、2001年～2005年には76件に上昇している (Figure 1)。

心理学における感情労働研究の重要なテーマの1つは、感情労働が精神的健康にどのような影響を及ぼすかということである。しかし、その結果は研究によってさまざまで、一致した見

解は得られていない。その理由として、対象の問題や測定方法などのさまざまな要因が考えられる。そのため、これまでの先行研究を整理する必要があると考える。そこで、本研究では感情労働と精神的健康の関連を検討した研究を概観することを目的とする。その上で、これまでの研究の問題点や今後の課題について検討する。

なお、本研究では精神的健康の指標として、感情労働研究に多く検討されている職務満足感、バーンアウトについて取り上げる。

本稿でまとめられた研究論文は、①PsychoINFOから“emotional labor”と“job satisfaction”, または“emotional labor”と“burnout”からキーワード検索した文献、②国立国会図書館雑誌記事検索から“感情労働”と“職務満足感”, または“感情労働”と“バーンアウト”で検索した文献で、会議録や論説ではないものを選択した。また、③感情労働と精神的健康の関連についての展望論文 (Zapf, 2002) の引用文献からも補足した。

1. 感情労働と職務満足感

Hochschild (1983) は、感情労働が精神的疎外感や感情麻痺をもたらす危険性について言及している。このことから、感情労働は労働者の

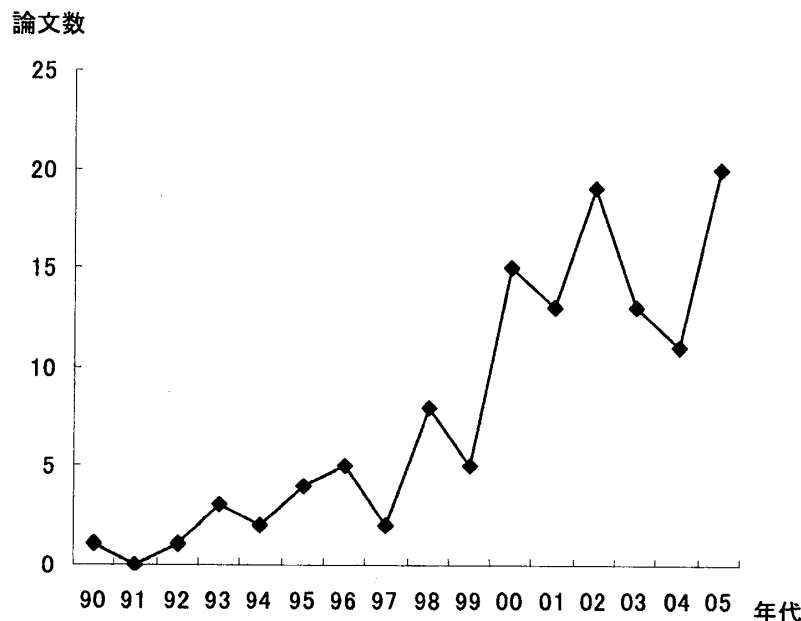


Figure 1. 感情労働の論文件数 (PsychoINFO による)

職務満足感に悪い影響を与えると仮説が立てられ、研究が行われてきた。しかし、その結果はさまざまに一致した結果は得られていない。感情労働と職務満足感の関連について取り上げた主な論文をTable 1に示す。

1) 調査参加者

看護師や児童施設職員などのヒューマン・サービス職から、ホテル従業員や飲食店従業員などの一般的なサービス業、軍人のような特殊な職業までさまざまな職種の労働者が対象とされている。多くの研究が複数の職業を調査対象とし、1つの組織内であっても職務内容によって労働者を分類している。ある特定の職業の感情労働と職務満足感の関連について検討した研究は少ない。

2) 測定変数

a. 感情労働の測定指標 表層演技と深層演技が多くの研究で用いられている。Brotheridge & Lee (1998)は、Hochschild (1983)が述べた“表層演技”および“深層演技”に基づいて質問項目を作成している(ただし、Brotheridge & Lee (2002)による)。また、Chu (2004)は“表層演技”、“深層演技”の他に、“本心の振舞”を付け加えている。さらに、Grandey, Fisk & Steiner (2005)は“表層演技”と“深層演技”を踏まえて、感情制御に関する質問項目を作成している。

Morris & Feldman (1997)は、文献研究から感情労働が“感情労働の頻度”、“感情労働の持続時間”、“感情の不協和”から構成されるとして項目を作成している。また、Jones (1999)は、Morris & Feldman (1996)を参考に、“感情表出の頻度”、“感情表出の強さ”、“感情表出の持続時間”、“感情の不協和”、“ポジティブ感情の表出/ネガティブ感情の抑制の要求”の項目を作成している。

Zapf, Vogt, Seifert, Mertini, & Isic (1999)は、“ポジティブ感情の表出の要求”、“ネガティブ感情の表出と抑制の要求”、“クライアントの感情への敏感さの要求”、“相互作用の統制”、“感情の不協和”の下位尺度をもつFrankfurt Emotion Work Scalesの開発を行っている。Pugliesi (1999)は、職務の中心として起こる“自己焦点の感情管理”と仕事仲間の感情管理

に関連する“他者焦点の感情管理”の視点から質問項目を作成している。また、Adelmann (1995)は、飲食店従業員を対象として“他者の感情の誘発”、“労働者の表出行動”、“労働者の感情”から項目を作成している。

多くの研究では感情労働を測定する質問項目を用いているが、Wharton (1993)はHochschild (1983)の職業分類を用いて検討している。また、Wong, Wong & Law (2005)は感情労働尺度の他に、Hollandの職業モデルに基づいた職業得点を用いている。

b. 感情労働以外の独立変数 感情労働以外に職務満足感に影響する変数として、人口統計学的変数や個人特性、労働条件などが用いられている。

人口統計学的変数では、性別や年齢、婚姻状況、学歴、国籍などが挙げられる。個人特性として、セルフ・モニタリングや情緒性、情動知能などが用いられている。また、仕事に対する態度として、仕事への関与、組織コミットメントなどが挙げられる。労働条件では、仕事の自律性や複雑さ、要求度が取り上げられている。

c. 調整変数 本稿では調整変数を、感情労働に先行して存在する変数と定義する。独立変数と同様に、感情労働に影響する調整変数として人口統計学的変数や個人特性、労働条件が用いられている。調整変数として、上述の独立変数で取り上げた変数が用いられていることも多い。

上述の独立変数で取り上げられた変数以外では、人口統計学的変数として収入が挙げられる。個人特性では、外向性、神経質、感情的傷つきやすさ、共感性が用いられている。

労働条件としては、雇用形態、勤務年数、雇用の外的報酬への満足感などの変数が用いられている。また、仕事の負荷やソーシャル・サポートなどの職場環境的な変数も挙げられる。さらに感情労働そのものに関わる変数として、表現規則要求や表現規則の明確さ、表現規則へのコミットメント、要求される感情表出のタイプ、相互作用の要求、サービスの頻度・持続時間、作業の多様性・ルーティン性、感情労働の有用性、上司の感情規則への理解、受け手の影響力などが挙げられる。

d. 媒介変数 本稿では媒介変数を、感情労働と職務満足感の間に存在する変数と定義する。感情労働の職務満足感への影響を検討した研究で、媒介変数を用いたものは少ない。Abraham (1998) は、セルフ・モニタリングとソーシャル・サポートを取り上げている。また、Seffrin (2002) では、他の研究では感情労働の構成要素とされる“感情の不協和”を、感情労働とは別の概念として扱い、媒介変数に用いている。

3) 感情労働が職務満足感に及ぼす影響

a. 主効果 Hochschild (1983) が、感情労働が労働者の精神衛生に悪い影響をもたらすと指摘したことから、感情労働が職務満足感と負の関連があると仮説が立てられ研究が行われてきた。感情労働と職務満足感との関連を検討した実証的研究の結果をみると、さまざまな結果が示されている。

Wolcott-Burnam (2004) は、表層演技は職務満足感に対して負の影響を与える一方で、深層演技は正の影響をもたらすという結果を見出している。しかし、Chu (2004) では、表層演技は職務満足感への正の影響を示し、本心の振舞は負の影響をもたらしていた。さらに、Holman, Chissick, & Totterdell (2002) では、表層演技も深層演技も職務満足感との関連が見出されなかった。同様に、職務不満足との検討ではあるが、Castro (2003) においても表層演技も深層演技も関連がみられなかった。

Pugliesi (1999) では、自分の感情を管理する“自己焦点の感情管理”は職務満足感に負の影響を示したが、仕事仲間の感情を管理する“他者焦点の感情管理”は示さなかった。

Zapf et al. (1999) は職種ごとに検討を行っている。コールセンター職員の“敏感さ”は職務満足感と負の関連を示す一方で、“相互作用の統制”は正の関連を示している。また、施設職員の“感情の不協和”は、職務満足感と負の関連がみられた。感情の不協和は、Morris & Feldman (1997) でも負の影響を示している。しかしAbraham (1998) では、感情の不協和が職務満足感に正の影響を与えていた。

Hochschild (1983) の職業分類を用いたWharton (1993) では、感情労働は職務満足感

に正の影響をもたらしていた。また、Adelmann (1995) では、飲食店従業員の感情労働は職務満足感との正の関連を示した。しかしその関連は、労働条件を統制すると有意ではなくなっていた。

b. 交互作用 いくつかの研究では、感情労働と職務満足感に関連する要因の交互作用が検討されてきた。

Pugliesi (1999) では、仕事の要求度と他者焦点の感情管理の交互作用が示された。Abraham (1998) は、感情の不協和とソーシャル・サポートの交互作用を示した。また、Grandey et al. (2005) は感情制御と仕事の自律性、感情制御と感情に対する文化の交互作用について有意傾向が示された。しかし、その他の研究では交互作用はみられなかった(Adeimann, 1990; Wolcott-Burnam, 2004)。

2. 感情労働とバーンアウト

Hochschild (1983) が、その参与観察の中で、“労働者があまりにも一心不乱に仕事に献身し、そのために燃え尽きてしまう危険性のあるケース”について取り上げていることから、感情労働とバーンアウトとの関連が検討されてきた。感情労働とバーンアウトの関連について取り上げた主な論文をTable 2に示す。

1) 調査参加者

看護師や教師といったヒューマン・サービス職から、客室乗務員やコールセンター職員などの一般的なサービス業、警察官や牧師のような特殊な職業までさまざまな職種の労働者が対象となっている。職務満足感との関連の研究と比較すると、複数の職業を調査対象とした研究よりも、ある特定の職業の感情労働とバーンアウトの関連について検討した研究が多い。

2) 測定変数

a. 感情労働の測定指標 職務満足感で取り上げたもの以外の研究においても、表層演技と深層演技が多く用いられている。Montgomery, Panagopolou, Wildt & Meenka (2006) では、表層演技と深層演技に加えて、“ポジティブ感情の表出規則”と“ネガティブ感情の表出規則”を用いている。Näring, Briët & Brouwers (2006) は、表層演技、深層演技の他に“感情

の抑制”と“感情の一致”を付け加えている。

Brotheridge & Grandey (2002) では、表層演技と深層演技に加えて、“持続時間”、“頻度”、“強さ”、“多様性”、“ネガティブ感情の抑制”、“ポジティブ感情の抑制”といった職務に関する感情労働の質問項目を作成している。

荻野・瀧ヶ崎・稲木 (2004) は、Zapf et al. (1999) の Frankfurt Emotion Work Scales を参考にして、看護・介護職者を対象に“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”、“感情の不協和”、“感情への敏感さ”からなる感情労働尺度を開発している。また、富樫・森永・新居田・田中・常川 (2005) も、Zapf et al. (1999) を参考に、理学療法士を対象に、“感情表出”、“クライアントとの相互作用の統制”、“本来の感情と表出している感情との間の不協和”からなる感情労働尺度を作成している。Wilson (2003) は、感情労働の構成要素として、“感情の不協和”と“感情的な努力”を仮定している。

さらに、Erickson & Ritter (2001) は、これまでの研究が感情そのものにはあまり注目してこなかったとして、“興奮した感情の抑制”、“ポジティブ感情の抑制”、“ネガティブ感情の抑制”からなる質問項目を作成している。

b. 感情労働以外の独立変数 バーンアウトにおいても、人口統計学的変数や個人特性、労働条件などの変数が用いられている。職務満足感で取り上げたもの以外では、子どもの有無、昇進機会が挙げられる。

c. 調整変数 職務満足感で取り上げた変数以外では、パースペクティブ・テイキングや社会的ストレスナーなどの変数が挙げられる。Wilson (2003) では、牧師を対象としていることから“神学上の見解”を調整変数として用いている。

また労働環境的な変数として、組織内の問題、集中の必要性、時間のプレッシャーが用いられている。

d. 媒介変数 職務満足感で取り上げた変数以外では、共感的関心、本来感、仕事と家庭での役割葛藤、アイデンティティなどの個人に関わる変数を用いている。

3) 感情労働がバーンアウトに及ぼす影響

a. 主効果 感情労働とバーンアウトの関連については、バーンアウトの下位概念である情緒的消耗感との関連が特に多く検討されてきた (Zafp, 2002)。

①情緒的消耗感 情緒的消耗感とは、単なる疲労ではなく、心理的な要素が中心となって起こる疲労感、虚脱感のことである (久保・田尾, 1992)。消耗感について、表層演技は多くの研究で、正の関連を示している (Montgomery et al., 2006; Zammunier & Galli, 2005a; Zammunier & Galli, 2005b)。しかし、Chu (2004) では、表層演技は消耗感に負の影響を与えている。一方、深層演技は消耗感に負の影響をもたらす結果が得られている (Chu, 2004)。

また、多くの研究で、“感情の不協和”は消耗感に正の影響を与える結果が見出されている (Morris & Feldman, 1997; Abraham, 1998; Zapf et al., 1999; Zapf et al., 2001)。また、Zapf et al. (1999) では、“ポジティブ感情の表出”、“敏感さ”は消耗感と正の関連がみられる一方で、“相互作用の統制”は負の関連を示している。

さらに、“感情的な努力”は消耗感に正の影響をもたらしている (Wilson, 2003)。

②脱人格化 脱人格化とは、世話やサービスを受ける人たちに対する無情な、あるいは人間性を欠くような対応のことである (田尾, 1989)。多くの研究で、表層演技は脱個人化に正の影響をもたらす結果が得られている (Brotheridge & Grandey, 2002; Zammunier & Galli, 2005a; Näring et al., 2006; Montgomery et al., 2006)。一方、Brotheridge & Grandey (2002a) では、深層演技が脱個人化に負の影響を示している。同様に、感情の一致も負の影響を与えていることが見出されている (Zammunier & Galli, 2005a)。

“ネガティブ感情の表出と統制”、“敏感さ”、“感情の不協和”は脱個人化と正の関連を示すという一致した結果が得られている (Zapf et al., 1999; Zapf et al., 2001)。しかし、“ポジティブ感情の表出”については一致した見解は得られていない (Zapf et al., 1999; Zapf et al., 2001; 荻野他, 2004)。また、“ネガティブ感情の抑制”は、脱個人化に正の影響を与えているという結

果が得られている (Brotheridge & Grandey, 2002; 荻野他, 2004; Montgomery et al., 2006)

また, Brotheridge & Grandey (2002) では, 感情労働の頻度が脱個人化に正の影響を与え, Wilson (2003) では“感情的な努力”が正の影響を示していた。

③個人的達成感 個人的達成感とは, 仕事における得意や達成感に関する感情のことである (田尾, 1989)。消耗感や脱個人化と比較すると, 感情労働と達成感の関連について検討している研究は少ない。Brotheridge & Grandey (2002) は, 表層演技が達成感に負の影響を与えているという結果を見出している。しかし, 深層演技では正の関連を示した結果が多い (Brotheridge & Grandey, 2002; Brotheridge & Lee, 2002)。また, 感情の一致が達成感に正の影響を与えているという一致した結果が得られている (Zammunier & Galli, 2005a; Näring et al., 2006)。

Zapf et al. (1999) および Zapf et al. (2001) では, “ポジティブ感情の表出”, “敏感さ”は達成感と正の関連を示している。しかし, “ネガティブ感情の表出と統制”と“感情の不協和”では一致した結果が得られなかった。また, Wilson (2003) では, “感情の不協和”は達成感とは関連が示されず, “感情的な努力”が負の影響を示していた。

また, Brotheridge & Grandey (2002) では, 感情労働の頻度が達成感に正の影響を与えていた。

b. 交互作用 職務満足感と同様にバーンアウトにおいても, 感情労働と他の変数との交互作用が検討されてきた。

Grandey et al. (2005) では, 感情制御と仕事の自律性の交互作用がみられた。荻野他 (2004) は, ストレッサーとネガティブ感情表出の交互作用を示した。また, Zapf et al. (2001) では, 不協和と仕事の不明確さ, 不協和と組織の問題, 不協和と集中の必要性, 不協和と時間のプレッシャー, 不協和とソーシャル・サポートの交互作用がみられた。しかし, Heuven & Bakker (2003) では交互作用はみられなかった。

Wu & Cheng (2006) は, 消耗感に対する,

感情労働と仕事への関与および他者の感情の制御の交互作用の検討を行っている。その結果, ネガティブ感情の抑制については交互作用がみられたが, ポジティブ感情の表出については交互作用がみられなかった。

3. これまでの研究の問題点と今後の課題

1) 調査参加者について

調査参加者は, 看護師や教師などのヒューマン・サービス職から, 警察官や軍人などの一般的なサービス業とは異なった職業まで幅広い職種が対象となっている。看護師やホテル従業員は, 常に患者や顧客を気にかけて, 親切にしなければならないことから, Hochschild (1983) が事例として取り上げた“どんなに不愉快な客に対しても親切に應對しなくてはならない”客室乗務員と同じ感情労働が求められると考えられる。また, 軍人の感情労働は, どんな状況にあっても勇敢に立ち向かっていくことが要求されることから, “非情に徹して金を回収しなくてはならない”集金人の感情労働と同質のものであると考えられる。

Morris & Feldman (1997) は債務集金者, 軍人, 看護師を対象にしている。しかし, 債務集金者と軍人, 看護師では要求される感情労働が異なる。異なる感情規則を持つ職種をまとめて分析することは, その職種に特徴的な感情労働の性質を捉えることができない危険性があると考えられる。感情労働と職務満足感の関連の検討では, 多くの研究が複数の職種を対象にしている。複数の職種を対象とする場合でも, 同質の感情規則を持つ職種に限定した方が, より適切に検討が行えると思われる。

2) 感情労働の測定変数について

感情労働を測定するための尺度や方法は, これまで多くの研究によって作成されてきた。それらを分類してみると, 大きく3つに分かれると考えられる。1つは, Brotheridge & Lee (1998) の“表層演技”, “深層演技”の下位尺度を持つ感情労働尺度である。もう1つは, Zapf et al. (1999) の“ポジティブ感情の表出の要求”, “ネガティブ感情の表出と抑制の要求”, “クライアントの感情への敏感さの要求”, “相互作用の統制”, “感情の不協和”の下位尺度

を持つFrankfurt Emotion Work Scalesやそれを参考に作成された尺度である。そして、Hochschild (1983) などの職業分類を用いて、感情労働を行う職業であるか否かによって調査参加者をグループ分けする方法である。

前者の2つは個人の行動や内的な状態を測定していることから心理学的な測定方法であるといえる。しかし、後者は個人を職業によって分類をすることから社会学的な方法である。このような感情労働を測定する指標が複数混在している状況が、一致した結果が得られていない要因の一つとも考えられる。

感情労働を測定する指標としてどのような尺度がより適切であるかについては、いくつか議論されている。Grandey (2000b) は、“感情の不協和”はネガティブな状態であるのに対して、“表層演技”と“深層演技”は肯定的な意味も否定的な意味も本質的には有していないと述べている。そのため、感情労働は“表層演技”と“深層演技”から構成されると考えた方が適切であると主張している。また、Zapf et al. (1999) は、組織における労働とは目的に直接関連した行動であり、action theoryが感情労働の構成概念と関連しうる理論的枠組みを提供すると考えている。そして、action theoryの視点からFrankfurt Emotion Work Scalesを作成している。これらの見解を参考に、感情労働の測定する尺度について考え直していく必要があると考える。

また、感情労働を測定する尺度や分類の多くが、個人が行う感情労働の頻度や程度の測定、または“感情労働を行う／行わない”といったことに基づいたグループ分けをしており、“その感情労働を行うことがどのくらい大変であったか”というような負担感を測定したものはない。同じ感情労働であっても、それを行う負担感には個人差が存在すると考えられることから、感情労働を行う個人の負担感を用いることが感情労働の測定指標として有用であると思われる。

また、本稿で取り上げられたすべての研究が、横断的調査に基づいた研究である。そのため、厳密には、職務満足感・バーンアウトに対する感情労働の影響を検討しているとはいえない

い。そのため、縦断的な調査研究を行うことも今後の課題である。

3) その他の変数について

年齢や性別、学歴などの人口統計学的変数や、仕事の自律性や複雑さなどの労働条件、ソーシャル・サポートなどの職場環境についての変数は、感情労働以外の独立変数または調整変数として多くの研究に用いられている。表現規則要求や表現規則の明確さ、サービスの頻度・持続時間など感情労働に関わる変数も調整変数として取り上げられている。それらと比べると、パーソナリティや態度を変数として用いた研究は少ない。

パーソナリティでは、セルフ・モニタリング、情緒性、外向性、共感性などが用いられている。小口・安藤・長縄 (1998) は対人サービス業従事者を対象に、職務満足感に関連するパーソナリティを検討している。その結果、セルフ・モニタリングの自己呈示変容能力、対人不安や二面性、傾聴性に関連することを見出している。このような変数は職務満足感だけでなく、感情労働にも関連することが予想される。さらに、仕事に対する動機づけや態度、接客や接遇（感情労働）に対する考え方も感情労働や職務満足感に影響すると思われる。

また、労働者が感情労働を行うことによって患者やクライアント、客が満足し、彼らからの感謝や高い評価が労働者の精神的健康に寄与している可能性がある。小村 (2004) は、感情労働を受容し、顧客に積極的に接近することによる自己承認や職務上の喜びなどが感情労働のもたらす心理的影響をポジティブなものにしていると指摘している。このような感謝・承認を含めた検討も必要である。

これまでの研究では構造方程式モデルを用いて、感情労働と職務満足感あるいはバーンアウトの間の媒介変数を含めた研究が少ない。今後は構造方程式モデルを用いた変数間の統合的な検討を行う必要があるだろう。

さらに、いくつかの研究では職務満足感、バーンアウトに対する感情労働と他の変数の交互作用の検討を行っている。Zapf, et al. (2001) では、バーンアウトについて不協和が組織的・社会的なストレスととの交互作用を示してい

る。Abraham (1998) も、職務満足感に対する不協和とソーシャル・サポートの交互作用が示されている。Zapf (2002) は、精神的健康に対する仕事の自律性やソーシャル・サポート、仕事上のストレスナーなどの変数と感情労働の交互作用について言及している。

しかし、交互作用について検討を行っている研究は多いとはいえない。感情労働と他の変数との交互作用については、さらなる検討が必要であると考える。

4. おわりに

本稿は、感情労働が職務満足感や職務満足感に及ぼす影響について、一貫した結果が得られていないことからこれまでの研究を概観した。その結果、さまざまな職業が調査対象とされ、感情労働の測定指標もさまざまであることが明らかにされた。また、他の独立変数・調整変数・媒介変数について、労働条件や職場環境に関する変数は多いがパーソナリティや態度のような変数が少ないことが示された。それらに対する問題点・今後の課題についても言及された。

感情労働が及ぼす影響について、一致した結果が得られていないということは、感情労働が労働者にとって常にネガティブな影響を与えるわけではなく、労働者の職業生活にポジティブな影響をもたらす可能性があることを意味する。このことは、感情労働そのものに問題があるという Hochschild (1983) の見解とは異なる。感情労働がもたらす心理的影響を、ポジティブあるいはネガティブなものにする変数の存在を示唆している。

Wharton (1993) は、職務満足感に影響を与える変数としてパーソナリティや労働条件が考えられると指摘している。今後は、“感情労働がどのような影響を及ぼすか”ということではなく、“感情労働とその心理的影響には何が関連するのか”が今後の課題であると考えている。

また、日本での文献数は外国の文献と比較すると遥かに少ない。感情労働が労働者の心理に何らかの影響を与えることは明らかである。多くの人々がサービス業に従事する現代日本にとって、感情労働研究は急務であり今後ますます

必要であると考えられる。

引用文献

- Abraham, R. (1998). Emotional Dissonance in Organizations: Antecedents, Consequences, and Moderators. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 124, 2, 229-246.
- Adelmann, P. K. (1990). Emotional labor and employee well-being. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences & Engineering*, 51, 3-B, p.1544.
- Adelmann, P. K. (1995). Emotional Labor as a Potential Source of Job Stress. In Sauter, S. L. & Murphy, L. R. (Eds.), *Organizational risk factors for job stress*. Washington, DC: American Psychological Association. pp.371-381.
- 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. (2002). Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 7, 57-67.
- Castro, A. B. (2003). The effect of emotional labor on depression and job dissatisfaction among young workers. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences & Engineering*, 64, 2-B, p.661.
- Chu, K. H. (2004). The effects of emotional labor on employee work outcomes. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences & Engineering*, 64, 9-B, p.4661.
- Diefendorff, J. M., & Richard, E. M. (2003). Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 88, 2, 284-294.
- Erickson, R. J., & Ritter, C. (2001). Emotional Labor, Burnout, and Inauthenticity: Does Gender Matter? *Social Psychology Quarterly*, 64, 2, 146-163.
- Gosserand, R. H. (2003). An examination of individual and organizational factors related to emotional labor. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences & Engineering*, 64, 3-B, p.1533.
- Grandey, A. A. (2000a). The effects of emotional

- labor: Employee attitudes, stress and performance. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences & Engineering*, 60, 8-B, p.4282.
- Grandey, A. A. (2000a). Emotion Regulation in the Workplace: A New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 1, 95-110.
- Grandey, A. A., Fisk, G. M., & Steiner, D. D. (2005). Must "Service With a Smile" Be Stressful? Personal Control for American and French Employees. *Journal of Applied Psychology*, 90, 5, 893-904.
- Heuven, E., & Bakker, A. B. (2003). Emotional dissonance and burnout among cabin attendants. *European Journal of work and organizational Psychology*, 12, 1, 81-100.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California Press. (ホックシールド, A. R. 石川准・室伏亜季 (訳) (2000). 管理される心—感情が商品になるとき—世界思想社)
- Holman, D., Chissick, C., & Totterdell, P. (2002). The effects of performance monitoring on emotional labor and well-being in call centers. *Motivation & Emotion*, 26, 1, 57-81.
- 小村由香 (2004). 感情労働における「自己」—感情労働がポジティブな経験となるための条件 社会学年誌, 45, 67-82.
- 久保真人・田尾雅夫 (1992). バーンアウトの測定 心理学評論, 35, 3, 361-376.
- Montgomery, A. J., Panagopolou, E., Wildt, M., & Meenks, E. (2006). Work-family interference, emotional labor and burnout. *Journal of Managerial Psychology*, 21, 1, 36-51.
- Morris, J. A., & Feldman, D.C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.
- Morris, J. A., & Feldman, D.C. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, 9, 257-274.
- Näring, G., Briët, M., & Brouwers, A. (2006). Beyond demand-control: Emotional labour and symptoms of burnout in teachers. *Work & Stress*, 20, 4, 303-315.
- 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.
- 小口孝司・安藤清志・長縄久生 (1998). 対人サービス業従事者のパーソナリティ 産業・組織心理学研究, 12, 39-48.
- Pugliesi, K. (1999). The Consequences of Emotional Labor: Effects on Work Stress, Job Satisfaction, and Well-Being. *Motivation and Emotion*, 23, 2, 125-154.
- Schaible, L. M. (2006). The impact of emotional labor, value dissonance, and occupational identity on police officer' levels of cynicism and burnout. *Dissertation Abstracts International: Section A: Humanities & Social Sciences*, 67, 5-A, p.1932.
- Seffrin, B. A. (2002). Emotional labor in caregiving organizations. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences & Engineering*, 63, 4-B, p.2099.
- 田尾雅夫 (1989). バーンアウト—ヒューマン・サービス従事者における組織ストレス— 社会心理学研究, 4, 2, 91-97.
- 富樫誠二・森永幸子・新居田茂光・田中亮・常川幸生 (2005). リハビリテーションの現場における感情労働の実態とメンタルヘルス —なぜ理学療法士は疲れるのか— 理学療法の臨床と研究, 14, 65-71.
- Wharton, A. (1993). The Affective Consequences of Service Work: Managing emotions on the Job. *Work & Occupations*, 20, 205-232.
- Wilson, J. Jr. (2003). Emotional labor and burnout among church of Christ ministers in the mid-Atlantic region of the United States. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences & Engineering*, 64, 5-B, p.2430.
- Wolcott-Burnam, S. B. (2004). Examining emotional labor from an interactionist perspective: The impact of work conditions on the relationship between emotional labor and outcomes. *Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences & Engineering*, 65, 5-B, p.2681.
- Wu, T. Y., & Cheng, B. S. (2006). The Effect of Interactions among Job Involvement, Ability of Regulating Other's Emotion, and Emotional Labor on Emotional Exhaustion. *Chinese Journal of Psychology*, 48, 1, 69-87.
- Zammuner, V. L., & Galli, C. (2005a). The relationship with patients: "Emotional labor" and its correlates in hospital employees. In Charmine, E. H., Wilfred,

- J. Z., & Ashkanasy, N. M. (Eds.), *Emotions in organizational behavior*. Mahwah, NJ, US: Lawrence Erlbaum Associates. pp.251-285.
- Zammuner, V. L., & Galli, C. (2005b). Wellbeing: Causes and consequences of emotion regulation in work settings. *International Review of Psychiatry*, 17, 5, 355-364.
- 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.
- 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.

A Review of Studies on the Effect of Emotional Labor on Job Satisfaction and Burnout

Suka Tomomi
Shoji Masami

Mejiro University, Graduate School of Psychology
Mejiro University, Faculty of Human Sciences

Mejiro Journal of Psychology, 2008 vol.4

【Abstract】

About the influence of emotional labor on job satisfaction and burnout, empirical studies so far have not found consistent results. The purpose of this article was to review previous studies about the effect of emotional labor on job satisfaction and burnout. As a result, we clarified that the participants were chosen from various occupations, and various kinds of index were used as the measurement of emotional labor. In addition, it is revealed that many variables about working conditions and workplace environments, such as autonomy and social support, were used as the independent variables except emotional labor, moderator and mediator. On the other hand, the variables such as personality, attitude and thanks or approval from clients or customers were examined hardly. Moreover, we found that the studies for interaction of emotional labor and other variables were very few. Furthermore, the number of studies in Japan is far few compared with foreign studies. To address these issues, study problems in the future were discussed.

keywords : emotional labor, job satisfaction, burnout

Table 1. 感情労働と職務満足感の関連を扱った主要な研究

	調査参加者	感情労働の測定指標	職務満足感の測定指標
Adelmann (1990)	アメリカ人労働者 (n=1352)	感情労働遂行の高群と低群の 比較	不明
Wharton (1993)	病院 (n=555) と銀行 (n=117) の労働者	感情労働を含む職業による分 類	独自に項目作成 (全体的な職 務満足感)
Adelmann (1995)	飲食店従業員 (n=90)	感情労働 (他者の感情の誘発, 労働者の表出行動, 労働者の 感情)	Hackman & Oldham (1975)
Morris & Feldman (1997)	債務集金者 (n=75), 軍人 (n=75), 看護師 (n=412)	感情労働の頻度, 感情労働の 持続時間, 感情の不協和	Hackman & Oldham (1975)
Abraham (1998)	テレコミュニケーター, 娯楽 施設員, 飲食店従業員, アパ レル販売員 (total=110)	感情の不協和	Hackman & Oldham (1975)
Jones (1999)	労働者 (n=151) とその管理 監督者	感情表出の頻度, 感情表出の 強さ, 感情表出の持続時間, 表出感情の多様性, 感情の不 協和, ポジティブ感情の表出 /ネガティブ感情の抑制の要求	不明
Zapf, Vogt, Seifert, Mertini & Isic (1999)	児童施設職員 (n=83), ホテル 従業員 (n=175), コールセン ター労働者 (n=250)	ポジティブ感情表出, ネガティ ブ感情抑制, 敏感さ要求, 感 情の不協和, 相互作用コント ロール	Kunin-item
Pugliesi (1999)	大学の労働者 (n=1114)	自己焦点の感情管理, 他者焦 点の感情管理	独自に項目作成 (全体的な職 務満足感)
holman, Claire & Totterdell (2002)	コールセンター労働者 (n=347)	表層演技, 深層演技, 感情の 不協和	Warr, Cook & Wall (1979)
Seffrin (2002)	ケア組織の労働者	感情労働	不明
Diefendorff & Richard (2003)	正規雇用者 (n=152) と, そ の管理監督者と同僚	感情表出規則の理解	Michigan Organizational Assessment Questionnaire Job Satisfaction Subscale
Gosserand (2003)	労働者とその管理監督者 (318組)	表層演技, 深層演技	不明
Castro (2003)	17~28歳の被雇用者 (n=127)	表層演技, 深層演技	不明
Chu (2004)	ホテル従業員 (n=285)	表層演技 (高い不協和), 深層演技 (感情的な努力), 本 心の振舞 (低い不協和)	不明
Wolcott-Burnam (2004)	看護師	表層演技, 深層演技	不明
Wong, Wong & Law (2005)	バス運転手 (n=46), 事務員 (n=103), コンピューター・プ ログラマー (n=17), アートデ ザイナー (n=9), 店長 (n=43), 中学校教師 (n=89)	感情労働, ホランダのモデル に基づく得点化 (感情労働の 代用)	職務遂行に関する満足感 (Hackman & Oldham; 1975) と, 独自に作成した職務内容 全体に対する満足感
Grandey, Fisk & Steiner (2005)	アメリカ人 (n=116) とフラ ンス人 (n=99) の労働者	感情制御	Michigan Organizational Assessment Questionnaire Job Satisfaction Subscale

調整変数: 感情労働に先行して存在する変数, 媒介変数: 感情労働と職務満足感の間に存在する変数, 不明: Dissertation Abstracts
のため不明

他の独立変数	調整変数	媒介変数	結果（主効果と交互作用）
—	仕事の複雑さ、仕事のコントロール、収入	—	負（統制した場合、n.s.）、感情労働×性別（n.s.）
仕事の自律性、仕事への関与、セルフ・モニタリング、性別、婚姻状況	職務内容、年齢、在職期間、労働時間、収入、学歴、所属	—	正
—	仕事の複雑さ、仕事のコントロール、収入	—	全体的満足：正、成長機会：正、社会的側面：n.s.、管理者：正（統制した場合、成長：正）
—	職業、性別、勤務年数、表現規則の明確さ、作業のルーティン性、仕事の自律性、役割の受け手の影響力	—	頻度：正、不協和：負
—	年齢、性別、在職期間、仕事の自律性、ネガティブな情緒性（n.s.）	セルフ・モニタリング（n.s.）、ソーシャル・サポート	正、不協和×ソーシャル・サポート
—	仕事の自律性、作業の多様性、ポジティブ/ネガティブ情緒性、性別、組織コミットメント、同僚のソーシャル・サポート要求される感情表出のタイプ	—	負
—	—	—	敏感さ：負（コールセンター）、不協和：負（施設職員、コールセンター）、相互作用：正（コールセンター）
仕事の複雑さ、仕事のコントロール、仕事の要求度	性別、年齢、雇用分類、労働時間、収入、教育職、雇用の外的報酬に対する満足感	—	自己：負、他者：n.s.、要求度×他者
—	—	—	表層、深層：n.s.、不協和：負
—	役割の明確性（感情労働）、感情労働の有用性（不協和）、ソーシャル・サポート（不協和）	感情の不協和	正
—	仕事上の相互作用の要求、管理監督者の感情規則の理解、外向性、神経質	—	正
—	表現規則要求、表現規則へのコミットメント、ポジティブ/ネガティブな情緒性、組織的サポート、サービスの頻度（n.s.）・持続時間・ルーティン性（n.s.）	—	表層：負（p>.10）
—	感情的傷つきやすさ（n.s.）、仕事の負荷（n.s.）	—	n.s.（職務不満足）
—	情緒性（n.s.）、共感性（n.s.）、仕事の自律性（n.s.）、ソーシャル・サポート（n.s.）	—	表層、深層：正、本心：負
—	仕事の量的負荷、ソーシャル・サポート	—	表層：負、深層：正、交互作用：n.s.
勤務期間、性別、年齢、婚姻状況、学歴、職務特性、組織コミットメント、情動知能	—	—	感情労働：n.s.、ホランド：負、感情労働×情動知能、ホランド×情動知能
仕事の自律性、ネガティブな情緒性、国籍	—	—	負（p>.10）、制御×自律性（p>.10）、制御×文化（p>.10）

Table 2. 感情労働とバーンアウトの関連を扱った主要な研究 (no.1)

	調査参加者	感情労働の測定指標	バーンアウトの測定指標
Wharton (1993)	病院 (n=555) と銀行 (n=117) の労働者	感情労働を含む職業による分類	独自に項目を作成 (消耗感のみ)
Morris & Feldman (1997)	債務集金者 (n=75), 軍人 (n=75), 看護師 (n=412)	感情労働の頻度, 感情労働の持続時間, 感情の不協和	Wharton (1993) (消耗感のみ)
Abraham (1998)	テレコミュニケーター, 娯楽施設員, 飲食店従業員, アパレル販売員 (total=110)	感情の不協和	MBI (Maslach, 1978) (消耗感のみ)
Zapf, Vogt, Seifert, Mertini & Isic (1999)	児童施設職員 (n=83), ホテル従業員 (n=175), コールセンター労働者 (n=250)	ポジティブ感情表出, ネガティブ感情抑制, 敏感さ要求, 感情の不協和, 相互作用コントロール	MBI (ドイツ語版)
Grandey (2000a)	不明	表層演技, 深層演技, 本当の感情表出	不明
Erickson & Ritter (2001)	共稼ぎで子どもを持つ男性 (n=187) と女性 (n=335)	興奮感情の抑制, ポジティブ感情の抑制, ネガティブ感情の抑制	MBIを要約して作成
Zapf, Seifert, Schmutte, Maritini & Holz (2001)	児童施設職員 (n=83), ホテル従業員 (n=175), コールセンター労働者 (n=250), 銀行員 (n=122), 幼稚園教諭 (n=611)	ポジティブ感情表出, ネガティブ感情抑制, 敏感さ要求, 感情の不協和, 相互作用コントロール	MBI (ドイツ語版)
Seffrin (2002)	ケア組織の労働者	感情労働	不明
Brotheridge & Lee (2002)	正規雇用者 (n=236)	表層演技, 深層演技	MBI (Maslach & Jackson, 1986)
Brotheridge & Grandey (2002)	カナダ人正規雇用者 (n=238)	職務内容の感情労働 (持続時間, 頻度, 強さ, 多様性, ネガティブ抑制, ポジティブ抑制), 労働者の感情労働 (表層演技, 深層演技)	MBI (Maslach & Jackson, 1986)
holman, Claire & Totterdell (2002)	コールセンター労働者 (n=347)	表層演技, 深層演技, 感情の不協和	MBI (Maslach & Jackson, 1981). (消耗感のみ)
Heuven & Bakker (2003)	客室乗務員 (n=220)	感情の不協和	MBI (オランダ語版) (消耗感と脱個人化)
Wilson (2003)	牧師 (n=116)	感情の不協和, 感情的な努力	MBI-HSS (Maslach, Jackson & Leiter, 1996)

調整変数：感情労働に先行して存在する変数, 媒介変数：感情労働と職務満足感の間に存在する変数, 不明：Dissertation Abstracts のため不明

他の独立変数	調整変数	媒介変数	結果（主効果と交互作用）
仕事の自律性、仕事への関与、セルフ・モニタリング、性別、婚姻状況	職務内容、年齢、在職期間、労働時間、収入、学歴、所属	—	消耗感：n.s.
—	職業、性別、勤務年数、表現規則の明確さ、作業のルーティン性、仕事の自律性、役割の受け手の影響力	—	消耗感：不協和（正）
—	年齢、性別、在職期間、仕事の自律性、ネガティブな情緒性（n.s.）	—	消耗感：不協和（正）
—	—	—	消耗感：ポジティブ（正；児童、コール）、ネガティブ、敏感さ、不協和（正；児童、ホテル、コール）、相互作用：（負；コール）、脱個人化：ポジティブ（正；コール）、ネガティブ、敏感さ（正；ホテル、コール）、不協和（正；児童、ホテル、コール）、相互作用（負；コール）、達成感：ポジティブ、敏感さ（正；児童、ホテル、コール）、ネガティブ（正；ネガティブ）、不協和（正；ホテル） 正
相互作用的な仕事（職業グループ、他者と仕事する時間の割合、他者との仕事の自律性）、労働条件（意思決定の自由、複雑さ、時間要求、昇進機会）、感情経験の程度（興奮、ポジティブ、ネガティブ）	顧客との相互作用の頻度（n.s.）、感情表現規則（n.s.）、同僚・上司のサポート	—	興奮：正、ポジティブ：n.s.、ネガティブ：n.s.
—	性別、年齢、労働時間、勤務年数、仕事への関与	—	—
—	年齢、性別、仕事の複雑さ、仕事のコントロール、仕事の不明確さ、組織の問題、集中の必要性、時間のプレッシャー、社会的ストレス、ソーシャル・サポート	—	消耗感：ネガティブ（正）、不協和（正）、脱個人化：ポジティブ（負）、ネガティブ（正）、不協和（正）、達成感：ポジティブ（正）、敏感さ（正）、不協和（負）、不協和×不明確さ、不協和×組織の問題、不協和×集中、不協和×時間、不協和×ソーシャル・サポート 正
—	役割の明確性（感情労働）、感情労働の有用性（不協和）、ソーシャル・サポート（不協和）	感情の不協和	—
—	表出規則、役割特性	返報的關係、本来感、セルフ・モニタリング（n.s.）、ソーシャル・サポート（n.s.）、同一化（n.s.）	脱個人化：深層（負）、達成感：深層（正）
—	性別、ネガティブな情緒性、職業グループ	—	消耗感：表層（p>.10）、脱個人化：頻度（正）、ネガティブ（正）、表層（正）、達成感：ネガティブ（負）、ポジティブ（正）、頻度（正）、表層（負）、深層（正）
—	—	—	消耗感：表層（正）、深層（正）、不協和（正）
—	仕事の要求度、仕事のコントロール、	—	消耗感：正、脱個人化：正、交互作用：n.s.
—	年齢、（牧師の）経験年数、学歴、神学上の見解	—	消耗感：努力（正）、脱個人化：努力（正）、達成感：努力（負）、不協和：n.s.

Table 2. 感情労働とバーンアウトの関連を扱った主要な研究 (no. 2)

	調査参加者	感情労働の測定指標	バーンアウトの測定指標
荻野・瀧ヶ崎・稲木 (2004)	看護師 (n=231), 介護職員 (n=55)	ネガティブ感情表出, ポジティブ感情表出, 感情の不協和, 感情への敏感さ	MBI-HSS (日本語版)
Chu (2004)	ホテル従業員 (n=285)	表層演技 (高い不協和), 深層演技 (感情的な努力), 本心の振舞 (低い不協和)	不明
富樫・森永・新居田・田中・常川 (2005)	理学療法士 (n=282), 作業療法士 (n=140), 言語聴覚士 (n=41)	感情表出, 相互作用の統制, 不協和	MBI (久保・田尾;?) を合計
Zammunier & Galli (2005a)	病院職員 (n=150)	表層演技, 深層演技, 感情の一致	MBI (イタリア語版)
Zammunier & Galli (2005b)	イタリア人労働者 (n=769)	表層演技, 深層演技	MBI (イタリア語版)
Grandey, Fisk & Steiner (2005)	アメリカ人 (n=116) とフランス人 (n=99) の労働者	感情制御	Wharton (1993) (消耗感のみ)
Näring, Briët & Brouwers (2006)	数学教師 (n=365)	表層演技, 深層演技, 感情の抑制, 感情の一致	MBIの教師用 (オランダ語版)
Montgomery, Panagopolou, Wildt & Meenka (2006)	オランダの政府機関の労働者 (n=174)	認知された表出規則 (ポジティブ感情の表出規則, ネガティブ感情の抑制規則), 労働者の感情労働 (表層演技, 深層演技)	MBI-GS (オランダ語版)
Wu & Cheng (2006)	不明	ポジティブ感情の表出, ネガティブ感情の抑制	不明 (消耗感のみ)
Schaible (2006)	制服パトロール警察官 (n=108)	感情的な表出への要求	不明

調整変数：感情労働に先行して存在する変数, 媒介変数：感情労働と職務満足感の間に存在する変数, 不明：Dissertation Abstracts のため不明

他の独立変数	調整変数	媒介変数	結果（主効果と交互作用）
—	性別, 年齢, ストレッサー	—	消耗感: 敏感さ (正), 脱個人化: ネガティブ (正), ポジティブ (負), 不協和 (正), 達成感: ポジティブ (正), ストレッサー×ネガティブ
—	情緒性 (n.s.), 共感性 (n.s.), 仕事の自律性 (n.s.), ソーシャル・サポート (n.s.)	—	消耗感: 表層 (負), 深層 (負), 本心 (正)
—	—	コミュニケーションスキル	正
—	セルフ・モニタリング, パー スペクティブ・テイキング, 患者との相互作用の頻度,	勤務部局, 相互作用時間, 共 感的関心	消耗感: 表層 (正), 脱個人化: 表層 (正), 一致 (負), 達成: 一致 (正)
—	性別, 年齢, 顧客との交流の 頻度, 持続時間	—	消耗感: 表層 (正), 脱個人化: 表層 (正)
仕事の自律性, ネガティブな 情緒性, 国籍	—	消耗感: 正, 制御×自律性	
仕事の要求度, 仕事のコント ロール, ソーシャル・サポー ト	—	脱個人化: 表層 (正), 達成感: 一致 (正)	
性別, 年齢, 子の有無	—	仕事と家庭の役割葛藤	消耗感: ネガティブ規則 (正), 脱個人化: 表層 (正), ネガティ ブ規則 (正)
—	—	関与×ネガティブ, 関与×ボ ジティブ (n.s.), 他者制御×ネ ガティブ, 他者制御×ポジテ ィブ (n.s.)	
—	—	自己と他のグループとの価値 の不一致, アイデンティティ の確かさ	正