

原 著

大学生の対人サービス活動において経験される不快感とその影響
—活動態度の悪化に対する情動知能の調整効果に着目して—^{1, 2}

関谷大輝*・塚本智大**

Research on the impact of feeling of discomfort on the attitudes of undergraduates engaged in human service activities and the mediating effects of emotional intelligence.

Daiki SEKIYA*, Tomohiro TSUKAMOTO**

Abstract

The present study examined the negative impact of feelings of discomfort attributable to emotional conflict on the attitudes of people engaged in part-time or volunteer work in human services, as well as the moderating effect of emotional intelligence (EI). The results were based on the answers of 343 undergraduates to a questionnaire. Hierarchical regression analyses revealed that feelings of discomfort have a negative effect on attitudes towards service activities. However, interpersonal EI contributes towards developing motivation and efficacy, while situational EI also promotes efficacy. Furthermore, a significant relation was found to exist between intra-personal EI and negative feelings. More intense feelings of discomfort result in higher efficacy in respondents with higher intra-personal EI. In accord with these findings, the importance of developing EI as well as directions for future research are discussed.

Key Words: emotional intelligence, feelings of discomfort, human service, emotional dissonance

我々の社会生活では、社会的に期待される感情の表出の在り方が暗黙裡に、あるいは明示的に存在する。具体例を挙げれば、結婚式やパーティーのような場面では、一般に喜びや楽しさなどのポジティブな感情の経験や表出が期待される。この反面、葬儀に参列するような際には、悲しみを表現することが要求される。このように、社会的に望ましいとされる感情や、その表出の適否に関する一種の社会的な規則は、“感情規則(feeling rules)”，あるいは“表出規則(display rules)”と

呼ばれ(Ekman, 1973; Hochschild, 1979; Morris & Feldman, 1997)、感情の在り方や表し方を規定している。すなわち、我々が他者と関わりを持つ際に経験する様々な感情は、常にありのままに表出できるとは限らないのである。

表出規則にしたがって実際の感情を抑制したり、望まれる感情表現を作り出したりする行為が、感情作業(emotion work)である(Hochschild, 1979)。感情作業を行うことによって、実際に抱いた内的な感情と、感情表現の間に齟齬が生じる

* 東京成徳大学(Faculty of Applied Psychology, Tokyo Seitoku University)

** 自治医科大学(Jichi Medical University)

受領 2014.9.5 受理 2014.12.28

と、人は感情的な葛藤状態である感情的不協和(emotional dissonance: Hochschild, 1983)を経験する。感情的不協和は、認知的不協和(Festinger, 1957)と同様に心理的な不快感をもたらすため、“減じたい”と動機付けられる性質を持つとされ(Rubin, Tardino, Daus, & Munz, 2005)、本質的にストレスフルな要因として位置づけられる。

しかしながら、我々が社会生活を送る以上、感情作業を一切行わないことは困難であり、したがって、感情的不協和のように感情の葛藤経験を避けることも極めて難しい。特に、プライベートな人間関係ではなく、一定の責務のもとに対人的な関わりを持たねばならない職業場面や、ボランティアといった場面では、対人サービスの一環として感情作業を適切に行うことが求められる。しかし、これら対人サービス従事者は、感情的不協和による葛藤や不快感を経験する可能性が高い。感情的不協和は、感情労働(emotional labor) (Hochschild, 1983)をはじめとした職業ストレスの文脈において、その影響が数多く検討されており、労働者のバーンアウトのような心身の健康の阻害(荻野・瀧ヶ崎・稲木, 2004)をはじめ、欠勤や無礼な振る舞いのような非生産的な行動(counterproductive work behavior)の増加(Cretu & Burcas, 2014)など、様々なネガティブな影響をもたらすことが指摘されている。このように、感情的不協和経験が繰り返されたり、蓄積されたりすることによって、対人サービスに携わる者の活動の意欲や質は阻害される。これは対人サービスの提供者側にとって望ましくないだけでなく、これに付随してサービスの質の低下が起きれば、最終的にはサービスの受け手の不利益にもつながる重大な問題であるといえよう。

調整要因としての情動知能とその効果

対人サービスの従事者は、その職務上、一定の感情的不協和や不快感を経験することを避けられ

ないと考えれば、それに伴うネガティブな影響を軽減し得る調整要因について検討することが非常に重要となる。それによって、いかにして効果的かつ適応的にストレッサーに対処するかという方略の検討に寄与することになるだろう。

そのような調整要因のひとつに、情動知能(emotional intelligence: 以下EIと記述する)を挙げることができる。EIは、Goleman(1995)やSalovey & Mayer (1990)によって世界的に広く知られるようになった概念であり、“自己と他者の感情や情動を観察し、それを正しく区別したうえで思考や行動の指針とする能力(Salovey & Mayer, 1990)”,あるいは、“自己や他者の感情や情動に対する敏感さと、他者に対応する際の柔軟性という二つの側面を表す一種のスキル(Furnham, 2009)”と定義されている。なお、EIは、知能指数(intelligence quotient: IQ)概念と対応させる形で、いわゆる“心の知能指数”として、EQ(emotional quotient)と呼称される場合もある。

EIの構造と測定 EIには、大別して以下に示す二つの理論的な捉え方が存在し、それぞれの理論的妥当性について議論が行われている(Keele & Bell, 2008)。すなわち、第一の視点は、EIは感情に関するスキルや能力が組み合わされた知力(intelligence)として、伝統的な知能指数(IQ)のように捉える能力モデル(ability model; たとえば、Mayer & Salovey, 1997; Salovey & Mayer, 1990)である。また、第二の視点は、自己報告式の尺度を用いて測定される認知的、感情的な態度として捉える折衷モデル(mixed model; たとえば、Goleman, 1995)、あるいは特性モデル(trait model; たとえば、Petrides & Furnham, 2000)と呼ばれる捉え方である。

EIの測定尺度は、主に海外において数多くの種類が開発されている。いずれの尺度も、自己や他者の感情の認識、活用、理解、統制(マネジメント)といった、人間の感情に関する多

様な側面について、複数の下位因子から包括的に測定することを試みている。代表的なものには、EQ-I(Bar-On Emotional Quotient Inventory; Bar-On, 1997), MSCEIT(Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test; Mayer, Salovey, & Caruso, 2002), WLEIS(Wong Law Emotional Intelligence Scales; Wong & Law, 2002)などが挙げられる。本邦においては、内山(1997)が60項目からなる日本独自のEI測定尺度である“EQテスト試案”を発表しており、これに基づいて、内山・島井・宇津木・大竹(2001)によって、情動知能尺度である“EQS(エクス)”が作成されている。内山他(2001)は、EQSによって測定されるEIを“自己および他者の感情を知覚し、感情に関する知識を理解し、それらを自己と他者に対して、また状況に即して実際に使用することのできる技術的能力(技能)”として位置づけている。

EIの効果 EIは多くの先行研究において、多様な効果をもたらすことが明らかにされている。たとえば、Lyons & Schneider(2005)は、MSCEIT V2.0(Mayer, Salovey, & Caruso, 2000)を測定に用いた検討から、EIが職務ストレスの軽減に寄与することを指摘している。このほか、Petrides & Furnham(2006)は、TEIQue-SF(Trait Emotional Intelligence Questionnaire-Short Form; Petrides & Furnham, 2004)を用い、特性的情動知能が職務満足感やコミットメントを高めることを明らかにしている。また、豊田・照田(2013)では、J-WLEIS(Japanese version of Wong and Law Emotional Intelligence Scale; 豊田・山本, 2011)によって測定したEIと大学生の日常生活ストレスに対するストレス反応の関連を検討した結果、EIはストレスの認知そのものを抑制する可能性があることが示唆されている。EQSを用いた研究では、就職活動における内定の有無や内定数にEI得点の高低が関連することも明らかにされている(島井・大竹・宇津木, 2007)。こ

のように、EIはストレス対処のみならず、コミットメントの向上や就職活動といった社会生活上の多くの側面に効果や影響力を有する要因として位置づけることができる。

本研究で着目するのは、一定の社会的責任が伴う場面において、他者と関わることで生じる感情的葛藤や不快感である。それによる活動態度の悪化に対しても、EIの高低によってネガティブな影響の内容や程度に差が見られるであろうと考えられる。EIに着目するメリットとして挙げられるのは、EIは学習や訓練によって向上が期待できるものと位置づけられている(Furnham, 2009; 内山他, 2001)ことにある。青少年教育施設での宿泊学習によって、児童のEIが向上したという報告(庄子・白岩・及川・鈴木, 2013)も見られるが、本邦では、EIに関する実証的研究がまだ限られているのが現状である。今後、さらに一般的に適用可能なEIの向上方略の提案を目指していくためにも、不快感による影響過程にどのような側面のEIが調整効果を持つのかについて、詳細な検討が必要である。

本研究の目的

本研究では、対人サービス活動として、(a)アルバイト、(b)ボランティア、(c)実習という3種類の活動を具体的に想定し、これらの活動において経験される不快感が活動態度を悪化させるという仮説モデルを想定する。対人サービス活動に従事した経験を持つ大学生を対象とした調査を行い、活動中に経験される不快感が対人サービスにおける活動態度得点と負の相関を持つこと(仮説1)、および、情動知能が高い大学生は、活動態度が悪化する程度が少ないこと(仮説2)について検討し、対人サービス活動における不快感に対する対処方略の提示に寄与する示唆を得ることを目的とする。

方 法

調査対象者と手続き

関東地方の国立4年制大学において、学部の講義時間を利用して質問紙を450部配布し、うち343部を回収した(回収率76.2%)。調査時期は2007年9月から10月であった。全回答者の性別は男性126名、女性197名、不明21名であった。また、全回答者の平均年齢は20.71(SD = 3.00)歳であった。調査の実施時には、質問紙上に記入された注意事項および口頭によって、本調査が対人サービス場面における感情経験に関する質問紙であることを説明し、その上で調査への協力を同意した場合に限って回答するよう求めた。

質問紙の構成

対人サービス活動従事経験の有無 まず、対人サービス活動に携わった経験の有無について質問した。ここでは、対人サービス活動の具体的な例として、(a)接客等のアルバイト、(b)対人援助活動に関するボランティア、(c)病院や施設等での実習、という3種類の活動を質問紙上に示し、これらのいずれかに携わった経験について回答を求めた。

感情的不協和経験および不快感の程度 続いて、対人サービス活動経験があると回答した者に対して、その最中に感情的不協和を経験したことがあるかどうかを2件法(“ある”または“ない”)で尋ねた。質問紙上においては、協力者の理解を得やすいように、感情的不協和を“自分が実際に抱いている感情を押し殺したり、感じていてもいない感情を無理に表したりして、その場にふさわしいふるまいをした経験”と言い換えて説明した。さらに、感情的不協和経験を有する場合には、それに伴う不快感がどの程度であったかを、“全く不快でない”から“とても不快である”の5件法で質問した。

情動知能 EQS(内山他, 2001)65項目(このうち2項目は回答信頼性項目)を使用し、“まったくあてはまらない”から“非常によくあてはまる”の5件法で回答を求めた。本尺度は、構成概念(3領域)―対応因子(計9因子)―下位因子(計21因子)という樹形状の多層的な概念構造を持つ尺度である。本研究では、EQSにおいて構成概念として位置づけられている3領域である、自己対応領域(主に自分自身の感情過程について認知や制御をする能力)21項目(項目例: 感情的になった時でも自分がどう感じているかわかっている)、対人対応領域(他者の感情に対する認知や共感を通じて人間関係を適切に維持するための能力)21項目(項目例: 苦手な人ともうちとけることができる)、状況対応領域(自己を取り巻く状況の変化に適切に対応するための能力)21項目(項目例: 仕事で先を読むのが得意な方だ)をそれぞれ潜在因子とみなし、3因子構造の尺度として各領域の合成得点を算出したうえで、分析に用いた。本研究における3領域の信頼性係数 α は、自己対応領域(以下、自己対応EIと記述する): $\alpha = .91$, 対人対応領域(以下、対人対応EIと記述する): $\alpha = .93$, 状況対応領域(以下、状況対応EIと記述する): $\alpha = .93$ で、いずれも高い一貫性を持つことが確認された。

対人サービス態度 回答者が従事した対人サービスに対する姿勢や態度を測定するため、活動に対する充実度や意欲、満足度、効力感、動機づけなどについて問う質問項目9項目を独自に作成した(表1)。

表1
対人サービス態度尺度の因子パターン行列(主因子法・プロマックス回転)

項目番号	第1因子	第2因子	h^2
第1因子: 活動意欲 (6項目) $\alpha = .80$			
7 今後もその活動を積極的に続けて行きたい	.79	.07	.68
9 これから、もっとその活動のスキルアップをしていきたい	.78	-.10	.53
1 その活動をしていて楽しいと思う	.74	.12	.65
8 できればすぐにでもその活動を辞めたい (*)	-.73	-.05	.69
3 その活動中は、自分がいきいきしていると感じられる	.54	.31	.56
2 その活動をしていると、何となくイライラした感じがする (*)	-.41	-.07	.21
第2因子: 効力感 (3項目) $\alpha = .79$			
5 その活動は、自分ならできると自信が感じられる	-.09	.98	.88
4 その活動に自分に向いていないと思う (*)	-.18	-.48	.36
6 その活動は自分の思い通りにできている	.10	.46	.27
自覚量の2乗和			
	3.95	.78	
累積寄与率			
	43.875	52.51	
因子間相関			
第1因子	—	.52	
第2因子		—	

注) *は逆転項目

教示文は、“対人サービス活動についてのあなたの気持ちをお尋ねします。以下の項目を読んで、自分に最もあてはまると思う数字に、1つ○をつけてください”であった。本尺度は、“全くあてはまらない”から“よくあてはまる”の5件法で回答を求めた。これを対人サービス態度尺度として用いた。

結 果

データのスクリーニング

分析に先立ち、本研究で対人サービスと位置づけた3つの活動に従事した経験がないと回答した者47名(13.7%)および、対人サービス活動の経験はあっても感情的不協和を経験したことはないと回答した者21名(6.1%)は、分析対象から除外した。この結果、258名(男性84名、女性156名、性別不明18名)が最終的な分析対象者となった。分析対象者の平均年齢は20.84歳(SD = 2.03)であった。

対人サービス態度尺度の因子分析

本研究で作成した対人サービス態度尺度について、因子分析(主因子法)を行った結果、2因子が抽出された。なお、固有値の減衰状況(第4因子まで)は、4.37, 1.16, .83, .73であった。プロマックス回転後の因子パターン行列を表1に示す。第1因子(6項目)には、“スキルアップをしていきたい”、“活動を続けて行きたい”、“楽しいと思う”といった項目が含まれていたため、これを“活動意欲”因子と命名した。第2因子(3項目)には、“自信が感じられる”、“思い通りにできている”といった項目から構成されていたため、これを“効力感”因子と名づけた。各因子について信頼性係数 α を算出したところ、活動意欲: $\alpha = .85$, 効力感: $\alpha = .70$ で良好な信頼性が確認された。

各変数の基礎統計および相関

本研究において扱った諸変数の記述統計および単相関を表2に示す。

表2
各変数の記述統計量および変数間の相関係数

	N	SD	N	1	2	3	4	5	6
性別	—	—	242	—	.08	.05	-.12	-.23 **	.01
年齢	20.84	2.03	244	.240	.223	.228	.203	.202	.202
1 不快感	3.78	1.01	258	—	.17 **	-.08	.03	-.10	.00
2 活動意欲	19.97	5.46	256	.234	—	.54 **	.24 **	.30 **	.26 **
3 効力感	9.32	2.81	241	.236	.193	—	.35 **	.38 **	.40 **
4 自己対応EI	67.64	14.94	208	.196	.196	.196	—	.64 **	.82 **
5 対人対応EI	65.40	15.02	205	.202	.202	.202	.64 **	—	.89 **
6 状況対応EI	69.02	16.70	208	.202	.202	.202	.82 **	.89 **	—

(注) ** $p < .01$
各行の左端(縦字)は、その変数に欠損値があるデータを除外したため、各セルのNが異なる。
性別: 男性=1, 女性=2。

感情的不協和経験に随伴する不快感得点の平均は3.78(SD = 1.01)であり、ここで感情的不協和経験が“全く不快でない”と回答した者は8名(3.1%)のみであった。変数間の関連を見ると、不快感と活動意欲の間には、有意な負の相関が見られた。また、活動意欲および効力感ともに、EIの全ての因子との間に有意な正の相関が確認されたほか、EIの3因子間には、.64—.82の有意な正の強い相関が見られた。

不快感とEIが対人サービス態度に及ぼす影響

続いて、不快感およびEIが、対人サービス態度の下位因子(活動意欲、効力感)に与える影響を検討するために、不快感およびEQSの各領域(自己対応EI、対人対応EI、状況対応EIの3領域)を説明変数、対人サービス態度尺度の2因子を目的変数とする、階層的重回帰分析(強制投入法)を行った。結果を表3に示す。なお、不快感およびEQSの各領域の合成得点は、それぞれあらかじめ標準得点に変換した上で以後の分析を実施した。分析では、第1ステップで不快感、第2ステップにおいてEQSの各領域の得点、第3ステップで不快感×EQSの各領域得点の交互作用項を順次投入した。

表3
階層的重回帰分析結果

説明変数	目的変数	
	活動意欲	効力感
ステップ1		
不快感	-.16 *	-.06
R^2	.04 **	.01
ステップ2		
自己対応EI	-.01	-.03
対人 対応EI	.26 **	.24 *
状況対応EI	.08	.25 *
R^2	.13	.19
ΔR^2	.10 **	.18 **
ステップ3		
不快感×自己対応EI	.19	.31 *
不快感×対人 対応EI	-.05	-.09
不快感×状況対応EI	-.17	-.22
R^2	.14	.22
ΔR^2	.01	.03

注) R^2 および ΔR^2 の値を除き、表中の数値は最終ステップ(ステップ3)投入後の標準偏回帰係数 β 。

* $p < .05$, ** $p < .01$ 。

この結果、活動意欲因子を目的変数とした際には、不快感の負の主効果が有意であった。すなわち、不快感が活動意欲の低下に有意な影響を及ぼしていた。この一方で、効力感因子に対しては不快感による有意な影響が見られなかった。EQSの各領域得点を投入した第2ステップでは、活動意欲と効力感双方の目的変数に対して、重決定係数に有意な増分が見られた。また、双方の目的変数に対して、対人対応EIの正の主効果が有意であり、対人対応EIが高い場合には、活動意欲および効力感が高まる傾向が見られた。さらに、効力感に対してのみ、状況対応EIの正の主効果が有意であった。最後に、不快感×EQSの交互作用項を投入した第3ステップにおいては、いずれの目的変数においても、重決定係数には有意な増分が見られなかったが、効力感に対する、不快感×自己対応EIの交互作用項が有意な値を示した。

交互作用に関する検討 不快感×自己対応EIによる効力感に対する交互作用項の効果が有意であったため、不快感の高低×自己対応EIの高低

によって、効力感がどのように変動するのかを、以下の方法によって検討した。まず、不快感および自己対応EIについて、平均得点 $\pm 2SD$ の値を算出し、この値を単回帰式(説明変数：不快感($\pm 2SD$)×自己対応EI($\pm 2SD$)の値、目的変数：効力感)に代入した。すなわち、この単回帰式の説明変数には、各得点の高低によって、(a)不快感低(-2SD)×自己対応EI低(-2SD)、(b)不快感低(-2SD)×自己対応EI高(+2SD)、(c)不快感高(+2SD)×自己対応EI低(-2SD)、(d)不快感高(+2SD)×自己対応EI高(+2SD)の4パターンの組み合わせが用いられた。これらの値を代入して得られた4つの値を、説明変数の各組み合わせに基づいた効力感得点の予測値とした。

これと同様に、不快感と自己対応EIの平均得点を単回帰式(説明変数：不快感(平均得点)×自己対応EI(平均得点)の値、目的変数：効力感)に代入し、これによって効力感の平均得点の予測値を得た。この平均得点の予測値と、先に算出した(a)―(d)の各交互作用項を用いた予測値の差分を計算し、不快感の高低×自己対応EIの高低に伴って効力感得点がどのように変動するのかを図示した(図1)。

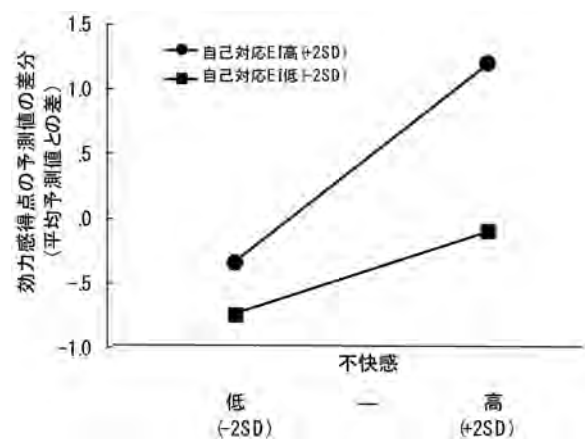


図1. 不快感および自己対応EIの高低による効力感得点の予測値

この結果、自己対応EI高群においては、不快感が高まることによって、効力感がより高まる傾向があることが確認された。

考 察

本研究では、大学生が対人サービス活動の最中に経験する不快感が、活動に対する態度にネガティブな影響を及ぼすこと(仮説1)について検討した。また、あわせて、EIが活動態度の悪化を抑制する効果を持つこと(仮説2)について検討を行った。その結果、以下の2点が確認された。すなわち、第一に、不快感は対人サービスの活動意欲を低下させることが確認された。また、第二に、対人対応EIは活動意欲と効力感の双方を向上させ、状況対応EIは効力感の向上に寄与する可能性が明らかになった。また、自己対応EIが高い者は、不快感の高まりによって効力感をより向上させる可能性が示唆された。以上より、仮説1、仮説2はおおむね支持されたといえる。以下において、個別に考察を加えたい。

不快感が対人サービス態度に及ぼす影響

本研究の結果から、対人サービスに携わる大学生の多くは、感情的不協和とそれに伴う不快感を経験していることが明らかとなった。すなわち、これは、対人サービス活動に携わる大学生の多くが感情作業を求められていることを表している。対人サービス活動中に経験される不快感は、効力感の低下には有意な影響を及ぼさない一方で、活動意欲を有意に低下させることが明らかとなった。この差異は、以下のように考察することができる。すなわち、感情的不協和経験のような出来事や、それに伴う不快感は外的な要因から生じるストレスであり、必ずしも自分自身に原因や責任を帰結できないという点において、失敗経験のように自己責任を強く意識する経験とは性質を異にする。したがって、活動を適切に遂行できるという内的な自信ともいえる効力感が低下するのではなく、活動自体の継続意欲が減退したり、活動内容に対する肯定的な捉え方が阻害され

たりするといった活動意欲の低減として、その影響が外的に現れたものと考えられる。よって、感情的不協和経験に伴う不快感は、活動における自己評価を変動させるのではなく、活動そのものに対して否定的な印象を抱く契機となり得ることが示唆された。

対人サービス態度に対するEIの効果

不快感が活動意欲の低下に有意な影響を持ったのに対し、対人対応EIは、活動意欲および効力感の双方を高める効果を持つことが明らかとなった。本研究で使用したEQSの対人対応EIには、“自発的援助”や“喜びの共感”、“悩みの共感”といった要因が含まれており、これらはいずれも、他者(本研究の対象である対人サービス活動の場合は、主に客やクライアントなど)との交流場面において求められる具体的な能力であるといえる。すなわち、これらの要因こそが、一定の社会的責任を伴う対人サービスにおいて、その従事者に感情作業として課される課題なのだと考えられる。したがって、対人対応EIは、対人サービスの中心的なスキルとして、クライアントとより深い感情的交流を行いながら、より質の高い役割の遂行に寄与し、活動意欲や効力感を高める働きをしたものと考えられる。

また、状況対応EIは、活動意欲には有意な影響を及ぼさない一方、効力感に対し促進効果を示した。EQSにおいて、状況対応EIには“状況コントロール”や“リーダーシップ”といった対応因子が含まれている。すなわち、状況対応EIが高い者は、これらをより高レベルで遂行できていると自己認知している可能性が高い。このため、集団や環境に対する自己のスキルについての自信という側面を持つ効力感に対して、ポジティブな影響が見られたのであろう。

さらに、注目に値する結果は、効力感に対する自己対応EI×不快感の交互作用が有意な値を示

した点である。この結果は、自己対応EIが高ければ、不快感を抱くほどに効力感が高まるという可能性を示唆するものである。自己対応EIは、自己の感情状態の認知能力を測る“感情察知”や、不適切な感情表現を制御する能力を測る“自制心”といった下位因子を含み、もっぱら自己の心の働きについて知り、行動を支え、効果的な行動をとる能力を指す(内山他, 2001)とされる。つまり、自己対応EIが高ければ、外的な要因によって生じた不快感を適応的に捉え直して活用することが可能になるのだと考えられる。したがって、不快感が強まるほど、その不快感に適切に対処できるという成功体験がより強化されるのであろう。この結果、“自分はうまくできる”という効力感の高まりが生じると考えることができる。もちろん、本研究では交互作用項の投入(第3ステップ)時における重決定係数の増分は有意ではなく、本交互作用の効果も限定的であることは否定できないが、第2ステップでは直接的な有意な効果を示さなかった自己対応EIが、ストレスと合わさることによってその力を発揮する可能性が示唆されたことは大変興味深いといえるであろう。対人サービスにおいてストレスを受けることを避けられないとすれば、自己対応EIはそのストレスによってポジティブな効果を生み出していく調整要因としての働きを期待できる要因である。さらに、自己対応EIが高いことは、困難なタスクに対し、より積極的に挑戦していく動因にもなり得ることが期待される。以上より、EQSにおいて規定されているEIの3側面は、それぞれ異なる形で活動意欲や効力感に対してポジティブな効果を有していることが明らかになった。

また、本研究で調査対象者として協力を得た大学生において、職業価値観は社会的評価のような外在的評価よりも、活動意欲や自分の能力等の内在的評価が重視される傾向にあることが指摘されている(菰田, 2006)。また、感情経験は、将来の

キャリアにおける感情や認知、行動に影響を及ぼすことも指摘されている(Kidd, 2004)。したがって、大学生が対人サービス活動の中で経験する感情的不協和経験は、内在的な価値観への影響を通じ、将来的な職業選択やキャリア選択に対する長期的な影響を与える可能性がある。そのプロセスにおいて、EIがより適応的な情動処理の在り方に寄与しているとすれば、EIは単にストレス対処の調整要因にとどまらず、長期的なキャリア形成に対しても大きな影響力を有している可能性がある。

本研究の限界と今後の課題

最後に、本研究の限界と今後の課題について3点言及したい。まず、第一点目として、対人サービスにおける不快感のネガティブ効果の緩和要因についてである。本研究で着目したEIのほかに、対人サービスによるストレスの緩和や、適応的な対人コミュニケーションの実現には、数多くの要因が影響を与えているであろう。したがって、今後は他の要因に関しても、直接的、媒介的なストレス緩和効果の検討を広く行っていくことが求められる。

第二点目は、調査対象者の属性と調査方法についてである。本研究の協力者はすべて大学生であり、協力者数も限定的であったことは否めない。さらに、協力者の属性上、本研究で対人サービスとして扱うことができた活動は、アルバイト、ボランティア、実習に限られたうえ、その具体的活動内容や従事時間などの諸要因は統制できていない点は本研究の大きな限界のひとつである。したがって、本研究で確認された結果をどの程度一般化して捉えることが可能かという判断は、慎重に行う必要がある。併せて、今後の研究においては、本研究で用いた質問項目や尺度に関しても、信頼性、妥当性をより高めるべく改良を試みていく必要があるであろう。

第三点目は、対処方略の提唱についてである。本研究では、EIを向上させるための方略や具体策を検討するには至っていない。EIをトレーニングする方法に関しては、実証的検討の不足が指摘されているように(Furnham, 2009), 今後は、EIの向上を図る具体的方策について検討していくことが必要であろう。

引用文献

- Bar-On, R. (1997). *Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): A test of emotional intelligence*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.
- Cretu, R. Z. & Burcas, S. (2014). Self efficacy: A moderator of the relation between emotional dissonance and counterproductive work behavior. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, **127**, 892-896.
- Ekman, P. (1973). Cross-culture studies of facial expression. In P. Ekman (Ed.), *Darwin and facial expression: A century of research in review*. New York: Academic Press, pp. 162-222.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance*. Evanston, IL: Row Peterson.
- Furnham, A. (2009). The importance and training of emotional intelligence at work. In C. Stough, D. H. Saklofske, & J. D. A. Parker (Eds.) *Assessing emotional intelligence: Theory, research, and applications*. New York: Springer. pp. 137-155.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, **85**, 551-575.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Keele, S. M., & Bell, R. C. (2008). The factorial validity of emotional intelligence: An unresolved issue. *Personality and Individual Differences*, **44**, 487-500.
- Kidd, J. M. (2004). Emotion in career contexts: Challenges for theory and research. *Journal of Vocational Behavior*, **64**, 441-454.
- 菰田孝行 (2006). 大学生における職業価値観と職業選択行動との関連 青年心理学研究, **18**, 1-17.
- Lyons, J. B., & Schneider, T. R. (2005). The influence of emotional intelligence on performance. *Personality and Individual Differences*, **39**, 693-703.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (eds.) *Emotional development and emotional intelligence: educational applications*. New York: Basic Books. pp. 3-31.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2000). *Manual for the MSCEIT*. Toronto, Canada: MHS.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2002). *Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) user's manual*. Toronto, Ontario, Canada: MHS Publishers.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, **9**, 257-274.
- 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.
- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2000). On the dimensional structure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, **29**, 313-320.
- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2004). *Technical manual of the Trait Emotional Intelligence Questionnaire (TEIQue)*. London: University of London, Institute of Education.
- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2006). The role of

- trait emotional intelligence in a gender-specific model of organizational variables. *Journal of Applied Social Psychology*, **36**, 552-569.
- Rubin, R. S., Tardino, V. M. S., Daus, C. S., & Munz, D. C. (2005). A reconceptualization of the emotional labor construct: On the development of an integrated theory of perceived emotional dissonance and emotional labor. In C. E. J. Härtel, W. J. Zerbe, & N. M. Ashkanasy (Eds.) *Emotions in organizational behavior*. New Jersey: Lawrence Earlbaum Associates, pp. 189-211.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, **9**, 185-211.
- 島井哲志・大竹恵子・宇津木成介 (2007). 女子大学生の就職活動における情動知能の役割 経営行動科学, **20**, 317 - 324.
- 庄子佳吾・白岩 悟・及川未希生・鈴木 亮 (2013). 青少年教育施設における長期集団宿泊活動が情動知能に及ぼす影響 青少年教育研究センター紀要, **2**, 77-89.
- 豊田弘司・山本晃輔 (2011). 日本版 WLEIS (Wong and Law Emotional Intelligence Scale)の作成 教育実践総合センター研究紀要, **20**, 7-12.
- 豊田弘司・照田恵理 (2013). 大学生におけるストレス、ストレス反応及び情動知能の関係 奈良教育大学紀要(人文・社会科学), **62**, 41-48.
- 内山喜久雄 (1997). EQ:その潜在力の伸ばし方 講談社
- 内山喜久雄・島井哲志・宇津木成介・大竹恵子 (2001). EQSマニュアル 実務教育出版
- Wong, C., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, **13**, 243-274.

脚注

- 1 本研究の実施および本稿執筆にあたり、筑波大学人間系の湯川進太郎先生よりご指導、ご助言を賜りました。ここに記して心より御礼申し上げます。
- 2 本稿は、第2著者が筑波大学に提出した2007年度卒業論文の作成にあたって収集されたデータを再分析したものである。