

接待飲食等営業で接待に従事する女性における楽観主義および原因帰属とシャイネスの関連

メタデータ	言語: Japanese 出版者: 武蔵野大学通信教育部 公開日: 2016-12-22 キーワード: 作成者: 角田, 英久 メールアドレス: 所属:
URL	https://mu.repo.nii.ac.jp/records/356

接待飲食等営業で接待に従事する女性における 楽観主義および原因帰属とシャイネスの関連

角 田 英 久

問題と目的

現代社会は、サービス経済化の進展とともに高度消費社会として特徴づけられる。そこでは、Hochschild (1983) が「感情労働」と名付けた労働者自身の感情管理が必要とされる職種が多く見受けられる。Hochschildによると、概して、この労働を行う人は相手(客)の中に適切な精神状態を作り出すために、自分の感情を誘発したり抑圧したりすることとなる。この過程の中で、多大な情緒的エネルギーが費やされ、情緒的な資源の枯渇によるバーンアウトや抑うつが生じやすくなる。そのため、自らの情緒的資源を守ろうと、客との間に距離を置き、客との関係を仕事上の関係として割り切り、サービスのやり取りを客観視するという「脱個人化」という演技を試みる労働者も出てくる。しかし、表現と感情が分離し、こうした自分に対する他者の態度に対して影響を与えようとする印象操作とも呼ばれる自己呈示を長期にわたって行っていると、その感情的不協和による緊張が生じ、結果として対人不安が生じやすいと考えられる。

このような対人不安が生じやすい感情労働の典型例として、接待飲食等営業が挙げられる。接待飲食等営業は、風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律第二条2号「待合、料理店、カフェーその他設備を設けて客の接待をして客に遊興又は飲食をさせる営業」を指す。この場合の「接待」は、法律第二条第3項において、「歓楽的雰囲気醸し出す方法により客をもてなすこと」と定義される。

対人不安の一形態にシャイネスがある。シャイネスとは「他者との良好な関係を阻止する対人不安」(Jones & Russell, 1982)、「他者が存在することによって生じる不快感と抑制」(Cheek & Buss, 1981)、「他者から評価されたり、あるいは評価されることを予想することによって生じる対人不安と対人行動の抑制によって特徴づけられる感情 - 行動症候群」(Leary, 1986)などと定義され、日本では「恥ずかしがりや」などの用語が当てはまる(岸本, 1994)。

Buss (1980) の対人不安理論においてシャイネスの原因として挙げられているのは、新奇性(新しい場面や新しい役割)、他者の存在(フォーマルな場面での他者の存在、他者の高い地位など)、他者の行動(注視や自分の領域に入り込むなど)である。見知らぬ客(新奇性)、異性や自分より地位の高い客(他者の存在)、客から見られすぎたりなれなれしくされたりする(他者の行動)ことが存在する接待飲食等営業は、シャイネスが生じやすい状況と考えられる。

Schlenker & Leary (1982) は、自己呈示を対人不安の先行要因として想定し、本人が期待する自己呈示が行えないことが対人不安の原因となるとする自己呈示理論を主張している。Leary

(1983)は、自己呈示の動機づけを高める要因として、公的自己注視と自己意識、期待した結果の価値、初対面、相互作用の相手の特徴、評価の明確さ、自己概念に対する印象の中心性、共存している他者の数、社会的承認の欲求、否定的評価に対する恐れを挙げている。感情労働たる接待飲食等営業は、自らの情緒的資源を守りながら印象操作を行うことで、ノルマをこなしたり客からの指名により諸手当などが付くシステムのもとで労働することを余儀なくされている。したがって、自分の容姿や振る舞い方など、他者から観察できる自己の公的側面である公的自己へ注意が向けられつつ、他者から評価をされ続ける状況下で働いているものといえる。そして、その評価や反応といった期待した結果の価値が自分にとって高く、承認欲求が高いといった、対人不安が生じる前提となる自己呈示への動機づけが強くなる要因が揃っていると考えられる。

シャイネスの心理的メカニズムとしては、Cheek & Watson (1989) が認知・感情・行動の3つの側面から包括的に捉えられんとする3要素モデルを主張し、その後のシャイネス研究において主流となった。つまり、シャイネスの測定に関して感情面である不安傾向と行動面である消極傾向を単次元上の特性として扱っており、そこには「対人不安が生じることによって対人消極傾向が生じる」という因果関係の理解が背景にあるとされる。

その一方で、行動には表れないが人前で高まる不安の感覚に悩む人たちの存在が指摘されていた (Pilkonis, 1977)。菅原 (1998) は、シャイネスの対人不安傾向と対人消極傾向の2つの側面がそれぞれ独立しており、消極傾向が不安傾向の単なる随伴的現象でないことを示唆した。つまり、シャイネスに伴う経験は、対人関係の回避・逃避といった対人場面での行動の仕方 (対人消極傾向) という行動表出と、対人場面で個人が経験する不安感 (対人不安傾向) という側面の2つに分けることができる。そして、公的自己意識の高さと拒否回避欲求の高さに特徴づけられる対人不安傾向は、他者から拒否されることに強い警戒心を持ち、他者の言動に注意を向ける「否定的評価に対する過敏さ」の表れであり、一方、社会的スキルの低さと賞賛獲得欲求の低さによって特徴づけられる対人消極傾向は、他者から期待され、望ましい関係を築くという目的そのものを喪失した「対人関係に対する無力感」の表れと解釈することが可能であるとしている。したがって、対人不安傾向が高いからといって、必ずしも良好な対人関係が築けないとは限らない。呈示する印象を修正し、適切な対処行動さえとれば良好な関係を維持することが可能である。その際、「対人関係に対する無力感の有無」が重要な意味を持つと考えられる。社会的スキルに長けていて、最終的には望ましい人間関係を維持できると信じられる人々は、他者からの評価を向上させるために、むしろ積極的な働きかけを行うと考えられる。

このような最終的には望ましい人間関係を維持できると考える傾向は、楽観主義と考えられる。Duval & Wicklund (1972) によると、人は自分に注意を向けなくてはならない状態におかれると、客体としての自分自身に自らの注意の焦点を合わせるようになる (客体的自覚状態)。そして、こうありたいという自分 (理想自己) と今の自分 (現実自己) を比較し、現実自己と理想自己との間にズレがある場合には不快感を感じ、現実自己を理想自己に近づけようとする。しかし、そこには個人差もある。Sheier & Carver (1985) は、ズレを克服しようとするかどうかには個人差があり、努力すればズレを克服できると考える楽観主義傾向の者と、どうやってもズレを克服するのは無理と考えてしまう悲観主義傾向の者とがいると考えた。

一方、別の認知傾向として原因帰属がある。原因帰属とは、ある出来事や自分のある行動の結

果をもたらした原因を推測するプロセスのことを指すが、そのとき原因を何と考えるかによって、その後の行動が大きく変わることが考えられる。Abramson, Seligman, & Teasdale (1978) の改訂学習性無力感理論によると、人は対処不可能な場面で失敗を経験した場合、その失敗の知覚を行うと同時に、失敗の原因に対する帰属を行う。原因帰属の次元としては、原因が自分自身にあると思うか周囲の人や状況にあると思うかという「内在性」、原因が将来においても続くと思うかなくなると思うかという「安定性」、原因が他のことにも影響していく原因と思うか状況に限られたものだと思うかという「全般性」の3次元が仮定されている。そして、失敗の原因を内的、安定的、全般的に帰属したとき、将来も対処不可能であるという無力感予期が生じ、抑うつに陥ると考えられている。また、この程度や傾向は、個人のうち存するパーソナリティ特性（帰属スタイル）によって個人差があるとされる（Seligman, Abramson, Semmel, & Baeyer, 1979）。ここでは、失敗の原因をより内的、安定的、全般的次元に帰属しやすい帰属スタイルを持つ人ほど、対処不可能な失敗経験によって学習性無力感に陥りやすいと考えられている。ゆえに、学習性無力感帰属スタイルと対処不可能な失敗経験の組み合わせによって生起するものと考えられたのである。

この帰属スタイルの一種にLocus of Control（統制の所在）がある。Rotter（1966）は、自分の行動に対する結果が、自己内部の力でコントロールできるか（内部統制）それとも自分では及ばない外的な力によってコントロールされているか（外部統制）という認知様式が個人によって安定的に異なることから、それを一つの人格特性として捉え、Locus of Controlと名付けた。加えてLevenson（1981）は、外部統制を強力な他者に抑えられていると認知する場合と偶然とか運とかに左右されがちと認知する場合とに分けた。一方、中村ら（2000）は、これらの認知傾向の背後に一貫して流れているものは自分以外のものの力に左右されてしまう自分への不快感情だと考え「被統制感」と命名し、統制の所在を自分の側にあるとする「自律判断重視」との2つの因子に分類した。

Abramson, Alloy, & Metalsky（1989）は改訂学習性無力感理論をさらに発展させ、抑うつに関する絶望感理論を提案した。これによると、帰属は帰属スタイルの影響を受けると同時に、状況的手がかりによって規定されると考えられている。状況的手がかりにはKelley（1967）の共変原理の考え方が取り入れられ、自分の反応は他の人物の反応と一致しているかどうかという「合意性」、その反応は時と様態にかかわらず一貫しているかどうかという「一貫性」、他の刺激事象と区別してその刺激事象にだけ反応しているかどうかという「弁別性」の3次元の情報と考えられている。たとえば合意性・弁別性が低く一貫性が高い場合は、自分の属性（態度や性格）に原因があると判断される傾向がある。

本研究は、性差がなく、年齢差が少なく、感情労働の異なる経験年数を持つと考えられる接待飲食等営業で接待に従事する女性を対象に、楽観主義傾向および原因帰属とシャイネスの構成要素である対人消極傾向および対人不安傾向それぞれとの関連を検討しようとするものである。各変数間の関連について、先行研究の知見をもとに、以下の5つの仮説を立てる。

たとえ自分自身をシャイだと考えていても、努力すればシャイな自分を克服できると考え（楽観主義傾向が高い）、あえて接待飲食等営業で接待に従事する者もいる。そうした者は、シャイな自分とは異なる自己呈示を積極的に行うことにより対人不安をコントロールし、高い価値の結

果や他者からの承認を得ようとしているのではないかと考えた。それゆえ、楽観主義傾向が高ければ、むしろ積極的な働きかけを行うという対人消極傾向の低さを示すことが予想される（仮説1）。加えて、楽観主義傾向が高ければ、たとえ対人不安傾向が高くても、必ずしも対人消極傾向が付随しないと予想される（仮説2）。

また、自分以外のものの力に左右されてしまう自分への不快感を感じており（被統制感が高い）、シャイネスの原因を自分にある（内的）将来においても続く（安定的）他のことにも影響していく（全般的）原因だと考えたり、時と場所あるいは相手によって変化しない（高い一貫性）、他の場面でも生じる（低い弁別性）、自分だけに生じている（低い合意性）と感じた場合、対人不安傾向が高まることが予想される（仮説3）。そのような原因帰属は、自分をシャイだとラベリングすることとなり、公的自覚状態の高まりやネガティブな評価への恐れが生じ、自己呈示欲求が高まると同時に、自己呈示に失敗する主観的な確率も高まることが考えられるからである。その結果、他者の言動に注意を向け「否定的評価に対する過敏さ」の表れである対人不安傾向が高まると考える。加えて、被統制感という他者をも含む自分以外のものの力に左右されている自分への不快感情は、対人場面で経験する不安感（対人不安傾向）に伴い、無力感（対人消極傾向）を生じさせると予想される（仮説4）。

さらに、感情労働経験が長いと、対人関係上の社会的スキルに長けることとなり、対人不安傾向とは無関係に、積極的な行動表出である対人消極傾向の低さにつながるのではないかと予想される（仮説5）。

本研究では、これらの仮説を検証することによって、感情労働者におけるシャイネスの心理的メカニズムについて考察した。

方 法

調査方法：本調査は質問紙調査によって行った。2007年6月20日から7月20日にかけて東京近郊の接待飲食等営業の9店舗に対し235通の質問紙の配布を委託し、実施および回収も各店舗に委ねた。質問紙は無記名とし、封筒と一緒に配布の上、封入して返却するよう教示文に明記した。

調査対象：接待に従事する女性164名から回答を得た（回収率69.8%。有効回答数は、それぞれの分析によって異なる）。うち年齢について記載のあった157名の平均年齢は24.82歳（ $SD=4.64$ ）、記載漏れのなかった158名の接待飲食等営業経験の平均は46.56か月（ $SD=43.46$ ）であった。

調査内容：質問紙は以下の項目群から構成した。

シャイネス尺度（菅原，1998）：社会的拒否に対する過敏性の表れである対人不安傾向（9項目）と、対人関係に対する無力感の表れである対人消極傾向（8項目）からなり、「この仕事を始める前の過去のあなた自身について」と「今現在のあなた自身について」のそれぞれについて、「全く当てはまらない」を1、「よく当てはまる」を5とする5段階で評定してもらった。得点範囲は、対人不安傾向が9～45、対人消極傾向が8～40である。

原因帰属尺度：帰属スタイル質問紙（ASQ; Seligman, Abramson, Semmel & von Baeyer, 1979）に準じて作成した。接客中での緊張に関する原因について、内在性（1「完全に自分にある」

～7「完全に周囲にある」、全般性(1「完全に限られる」～7「完全に影響する」、安定性(1「完全になくなる」～7「完全に続いていく」、統制可能性(1「完全にできる」～7「完全にできない」、およびKelley(1967)の共変原理を参考に一貫性(1「完全に化する」～7「完全に変化しない」、弁別性(1「完全に接客中のみ」～7「他の場面でも多い」、合意性(1「皆してる」～7「完全に自分だけ」)の全7項目について7件法により評定してもらった。内在性、統制可能性、弁別性、合意性は逆転項目とし、各次元の得点範囲は1～7である。

I.P.&C.(Internality, Powerful others, and Chance scale):Levenson(1981)の統制の所在に関わる尺度を中村ら(2000)が翻訳したもので、自分以外のものの力に左右されてしまう自分への不快感情である被統制感と統制の所在を自分の側にあるとする自律判断重視を測定する24項目からなり、「全く当てはまらない」を1、「よく当てはまる」を6とする6件法により評定してもらった。得点範囲は、被統制感が16～96、自律判断重視が8～48である。

楽観主義尺度:Scheier & Carver(1985)の尺度を中村ら(2000)が翻訳したのから、調査対象者の負担軽減のため、過去の研究から十分な負荷量を示さない項目として削除されることの多い第11項目と、フィラー項目を削除し、7項目を「全く当てはまらない」を1、「よく当てはまる」を5とする5件法で評定してもらった。得点範囲は7～35とした。なお、項目を削除したことによる影響を調べる目的で、係数を算出したところ、 $r=.725$ であった($n=158$)。よって、内的整合性は分析に耐えうるものと判断した。

結 果

楽観主義とシャイネスの関連

楽観主義が高ければ対人消極傾向が低くなる(仮説1)ことを検証するために、楽観主義と現在の対人消極傾向とのピアソンの積率相関係数を求めたところ、表1のように、弱い有意な負の相関が見られた($r=-.27, p<.01, n=153$)。一方、現在の対人不安傾向と楽観主義との相関を求めたところ、有意だがほとんど相関は見られなかった($r=-.19, p<.05, n=154$)。

次に、楽観主義が高ければ対人不安傾向に対人消極傾向が付随しない(仮説2)ことを検証し

表1 楽観主義および原因帰属とシャイネスの2因子との相関関係

	楽観主義	原因帰属							統制の所在		
		内在性	全般性	安定性	統制可能性	一貫性	弁別性	合意性	被統制感	自律判断重視	
シャイネス	対人不安傾向	-.19*	.20*	.13	.29**	-.10	-.02	-.18*	-.16*	.30**	-.08
	対人消極傾向	-.27**	.16*	.04	.26**	-.21**	.04	-.13	-.05	.28**	-.17*

* $p<.05$, ** $p<.01$

た。まず、現在の対人消極傾向と対人不安傾向との相関係数を求めたところ、有意な弱い正の相関が見られた ($r=.37, p<.01, n=154$)。そこで、楽観主義の中央値 ($Md=22$) で分割し、高群と低群別に対人消極傾向と対人不安傾向の相関係数を求めたところ、低群 ($n=66$) では有意な中程度の正の相関が見られた ($r=.55, p<.01$) が、高群 ($n=71$) では有意な相関が見られなかった ($r=.17, n.s.$)。FisherのZ変換による同等性の検定を行ったところ、両者の相関係数の差は有意なものであった ($p<.05$)。

原因帰属とシャイネスの関連

被統制感が高く、原因を内的・安定的・全般的の次元に帰属させ、もしくは状況的手がかりを一貫性が高く、弁別性が低く、合意性が低いと考えると対人不安傾向が高まる(仮説3)ことを検証した。原因帰属およびI.P.&C.(統制の所在)の各次元と現在の対人不安傾向との関係を見るために相関係数を求めたところ、表1のように、内在性 ($r=.20, p<.05, n=153$) 安定性 ($r=.29, p<.01, n=153$) 被統制感 ($r=.30, p<.01, n=144$) で有意な弱い正の相関が見られた。一方、現在の対人消極傾向との相関係数を求めたところ、安定性 ($r=.26, p<.01, n=151$) 統制可能性 ($r=.21, p<.01, n=151$) 被統制感 ($r=.28, p<.01, n=143$) で有意な弱い相関が見られた。

次に、被統制感が高ければ対人消極傾向と対人不安傾向の随伴性が強まる(仮説4)ことを検証した。被統制感の中央値 ($Md=37$) で分割し、高群と低群別に対人消極傾向と対人不安傾向の相関係数を求めたところ、高群 ($n=67$) では有意な中程度の正の相関が見られた ($r=.52, p<.01$) が、低群 ($n=67$) では有意な相関が見られなかった ($r=.18, n.s.$)。FisherのZ変換による同等性の検定を行ったところ、両者の相関係数の差は有意なものであった ($p<.05$)。

感情労働の経験とシャイネスの回顧的变化量との関連

感情労働の経験が対人消極傾向を低める(仮説5)ことを検証した。まず、現在の対人消極傾向から過去の対人消極傾向を減算し対人消極傾向の回顧的变化量を求めた ($M=-0.32, SD=4.85$, 最小値=-.24, 最大値=15, $n=154$)。また、現在の対人不安傾向から過去の対人不安傾向を減算し対人不安傾向の回顧的变化量を求めた ($M=-1.20, SD=5.59$, 最小値=-.27, 最大値=13, $n=155$)。そして、感情労働の経験月数との相関を求めたところ、表2のように、現在の対人消極傾向との間に弱い有意な正の相関が見られ ($r=.29, p<.01, n=152$) 対人消極傾向の回顧的变化量との間にも弱い有意な正の相関が見られた ($r=.23, p<.01, n=149$)。が、現在の対人不安傾向との間にも関係は見られず ($r=.08, n.s., n=152$) 対人不安傾向の回顧的变化量との間にも関係が見られなかった ($r=.07, n.s., n=150$)。

表2 経験月数とシャイネスの2因子およびその回顧的变化量との相関関係

	対人消極傾向		対人不安傾向	
	現在の素得点	変化量	現在の素得点	変化量
感情労働の経験月数	.29**	.23**	.08	.07

** $p<.01$

考 察

本研究では、楽観主義および原因帰属とシャイネスの構成要素である対人消極傾向および対人不安傾向それぞれとの関連を検討した。

楽観主義と対人消極傾向との間に弱い有意な負の相関が見られたことから、楽観主義が高ければ対人消極傾向が低くなるという仮説1が支持された。加えて、楽観主義の低群では対人消極傾向と対人不安傾向との間に有意な中程度の正の相関が見られたが、高群では有意な相関が見られなかったことから、仮説2も支持された。

また、内在性・安定性・被統制感が対人不安傾向との間に弱い有意な正の相関が見られたことから、内的、安定的な原因帰属や、被統制感の高い帰属スタイルであると、対人不安傾向が高いことが示された。したがって、被統制感の高いパーソナリティを持ち、原因を内的・安定的・全般的の次元に帰属させ、もしくは状況の手がかりを一貫性が高く、弁別性が低く、合意性が低いと考えると対人不安傾向が高まるとの仮説3のうち、一部が支持された。しかし、全般的性や一貫性、弁別性と対人不安傾向との間の関連性は示されなかった。加えて、被統制感の低群では対人不安傾向と対人消極傾向との間に有意な相関が見られなかったが、高群では有意な中程度の正の相関が見られたことから、仮説4が支持された。

最後に、感情労働の経験月数と対人消極傾向の回帰的变化量との間に弱い有意な正の相関が見られたことから、仮説5は支持されず、仮説とは逆の結果であった。

これらの結果について以下に考察を行う。

楽観主義とシャイネスの関連

楽観主義と対人消極傾向の関連性に関しては、仮説1を支持する結果であった。一方、楽観主義と対人不安傾向との相関係数は低かったことから、楽観主義が対人消極傾向とのみ関連している可能性が示唆された。このことは、シャイネスを構成する対人不安傾向と対人消極傾向という2つの特性が独立しており、対人消極傾向が対人関係に対する無力感の表れであるとする菅原（1998）の主張を支持する結果であった。

大学生を対象とした菅原（1998）の研究では、対人消極傾向と対人不安傾向との相関係数は、 $r=.33$ ($p<.001$) と $r=.34$ ($p<.001$) であった。本研究でも、 $r=.37$ ($p<.01$) と弱い正の相関が見られた。加えて、低楽観主義群では対人消極傾向と対人不安傾向との間に中程度の正の相関が見られたが、高楽観主義群では有意な相関が見られなかったという結果は、仮説2を支持した。すなわち、対人消極傾向が対人不安傾向の随伴的現象であるとする Cheek & Watson（1989）の3要素モデルが低楽観主義群では支持され、逆に高楽観主義群では2つの特性が独立しているとの菅原（1998）の主張がより強く支持されたことになる。努力すればシャイな自分を克服できると考える楽観主義傾向の高い者は、対人不安を感じても、ただちには対人消極傾向を示さない。むしろシャイな自分とは異なる自己呈示を積極的に行うことにより対人不安をコントロールし、他者からの承認を得ようと積極的な働きかけを行うことが考えられる。一方、何をやっても無駄だと考える楽観主義の低い認知スタイルを持つ者は、接待飲食等営業の中で対人不安経験を積み重ねることにより、対人消極傾向を強めていくことが考えられる。

原因帰属とシャイネスの関連

原因帰属と対人不安傾向との関係を検討した結果、仮説3の一部が支持されたことは、自分以外のものの力に左右されている(被統制感)という認知スタイルを持ったり、緊張の原因が自分自身にあたり(内在)、将来においても続くと感じる(安定)と考えると、自己をシャイだとラベリングすることになり、対人不安傾向が高まるのだと考えられる。

一方、仮説3のうち支持されなかった帰属因子の理由としては、緊張の原因が接客中に限られると感じたり(低い全般性)、緊張が時と場所あるいは相手によって変化したり(低い一貫性)、接客中のみ生じる(高い弁別性)といった原因帰属が原因を状況に帰属させることになると考えられるが、接待飲食等営業の状況にはBuss(1980)の挙げるシャイネスの原因やLeary(1983)の挙げる自己呈示の動機づけを高める要因の多くが常に存在しており、必ずしも対人不安傾向を低くすることにはつながっていないためであると思われる。また、統制可能性の次元は対人消極傾向と有意な負の弱い相関が見られたが、対人不安傾向とは有意な相関が見られなかった。低い統制可能性(状況をコントロールできない)は、対人関係における無力感の表れである対人消極傾向の高さと関連している可能性が示唆された。

加えて、仮説4を支持する結果は、被統制感の高い認知スタイルを持っていると、対人不安傾向に付随して対人消極傾向が生じると考えられ、3要素モデル(Cheek & Watson, 1989)を支持するものであったと考えられる。逆に、被統制感の低群では2つの特性が独立しているとの菅原(1998)の主張が支持されたことになる。自分以外のものの力に左右されてしまう自分への不快感である被統制感が低いと、社会的拒否に対して過敏(対人不安傾向)であっても、必ずしも対人関係上の無力感(対人消極傾向)につながらないと考えられる。

感情労働の経験とシャイネスの回顧的变化量との関連

感情労働の経験月数と現在の対人消極傾向、また感情労働の経験月数と対人消極傾向の回顧的变化量との間に有意な正の相関が見られたという結果は、仮説5を支持しなかった。さらに、感情労働の経験月数は、現在の対人不安傾向および対人不安傾向の回顧的变化量とは関連が見出せなかった。そのため、接待飲食等営業の接待経験は対人不安傾向とは関連はないものの、対人消極傾向を強めている可能性が考えられた。このことは、Duval & Wicklund(1972)の客体的自覚理論で「人は理想自己と現実自己のズレから生じる不快を解除するために、それを引き起こす刺激から物理的に回避する」と予測するように、シャイな人が対人場面で自己に注意が向き、理想自己との比較から自己評価を下げ否定的な感情や緊張を味わい、それから逃れるために対人状況から回避する悪循環に陥っているのだと解釈される。また、帰属スタイルと対処不可能な失敗経験の組み合わせによって学習性無力感が生起するとする改訂学習性無力感理論(Abramson et al., 1978)を支持する結果であったと考えられる。

ただし、今回の調査では、シャイネスの変化量は過去のシャイネスについて現在の時点からどのように認識しているかを質問したことが反映されており、時系列的な測定によって変化量を算出したものではない。それゆえ、客観的な変化ではなく、調査対象者の回顧的な主観であり、認知的側面を反映していると考えられる。

まとめと今後の課題

本研究では、楽観主義および原因帰属とシャイネスの構成要素である対人消極傾向および対人不安傾向それぞれとの関連を検討した。結果、楽観主義が低ければ、対人不安傾向と対人消極傾向の間に中程度の相関が見出された。また、原因帰属のうち被統制感が高くても、対人不安傾向と対人消極傾向との間に中程度の相関があった。

したがって、対人不安傾向に対人消極傾向が付随して生じるか否かに楽観主義や原因帰属が影響を及ぼしている可能性が示唆された。このことは、対人消極傾向が対人不安傾向の単なる随伴的現象でもなく、また二つの特性が完全に独立しているわけでもない、様々な要因が複雑に作用していることを表していると考えられる。ただし、本調査は接待飲食等営業で接待に従事する女性を対象としており、積極的に振る舞うことが強いられる感情労働に特有な傾向であるとも解釈し得る。

感情労働の感情経験からの自己疎外に起因するネガティブな効果に焦点付けしたHochschild (1983) に対し、小村 (2004) は、ポジティブな効果をもたらす側面として、自律性を持った管理されない能動的な労働者の存在、感情労働の他者操作としての側面による自信の獲得、他者（顧客）による自己承認を挙げている。被統制感の低い認知スタイルは、感情労働として統制されていながら、強制される従属者としての自己イメージを内面化せず、自分たちを自律的で自己の感情管理に責任を負う人間であると認識していることを示しており、それゆえシャイネスの低さを示すものと考えられる。その意味で、楽観主義の高さは、感情管理の遂行能力の高さによる自信の獲得につながるとも考えられる。本研究では、シャイネスという感情労働のネガティブな側面に注目したが、今後は自己呈示の積極的な機能や他者による自己承認といったポジティブな側面に関する研究が望まれる。

謝辞

本研究のデータ収集にあたっては、東陽企画グループの伊東雅剛代表をはじめ、スタッフやキャストの皆さんの多大なご協力をいただきました。

本論文の執筆指導では、指導教員である平田万理子先生から手厚いご指導とご支援をいただきました。また、聖心女子大学文学部教授の菅原健介氏からは尺度の使用を快諾していただきました。記して感謝を申し上げます。

文献

- Abramson, L. Y., Alloy, L. B., & Metalsky, G. I. (1989) Hopelessness depression: A theory-based subtype of depression. *Psychological Review*, 96, 358-372.
- Abramson, L. Y., Seligman, M. E. P., & Teasdale, D. (1978) Learned helplessness in humans: Critique and reformulation. *Journal of Abnormal Psychology*, 87, 49-74.
- Buss, A. H. (1980) *Self-consciousness and social anxiety*. San Francisco: freeman.
- Cheek, J. M., & Buss, A. H. (1981) Shyness and sociability. *Journal of Personality and Social Psychology*, 41, 330-339.
- Cheek, J. M., & Watson, A. K. (1989) The definition of shyness: Psychological imperialism or construct validity? *Journal of Social Behavior and Personality*, 4, 85-95.

- Duval, S., & Wicklund, R. A. (1972) *A theory of objective self-awareness*. New York: Academic Press.
- ホックシールド, A. R. (石川准・室伏亜紀訳)(2000) *管理される心 - 感情が商品になるとき -*. 世界思想社.
(Hochschild, A. R. (1983) *The managed heart: Commercialization of human feeling*. The University of California Press.)
- Jones, W. H., & Russell, D. (1982) The social reticence scale: An objective instrument to measure shyness. *Journal of Personality Assessment*, 46, 629-631.
- Kelley, H. H. (1967) Attribution theory in social psychology. In D. Levine (Ed.) *Nebraska Symposium on Motivation*. Lincoln: University of Nebraska Press.
- 岸本陽一 (1994) シャイネスの経験：生理、認知、行動的側面．磯博行・杉岡幸三（編）情動・学習・脳．二瓶社, 151-164.
- 小村由香 (2004) 感情労働における「自己」．早稲田大学社会学会．社会学年誌, 45, 67-82.
- リアリイ, M. R. (生和秀敏監訳)(1990) *対人不安*. 北大路書房.(Leary, M. R. (1983) *Understanding social anxiety: Social personality, and clinical perspective*. California: Sage Publications.)
- Leary, M. R. (1986) Affective and behavioral components of shyness: Implications for theory, measurement, and research. In W. H. Jones, J. M. Cheek, & S. R. Briggs (Eds.) *Shyness: Perspectives on research and treatment*. New York: Plenum Press. 27-38.
- Levenson, H. (1981) Differentiating among internality, powerful others, and chance. In H. M. Lefcourt (Ed.) *Research with the locus of control construct*. New York: Academic Press, 15-63.
- 中村陽吉 (編著)(2000) *対面場面における心理的個人差*. プレーン出版.
- Pilkonis, P. A. (1977) Shyness, public and private, and its relationship to other measures of social behavior. *Journal of Research in Personality*, 45, 585-595.
- Rotter, J. B. (1966) Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monograph*, 80, 1-28.
- Seligman, M. E. P., Abramson, L. Y., Semmel, A., & von Baeyer, C. (1979) Depressive attributional style. *Journal of Abnormal Psychology*, 88, 242-247.
- Scheier, M. F., & Carver, C. S. (1985) Optimism, coping, and health. *Health Psychology*, 4, 219-247.
- Schlenker, B. R., & Leary, M. R. (1982) Social anxiety and self-presentation: A conceptualization and model. *Psychological Bulletin*, 92, 641-669.
- 菅原健介 (1998) シャイネスにおける対人不安傾向と対人消極傾向．性格心理学研究, 7, 22-32.