

令和 6 年 6 月 2 0 日現在

機関番号：3 2 4 1 3

研究種目：若手研究(B)

研究期間：2015 ~ 2023

課題番号：1 5 K 1 7 1 2 1

研究課題名（和文）信頼関係構築のプロセスにおける感情の役割と影響に関する研究

研究課題名（英文）Some implications of emotions for trust building

研究代表者

神山 寛子（能間寛子）（NOMA, Hiroko）

学校法人文京学院 文京学院大学・外国語学部・准教授

研究者番号：5 0 6 3 2 2 0 4

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費） 2,400,000 円

研究成果の概要（和文）： 当該研究は、信頼関係の構築のプロセスにおける感情の役割や影響について追究したものである。職場の信頼関係構築における感情の役割について、データ分析を通して、「自己呈示の方法」及び「職場の不機嫌を避けるための方法」の2つを枠組みとし、理論化を試みた。

「自己呈示の方法」としては、社会や職場独自の感情表出/抑制の実践が効果的な自己呈示となり、信頼関係の基盤を築くことに貢献していることを明らかにした。

「職場の不機嫌を避けるための方法」としての感情表出/抑制は、日常的なコミュニケーションの中で上司の不機嫌、または職場の誰かが不機嫌になるかもしれない恐れについて戦略的に対応している側面が顕著であった。

研究成果の学術的意義や社会的意義

当該研究で追究した、職場の対人関係構築における感情(emotion work)の問題は長年示唆され続けていたが、中心的課題として扱われてこなかった。また、信頼関係構築の要件やプロセス、感情表出のルールや解釈には文化的要素の影響が大きいことも指摘されているが、研究は十分ではない。

本研究の成果は、日本の職場における感情の表出/抑制の規則を効果的な自己呈示として明らかにし、信頼を築く基盤になることを指摘できたことに学術的意義があると考え。また、職場のネガティブな感情は、健全なコミュニケーションの妨げとなり、課題でもあることから、そのような側面の改善においても学術的、実務的に有益であると考え。

研究成果の概要（英文）： This study explores the roles of emotions in the process of building trust relationships. Through data analysis, the study attempts to theorize the role of emotions in building trust relationships in the workplace using two frameworks: "methods of self-presentation" and "methods to avoid workplace displeasure."

Regarding "methods of self-presentation," it was found that effective self-presentation contributes to building the foundation of trust relationships and that there are unique rules of self-presentation within society and the workplace.

For "methods to avoid workplace displeasure," emotional expression/suppression was notably strategic in everyday communication, particularly in addressing the concern that a supervisor or someone in the workplace might become displeased.

研究分野：経営学

キーワード：信頼 感情 コミュニケーション 組織行動

1．研究開始当初の背景

近年、グローバル化、労働者の流動化、労働におけるコミュニケーションの割合の増加をうけて、職場での信頼関係構築や感情に対する関心が高まっている。Noma(2012)及び Crossman and Noma (2013)は、日本人駐在員 オーストラリア人社員間のコミュニケーションに注目し、異文化間の信頼関係構築のプロセスについて研究した。これらの研究の中で、信頼関係構築のプロセスには文化独自の判断基準（例えば「素直さ」）があることがわかり、信頼関係を築くためのコミュニケーションでは様々な感情の抑制や調整が行われていることが示唆された。しかし、「素直さ」のような日本文化独自の信頼の評価基準と信頼関係構築プロセスにおける感情の役割や影響については十分に研究されておらず、労働と感情の関係性についても更なる研究を必要としている。また、労働に関わる感情の研究は、a) 仕事の一部とみなされる感情労働と b) 職場の人間関係構築としての感情に大別される (Miller, 2014)。本研究は後者の職場の人間関係構築としての感情 (emotion work) に焦点を当て、職場の信頼関係構築プロセスにおいて、感情がどのような影響を与えているのかを追究するものである。

2．研究の目的

研究者の間で職場の人間関係構築における感情 (emotion work) の問題は指摘され続けていたが、多くの研究では長年中心的課題として取り上げられてこなかった (Miller, 2013)。また、信頼関係構築の要件やプロセス、そして職場における感情表出のルールや解釈には文化的要素が大きく影響を与えていることが指摘されているにもかかわらず、現在までそれらの点は十分に研究されていない (Grandey et al., 2010; Miller, 2014)。本研究は、これらの点を追究し、明らかにすることを目標とする。

当該研究期間内では、日本企業の組織内コミュニケーションに着目して、信頼関係構築上の課題として次の a) ~ c) を明らかにすることを目的とする。a) どのような感情表出のルールがあるのか、b) 社内の役割や関係性（例えば上司、部下、同僚）において、期待される感情表出及びそのルールにはどのような相違点（または類似点）があるか、またそれぞれの文脈において重視されているルールは何か、c) b) で明らかになったそれぞれの役割において期待される感情表出及びそのルールが信頼関係構築のプロセスにおいてどのような意味を持ち、他者に理解されているのか。

3．研究の方法

本研究では、まず文献研究を行い、その結果を踏まえて実地調査を行った。

文献研究では、信頼関係構築のプロセスと感情(emotion work)との接点に関する研究について整理し、それを基に、実地調査（アンケート及びインタビュー調査）を実施した。

実地調査では、日本企業に勤務する従業員（主に客室乗務員）を対象に、信頼関係構築のコミュニケーションにおいて、感情表出のルールの役割に着目し、信頼関係構築のプロセスに与える影響（促進要因や阻害要因等）を明らかにすることを試みた。

データ収集及び分析のアプローチ方法として constructivist grounded theory を用いた。参加者の視点から、参加者の言葉で実際の課題や問題を明らかにするため、質的方法の枠組みを用いた。データはアンケート及び半構造的インタビューを通じて収集した。grounded theory では、データ収集と分析を同時期に行い、データの質を重視する (Charmaz 2006)。Grounded theory ア

ブローチでは、理論/モデル/フレームワーク構築に必要な質の良いデータを収集するため、複数回フィールドに戻り、同じ参加者に複数回インタビューする必要がある (Strauss & Corbin 1998; Corbin & Strauss 2008)。本研究では、データを効率よく収集するため、purposeful sampling と snowballing technique を用いた。また、コロナ禍でもあり、短期間で集中してデータ収集を行う必要があったため、メール等でのコミュニケーションも併用した。

収集したデータは、2段階のコーディングを通じて、信頼と感情(emotion work)の関係性をモデル化し、理論的枠組みの構築を試みた。

4. 研究成果

本研究では、emotion work に注目し、信頼関係のプロセスにどのような影響を与えているかについて追究した。職場の信頼関係構築における感情の役割について、データ分析(コーディング)を通して、「自己呈示の方法」及び「職場の不機嫌を避けるための方法」の2つを枠組みとし、理論化を試みた。「職場の不機嫌を避けるための方法」については当該期間内に成果をまとめることができなかったため、当該セクションでは、「自己呈示の方法」に関する研究成果を中心に述べる。

データから、効果的な自己呈示が信頼関係を築く基盤になっていることが明らかになった。主張的自己呈示(望ましい結果を得るための積極的な自己呈示)として、自身の心理的状況に関わらず、上下関係を維持するための社会的な規範を守る(挨拶をするなどを実践する)ことで、積極的に信頼関係を築く姿勢が見られた。これらの主張的自己呈示は、部下が上司に対して行っており、上司の立場等を脅かす存在ではない、ということを示す姿勢でもあった。部下は、そのような関係を維持するためにポジティブな感情をあえて示したり、ネガティブな感情を隠したりする行動として示された。消極的な自己呈示として、防衛的自己呈示(望ましくない結果をできるだけ避けようとする自己呈示)があり、否定的な自己像につながるリスクを低減することによって、信頼関係を維持または構築しようとする行動も見られた。ここには、自分が不利益を被る可能性のある相手との関わりや関係性を最小限にしようとする行動も含まれる。また、防衛的自己呈示は、感情労働(emotional labor)に誘引されるストレスに対するコーピング方法として、他者と感情を共有する際に発生する「相手に弱みを見せる」ことに係るリスクと関連していることも明らかになった。信頼関係の構築において vulnerability(脆弱性)は不可欠であるが、相手が裏切るかもしれないリスクを伴うものである(Das & Teng 2004)。本研究結果から、長期的な関係を維持する必要がある場合においては、従業員は弱みを見せられる相手かどうかの見極めを行っており、コミュニケーションは、信頼できるかどうかを探り、見極めるプロセスでもあらることが示唆された。

「職場の不機嫌を避けるための方法」としての emotion work は、職場のネガティブな雰囲気や、上司の「不機嫌」を避けたい、または、上司が不機嫌になるのではないかとという「恐れ」を排除したいという動機と強く関連付けられた。上司-部下間の感情の表出、抑制については、対上司と対部下では、特にネガティブな感情の表出について違いがあることが示唆された。部下は、上司のネガティブな感情の表出に敏感であり、日常的なコミュニケーションの中で上司の不機嫌に対する恐れ、または職場の誰かが不機嫌になるかもしれない恐れに戦略的に対応している側面が顕著であった。今後、これらの詳細については、整理し、公表する予定である。

References

Charmaz, K 2006, *Constructing grounded theory: a practical guide through qualitative analysis*, Sage, London.

- Corbin, J & Strauss, AL 2008, *Basics of qualitative research: techniques and procedures for developing grounded theory*, 3rd edn, Sage, Thousand Oaks.
- Crossman, J & Noma, H 2013 "Sunao as character: its implications for trust and intercultural communication within subsidiaries of Japanese multinationals in Australia", *Journal of Business Ethics*, vol. 107, no. 4, pp 543-555.
- Das, TK & Teng, BS 2004, 'The risk-based view of trust: a conceptual framework', *Journal of Business and Psychology*, vol. 19, no. 1, pp. 85-116.
- Grandey, A., Rafaeli, A., Ravid, S., Wirtz, J., & Steiner, D. D. 2010. Emotion display rules at work in the global service economy: the special case of the customer. *Journal of Service Management*, vol.1, no.3, pp. 388-412.
- Miller, K. 2013. Organizational Emotions and Compassion at Work. In L. L. Putnam, & D. K. Mumby (Eds.), *The SAGE Handbook of Organizational Communication*, 3rd ed. pp. 569-587. London: Sage.
- Miller, K. 2014. *Organizational communication: Approaches and processes* (7 ed.): Cengage Learning.
- Noma, H 2013 "A cultural perspective on trust concerning Japanese multinationals operating overseas" *Proceedings of International Symposium of Business and Management 2013*, Kitakyushu, Japan.
- Strauss, AL & Corbin, J 1998, *Basics of qualitative research*, 2nd edn, Sage, Thousand Oaks.

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計2件（うち査読付論文 2件 / うち国際共著 0件 / うちオープンアクセス 2件）

| | |
|---------------------------------------|---------------------|
| 1. 著者名 能間寛子 | 4. 巻 22 |
| 2. 論文標題 信頼関係構築のプロセスにおける自己呈示に関する一考察 | 5. 発行年 2023年 |
| 3. 雑誌名 文京学院大学外国語学部紀要 | 6. 最初と最後の頁 19-32 |
| 掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし | 査読の有無 有 |
| オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である） | 国際共著 - |

| | |
|---------------------------------------|---------------------|
| 1. 著者名 能間寛子 | 4. 巻 第16巻 |
| 2. 論文標題 職場における「素直さ」の役割：フォロワーの視点から | 5. 発行年 2017年 |
| 3. 雑誌名 文京学院大学外国語学部紀要 | 6. 最初と最後の頁 61-70 |
| 掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし | 査読の有無 有 |
| オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である） | 国際共著 - |

〔学会発表〕 計1件（うち招待講演 0件 / うち国際学会 0件）

| |
|---|
| 1. 発表者名 能間寛子 |
| 2. 発表標題 ポライトネスの観点をういた小中学校教員の感情労働に関する考察 |
| 3. 学会等名 日本教育経営学会 |
| 4. 発表年 2024年 |

〔図書〕 計0件

〔産業財産権〕

〔その他〕

-

6. 研究組織

| | | |
|---------------------------|-----------------------|----|
| 氏名 （ローマ字氏名） （研究者番号） | 所属研究機関・部局・職 （機関番号） | 備考 |
|---------------------------|-----------------------|----|

7. 科研費を使用して開催した国際研究集会

〔国際研究集会〕 計0件

8 . 本研究に関連して実施した国際共同研究の実施状況

| 共同研究相手国 | 相手方研究機関 |
|---------|---------|
|---------|---------|