

関谷 大輝（せきや だいき：応用心理学部 福祉心理学科）

主な担当授業：一般心理学、福祉心理学入門

専門：臨床社会心理学、感情心理学、福祉心理学

心はイラッと、でも顔は笑顔で ～「感情労働」の研究～

●その笑顔、ホンモノですか？

皆さんはアルバイトをしていますか？今は「校則でバイト禁止」という方も、コンビニやカラオケなどで働くアルバイトを見たことがあるはずです。心理学では一般に喜・怒・哀・楽のような心の働きを「感情」と呼びますが、皆さんも経験があるように、感情はほぼ自動的に心の中に生じます。当然、工作中的のアルバイトも、様々な感情を抱くはずですね。では、皆さんが見かけた「笑顔のアルバイト」の、本当の感情はどんなものだったと思いますか？

●実は「感情も売り物のひとつ」です

今はアルバイトをしていなくても、「高校卒業したらバイトするぞ」という人は多いでしょう。すると、バイト先でクレマーのようなお客さんの相手をするかもしれません。そんな時、内心はイヤな感情を抱いていても、笑顔で「いらっしゃいませ」「ありがとうございました」と言わなければいけない…一般にサービス業と言われる仕事の多くは、このように、仕事の中で感情をコントロールすることが不可欠だと言われています。例えば、店員さんはもちろん、営業マン、看護師さん、学校の先生なども、このような仕事に当てはまります。つまり、これらの職業では、感情が売り物（サービス）の一部になっていて、感情を無理に抑え込んだり、作り出したりしなければいけないのです。実は、これは働く人にとって大きなストレスになります。このような仕事は、近年「感情労働」と呼ばれています。

●感情労働のストレスを減らせ！

誰しも、「イラッと」したり「ウザッ」と思ったりすることはあります。でも、工作中にそれを全て「ありのままに」表に出すわけにはいきません。つまり、皆さんが見た「笑顔のアルバイト」は、笑顔を「無理やり作り出していた」かもしれないのです。世の中のサービス業の人たちは、実は頑張って感情をコントロールしながらストレスと闘っています。ですので、どうか、店員さんには（もちろん学校の先生にも！）優しく接してあげてくださいね。

私自身も、これまで（現在も）感情労働を経験しています。と同時に、感情労働のストレスや悪影響の予防法を心理学の視点から研究することが、私の研究テーマの中心になっています。

