

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

能 間 寛 子*

[要旨] 本論文は、「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 (JSPS 科研費 JP15K17121)」の一部であり、コミュニケーションの観点から自己呈示に着目して信頼関係の構築のプロセスを考察したものである。本論文では構成主義的グラウンデッドセオリーを用いて、職場における自己呈示の影響を、参加者の視点から理解することを試みた。研究結果から、効果的な主張的自己呈示及び防衛的自己呈示は、信頼関係を構築しやすい職場環境の醸成に寄与していることが示唆された。

はじめに

本研究は、「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」の一部であり、コミュニケーションの観点から、自己呈示に着目して信頼関係構築のプロセスを追究したものである。

職場における信頼は、従業員間の協力的行動や組織市民行動を促したり、作業効率を高めたりするうえで、重要な役割を果たす。そして、企業の競争力を高める源泉としても注目されている。このような背景から、信頼は多様な視点から学際的に研究されている概念である。

自己呈示は、職場における自身の望ましい自己イメージの伝達を促進したり、反対にネガティブなイメージを回避したり軽減したりする行動として研究されている。本研究では、これら二つの概念を結び付け、信頼関係を構築するコミュニケーションにおいて、どのような自己呈示が行われているか、そして自己呈示にかかる行動が、職場におけるコミュニケーション及び信頼関係の構築にどのような影響を与えているかについて、追究し、考察した。

職場における信頼

信頼とは、不確実性に伴うリスクに対して、相手がお互いの利益のために行動してくれるであろうという相手の行動や意図に対する好意的な期待である (Shockley-Zalabak et al., 2000)。それは、相手が自身の利益のために自分を利用せず、自分との良好な関係性を構築または維持したいという相手の意図に対する期待であるともいえる (Six & Sorge, 2008)。

職場における信頼は、組織の競争力向上の源泉として注目されている (Browaeys & Price,

* 准教授／経営学

2009; Li et al., 2006)。職場での信頼を高めることは、組織の業績の向上に寄与し (Thomas et al., 2009)、上司-部下間の関係性において、部下のモチベーションを上昇させると同時に、作業効率の向上及び組織市民行動を増加させることが指摘されている (Browaeyns & Price, 2009)。

信頼に関する研究は、特に90年代以降注目が高まった。その背景として、ビジネス環境や職場環境の不確実性の高まりが指摘されている (Sydow, 1998)。通常、安定している関係性や環境では信頼の必要性が議論されることは少なく、信頼が築きにくい不確実性の高い関係性や環境においてより意識されるという (山岸, 1998)。また、信頼は、信頼関係がある場合は問題にならず、崩壊する時に初めて意識化される (Zucker, 1986)。つまり、不確実性が少なく、信頼のある安定的な関係性を築いている場合は、信頼について意識的に考える機会はありません、反対に信頼がない、または信頼が崩壊しそうになって初めて意識化されるようになるのである。そのため、信頼できる相手とではなく、信頼できない相手との関係性においての方が、より信頼について考えることになるのである (山岸, 1998)。

職場における信頼は、組織の外部と内部の両方の要因に影響を受けていると考えられる (Nooteboom & Six, 2003)。外部要因としては、市場やビジネス環境、法制度、さらに社会的規範などが考えられる。他方、内部要因として、組織構造、職務内容、そして、組織内で共有されている文化やコミュニケーションパターンなどが挙げられる (Nooteboom & Six, 2003)。組織内で共有されている規範や価値観は、情報を解釈するベースとして機能するため (Schein, 2010)、職場における信頼の基盤となる (Bachmann, 2003)。

信頼は、相手に依存せざるを得ない状況でのみ必要となる (Lane, 1998)。つまり、自分一人ですべての対応ができるのであれば、他者を信頼する必要はなく、信頼できるかどうかを判断する必要もないのである。しかし、実際は、他者に頼ることなく生活することは不可能である。そして、他者に頼らざるを得ない状況では、自分の弱みが他者にさらされることになる。したがって、その弱みを他者に利用されたり、裏切られたりする可能性が常にあることになる (Möllering 2005)。

どのような関係性や環境においても、不確実性を避けることはできず、潜在的なリスクを伴う (Bottery, 2003)。私たちは、将来起こりうるすべてのことを予測することはできない。それは、他者との関係性においても同じである。他者に依存しなければならない状況において、他者の行動や意図も、完全に予測することはできないため、信頼関係を構築するには、常に潜在的なリスクがあり、信頼について議論するには、それに伴うリスクについても理解する必要がある (Li, 2007)。

Li (2007) は、信頼関係構築に係るリスクを、信頼しようとしている相手に関する要因と、それ以外の外部要因に分けて議論している。信頼しようとしている相手に関する要因は、相手の「能力に関するリスク」と「意図に関するリスク」から考えることができる (Li, 2007)。相手に頼って何かをしてもらう時、相手の行動が引き起こす結果に係るリスクを伴う (Lewicki et al., 2006; Li, 2007)。

相手の能力と意図は、相手の信頼性を評価する上で、最も重要な課題であり (Six et al.,

2010)、相手の能力や意図に係るリスクを理解することは不可欠である (Lau et al., 2008)。

信頼しようとする相手が、状況を適切に対処する能力を持っているかどうかにかかるリスクを「能力に関するリスク」と呼ぶ (Li, 2007)。そして、相手が、自分を裏切ったり、自分を利用したりしないか、という可能性や不確実性に係るリスクを「意図に関するリスク」という (Li, 2007)。相手がどのような意図で特定の行動をとったのかということを確認に判断することは難しい。特に、信頼しようとする相手に関する個人的な情報が限られている場合、つまり、相手のことをよく知らない場合は、このリスクが大きく、不確実性も高まると考えられる (Dietz et al., 2010)。反対に、相手のことをよく知ると、相手の行動に関する予測が容易になり、信頼性が高まる (Jones & George, 1998)。そして、相手の行動に対する予測可能性を高めることにつながる (Gillespie & Mann, 2004)。このような観点から、Mayer, Davis and Schoorman (1995) は、信頼はリスクをとる行為そのものではなく、そのようなリスクを進んで取ろうとする意欲であると論じている。

相手の能力や意図を理解するには、相手個人に対する理解を深めることが必要である (Six et al., 2010)。しかし、初対面の場合など、相手の個人的な情報が限られている場合、外部要因である「システムに関するリスク」を理解することで、相手の信頼性を検討することができる。システムとは、法律や道徳的な規範など、マクロ要因を指す (Li, 2007)。「システムに関するリスク」は、部分的には予測可能であるが、完全ではないため、その不完全性に対して、信頼しようとする相手がどのように対応するか、が信頼を深める上でより重要になる (Dietz et al., 2010)。前述した「能力に関するリスク」と「意図に関するリスク」は、このシステムの不完全性に対して、相手がどのように対処するか、ということに係るリスクであり、関係性が深まるにつれ、つまり、依存の度合いが高まるにつれ、相手の能力や意図に関するリスクの影響が大きくなると言われている (Li, 2007)。

信頼そのものは直接見て確認することができない。また、相手の能力や意図も直接目で見ることができないため、個人間の信頼関係の構築において、私たちは相手の態度や行動から信頼できるかどうか判断しようとする (Six et al., 2010; 能間, 2019)。そのような相手の態度や行動は、「信頼のシグナル」ととらえることができる。そして、相手の言動の「適切さ」は信頼関係構築の重要な基盤である (Six et al., 2010)。信頼できるかどうかは、「信頼のシグナル」となった言動が、その文脈において適切であると評価されるかどうかによって判断される (能間, 2019)。言い換えれば、信頼は、文化的・社会的規範が破られた時に、危険にさらされるのである (Dietz et al., 2010; Han & Cai, 2010; 能間, 2019; Zucker, 1986)。したがって、信頼関係を構築し、維持向上させるためには、「信頼のシグナル」の解釈を通して、言動が「適切」と判断される必要があるのである。

本研究では、職場における信頼関係構築のプロセスの中で、どのような態度や行動が「信頼のシグナル」として機能しているかに注目する。そして自己呈示がどのような「信頼のシグナル」としてやりとりされているか、そしてどのような自己呈示が効果的な「信頼のシグナル」と

して理解されているかについて追究する。

自己呈示

本節では、自己呈示について説明する。自己呈示 (self-presentation) とは、社会的相互作用の中で、相手に与える自分についての印象をコントロールしようとすることをいう (Schlenker, 1980)。一般的に、人は、他者にありのままの情報を伝えるのではなく、自分にとって良い情報を伝え、悪い情報を隠すことで、他者から見られる自分の印象を調整しようとする (原 et al., 2008)。このように、自己の行動を調整するのは、それが他者による評価や、対応だけでなく、自身の自己像にも影響を与えるためである (Leary & Kowalski, 1990)。印象のコントロールは目標思考的行為であり (Schlenker, 1980)、人は、行動を社会規範に従って適応させ、調整することによって目標 (望ましい自己像の構築) を達成しようとするのである (Tyler et al., 2016)。

私たちは、社会的相互作用の中で、自身が望む報酬を獲得したり、望ましくない結果を回避したりするために自己呈示を行う (Leary & Kowalski, 1990)。自己呈示の機能として、Leary and Kowalski (1990) は、1) 社会的相互作用における報酬の最大化、2) 自尊心の高揚、3) 望ましいアイデンティティの確立の3つを挙げている。社会的相互作用における報酬とは、金銭などの物質的なものだけでなく、他者からの注目や賞賛などの非物質的なものも含まれる。私たちは、このような報酬を得ることによって、自尊心を高揚させたり、望ましいアイデンティティを構築したりするのである (Leary & Kowalski, 1990)。

Tedeschi and Norman (1985) は、自己呈示として好意的な自己イメージを他者に伝達しようとする行動を、「戦術的-戦略的」自己呈示、「防衛的-主張的」自己呈示の2つの次元を用いて4つに分類している。「戦術的」自己呈示が、特定の対人場面において一時的に生じる行動であるのに対して、「戦略的」自己呈示は、「戦術的」な印象の操作を組み合わせることによって、長期的に行われる自己呈示である (安藤, 1990)。そして、「防衛的-主張的」自己呈示の次元では、「防衛的」自己呈示が自分にとって望ましくない印象を減少させるための行動であるのに対して、「主張的」自己呈示は、特定の印象を他者に与えようとする積極的な行動をいう (安藤, 1990)。また、「防衛的」自己呈示は、他者に否定的な印象を持たれている、もしくはそのような可能性が高い「窮地 (predicaments)」に追い込まれた時に、その否定的な評価を最小限にしようとする行動であるが (Schlenker, 1980)、「主張的」自己呈示は、望ましい印象を他者に積極的に与えようとする行動である (安藤, 1990)。

このように、自己呈示は、日常的に、対人場面において実施されている目標思考的なコミュニケーションとして捉えることができる (吉田, 2014)。そして、効果的な自己呈示は、対人場面を円滑にし、肯定的な対人関係の構築や発展に役立つと考えられる (谷口 & 清水, 2017)。自己呈示は、日々のコミュニケーションの中で、意識的・無意識的に行われている試みであるが (Schlenker, 1980)、その研究の多くは実験的調査であり、日々の自然な環境での自己呈示に関する研究は限られていることが指摘されている (Leary et al., 2011)。本研究では、職場におけ

る信頼関係構築に係るコミュニケーションを追究する中で、自己呈示に着目し、日常的なコミュニケーションの中でどのように発揮され、解釈されているのかについて、実際の行為者(参加者)の視点から理解することを試みる。

研究課題

本研究は、職場での信頼関係構築のプロセスに係るコミュニケーションにおける自己呈示を追究したものである。本研究では、以下の研究課題を設定する。

- Q1. 職場における信頼関係構築のプロセスの中で、自己呈示がどのような「信頼のシグナル」としてやりとりされているか。
- Q2. 同文脈において、どのような自己呈示が効果的な「信頼のシグナル」として理解されているか。
- Q3. 信頼関係構築のプロセスにおいて、自己呈示がどのように機能しているか。

方法論

グラウンデッドセオリー

本研究では、構成主義的グラウンデッドセオリー (Constructivist Grounded Theory/CGT) を用いて、データ収集及び分析を行った。グラウンデッドセオリーは、帰納的な方法によって、データから理論を構築する質的研究方法である (Glaser & Strauss, 1967)。データに根差した (grounded) カテゴリーを生成し、発展させ、さらにそのカテゴリー間の関係性を明らかにすることによって理論を構築する方法である (Charmaz, 2006; Glaser & Strauss, 1967)。

理論構築の過程において、理論的サンプリング (theoretical sampling) 及び論理的飽和 (theoretical saturation) は研究の質を高める上で重要な役割を果たす (Charmaz & Thornberg, 2021)。理論的サンプリングは、データ収集と分析を繰り返し行いながら、理論の方向性や中心となる概念を探索する過程を指す (Glaser & Strauss, 1967)。この探索の過程は、新たな解釈や概念が出てこなくなる時点、つまり論理的飽和に至るまで続けられる (Glaser & Strauss, 1967)。

構成主義的視点は、現実が客観的に存在すると考える実証主義とは異なり、現実とは主体(参加者)と研究者の間で構築されると考える (Charmaz, 2006)。本研究は、構成主義的観点を用いて、信頼関係構築のプロセスにおける自己呈示について、客室乗務職に就く従業員の視点から理解することを試みる。

データ収集

データは、本研究への参加を承諾してくださった客室乗務職に就く従業員10名からアンケート調査及びインタビュー調査を通して収集した。参加者は、全員女性で、日本の航空会社に勤務している。アンケートはインタビュー調査の前に配布し、回収した。アンケートでは、上司、同僚、部下に対する信頼の有無や程度について回答を求めた。また、それぞれの設問に自由

記述欄を設けて、回答の根拠や理由についての記載を依頼した。

インタビュー調査では、アンケート調査の結果を基に作成した質問項目に基づき、半構造化インタビューを対面で行った。インタビューは、参加者の承諾を得て録音した。理論的サンプリング (theoretical sampling) を用いて、データ収集とデータ分析は、繰り返し行われ、論理的飽和 (theoretical saturation) に至るまで続けられた。

データ分析

インタビュー調査によって収集したデータは、すべて文字に書き起こした。書き起こす際に、企業や個人が特定できる情報は削除し、企業名はアルファベット (例えば、企業Xなど)、個人名は数字 (参加者1～10など) に置き換えた。

文字に書き起こしたデータは、2段階のコーディング (open coding 及び focused coding) を経て、カテゴリー化された。コーディングは、データに根差した (grounded) ラベルとしてコードをつける過程である (Glaser & Strauss, 1967)。コーディングの過程で、インタビュー参加者の視点を反映し、理解を深めるために in vivo コード (語られた言葉をそのまま用いたコード) も用いた (Charmaz, 2006)。Open coding は、データとデータ、データとコードを比較し、理論または分析の方向性を決める段階である (Charmaz, 2006)。続く focused coding では、open coding で顕著であったコードに着目してカテゴリーを生成し、発展させる。そして、カテゴリー間の関係性を明らかにすることで、理論の生成を試みる (Charmaz, 2006; Glaser & Strauss, 1967)。

本論文は、open coding の過程で、コード及び分析の方向性の1つとして生成された「自己呈示」に着目し、追究したものである。「自己呈示」は in vivo コードを用いて生成した「仮面をかぶる」、「自己防衛の戦略」、そして「心売る」を構成要素としてカテゴリーとして発展させた。次節では、これらの構成要素を中心に、信頼関係構築のプロセスにおける自己呈示について考察する。

結果と考察

本研究は、信頼関係構築のプロセスにおける自己呈示について追究したものである。特に、コミュニケーションの観点から、「信頼のシグナル」を通して、自己呈示がどのように行われ、機能しているか、また、どのような自己呈示が効果的であると理解されているかについて、参加者の視点から理解し、明らかにすることを試みる。

本節では、まず、本研究の文脈を説明し、その後、「仮面をかぶる」「自己防衛の戦略」「心売る」の構成要素から信頼関係の構築にかかる自己呈示を考察する。

< 研究の文脈 >

本研究では、客室乗務職に就く従業員を対象に、調査を行った。研究の文脈を理解する上で、不可欠な特徴として、感情労働とフライトグループの編成について説明したい。

客室乗務職は、保安要員であり、乗客の安全を守ることが最も重要な職務である。しかし、同時に接客に対しても注目されることが多く、乗客の期待も大きい。このような客室乗務職の仕

事の特徴を、Hochschild（1983）は、感情労働という概念を用いて説明した。従業員は、企業が行う「感情管理」を通してサービスを提供することが求められる。通常、感情は私的なものであり、社会や文化の影響を受けて、社会的・文化的に適切であると推測される感情を理解し、その「感情規則」に則って感情を表出する。しかし、サービス産業の発展に伴い、労働者は、企業の求める「感情規則」に則って感情を抑制したり表出させたりすることが労働の一部となっており、それによって心理的負荷がかかっていることも指摘されている（Hochschild 1983）。

本研究の背景として、感情労働の多い職場であるという特性は、重要であり、収集されたデータからも感情労働に伴うストレスやストレスへの対応についての言及が度々見られた。アンケート及びインタビューでは、ストレスコーピングの1つとして、「他者と経験や感情を共有する」ことが、多く挙げられていた。詳しくは後述するが、データからは、「心売った」人とは正直な気持ちを話すことができないため、コミュニケーションの中で、共有できる人とできない人を見極めていることがわかった。これも、感情労働に伴うストレスに起因するものであると考えられるので、本研究の背景として理解する必要がある。

次に、フライトグループの編成であるが、客室乗務員という職種の特性から、参加者の勤務する企業では、フライトごとにグループが編成されている。一定期間、固定されたメンバーでグループを作っているが、常にそのグループでフライトをするわけではない。また、固定グループでのフライトであっても、グループ外のメンバーが乗務していることもある。つまり、フライトごとに乗務するメンバーは異なる。そして、フライト中は、協力して乗務にあたる必要があるため、メンバー間のコミュニケーションは不可欠であり、メンバーを信頼できるかどうかチームワークの良し悪しに影響を与えていることが示唆された。

このような背景は、職場におけるコミュニケーション及び信頼の基盤に影響を与える要素であり、内部要因として言及しておきたい。続いて、「仮面をかぶる」「自己防衛の戦略」「心売る」の構成要素から、信頼関係構築のプロセスにおける自己呈示について考察する。

< 仮面をかぶる >

「仮面をかぶる」は、参加者が、職場での自分の様子を表現したものである。参加者たちは、「素のまま」、自分の考えをそのまま表現したり、思っていることを伝えたいと思っはいるものの、自分の「素」を出すと、「間違ってしまう」可能性があるため、それができないというジレンマを抱えている。参加者たちは、「間違える」リスクを低減するために「仮面をかぶって」仕事をしている。

「間違える」というのは、上司とのコミュニケーション、イレギュラーな接客、意図せず生じた誤解などへの対応の際に、自分の期待する結果が得られなかった場合の自らの言動またはそのようなリスクが高いと考えられる場合に使われた表現である。参加者たちは、できるだけ「間違え」ないようにすることで、信頼関係を築こうとしていた。

間違えないようにするため、参加者たちが行っていたことは、挨拶をしたり、ほめたりすること、そして、相手に合わせて思ってもいないことを言うという参加者も、また「キャラ」を変

えるという参加者もいた。例えば、挨拶をすることは、社会的な規範に沿った行動であり行動の「適切さ」を示す効果的な「信頼のシグナル」になり得る。そして、相手を褒めることは、対人コミュニケーションを円滑に進める上で効果的である。Jones and Pittman (1982) は、このような、相手を褒めたり、同調したりすることを、主張的自己呈示の1つの方法である「取り入り (ingratiation)」であると説明している。このような自己呈示を行う目的は、フライト中のコミュニケーションをスムーズにするため、そしてフライト中に生じる可能性のあるストレスを軽減するためである。相手から感情をぶつけられたり、気まずい思いをしたりしないように、相手の気分を害さないように気を配っている。それは、フライト前のミーティング時から意識されており、参加者全員が、挨拶は不可欠であるとコメントしている。特に、先輩や上司に対して積極的に挨拶をすることは、社会的規範を守り、上下関係を維持したいというメッセージであり、「信頼のシグナル」として、また主張的自己呈示として効果的であると考えられていることがわかる。

このようなメッセージは、上下関係を尊重する日本社会では、先輩や上司にとって、地位を奪われたり、面子をつぶされたりするリスクに対する認識を和らげることができる (能間 2017)。つまり、挨拶をすることによって、上下関係を尊重する姿勢を示すことができ、また挨拶がなかったことによって生じる望まない結果 (失礼な態度であると言われたり、適切な姿勢で臨んでいないと評価されたりするなど) を避けることができる効果的なメッセージとなる。

このように、参加者たちは、フライトメンバー、特に上司の負の感情が表出することによって受けるネガティブな影響や心理的負荷を軽減するため、また仕事がスムーズに進められる環境を整えるために、「仮面をかぶって」いる。参加者たちにとって、ポジティブな姿勢でスムーズに仕事ができる環境は、Leary and Kowaski (1990) が指摘している自己呈示の目的となる「報酬」であると考えられる。「仮面をかぶって」挨拶をしたり、相手を褒めたりする行動を積極的に行うということは、ポジティブな気持ちでスムーズに仕事を進める環境を得るという報酬を最大化するための自己呈示であると説明することができる。

< 自己防衛の戦略 >

参加者は「仮面をかぶる」ことによって、報酬 (ポジティブな気持ちでスムーズに仕事を進める環境) を得るために、積極的に行動していた。「仮面をかぶる」ことは、望ましい結果を得るための積極的な自己呈示 (主張的自己呈示) であると言える。これとは反対に、「自己防衛の戦略」は、望ましくない結果を可能な限り避けようとする消極的な自己呈示 (防衛的自己呈示) であると考えられる。「自己防衛の戦略」は、前項で言及した「間違え」た結果、望ましくない状況を生み出してしまった時の対処 (自己呈示) として説明することができる。

「自己防衛の戦略」では、フライトメンバーの発言に対して「賛成も反対もしない」ことによって、特定の人の味方になったり敵になったりしないよう、人間関係の対立を避けたり、上司との接点を最小限にしようとするなどの行動もあてはまる。信頼が不足している場合、従業員は、より一層の努力をしようとするモチベーションを低下させ、最低限のことだけしよう

とする行動がみられるという (Browaey & Price, 2009)。したがって、自己防衛の戦略として挙げられていた、フライトメンバーや上司との接点を減らそうとする行動は、その相手との信頼が不足している可能性を示唆している。

また、フライトメンバーが、イライラや怒りなどの負の感情をぶつけてきたとき、それに正面から対応するのではなく、「無になる」「聞き流す」「とりあえず何も言わずにその場をしのぐ」など、受け身の回答が目立った。そして、そのような居心地の悪いフライトなどの時には、他者とのコミュニケーションが減少し、業務連絡も最小限になる傾向も明らかになった。例えば、参加者4は「聞いたら何か言われそうだし、いや、いやってなっちゃって…でも雰囲気がいい時は、一個一個細かい事っていうか、ちょっとしたことでも情報共有… (問題や課題に) 早く気付ける」とコメントした。ネガティブな雰囲気の際は、「みんな委縮しちゃうし、だから通常のパフォーマンスもできず、気を使いすぎて一周回って空回り」しているとコメントした参加者もいた (参加者1)。

このように、「自己防衛の戦術」を用いる目的は、ネガティブな人間関係や職場の雰囲気及びそれが自分に及ぼす影響を最小限にすることである。このような望ましくない人間関係や雰囲気の中で、さらに「間違える」と、自分自身の評価を低下させることにつながるため、必要以上に慎重に行動していることも示唆されている。参加者3は、「…これやったら怒られるかな、とか、これ遅いって思われているかな、みたいな感じで…ドキドキしながらやってるときは…余裕がないので、仕事自体も楽しんでできない」とコメントしている。このような心配や不安は、自分の弱みを露呈することにもつながる恐れがある (Neenan & Dryden 2020)。そして、このようなリスクや恐れのある感情がある場合、私たちは、それを乗り越えることに伴う痛みやコミュニケーションを避けようとする傾向にあることが指摘されている (Karnaze & Levine 2018; Lench & Carpenter 2018)。

自分自身の評価が下がるというのは、「間違えた」とことによる直接的な影響であるが、間接的な影響として「うわさ」のリスクや恐れもみられた。これは、初めて会うメンバーとフライトをするという環境があることと関係している。信頼関係を構築する上で、個人の能力や意図を理解することが重要であると述べたが、信頼しようとする相手と面識がない場合、直接その人の能力や意図に関する情報を得ることができない。そのようなときに役立つのは、間接的な情報 (第三者から得る情報など) である。うわさやゴシップなどの情報も、間接的な情報に含まれ、相手に対する推測やその時点での信頼性の評価や形成に影響を与える (Dietz, Gillespie & Chao 2010)。本研究のデータにおいても、間接的な情報として「うわさ」が挙げられた。「うわさ」の信ぴょう性は判断できないが、そのような「うわさ」の影響で、少なくとも初期の自身の印象が決まってしまうことに対する不安や恐れが示唆された。そのため、そもそもそのような「うわさ」にならないように気をつける、とコメントした参加者も多かった。そして、そのような「うわさ」があるために、委縮したり、上司からネガティブな感情をぶつけられたりしないように、防衛的な自己呈示がなされている。

ネガティブな職場の雰囲気や人間関係は、参加者たちにとって、負の報酬である。また、このような環境は、自分の望まない印象を他者に与えてしまう可能性の高い「窮地 (predicaments)」であると言える。「自己防衛の戦略」は、「窮地」に追い込まれた時に、またはそのような可能性が高いと認識される場合に、そのネガティブな影響を最小限にしようとする試みであると考えることができる。

<心を売る>

職場における信頼は、組織内の要因として、組織構造や職務内容、そして共有されている文化やコミュニケーションパターンなどにも影響を受ける (Nooteboom & Six, 2003)。研究の文脈として説明した通り、本研究参加者の企業や職務上の特性から、参加者は感情労働を含む職務に従事していること、そしてチームで職務を遂行していることが職場における信頼に影響を与えていると考えられる。「心を売る」は、参加者の表現 (in vivo code) である。「心を売る」という行動は、他者から相談を受けたり、愚痴を聞いたりしたときに、それを当事者以外の誰かに話してしまったり、教科書通りの対応を繰り返して相手の感情に寄り添わない行動のことを表現したものである。相手が「心を売って」いるかどうか、信頼できるかどうかの判断基準として用いられ、コミュニケーションは、それを見極めるものであると考えられる。

同じ組織で働いているメンバーの信頼性を判断するには、相手が、その規範やルールに対してどのように対応するかを知る必要がある。これは、「システムに関するリスク」(Li, 2007) であり、システムの不完全性や不確実性に対して、信頼しようとする相手の対応が信頼できるものか評価するものである。参加者の職場では、遂行すべき職務やサービスの方法などはマニュアルに示されており、訓練を受けてから乗務する仕組みである。そのため、一緒にフライトをするメンバーは、全員このようなマニュアルを理解し、実践できる能力とスキルを持っていると理解されている。したがって、そこに対する個人の能力に関するリスクには言及されなかった。しかし、前述したように、どのようなシステムも不完全性や不確実性が伴うため、参加者は、その予測することが難しい部分への対応で、「心を売った」人なのかどうかを判断しようとしていた。

前述したように、客室乗務員の職務には、感情労働が含まれる。感情労働は、自分の心理的状况にかかわらず、職務として感情管理をすることが求められる。したがって、感情労働には、大きな心理的負荷 (ストレス) がかかる。そのストレスへの対処方法として、参加者全員が「他者と経験や感情を共有する」方法を挙げた。特に、同じ客室乗務職の同僚などに話を聞いてもらうと回答した。しかし、「教科書通りの対応」しかしない人には、ストレスを理解してもらいたいという。教科書 (マニュアル) で対応できないことが生じることや、乗客の心理的状况によっては、客室乗務員も負の影響を受けることがある。そのような時に、自身の経験や気持ち、感情などを共有してストレスを軽減させようとしているのであるが、相手が「心を売って」いた場合、本人の望まない結果を引き起こすリスクを高める可能性があることが指摘された。

「心を売った」人に自分の本音を話すことは、感情に寄り添ってもらえない、または話した内

容が第三者に伝わってしまう恐れがあることを意味する。つまり、自分の弱みや望ましくない自己像が、噂などの二次的情報として広まり、他者からネガティブな評価を得る可能性を高めることにつながるのである。したがって、このような「うわさ」をコントロールするためにも、自分の本音を言う相手が「心売って」いるか否かが重要な指標となる。本音を言うということは、自分の弱さを相手に見せることでもある。弱さを見せることによって、相手が自分を利用しようとしていないか、裏切らないか、陥れようとしていないか、という予測不可能性は、「意図に関するリスク」(Li, 2007) である。相手の意図に対しての信頼性を高めることは、能力に関する信頼性を高めるよりも時間がかかるという (Six, Nooteboom & Hoogendoorn 2010)。したがって、「心売っている」かどうかを見極めるには、ある程度の時間と、コミュニケーション量が必要となる。しかし、フライトのチーム編成の仕組み上、誰とでも十分な時間をかけ、コミュニケーションをとる機会があるわけではない。そのため、相手の意図に確信が持てる相手がいることは貴重である。

感情労働が伴う職場では、ストレスコーピングが課題として挙げられる。本研究では、ストレスコーピングのうち、人に話を聞いてもらう、ストレス解消型コーピングが最も顕著な方法として挙げられた。しかし、本研究の参加者は、話をしても良い相手を慎重に見極める必要があった。話をしても良い相手(信頼できる相手)かどうかを見極めるコミュニケーションの中で、自分の望む報酬(ポジティブな気持ちでスムーズに仕事を進める環境)を得るための主張的自己呈示が行われ、望ましくない結果(自身の否定的な評価)を避けるために防衛的自己呈示の戦略が用いられていた。このことから、信頼関係構築のプロセスにおける自己呈示は、短期的及び長期的な自分の信頼性の評価に影響を与え、自己呈示の効果が、職場でのコミュニケーションの好循環及び肯定的な評価と自己像を生み出せるか否かを左右していることが示唆された。

おわりに

本研究では、信頼関係構築のプロセスをコミュニケーションの観点から追究し、自己呈示の機能や影響について考察した。効果的な自己呈示は、信頼関係を築く基盤となる、ポジティブな雰囲気や職場環境、そしてコミュニケーションの好循環などにつながる事がわかった。挨拶をしたり、相手を褒めたりする主張的自己呈示は、信頼関係を築く効果的な「信頼のシグナル」であると理解することができる。また、「自己防衛の戦略」は、防衛的自己呈示であり、特に、否定的な自己像につながるリスクをコントロールするための戦略ととらえられる。

本研究の結果から、感情労働に誘引されるストレスへの対処として、ストレス解消型コーピングが用いられていたことがわかったが、正直に自分の気持ちをさらけ出し、感情を共有できる相手を探すことは容易ではない。相手に弱みを見せることは、相手に裏切られたり利用されたりするリスクを高めることでもあるため、相手の意図に確信をもって信頼できるようになるまで、本当の自分の気持ちや考えを表出することが難しい側面も明らかになった。

本研究の参加者は、チームワークが重視される職場で、初対面でチームを組み、職務を遂行することが求められている。本研究の文脈として述べたが、感情労働やチーム編成など、職務上の特徴が、信頼関係構築のプロセス及び効果的な自己呈示の方法に影響を与えていることが示唆される。しかし、近年の職場環境においては、チームで取り組む仕事の増加や、短期間で成果を出すことが期待されるなど、ビジネス環境への迅速な対応が求められる。そのため、限られた時間でいかに効果的に必要な信頼関係を築き、チームワークを発揮することができるかは重要な課題である。本研究は、そのような環境における信頼関係構築のプロセスについての理解を深め、従業員や組織の生産性の向上に寄与するものであると考える。また、感情労働の多い職場におけるストレスに関する問題は現代の職場における大きな課題として指摘されている。感情労働の研究としては、顧客に対する感情のコントロールやバーンアウトなどの問題がしばしば指摘されているが、そのストレスが、従業員間のコミュニケーションや感情にどのような影響を与えているかについては、さらなる追究が必要であると考えられる。

なお、本研究で収集したデータでは、同僚間や、部下の視点から見た上司との関係性に対する言及が顕著であったため、上司の視点から見た部下に対する信頼や自己呈示は追究しなかった。上司が部下に対して、行う効果的な自己呈示や、信頼関係構築に与える影響などは、本研究結果とは異なることが推察される。自己呈示の研究では、双方向の視点を含む研究が不足していることも指摘されているため (Leary et al., 2011)、上司の視点、さらには双方向の視点からの研究は今後の課題である。

【謝辞】

本研究は JSPS 科研費 JP15K17121 の助成を受けたものです。

本稿の執筆にあたり、自己呈示の研究において、本学大学院生 富手貴子氏より多くの刺激と示唆を得ました。ここに記して感謝いたします。

参考文献

- 安藤, 清志. (1990). 「自己の姿の表出」の段階. In 陽, 中村 (Ed.), 「自己過程」の社会心理学, 143-198.
- Bachmann, R. (2003). Trust and power as means of coordinating the internal relations of the organization: A conceptual framework. In B. Nooteboom & F. Six (Eds.), *The trust process in organizations: Empirical studies of the determinants and the process of trust development*, 58-74. Edward Elgar.
- Bottery, M. (2003). The Management and Mismanagement of Trust. *Educational Management Administration Leadership*, 31(3), 245-261.
- Browaeyns, M.-J., & Price, R. (2009). *Understanding cross-cultural management*. Pearson UK.
- Charmaz, K. (2006). *Constructing grounded theory: A practical guide through qualitative analysis*. sage.
- Charmaz, K., & Thornberg, R. (2021). The pursuit of quality in grounded theory. *Qualitative research in psychology*, 18(3), 305-327.
- Dietz, G., Gillespie, N., & Chao, G. T. (2010). Unravelling the complexities of trust and culture. In M. N. K.

- Saunders, D. Skinner, G. Dietz, N. Gillespie, & R. J. Lewicki (Eds.), *Organizational Trust: A Cultural Perspective* (pp. 3-41). Cambridge University Press.
- Gillespie, N. A., & Mann, L. (2004). Transformational leadership and shared values: the building blocks of trust. *Journal of Managerial Psychology*, 19(6), 588-607.
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1967). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research*. Routledge.
- Han, B., & Cai, D. A. (2010). Face goals in apology: A cross-cultural comparison of Chinese and US Americans. *Journal of Asian Pacific Communication*, 20(1), 101-123.
- 原, 郁水., 深田, 博巳., 樋口, 匡貴., & 高本, 雪子. (2008). 自己呈示に対する受け手の反応が呈示者の自己評価に及ぼす影響. *広島大学心理学研究*, 7, 109-124.
- Hochschild, A. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. University of California Press.
- Jones, E. E., & Pittman, T. S. (1982). Toward a general theory of strategic self-presentation. *Psychological perspectives on the self*, 1(1), 231-262.
- Jones, G. R., & George, J. M. (1998). The Experience and Evolution of Trust: Implications for Cooperation and Teamwork. *Academy of Management*, 23(3), 531-546.
- Lane, C. (1998). Introduction: Theories and Issues in the Study of Trust. In C. Lane & R. Bachmann (Eds.), *Trust within and between organizations: Conceptual issues and empirical applications*, 1-30. Oxford University Press.
- Lau, D. C., Lam, L. W., & Salamon, S. D. (2008). The Impact of Relational Demographics on Perceived Managerial Trustworthiness: Similarity or Norms? *The Journal of Social Psychology*, 148(2), 187-208.
- Leary, M. R., Allen, A. B., & Terry, M. L. (2011). Managing social images in naturalistic versus laboratory settings: Implications for understanding and studying self-presentation. *European Journal of Social Psychology*, 41(4), 411-421.
- Leary, M. R., & Kowalski, R. M. (1990). Impression management: A literature review and two-component model. *Psychological bulletin*, 107(1), 34-47.
- Lench, H. & Carpenter, Z. (2018). What do emotions do for us? In H. Lench (ed.), *The function of emotions*, Sage.
- Lewicki, R. J., Tomlinson, E. C., & Gillespie, N. (2006). Models of interpersonal trust development: theoretical approaches, empirical evidence, and future directions. *Journal of Management*, 32(6), 991-1022.
- Li, J. J., Zhou, K. Z., Lam, S. S. K., & Tse, D. K. (2006). Active trust development of local senior managers in international subsidiaries. *Journal of Business Research*, 59, 73-80.
- Li, P. P. (2007). Towards an Interdisciplinary Conceptualization of Trust: A Typological Approach. *Management and Organization Review*, 3(3), 421-445.
- Karnaze, M., & Levine, L. (2018). Sadness, the architect of cognitive change. In H. Lench (ed.), *The function of emotions*, 45-58, Sage.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *The Academy of Management Review*, 20(3), 709-734.
- Möllering, G., (2005). The trust/control duality: an integrative perspective on positive expectations of others.

- International Sociology*, 20(3), 283-305.
- Neenan, M., & Dryden, W. (2020). *Cognitive behavioural coaching: A guide to problem-solving and personal development*. Oxford: Taylor & Francis Group.
- 能間, 寛子 (2017). 職場における「素直さ」の役割: フォロワーの視点から. 文京学院大学外国語学部紀要, 16, 61-70.
- 能間, 寛子. (2019). 異文化間の信頼関係構築とコミュニケーション. In 伊藤英夫, 工藤秀機, 石田行知 (Eds.), *対人援助のためのコミュニケーション学: 実践を通じた学際的アプローチ*, 215-232. 富士房インターナショナル.
- Nooteboom, B., & Six, F. (2003). Introduction. In B. Nooteboom & F. Six (Eds.), *The Trust Process in Organizations: Empirical Studies of the Determinants and the Process of Trust Development*, 1-15. Edward Elgar.
- Schein, E. (2010). *Organizational culture and leadership* (4th ed.). Jossey-Bass.
- Schlenker, B. R. (1980). *Impression management*. Monterey, CA: Brooks/Cole.
- Shockley-Zalabak, P., Ellis, K., & Winograd, G. (2000). Organizational trust: What it means, why it matters. *Organization Development Journal*, 18(4), 35-48.
- Six, F., Nooteboom, B., & Hoogendoorn, A. (2010). Actions that build interpersonal trust: A relational signalling perspective. *Review of Social Economy*, 68(3), 285-315.
- Six, F., & Sorge, A. (2008). Creating a high - trust organization: An exploration into organizational policies that stimulate interpersonal trust building. *Journal of Management Studies*, 45(5), 857-884.
- Sydow, J. (1998). Understanding the constitution of interorganizational trust. *Trust within and between organizations: Conceptual issues and empirical applications*, 31-63.
- 谷口, 淳一., & 清水, 裕士. (2017). 大学新入生の自己高揚的自己呈示が友人関係の形成と自尊心に及ぼす影響—APIM を用いたペア縦断データの分析—. *実験社会心理学研究*, 56(2), 175-186.
- Tedeschi, J. T., & Norman, N. (1985). Social power, self-presentation, and the self. In B. R. Schlenker (Ed.), *The self and social life*, 293-322. McGraw-Hill.
- Thomas, G. F., Zolin, R., & Hartman, J. L. (2009). The Central Role of Communication in Developing Trust and Its Effect On Employee Involvement. *Journal of Business Communication*, 46(3), 287-310.
- Tyler, J. M., Kearns, P. O., & McIntyre, M. M. (2016). Effects of self-monitoring on processing of self-presentation information. *Social Psychology*, 47(3), 174-178.
- 山岸, 俊男. (1998). *信頼の構造*. 東京大学出版会.
- 吉田, 綾乃. (2014). 自己卑下呈示が受け手の自己評価に及ぼす影響: 対人関係, 自己呈示の信憑性および自己呈示規範内在化傾向との関連性の検討. *東北福祉大学研究紀要*, 38, 105-116.
- Zucker, L. G. (1986). Production of trust: Institutional sources of economic structure, 1840-1920. *Research in organizational behavior*.

(2022.9.21 受稿, 2022.11.8 受理)