

対人援助職の感情労働とストレス反応、 バーンアウト傾向の関係について

大村 壮

キーワード／対人援助職、感情労働、ストレス反応、バーンアウト傾向

問題・目的

Hochschild (1983) によって対人サービス職における感情労働が発見されて以来、フライトアテンダントのみならず、看護職や介護職はもちろんのこと (Karabanow, 1999; 荻野・瀧ヶ崎・稲木, 2004; 崎山, 2005; Waddington & Fletcher, 2005)、銀行員 (Wharton, 1993) や教師や大学教員 (伊佐, 2009; Pugliesi, 1999)、ホテル従業員 (Zapf, Vogt, Seifert, Mertini & Isic, 1999) や飲食店従業員 (須賀・庄司, 2007; Tschan, Rochat & Zapf, 2005)、インストラクター (Beal, Trougakos, Weiss & Green, 2006) など非常に多くの職種を対象に感情労働について研究されてきた。そのなかでも武井 (2001, 2006) が指摘しているように、看護職や介護職などの対人援助職における感情労働は、それら業務のなかで主要な位置を占めている。そもそも Hochschild (1983) は感情労働のなかでも、感情規則と感情管理の重要性を指摘している。そのため、感情労働とは感情規則に従って自らの感情を管理することだといえる。さらに Hochschild (1983) が主張する感情労働のポイントは、他律的に感情管理を求められるということと、公私が区別されるということがある。まず他律的な感情管理とは、個人が属する企業や施設によって、顧客や利用者、患者に対して適切な感情を表現することが求められているということである¹。そして感情労働には表層演技と深層演技がある。表層演技とは、他者に表出する感情を適切なものとするように努力するというもので、深層演技とは、自らが表出する感情を感じているのだと努力するというものである。いずれも他者に対してその場に適した感情を表出する行為のことである。しかし表層演技と深層演技の違いは、表層演技が自分と役割を分離しているのに対して、深層演技は自分と役割を一致させようとしているという点にあるだろう (Figure1)。この自己と役割の距離関係がバーンアウトやストレスと関連があると考えられている (Hochschild, 1983)。表層演技の場合、自己と役割を分離させ、演技は演技として割り切るにより、バーンアウトなどのリスクがすくなくなると考えられる。それに対して深層演技の場合、自己と役割を一致させようとするため、例えば、患者や利用者から「あっち行け！」などと言われた時、役割を通り越して生身の自分に対して言われたと感じてしまひやすくなるため、深層演技はバーンアウトなどのリスクが高まるといえる。

¹ Hochschild (1983) に対して、Wouters (1989) などは公私を区別すること自体の是非など、Hochschild (1983) の理論に対して批判している。本稿ではその詳細に立ち入ることが目的ではないため、ここでは Hochschild (1983) の理論に則って論考を進める。ちなみに、このあたりの論争については崎山 (2005) や金田 (1995) に詳しい。

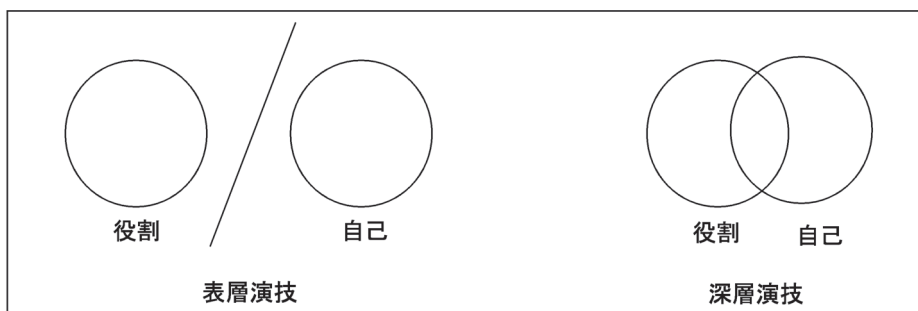


Figure1 表層演技と深層演技における自己と役割の関係

さらにいうならば、表層演技の場合、白衣や介護着などの役割を象徴するユニフォームの下に自己が隠れている。それに対して、深層演技の場合、そのユニフォームの下に自己がいるのではなく、ユニフォーム自体が自分の皮膚であるような状態、つまり、自己がユニフォームによって隠されることなく、剥き出しになっている状態であるといえる (Figure2)。そのため、本来は、その職業に対する苦情や文句を、ユニフォームの上で受け止めるのではなく、生身の自己で受け止めてしまうため、バーンアウトなどのリスクが高まるといえるのではないだろうか。

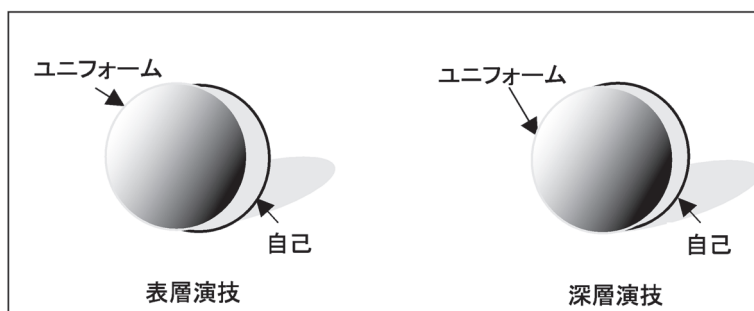


Figure2 表層演技と深層演技における自己とユニフォームの関係

この感情労働とバーンアウトやストレス、もしくは幸福感などとの関係を論じた研究は枚挙に暇がない (例えば Brotheridge & Lee, 2003; Erickson & Ritter, 2001; Montgomery, Panagopolou, de Wildt & Meenks, 2006; 荻野・瀧ヶ崎・稲木, 2004; Tewksbury & Higgins, 2006; Tschan&Zapf, 2005; Zapf, Seifert, Schmutte, Mertini & Holz, 2001)。それらの研究からの知見もさまざま、感情労働とストレスやバーンアウト傾向の間に関連があるとする研究 (Brotheridge & Grandey, 2002; Montgomery, Panagopolou, de Wildt & Meenks, 2006; 荻野・瀧ヶ崎・稲木, 2004) がある。例えば、Brotheridge & Grandey (2002) は、表層演技の場合、不協和によって脱人格化が起こるが、深層演技の場合、プラスの効果があるとしている。そして Tewksbury & Higgins (2006) は、感情の不協和がストレスの前兆であるとしている。また、Montgomery et al (2006) は、負の感情の隠ぺいが心身にネガティブな影響をもたらすとしている。その一方で、感情労働とス

トレスやバーンアウト傾向の間には直接的な関係はないとする研究がある。これらの研究では、セルフモニタリングの程度によって、感情労働の影響の程度が異なるとする研究 (Morris & Feldman, 1996; Wharton, 1993) や、職業アイデンティティや同僚との関係によって感情労働の影響の程度が異なるとする研究 (Karabanow, 1999)、組織ストレスサーとの相互作用によって、感情労働による心身への影響の程度が異なるとする研究 (Zapf, Seifert, Schmutte, Mertini & Holz, 2001) がある。

このように個々の研究により多少なりとも得られた知見にズレがある。その理由は、片山・小笠原・辻・井村・永山 (2005) がいうように、対象者の違いであるかもしれない。しかしその一方で、それぞれの研究で用いられている尺度が捉えている感情労働概念が異なるためではないかと考えられる。例えば、片山ら (2005) では、探索的理解、表層適応、表出抑制、ケアの表現、深層適応という5因子を見出している。その因子に含まれる項目を見ていくと、項目と因子にズレが見られるものがある。例えば、深層適応に含まれる項目として「心に感じていることとの違いを自覚しながら感情を表す」というものがあるが、これは表層演技の一つではないだろうか。他にも、荻野ら (2004) では、患者へのネガティブな感情表出、患者への共感・ポジティブな感情表出、感情の不協和、感情への敏感さという4因子を見出している。これらの中には Hochschild (1983) が提唱していた表層演技と深層演技の内、深層演技に該当する因子が見当たらない。さらに田中 (2005) は、理解対応スキル、自立共働スキル、感情管理スキル、洞察スキルという4因子を見出しているが、Hochschild (1983) の感情労働論との関連性が見られなくなっている。

このようにこれまでの研究では、「感情労働」という言葉が独り歩きし、研究者が独自に感情労働を定義し研究を進めているがために、個々の研究によって知見がバラバラになってしまっていると考えられる。そこで本研究では、Hochschild (1983) の表層演技と深層演技の区分に則って項目を選定し、バーンアウト傾向やストレスとの関連を調べることを目的とする。

方 法

(1) 調査協力者

一般病院勤務の看護職者57名 (男性9名、女性42名、不明6名。平均年齢32.88歳、平均職歴約6年6ヶ月)。

(2) 手続き

心理的ストレス反応尺度 (新名・坂田・矢富・本間, 1990(0-3の4件法))、バーンアウト尺度 (久保・田尾, 1994; 久保, 1998 (1-5の5件法))と、感情労働を測定する項目 (1-5の5件法) からなる質問紙調査を実施した。感情労働の項目に関しては、Chu & Murrmann (2006)、荻野ら (2004)、片山ら (2005)、Brotheridge & Lee (2003) を参考に感情労働に関する項目を作成した。その際、本研究の対象者とは異なる対象者から見出された項目については、本研究の対象者に合わせた言い回しに修正して用いることとした。

(3) 調査時期

2007年7月。

結 果

(1) 調査協力者の属性

調査協力者の性別は以下の通りである (Table1)。性別については女性が圧倒的に多かった。

Table1 性 別

性別	人数 (%)
男 性	9 (15.79)
女 性	42 (73.68)
不 明	6 (10.53)

調査協力者の年齢は以下の通りである (Table2)。年齢は20代がもっとも多く、年が上がるにつれ少なくなっていた。

Table2 年 齢

年齢	人数 (%)
20 代	21 (36.84)
30 代	16 (28.07)
40 代	11 (19.30)
50 代	2 (3.51)
不 明	1 (1.75)

調査協力者の職歴は以下の通りである (Table3)。1年～3年までの職歴の人がもっとも多かったが、その一方で、10年以上のベテランもそれに次いで多かった。

Table3 職 歴

職歴	人数 (%)
1年未満	5 (8.77)
1年～3年未満	15 (26.32)
3年～5年未満	6 (10.53)
5年～10年未満	7 (12.28)
10年～20年未満	6 (10.53)
20年以上	6 (10.53)
不 明	6 (10.52)

(2) 「感情労働」の因子構造

「感情労働」について重みづけなしの最小二乗法のバリマックス回転による因子分析を行った。その結果、複数の因子から高い負荷を受けている項目や2項目のみで因子を構成している項目などを削除し、再度因子分析を行ない、固有値1.0以上で因子負荷量が.35以上のものを採用したところ最適解を得た2因子を抽出した次のような因子構造が抽出された (Table4)。

累積寄与率は53.60%である。第一因子は、心の中の感情と表出する感情がズレていることを表す項目から構成されているため、「感情の不協和」と命名した。この感情の不協和とは、表層演技の結果のものであると考えられる。そのため、本人は心の中では違う感情を感じながらも、その本心を隠し、それとは違う感情を表出している。第二因子は、心の中で感じている感情と表出する感情を一致させようと努めることを表す項目から構成されているため、「深層演技」と命名した。またクロンバックの α 係数を算出したところ、「感情の不協和」因子が.794、「深層演技」因子が.673であった。「深層演技」因子の α 係数がやや低いとその後の分析には問題はないと考えられる。

Table4 「感情労働」の因子構造

項目	I	II
因子 I: 感情の不協和 $\alpha = .794$		
心に感じていることとの違いを自覚しながら感情を表す	.776	.256
ケアにとっての正しい感情を表すために仮面をつける	.737	.028
本心とは異なる感情を示す	.723	.069
因子 II: 深層演技 $\alpha = .673$		
表さなければならない感情を本当に感じられるように努力する	.119	.997
期待される感情を心の中でイメージする	.110	.553
無関心なことでも関心をもとうとする	.036	.385
累積寄与率	28.26%	25.34%

(3) ストレス反応、バーンアウト傾向

ストレス反応とバーンアウト傾向の平均値は以下の通りである (Table5)。ストレス反応の情緒的反応の下位尺度は27項目、認知・行動的反応の下位尺度は32項目である。そしてバーンアウトの情緒的消耗の下位尺度は6項目、脱人格化の下位尺度は5項目である。

ストレス反応が微弱なものであること、そしてバーンアウト傾向のうちの情緒的消耗が高めだが、脱人格化は低めであることがわかる。

Table 5 各変数の平均値

		平均値
ストレス反応	情緒的反応	0.68 (0.68)
	認知・行動的反応	0.63 (0.58)
バーンアウト傾向	情緒的消耗	3.43 (0.92)
	脱人格化	2.38 (0.73)

() 内SD

(4) ストレス反応、バーンアウト傾向の属性による違い

ストレス反応とバーンアウト傾向の男女差を確認したところ、以下のようになった (Table6)。男性の方が女性よりもストレス反応の情緒的反応の得点が高くなったが、有意差は見られなかった。

Table6 性別によるストレス反応、バーンアウト傾向の違い

		平均値	
		男性	女性
ストレス反応	情緒的反応	0.99 (0.97)	0.57 (0.54)
	認知・行動的反応	0.63 (0.54)	0.63 (0.49)
バーンアウト傾向	情緒的消耗	2.78 (0.68)	2.87 (0.79)
	脱人格化	2.82 (1.06)	2.85 (0.84)

() 内SD

次にストレス反応とバーンアウト傾向の年齢差を確認したところ、以下のようになった (Table7)。ストレス反応、バーンアウト傾向ともに50代の平均値がもっとも低かったが、有意差は見られなかった。

Table7 年齢によるストレス反応、バーンアウト傾向の違い

		平均値			
		20代	30代	40代	50代
ストレス反応	情緒的反応	0.68 (0.64)	0.62 (0.75)	0.68 (0.57)	0.07 (0.10)
	認知・行動的反応	0.63 (0.51)	0.64 (0.50)	0.66 (0.47)	0.11 (0.15)
バーンアウト傾向	情緒的消耗	2.93 (0.76)	2.81 (0.62)	3.02 (0.89)	1.50 (0.24)
	脱人格化	2.83 (0.82)	2.73 (0.87)	3.24 (0.94)	1.80 (0.00)

() 内SD

最後にストレス反応とバーンアウトの職歴による差を確認したところ、以下のようになった (Table8)。ストレス反応に関しては、職歴が1年未満の人がもっとも得点が高くなった。その一方、バーンアウト傾向に関しては、職歴が3年～5年未満の人、20年以上の人の得点が高かった。しかしいずれも有意差は見られなかった。

Table8 職歴によるストレス反応、バーンアウト傾向の違い

		平均値		
		1年未満	1年～3年	3年～5年
ストレス反応	情緒的反応	1.39 (1.16)	0.58 (0.51)	0.45 (0.22)
	認知・行動的反応	0.95 (0.49)	0.60 (0.47)	0.53 (0.31)
バーンアウト傾向	情緒的消耗	2.83 (0.57)	2.82 (0.77)	3.00 (0.82)
	脱人格化	2.83 (0.91)	2.80 (0.70)	3.24 (1.17)
		平均値		
		5年～10年	10年～20年	20年以上
		0.38 (0.38)	0.70 (0.65)	0.93 (0.74)
		0.48 (0.41)	0.78 (0.67)	0.84 (0.62)
		2.57 (0.94)	3.19 (0.56)	3.06 (0.89)
		2.63 (1.16)	2.97 (0.78)	3.30 (0.87)

() 内SD

(5) 感情労働とストレス反応やバーンアウト傾向との関連について

感情労働とストレス反応やバーンアウト傾向とどのような関連があるのかについて自由回帰分析を行なった (Table9)。その結果、感情労働のうち、深層演技が、バーンアウト傾向のうち、脱人格化に影響を与えていることが明らかになった。つまり、深層演技をするほど、脱人格化が促進される傾向にあることが明らかになった。なお、その他のストレス反応やバーンアウトの情緒的消耗感や個人的達成については有意差が検出されなかったため省略した。

Table9 感情労働とストレス反応、バーンアウト傾向の相関

		バーンアウト 脱人格化
感情労働	感情の不協和	—
	深層演技	.298*
	R ²	.147*

*p<0.5

考 察

本研究では、感情労働尺度を Hochschild (1983) の表層演技と深層演技に合致するように作成し、因子分析の結果、「感情の不協和」因子と「深層演技」因子が抽出された。そしてこの尺度によって測定された感情労働がストレス反応やバーンアウト傾向にどのような影響を与えているのかを調べた結果、「深層演技」因子がバーンアウト傾向の「脱人格化」に負の影響を与えていた。この結果は、Hochschild (1983) が述べていたように、深層演技をするほど、バーンアウトしやすく、表層演技しているほどバーンアウトしにくいという主張と一致するものであった。ただし、以下の研究とは結果が一致しなかった。Tewksbury & Higgins (2006) と Brotheridge & Grandey (2002) の結果とは一致しなかった。

Tewksbury ら (2006) で用いられていた「感情の不協和」尺度は、「収容者の問題のために彼らを助けるのは自分の仕事の一部だと思う」や「収容者の問題のために彼らを実際に助けるべきだ」、「収容者に対する怒りを隠すべきだ」といった項目から構成されている。これらの項目は本研究の「感情の不協和」因子の項目とは違い、ネガティブ感情の隠べいに焦点化されている。本研究の結果と Tewksbury ら (2006) の結果との違いは個々にあるのかもしれない。そして Brotheridge ら (2002) では、「表層演技」尺度として「自分の本当の感情を表出するのを耐える」、「本当には感じていない感情をもっているフリをする」、そして「ある状況についての本当の感情を隠す」から構成されており、「深層演技」尺度として「他者に表出する必要のある感情を本当に感じているように努力する」、「表さなければならぬ感情を本当に経験しているように試みる」、そして「自分の仕事の一部として表さなければならぬ感情を感じているように試みる」から構成されている。尺度自体は本研究と同じであり、本研究の結果と異なっていた理由は不明である。

いずれにせよ、本研究で「深層演技」因子が「脱人格化」に影響を与えているという結果は次のように考えることができるだろう。例えば、長三・黒田 (2007) は、小規模ケアを実施している施設職員の方が、従来型ケアを実施している施設職員よりも主観的ストレス感が高いとしている。小規模ケアと従来型ケアの違いはたくさんあるが、そのうちのひとつとして、職員と利用者の距離の近さだろう。つまり、小規模ケアを実施している施設の方が職員と利用者の距離が近いのである。その距離の近さが一因となり、職員の主観的ストレス感を高めていると考えられる。それと同様に、深層演技しているほど、患者や利用者との距離が近くなりすぎて、そこから患者や利用者、そして同僚から距離をとりたくなってしまう、脱人格化してしまうのではないだろうか。そのため、深層演技している者ほどバーンアウトしやすくなってしまうと考えられる。

また、本研究では感情労働がストレス反応には影響を与えなかった。今回、身体的ストレス反応と情緒的ストレス反応を調べたのだが、これらは感情労働が直接の原因となっていない可能性がある。久保 (1998) によると、バーンアウトのうち、情緒的消耗はストレイン (ストレス反応) である可能性があるが、脱人格化と個人的達成はストレインとは仮定できない。また、三橋 (2006) は、感情労働がすぐにストレスに結びつくものではないことを論じている。このことから、そもそもストレス反応とバーンアウトの脱人格化とは異なるストレス過程に位置づいている可能性がある。本研究において、ストレス反応が深層演技の影響を受けていなかったのは、そのような理由からであると考えられる。

本研究では、従来の感情労働尺度による調査研究をレビューし、それぞれの尺度が測定している“感情労働”概念に違いがあるのではないかと考え、今一度、Hochschild (1983) の概念に立ち戻り、表層演技と深層演技の側面から感情労働を考察した。これには一定の意義があると思われる。しかし今回は対象者が少ない予備的な考察であり、この結果を一般化するのには早計であろう。今回の結果を踏まえ、さらに精緻な尺度作成、並びにモデル設定が必要である。

文 献

Beal, D.J., Trougakos, J.P., Weiss, H.M., & Green, S.G. 2006 Episodic process in

- emotional labor: perceptions of affective delivery and regulation strategies. *Journal of Applied Psychology*, 91, 1053-1065.
- Brotheridge, C.M., & Grandey, A.A. 2002 emotional labor and burnout: comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.
- Brotheridge, C.M., & Lee, R.T. 2003 Development and validation of emotional labour scale. *Journal of Occupational Psychology*, 76, 365-379.
- Chu, K.H-L., & Murrmann, S.K. 2006 Development and validation of the hospitality emotional labor scale. *Tourism Management*, 27, 1181-1191.
- Erickson, R.J. 2001 Emotional labor, burnout, and inauthenticity: does gender matter? *Social Psychology Quarterly*, 64, 146-163.
- Hochschild, A. 1983 *The managed heart: Commercialization of human feeling*. (石川准・室伏亜希(訳) 2000 管理される心: 感情が商品になるとき 世界思想社)
- 伊佐夏実 2009 教師ストラテジーとしての感情労働 *教育社会学研究*, 84, 125-144.
- 金田福男 1995 「感情労働」の論理的性格. *神戸山手女子短期大学紀要*, 38, 25-36.
- Karabanow, J. 1999 When caring is not enough: emotional labor and youth shelter workers. *Social Service Review*, 73, 340-357.
- 片山由加里・小笠原和枝・辻 ちえ・井村香積・永山弘子 2005 看護師の感情労働測定尺度の開発 *日本看護科学会誌*, 25(2), 20-27.
- Kruml, S.M., & Geddes, D. 2000 Exploring the dimensions of emotional labor: the heart of Hochschild's work. *Management Quarterly*, 14, 8-49.
- 久保真人 1998 ストレスとバーンアウトの関係: バーンアウトはストレインか? *産業・組織心理学研究*, 12, 5-15.
- Montgomery, A.J., Panagopolou, E., de Wildt, M., & Meenks, E. 2006 Work-family interference, emotional labor and burnout. *Journal of Managerial Psychology*, 21, 36-51.
- Morris, J.A., & Feldman, D.C. 1996 The impact of emotional dissonance on psychological well-being: the importance of role internalization as a mediating variable. *Management Research*, 19(8), 19-28.
- 長三紘平・黒田研二 2007 特別養護老人ホームにおける小規模ケアの実施と介護職員のストレスの関係. *厚生指標*, 54(10), 1-6.
- 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.
- Pugliesi, K. 1999 The consequences of emotional labor: effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion*, 23(2), 125-154.
- 崎山治男 2005 「心の時代」と自己: 感情社会学の視座. 勁草書房.
- Shuler, S., & Sypher, B.D. 2000 Seeking emotional labor: when managing the heart enhances the work experience. *Management Communication Quarterly*, 14, 50-89.
- Smith, P. 1992 *The emotional labour of nursing*. (武井麻子・前田泰樹(監訳) 2000 感情労働としての看護 ゆみる出版)
- 須賀知美・庄司正実 2007 飲食店従業員の感情労働的行動尺度の作成の試み *産業・組織心*

心理学研究, 20(2), 41-52.

武井麻子 2001 感情と看護: 人のかかわりを職業とすることの意味. 医学書院.

武井麻子 2006 ひと相手の仕事はなぜ疲れるのか: 感情労働の時代. 大和書房.

Tewksbury, R., & Higgins, G.E. 2006 Examining the effect of emotional dissonance on work stress and satisfaction with supervisors among correctional staff. *Criminal Justice Policy Review*, 17, 290-301.

Tschan, F., Rochat, S., & Zapf, D. 2005 It's not only clients: studying emotion work with clients and co-workers with an event-sampling approach. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 195-220.

Wharton, A.S. 1993 The affective consequences of service work: managing emotions on the job. *Work and Occupations*, 20, 205-232.

Wouters, C. 1989 The sociology of emotions and flight attendants: Hochschild's Managed Heart. *Theory, Culture & Society*, 6, 95-123.

Zapf, D., Seifert, C., Schmutte, B., Mertini, H., & Holz, M. 2001 Emotion work and job stressors and their effects on burnout. *Psychology and Health*, 16, 527-545.

Zapf, D., Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H., & Isic, A. 1999 Emotion work as a source of stress: the concept and development of an instrument. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8, 371-400.