

感情労働研究概観（Ⅰ）

—対人援助職と教職—

A review of the emotional labor research（Ⅰ）

—Human service professionals and Teaching profession—

次世代教育学部学級経営学科

杉田 郁代

SUGITA, Ikuyo

Department of Classroom Management

Faculty of Education for Future Generations

キーワード：感情労働，感情管理，感情規則，共感疲労，ケア

Abstract：Emotional labor theory propounded by Hochschild (1983), suggests that the emotion of workers become commoditized when these acts are sold for a Salary. This paper reviewed the following points from the viewpoint of sociology and psychology：(1) Summarizing the research histories of emotional labor, burnout, and compassion; (2) Covering all the research emotional burden, mental health of human service providers and teachers, and burnout research. This study suggested future requirements in this research area：much further accumulation of research about emotional labor, work, and burnout, the analysis of the theoretical backgrounds, and then the construction of entire framework.

Keywords：Emotional labor, Emotional management, Emotional rule, Compassion, Care

1. はじめに

感情労働 (Emotional Labor) とは、1970年代以降に産業構造の変化によりサービス業に従事する労働者達が、顧客満足を高めるために、自分の感情を商品の一部として売る労働に対して、アメリカの社会学者 Hochschild (1983) がその著書『*The Managed Heart*』(『管理される心 感情が商品になるとき』石川准・室伏亜希訳)の中で、提唱した概念である。その職業に求められる感情を意識的に作り出し・管理することが要求されていることを客室乗務員や看護師の仕事で典型的な感情労働の職業として挙げている。感情労働の特徴は、(1)対面あるいは声による接触が不可欠であること、(2)他人の中に何らかの感情変化を起こさねばならないこと、(3)雇用者は、研修や管理体制を通じて労働者の感情活動をある程度支配することである。

そのHochschildの提唱を端にして、感情労働研究が看護師の労働研究において盛んになり、近年では介護士の労働においても感情労働の概念を用いた研究が盛んに行われている (武井, 2001 片山, 2005)。武井

は看護師研究の中で、感情労働でやりとりされる感情は、その適切さに関して基準があり、その職業にふさわしい・適切な感情が規定されており、それから外れる感情表出は許されず、それによって労働者としての能力が評価されるとし、これを感情規則と呼んでいる。看護師の感情規則はたくさん存在し、「共感」「受容」「怒ってはならない」「慣れなれしい態度を取ってはならない」「甘やかしてはならない」、患者に対しては「適切な」感情反応を示す等がそれにあたり、職業上の規範意識の一部として、看護師教育の中で教えられていることを明らかにし、その感情規則は、患者を安心させ、信頼関係を結ぶための必要であると述べている。

そこで、本研究ではHochschildの提起した感情労働という概念をもとにした対人援助職における感情労働研究を概観し、対人援助職に位置づけられる教師の感情労働について考察する。

2. 感情労働とは

(1) 感情労働について

1970年代にアメリカにおいて、社会学の一分野として感情社会学が発展し、その中で1983年にHochschildが感情労働の概念を発表して以来、感情に対する様々な研究がなされてきた。時代背景として、第一次産業と第二次産業から第三次産業へ大きく産業構造が変化し、それに従事する労働者数の増加が伺える。その数値としてHochschildはその著書の中でアメリカの労働者の三分之一が、そして働く女性のうち約二分の一が感情労働者であると述べる。さらに、職場上求められる感情規則があり、労働者は顧客に対して適切な感情を持っているような振る舞いや表情を行う表層演技と自らの感情もコントロールする深層演技を行いながら職務に就くとし、この労働の対価として賃金を交換する労働者を感情労働者 (Emotional Labor) と呼んだ。その後、看護師、介護士にも当てはまる概念として、面接調査によって明らかにされた (Smith, 1992 武井, 2001)。

2000年代に入り、Zapf (2002) が、感情労働とは“仕事の一部として、組織に望ましい感情になるよう自らを調節する心理的過程”と定義した。さらに、対人援助職を感情労働として位置づけるとともに、これまでの一次元の概念から多次元概念として捉えなおし、感情労働概念はネガティブだけではなく、ポジティブな側面も持っているとし、その効果も指摘した。

(2) 感情を管理する

感情労働者は自分の感情を誘発したり抑圧しながら、相手の中に適切な精神状態を作り出すために、自分の外見を維持する (Hochschild 1983) と述べるように、感情労働者は、その場の雰囲気や相手の状況を瞬時に読み取って、それに見合った感情をコントロールしている。その目的は顧客の中に適切な心理状態を作り出すためである。例えば、看護職の場合は、患者の中に適切な心的状態 (「安心・安楽」) を作り出すことであり、それは患者に対して望ましいことである。武井 (2001) は「熟練の看護師は、緊急場面でも感情的にほとんど動ずることなく、「自動操縦モード」で、てきぱきと仕事をさばく」、患者の死に対しても沈着冷静に処置をする事例を挙げる。自分の感情を顔の表情に出さないように我慢して、その場に求められる感情に沿うように管理するのである。その背景には、看護師としての職の規範意識とそれから生じる感情規則から来るものと考えられる。

この感情管理をSmith (2001) は、看護師に求められる一つの技能であるという見方をする。さらには、感情管理を看護師教育の中に導入するべきであると主張する。これは感情管理を、患者のための望ましい安全・安楽な心的環境をつくるために必要なことであると捉える視点である。看護師が持つ感情を管理することなく、患者に向かった場合、さまざまな弊害が起こることは簡単に予測できるとともに、感情をコントロールできないことに関して、その社会人としての能力がないとみなされることも少なくない。例えば、家族内で生じた感情を仕事に持ち込むことは、社会人としては絶対行ってはならないことである。新人が行った場合は、まだ未熟者ということで許される場面もあるが、熟練者の場合は社会人としての能力が問われる。

次に感情規則について取り上げる。Hochschildによると、人は感情表現を行う場合、「そうすべきである」「そうしなければならない」という感情規則を持つ。武井 (2001) は看護職の感情規則として、「患者の気持ちに共感せよ」「患者には優しく親切に」「患者に接するときにはこやかに目を見て話す」「患者に対して個人的な感情を持つてはいけない」「患者に対して怒ってはいけない」「派手に見えてはいけない」等具体的な接遇規則も含め、看護職には多くの公式と非公式の感情規則があることを指摘し、それが先輩から後輩へ職務上の規範の一つとして伝達されていることを指摘した。さらに崎山 (2005) はこの感情規則の中に、相手の感情を診断することも入れている。つまり、感情規則は、相手の感情を瞬時に捉えて、その職種として求められる感情に照らし合わせてこちら側の感情を操作することを指していると考えられる。この相手 (= 外的) 感情と自分の持つ (= 内的感情を照らし合わせて、その職種の持つべき感情に管理する能力が求められるのである。これは、感情労働者すべてにおいて求められる能力であり、これは一つのスキル (技能) である。

(3) 新しい概念の「共感疲労」

近年、この感情労働の概念に近いものとして、「共感疲労」が挙げられる。「共感疲労 (compassion fatigue)」は、Joinson (1992) が、看護師のバーンアウト研究の中で、患者への共感や思いやりそのものが看護師を疲弊させると述べたことから、それ以後、感情労働と同様に対人援助職において用いられる。当初は、共感・思いやりから生じる疲弊として捉えていたが、現在ではPTSDを支援する支援者における二次

の外傷ストレスや代理外傷化なども加えられている。Figley (2000) は、「不幸や苦痛によって打ちのめされた他人に対する深い共感と同情の感覚であって、痛みを和らげたり、その原因を取り除こうとする強い願望とともにある」と定義づけている。

3. 感情労働を測る

感情労働を測定するスケールの開発がされ、Zapt (1999) はバーンアウトとの関連性の側面から、フランクフルト感情労働尺度 (Frankfurt Emotion Work scale) を作成した。「肯定的な感情の表出に関わる職務上の要求」、「否定的な感情の表出や統制に関わる職務上の要求」、「クライアントの感情への敏感さに関わる要求」、「クライアントとの相互作用の統制」、「本来の感情と表出している感情との間で生じる不協和」の5つに分け、その下位尺度が先の尺度である。この尺度は感情労働を情緒的負担の側面から捉えるものである。さらに、Hochschildの“emotional Labor”ではなく、“emotion work”という用語を用い説明し、先の尺度を用い調査した結果感情労働のポジティブ・ネガティブ両側面がバーンアウトに関連していることを明らかにした。国内では荻野・瀧ヶ崎・稲木 (2004) がこの尺度を参考に、感情労働尺度を作成し看護・看護職を対象に感情労働とバーンアウトとの関連性を調査している。また、片山・小笠原は社会心理学領域の感情労働尺度 (Spratt, 1996 ; Mann, 1999 ; Zapt et al, 1999) と看護師の感情労働調査研究 (Smith, 1991 Cribb et al, 1994) を参考に看護師の感情労働測定尺度 (Emotionad Labor Inventory for Nurse) を作成し、看護師を対象に調査している。片山らの感情労働の定義は「患者にとって適切であると見なす看護師の感情を、患者に対して表現する行為」とし、①探索的理解：適切な感情の表現方法を探しながら患者への理解を示す行為、②ケアの表現：ケアの動作によって適切な感情を伝えようとする行為、③深層適応：適切な感情を創り出そうとする行為、④表出抑制：感情を抑えたり隠したりする行為、⑤表層適応：適切な感情を装う行為と下位尺度を5つ挙げている。バーンアウト研究との関連性で感情労働研究がされるようになったが、バーンアウト研究という文脈で語る場合は対人援助職という枠組みで行われるが、看護師研究の領域に調査研究が留まっている状況である。

4. 教職の感情労働

これまで感情労働研究では、国内においては看護師

と介護士の感情労働研究がほとんどであったが、近年教師も感情労働者として位置づけられることが増えている。元々は対人援助職全体が感情労働者であるという捉え方をされており、教師も対人援助職に含まれていたが、看護職と比較した場合、調査研究がほとんどおこなわれていない実態がある。

では、教師が感情労働者であるという視点で捉えたものをいくつか紹介する。秋田 (2006) は、教職の持つ無境界性により、自分の感情を押し殺すシャドウワークをして相手に尽くすことにより消耗する。教師の感情は、児童生徒の発言や行動を感情を持って理解する点と専門家として感情を統制し、場面に合わせて感情を管理する2点を指摘する。古賀 (2001) は、心理主義化する学校現場と感情労働について指摘し、教師の「共感疲労」による心理的負担、カウンセリングマインドを持ちいる「きめ細かい感情管理」が要求されることを指摘。さらに、献身的教師像により「思いやり疲労」が起こる可能性を指摘している。このように近年、教師の感情労働に対しても指摘されるようになってきたが、教師の感情労働のデータはなされていないため、内実の検討が必要である (伊佐, 2009)。

(1) 教職で求められる感情

Smithはイギリスの看護師募集のポスターは、感情面でのケアをしている看護師の姿が多く描かれていることを指摘したように、教師を取り上げた映画や採用募集のパンフレットには、笑顔で児童生徒対応している教師の姿を取り上げるものは多い。やさしい先生のイメージ像を作り上げている、これはやさしい笑顔の先生という感情操作が学校現場で求められていることからであろう。

次に古賀が指摘する「心理主義化する学校」について考えてみたい。平成7年にスクールカウンセラーが中学校に配置され、学校内に心理臨床専門家が導入され、さらには「心のノート」の配布、「心理教育」としてソーシャルスキルトレーニングや構成的グループエンカウンター等の心理学的な手法が教育現場に導入され、実践されるようになった。おもに生徒指導や道徳教育に取り入れられており、現在多数の実践がされている。それ以外に、教師自身が児童生徒対応力を向上させるために、教育センターや民間機関において心理研修 (カウンセリング研修) に参加する。その研修に参加して民間のカウンセラー資格を取得する教師も少なくない。大学院や教職大学院においても、学校心理を専攻するコースの人気は今も絶えない状況であ

る。この心理主義化する背景としては、児童生徒の多様化、問題行動の多様化（不登校、いじめ、暴力行為）、児童生徒の心の病の増加等が挙げられる。これに何らかの予防策が必要であると感じる教員は82.6%おり、現場においてはこの予防策の一つとして臨床心理学に求めているからであろう。

（2）教師のバーンアウト研究の変遷

教師のメンタルヘルスについては、ストレスという言葉とともに、1990年以降バーンアウトの文脈で論じられることが多い。バーンアウトはFreudenberger (1974) によって提唱され「一定の目的や行き方に対して献身的に努力したが、期待された報酬が得られなかった結果生じる徒労感あるいは欲求不満」と定義づけた。また、Maslach & Jackson (1981) は「長期間にわたり人を援助する過程で、心的エネルギーが絶えず過剰に要求された結果、極度の心身の疲労と感情の枯渇を主とする症候群」と定義した。バーンアウトは、ストレスが一時的に負荷された状態ではなく、「長期的なプロセス」として理解され（荻野, 1999）、対人援助職に限定した定義が一般的である（新井, 1999 荻野, 2005）。対人援助職におけるバーンアウト研究は、看護師を中心に介護士研究においても盛んに行われている。教師も対人援助職の範疇に入れながらも、教師に限定した定義づけもなされている。新井は「教師バーンアウトとは、教師が理想を抱きまじめに仕事に専心する中で、学校でのさまざまなストレスにさらされた結果、自分でも気づかぬうちに消耗し極度の疲弊をきたすにいたった状態」（2002）と定義している。

（3）教員の休職の現状

「教育職員に係る懲戒処分等の状況調査」（文部科学省, 2007）によると、平成19年度の在籍者916,441人のうち病気求職者数は8,069人、そのうち精神疾患による求職者数は4,995人であり、在職者数の0.55%の教員が精神疾患を患っており、これまでの調査の過去最高の数値であった。平成10年度から比較すると、平成10年度は在職者数の0.18%であったが、15年度には倍の0.29%、17年度は3倍の0.45%に上がり上昇の一途を辿る。学校基本調査（文部科学省, 2007）の本務教員構成比率から換算した場合、中学校0.64%、小学校0.51%、高等学校0.45%と続き、精神疾患による求職者の割合は中学校が最も高い。年齢構成比によると30代が1.01%、50代が0.66%、40代が0.63%、20代が0.40%と続き、30代が著しく高い。精神疾患の要因と

して、職場内の日常生活内での仕事上のストレスを要因として挙げる研究も多い（中島, 1993 石川・中野, 2001）。

このような教員の精神疾患に関する調査研究は、先にあげた文部科学省の調査以外にも近年、教師のメンタルヘルスやストレス、バーンアウトの文脈において様々な研究が行われている。

5. まとめと今後の展望

（1）感情認識

有馬 (2009) は「看護師の笑顔が、患者の不安を取り除く。看護師は患者の気持ちに共感することを通して、患者が要求していることを理解する」と述べ、自分の感情を管理することと、相手の感情を認識することが感情労働である看護師の労働について取り上げている。では、教師はどうだろうか。鶴養と鶴養 (1998) は「反社会的行動や自己破壊的な行動は許してはならない、というきっぱりした教師としての姿勢を保ちながら（略）そのような行動が実際出てきたときには身をもってそれを阻止する行動を持ちながら、その一方でそうせざるを得ない子どもの気持ちを理解する」と教師の役割とカウンセリングマインドの事例を挙げている。後半のそうせざるを得ない子どもの気持ちを理解する時に共感を用いて相手の感情を理解するのである。その際に、自分のその行動に対して許せないと思う感情については全く触れられていない。つまり、この指導一つとっても教師は感情管理を求められながら、指導を行っている様子が理解できる。次に教師に求められるカウンセリングスキルの基本についてかんがえてみたい。上地 (2002) カウンセリングスキルの基本として①受容的態度 ②傾聴的態度 ③共感的態度 ④明確化（具体化）の態度 ⑤純粋な態度（表面的、虚偽的、儀礼的かつタマエではない、純粋で誠実かつ正直な態度）⑥自己開示の態度 ⑦直面化の態度 ⑧即時的態度（関わりを重視した態度）を挙げる。このカウンセリングスキルは、全国の教師を対象としたカウンセリング研修において最も身につけなければならない教師のカウンセリングスキルとして用いられており、このスキルを獲得するための研修が教育センターや民間教育機関等で実施されている。この中の①②③⑤が感情労働に位置づけられるのではないだろうか。受容する態度は児童生徒に安心感と安全感を認識させるための大切な態度であり、傾聴する姿勢と共感的態度により、児童生徒が内面で考えていることを引き出す作業である。引き出して考えを理解しよう

と努める作業である。そして⑤では、教師自身が持つ感情はひとまず置き、「心の中を無にした状態」にし、児童生徒に向き合う態度である。これは臨床心理士の養成課程においても同様のカリキュラムが実施されており、「心」に関わる労働では当たり前のことである。これまで、このカウンセリングスキルを取り上げて、感情労働の視点から指摘されることはほとんどなかった。

(2) 教師の感情管理とその限界

看護師の感情研究の中でSmith (1992) は感情労働が引き起こすストレスについて、気難しい患者やどうしても好きになれない患者を相手にして、自分の感情規則に反する感情を内面において経験する時に、不安やストレスを感じると述べる。学校現場においても同様のストレスを感じることは多く存在する。特に近年、児童生徒の多様化により、以前にも増して指導が困難であると考えられる教師は多い(東京都, 2009)。菅野は「いま、教師ほど難しい職業はない」と述べたうえで、集団の中でふるまい方をほとんど身につけてこない子、一対一で支持しないと動き出せない子、意思疎通が極めて難しい子、人間不信の強い子、学校でストレスを思いっきり発散させる子、何を考えているのか容易に押し量れない子などの例を挙げる。その子ども達と関わりながらも、学級集団を動かし学級経営する教師は本当に大変である。また、保護者も多様化しており、学校や教師に対して無理難題や理不尽な要求をしてくるモンスターペアレントやクレーマーの存在がある。そのような対応を行う時に、自分の内面にある感情を管理しながら対応し、教師の感情規則に沿って対応することが求められ、対応が終わった時の疲労感や徒労感は大いなものがある。

教師の感情管理を考えた場合、教育心理学で言われている教師のイラショナル・ビリーフ (irrational belief) という考え方が近いのではないだろうか。イラショナル・ビリーフとはEllis (1975) に提唱した概念で「ねばならない」、「べきである」というmust, shouldで代表される要求や命令、絶対的な考え方を指し、教師の持つイラショナル・ビリーフの研究は盛んに行われており、そのビリーフと学級雰囲気、児童生徒との関係への影響について調査されている(河村・田上, 1997 1998)。

(3) 今後の展望

教師の感情労働研究は、イギリスやアメリカでは行われているが、国内においては教師は感情労働者であるという認識はあるが、まだ量的な調査研究までには至っていない。そのことから、教師のメンタルヘルスや離職・休職予防の視点から、感情労働の視点を取り入れた教師自身の感情管理の量的なデータが必要であるのではないだろうか。また、合わせて教師独自の感情労働尺度の作成も求められる、現在のところ看護師の感情尺度(荻野, 2004 片山他, 2006)しか見当たらず、これが教師にも汎用できるかどうかは、看護師と教師の職務特性から考えても疑問であることから、教師の感情労働尺度が必要であることから、教師の感情労働の量的なデータと尺度に関しては、次の課題とし、さらに研究を進めていきたい。

引用文献・参考文献

- Hochschild, Arlie “The Managed Heart – Commercialization of Human Feeling –” Isted, The University of California, 1983 [石川准, 室伏亜希訳 “管理される心 感情が商品になるとき” 世界思想社 2000]
- Figley, C, R (ed.) Treating Compassion Fatigue. Bruner-Routledge
- 武井麻子 “感情と看護：人とのかかわりを職業とする意味” 医学書院 2001
- 三井さよ “ケアの社会学－臨床現場との対話” 勁草書房 2004 p212-231
- 片山由加里他 看護師の感情労働測定尺度の開発 日本看護科学学会誌 2005, 25 (2): 20-27
- 久保真人 “バーンアウトの心理学” サイエンス社 2004 p.181-196
- 森真一 “自己コントロールの檻” 講談社 2002
- B. H. スタム編『二次的外傷性ストレス』小西聖子, 金田ユリ子訳 誠信書房
- 武井麻子『ひと相手の仕事はなぜ疲れるのか 感情労働の時代』2006大和書房
- 菅野純『教師の心のスイッチ』月刊学校教育相談7月号増刊 ほんの森出版 2009
- 有馬斉『感情労働としての看護と、ケア倫理の実践としての看護』生存学研究センター報告8 2009 立命館大学生存学研究センター
- Smithp (1992) 『The Emotional Labour of Nursing』Macmillan, London』(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)

- 荻野佳代子他『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 第75巻第4号 p371-377
- 伊佐夏実『教師ストラテジーとしての感情労働』教育社会学研究 第84集 2009 p125-144
- 秋田喜代美・佐藤学, 2『新しい時代の教職入門』有斐閣アルマ 2006
- 油布佐和子『転換期の教師』放送大学教育振興会 2007
- 古賀正義「『心情主義』と『心理学主義』のアーティキュレーション」日本教育社会学会第53回大会レジュメ
- 崎山治男「『心の時代』と自己－感情社会学の視座」勁草書房 2005
- 上地安昭『学校教師のカウンセリング基本訓練－先生と生徒のコミュニケーション入門－』
- 東京都公立小・中学校における第一学年の児童・生徒の学校生活への適応状況にかかわる実態調査 2009
- 片山由加里, 小笠原知枝ら『看護師の感情労働測定尺度の開発』日本看護科学会誌 Vol.25 No.2 p20-27 2005

(平成21年11月26日受理)