

機関番号：13101

研究種目：若手（B）

研究期間：2009～2010

課題番号：21730545

研究課題名（和文）感情制御研究の実験枠組みを用いてのバーンアウト(燃え尽症候群)メカニズムの解明

研究課題名（英文）Elucidation of the mechanism of burnout using experimental approach to emotion control.

研究代表者

小堀 彩子（KOHORI AYAKO）

新潟大学・人文社会・教育科学系・准教授

研究者番号：00432188

研究成果の概要（和文）:

本研究では、バーンアウトの危険因子である感情労働に象徴されるヒューマン・サービス業（Human Service；以下 HS 業）の固有の職務に焦点を当て、その職務上の負担がどのように HS 業の心身に影響を及ぼすかについての検討を行った。

1 年目は質問紙調査を実施し、HS 業従事者本人の自己報告が、必ずしも正確な疲労状況を反映しない可能性が判明した。

2 年目はその点を改善するために生理的指標もあわせて測定し、実験を行った。その結果、顧客の話に耳を傾けること自体が従事者の情動知能に関係なく疲労感につながることで、CI から攻撃性を向けられることでよりその疲労感は高くなることが示された。

研究成果の概要（英文）:

This study focused on the specific workload of the human services known as emotional labor, and investigated the influence of that workload to burnout of human service professionals.

The first year, a survey of nurses' burnout, emotional labor and fatigue was conducted. The results showed that self-reported fatigue was not always consistent with objective fatigue.

The last year, an experimental study was conducted to investigate the relationship among client hostility, therapist emotional intelligence, therapist self-reported fatigue, and objective fatigue in human service settings. The results revealed that attentive listening cause fatigue in human service workers regardless of their emotional intelligence. And client hostility worsens their mental health.

交付決定額

（金額単位：円）

	直接経費	間接経費	合計
2009 年度	1,000,000	300,000	1,300,000
2010 年度	500,000	150,000	650,000
年度			
年度			
年度			
総計	1,500,000	450,000	1,950,000

研究分野：社会科学

科研費の分科・細目：心理学・臨床心理学

キーワード：バーンアウト・感情制御・メカニズム

1. 研究開始当初の背景

ヒューマン・サービス (Human service : 以下 HS) 業の社会的要請の高まりを背景に、彼らのメンタルヘルス上の危機に対する警鐘を鳴らすべく Freudemberger によって提唱されたバーンアウト概念は、HS 業従事者の疲弊の状況を描写した事例的な提示に始まり、Maslach らをはじめとする社会・健康心理研究者の操作的定義の確定と測定ツールとしての尺度作成の作業を経て、質問紙調査によって数多くの危険因子の検討が行われてきた。しかし近年になり、バーンアウト測定尺度一義主義的なバーンアウト研究の動向に対して疑問を呈する見方も出てきている。

HS 業従事者固有の負担に着目した研究としては、感情労働 (Hochschild, 1983, The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling) に焦点を当てた研究が国内外を通じて近年さかに行われ、バーンアウトとの関連の検討がなされている。しかし、これらは従来型の質問紙調査研究の方法を踏襲した方法であり、感情労働がバーンアウトの予測因である可能性は示唆されたものの、バーンアウトのメカニズムや実態を示すには至っていない。

こうした「質問紙調査型研究によるバーンアウト研究の飽和・停滞状態」ともいえる現状を踏まえ、バーンアウト研究の新たな展開を開拓すべく、本研究では実験型の研究枠組みの提案を行うことにした。具体的には、認知・社会心理学の領域において近年発展しつつある感情制御研究の実験型の研究枠組みを援用し、感情労働がバーンアウトを引き起こすメカニズムの解明を試みることにした。

2. 研究の目的

1年目は、感情制御研究の実験枠組みを用いたバーンアウト(燃え尽症候群)メカニズムの解明の前段階として次の2つの研究を実施した。

(1) 文献研究：ヒューマン・サービスの需要増加という時代背景から誕生したバーンアウト研究が、その後、主に社会心理学の文脈において発展したことによる利点と問題点をまとめることとした。さらに、今後バーンアウト研究の発展とバーンアウト予防のために臨床心理学が果たしうる役割についても論じることにした。

(1) 調査研究：夜勤を伴う看護師を対象に、看護師の主観的眠気の把握の正確さを自分自身の心身の疲労に対するセルフモニタリングの正確さの指標とし、セルフモニタリングの正確さと感情労働の程度が、バーンアウトの高低とどのように関係しているかについて、質問紙法によって検討することにした。

2年目は、1年目の研究で明らかとなった、バーンアウトの測定尺度を用いた既存の方法論は、「バーンアウトとはどのような状態に陥ることを指しているのか」「類似概念との相違はどこか」といった本質的な問いに対し十分な答えが見出せていないという点と、HS 業従事者本人の自己報告が、必ずしも正確な疲労状況を反映しない可能性がある点を踏まえて研究を行うことにした。具体的には、HS 業固有の感情労働の1つとして顧客の敵意に着目し、HS 業従事者が顧客に敵意を向けられることがバーンアウトの主症状である

情緒的消耗感や、生理的指標、パフォーマンスにどのような影響を及ぼすかを検討した。また、バーンアウトやパフォーマンスの低下を予防する個人の認知資源として情動知能を想定し、関連を検討した。

3. 研究の方法

1年目の研究の方法は次の通りである。

(1) 文献を収集し、文献研究を行った。

(1) 病院に勤務する夜勤に従事している看護師で、調査に対して同意の得られた者に対して郵送式での質問紙への回答を依頼した。調査項目は年齢・性別・所属部署・夜勤の有無を問うフェイスシートに加え、(眠気の主観的評価、感情労働尺度、不眠の重症度に関する尺度を用いた。

2年目の研究の方法は以下の通りである。

(2) 国立大学に通う大学生、大学院生で、実験に対して同意の得られた者に対して実験を行った。実際の対人援助場面を設定するのは困難であったため、ディセプションの元、対人援助場面を想定した架空の録音を使用した。

実験計画は次の通りであった。情緒的消耗感と生理的指標は、2(録音の聴取;聴取前/後)×2(情動知能;高/低)×2(顧客の態度;敵意あり/なし)の混合計画、録音の聴取は被験者内要因、顧客の態度と情動知能は被験者間要因である。パフォーマンスについては2(情動知能;高/低)×2(顧客の態度;敵意あり/なし)の要因計画であった。

パフォーマンスは録音の内容の再生率で測定した。生理的指標は、唾液アミラーゼ、フリッカー、血圧を測定した。このほか、情動知能、情緒的消耗感を質問紙によって測定した。

ディセプションをおこなったため、実験終

了後、実験の真の目的について十分な説明を行った。

4. 研究成果

研究1の成果は次の通りである。

(1) バーンアウトの測定尺度を用いた既存の方法論は、「バーンアウトとはどのような状態に陥ることを指しているのか」「類似概念との相違はどこか」といった本質的な問いに対し十分な答えが見出せていないということが改めて明確となり、バーンアウトのメカニズムの解明を目指した研究の必要性が示された。

(1) 自らの心身の疲労に対するセルフモニタリングが正確でない者は、それらを正確に評価する者に比べ、感情労働に対する自分のバーンアウトの程度を認識することが困難であることが明らかになった。これらの知見は、ストレスマネジメントの観点から職場の人員配置や看護師のセルフケアのための心理教育に有用といえるだけでなく、調査対象者の主観に頼らざるをえない質問紙調査の限界を明確にしたといえる。研究において、バーンアウトなど心身の疲労とそのリスクファクターである感情労働を扱う場合には、主観的評価だけでなく、生理的指標などの客観的指標も用いることが重要といえる。

2年目の研究成果は以下の通りである。

(2) 顧客の話に耳を傾けること自体が従事者の情動知能に関係なく疲労感につながることで、および顧客から攻撃性を向けられることでよりその疲労感は高くなることが示された。これらの知見から、従来の感情労働概念は従事者の自らの感情を適切に制御・表出することを示すが、本研究ではclの感情を浴びるという形で感情にかかわる労働もバーンアウトの危険因子であることが示された。HS業従事者が抱える職務上の負担につい

での新たな視点を加えることができたといえる。

また生理的指標およびパフォーマンスについては、有意な差が見いだされなかった。この点について、測定前に緊張をほぐす時間を設けることや、測度の見直しなどが必要であると思われた。

さらに、パフォーマンスでは条件間での差がみられなかった。架空の HS 業従事者と顧客の電話のやり取りの録音を聴取するという方法を用いた本実験の設定では、実際に実験協力者が HS 業に従事するわけではないため、パフォーマンスが十分に低下するほどの状況ではなかったのかもしれない。

本研究で用いた測度や実験場面の改善を行うことで、バーンアウトのメカニズムの解明のための実験方法が進展し、バーンアウトの予防・介入策への提案に資するさらなる知見が得られるものと思われる。

5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

[雑誌論文](計0件)

[学会発表](計1件)

Ayako KOHORI

タイトル: Emotional exhaustion in nurses and the gap in their subjective evaluation of insomnia severity and excessive daytime sleepiness

学会名: ASRS, JSSE, JSC Joint Congress 2009

場所: Osaka Central Public Hall

日時: 平成 21 年 10 月 25 日

[図書](計1件)

書名: よくわかる臨床心理学 改訂新版

編者: 下山晴彦

出版社: ミネルヴァ書房

総ページ数: 301

該当箇所: X 臨床心理学研究 10 社会心理学研究(P.246-247), XV 臨床心理士になるために 4 援助職とライフサイクル (P.288-289)

[その他]

ホームページ等

<http://homepage3.nifty.com/kohoria/>

6. 研究組織

(1)研究代表者

小堀 彩子 (KOHORI AYAKO)

新潟大学・人文社会・教育科学系・准教授

研究者番号: 00432188

(2)研究分担者

()

研究者番号:

(3)連携研究者

()

研究者番号: