

# バーンアウト再考 — 表情共振論による仮説

石橋 潔

## Rethinking of Burn-out — The Hypotheses based on the Resonance of Emotional Expression

Kiyoshi ISHIBASHI

**【要約】**バーンアウト症候群が生じる理由は、対人サービス労働者にたいするネガティブな影響を予測する感情労働論に根拠を求めることが多い。だがバーンアウトの実証的研究においては感情労働論の予測とは異なり、ポジティブ・ネガティブ両極の影響が指摘されてきている。本稿では表情共振論の立場から対人サービス労働にはこの両極の影響が生じることを指摘し、そのうえで計量的なバーンアウト研究において検証可能な3つの作業仮説を提示する。

**【キーワード】**バーンアウト、感情労働、表情の共振、対人サービス労働、職務満足

### 1. はじめに

本稿では、対人サービス職に生じるといわれるバーンアウトについて感情労働論に代わる仮説を提示する。

バーンアウト（燃え尽き症候群）とは、対人サービス職特有に生じる心理的ストレスおよび反応にたいして名づけられた概念である。対人サービス労働者は職務に打ち込むうちに情緒的にすり減り、最後には相手と人間的な関係を結べなくなってしまうことがあるという。このような状態をバーンアウトと呼ぶ。

このバーンアウトを説明する有力な仮説が感情労働論である。感情労働論が注目するのは対人サービス労働に強いられる感情のコントロールである。フライトアテンダントや看護や介護職などを典型とした対人サービス労働では、適切な場面で適切な感情表出を求める感情規則、たとえば「クライアントにたいしてこやかな笑顔を維持しなさい」というような規則が存在し、それにもとづいて感情表出が求められるという。そして労働者はこの感情規則にもとづいて表面的に演じる場合もあれば、そう思っていると心から信じ込んで深層演技をしている場合もあるという（Hochschild 1983）。Hochschildはこのような感情規則にもとづいて感情表出を演じる労働を感情労働と呼んだ。この感情労働では自分自身の本当の感情からの疎外が生じることになるという。このような感情労働論は、対人サービス職に生じるバーンアウトを説明する有力な仮説でもある。

バーンアウト研究でもこのような対人サービス労働の理論を必要している。バーンアウトという概念は、1970年代中ごろから保健医療や福祉などの臨床研究のなかで使われるようになるが（久保 2004: 21）、そのバーンアウトという現象が対人サービス労働以外の一般的な職務ストレスと何が同じで何が異なるかは必ずしもはっきりとしているわけではない。その点で感情労働論は、バーンアウト現象に関心を持つ研究者にとって、対人サービス労働の特徴を説明する理論として魅力的なのである（たとえば久保 2004: 181）。

しかし感情労働がバーンアウトを引き起こすという仮説は、計量的な分析において一貫した形で検証されているわけではないのである。後に示すように感情労働とバーンアウトとの関連に焦点をあてた実証的な研究では、感情労働がバーンアウトを生むという結果を報告しているというよりも、むしろ、感情労働が職務満足度ややりがいを高め、バーンアウトを低下させる場合もあることを報告している。つまり感情労働はバーンアウトのようなネガティブな影響だけでなく、逆に労働者にポジティブな影響をあたえる場合があるというのである。その点で感情労働論にもとづくバーンアウトの説明は理論的修正を迫られているといつてよいだろう。

本稿で試みるのは、こうした先行研究を整理したうえで、バーンアウトを説明する仮説を、著者の提唱する表情共振論の立場から提示することにある。表情共振論とは感情の表出(表情)が対面的(face to face)関係のなかで共振することに着目する社会学的な説明枠組みである(石橋 2010, 2011)。この表情共振論の立場に立てば、対人サービス労働はポジティブ、ネガティブな両極の感情を共振させ増幅する作用を持っているとすることができる。この立場から、計量的な研究において検証可能な3つの作業仮説を提示しておきたい。

## 2. 感情労働論の予測とポジティブ・ネガティブな影響

### 感情労働のポジティブな影響

感情労働論が登場して以降、バーンアウトと感情労働との関係を検証しようとするさまざまな研究がなされてきた。バーンアウトの事例的研究では、感情労働論が説明するように、献身的に仕事に打ち込もうとすればするほど、次第に情緒的に消耗し、利用者との人間的な関係を持つことができなくなる心理状態に陥ることが報告されている。しかし当然、こうしたことが存在するかどうかは、事例的な研究だけではなく、計量的な研究でも検証される必要がある。

1990年代以降にはバーンアウト尺度(またはストレス尺度、職務満足度)などを被説明変数に設定し、感情労働がこうしたネガティブな影響をあたえるかどうか検証する研究がおこなわれるようになった。感情労働という独立変数をどのように設定するかはやや多様であるが、たとえば感情労働の職業かどうか職業分類を用いて分析を試みたものや(Wharton 1993)、業務のなかで表層演技や深層演技をおこなうかなどの感情労働の度合いを尺度化したものを使って分析したもの(Brotheridge & Lee 1998, Zapf et al. 1999)などもある。

しかしこうした計量的な研究は、感情労働の予測するネガティブな影響を必ずしも確認しているわけではない。むしろ感情労働論の立場からすれば奇妙なことに、バーンアウトとは逆のポジティブな効果があることが指摘されている<sup>1</sup>。たとえばWharton (1993)は、感情労働に分類される対人サービス職において職務満足度に正の影響(および情緒的消耗感に負の影響)がみられたと報告している。またAdelmann (1995)は、飲食店従業員の感情労働は職務満足度との正の影響を示したことを報告した。Zapf (2002)は感情労働に関する研究を整理し、自己の研究結果を示したうえで「経験的研究に関する限り、感情労働は、ポジティブ、ネガティブな両方の影響を健康に及ぼしている」と述べている。また荻野ら(2004)はZapfらの尺度を使って、日本の介護・看護職182名にたいしてバーンアウトの調査をしているが、この研究でもポジティブな感情表出がバーンアウトの脱人格化を防ぐ効果を持っているとして、感情労働

1 これらの調査結果はどの研究においても必ずしも安定したものではないし、またポジティブな効果だけが検証されているわけではない(須賀・庄司 2008)。ただどの研究においても、ポジティブ、ネガティブの両方の効果が検証されているといえる。

にはポジティブ、ネガティブ両方の側面があると指摘している。このような感情労働とバーンアウトについての計量的研究を包括的にレビューした須賀・庄司 (2008) は、「感情労働が及ぼす影響について、一致した結果がえられていないということは、感情労働が労働者にとって常にネガティブな影響をあたえるわけではなく、労働者の職業生活にポジティブな影響をもたらす可能性があることを意味する」と述べている。

このようなポジティブな影響については質的研究においても言及されている。たとえば三橋 (2008) は、バーンアウトをもたらす要因として、感情労働することではなく、逆に「感情労働したいのにできない状況」が燃え尽きを生じさせると指摘している。また小山 (2004) も感情労働には利用者との親密な関係のなかで労働の喜びを感じさせる側面があることを指摘する。

### 感情労働論の修正をいかにはかるか

感情労働論の立場に立てば、このようなポジティブな影響の存在は根拠を揺るがす事態とあってよいかもしれない<sup>2</sup>。もともと感情労働論は対人サービス労働者の感情世界におけるネガティブな影響を予測する理論であり、ポジティブな影響を説明する理論的枠組みが存在していないからである。そのため感情労働論の立場を維持するためには、感情労働のうちネガティブな要素とポジティブな要素を区別して論じるというような理論の修正が必要となる。

この有力な修正のひとつに感情不協和 (emotional dissonance) の理論がある。Abraham (1998) によれば感情不協和とは「表出された感情と経験された感情の葛藤」と述べ、これが感情労働でのネガティブな影響を与えている。つまりたとえば「本当は違うのに患者の前で明るく振る舞うことがある」(荻野ら 2004) というような、自分が感じている感情と異なる感情を表出しなければならないという場合に対人サービス労働者は強いストレスを感じるようになるとして、感情労働におけるネガティブな影響が生じる場面を特定しようとする。この感情不協和の理論はたいへん有力な説であり、のちに検討する表情共振論を補完する要素<sup>3</sup>を持つが、しかし感情不協和の理論はネガティブな効果の説明にとどまり、ポジティブな影響がなぜ生じるのかについては説明していない。

また別の修正の試みとして資源保全論がある (Brotheridge & Lee 2002)。この資源保全論 (Conservation of Resources Model) は感情を演じることの支出と報酬とのバランスの崩れからバーンアウトを説明しようとする。そして感情労働には感情を演じるというコストだけではなく、顧客の感謝という社会関係からえられる報酬が存在するという。このような説明は対人サービス労働のポジティブな側面を特定したという点で評価できる。ただしこの説明は、ポジティブな影響の要因、ネガティブな影響の要因という関連する独立変数を複数用意するという折衷的説明である。このような場合、バーンアウトは個々の要素の総和として決まり、たとえば要素全体のバランスが大きく壊れてバーンアウトに陥るような現象をうまく説明することはできないかもしれない。

それぞれの感情労働論の修正は当初の感情労働論の説明よりも洗練されているが、しかし、

2 この点については「感情労働することが燃え尽きを引き起こすかのような理解が見られるものの、実は Hochschild はそうした単純な因果連関を主張していない」という異なる見解も存在する (三橋 2008:586)。ただ感情労働論は感情疎外論であるとするならば、むしろ一定の理論的修正が求められていると考えたほうがよいのではないかと。

3 この後に述べる表情共振論の立場を延長すると、対人サービス労働の中核は他者との感情の共振 (resonance) を利用して他者に働きかける労働ということになる。その場合、自己と他者の感情の不協和 (dissonance) は大きなストレスをあたえるものであるとともに、それが固定化すると働きかけの失敗でもあることになる。

ネガティブ・ポジティブの両方を生じる対人サービスの特質について十分に踏み込んでいないように見える。むしろ対人サービス労働は本質的にポジティブ、ネガティブな感情を強く感じる労働なのではないだろうか。以下に著者の表情共振論の立場を説明し、そこから作業仮説を提示してみたい。

### 3. 表情共振論の立場からの仮説 ポジティブ・ネガティブな感情を共振

#### 感情の相互作用の存在

ここで注目したいのは、対人サービス労働にはその対面する相手との感情の相互作用が強く作用するという点である。

感情労働論は対人サービス労働者個人の感情経験に焦点をあてるが、対面する相手との感情的な相互作用を重視しない。感情労働論では、感情労働を自己の感情をコントロールする労働として規定しており、他者の感情と相互作用を持つ労働として説明しているわけではない（石橋 2010 を参照）。感情労働者は、業務上の公式・非公式に成立している感情規則に影響をうけ、その感情規則が定める感情表出を演じる。感情労働者が影響をうけるのは、他者の感情ではなく、適切な場面での感情表出を定めた感情規則である。このような感情労働とは、いわば事前に用意された台本にしたがって、自分の気持ちを押し殺し、規則どおりの感情表出を演技することである。この感情労働論においては同じ舞台にいるはずの他者が存在していないようにさえ見える。

しかし対人サービス労働者の感情経験はむしろ他者（利用者・クライアント）との感情の相互作用に大きな影響をうけるものではないだろうか。たとえば介護職に実施した次のアンケート調査結果は、こうした利用者との感情の相互作用の存在を示している。

利用者の笑顔に喜びを感じる (N=2,729) 82.6% (複数回答：他の選択肢は略)  
介護労働安定センター，2008，「介護施設雇用管理実態調査」

	とてもあてはまる	ややあてはまる	どちらともいえない	あまりあてはまらない	全くあてはまらない
入居者の笑顔に喜びを感じる (N=580)	62.4%	27.9%	3.6%	0.7%	0.0%

介護労働安定センター，2005，「介護労働者のストレスに関する調査」

これらの調査結果によると、80%~90% という圧倒的多数の介護職は「笑顔に喜びを感じる」と回答していることになる。この調査結果は対人サービス労働の感情経験に笑顔が大きな影響をあたえていることを示している。

感情労働論の立場にたてば、この「利用者の笑顔に喜びを感じる」という介護職の回答は感情規則にもとづいて深層演技した回答であるということになるのかもしれない。しかしこの調査では「笑顔に喜びを感じる」と並んで、「人や社会に役立つことをしているという実感がある」かどうか設問しているが、こちらの回答はわずか31.0% でしかない（介護労働安定センター2007）。もし望ましい回答を深層演技しているとすれば、どちらの回答も同じように高い支持があるはずである。そのように考えると、これらの回答は望ましい感情規則を深層演技しているというよりも、介護職の実感を示しているといえるのではないだろうか（石橋 2011）。つま

り介護職は「笑顔」を通じて、ポジティブな感情の相互作用を経験しているのである。

ただし対人サービス労働ではポジティブな感情の相互作用だけが生じるわけではない。ネガティブな相互作用が生じる場合もある。たとえばネガティブな影響をあたえている例として、がん患者を多く抱える大病院で勤務し燃え尽きてしまった看護職にたいして質的な調査をおこなったインタビュー事例をあげておく。この看護師は燃え尽きた状況について次のように答えたという。

で、もうむなしくてね、何にも言ってもあげられない。向こうが訴えても「治るわよ！」なって馬鹿みたいなこと言えないですからね、もうその苦痛たるやね……。結局その当時そのことでずっと悩んで、結局ね、私ね、ニヒリズムにだんだんなっていくんですよ。 「何を言っても結局同じことじゃない」「どうせそっち逝くんだから」ってこんな感じになっちゃって。(三橋 2008: 581)

ここではケアの対象者の苦痛が看護師の苦痛に転化している。つまり苦痛が共振しているのである。利用者との感情の相互作用は、対人サービス労働者に多かれ少なかれ共振的な影響をあたえてしまうといつてもよいようである。そしてこの看護師はそのような感情の共振にたいして防衛機制を働かせていると解釈することができるだろう。

また興奮して大声をあげる利用者がいると、思わず同じように怒ってしまう場合もある。つまり興奮や怒りも対面的関係のなかで共振的に作用するのである。次の事例は宅老所に勤務する新人介護職の日記である。

スミエさんは興奮したら、落ち着いてもらうのが大変で、つい自分も同じように怒ってしまいます。いけないと思いつつ、もっと広い心でスミエさんを受け入れることができる器量があればいいと思います。いつも自己嫌悪に陥ります。(中迎聡子 2007)

つまり対人サービス労働は人と対面するという業務の特質上、他者との感情的な相互作用が必然的に生じてしまう労働といつてもよい。しかもこの感情経験は、他者の感情経験と共振的な関係がある。むしろ対人サービス労働は、このような感情の共振作用にどのように向きあっていくかが問われる労働といつてもよいのではないだろうか。

## 表情共振論

対面的関係のなかでは感情の相互作用が生じる。この点に着目するのが表情共振論である。ここで表情とは感情が身体的表出をとまなうことであると定義しておきたい。つまり対人関係のなかで感情を共振させる媒体が表情である。典型的には顔に表情が表れることが多いが、ここでは声の調子やしぐさなども表情に含めるものとする。

対面的 (face to face) 関係においては、他者との感情の共振が多かれ少なかれ生じてしまうものである。私たちは満面の笑顔を浮かべている人がいると、思わずこちらもニコニコしてしまったり、イライラしている人がいると思わずイライラしてしまう。このような共振作用があるからこそ、接客業の対人サービス労働ではお客に快適さをあたえるために笑顔を維持しようとする。表情は共振するからこそ、笑顔が相手の心地よさにつながるのである。

このような表情の共振は、人間の心理的発達のごく初期から生じている。伝染泣きという現

象は、一人の赤ん坊が泣き始めると同じ部屋にいる他の赤ん坊も泣き始めるという現象である。またわずか生後2~3週間の新生児においても、表情の模倣する能力があることが分かっている (Meltzoff & Moore 1977)。つまり新生児の前で、口をひく、あけるなどの動作を繰り返すと、赤ん坊も同じ表情を繰り返すことができる。また数カ月すると、社会的微笑が生まれ、養育者との間で笑顔を交わすことが可能になるといわれる。

また喜びおよび怒りの表情の写真を成人に提示すると、筋電計 (EMG) が同じ表情の筋肉の収縮が生じるという (Dimberg 1982)。このような表情を同調させる現象を指摘する心理学領域および隣接領域の研究を広範にレビューしたハットフィールドら (Hatfield et al. 1994) は、その現象を感情伝染 (emotional contagion) と呼ぶことを提案している。こうした心理学的研究が示しているのは、私たちが対面的関係のなかで無意識のうちに、そしてきわめて迅速に他者と表情 (感情) を共振させる能力を持っているということである。

表情の共振とは、別の言い方をすれば、正のフィードバックする性質を持っているということでもある。ある表情が相手の表情を誘発し、またその誘発された表情がその相手の表情を誘発する。つまり最初の感情表出が互いの感情表出を誘発し拡大する性質を持っているということでもある。このような表情のフィードバックは、対面的相互作用のなかで生じた小さな表情のゆらぎを拡大させる性質がある。このことは日常のなかでもよく生じている。落し物を拾ってくれた人に笑顔でお礼をいったあとで、親しく話をするようになることもあるだろう。または逆に、挨拶を忘れて気まづくなってしまった相手と、その後、よそよそしい関係を変えられなかったりする。

比喩を使えばこの現象は音響設備でのハウリングの現象と似ている。マイクとスピーカーの音量がフィードバックループに入ってしまうと、さまざまな音のゆらぎを拡大して、ハウリングが生じる。そしていったん共振が始まってしまうと、それをコントロールすることは難しくなる<sup>4</sup>。たとえば対面的相互作用で、いったん些細なことで思わずカッとなくなってしまうと、相手のカッとした感情が生んで、我を忘れた大ゲンカに発展してしまうようなことがある。または些細なことがきっかけで、相手と親密な関係に発展していくことがある。または教室のなかで生じた小さな冗談が大笑いになり、場がなごむことがある。そしてみんな大笑いしているときには、一般的には失礼な発言も冗談として受けとられる。つまり表情の共振は、個々の行為者の意図に必ずしも還元できないような、相互作用の独自の場を作りだす。

このような現象は、人とモノとの関係のなかでは生じない。いわば人と人との対面的相互作用のなかで成立する現象である。そして対人サービス労働とは、この表情の共振が不可避に存在する労働とってよいのではないだろうか。

#### 4. 仮説の提示

このような表情共振という視点からバーンアウト現象にたいしてどのような説明ができるのだろうか。

感情労働論はバーンアウト尺度の平均値がネガティブな方向に押し上がることを予測する。

4 コントロールできない状況に陥らないために、自我が一定の独立を守ろうとしたり、または相手と適切な距離をとることを求めるような感情規則が作動することがあるだろう。従来の対面的相互作用の社会学は自我と意味の二つの要素として記述される (Mead 1934=1995) ことが多いが、表情共振論は対面的相互作用を、表情の共振、自我、意味 (たとえば感情規則) の3つの要素が作用する場としてとらえる。

しかし表情共振論の立場にたてば、共振のフィードバックが作用して、ポジティブ、ネガティブの両方にばらつきを大きくすると予測できる。これまでの計量的なバーンアウトの研究はバーンアウト（または職務満足度）の平均値に関心を払い、感情労働が誤差に埋もれないネガティブな影響を受けているかどうかを検証しようとしてきた。しかし先にみてきたように、研究の結果は安定せず、そしてポジティブ、ネガティブの効果の両方が指摘されている。つまり感情労働、つまりクライアントへの情緒的な接触が必要な職種では笑顔を交わし合うようなポジティブな共振が生じる場合もあれば、イライラしたり、怒りが拡大する現象が生じる場合もある。そしてその怒りや憎しみが拡大すれば、その人間関係がギクシャクしたものに陥り、ストレスを発生させる。そしてバーンアウトのような、燃え尽きていく現象が生じるといえるのではないだろうか。

このような表情共振論の立場から、以下に計量的な研究において検証可能な仮説を提示しておこう。

### 仮説1 標準偏差が大きくなる

第1の仮説は、対人サービス労働が表情を交わすような密度の濃いものであればあるほど、バーンアウト（または職務満足度）のばらつきが大きくなる、というものである。つまり対面的相互作用の密度が高く情緒的接触が増える労働であればあるほど、バーンアウトや職務満足度の標準偏差が大きくなるだろう。

これはつまり対人サービスにおいて、ポジティブな人間関係やネガティブな人間関係の両方が形成されやすいということでもある。つまり笑顔を交わし合い良好な人間関係が作られる場合もあれば、逆にギスギスとした人間関係が作られてしまう場合があるということである。

この仮説の確認できる標準偏差を記載した論文は意外に少ないが、この仮説に近い集計結果を掲載している研究も存在する。たとえば宇良ら（1995）は特別養護老人ホームの介護職員のストレスを施設規模とそのリーダーシップのあり方で分析しているが、その集計結果を、この仮説の視点で再読すると、小規模施設勤務者は大規模施設勤務者にくらべて、「利用者とのコンフリクト」というストレスの値の標準偏差が大きくなっていることがわかる<sup>5</sup>。

もしここで述べた仮説が正しいとすれば、感情労働とバーンアウトとの関係を検証する計量的研究の結果が安定しないのはこの標準偏差の大きさが理由かもしれない。標準偏差が大きいとはつまり誤差が大きいということでもある。平均値の差を検証しようとするときに、誤差に埋もれ、かく乱されるといえることが予想される<sup>6</sup>。

5 宇良ら（1995）の共分散分析表より（抜粋）

施設規模－リーダーシップ	利用者とのコンフリクト
小－低	52.2 ± 10.6(158)
小－高	48.9 ± 10.3(149)
中－低	51.0 ± 11.2(86)
中－高	46.8 ± 8.6(151)
大－低	51.7 ± 9.9(175)
大－高	49.4 ± 8.7(132)

±標準偏差 ( )内の値：人数

6 対人サービス労働を計量化しようとするさいに、対人相互作用の個性性が誤差となり、結果が安定しない現象が生じる場合がある。その例として、介護を時間で計量化する研究がたどったプロセスの知識社会的分析(石橋 2006)を参照。

## 仮説2 個々の人間関係が大きな影響をあたえる

そして仮説の2つ目は個々の人間関係がバーンアウト（または職務満足度）を直接に大きく規定するというものである。

先に述べたように、表情（感情）の共振は、些細なきっかけを拡大する。たまたま同郷出身者であると分かったとか、最初に挨拶を交わし損なった、冗談でいったことが通じなかったなどの些細なことがその後の相互作用を大きく規定し、和やかな人間関係を生んだり、逆に人間関係をこじらせたりする。つまりいわゆる個々の「人間関係」といわれるものがバーンアウトや職務満足度にもっとも大きな影響をあたえるだろう。

実際、いくつかのバーンアウトや職務満足度の研究では、人間関係がもっとも大きな影響をあたえているという結果が報告されている。たとえば上野ら（2010）の施設介護職員を対象とした研究では、バーンアウトを強く規定していたのは「利用者とのかかわり」と「チームワーク」だと報告している。これらのバーンアウトとの相関係数はそれぞれ-.465と-.438と、こうした研究のなかではかなり高い相関である。

また大和（2008）は、介護労働安定センターが実施した平成18年度の介護労働実態調査のデータをさまざまな要因<sup>7</sup>によって2次分析（重回帰分析）し、仕事の満足度にもっとも影響をあたえたのは「利用者との人間関係」であり、次いで「教育訓練・能力開発のあり方」「職場の人間関係、コミュニケーション」であると報告している。

これらの調査結果は、いずれも利用者および職場スタッフとの「人間関係」があたえる影響が大きいことを示している。つまり人間関係は、利用者であろうと同僚のスタッフであろうと、ともに人の感情世界に大きな影響を及ぼす。ただし個々の人間関係が大きな影響をあたえるといっても、他の労働条件や職場環境などの要因が無関係であるという意味ではない。そうした要因がきっかけとなりながらも、当事者は直接的には人間関係の問題として強く認識するということではないだろうか。

## 仮説3 感情規則の強さに応じて、U字カーブを描く

最後の仮説は、「笑顔で接しなさい」などの感情規則の強さによって、バーンアウトは直線的ではなくU字カーブのような曲線を描くだろうというものである。

この仮説は感情労働論との違いを明確にするための仮説である。ここで想定する感情規則は対人サービス労働にもっとも典型的な「利用者のにこやかにしなさい」「明るく挨拶をしよう」というポジティブな表情表出に関する感情規則である。感情労働論の予測では、感情規則が強くなることで要求される感情コストが高くなる。そしてバーンアウトは上昇し、職務満足度は下降すると予測する。しかし表情共振論は、こうした感情コストの影響よりも、対人関係のなかで生じる感情共振の影響が大きいと予測する。つまりその場合、ポジティブな共振をいかに作りだすかが重要となる。出会いにおいて、多少とも自己の感情をコントロールし小さな笑顔を作り出すほうが、結果的にポジティブな感情の共振を生み、対人サービス労働がスムーズに進むだろう。その意味で、「笑顔を接しよう」という適切な感情規則は、ネガティブな関係に陥ることを抑制するのではないか。

しかし当然、あまりにも強く感情規則が強制されたり、作為的な感情コントロールが強制さ

7 独立変数としてこの研究では次のものを設定している（大和 2008）。仕事の内容・やりがい、賃金、人事評価・処遇のあり方、労働時間・休日等の労働条件、勤務体制、職場のハード面での環境、職場の人間関係・コミュニケーション、雇用の安定性、福利厚生、教育訓練・能力開発のあり方、利用者との人間関係。



れる場合には、バーンアウトは上昇し、職務満足度は下降するだろう。つまり感情労働による感情規則が労働者の感情世界にあたえる影響は一方が強くなれば一方も強くなるという直線の関係ではなく、U字曲線の関係であるのではないだろうか。

## 5. 表情共振論とバーンアウト

以上、対人サービス労働とバーンアウト尺度との関連について仮説をあげてみた。端的に言えば、対人サービス労働の性質はバーンアウト尺度の平均値ではなく、ばらつき（標準偏差）となって現れるのではないかということである。

対人サービス労働は、直接的で対面的な相互作用が存在するために、モノに働きかけるような労働とは異なって、表情（感情）の共振が生じ、その感情経験はポジティブ、ネガティブ両極に広がる傾向を見せる。そのため対人サービス労働では、強い喜びを生じることもあれば、強いストレスを生じることもある。

対人サービス労働のネガティブ、ポジティブな両極へのばらつきの大きさがバーンアウトを生むことを図で示すと次のようになる（図1）。感情労働論は対人サービス労働者に共通してネガティブな影響があると考え、バーンアウト尺度平均値がネガティブな方向に大きくなることを予測する。それにたいして本稿の仮説は、バーンアウト尺度のばらつき（標準偏差）が大きくなることで、バーンアウト症候群に陥る人が一定数生じてしまうという仮説でもある。

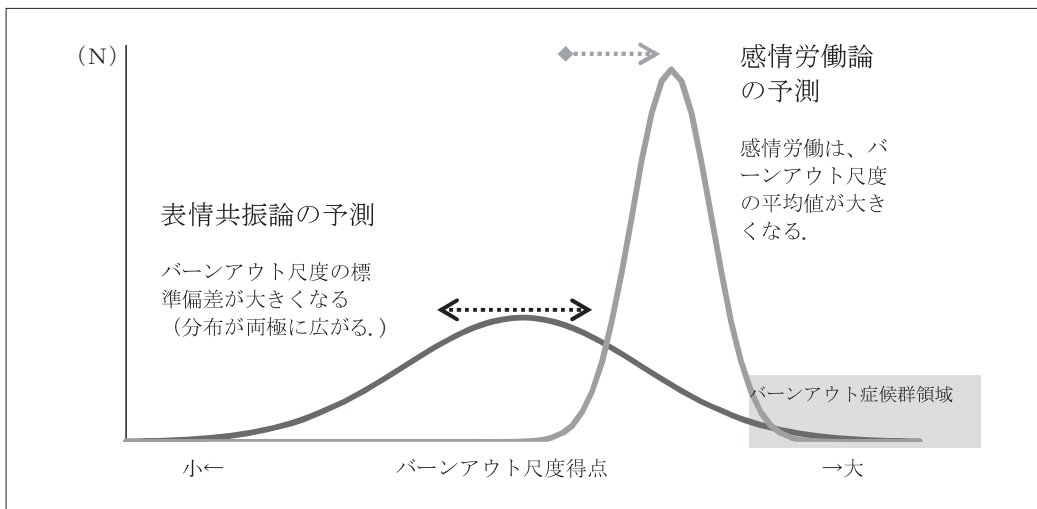


図1 表情共振論の予測と感情労働論の予測の違い<sup>8</sup>

また表情共振論は対人サービス労働に生じるとされる過剰な献身が生じるメカニズムも説明するだろう。表情共振論は、互いの感情世界が互いに誘発することで、対面的関係が互いの感情を増強する作用を予測する。つまり過剰なやりがいや献身がこのなかで生じてしまうことが

8 図では正規分布を描くように描いているが、正規分布すると予測しているわけではなく、便宜的に描いているにすぎない。

ありえる。たとえば「笑顔に喜びを感じる」という感情の共振が過剰に生じてしまえば、逆に自己の限界を超えた業務への関与が生じる場合もあるだろう。しかしこの関与が互いの過剰な期待に答えられないような限界に達すると、今度は逆にネガティブな共振に大きく変化する。このような変動の大きさがバーンアウトを生むというメカニズムの存在も指摘できるかもしれない。

感情労働論はこのような過剰な関与が生じる理由を感情規則の存在に求めていた。たとえば「相手に満足してもらえよう笑顔を維持し献身的にサービスを提供しなければならない」というような感情規則の存在である。このような公式、非公式に成立している感情規則を過剰に内面化し深層演技する可能性があるとしていた。しかしこうした過剰な関与のメカニズムは相互作用の外部にある感情規則でなく、その相互作用の内部に生じるのではないだろうか。つまり対面的相互作用は、表情の共振によって両極に大きく不安定に変動する性質を持っているということである。

以上述べてきた仮説は、対人サービス労働の特徴は何なのかについての仮説でもある。対人サービス労働特有のバーンアウトという現象が存在するとすれば、それは対人サービス労働が主体—客体図式には還元できない共同主観的な表情の共振現象が存在するためだろう。モノに働きかける労働とは異なり、対人サービス労働者の感情世界は働きかけの対象である他者に開かれている。いいかえれば、対人サービス労働は人と人との間で、喜びとともに、つらさやしんどさを強く感じる労働である、ということができるよう思う。

以上、本稿はバーンアウト現象を説明する感情労働論に代わる仮説を提示した。しかし当然、これらの仮説は今後の検証を待つ仮説でもある。

### 参考文献

- Abraham, Rebecca, 1998, "Emotional dissonance in organizations: Antecedents, consequences, and moderators", *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 124(2) : 229-246.
- Adelmann, Pamela K., 1995, "Emotional labor as a Potential Source of Job Stress", Lawrence R. Murphy, Steven L. Sauter ed., *Organizational Risk Factors for Job Stress*, Washington, DC : American Psychological Association.
- Brotheridge, Céeste M. & Raymond T. Lee, , 2002, "Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor", *Journal of Occupational Health Psychology*, 7(1) : 57-67.
- Dimberg, Ulf, 1982, "Facial reactions to facial expressions", *Psychophysiology*, 19 : 643-647.
- Hatfield, Elaine, John T. Cacioppo & Richard L. Rapson, 1994, *Emotional contagion*. New York : Cambridge University Press.
- Hochschild, Arlie Russell, 1983, *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley : University of California Press. (=2000, 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.)
- 石橋潔, 2006, 「二つの社会関係を持つ介護—介護の計量化をめぐる」『西日本社会学年報』5 : 19-29.
- , 2010, 「表情を交わし合う相互行為—行為論およびケアとの関連において」『福祉社会学研究』7 : 73-98. (第一回福祉社会学会奨励賞)

- , 2011, 「介護労働における表情相互作用の計量的分析—『笑顔に喜びを感じる』」『久留米大学文学部紀要 情報社会学科編』6: 1-13.
- 介護労働安定センター, 2005, 「介護労働者のストレスに関する調査報告書」[http://www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/h16\\_chousa\\_02\\_s\\_houkokusyo.pdf](http://www.kaigo-center.or.jp/report/pdf/h16_chousa_02_s_houkokusyo.pdf) (閲覧日: 2010/12/29)
- 介護労働安定センター, 2008, 「平成 19 年度介護施設雇用管理実態調査結果報告書」[http://www.kaigo-center.or.jp/report/h19\\_t\\_chousa\\_01.html](http://www.kaigo-center.or.jp/report/h19_t_chousa_01.html) (閲覧日: 2010/12/29)
- 小村由香, 2004, 「感情労働における『自己』——感情労働がポジティブな経験となるための条件」『社会学年誌』45: 67-82.
- 久保真人, 2004, 『バーンアウトの心理学』サイエンス社.
- Mead, George Herbert, 1934, *Mind Self and Society*, Chicago: University of Chicago. (=1995, 河村望訳『精神・自我・社会』人間の科学社.)
- Meltzoff, Andrew N. & M.KeithMoore, 1977, "Imitation of Facial and Manual Gestures by Human Neonates", *Science*, 198: 75-78.
- 三橋弘次, 2008, 「感情労働で燃え尽きたのか? ——感情労働論とバーンアウトとの連関を経験的に検証する」『社会学評論』58(4): 576-592
- 中迎聡子, 2007, 『介護戦隊いる葉レンジャー参上—若者が始めた愛と闘いの宅老所』雲母書房.
- 小口孝司・安藤清志・長縄久生, 1998, 「対人サービス業従事者のパーソナリティ」『産業・組織心理学研究』12(1): 39-48.
- 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(4): 371-377.
- 大和三重, 2008, 「介護労働者の仕事の満足度と離職意図に関する実証研究」『老年社会科学』30(2): 256.
- 須賀知美・庄司正実, 2008, 「感情労働が職務満足感・バーンアウトに及ぼす影響についての研究動向」『目白大学心理学研究』4: 137-153.
- 上野徳美・山本義史・林智一, 2010, 「職場の人間関係と職場環境・職務内容の評価が高齢者ケア専門職のバーンアウトに及ぼす影響」『臨床心理学』10(2): 255-267.
- 宇良千秋・矢富直美・中谷陽明・巻田ふき, 1995, 「特別養護老人ホームの介護職員のストレスに対する管理者のリーダーシップと施設規模の影響」『老年社会科学』16(2): 164-170.
- Wharton, Amy S., 1993, "The Affective Consequences of Service Work: Managing Emotions on the Job", *Work and Occupations*, 20(2): 205-232.
- Zapf, Dieter, 2002, "Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations", *Human Resource Management Review*, 12: 237-268.
- Zapf, Dieter, Christoph Vogt, Claudia Seifert, Heidrun Mertini & Amela Isic, 1999, "Emotion Work as a Source of Stress: The Concept and Development of an Instrument", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8(3): 371-400.