

科学研究費助成事業（科学研究費補助金）研究成果報告書

平成 24 年 4 月 1 日現在

機関番号：12102

研究種目：基盤研究（C）

研究期間：2009～2011

課題番号：21530713

研究課題名（和文）

感情労働における感情処理プロセスに着目した健康増進プログラム開発のための基礎研究

研究課題名（英文）

A fundamental research to develop a health promotion program with focusing on emotion management processes in emotional labor.

研究代表者

湯川 進太郎（YUKAWA SHINTARO）

筑波大学・人間系・准教授

研究者番号：60323234

研究成果の概要（和文）：

現代社会において重要性を増す感情労働は労働者にバーンアウトをはじめとしたネガティブな影響を及ぼすことが指摘されている。その一方で、それらの影響をいかにして低減するかという具体的な介入方略の提言はほとんど行われていない。本研究では、感情労働者はストレスフルな感情統制を職業上回避できないという前提に立ち、介入可能性を探るため、感情労働プロセスの再検討を行った。また、感情開示方略を応用して感情労働者のバーンアウト低減を試みる介入的検討を実施した。この結果、感情労働者にとって、感情労働の事後的な影響プロセスである副次的プロセスおよび、その際に生じる副次的感情が、バーンアウトに大きな影響力を有していることが示された。また、筆記開示方略を応用し、副次的感情の開示を行う実験手続きを試みた結果、副次的感情を開示した感情労働者のバーンアウトや感情的不協和得点が低下する結果が得られた。これらの結果から、感情労働における副次的プロセスの重要性と、ネガティブな影響を低減させる一方略として、副次的感情に着目した感情開示の活用の有効性が示唆された。

研究成果の概要（英文）：

In recent years, emotional labor has been gaining its importance in the society. It is indicated that emotional labor could have negative influences such as burnout on workers, however, there are few studies have considered about the strategies to reduce such negative impacts. In the present study, we assumed that emotional laborers cannot avoid stressful emotional management during their work time. We tried to reconsider emotional labor process, and tried to apply emotional disclosure paradigm to reduce burnout among workers. The results suggested that the secondary process and secondary emotions, that is, the ex-post emotional labor process and post hoc evoked emotions had a significant role in burnout. And the experimental intervention of applying writing paradigm to secondary emotion disclosure showed the reducing effect of burnout in the participants who wrote secondary emotions. These results indicated that the importance of secondary process in the emotional labor, and the potency of emotional disclosure about secondary emotions as a way of the reduction in negative effects of emotional labor.

交付決定額

(金額単位：円)			
	直接経費	間接経費	合 計
21 年度	1,000,000 円	300,000 円	1,300,000 円
22 年度	900,000 円	270,000 円	1,170,000 円
23 年度	1,200,000 円	360,000 円	1,560,000 円
年度			
年度			
総 計	3,100,000 円	930,000 円	4,030,000 円

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：健康心理学

1. 研究開始当初の背景

サービス産業の発展が著しい現代社会において、労働者の多くは、職業的役割に基づき、職務中に抱く感情の抑制あるいは表出を適切に行う“感情労働 (emotional labor)”に携わっている。感情労働で労働者は、職務上の必要性にしたがって、実際に感じている感情を隠蔽したり、何らかの感情を自己誘発したりする感情管理を行う必要がある。これらの感情管理は、職務上は望ましい行動である一方で、労働者のバーンアウトの促進や離転職等に結びつくネガティブな要因となることが明らかにされている。しかし、これまでの研究では、感情労働プロセスへの具体的な介入方略に関する検討はほとんど行われておらず、労働者の健康増進に応用可能な知見の蓄積が極めて限られていた。また、海外における感情労働研究の進展に比べて、本邦における実証的研究が立ち遅れていることも課題とされた。

2. 研究の目的

本研究の主要な目的は、以下の2点であった。すなわち、第一には、ネガティブな影響の低減という視点から感情労働プロセスの再検討を実施し、介入可能性に関する実証的知見を得ること、第二には、この結果を踏まえながら、感情労働者の精神的健康の維持・増進に寄与しうる実践的、応用的手法に関する具体的方略の検討を行い、臨床的な介入方略に関する示唆を提示することであった。

3. 研究の方法

本研究では、可能な限り実際に行われている感情労働に即した知見を得るために、対人的業務に従事している現職の社会人を主な対象として、調査および実験手続きが行われた。

(1) 縦断的調査

感情労働プロセスの因果性を明らかにするために、インターネット調査を活用し、日

本全国の現職の社会人を調査対象とした縦断調査を実施した。本調査においては、副次的感情および感情労働がバーンアウトに及ぼす影響プロセスを、6ヶ月のインターバルを設定した縦断調査によって明らかにした。

(2) 実験

抑制された感情を紙に書き出すことによってポジティブな効果を得られるとされる筆記開示法を応用し、副次的感情をEメール上において一定期間開示することを通じて、バーンアウトの低減効果を得ることを目的とした、実験手続きを実施した。対象者は感情労働に携わる社会人であった。実験手続きは図1に示す通りであった。実験条件としては以下の3群、すなわち、副次的感情を開示する実験群、睡眠時間や食生活といった内容の開示を行う統制開示群、および、開示手続きを行わない統制無開示群が設定された。開示期間は3週間とし、開示期間の直前および直後、その後さらに6週間のフォローアップ期間を経た時点における、バーンアウト、感情的不協和、事後的な職務想起頻度の各得点の変化を調べた。

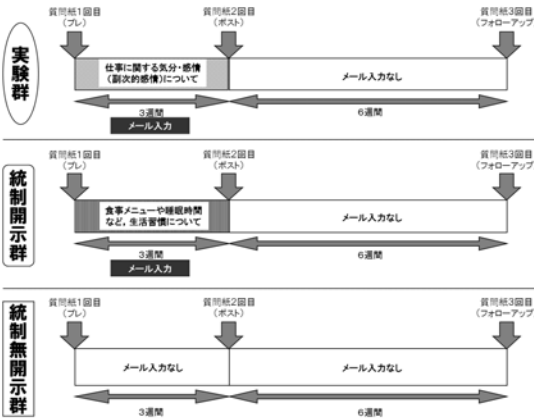


図 1. 副次的感情の開示に関する実験手続きのフロー。

4. 研究成果

(1) 副次的プロセスの解明

縦断的調査によって得られたデータを階層的重回帰分析によって検討した。その結果、感情労働プロセスにおいては、反すうや EI といった個人差に関する諸変数をはじめ、先行研究によって主張されてきた感情労働に関する諸下位概念に比べて、職務を離れた後の事後的な過程（副次的プロセス）の中で惹起される副次的感情が、バーンアウトに対してより強い影響力を持っていることが明らかとなった。したがって、感情労働におけるネガティブな影響を低減するためには、これまでのように感情労働が行われている職務中のみに着目するのではなく、事後的な副次的プロセスにおいて惹起される副次的感情に対処することが重要であることが示唆された。副次的プロセスへの着目は、感情労働のネガティブな影響への対処可能性が、ネガティブ経験を回避し難い職務中のみならず、行動や思考を自己選択し得るプライベートな時間帯に存在することを明らかにしたという意味においても重要な知見と考えられる。

(2) 筆記開示方略の応用効果

副次的感情がバーンアウトに対して大きな影響力を有することを踏まえ、副次的感情を開示することでバーンアウト低減を試みる実験的手続きを実施した結果、副次的感情の開示を行った実験群の協力者のバーンアウト総合得点、感情の不協和、職務の事後的想起頻度が有意に低減するという結果が得られた（図2～図4）。分析対象となったデータ数が少ないといった限界は認められるものの、本知見は、これまでほとんど示されてこなかった感情労働プロセスへの介入方略について、副次的感情に着目すること、および、感情開示方略を応用することの有効性を示す知見であると考えられる。

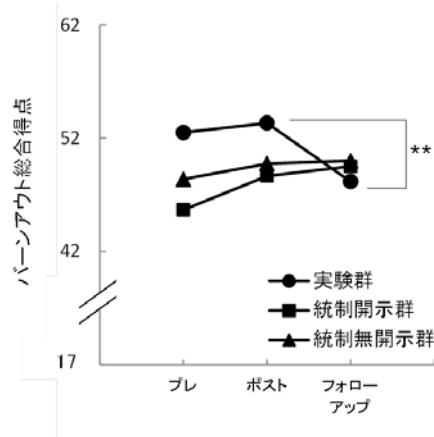


図2. 介入研究によるバーンアウト総合得点の推移。

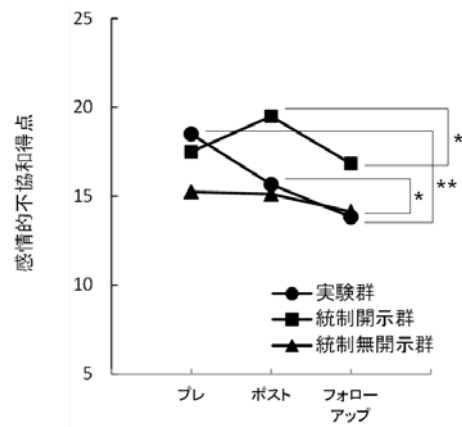


図3. 介入研究による感情的不協和得点の推移。

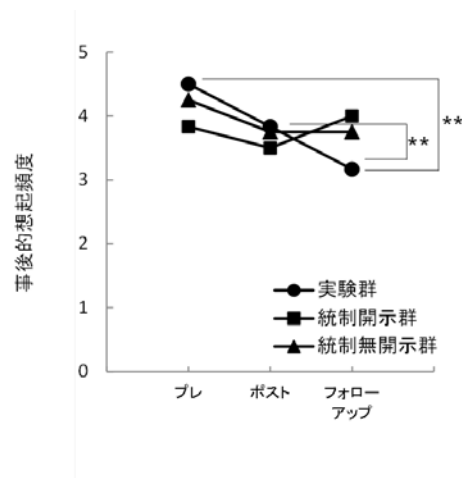


図4. 介入研究による職務の事後的想起頻度得点の推移。

(3) 尺度の翻訳および作成

一連の研究を通じて、副次的感情尺度、日本語版感情労働尺度を作成した。副次的感情尺度は、感情状態に関する既存の心理尺度から18項目を選択し、一部の項目の文言を修正したものを尺度項目としてランダムに配列した。因子分析を行った結果、4因子16項目から構成される副次的感情尺度が構成された。また、日本語版感情労働尺度は、海外において用いられることが多い主要な感情労働尺度である Emotional Labour Scales (Brotheridge & Lee, 2003) を、原著者の許諾を得た上で和訳して作成され、十分な信頼性と妥当性が確認された。さらに、感情労働において重要視される概念のひとつである感情的不協和概念を、より詳細かつ多面的に測定可能にする多面的感情的不協和尺度を新規に開発するため、基礎的データを調査によって収集した。

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 3 件)

- (1) 関谷大輝・湯川進太郎 (印刷中). 副次的感情の開示による感情労働者のバーンアウト低減の試み—携帯電話の電子メール機能を活用して— 感情心理学研究, 査読有
- (2) 関谷大輝・湯川進太郎 (2010). 感情労働の諸相—表層演技, 深層演技と副次的プロセスに着目して— 筑波大学心理学研究, 査読有, 39, 45-56.
- (3) 関谷大輝・湯川進太郎 (2009). 対人援助職者の感情労働における感情的不協和経験の筆記開示 心理学研究, 査読有, 80, 295-303.

〔学会発表〕(計 6 件)

- (1) Sekiya, D., & Yukawa, S. (2011) Disclosing secondary emotions through expressive writing using cell phone text messages reduces burnout in emotional laborers. Proceedings of the V meeting of the (Non) Expression of Emotions in Health and Disease, 151. (Tilburg, The Netherlands, 2011 年 10 月 23 日)
- (2) Sekiya, D., & Yukawa, S. (2011). Longitudinal study of the effects of secondary emotions in emotional labor. Proceedings of the XV meeting of the International Society for Research on Emotions, 248. (Kyoto, Japan, 2011 年 7 月 28 日)
- (3) 関谷大輝・湯川進太郎 (2010). 学生を調査対象者とした感情労働研究は有効か? —社会人および学生の調査結果の比較から— 日本心理学会第 74 回大会発表論文集, 82 頁. (大阪大学, 2010 年 9 月 20 日)
- (4) 関谷大輝・湯川進太郎 (2010). 携帯電話の E メールを活用した感情開示効果の検討 —感情労働を行う現職の社会人を対象に— 日本感情心理学会第 18 回大会 プログラム・予稿集, 30 頁. (広島大学, 2010 年 5 月 29 日)
- (5) 関谷大輝・湯川進太郎 (2009). 大学生が行う対人サービス活動のやりがい感, 効力感の低下・向上要因 —感情的不協和に伴う不快感に着目して— 日本感情心理学会第 17 回大会プログラム・予稿集, 31 頁. (徳島大学, 2009 年 5 月 30 日)
- (6) Sekiya, D., & Yukawa, S. (2009). A secondary process of job-related

emotion regulation: How can we intervene in emotional labor? Proceedings of the XVI meeting of the International Society for Research on Emotions, 128. (Leuven, Belgium, 2009 年 8 月 8 日)

6. 研究組織

(1) 研究代表者

湯川 進太郎 (YUKAWA SHINTARO)

筑波大学・人間系・准教授

研究者番号: 6 0 3 2 3 2 3 4

(2) 研究協力者

関谷 大輝 (SEKIYA DAIKI)

横浜市こども青少年局・北部児童相談所・
児童福祉司

研究者番号: 8 0 6 1 9 2 1 3