

氏名(本籍)	関 ^{せき} 谷 ^や 大 ^{だい} 輝 ^き (埼玉県)		
学位の種類	博士(カウンセリング科学)		
学位記番号	博甲第5784号		
学位授与年月日	平成23年3月25日		
学位授与の要件	学位規則第4条第1項該当		
審査研究科	人間総合科学研究科		
学位論文題目	感情労働における感情処理プロセスおよび介入方略に関する検討		
主査	筑波大学教授	医学博士	小玉正博
副査	筑波大学教授	博士(心理学)	岡田昌毅
副査	筑波大学教授	博士(医学)	高橋正雄
副査	筑波大学准教授	博士(心理学)	湯川進太郎

論文の内容の要旨

(目的)

近年、労働者のメンタルヘルス悪化が社会問題となる中で、職業上の要求に従って自分自身の感情を統制し、感情をある種の道具として職務に用いることが求められる“感情労働”が注目されている。感情労働は、労働者にとってストレスとなることが指摘されてきたが、この一因は、不適応的とされる感情抑制を労働者が強いられるためであると考えられる。しかし、従来の感情労働研究では、ネガティブな影響を低減する方略に着目した実証的研究は極めて少ない状況である。以上の議論を踏まえ、本論文の目的は、(a)感情労働プロセスへの介入を前提とした感情労働プロセスの再検討を実施すること、(b)抑制された感情の開示に適した方略である筆記開示法を応用し、労働者のバーンアウト低減を試みる実験的検討を行うこと、という2点とされた。

(対象と方法)

本論文では、社会人および大学生を対象とした6調査(質問紙、インタビュー、ウェブ調査)、探索的なデータ検討、および、社会人を対象とした2回の筆記開示実験からなる、計9研究を実施した。

(結果)

第5章(研究1)では、社会人を対象に質問紙調査(N=440)を実施し、アレキシサイミアおよび反すう傾向とバーンアウトの関連を検討した。また、第6章(研究2)では、大学生アルバイト(N=343)を対象に質問紙調査を行い、情動知能がバーンアウトを抑制する効果を検討した。これらの結果、感情同定の促進と、自己・他者の感情の認知や活用によって、バーンアウトが低減する可能性が示唆された。この結果を踏まえ、第7章(研究3)では、対人援助職者(N=20)を対象に感情的不協和経験に関する筆記開示実験を行った。この結果、感情的不協和経験を筆記開示した実験群において感情的不協和得点が減少したが、バーンアウト得点の減少は見られず、筆記開示のテーマ設定や、実験手続上改良が求められる課題が提起された。第8章(研究4)では、感情労働プロセスを再検討するため、社会人8名にインタビュー調査を実施した。その結果、職務中の感情作業のみならず、仕事に伴う事後的な感情喚起(副次的感情)が、二次的な影響過程(副次的プロセス)として労働者に大きな影響を及ぼしている可能性が示唆された。第9章(研究5)では、

副次的感情尺度の作成に参考となる基礎的データを得ることを目的として、研究3において実験群の協力者が開示した開示文データのうち、感情や思考に該当する記述を分析したところ、感情的不協和場面における感情状態と副次的感情は、密接に関連しながらも異なっている可能性や、感情価の網羅性に留意した尺度作成の必要性が示唆された。第10章（研究6）および第11章（研究7）では、副次的感情がバーンアウトに及ぼす影響について実証的に検討した。研究6では副次的感情尺度を作成し、900名の社会人を対象としたウェブ調査を実施した。また、研究7では、研究6と同様の質問紙をアルバイト経験のある大学生（N=200）を対象に実施した。これらの結果、反すうやEIといった個人差要因や、感情作業の諸要因よりも、副次的感情はバーンアウトに強く影響していることが明らかとなった。また、この傾向は大学生においても確認され、副次的プロセスの一般化可能性が支持された。第12章（研究8）では、社会人（N=248）を対象に縦断的調査をウェブ調査によって実施した結果、副次的感情が中期的にもバーンアウトに対して影響力を持っていることが因果的に明らかとなった。第13章（研究9）では、副次的感情の開示によるバーンアウト低減を目指し、社会人（N=20）を対象に筆記開示実験を実施した。本研究では開示手法を筆記用紙から携帯電話のEメール機能に改めたうえ、統制群を生活習慣の開示を行う“統制開示群”と、開示を行わない“統制無開示群”の2群に細分した。この結果、副次的感情の開示を行った実験群において、感情的不協和得点、職務の事後的想起頻度、バーンアウト得点が有意に低減するという結果が得られた。

（考察）

第14章では、実証的検討の結果を総括し、感情労働プロセスにおいて副次的プロセスが持つ影響の大きさおよび重要性を指摘したうえで、副次的プロセスを包含した感情労働プロセスモデルを提示した。本論文を通じ、感情労働プロセスにおいてバーンアウトを予防・軽減していくにあたっては、副次的プロセスへの着目と、副次的感情の適切な処理が重要であることが明らかにされた。また、これを実現する一方略として、筆記開示を応用した感情開示法の有効性と、実践場面での活用に関する考察を行った。

審 査 の 結 果 の 要 旨

感情労働という現代的なテーマにおいて、バーンアウトの低減という実践的な目的を設定し、質問紙調査による特性的相関研究に加え、インタビュー調査、縦断調査、ウェブ調査、文章データの分析、実験的介入といった種々の方法を用いて多角的な検証を行った研究である。具体的な成果として、副次的感情の重要性に関する新たな知見を得ており、さらに、本研究で試みられた筆記開示法によってバーンアウト低減効果が見られたように、応用的な意義も有している。臨床場面への適用方法の検討、追試実施の必要性など、今後の検討を要する部分もあるが、意欲的な研究として評価される。

よって、著者は博士（カウンセリング科学）の学位を受けるに十分な資格を有するものと認める。