The University of Osaka
Institutional Knowledge Archive

| | |
|---|---|
| Title | 対人援助職におけるバーンアウト・感情労働の関係性：精神的な疲労に着目する意義について |
| Author(s) | 土井, 裕貴 |
| Citation | 大阪大学教育学年報. 2014, 19, p. 83-95 |
| Version Type | VoR |
| URL | https://doi.org/10.18910/26905 |
| rights | |
| Note | |

*The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA*

https://ir.library.osaka-u.ac.jp/

The University of Osaka

# 対人援助職におけるバーンアウト・感情労働の関係性
## —精神的な疲労に着目する意義について—

土　井　裕　貴

**【要旨】**

本稿は、対人援助職従事者において近年問題となっているバーンアウト、バーンアウトに関わる概念として着目されている感情労働などについて概観し、その関係性と今後の研究展望、課題について述べたものである。バーンアウトと感情労働の関係については、感情労働の遂行自体がポジティブな面、ネガティブな面の両面を兼ね備えているという見解が主であること、更には感情労働ではなく、感情労働をしたくてもできない状況がバーンアウトに関係があるとの報告も見受けられ、複雑な関係性を取っているということが明らかとなった。共感疲労については、研究対象が限られており、今後の蓄積が必要だと明らかになった。これらの現状を踏まえ、バーンアウト、感情労働、共感疲労について検討した結果、それぞれの共通課題として質的なアプローチによる丁寧な記述が必要だということ、また、対人援助職の「しんどさ」を描くために包括的な概念として精神的な疲労に着目する必要性が示唆された。
【キーワード】バーンアウト、感情労働、精神的な疲労

## 1．はじめに

近年、医療現場や福祉現場、教育などの対人援助職現場において、スタッフ側の高い離職率・休職率、それによるサービスの低下、自殺、過労死などの問題が多発している。その背景には様々なものがあると考えられるが、その中心的なものとして職員のバーンアウトという問題を挙げることができるだろう。バーンアウトとは、Maslach（1976）によって極度の身体的疲労と感情の枯渇を示す症候群と定義されたものである。別名「燃え尽き症候群」とも言われており、職員がまるで燃え尽きたようにやる気をなくしたり、辞職していく現象のことである。対人援助職については、その職業柄「どこまでやれば正解か」という線引きがないために、どこまででもサービスの受け手のために尽くしてしまい、バーンアウト状態に陥ることも多いことが伺える。一方､日本社会は今後超高齢社会に突入していくことが予想されること､虐待やいじめ問題が日々取り上げられていることから、対人援助職に対する需要は今以上に高まる方向にあり、このような対人援助職従事者の陥りがちな問題を解決することは急務であるといえる。また、バーンアウト研究は、近年対人援助職以外のサービス職に展開される、スポーツ業界での選手のストイックな取り組みについても取り扱われるなど、研究対象が拡散している傾向にあり、従来から扱われている対人援助職においての固有性が見えづらくなった現状がある。さらに、対人援助職におけるバーンアウトを論じるうえでは、その職種独特の負担感について扱うために、近年バーンアウトに関連されて述べられている、感情労働や共感疲労についても考慮する必要がある。以上のことを踏まえて、本論文ではバーンアウト、感情労働、感情労働の類似概念である共感疲労についての先行研究の変遷を概観し、それぞれの現状と課題について述べた。またそこから、今後のバーンアウトとその類似概念の研究について考察する。

## 2．バーンアウト

### 2−1 バーンアウトとは

バーンアウトはFreudenberger（1974）によって初めて学術論文の中で提唱された概念である。バーンアウトはMaslachにより、極度の身体疲労と感情の枯渇を示す症候群で、情緒的消耗感、脱人格化、個人的達成感の減退の三つの下位概念から操作的に定義されているが、その定義の多義性、多面性のため、尺度の作成やその尺度得点を議論の中心とした実証研究が中心となってきた感は否めない。なお、この定義の多様性ゆえに、バーンアウトはストレスや抑うつとの相違点についての議論は後を絶たないが、Maslachはバーンアウトが長期のプロセスであり、３つの下位概念を持つ多面性という点で区別できるとし、久保（1998）はバーンアウトの３つの下位概念についての検討を行い、情緒的消耗感それ自体がストレス反応である可能性が高いが、脱人格化や個人的達成感の減退はストレス反応と必ずしも一致しないという結果を導き出しており、バーンアウトはストレスや抑うつとは区別して、議論されなければいけないことが明らかとされている。また、バーンアウトは対人援助職において定義されてきた概念であるが、その対象範囲を拡大するなど、研究の方向性が枝分かれしてきている現状であり、今一度、バーンアウト研究の方向性について整理し、今後の課題について確認する必要がある。以下にバーンアウト研究の変遷・現状と課題について述べる。

### 2−2 バーンアウト研究の変遷

バーンアウトははじめ､｢ドラッグの常用者の状態｣を意味するスラングであったが､Freudenbergerによって初めて、現在に周知される現象を指し示す用語として用いられた。提唱された当初は、Freudenberger自身も人により症状や程度が異なることについて言及しており、定義は曖昧な状態であった。しかし、多くの研究者がバーンアウト現象に対して共感し、1970年代はそれぞれの研究者が、対人援助職場面でのバーンアウトの事例を描写する研究が乱立した。しかし、この時期の研究では其々の研究者が事例を記述するにとどまり、理論的な枠組みにかけていた状態であったと久保（2004）は指摘する。

1970年代の研究は、定義が曖昧なまま、バーンアウトという言葉が「ひとり歩き」（久保，2004、23頁）していたが、1980年代では、バーンアウトを定量的に定義しようという動きが盛んとなる。この時、作成された代表的な尺度は、Pines&Aronson（1988）の作成したThe Burnout Index（以下BI）とMaslach&Jackson（1982）の作成したMaslash Burnout Inventory（以下MBI）である。BIは心身両面の消耗である、身体的消耗感、精神的消耗感、仕事への熱意の喪失を表す情緒的消耗感３つの消耗感を測定しているが、これらは相互に関連が強いため、消耗感の１因子、21項目に対して７件法で頻度について尋ね、その合計点からバーンアウトの程度を判断するものであり、MBIは仕事を通じて情緒的に力を出しつくし消耗してしまった状態である情緒的消耗感、サービスの受け手（以下クライエント）に対する無情で非人間的な対応である脱人格化、対人援助職の職務に関わる有能感・達成感を表す個人的達成感の減退の３因子で22項目、頻度を７件法で尋ね、その合計点からバーンアウトを定義している。BIは消耗感のみの一因子を測定しており、MBIは情緒的消耗感、脱人格化、個人的達成感減退の３因子から測定しているのだが、BIについては、Pines&Aronson以降、単因子構造とは異なった結果が報告されていることもあり、尺度についての信頼性、妥当性の検証が済んでおらず安定した尺度とは言えない状況であると久保（2004）は論じている。そのような背景もあり、現在､MBIの定義が最も中心的に用いられており､多くの研究はMBIの尺度得点を元にする量的研究を行なってきている。また、MBIの項目間での関係性、プロセスモデルの検討もなされてきており、バーンアウトが量的研究の上ではどのように進んで行くのかということが研究されている。

そのような、バーンアウト尺度を中心とした研究が行なわれてきていたが、当初は対人援助職に限って定義されてきたバーンアウトという概念が、1990年以降、拡大の傾向を見せる。MBIの開発者であり、バーンアウトの中心的な研究者、Maslachは当初バーンアウトの概念を対人援助職以外の職業に拡大することを認めていなかったが、Leiter&Schaufeli（1996）によって、対人援助職に限ったバーンアウトの定義は様々な職種で体験されるバーンアウトの一面でしかないということが示唆されると、対人援助職のバーンアウトは様々な職業におけるバーンアウトの一面であるという見解を示す研究者が多くなり、バーンアウトを対人援助職に限らず、一般的な職務ストレスに概念範囲を適用する動きが盛んとなるに至った。現在はMBIを応用し、多様な対象者ごとの尺度が開発されてきている。

### 2－3　バーンアウト研究の変遷から考えられる課題

このようにバーンアウトの概念の適用範囲を拡大していく近年の研究の流れについて久保（2004）は、対人援助職に限ったとしてもバーンアウトの形態は多様で、それらについて十分な記述や検討が行われていない現状を考慮すれば、バーンアウト概念の適用範囲を拡大していくのはますますバーンアウトの定義を曖昧にする結果となると注意を呼び掛けている。さらに、小堀（2006）も、臨床心理学の観点からバーンアウト研究の今後の展開を考察し、MBI等の既存の尺度から定義されてきた概念を一旦置いておき、現場の実情を人々の語りや交流などにより質的なアプローチを通して丁寧に洗い出し、バーンアウトを引き起こす原因となりうる対人援助職の職務にまつわる大変さや、バーンアウトそのもののプロセスを理解するためのモデルの構築の必要性を論じている。

筆者もこの考えに賛成であり、未だ定義にあいまいさを残すバーンアウトについて議論し、バーンアウトについての積み重なった知見や研究を今後の予防法や介入法に生かしていくためにも、対人援助職に限定して、もう一度、バーンアウト現象の中でどのようなことが起こっているか、時系列に沿ったプロセスの把握や、MBIの下位尺度ごとの要素に分解するのではなく、個人の全体的なプロセスを丁寧に記述し、バーンアウトの多面性を整理していくことが必要であると考えている。

### 2－4　バーンアウトのプロセス

バーンアウトの概念の拡大とほぼ同時期の1990年代以降、バーンアウトを理解するためのモデル構築や検証が多く行われるようになってきた。そこで行われてきたプロセスのモデル構築の試みは、バーンアウト研究が尺度得点による量的研究が主に行われ、Maslachによる３つの下位概念によってバーンアウトが操作的に定義されているという影響を受け、MBIの下位尺度を一つのプロセスに位置づけ、その尺度が相互に影響し合うという前提のもとで知見が蓄積されてきた。代表的なものとしてGolembiewskiら（1993）のモデルと、Leiter（1993）のモデルがある。図１はそれらのモデルを森（2007）が図示したものである。Golembiewskiら（1993）は３下位尺度の得点の高低の組み合わせにより、バーンアウトを進行性の現象であると捉えた８段階モデルを提示している。その中で基本的に「慢性型」「急性型」の二つの進行形があり、「慢性型」は「脱人格化→個人的達成感の減退→情緒的消耗感」の順で進行する。つまり、ストレスに対する対処として脱人格化が引き起こされ、それは対人援助の専門職としては「正しい」あり方ではないため個人的達成感の減退を引き起こす。そういった適応的でない対処や対処の失敗を繰り返すことで情緒的消耗感を引き起こすとしている。一方、Leiter（1993）は「情緒的消耗感→脱人格化／個人的達成感の減退」の順で進行すると主張している。情緒的消耗感が情緒的な負荷への反応として最初に引き起こされ、次にその対処として脱人格化が引き起こされる。同時に情緒的消耗感が増悪することによって個人的達成感が低下するとしている。

これら二つのモデルのどちらがより適しているかということが国内外の研究により検証されてきたが、Golembiewskiら（1993）モデルとの適合の差はそれほど大きくないものの、Leiter（1993）のモデルの方がより適しているという結果が導き出されている（Lee & Ashforth, 1993；荻野, 2004；荻野ら, 2005；森, 2007；西村ら, 2009）。他にも、荻野ら（2005）によれば、Van Dierendonck, Schaufeli & Buunk（2001）の研究結果はLeiter（1993）がより適切であるとしているが、「個人的達成感の減退→脱人格化→情緒的消耗感」の順序で進行する新たなモデルを提案しているということで、一貫した見解はみられていない。

こういった定量的な研究によるプロセス研究に対する限界を訴え、日本では落合（2004）が教師におけるバーンアウトを質的研究法であるフィールドワークの手法を用いて明らかにしている。落合（2004）は事例を検討し、共通要因や、ダイナミズムモデルを描き出すことに成功しており、非常に意義深い。しかし、筆者がみる限りこういった質的研究によるバーンアウトの記述は落合（2004）しか見当たらない。

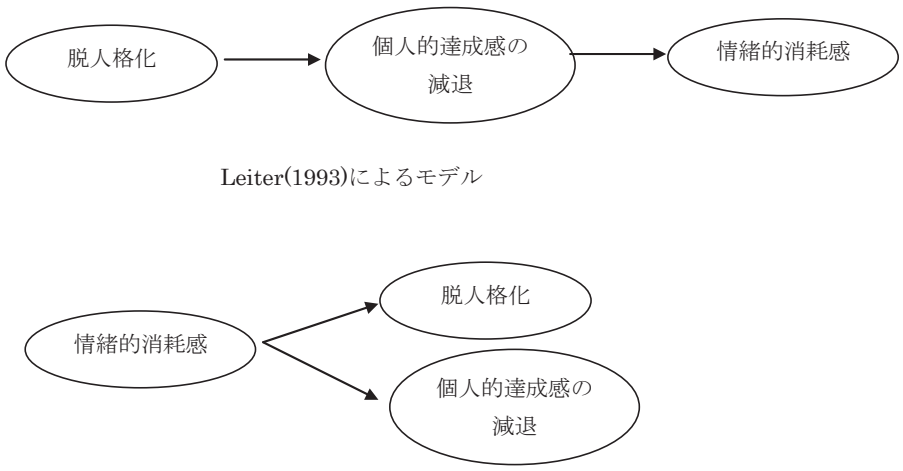


**図１　Golembiewski et al（1993）によるモデル　森（2007）より引用**

## 2−5　バーンアウトのプロセス研究から考えられる課題

このように、バーンアウトがどのようなプロセスを経ていくかという研究が取り組まれてきており、Leiter（1993）のモデルがより適しているという見解が示されているものの、現状では明確に確立されたモデルはないといえる。久保（2004）はこの現状について、信頼性の高いバーンアウトの段階モデルが確立される見込みはあまり多くないと指摘し、このような限界から落合（2004）は質的研究によるプロセスの記述を試みているが、まだその研究が蓄積されてきておらず、久保（2004）が論じるように、今後もそれぞれの職種に特徴的なリスク要因を取り出していき、それぞれのバーンアウトの形を描いていく作業が必要となってくるといえる。また、荻野ら（2005）は統計的な因果モデルが経験に裏付けられていなければならず、臨床的なプロセスと、モデルが整合性を持つことが必要であると論じている。これらの指摘により、尺度得点を中心としたプロセスモデルの議論は限界に達していると考えられ、対人援助職現場で、実際にどのようなことが起きているか、そのリスク要因は何かなどについて、個々人の体験について詳細に検討していく取り組みや、時系列に沿っての状態の把握など質的な研究が必要であるといえる。そうした質的研究の結果と統計的に導き出された因果モデルの相違についても今後検討していく必要がある。

## 3．感情労働

### 3－1　感情労働とは

感情労働とは、Hockschild（1983　石川・室伏訳，2000）によって提唱され、肉体労働の対概念であるとしている。Hockschildはその著書の中で、客室乗務員や債権回収人を典型例として、その仕事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るものを感情労働とし、その特徴として以下のことを述べている。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なければならないこと、③雇用者は、研修や管理体制を通じて労働者の感情労働をある程度支配すること、である。また、三橋（2008）によると職務中のすべての感情管理を感情労働ととらえる研究者もいるが、対顧客に対する感情労働を扱うものとするのが原義的な定義であるとされている。

感情労働は、Hockschildによって提唱されて以後、看護師を中心に対人援助職場面で議論されてきている。近年、Hockschildの著書が翻訳され日本国内に感情労働の概念がひろまったこと、Zapfらの研究の蓄積によってバーンアウトとの関連性が実証的に示されたこともあり、日本国内でも、荻野ら（2004）に見られるように感情労働の関連性を議論する研究者が増加してきている。以下に、感情労働研究の変遷、バーンアウトとの関連性について、また感情労働と関連性の高い概念として共感疲労について概観する。

### 3－2　感情労働研究の変遷

感情労働という概念は、もともと米国で1970年代ごろ誕生した社会学の一領域である「感情社会学」から発展した。Hockschildはその著書の中で、感情労働には職業上求められる感情規則があり、労働者はその規則に基づき、感情を管理することが求められるとしている。感情規則に基づき感情を管理する方法について二つの方法があり、一つは表層演技で、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するというものである。表層演技は、労働者が実際どう感じているか、労働者の実際の感情が伴っているというよりも、表面上「そう見える」ことが重視される。もう一つは、深層演技で、顧客に対して自分が適切な感情を感じるように自らの感情もコントロールするというものである。労働者は深層演技を行っている際、自分が感情を操作しているという自覚なしに行っている。このような表層演技や深層演技を行いながら労働に従事し、対価として賃金を享受する労働者が感情労働者である。

Hockschildが提唱して以降、Zapfは心理学者の立場から対人援助職を感情労働者としバーンアウトとの関係について着目して研究を進め、Zapf（2002）で、感情労働を組織として望ましいとされる感情に、感情を調整するのに必要な心理過程であると定義し直した。更にZapfら（1999）は感情労働を測定しようと試み、様々な対人援助職を対象にデータを集め、Frankfurt Emotional Work Scales（以下FEWS）を作成した。FEWSは感情労働を「肯定的な感情の表出にかかわる職務上の要求」「否定的な感情の表出や統制に関わる職務の要求」「クライエントの感情への敏感さに関わる要求」「クライエ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つの側面に分けて、それを下位尺度としたものである。「肯定的な感情の表出」と「否定的な感情の表出」は、クライエントに対して特定の印象を与えるために意図的に感情表出をすることを指し、「クライエントの感情」はその際にどんな感情を表出すべきか判断するために敏感になる必要がある、クライエントの感情について示したものである。「クライエントとの相互作用の統制」は感情労働者が、クライエントとの相互作用においてどの程度コントロール可能か、裁量権を持っているかということで、「感情の不協和」は本来感じている感情とは異なる感情の表出が求められるときに経験する、内的な感情と表出される感情の不協和状態を指す。その後の研究のZapfら（2006）では、FEWSが

修正され、「相互作用の統制」を除いた4因子として発表されている。

感情労働を尺度化する研究は日本でも行われており、荻野ら（2004）がFEWSを参考に看護職を対象に感情労働尺度を作成しているものや、片山ら（2005）がZapfをはじめとする多くの研究者の先行研究に基づき、日本独自の視点も加えた看護師の感情労働尺度Emotional Labour Inventory for Nurse（ELIN）がある。ELINは看護師の感情労働を「患者にとって適切であるとみなす看護師の感情を患者に対して表現する行為」と定義し、「探索的理解」「表層適応」「表出抑制」「ケアの表現」「深層適応」の5因子構造であると明らかにした。「探索的理解」とはケアの動作によって適切な感情を伝えようとする行為、「表層適応」とは適切な感情を装う行為、「表出抑制」は感情を抑えたり隠したりする行為、「ケアの表現」はケアの動作によって適切な感情を伝えようとする行為、「深層適応」は適切な感情を作り出す行為とそれぞれ定義されている。しかし、安部・大蔵・重本（2011）によるとShigemoto, T（2010）が看護師を対象に因子分析を行った結果3因子構造であったという報告をしているということが示されており、ELINについては、まだ安定した尺度であるとは言い難く、現在のところ日本の感情労働について他に研究量が十分に蓄積されている尺度はみられない。更に、現在日本で作成されている物は看護師における感情労働尺度のみであるといえ、他の対人援助職を対象とした感情労働尺度はまだ見られない。

### 3－3　感情労働研究の変遷から考えられる課題

このように、感情労働については定義はなされたものの、特に国内では測定尺度が一貫していない状況である。この状態について大村（2009）は、「感情労働」という言葉が独り歩きし、研究者が独自に感情労働を定義し、研究を進めているがために、個々の研究によって知見がバラバラになってしまっていることを指摘する。また、長谷川（2008）が介護職の感情労働に対する研究を行っている、更に矢部（2011）が教師に対する感情労働尺度の作成を試みている段階であり、看護師以外の対人援助職に関する感情労働研究はまだ十分であるとは言えない。今後、看護師以外の対人援助職に研究範囲を拡大して、研究を蓄積することが急務であるといえる。

### 3－4　共感疲労と共感満足

感情労働と類似した概念のひとつに共感疲労というものがある。共感疲労は、Joinson（1992）が看護師のバーンアウトについて述べたのが最初であるとされている。また、Figley（2002）によって、トラウマスティックイベントを再体験することで、援助者自身が心的外傷を被った患者に熱心にかかわったり、緊張状態におかれたりすることと定義されている。近年では、山地・宮本（2012）などのように、被虐待児の抱えるトラウマとその辛さに日常的にかかわる児童養護施設職員のバーンアウト研究の中で、取り上げられている。共感疲労は従来、二次的外傷性ストレス障害と呼ばれていたもので、症状としてもPTSDと類似した症状を呈するものである。しかし、近年では、PTSDと同様の精神障害でなく、ストレス反応のひとつとしてとらえる見方が主流となっている。

この共感疲労と対概念となる共感満足という概念が注目すべき概念で、上記に述べた感情労働が必ずしもネガティブなものでないという事の証拠となると考えられる。共感疲労をStamm（2002）は「ケアの代償」とする一方で、共感満足は「ケアの報酬」であるという。共感疲労と共感満足についての研究は近年始まったばかりであるといえ、Figley（1999：小西・金田訳，2003）がバーンアウトと共感疲労の違いが治療者にもわかるように作成された尺度として、共感疲労自記式テストがある。これはバーンアウト、共感疲労、共感満足の3因子から構成されているものであるが、小堀（2006）は、共感疲労自記式テストは、Figley自身

も未だ決定版ではなく今後検討されていくべきであると述べているため、洗練された尺度とは言い難いが、対人援助職従事者自らが共感状態や疲労度を確認する手がかりとして有用であることを論じている。

共感疲労は感情労働やバーンアウトと比較すると新しい概念であるといえ、研究量も少ない状況であり、バーンアウトとの関係も研究され始めたばかりである。また、共感疲労、共感満足は感情労働の一つの側面、感情労働遂行過程の一形態と考えられる。ただ、その一形態がネガティブな側面だけでなく、ポジティブな側面があるということが論じられていることは、今後感情労働、そしてバーンアウトの構造を明らかするためには見逃せない視点となってくるであろう。従って、共感疲労、共感満足を感情労働、バーンアウトに関連させて論じていくことが対人援助職の職務における負担感やその軽減を明らかにしていくためには必要であるといえる。

### 3－5　感情労働とバーンアウトの関係

上記に述べたようにバーンアウトと感情労働を関連づけ、論じてきたのがZapfである。Zapfら（2001）は、障害児施設、ホテル、コールセンター、銀行、幼稚園のスタッフの感情労働について調査し、階層的重回帰分析を用いて、バーンアウトのリスク要因として、感情労働という要因を考慮に入れる必要性について検討した結果、感情労働はバーンアウトを誘発する要因となり、危険なものであること、バーンアウトと最も関係があるとされたのが、FEWSの「感情の不協和」であることを報告した。また、Botheridge（2002）は看護師などの医療従事者、荻野ら（2004）も、看護師を対象に調査を行った結果、感情労働がバーンアウトに影響を及ぼしていることを示し、Zapfらと同様の結果を導き出している。

しかし、感情労働がバーンアウトに影響を及ぼしていることに対して三橋（2008）は文献の精読と事例データの分析を通じて疑問を呈している。三橋（2008）は、限られた事例ではあるが、感情労働をしたいのにできない状況が燃え尽きの現象に共通した背景に存在することを明らかにし、更に感情労働の中で起こる心理的な効果は、職業特性の多様さや感情労働の遂行の多様さ、感情労働過程の多様さなどの諸要素によるとして、感情労働職として、様々な職業をひとまとめにして、燃え尽きと関連づけることについても疑問を投げかけている。また、近年、感情労働がバーンアウトにつながっていると論じているZapfら（2006）も感情労働における肯定的な面についての研究発表を行っており、国内でも、須賀ら（2008）は感情労働とバーンアウト、職務満足感それぞれにおいてレビューしているが、その中でも、感情労働とバーンアウトの関連については一貫した結果が得られていないこと、感情労働と職務満足感との関連についても一貫した結果が得られていないことを明らかにし、感情労働それ自体が労働者にネガティブな影響を与えるわけではないことを述べている。しかし、須賀（2008）は一貫した結果が得られていない中でも、感情労働の表層演技、深層演技それぞれがバーンアウトの下位尺度に与える影響が異なっている傾向があることを示唆している。このように、当初、感情労働はネガティブなものであるという否定的な見方が主流であったが、ポジティブな面とネガティブな面の両面を併せ持つという見方が主流となってきている。

### 3－6　感情労働とバーンアウトの関係から考えられる課題

ここまで、バーンアウトとその類似概念の現状の確認と整理のために、それぞれの概念において現状と課題を述べてきた。中でも、中心的な感情労働とバーンアウトの関係について簡単に整理する。まず一つめに、感情労働をしていてもしていなくてもバーンアウトにつながる可能性があるということである。つまり、感情労働は必ずしもバーンアウトにつながらず、感情労働をしていることがバーンアウトにつながっている場合、感情労働をしたくてもできない状況がバーンアウトと繋がっている場合、感情労働と関係なくバーンア

ウトする場合がありえるということである。更に感情労働職とされている対人援助職従事者が必ずしも「クライエントに対して感情を管理する」感情労働しているとは言えない可能性、つまり、対人援助職を仕事と割りきっている場合などがあり、この点にも留意が必要である。

二つ目に、感情労働の多様な遂行過程がポジティブな面を持つこともあればネガティブな面を持つこともあり、それぞれがバーンアウトを促進、軽減する可能性があるということである。つまり、感情労働はバーンアウトに対して肯定的にも否定的にも働きうるという事である。これは、感情労働の遂行過程は職業ごとに異なるというよりは、個々人の仕事に対する取り組み方や、職務として要請される感情労働のありようによって変わってくることから、感情労働の遂行過程は個別性が高く、多様である点に理由があると考えられる。

このように感情労働とバーンアウトは、必ずしも因果関係にあるわけではないため、どのような感情労働をするか、またどのように感情労働できないかという部分がバーンアウトと繋がってくること、更に感情労働はバーンアウトを軽減する可能性が考えられ、複雑な関係性を取っていることがうかがえる。このような複雑な関係性を一つずつ順番に記述していくことが今後、バーンアウトと感情労働の関係性を明らかにしていくことに欠かせないであろう。この点から、先述した三橋（2008）は、事例検討を通して感情労働が出来ない過程がどのようにバーンアウトに関連しているか描くことに成功していると言え、大きな意義があると考えられる。しかしながら、その中に見られる事例はいずれもクライエントや組織内での「死」と関連している事例であり、また提示している事例も５例にとどまることから「感情労働が出来ないことがバーンアウトにつながる」とは言いきれず、一般的な感情労働に般化させて考えるために十分なサンプル数とはいえない。

また、Zapf（2002）の示している通り、感情労働については、主に量的な研究がおこなわれてきたが、筆者はこの定量的な研究の蓄積が感情労働とバーンアウトとの関係を一層複雑にしていると考える。よって、先述したように複雑な関係性があるバーンアウトと感情労働の過程を明らかにするためには、定量的な研究よりも質的な研究を用いることが適していると考える。定量的な研究ではどうしても感情労働のある一定の状態における一面を描き出すにとどまり、そこでどのような感情が起き、その感情をどのように扱うといった感情労働の過程に関しては明らかにすることが難しい。感情労働の遂行過程は様々であることを踏まえると、質的な調査方法を用いて、バーンアウトと関連している感情労働はどのようなものか、また感情労働が出来ずに燃え尽きている背景にはどのような問題があるのか、一つずつ丁寧に検討していくことこそが、感情労働とバーンアウトの関係を明らかにする一助となると考えられる。

## 4. まとめと精神的な疲労に着目する意義について

以上、対人援助職従事者の職務におけるバーンアウト、感情労働、共感疲労について、研究の現状、課題を概観した。以下に、今後の課題について述べる。

まず、バーンアウト研究については、現在、バーンアウト研究はやや「下火になっているようで」（安部ら，2011、101頁）あり、それは先に述べたように、対人援助職において定義されてきた概念であるバーンアウトを、定義があいまいな状態のまま他の一般職を含めて概念の拡大を行おうとしていることで、更にバーンアウトとは何かという部分が見えにくくなってきていることが原因の一つとしてあげられる。しかし、バーンアウトがそういったMBIによる操作的な定義や、あいまいな定義にとどまってきたのは、バーンアウトの過程が多様であり、そういったあいまいな定義でしか定義することができなかったという背景がある。また、

プロセスについての研究もMBIなどの操作的な定義に基づく仮説検証が主となっているため、一面的なプロセスとならざるを得ず、久保（2004）は現在提示されている以上の信頼性の高いモデルが確立される見込みは低いと指摘する。これは、曖昧なバーンアウトという現象を定量的に把握することにはもはや限界に達しているということができる。バーンアウトという現象は、人によって多種多様で、MBIの項目で把握するのは一時的な状態、一面的な心理面しか描き出されない可能性が高く、質的な研究法を用いて職務ごとの負担の多様性や、バーンアウトプロセスの多様性を記述し、それを類型化していくこと、長期にわたってどのような事が起こっていうのか記述し、整理していく必要がある。

次に、感情労働についてだが、バーンアウト研究が下火になるにつれて代わりに注目を浴びているのが感情労働研究であると安部ら（2011）は述べている。感情労働研究については、当初看護師の領域での研究が中心であったということもあってか、看護職に関する研究は蓄積されているが、対人援助職全般に対してはまだまだ研究の蓄積が足りていない状況である。杉田（2010）が指摘するように、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、感情労働研究では主に看護師研究の領域に調査研究がとどまっている状況である。よって、感情労働研究分野における看護師以外の対人援助職領域の研究の蓄積が必要であるといえる。また、Zapfが定義をし直したものの感情労働においても定義がバーンアウト同様にあいまいな部分があるといえ、研究者それぞれが感情労働を定義して研究を進めているために、感情労働を測定する指標が複数混在しており、その尺度における抽出因子についても一貫性があるとは言えない。それは、上記に述べたように、看護師以外の対人援助職に関わる研究が浅く、現在研究が蓄積されてきている段階であり、それぞれの研究で扱う対象者が異なっていることも原因の一つだと考えられるが、定義があいまいな状態で定量的な研究が乱立していることが更に状況を混乱させていると筆者は考える。感情労働も職種によって求められている感情労働の内容やその遂行過程が多様であり、やはりバーンアウト研究同様、一つ一つを質的な研究法によって記述し、どのような感情労働がなされているか、そこでどのようなことが起こっているのか、どのような感情管理がなされているのか、職種ごとに異なった感情労働をしているのか、それはどういう部分から異なった感情労働となっているのかについて多面的に立体的に描き出し、共通点や相違点について検討していくことが必要である。

感情労働とバーンアウトの関係については、まず感情労働をしていることが必ずしもバーンアウトするのではなく、バーンアウトと感情労働は直線的な関係にないということがいえる。つまり、感情労働をしていることがバーンアウトにつながる、感情労働をしていなくてもバーンアウトに陥る、三橋（2008）の指摘する感情労働のできない状況がバーンアウトにつながる場合があると考えられる。次に、感情労働そのものがネガティブなものであるという当初の見解から、定量的な調査による検証を重ね、現在では感情労働はネガティブな面、ポジティブな面があると知見が一貫していない。従って、感情労働は両面を併せ持つというものが主流な見解となっている。このことから、感情労働とバーンアウトの関係性については、感情労働のネガティブな面はバーンアウトに影響を及ぼすが、感情労働のポジティブな面はバーンアウトを軽減する可能性があると考えられる。すなわち、感情労働についてのとらえ方がバーンアウトと感情労働の関係を決定する第三の要因と言え、その点を明らかにする必要がある。このように感情労働とバーンアウトは感情労働の遂行が多様な上にポジティブ・ネガティブ両面を持つものであるがゆえに複雑な関係性を取っていると考えられ、この複雑な関係性を明らかにするためには、やはり定量的な研究ではなく質的な研究を用いて、丁寧に記述し検討していく作業が必要である。

以上、バーンアウトと感情労働、共感疲労研究をそれぞれに関連付けながら概観し、それぞれの研究における課題を述べた。その結果、浮かび上がってきた共通課題について述べたい。まず一つ目に、定量的な研

究だけではなく、質的な研究の必要性についてである。現在、バーンアウト、感情労働、共感疲労、それぞれにおいて、上記に述べたように、量的な研究では明らかにしにくい状態像があったり、複数の尺度の存在によって結果が一貫しないという状況がある。もちろん、限られた調査対象者にとどまっている領域や、普遍的な現状を概観するためには量的な研究は必須であるといえる。しかし、それと同時に、これらの複雑な関係性や、それにまつわる両価値的なもの、つまり対人援助職従事者自身のとらえ方によってポジティブにもネガティブにもなりうるものを描き出すためには、質的なアプローチを用いて、どういった要因がバーンアウト、感情労働、共感疲労それぞれにつながっているのかというものを蓄積させ、体系化していく記述的研究の必要性があると考えられる。

次に、バーンアウトや感情労働などを含むより包括的な概念を想定する必要性についてである。バーンアウトは長期的なプロセスであり、また感情労働・共感疲労はそれに対して複雑に関連していると考えられるが、バーンアウトに距離のある状態でも、対人援助職従事者は感情労働に従事し、共感疲労を起こしていると考えられる。また、バーンアウトは必ずしも一方的に進行していくプロセスとは限らず、軽減されたり増長されたりするプロセスであるが、バーンアウトに陥っていない場合でも日常的な「しんどさ」を解消したり、蓄積させたりするはずである。つまり、バーンアウトというのは日常的な場面と切っても切り離せず、バーンアウトとその構造に大きく影響する隣接概念についても日常場面で取り扱われうるものなのである。よって、バーンアウトについて明らかにしていくためにはその日常的な「しんどさ」について着目し、どのようなパターンがあるのか、どのようにして蓄積させていくのかを明らかにする必要性があると考えられる。筆者は、バーンアウト、感情労働、共感疲労を包括し、その日常的な「しんどさ」に近いと考えられるのが精神的な疲労ではないかと考えている。対人援助職従事者がこのようにバーンアウトを起こしたり、感情労働を負担に感じる背景には、業務の中で多くの疲労が存在することが一因であると考えられ、中でも、対人援助職においては、精神的な疲労を感じる機会が多いと考えられる。また、そういった精神的な疲労は必ずしも蓄積していく一方のものではないと考えられる。たとえば何らかの気分転換や気晴らしを行うことで軽減しうるものであり、こういった性質はバーンアウトを記述するのに役立つと思われる。

このように、対人援助職従事時に感じる精神的な疲労を土台とし、バーンアウトは情緒的な資源が枯渇し、精神的な疲労が蓄積した状態、感情労働は職務上の情緒的資源の管理、調整、利用において感じる精神的な疲労体験の一過程ととらえることで、それぞれの概念について、より包括的に、関連付けてとらえることができると考えられる。図２は、筆者の考えるバーンアウト、感情労働、共感疲労、精神的な疲労の関連図である。図中の大きな矢印が健康的な状態からバーンアウト状態を指している。その中で、感情労働に従事する、共感疲労・共感満足する中でそれぞれの体験についてのとらえ方がどのようにバーンアウトに影響するかを示しており、バーンアウト、感情労働、共感疲労すべてを含んだ日常的な精神的な負荷を精神的な疲労としている。このように、それぞれの概念を関連付けながら包括的に扱い、対人援助職従事者の体験をより総合的にとらえる視点を持つということが個人差の大きい「燃え尽き」の現象を紐解くためには必要であろう。今後、日常的な精神的な負荷も含めた丁寧な質的なアプローチを用いた調査・研究が望まれる。

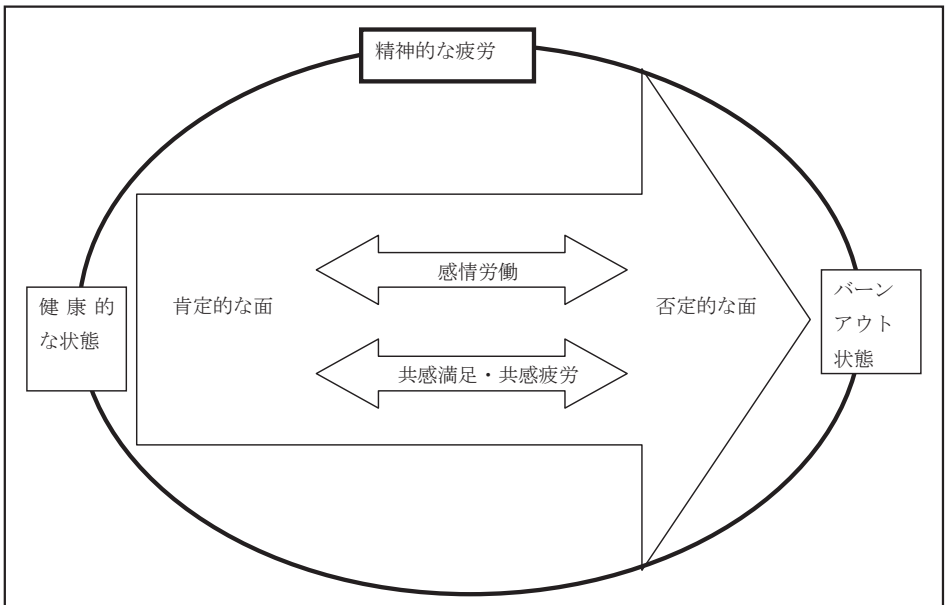


**図２　精神的な疲労、感情労働、共感疲労・共感満足、バーンアウトの関係図**

**謝辞**

本論文の執筆に当たり、指導教員の野村晴夫准教授には、ご多忙の中貴重な助言を頂き、大変お世話になりました。心から感謝いたします。

**引用文献**

安部好法･大蔵雅夫･重本津多子　2011「感情労働についての研究動向」『徳島文理大学研究紀要』82　101-106頁

Brotheridge, C. M. 2002 “Emotional Lobor and burnout: Comparing two perspectives of ‘people work’” Journal of Vocational Behavior 60 pp17-39

Figley, C. R., 1999 Compassion Fatigue. Hudnal Stamm (ed.) Secondary traumastic stress: selfcare issues for clinicians, researchers, and educators. 2nd ed. Lutherville, Md: Sidran press.（B. ハドノールスタム編　小西聖子・金田ユリ子訳　2003　二次的外傷性ストレス―臨床家、研究者、教育者のためのセルフケアの問題　誠信書房）

Figley, C. R., 2002 “Compassion fatigue: Psychotherapists’ chronic lack of self care” Journal of Clinical Psychology 58 (11) pp1433-1441

Freudenberger, H. J. 1974 “Staffburnout” journal of social issues, 30 pp.159-165

Golembiewski, R. T., Scherb, K., & Boudreau, R. A. 1993 “Burnout in cross-national settings: Generic and model-specific perspectives.” In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.) Professional burnout. Washington, DC: Taylor & Francis. pp217-236

長谷川美貴子　2008 「介護援助行為における感情労働の問題」『淑徳短期大学研究紀要』47　117-134頁

Hochschiid, A. 1993 The managed heart: Commercialization of human feeling.（石川准・室伏亜希（訳）2000 『管理される心：感情が商品になるとき』 世界思想社）

Joinson, C. 1992 “Coping with compassion fatigue” Nursing 22 (4) pp116-218

片山由加里・小笠原知枝・辻ちえ・井村香積・永山弘子　2005 「看護師の感情労働尺度の開発」『日本看護科学学会誌』25(2)　20-27頁

小堀彩子　2006 「対人援助職のバーンアウトと情緒的負担感」『東京大学大学院教育学研究科紀要』45　133-142頁

久保真人　1998 「ストレスとバーンアウトとの関係―バーンアウトはストレンか？―」『産業・組織心理学研究』12　5-15頁
久保真人　2004 『バーンアウトの心理学　燃え尽き症候群とは』 サイエンス社
Lee, R. T. & Ashforth, B. E. 1993 “A Longitudinal study of burnout among supervisors and managers: Comparisons between the Leiter and Maslach (1998) models”. Organizational behavior and Human Decision Processes 54 369-398
Leiter, M. P. 1993 “Burnout as developmental process: Consideration of models.” In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.) Professional burnout. Washington, DC: Taylor & Francis. pp199-204
Leiter, M. P., & Schaufeli, W. B. 1996 “Consistency pf the burn out construct across occupations.” Anxiety, Stress and Coping: An International Journal, 9 pp229-243
西村昭徳・森慶輔・宮下敏恵　2009 「小学校教師におけるバーンアウトの因子構造の検討」『学校メンタルヘルス』12(1)　77-84頁
Maslach, C. 1976 “Burn-out.” Human behavior, 5(9), pp16-22
Maslach, C., Jackson, S. E. 1982 The Maslach Burnout Inventory (2ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
三橋弘次　2008 「感情労働で燃え尽きたのか？：感情労働とバーンアウトの連関を経験的に検証する」『社会学評論』58(2)　576-592頁
森慶輔　2007 「公立中学校教員のバーンアウト・プロセスモデルの検討」『昭和女子大学大学院生活機構研究科紀要』16(2)　61-72頁
落合美貴子　2004 「教師のバーンアウトのダイナミズム―解釈的アプローチと生態学的視座によるバーンアウトモデルの構築―」『人間性心理学研究』22(2)　1-12頁
荻野佳代子　2004 「看護師におけるバーンアウトプロセスモデルの検討」『産業・組織心理学』17(2)　79-90頁
荻野佳代子・稲木康一郎・瀧ヶ崎隆司　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』75　371-377頁
荻野佳代子・稲木康一郎・瀧ヶ崎隆司　2005 「対人援助職のバーンアウトプロセスに関する縦断的研究」『経営行動科学』 18　1　1-9
大村壮　2009 「対人援助職の感情労働とストレス反応、バーンアウト傾向の関係について」『常葉学園短期大学紀要』40　251-260頁
Pines, A. & Aronson, E. 1988 Career Burnout: Causes and Cures (2nd ed). NewYork: Free Press
Stamm, B. H. 2002 “Measuring Compassion Satisfaction as well as Fatigue.” Figley, C. R (ed), Treating Compassion Fatigue (Series in Psychosocial Stress), NewYork: Taylor & Francis Ltd
須賀知美・庄司正美　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頁
杉田郁代　2010 「感情労働研究概観(1)　対人援助職と教職」『環太平洋大学研究紀要』(3)　51-56頁
矢部真弓・東條光彦　2011 「中学校教員用感情労働尺度構成の試み」『健康心理学研究』 24(1)　59-66頁
山地明恵・宮本邦雄　2012 「児童養護施設職員のバーンアウトとその関連要員」『東海学院大学紀要』 6　305-313頁
Zapf, D. 2002 “Emotion work and psychological well-being A review of literature and some conceptual considerations.” Human Resource Management Review 12 pp237-268
Zapf, D., Holz, M. 2006 “On the positive and negative effects of emotion work in organizations.” European Journal of Work and Organizational Psychology, 15 (1) pp1-28
Zapf, D, Seifert, C., Schmutte, B., Mertini, H. & Holz, M 2001 “Emotion work and job stressors and their effects on burnout” Psychology and Health 16 pp527-545
Zapf, D & Vogt, C., Seifert, C., Mertini, H. & Holz, M. 1999 “Emotional work as a source of stress: The concept and development of an instrument.” European Journal of Work and Organizational Psychilogy, 8 pp371-400

# Factors Contributing to Mental Health Fatigue: Burnout and Emotional Labor among Human Service Professionals

DOI Yuki

This paper reviews various concepts pertaining to burnout, emotional labor, and similarly related issues. Additionally, it discusses areas for future research and challenges.

Burnout and emotional labor are increasingly being regarded as major problems among human service professionals. Their relationship with burnout and emotional labor are multi-dimensional and complex, where emotional labor, has both positive and negative aspects. Findings suggest that the inability to perform emotional labor despite one's willingness is inevitably related to burnout conditions. Owing to the limited number of studies on related issues such as compassion fatigue, additional research in these areas is warranted.

Examining current findings on burnout, emotional labor, and compassion fatigue, we recommend the use of a thorough, qualitative approach, to describe the content of these factors. Moreover, we draw attention to the concept of mental fatigue to better understand the psychological suffering among human service professionals.

Keywords: Burnout; emotional labor; mental fatigue