

博士學位論文要約

論文題目：感情労働におけるストレスの生理学的検討

氏名：中川 紗江

要約：

感情労働とは、Hochschild (1983) によって提唱された概念であり、ある特定の職業にふさわしい感情表出を定めたルール（感情規則）に従って、従事者の感情を意図的に管理することが所属組織ないし顧客から従事者に対して要求される労働のことを指す。たとえば、客室乗務員に対しては“顧客に対して友好的に対応する”ことが、看護師に対しては“患者に対して共感的に接する”ことが明示的に、もしくは暗黙裡で求められる。これまでの先行研究では、Hochschild が感情労働の典型例として取り上げた客室乗務員のみならず、看護職や介護職などの対人援助職と総称される職業をはじめ、銀行員、教師や大学教員、保育士などの教育関連、ファーストフード店に代表されるような飲食業など、非常に多くの職種が対象とされてきた。

このような感情労働には、業務の一部として当事者の所属組織から望まれる感情を表出し (Zapf, 2002)、組織の掲げる目標にしたがって内的な感情と感情表出の双方を統制 (Grandey, 2000) する必要が生じてくる。そのため、彼らの内的な感情経験と、彼らの所属する組織が職務として課す感情表出との間にズレが存在する場合は、両者を一致させるための感情制御を行わなければならない。このズレは“感情的不協和”と呼ばれ、多くのサービス産業、対人援助職において生じうる現象であり、役割葛藤の一種であると考えられる (Zapf et al., 2001)。感情労働には、従事者にやりがいや達成感をもたらしたり、組織に対する商業利益を生み出すという利点がある一方で、深刻な感情労働がストレスの原因になるという指摘もあり、多くの研究において、感情的不協和が、バーンアウトや抑うつ、常習的欠勤、仕事満足度の低下と関連している可能性が指摘されている (e.g., Brotheridge & Grandey, 2002; Schaubroeck & Jones, 2000)。さらに、これまでの研究において多くの研究者たちが感情労働と不適応的な生理反応との間に関連がある可能性を示唆している (e.g., Grandey, 2000; Schaubroeck & Jones, 2000) ことをふまえると、感情労働は従事者たちの心理的側面のみならず、生理的側面にも何らかの影響を及ぼす危険性が推測できよう。特に、Grandey (2000) は、感情労働によって生じる不適応な生理的活性化がバーンアウトや抑うつ、職務満足感の低下のような有害な症候の根底にあると主張している。しかしながら、これまでの感情労働研究は、感情労働が従事者の心理的側面に及ぼす影響にばかり焦点を当てたインタビュー調査や日誌研究などが主であり、感情労働における従事者の生理的側面の変化にまで言及した研究は極めて少ない。そのうえ、既に行われている実証的研究においても、感情労働の対象とする職種や場面設定、生理指標の測定方法などが研究者によって異なり、一貫した知見が得られていないのが現状である。

そこで本研究では、先行研究においてほとんど検討されてこなかった、感情労働が従事者にもたらす生理学的なストレスに関して、Hopp et al. (2010) の知見を元に、感情的不協和によって不適応反応の指標とされる心臓血管系における血管優位型反応（以下血管型とする）が喚起されるという仮説を立て、精神生理学的アプローチを用いた実証的研究を行うことを目的とした。なお、本研究においては、感情労働の主要な下位概念のうち、特に強いストレス源としてみなされる感情的不協和に着目した。そして、より広義な概念として感情的不協和を捉え、「要求される感情表出と実際に経験している感情状態の間に生じるズレ」と定義し、特にポジティブ感情の表出とネガティブ感情の抑制の際に生じる感情的不協和について言及することとした。また、感情労働において賦活した生理反応の持続性についてもあわせて検討することとした。

研究1では、感情労働文脈における感情的不協和が従事者の生理反応にどのような影響を及ぼすかについて検討するための前段階として、映像刺激によって喚起された不快感情の経験と実験的操作によって要求される笑顔表出の間に生じる感情的不協和が、生理反応にどのような影響を及ぼすかについて検討することを目的として研究を行った。また、感情的不協和の及ぼす影響が課題終了後にも持続されるかどうかについてもあわせて検討した。その結果、感情的不協和によって、心臓血管系反応における血管型反応が喚起されることが示された。また、感情的不協和によって引き起こされた血管型反応は、課題終了後も持続することが確認された。このような反応が生じるメカニズムとしては、意図的に笑顔を表出することで映像刺激によって喚起された恐怖というネガティブ感情を出力の時点でポジティブ感情に変化させるという、Gross (1998) の感情制御モデルにおける反応焦点型感情調節を行ったためであると解釈することが可能である。反応焦点型感情調節は、既に生じてしまった感情に対して表出の時点で何らかの対処を加える方略であることから、従来の生じた感情に伴う身体反応や経験がもたらすダメージを軽減することが困難であり (Gross & Thompson, 2007)、それによって交感神経活動の亢進が促進されると考えられる。本研究で扱った感情的不協和は、感情労働的な文脈から離れたものではあるが、以降の研究において感情的不協和が感情労働従事者の生理的側面にもたらす影響を検討するにあたり、実証的基盤となる有用な知見が得られたと思われる。

研究2から4においては、実際の感情労働場面と実験室状況との乖離を埋めるためにファーストフード店における店員と顧客の相互作用場面を想定したシミュレーションパラダイムを採用し、感情労働における生理反応の変化を検討することを目的とした実証的研究を行った。また、研究1で得られた知見が感情労働文脈においても再現されるかどうかについても検討した。研究2では、顧客役との現実の対面はともなわない疑似対話課題を用いて感情労働場面を再現し、感情労働における生理反応の変化を検討した。その結果、感情労働を行ったと考えられる疑似対話群においてDBPの有意な上昇が認められ、血管型反応に類似した反応と感情的不協和との関連が示唆された。しかしながら、疑似対話課題については、実際には顧客役が存在しない仮想の感情労働場面であったことや感情労働文脈におけるクレームの操作などを行わなかったことから、感情的不協和の生起が不十分であった可能性が示唆され、より実際の感情労働場面に近づけるための課題の改善が必要であることが示された。

研究3および研究4においては、ロールプレイ技法を用いることによってファーストフード店における店員と顧客の相互交流場面を再現すると同時に、顧客からのクレームの有無で感情労働文脈における感情的不協和の生起を操作し、感情的不協和が店員役の生理反応に及ぼす影響を検討した。その結果、感情的不協和が生起するクレームあり群において心臓血管系反応における血管型反応が喚起され、研究1の知見が職務場面においても得られる可能性が示された。また、感情的不協和によって亢進した心臓血管系反応は、感情労働終了後の回復期においてもベースライン水準まで回復せずに一定時間維持されることが示された。

以上、本研究で得られた知見を統合すると、実験室場面および感情労働文脈において生じる感情的不協和が、心臓血管系反応における血管型反応を引き起こすものと思われる。また、感情的不協和によって喚起された血管型反応は、課題終了後においても一定時間持続する可能性があることも示されたといえよう。血管型反応は、主に末梢血管収縮の増大が血圧上昇に寄与するパターンの反応であるとされるが、全身への迅速かつ効率的な代謝配分を阻害するとともに全末梢抵抗の増加によって血管を酷使する反応であることから、不適応反応の指標としてみなされる (Mendes et al., 2003)。すなわち、この血管型反応こそが、Grandey (2000) が、感情労働における有害な長期的影響の根底にあると指摘した不適応な生理活性化にあたる反応であろう。さらに、末梢血管活動の慢性的な亢進は、心臓肥大や血管肥厚などの変化を経て高血圧や心疾患に至る危険性が高いことが指摘されている (Schwartz et al., 2003) ことをふまえると、感情的不協和が従事者の精神的健康のみならず身体的健康にも悪影響をもたらす可能性が示唆された。

いえよう。これまでも述べてきたように、心臓血管系にみられる生体への影響は最終的に血圧に反映される(澤田, 1990, 2001)。しかしながら、血圧の調節が心臓側および血管側の複数の要因の相互関係によって規定される(Obrist, 1976)ことを踏まえると、心臓血管系反応のパターンの生起をより詳細に言及するためには、本研究において生理指標として用いられた血圧および心拍率の測定のみでは不十分であろう。感情的不協和によって心臓血管系反応の血管型が喚起されるという知見の実証的基盤をより強固なものとするためには、今後の研究において、心臓側の主な測度として心拍出量を、血管側の主な測度として全末梢抵抗を指標として加える必要があるだろう。また、全末梢抵抗の亢進は、高血圧や心疾患の発症と強く関連し、生体に負の影響を及ぼす可能性がある(Blascovich & Katkin, 1993; Schwartz et al., 2003; 田中, 2001)と示唆されていることから、感情的不協和と全末梢抵抗の関連を検討することは、将来的な身体疾患の危険性の予測も可能にすると考えられる。したがって、実験室において再現した感情労働場面において、感情労働が従事者にもたらす生理的ストレスに関して引き続き検討を重ねることは、今後の感情労働研究に、ひいては感情労働従事者の心身の健康に少なからず寄与するものとなるだろう。