

# 対人援助職従事者におけるバーンアウト・感情労働の関係性

～事例検討を通して～

Relationship between Burn-out and Emotional Labor among Human Service Professionals

-From the perspective of case study-

土井裕貴

Yuki Doi

大阪大学大学院

Graduate school of Osaka University

Key words:バーンアウト, 感情労働, 対人援助職従事者

## 目的

看護師、教師、ソーシャルワーカーなどの対人援助職従事者において高い離職率や人員不足が問題となっている。バーンアウトはMaslach(1976)によって極度の身体疲労と感情の枯渇を示す症候群と定義され、対人援助職従事者がまるで燃え尽きるようにやる気をなくしたり、辞職していったりする現象のことである。

近年、バーンアウト研究では感情労働と関連させて議論されることが多い。感情労働とは、Hochschild(1983)によって、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仕事と提唱されているものである。バーンアウトと感情労働の関係性については、従来、感情労働が原因でバーンアウトすると言われてきていたが、近年、量的研究を中心とした結果で、バーンアウト傾向と感情労働の間に関連はあるとする研究と、直接的な関連はないとする研究があり、知見にずれがある状態であった。量的研究の限界性が叫ばれる中、三橋(2008)は、事例分析を通じて感情労働をしたくてもできない状況がバーンアウトを引き起こすことに言及した。しかし、事例数が5例と少なく、全ての事例が患者・被援助者の死を巡るという限られた状況における事例であり、バーンアウトと感情労働の関係性を明らかにするためには、質・量ともに十分とは言えない。

これらの状況を踏まえ、バーンアウト・感情労働の関係性を明らかにするためには、更なる事例分析を積み重ねていく必要があると考え、本研究では、バーンアウトの事例分析を通して、バーンアウトと感情労働の関連を検討することとした。

## 方法

調査協力者：対人援助職従事者2名（男性1名、女性1名）

調査手続き：①日本語版バーンアウト尺度：田尾・久保(1997)の採点基準をもとに調査協力者がどのバーンアウト段階にあるかを3下位尺度それぞれ5段階で示した。②半構造化インタビュー：インタビュー内容は、フェイスシート、最近の疲れを感じたエピソード（その時点で

想起されたエピソード数分）であった。また、日頃のつらさについて聞くため、「疲れ」というキーワードを元に聞き取りを行った。インタビュー内容は逐語録に起こし、語られたエピソードごとに、そのエピソードが繰り返される頻度、どの対象者（上司、部下、クライアント（Cl.）、業務量）に対する疲れか、疲れをピークに感じた程度（%）と日頃の疲れ（%）などエピソードごとの属性を整理した上で、事例を通して感情労働とバーンアウトの関連を検討した。②の属性の具体例を以下に示す。

## Aさんのエピソード

	A1	A2	A3	A4
疲れの頻度	日常	日常	臨時	日常
疲れの対象	上司	Cl. 業務量	Cl.	上司・Cl. 業務量
日頃の疲れ(%)	80		(85)	
ピーク時の疲れ(%)	100	100	90	85

## 結果と考察

今回取り上げた2つの事例は共に辞職約1ヶ月後の調査であったためか、対象者の特性として意識的に捉えることが難しかったためか、バーンアウト尺度におけるバーンアウト評定は5段階中3段階以上の重症度を示すことは無かった。しかし、インタビューの内容からは、日常的に疲労を感じるエピソードを多く抱えていたこと、日ごろから高い疲労度を感じていることがうかがえる。

事例の分析からは、感情労働とバーンアウトとの関係については、感情労働したくてもできない状況がバーンアウトにつながっていること、感情労働の遂行とは無関係にスタッフ間関係性でバーンアウト状態に陥っていたことが明らかとなり、三橋(2008)の結果と合致する部分と合致しない部分が見出された。

## 参考文献

・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。