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¹

関谷 大輝^{2,3} 湯川 進太郎 筑波大学

Writing about emotional dissonance in client experiences benefits
human service professionals

Daiki Sekiya and Shintaro Yukawa (University of Tsukuba)

The present study examined whether burnout and negative ruminations of helping professional were reduced by writing about their dissonant emotional experiences. Twenty helping professionals were randomly assigned to either the experimental condition (writing about emotionally dissonant experiences for three weeks) or the control condition (without writing). The results revealed that participants in the experimental condition had significantly lower scores for emotional dissonance than the control group immediately and three weeks after the experimental intervention. Qualitative analyses of the content written by the participants showed that individuals who had more beneficial change on the score for emotional dissonance wrote more cognitive words. This correlation suggests that writing about emotional dissonance may facilitate cognitive restructuring of emotional experiences, which results in decreasing emotional dissonance.

Key words: emotional dissonance, written disclosure, negative rumination, burnout, emotional labor.

The Japanese Journal of Psychology
2009, Vol. 80, No. 4, pp. 295-303

福祉や医療、介護といった職域で働く対人援助職者とクライアントの関係は、その他の一般的なサービス職従事者とは異なる特徴を持つことが多い。すなわち、その関係が長期にわたり、クライアントの人生や生死に直接かわることがあるといった点、あるいは利益や報酬が一義的な目標とはならない点などである。このような中で、対人援助職者は、クライアントに対して様々な感情を抱きながら職務に当たっている。しかし、職業的要請である“効果的な援助の達成”のためには、その感情の統制が必要になることが少なくない。それは、もしも対人援助職者らが感情のままに仕事の質や方法を左右すれば、時にはクライアントの生活や生命を脅かす危険も伴うからである。

感情的不協和とバーンアウト

Hochschild (1983) は、顧客などの他者から観察可能な感情表出(表情や身体表現など)を、労働者が自ら意図的に作り出すことが必要な労働を、感情労働(emotional labor)と定義した。感情労働において労働者は、職務上求められる“感情表出ルール(display rules)”に従って、顧客などの他者に満足や決断といった変化をもたらすために、自らの感情を隠し、もしくは、感じてもない感情を感じているかのように振舞うなど、感情をコントロールすることが求められる。換言すれば、肉体労働における肉体のように、感情労働では労働者の感情が職務遂行に必要な道具の一つとなるのである。対人援助職者は、他のサービス職者や肉体労働者などの職種に比べて、職務上の感情的要求(emotional demands)の経験が多いと指摘されているように(Brotheridge & Grandey, 2002)、代表的な感情労働職種だといえる。

近年盛んに行われてきた実証的研究によって、感情労働概念は複数の下位因子から構成される多面的な構造を持つことが明らかとなっている(Brotheridge & Grandey, 2002; Glomb & Tews, 2004)。それらの因子の中でも、感情的不協和(emotional dissonance)⁴は、職

Correspondence concerning this article should be sent to: Daiki Sekiya, Tsurumi Public Health and Welfare Center, Tsurumi-chuo, Tsurumi-ku, Yokohama, 230-0051, Japan (e-mail: daiki.sekiya@gmail.com)

¹ 本研究は、筑波大学大学院修士課程教育研究科に提出した平成 17 年度修士論文を加筆・修正したものである。

² 本研究の実施にあたり、業務が多忙な中にもかかわらず調査・実験にご協力くださった対人援助職者の皆様に、心から感謝申し上げます。

³ 現所属：横浜市鶴見福祉保健センター

務満足感の低下に大きな影響を与え (Lewig & Dollard, 2003), パーンアウトの主要因とされる (Heuven & Bakker, 2003) ことから, 感情労働プロセスにおいて非常に重要な意味を持つ。感情的不協和とは, 実際に抱いている感情とは異なる感情を表出することによって生じる, 一種の葛藤である (Zapf, 2002)。例えば, イライラしている本心を抑制して笑顔を作るような場面は, 感情的不協和が生じる代表的な例として挙げられよう。

荻野・瀧ヶ崎・稲木 (2004) は, 本邦の対人援助職者を対象とした調査から, 感情労働によるパーンアウトを予防, 軽減するため, 具体的な介入方法を検討する必要性を指摘している。しかし, 対人援助職者の職務上, 仕事に出会う感情的不協和場面は, 意図的に回避することが一般に困難である点には留意せねばならない。したがって, 感情的不協和に伴って生じ得るネガティブな現象を低減させるためには, 感情的不協和経験そのものを避けるための方略ではなく, 何らかの事後的な介入方略や対処方略を検討することが必要となるのである。

感情的不協和経験の反すう

感情的不協和場面で, 労働者は, 感情表出に対する動因の抑制を強いられる。このような感情表出の阻害の連続は, 不安や脅威といった神経症的な動因に基づき, 自己の経験を繰り返して考えてしまう反すう (rumination) をもたらしやすいことが予測される (Martin & Tesser, 1989)。この中でも, ネガティブな事象に関する反すうはネガティブな反すう (negative rumination) とされ (伊藤・上里, 2001), 抑うつへの予測因になるとされる (伊藤, 2004)。反すう的 (ruminative) 思考が一般に不適応的とされる一方で, 理性的, 知的な自己注目の動因に基づき, 出来事を多面的に捉え直そうとする省察的 (reflective) 思考は適応的な思考であるといわれている (Teasdale & Green, 2004; Trapnell & Campbell, 1999)。

労働が過重であるほど, 帰宅後にも仕事から心理的な距離を置くことができず (Sonnentag & Bayer, 2005), また, 職務中のストレスが大きい場合には, 終業後にも仕事に関連する事柄の反すう傾向が高いことが, 教師の思考記録調査 (Cropley & Purvis, 2003) によって明らかにされている。これらの研究から, 感情的不協和における精神的負荷が高い場合, 終業後や帰宅後にも感情経験が反すう的に再体験され, ネガティブな効果が間接的に増幅されてしまうことが予測される。そこで, 感情経験の事後的な捉え直しや認知的処理を通じて反すうが減少すれば, 感情的不協和によ

る悪影響が緩和され, パーンアウトの低減が期待できると考えられる。

筆記開示による思考・感情の開示効果

近年, ペネベーカーら (Pennebaker, 1997; Pennebaker & Beall, 1986) によって提唱された筆記による感情開示法 (written disclosure, expressive writing: 以下筆記開示とする) の効果が検討されている。典型的な筆記開示実験では, 主にトラウマ経験をテーマとした 15-30 分程度の集中的な筆記開示が, 連続する 3-5 日間にわたって実験室内で行われ, 協力者は大学生である例が多い。筆記開示とは, このように, ストレスやトラウマ経験に関する感情の開示を, 心理療法的な面接場面においてではなく, 自助的に紙に書き出すことによって行う方法である。

筆記開示を通じては多様なメリットの享受が可能であるといわれ (Smyth & Helm, 2003), 以下のように, メタ分析による効果の検討も行われている。Smyth (1998) は, 特段の疾病がない者が参加した 13 件の筆記開示実験をメタ分析し, 自己報告による身体的, 心理的健康などが有意に改善したことを明らかにした。また, Frisina, Borod, & Lepore (2004) は, 心身に健康障害を持つ臨床群を対象に行われた 9 件の筆記開示研究から, 筆記開示が持つ症状改善効果を報告した。さらに, 146 本の筆記開示実験を対象とした Frattaroli (2006) による大規模なメタ分析からも, 筆記開示は統計的に有意なポジティブ効果があることが示されている。

ただし, 筆記開示とその効果の間には, 筆記開示を行う回数や場所, 教示内容といった調整変数の存在が指摘されている (Frattaroli, 2006)。また, 感情経験を自ら言語化することが困難であるという特性を持つ, アレキシサイミア傾向が高い人は, 筆記開示による効果を享受しづらいという知見 (Lumley, Tojek, & Macklem, 2002) や, 筆記開示によってネガティブな自己注目が促進されるためか, 抑うつ傾向が高い人も筆記開示による効果が見られない可能性 (Takagi & Ohira, 2004) が報告されている。このように, 筆記開示はすべての人に等しく効果があるのではないという指摘もなされている。

筆記開示において, より大きな効果を享受した者の開示文では, 洞察語 (例えば, 思う, 分かる) や, 因果関係語 (例えば, なので, だから) といった認知処理語の増大が見られている (Pennebaker & Francis, 1996)。同様に, Lutgendorf & Antoni (1999) によるトラウマ経験の口頭開示に関する研究からは, 感情の開示によるポジティブな感情変化を享受するには, 単に出来事を言語的に開示するだけではなく, その感情や個人的意味を深く「体験」したうえで, 葛藤を回避せずに開示に関与して洞察することが重要であることが

⁴ 本研究では, 荻野・瀧ヶ崎・稲木 (2004) による日本語版感情労働尺度の下位尺度である「感情の不協和」についての記述以外は, emotional dissonance を「感情的不協和」と記述する。

示唆されている。

対人援助職者への筆記開示の応用

筆記開示は、開示テーマに関連する内的、外的なストレスに対して、有益な捉え方を促進させるといった認知の変化（認知の再体制化：cognitive restructuring）や馴化を促し（Lepore, Greenberg, Bruno, & Smyth, 2002），“未処理状態の疲労や苦痛（residual distress）”を減少させる（Lepore, 1997）といわれている。また、現実的な脅威から物理的に離れた場で感情や思考を再体験できる（Lepore, 1997）ので、対処の失敗や人間関係の危機といった現実的脅威に囚われずに、感情や思考の理性的な処理が可能となる。筆記開示の効果が最も期待できる対象者は、“意図的な感情の抑制によって感情表出が妨げられている人”である（Lumley et al., 2002）とされる。この対象者像は、感情的不協和場面において感情表出を意図的に抑制せざるを得ない対人援助職者に合致し、対人援助職者が感情的不協和経験に関する筆記開示を行えば、筆記開示の効果を享受することが期待できると考えられる。

感情的不協和経験は、多くのバリエーションを持つ反復的なワークストレスであるため、多様な相手やパターンそれぞれについて、客観視や認知的理解を行うことが望ましい。そこで、本研究では従来の集散的筆記開示パラダイムを応用し、対人援助職者が経験した感情的不協和場面について、日記的な筆記開示を一定の長期間行う方法を試みる。Layden（1982 細田・古市監訳 1993）は、日記を用いた帰属スタイルの変容を試みた研究の結果、多くの協力者が4-5週間で新たな認知的習慣を形成したと報告している。これを参考に、有職者である実験協力者の負担も考慮したうえで、本研究では3週間の筆記開示期間を設定する。

以上の議論から、本研究では、現職の対人援助職者を対象に、感情的不協和経験に関する3週間の筆記開示実験を実施する。これを通じ、ネガティブな反すうおよびバーンアウトの低減効果を検討することを目的とする。

方 法

実験の概要

本研究では、実験群（筆記群）および統制群（非筆記群）の2群を設定し、両群ともに質問紙による測定を3回実施した。実験群の協力者は、プレ測定の質問紙に回答した後、日々経験した感情的不協和場面について3週間の筆記開示を行った。筆記開示期間の終了後、ただちにポスト測定を、それからさらに3週間経過後にフォローアップ測定を行った。統制群は、プレ測定後、筆記開示を行わずに3週間の期間をあけてポスト測定を、さらに3週間経過後にフォローアップ測

定を行った。

実験協力者と実施時期

本研究は、現職の対人援助職者を対象に、2005年9月から12月の間に行われた。協力者の職種は、医療職（看護師、保健師）、福祉職（ソーシャルワーカー）、介護職（ヘルパー、施設介護職員）、および保育士であった。

手続き

協力者の募集 初めに、本研究のプレ測定および、協力者の募集を兼ねた質問紙調査が別途行われた。この質問紙の末尾に、本研究への協力者を募集する依頼文を掲載した。なお、実験者要求特性と筆記開示に対する事前期待を排除するために、依頼文には本研究の真の目的を記載せず、“対人援助職者の日常の仕事に関する記録調査”を行うというカバーストーリーを用いた。協力可能な場合には、自発的な連絡先の記入を求め、記入が得られた者を協力候補者とした。このようにして集まった協力候補者のうち、スクリーニングのために質問紙上で測定しておいた自己評価式抑うつ性尺度（Self-Rating Depression Scale：以下 SDS とする；福田・小林, 1973）の得点が49点未満で、抑うつ状態ではないと判断された40名を、あらかじめ無作為に実験群（筆記群）と統制群（非筆記群）のいずれかに割り当てた。その後、各群に応じた協力依頼内容に従って、正式な研究協力依頼を行った。

実験群 実験群に割り当てられた協力者は、本研究に関する説明と同意の手続きを経て、感情的不協和経験に関する3週間の筆記開示を開始した。教示文の要旨は、“この研究は、対人援助職の方々が、普段の仕事の中で、クライアントに対して思ったり感じたりした感情を、そのまま表現できない場面を集めて分析することを目的としています。仕事が終わった後でその日の仕事を振り返り、‘感情をそのまま表現できなかった場面の有無’、‘それはどのような場面だったか’、‘その時実際にはどう感じていたか’を記入してください。ここに書かれる内容を取り上げて問題にしたり、公表したりすることは絶対にありません。プライバシーは保護されますので、出来事や思いを、思ったとおりあるがままに書くようにしてください。”という内容であった。

筆記用紙はA5横サイズで、表紙および前述の教示文と、7日分（1週間分）の筆記ページが綴じられた冊子状であった。日々の筆記ページには、“1：今日、思いどおりに感情を表せなかったことはありましたか？”，“2：それはどのくらいの強さでしたか？”，“3：それはどのような場面でしたか？”，“4：本心ではどのように感じていましたか？”という四つの質問を記載した。質問1は2件法（あった・なかった）、

質問 2 は 5 件法 (1: 弱い-5: 強い) での回答方式であった。質問 3 および質問 4 が筆記開示部であり、自由記述枠のみが印刷された。この筆記用紙は実験者が用意し、手渡しあるいは郵送によって毎週協力者に配布した。なお、ポストおよびフォローアップ測定との質問紙は、“記録調査 (本研究) とは無関係に、最初 (プレ測定時) に行った質問紙の再検査信頼性を確認したい” というカバーストーリーに基づいて回答を依頼した。

統制群 統制群の協力者には、“当初依頼していた記録調査 (本研究) の協力者数が十分に集まったため、代わりに質問紙調査の再検査信頼性の確認に協力して欲しい” というカバーストーリーに基づいた説明と依頼を行い、筆記開示は実施せずに、ポストおよびフォローアップの質問紙のみを規定の時期に配布し、回答を求めた。

デブリーフィング 以上の実験手続きの終了後、両群の協力者に対して、本研究の真の目的についてのデブリーフィングを、説明用資料の配布と電子メールを用いて十分に行った。本研究の真の目的が筆記開示の効果研究であったことに気付いていた協力者はいなかった。

測定尺度

従属変数の測定には、以下の 3 尺度を使用した。感情的不協和は、荻野他 (2004) による日本語版感情労働尺度から、“感情の不協和” 因子 5 段階評定 5 項目を用いた (項目例: 本当は違うのに、クライアントの前で明るく振る舞うことがある)。なお、本研究の回答者の属性に従って、原著者の承諾を得た上で、質問項目中の“患者”という語は“クライアント”に変えて実施した。ネガティブな反すうは、伊藤・上里 (2001) によるネガティブな反すう尺度から、“ネガティブな反すう” 因子 6 段階評定 7 項目を使用した (項目例: 同じ嫌なことを何度も繰り返して考える傾向がある)。バーンアウトは、久保 (1998) による日本語版バーンアウト尺度 5 段階評定 17 項目を用いた。本尺度は、個人的達成感 (項目例: われながら、仕事をうまくやり終えたと思うことがある)、脱人格化 (項目例: 同僚や患者の気持ちを思いやるのが苦手と感じることがある)、情緒的消耗感 (項目例: 体も気持ちも疲れはてたと思うことがある) の三つの下位因子から構成された。なお、本尺度は、本研究における筆記開示の効果測定期間に合わせて、原著者の承諾を得た上で、教示文の“最近 6 カ月くらい”の部分を“最近 1 カ月くらい”に変更して実施した。

以上の 3 尺度は効果測定用の変数として、プレ、ポスト、フォローアップ測定時に繰り返し測定を実施した。また、うつ傾向者とアレキシサイミア傾向者のスクリーニングのために、プレ測定時に限って以下の二

つの尺度を同時に実施した。(a) 抑うつ: 福田・小林 (1973) による SDS, 4 段階評定 20 項目を使用した (項目例: 気が沈んで憂うつだ)。(b) アレキシサイミア: 小牧・前田・有村・中田・篠田・緒方・志村・川村・久保 (2003) による日本語版 The 20-Item Toronto Alexithymia Scale (以下日本語版 TAS-20 とする) を使用した。本尺度は、感情同定困難 (項目例: 自分にはそれを何と名づけてよいかわからない様な気持ちがある)、感情伝達困難 (項目例: 自分の気持ちにぴったりの言葉を見つけるのは難しい)、外的志向 (項目例: ある人に対しては、沈黙があっても身近にいる気持ちになれる) の 3 下位因子、計 20 項目から構成された。本研究では、小牧他 (2003) による健常群の因子分析結果をもとに、各因子から因子負荷量の高い 3 項目ずつをとりあげ、5 段階評定 9 項目尺度として実施した。

結 果

データの基本的検討

実験手続の途中で筆記用紙または質問紙の返送が得られなかった協力者が 40 名中 12 名いたため、本研究への参加を中止したものと見なした。実験手続の最後まで協力を得られた 28 名のうち、尺度の回答に欠損値があった協力者 2 名、回収した筆記用紙が白紙であった 1 名、および 1 名のみであった男性協力者は分析から除外した。続いて、事前に測定した日本語版 TAS-20 の各下位尺度得点のうち少なくとも一つが、平均値よりも +1SD 得点以上であったアレキシサイミア高得点者 4 名は、Lumley et al. (2002) を参考に、分析から除外した。この結果、分析対象者は実験群 9 名、統制群 11 名、計 20 名となり、すべて女性であった。分析に先立って、プレ測定時において、すべての変数に関して実験群・統制群間の平均点に有意な差が見られないこと、全体的な天井効果や床効果が見られないことを確認した。

実験群として参加した 9 名が実験期間中に筆記開示を行った平均 (SD) 日数は、8.11 (2.62) 日であった。筆記開示がなかった日は、感情的不協和経験がなかった日、もしくは休日のために就労していない日であった。

筆記開示による効果の検討

実験群、統制群の 20 名を対象に、感情的不協和、ネガティブな反すう、バーンアウト (個人的達成感、脱人格化、情緒的消耗感の 3 下位尺度) それぞれの変数を従属変数として、実験条件 (実験群、統制群) × 測定時期 (プレ、ポスト、フォローアップ) の 2 要因混合計画に基づく分散分析を行った (Table 1)。その結果、感情的不協和において、実験条件と測定時期の

Table 1
測定時期ごとの尺度の得点の平均値(標準偏差)

			得点		
			プレ	ポスト	フォローアップ
感情的不協和	実験群	9	18.00(4.09)	17.67(2.35)	15.55(3.81)
	統制群	11	16.45(2.02)	17.09(3.02)	16.45(2.16)
ネガティブな反すう	実験群	9	23.78(4.79)	20.22(4.38)	18.00(5.61)
	統制群	11	22.00(6.81)	19.27(6.23)	18.82(6.05)
個人的達成感	実験群	9	18.89(3.95)	19.89(4.40)	20.11(3.66)
	統制群	11	19.90(3.99)	20.18(3.22)	20.55(3.78)
脱人格化	実験群	9	11.22(2.77)	9.89(2.67)	10.78(3.60)
	統制群	11	10.18(2.36)	10.27(2.00)	11.36(3.11)
情緒的消耗感	実験群	9	15.00(5.70)	14.44(2.30)	14.89(3.06)
	統制群	11	13.45(3.72)	13.18(3.09)	13.09(3.21)

注) 個人的達成感, 脱人格化, および情緒的消耗感は, パーンアウト尺度の下位尺度。

交互作用が有意傾向であった ($F(2, 36) = 2.91, p < .10$)。そこで, 実験条件ごとに測定時期の単純主効果検定を行ったところ, 実験群の単純主効果が有意であった ($F(2, 36) = 4.36, p < .05$)。多重比較 (LSD 法) の結果, プレ, ポストの両測定時期に比べ, フォローアップ時において感情的不協和が有意に低下していた。一方, 測定時期ごとに実験条件の単純主効果検定を行ったところ, 有意な差は見られなかった。

ネガティブな反すう得点には有意な交互作用が見られなかったが, 実験群, 統制群ともに得点が漸減しており, 測定時期の主効果が有意であった ($F(2, 36) = 24.17, p < .01$)。また, 事後的な分析として, 群ごとに 1 要因の分散分析を行ったところ, 実験群 ($F(1, 8) = 173.2, p < .01$), および統制群 ($F(1, 10) = 118.39, p < .01$) とともに, 有意に得点が低下していた。多重比較 (LSD 法) の結果, 実験群はプレーポストフォローアップの全測定時期間で, 有意な得点の低下が漸次的に見られた。しかし, 統制群ではプレーポスト間およびプレーフォローアップ間での得点低下は有意であったが, ポストフォローアップ間においては有意な得点の変化はなかった。

バーンアウトの 3 下位尺度についても, それぞれ同様の分析を実施した。しかし, 両群ともに, いずれの下位尺度でも, 有意な得点の変化は見られなかった。

筆記開示内容に関する分析

実験群の感情的不協和得点の低下が見られたため, 筆記開示文に関する内容分析を実施した。本研究では, Pennebaker & Francis (1996), Pennebaker & King (1999), Pennebaker, Mayne, & Francis (1997) を参考

に, 以下の 4 カテゴリーに属する語・表現が開示文中に出現する回数を, 協力者ごとに抽出, 計数した。

(a) 洞察語: “思う”, “感じる”, “困る” といった, 認知・思考・理解に関連する語。本研究では, 洞察語の 88% が “思う”, “感じる” の 2 単語であった。(b) 因果関係語: “(な) ので”, “(だ) が”, “(だ) から” などの, 因果関係を示す接続詞もしくは接続助詞の表現。(c) 自己指示語: “私”, “自分” といった, 筆者自身を指す単語。(d) 感情表現語: 筆記用紙の “質問 4” 中に本心として筆記された, 感情あるいは感情表出に関わる諸表現 (例えば, “怒りたかった”, “○○ だなあ”, “冗談じゃない” など)。なお, 本研究では感情表現語の大多数がネガティブな感情に関する記述であったため, 感情をポジティブ, ネガティブに分類することなく, 総数を計数した。以上の 4 カテゴリーに従って, 第一著者および, 対人援助職経験がある心理学を専攻する大学院生が個別に, 各協力者の筆記開示文から, 語や表現を抽出した。各カテゴリーの語・表現抽出時における一致率は, それぞれ, (a) 97.67%, (b) 94.52%, (c) 88.24%, (d) 94.74% であった。なお, 一方の評定者が抽出したにも関わらず, 他方の評定者が抽出しなかったなど, 抽出結果が一致しなかった語や表現は, 評定者間で協議のうえ, 最終的な抽出数を決定した。

時系列的变化の検討 以上の手続きで算出された (a) 洞察語, (b) 因果関係語, (c) 自己指示語, (d) 感情表現語の出現回数に, (e) 1 日あたりの平均筆記文字数を加えた 5 変数について, 筆記開示期間の第 1 週目, 第 2 週目, 第 3 週目の期間ごとに, 1 日あたりの平均値を算出した (Table 2)。続いて, 測定時期によ

Table 2
内容分析に関する変数の平均値の時系列的变化

	第1週目	第2週目	第3週目
洞察語	0.62 (0.38)	0.56 (0.58)	0.43 (0.40)
因果関係語	2.26 (2.67)	2.21 (0.94)	1.57 (1.00)
自己指示語	0.65 (0.81)	0.21 (0.37)	0.34 (0.40)
感情表現語	1.90 (0.59)	2.06 (0.73)	2.06 (0.71)
文字数	120.96 (74.62)	121.93 (48.18)	108.48 (51.94)

注) 各数値は、1日あたり平均値を週ごとに算出した。

Table 3
従属変数の低減率と内容分析に関する諸変数の相関

	感情的不協和 低減率	ネガティブな反すう 低減率
洞察語(全期間合計)	.70*	-.10
因果関係語(全期間合計)	.41	.17
自己指示語(全期間合計)	.58 ⁺	.31
感情表現語(全期間合計)	.24	.65 ⁺
文字数(1日あたり平均)	.15	.17
ネガティブな反すう低減率	-.17	—

⁺ $p < .10$, * $p < .05$

注) 低減率は、フォローアップ測定時の得点が、プレ測定時に比べて減少した割合。

る変数の時系列的变化を確認するため、変数ごとに1要因3水準の分散分析を行った。しかし、すべての変数において期間の主効果は有意ではなく、筆記開示期間の進行に伴う変化は見られなかった。

相関係数による検討 筆記内容には時系列的な変化が見られなかったため、ネガティブな反すうおよび感情的不協和がプレ測定時からフォローアップ測定時にかけて低減した度合いと、内容分析による諸変数間の関係の検討を行った。まず、ネガティブな反すうおよび感情的不協和得点が、プレ測定時に比べてフォローアップ測定時に低下した割合を協力者ごとに算出し、これを低減率（例えば、得点が半減した場合は低減率=.50）とした。なお、9名の協力者における低減率の平均値（SD）は、ネガティブな反すうが.25（.15）、感情的不協和が.13（.13）であった。続いて、これらの変数間の相関係数を算出した（Table 3）。その結果、感情的不協和得点の低減率と洞察語の筆記数の間に有意な正の相関が見られた（ $r = .70$, $p < .05$ ）。すなわち、洞察語の数が多いほど感情的不協和の低減率が有意に高かった。なお、有意傾向として、感情的不協和得点の低減率と自己指示語の間に（ $r = .58$, $p < .10$ ）、ネガティブな反すう得点の低減率と感情表現語の間に（ $r = .65$, $p < .10$ ）、それぞれ正の相関が見られた。

考 察

本研究の目的は、ペネベーカーら（Pennebaker, 1997; Pennebaker & Beall, 1986）による筆記開示パラダイムを応用し、現職の対人援助職者が感情的不協和経験を日記的に筆記開示することによる、ネガティブな反すう傾向およびバーンアウトの低減効果を実験的に検討することであった。ネガティブな反すう傾向は、実験群とともに統制群においても得点の減少が見られ、バーンアウト得点には有意な得点の変化は見られなかった。しかしながら、感情的不協和得点において、フォローアップ測定時における実験群の得点が有意に減少するという効果が見られた。また、時系列的な筆記内容の変化は見出されなかったものの、感情的不協和得点の低減率と洞察語数の間に強い正の相関が見出された。

筆記開示による感情的不協和の低減

本研究では、洞察語と筆記開示効果の関連を示唆した Pennebaker & Francis (1996) と同様に、感情的不協和得点が低減した協力者ほど洞察語を多く筆記していた。一方で、感情的不協和の低減率と、1日あたりの筆記文字数や感情表現語数との間には、それぞれ有意な相関は見られなかった。これらの結果は、感情的不協和が大きく低減した協力者は、単に多くの感情表

現を長く書いたのではなく、自分自身が“感じ”、“考えた”ことを、より精緻に記述していたと見る事ができるだろう。これは、感情開示時の体験の深さの重要性を指摘した Lutgendorf & Antoni (1999) にも沿う結果であり、感情経験の振り返りの有効性と、筆記開示が職務ストレスを認知的に捉え直す契機となり得ることを示唆しているといえよう。その一方で、Pennebaker et al. (1997) のような筆記内容の時系列的な変化が本研究で見られなかった点には、筆記開示のテーマや方法が影響したと考えられる。すなわち、典型的な筆記開示では、しばしば同一の出来事が繰り返し筆記開示されるのに対し、本研究の筆記テーマは日々異なる経験で、かつ、開示された文も比較的短かったため、筆記内容が数値的に有意な変化として表れづらかったのではないだろうか。

ところで、実験期間を通じ、実験群の職務そのものは特に変化していないにも関わらず、感情的不協和経験頻度が減少したのはなぜだろうか。これは、感情的不協和場面の生起はクライアント側のみに起因するとは言いきれず、(意図的、無意図的を問わず) 対人援助職者側の思考や反応が引き金となる場合もあることを反映していると考えられる。すなわち、筆記開示を通じた感情的不協和経験の認知的な明確化によって、類似した場面において適応的な対処をプロアクティブに選択できる可能性が高まったことが示唆される (Brotheridge, 2006)。

ネガティブな反すうとバーンアウト

ネガティブな反すうは、統制群 (プレーポスト間のみ) においても有意に得点が低下した。本研究では、所属や実験時期が多様な協力者に、何らかの出来事が一律に影響したことは考えづらく、両群で得点低下が見られた原因は特定できない。しかし、Thomsen (2006) が指摘するように、特性的、状態的いずれの反すう傾向が尺度の回答に強く反映されるのかという点は、今後慎重な検討が必要だろう。また、筆記開示に伴い、反すうの思考の減少のみならず、省察の思考の促進がもたらされるのだとすれば、効果測定指標として、省察の思考傾向 (高野・丹野, 2008) の測定も行うことが望ましいだろう。

さらに、本研究ではバーンアウト得点の減少は見られなかった。バーンアウトは、様々なストレス要因が複合的に影響して生じる (横山, 2001)、長期的なプロセス (荻野, 1999) とされる。したがって、感情的不協和やネガティブな反すうの減少のみによって、バーンアウトを低減させることは困難であった可能性はあろう。しかし、本研究で感情的不協和得点が減少したのはフォローアップ測定時であったことや、感情的不協和はバーンアウトに対する大きな規定因であることを鑑みれば、中長期的には、感情的不協和の低減が

バーンアウトの抑制に寄与することは十分に考えられるといえるだろう。

本研究の限界と今後の課題

本研究では、筆記開示パラダイムを感情労働という実際の社会場面に応用し、その効果および活用可能性の一端を示唆した。しかし、以下に示すように、研究方法上の限界や今後への課題も多く示された。

本研究においては、社会人協力者の負担を考慮した結果、統制群には筆記課題を課していない。また、そのために、内容分析の対象となったデータ数も少数に止まっている。したがって、実験群の改善効果が“感情的不協和経験を筆記した”ことによるのか、あるいは“(内容によらず) 何かを書いた”ことによるのかをさらに深く議論するためには、筆記課題の有無や筆記開示内容の違いなど、多様な条件の統制群、比較群を設定した追試研究が必要となるであろう。また、本研究の結果の一般化には一定の慎重さが求められることと併せて、今後、より大規模な研究によって効果の検討が行われることが望まれる。

本研究は、持ち帰り方式による、日記的手法を用いた筆記開示実験であった。この方法は応用的、実践的である一方で、実験手続き上、交絡する要因を厳密に統制することが難しいという問題を包摂している。もとより、長期におよぶ実験計画では、日常生活の諸要因の統制は難しいものの、期間中の非日常的体験の有無などを、事後的に詳細に確認するなどの配慮は必要であろう。また、今後は、インターネットや電子メール、携帯電話などを用いてリアルタイムなデータ収集を行う生態連続アセスメント法 (Ecological Momentary Assessment: EMA) を活用して、協力者本人による毎日の筆記を確認するなど、データの信頼性を向上させる試みも必要となるであろう。

筆記開示、特に日記的な筆記開示は、低いコストで自動的に効果を享受できる可能性を持つ方法である。ブログ (ウェブログ) や電子メールなどのインターネット媒体による感情開示の効果の検討や、効果の享受や持続に関する期間の検討など、今後の実証研究の進展が待たれる点も多い。筆記開示の実践的・臨床的な活用を可能にすべく、さらなる研究の蓄積が期待される。

引用文献

- Brotheridge, C. M. (2006). The role of emotional intelligence and other individual difference variables in predicting emotional labor relative to situational demands. *Psychothema: Special Issue on Emotional Intelligence*, 18(supl.), 139-144.
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional

- labor and burn-out: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, **60**, 17-39.
- Cropley, M., & Purvis, L. M. (2003). Job strain and rumination about work issues during leisure time: A diary study. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, **12**, 195-207.
- Frattaroli, J. (2006). Experimental disclosure and its moderators: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, **132**, 823-865.
- Frisina, P. G., Borod, J. C., & Lepore, S. (2004). A meta-analysis of the effects of written emotional disclosure on the health outcomes of clinical populations. *Journal of Nervous and Mental Disease*, **192**, 629-634.
- 福田 一彦・小林 重雄 (1973). 自己評価式抑うつ性尺度の研究 精神神経学雑誌, **10**, 673-679.
(Fukuda, K., & Kobayashi, S.)
- Glomb, T. M., & Tews, M. J. (2004). Emotional labor: A conceptualization and scale development. *Journal of Organizational Behavior*, **64**, 1-23.
- Heuven, E., & Bakker, A. B. (2003). Emotional dissonance and burnout among cabin attendants. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, **12**, 81-100.
- Hochschild, A. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- 伊藤 拓 (2004). 抑うつの心理的要因の共通要素としてのネガティブな反すう 心理学評論, **47**, 438-452.
(Ito, T. (2004). Negative rumination as a common factor of psychological vulnerabilities to depression. *Japanese Psychological Review*, **47**, 438-452.)
- 伊藤 拓・上里 一郎 (2001). ネガティブな反すう尺度の作成およびうつ状態との関連性の検討 カウンセリング研究, **34**, 31-42.
(Ito, T., & Agari, I. (2001). Development of the negative rumination scale and its relationship with depression. *Japanese Journal of Counseling Science*, **34**, 31-42.)
- 小牧 元・前田 基成・有村 達之・中田 光紀・篠田 晴男・緒方 一子・志村 翠・川村 則行・久保 千春 (2003). 日本語版 The 20-Item Toronto Alexithymia Scale (TAS-20) の信頼性, 因子的妥当性の検討 心身医学, **43**, 839-846.
(Komaki, G., Maeda, M., Arimura, T., Nakata, A., Shinoda, H., Ogata, I., Shimura, M., Kawamura, N., & Kubo, C. (2003). The reliability and factorial validity of the Japanese version of the Toronto Alexithymia Scale (TAS-20). *Japanese Journal of Psychosomatic Medicine*, **43**, 839-846.)
- 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.
(Kubo, M. (1998). The relationships of stresses and burnout: Is burnout one of strains? *Japanese Association of Industrial/Organizational Psychology Journal*, **12**, 5-15.)
- Layden, M. A. (1982). Attributional style therapy. In C. Antaki & C. Brewin (Eds.), *Attributions and psychological change: Application of attributional theories to clinical and educational practice*. London: Academic Press. pp. 63-82.
(レイデン, M. A. 細田 和雅・古市 裕一 (監訳) (1993). 原因帰属と行動変容——心理臨床と教育実践への応用—— ナカニシヤ出版)
- Lepore, S. J. (1997). Expressive writing moderates the relation between intrusive thoughts and symptoms. *Journal of Personality and Social Psychology*, **73**, 1030-1037.
- Lepore, S. J., Greenberg, M. A., Bruno, M., & Smyth, J. M. (2002). Expressive writing and health: Self-regulation of emotion-related experience, physiology, and behavior. In S. J. Lepore & J. M. Smyth (Eds.), *The writing cure: How expressive writing promotes health and emotional well-being*. Washington, DC: American Psychological Association. pp. 99-117.
- Lewig, K. A., & Dollard, M. F. (2003). Emotional dissonance, emotional exhaustion and job satisfaction in call centre workers. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, **12**, 366-392.
- Lumley, M. A., Tojek, T. M., & Macklem, D. J. (2002). Effects of written emotional disclosure among repressive and alexithymic people. In S. J. Lepore & J. M. Smyth (Eds.), *The writing cure: How expressive writing promotes health and emotional well-being*. Washington, DC: American Psychological Association. pp. 75-95.
- Lutgendorf, S. K., & Antoni, M. H. (1999). Emotional and cognitive processing in a trauma disclosure paradigm. *Cognitive Therapy and Research*, **23**, 423-440.
- Martin, L. L., & Tesser, A. (1989). Toward a motivational and structural theory of ruminative thought. In J. S. Uleman & J. A. Bargh (Eds.), *Unintended thought*. New York: Guilford Press. pp. 306-326.
- 荻野 佳代子 (1999). バーンアウト研究の課題と展望——その概念を中心に—— 早稲田大学教育学部学術研究 (教育心理学編), **47**, 57-72.
(Ogino, K.)
- 荻野 佳代子・瀧ヶ崎 隆司・稲木 康一郎 (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.
(Ogino, K., Takigasaki, T., & Inaki, K. (2004). Effects of emotion work on burnout and stress among human service professionals. *Japanese Journal of Psychology*, **75**, 371-377.)
- Pennebaker, J. W. (1997). *Opening up: The healing power of expressing emotions*. New York: Guilford Press.
- Pennebaker, J. W., & Beall, S. K. (1986). Confronting a traumatic event: Toward an understanding of inhibition and disease. *Journal of Abnormal Psychology*, **95**, 274-281.
- Pennebaker, J. W., & Francis, M. E. (1996). Cognitive, emotional, and language process in disclosure. *Cognition and Emotion*, **10**, 601-626.

- Pennebaker, J. W., & King, L. A. (1999). Linguistic styles language use as an individual differences. *Journal of Personality and Social Psychology*, **77**, 1296-1312.
- Pennebaker, J. W., Mayne, T. J., & Francis, M. E. (1997). Linguistic predictors of adaptive bereavement. *Journal of Personality and Social Psychology*, **72**, 863-871.
- Smyth, J. M. (1998). Written emotional expression: Effect sizes, outcome types, and moderating variables. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, **66**, 174-184.
- Smyth, J., & Helm, R. (2003). Focused expressive writing as self-help for stress and trauma. *Journal of Clinical Psychology*, **59**, 227-235.
- Sonnentag, S., & Bayer, U. V. (2005). Switching off mentally: Predictors and consequences of psychological detachment from work during off-job time. *Journal of Occupational Health Psychology*, **10**, 393-414.
- Takagi, S., & Ohira, H. (2004). Effects of expression and inhibition of negative emotions on health, mood states, and salivary secretory immunoglobulin in Japanese mildly depressed undergraduates. *Perceptual and Motor Skills*, **98**, 1187-1198.
- 高野 慶輔・丹野 義彦 (2008). Rumination-Reflection Questionnaire 日本語版作成の試み パーソナリティ研究, **16**, 259-261.
- (Takano, K., & Tanno, Y. (2008). Development of Japanese-version Rumination-Reflection Questionnaire. *Japanese Journal of Personality*, **16**, 259-261.)
- Teasdale, J. D., & Green, H. A. C. (2004). Ruminative self-focus and autobiographical memory. *Personality and Individual Differences*, **36**, 1933-1943.
- Thomsen, D. K. (2006). The association between rumination and negative affect: A review. *Cognition and Emotion*, **20**, 1216-1235.
- Trapnell, P. D., & Campbell, J. D. (1999). Private self-consciousness and the five-factor model of personality: Distinguishing rumination from reflection. *Journal of Personality and Social Psychology*, **76**, 284-304.
- 横山 敬子 (2001). 職務バーンアウト——因果関係の解明および人的資源管理への示唆—— 産業・組織心理学研究, **14**, 31-44.
- (Yokoyama, K. (2001). Job burnout: Solution of causal relation and suggestion to human resource management. *Japanese Association of Industrial/Organizational Psychology Journal*, **14**, 31-44.)
- Zapf, D. (2002). Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*, **12**, 237-268.

——2006. 5. 15 受稿, 2009. 5. 16 受理——