

感情労働とストレスの関係性への考察

— カラータイプ理論のストレス診断を中心に —

一般社団法人カラータイプ協会 代表理事

河野 万里子

関西学院大学 経営戦略科 研究科長

佐藤 善信

同協会 マーケティング開発チームリーダー

武田 みはる

マーケティング開発チームサブリーダー

田中 久美子

要約

ストレス社会といわれる現代社会の中で、ストレスを一身に集める感情労働の問題が注目視され、近年に於いて盛んに研究されるようになった。特に先進国においては、サービス経済化の進展とともに、感情労働という職種が仕事の多くを占めるようになってきた。そこで、最近になって開発されたカラータイプ理論をベースにしたストレスチェック診断の立場から考察する。まず感情労働とストレスやバーンアウトとの関係を簡単に概観し、その後カラータイプストレスチェック診断の開発プロセスを跡付ける。そして、そのストレスチェック診断尺度の特徴を日本版バーンアウト尺度と比較することによって明らかにする。最後に本稿では、今後の研究課題について言及される。

キーワード

接客サービス、バーンアウト・シンドローム、日本語版バーンアウト尺度、ソーシャル・スタイル理論

1. 感情労働とストレス

現在はストレス社会と表現できる。実際、厚生労働省が5年に1回行っている「労働者健康状況調査」(<https://kokoro.mhlw.go.jp/nowhow/nh001/>, 2018年8月10日に確認)によれば、「仕事や職業生活でストレスを感じている」労働者の割合は、50.6% (1982年), 55.0% (1987年), 57.3% (1992年), 62.8% (1997年), 61.5% (2002年), 58.0% (2007年), 60.9% (2012年)と推移している。さらに、2015年11月24日に厚生労働省は厚生労働省版ストレスチェック実施プログラムを公開した。これは2017年12月1日から施行される「改正労働安全衛生法」に基づき、1年に1回、労働者数50人以上の事業者がストレスチェックと面接指導を義務付けることなどを内容とする「ストレスチェック制度」がスタートするためである。そのため、厚生労働省では、平成27年11月24日より、事業者がストレスチェック制度を円滑に導入・実施できるようにストレスチェックの受検、結果の出力等を簡便に実施できるプログラムを無料配布したのである ([https://www.mhlw.](https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000104425.html)

<https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000104425.html>, 2018年8月10日に確認)。

ストレスはバーンアウト症候群という症状をもたらすことが知られている。その症状は、情緒的消耗感、脱人格化、個人的達成感のなさの3つがある。先進国においてはサービス経済化の進展とともに、「感情労働」という職種が仕事の多くを占めるようになってきた。感情労働とは、自分の本当に感情とは別に仕事をする必要性から顧客にポジティブな感情を表出したり、逆にネガティブな感情の表出を抑制する必要がある労働である。この概念は、Hochschild (1983)において、キャビンアテンダントの感情労働の実態がエスノグラフィー的に明らかにされて以降、盛んに研究されるようになった。以下では、最近の研究をいくつか紹介する。

Hunt et al.(2017)は、同情や共感に看護師と患者双方にとって重要であると考えられているとし、次のように述べている。その行動をとった場合に、看護師が感じるポジティブな情動は同情満足 (compassion satisfaction) と知られているが、逆にネガティブな結果はバーンアウト

や同情疲労 (compassion fatigue) と呼ばれる。共感には情動的共感と認知的共感とがある。前者は他人の情動を感じることを伴うが、後者は感じた情動を自己規制 (self-regulation) することにかかわっている。Hunt et al.(2017)は、先行研究をレビューすることから、共感に従事する際に情動を自己規制する能力がバーンアウトのリスクを減少させる可能性の高いことを発見し、感情労働に従事する人々にとっての適応的共感従事 (adaptive empathic engagement) の重要性を主張している (cf. Marcum et al., 2018)。

Herman et al. (2018) は、初等教育の教員の巣トラス、バーンアウト、対処行動 (coping)、自己効力感の関係を実証分析した。この研究からは、教員の潜在的プロファイル分析から教員の4つのグループを識別することができた。(1) 高対処行動/低バーンアウト (60%), (2) 中対処行動/中バーンアウト (30%), (3) 低対処行動/高バーンアウト (3%), (4) 高対処行動/低ストレス・低バーンアウト (7%) がそうである。Herman et al.(2018)は、高ストレス、高バーンアウト、低対処行動の教員の学級は生徒の成績は最も悪かったことを示している。

さらに、ChengaO-Yangb (2018)は、ジョブ・クラフティグ、職務満足、バーンアウト、知覚組織支援の関係を実証分析している。すなわち、ChengaO-Yangb (2018)は、ジョブ・クラフティグは職務満足にプラスに影響し、職務バーンアウトはジョブ・クラフティグと職務満足の関係にマイナスに作用すること、そして知覚組織支援は、ジョブ・クラフティグとバーンアウト、職務満足の関係に影響を与えることを発見している。

最近の感情労働とバーンアウトとの関連の研究は、以上で紹介したように多くの興味深い研究が存在する。本稿ではカラータイプ理論をベースにして開発されたストレスチェック・テストの特徴を、日本で最も利用されている日本語版バーンアウト尺度との関連で考察する。以下、本稿の構成は次のようになっている。第II節においては、カラータイプ理論をベースにしたストレスチェック・テストを開発するにいたったきっかけを説明する。第III節では、そのストレス

チェック・テストの内容を考察し、第IV節においてはそれと日本語版バーンアウト尺度との関係性について考察する。最後に第V節においては、本研究の理論的、実践的貢献と、今後の研究の方向性を説明する。

II. カラータイプ理論による ストレスチェック・テスト開発のきっかけ

私たちは無意識のうちにも色から影響を受けながら、日常生活を送っている。色彩が私たちの心理や行動に及ぼす影響を足がかりとして、各人が好ましいと感じている色や、逆に好ましく感じていない色の傾向の分析から、その人のことを読み取り、その人の心の状態を13色の色へ置き換える体系が「カラータイプ」である。では、そこになぜ「色への置き換え」が必要になるのだろうか。それがこの「カラータイプ」の大きな特徴でもあり、以下にあげる点が重要なポイントである。

78問 (簡易診断52問)の質問に答えると、その人の気質が色に置き換えられて明らかになり、その人の行動パターンの特徴が明確になる。また、そのカラータイプ診断結果は以下の4タイプに分けることができる。

決断タイプ (何事においてもパワフルなタイプ。情熱を持って打ち込むものがあれば、そのままの勢いで突き進む。その方法がかなり強引な手法でも、人から反対されても押し通す頑固さがある)

創造タイプ (自分の感性がフルに発揮できる場を求めて旅に出るタイプ。楽しいことや夢をみるのが大好き。非常にわがままである反面、自分の夢や理想に対して大変直直な人でもある)

協調タイプ (いつも人のことを気にかけている心やさしい人。元気のない人や一人ぼっちの人を放っておかず、つねに声をかけて気配りをする。また自分自身もいつも誰かと寄り添っていたいタイプである)

堅実タイプ (見た目も態度も安心感のあるタイプ。自分

を節制できるため、社会のルールは基本的に守り、生活習慣も規則正しく守る。常に人の評価、世間の評価が気になる。基本的に変化を嫌い、安心、安定の中で暮らしたいと思っている)

佐藤・河野 (2018) は、カラータイプ (以下、CT) 理論がソーシャル・スタイル (以下、SS) 理論と相似している点に着目して、CT 理論と SS 理論の比較分析を行っている。また佐藤・河野 (2018) は CT 理論が因子分析によって開発された SS 理論と相似しているだけでなく、CT 理論の開発プロセスはグランディドセオリ・アプローチとアクション・リサーチに準拠している点を発見し、CT 理論の科学性を検証している。

まず、なぜ「カラータイプ診断でわかるストレスチェック」を作成しようと思ったのか、その背景を説明する。講師 A はカラータイプインストラクター1級認定講座を開講してすぐ、カラータイプ診断でストレスチェックができるのではないかと気がついた。それは、2009年10月のことであった。1級インストラクター講座の課題には、40名分のカラータイプ診断の集計シート分析をするというワークがある。その40名に対して「あなたなら、どの色をアドバイスしますか」という質問を受講生と一緒に考えていく。その中で、「このシートの人、すごく生きづらそうだ」「それに比べ、このシートの人、すごく能天気な人だな」ということが自然に読み取れていることに A は気が付いたのであった。

というのも、カラータイプ診断をする時には同時に「好きな色」「嫌いな色」を質問する。その人自身の価値観が分かるからである。「気になる色」「遠ざけたい色」では、その人の今の課題が色を通して浮き彫りにされる。色で潜在意識が分かるのである。一度も会ったことのない人でも、集計シートからその人の「心の叫び」を「未病」の段階でメッセージとしてくみ取ることができるのではないかと考えたのが、カラータイプでストレスチェックを行うきっかけであった。

他の要素として、「あこがれ指数」も CT 理論においては重要な概念である。質問項目について、「あこがれ」がある内容については チェックを付けることができる。あこが

れ指数は、その質問内容が自分にあてはまる場合でも、あてはまらない場合でも、どちらの場合でも をつけて良い。例えば、「気の合わない集団行動より一匹狼で行く」という質問にあこがれがあれば、 をつける。チェックをつける、つけないは、全くの自由であるので、ほとんどの質問に をつける場合もあれば、ほとんど (あるいは全く) チェックをつけない場合もある。それは本人の自由であるが、一般的に「あこがれ指数」の数の多い、少ないは下記の特徴を持っている。

以上で、ストレスチェックの作成プロセスについて説明する準備が整った。

カラータイプインストラクター1級認定講座で使用するテキストに分析課題【カラータイプ】というのがある。このテキストの内容は、実際にインストラクターが診断した40名分のカラータイプ診断結果を各タイプ (決断タイプ、創造タイプ、協調タイプ、堅実タイプ) それぞれ10枚ずつに分けたものである。カラータイプ診断結果を見て、その人に何色をアドバイスするといいいのかをじっくりと見ていくワークである。

4日間の1級認定講座の中で、40名分の診断結果を見ていくのは、とても労力があるワークであるのだが、実際に会ったこともない人をカラータイプ診断だけでどれぐらい深く分析して自分なりのカラーアドバイスができるのは、カラータイプを深めるワークとしてすごく力になるのである。そんな40名の診断結果の中でも、毎回講座の中で興味を惹くのが、以下の「協調タイプ」の20代の男性の診断結果であった。「この人は生きづらいのでは」と CT インストラクターの誰もが注目する人物である。

この男性はモチベーションが上がる言葉の質問に、「何を言われてもモチベーションが上がることはない」ととても冷めた答えをしている。また、モチベーションが下がる言葉の質問には、「早くしろ (両親に一日何回も言われる)」と具体的な回答をしている。きっとご両親は決断タイプ (特に赤気質が高い) で、毎日「早く早く」と急き立てられて、しんどい精神状態なのだと思われることができる。

図1 20代男性集計シート

1級認定講座課題用 集計シート No.7-4

性別 男性 年齢 20代

<p>好きな色</p> <p>目立たない色 寒色系</p> <hr/> <p>嫌いな色</p> <p>目立つ色</p> <hr/> <p>最近気になる色</p> <p>青</p> <hr/> <p>最近遠ざけたい色</p> <p>赤</p> <hr/>	<p>モチベーションが上がる言葉</p> <p>何を言われてもモチベーションが上がることはない</p> <hr/> <p>モチベーションが下がる言葉</p> <p>早くしろ (両親に一日何回も言われる)</p> <hr/> <p>憧れる人</p> <p>もう少し社会的になりたいので、人とうまく話せるような人</p> <hr/> <p>こんな人が苦手</p> <p>自分を押し付けてくるタイプ</p> <hr/>
--	--

☀️ 15点

🌲 19点

…各色の点数 点 …あこがれ指数 点

赤	3点	点	ターコイズ	6点	点
黒	9点	点	紫	3点	点
オレンジ	1点	点	黄色	5点	点
白	6点	点	ピンク	3点	点
緑	7点	1点	水色	7点	1点
青	4点	1点	グレー	10点	点
茶色	7点	点			

★ 14点

📊

診断タイプ

<タイプ解説との合致度>

- ・ その通り(100%)…◎
- ・ 大体その通り(70%~)…○
- ・ なんともいえない、わからない(50%~)…△
- ・ 違う(20%以下)…×

第一印象 外見(ファッション、色など)	◎
性格	◎
仕草、口癖、行動パターンなど	◎
職業・役割	○
褒め言葉 (モチベーションが上がる言葉)	△
NG言葉 (モチベーションが下がる言葉)	◎

<インストラクターの所見・感想> (担当インストラクター名)

(出所：カラータイプ協会が提供)

この男性は40名の中でいち早く手を差し伸べたい人物であり、「このままではこの青年はつぶれてしまう!どうにかしてあげたい!」と思う男性なのであった。この男性の診断結果でグレーが10点と13色の中で一番点が高かった。また、この「グレー」の点に対してさらに観察が深まったのが、2018年4月の講座受講生FTさんの言動であった。いつものようにAがカラータイプの講座を教えていた時のFTさんの言動は、何かを質問すると、必ず否定形の返事があり、なかなか言葉のキャッチボールができず、Aは講師として正直困ってしまったのである。

「過去にこんな経験はありますか?」「いえ、ありません!」「そうですか……」「あっ、やっぱりその経験あります。」というように、必ず最初に否定、そしてしばらくするとその言葉をゆっくりと確認し、その事実を認めて行く。この言動が講座中続くので、他の受講生もいる中、スムーズに講座を進めるのが難しい状況であった。そして、このFTさんのカラータイプ診断では13色中最も点が高いのも「グレー」なのであった。

前述の集計シートNo.7-4の男性も「グレー」の点が一番高い。このFTさんも「グレー」の点が一番高い。「グレー」ならではの用心深さやデリケートさは、何か「生きづらさ」につながっているのではということAが確信した瞬間であった。

FTさんへの講座は4月から5月に行われた。そうすると、3回目の講座の時には、黒のトップスに黄色のパンツをはいて現れた。以前のグレーのファッションよりもインパクトのある色を身につけたFTさんは、今度はもっと自分について語り始めた。「精神的にしんどくて、精神科に行く前に、カラーで自分を見つめなおそうと思っているのです。」と。このような経緯があって、Aは今回の「カラータイプ診断でわかるストレスチェック」を制作しようと思ったわけである。

カラータイプ診断で「グレー」の点が高い人は生きづらいのでは、という仮説を、その後何人にも確認したところ、それを裏付けるような結果となったのである。「グレーの点に注目するだけではなく、カラータイプ診断から見てとれるその人の生きづらさをできるだけ色々な視点で洗い出してみ

よう」という試みを行った。2018年5月～6月にかけてのことである。当初は10個の質問項目をつかって、チェックのついた数が多い方が「ストレスが高い」、数が少ない方が「ストレスが低い」という点数の大小で、ストレスチェックを計ろうとした。ところが、モニターになっていただいた学習塾の代表にその塾のスタッフ様17名のストレスチェックについてフィードバックしたところ、「ストレスチェックの数が少ない人は、まわりの人が困っている傾向がある」という、とても興味深い回答があった。

そこで、チェック数でストレスを計るのではなく、ストレスが起因する要因はどこにあるのか、またカラータイプ別（決断タイプ、創造タイプ、協調タイプ、堅実タイプ）によってストレスを抱える要因が違うのか、その傾向を探ろうと研究をすすめていくこととなった。

III. ストレスチェック・テストの完成までの道のり

いくつか出た質問項目で、結果として採用したのは下記の10項目である。

1. 好きな色が診断結果の色では低い点数になっている（自己肯定感の有無が分かる）

好きな色と自己肯定感との関係性だが、好きな色というのは、その人の「好きな価値観」に直結する。例えば、「オレンジ色が好き」と言う人は、オレンジの持つ「社交的」「チャレンジ」などのキーワードを好み、またそのように生きたい、またそのような人になりたいという願望がある。その願望がありながら結果として「オレンジ」の点が低い場合は、自分の中に「社交性」や「チャレンジ」の要素が少なく、欲しい価値観に自分が追い付いていない状態である。これが「自己肯定感が低い」ということに繋がり、ストレスチェックに1点がつくことになる。

2. 好きな色が診断結果の色ではゼロ点になっている（自分にない価値観を切望していることが分かる）

これは上記の質問1を発展させた質問内容となっている。好きな色なのに、自分のカラータイプの点数が12点中

のゼロ点である。これは自分の中に「無い価値観」を好きな色に入れているということである。自分の力ではどうしても手に入れることが難しい価値観を切望しているということになる。強いストレスにつながっていると言える。

3. 嫌いな色が診断結果の色では高い点数になっている (自己否定の有無が分かる)

「嫌いな色」というのは嫌いな価値観や嫌な思い出に繋がる。例えば、「赤」が嫌いな色で自分の色の点が高い場合、赤の持っている「決断力」や「スピード」の要素を持ち合わせているが、一方でそのマイナスである「慎重さに欠ける」「拙速」になりがちな行動を避けたいと思っている。同じような行動をしている人を見るのがまるで鏡で見ているようで嫌だということになり、それが自己否定の要素があるかないかに繋がる。

4. 嫌いな色に憧れ指数がついている (願望へのあまのじゃくが分かる)

「嫌いな色」なのに、なぜか「憧れ指数 (憧れの色)」として点がつく場合は、「嫌い」としていた価値観を本当は欲しいと思っている。また、その「欲しい」という願望を素直に出せないでいる状態であり、素直に出すのをためらう気持ちに繋がる。これはストレスであると考えられる。

5. 最近、遠ざけたい色が何故か憧れ指数についている (裏願望が分かる)

「最近遠ざけたい色」は今欲しくない、もしくは手放したい価値観に繋がる。それがなぜか手に入れたい「憧れ指数」に点がつく場合は、「遠ざけたい」と言いながら、実はすごく興味があり、それを無視できない気持ちであるということである。そこにはその人の複雑さや、矛盾があるということがわかる。

6. モチベーションの上がる言葉と自分のカラータイプの特徴とが合っていない (カラータイプとの合致度が分かる)

モチベーションの上がる言葉というのは、カラータイプの4タイプで典型的なパターンがある。決断タイプ (「すごい」

「さすが!!」「頑張っているね」)、創造タイプ (「個性的」「面白い」「センスがある」)、協調タイプ (「ありがとう」「助かったよ」「気が利くね」)、堅実タイプ (「信頼できる」「ちゃんとしているね」「任せて良かった」) がそうである。

このモチベーションと自分のタイプが合っていれば自他ともに認めるそのタイプだと分かりやすい。一致していない場合は、周りからも理解されにくく、本人の気質との矛盾が発生しやすい。

7. グレーの点数が13色の中で1番高い (一番「繊細度」が高いグレーの点が高いのでストレスを抱えやすい)

カラータイプ理論には13色の色があるが、グレーはその13色の中でも協調タイプに属する。グレーの点の高さが「ストレス」に直結していることが、今までのカラータイプ診断結果から明らかになっている。

グレーの色彩心理は、「控えめ」「おとなしい」「用心深い」「デリケート」「ソフト」「スマート」である。言葉でも白黒つけずにハッキリしないことを「グレーゾーン」と言い、「グレー」を使う。色彩学上でもグレーは有彩色 (白・黒・グレー以外の彩りを持つ色のこと) ではなく無彩色であるという立ち位置がある。このように白でも黒でもないあいまいさが最も「繊細 (デリケート)」な色としての個性があるので、他の色の点が高い人よりも一番まわりの影響を受けやすく、「鈍感力」とは全く反対の「敏感力」があると言える。それゆえ、グレーの点が高い人中最も高い人はストレスを抱えやすいと言える。

8. 診断結果の色の点でゼロ点が2色以上ある (その色の価値観を持っていないので、その色を理解できない)

カラータイプマップにある色は13色である。この13色は、カラータイプマップを作成する上で、1色でも欠けてしまうとこの世にある価値観が表現できなくなってしまうという観点から厳選して13色を選んでいる。

このような理由から、13色の内、その価値観を構成する2色以上 (1色だけだとそこまで困らないが) の点が12点満点中ゼロ点になってしまうのは、その色の価値観がわか

らない、つまりその色の点が高い人の言動や考え方を理解できないというコミュニケーション上の問題が起こりやすいということになる。円滑なコミュニケーションが出来ない相手が13色中2色以上というのは、やはりストレスを抱えやすい。または、本人が困っていないでもコミュニケーション不足で、まわりが困っている可能性があると言える。

9. あこがれ指数が10色以上についている（自分の軸が定まっていない）

カラータイプ診断には「あこがれ指数」をチェックするという項目がある。この「あこがれ指数」は、78問のカラータイプ診断の内いくつもチェックをつける人も入れれば、全くつけない人もいる。例えば、「人に頼らないタイプだ」という価値観にあこがれがあれば、「あこがれ指数」に1点つくという計算である。カラータイプ診断の質問は、13色×6つ質問=78問となるので、1色につき、最大6つの「あこがれ指数」の点がつく可能性がある。

当然ながら、あこがれ指数の点がたくさんの色につく人は「あこがれ」の多い人、またはあまり深く考えずに「あこがれ指数」にチェックを入れていると考えられる。もちろん「あこがれ指数」がたくさんの色につくことは決して悪いことではないが、決断タイプの色にも、創造タイプの色にも、協調タイプの色にも、堅実タイプの色も全てにあこがれ指数の点が入る（13色の中10色以上）場合は、欲しいものやしたいことがカラータイプの4つの全方向に向いていることになる。結果、欲しいものやしたいことが絞れず、自身が迷っている状態。また、コロコロと発言が変わるので、まわりを振りまわしてしまうことに繋がる。したがって、これもストレスチェックを計るために必要な質問である。

10. 協調タイプなのにあこがれ指数がゼロ点である（あこがれに対する諦観がある）

あこがれ指数というのは、とても多い人もあれば、全くゼロ点の人もいる。あこがれ指数に全くチェックをつけない人はどのような人なのであろうか。「すでに問題を解決して、今のままの自分でOK」という自己肯定感が高い人であるか、あるいは「いくら望んでも、そのあこがれには手が届かな

いから、もうあこがれ指数にチェックをつけるのをやめよう」という人に分かれる。後者の場合、これがあこがれに対しての諦観に繋がっているので結果、ストレスに繋がっていると考えられる。

特に、カラータイプの4タイプ（決断タイプ、創造タイプ、協調タイプ、堅実タイプ）の内、物事をはっきりと自分で決めるのが苦手な協調タイプは、憧れ指数をつける方が自然である。しかし、その憧れ指数がゼロ点であるというのは、今までの人生においてなにかしら欲しいものをあきらめてしまった経験があこがれの点をゼロ点にすることに繋がったのではと考えられる。よって、ストレスチェックの質問項目に入ったのである。

表1には、完成したカラータイプ診断ストレス度チェックシートを示している。

すでに説明したように、カラータイプ協会では2級インストラクターから1級インストラクターに昇格する課題の1つに、2級インストラクターは10名分のカラータイプ診断の分析結果を提出することが課せられている。今回の40名は2級インストラクターの集計シート各10枚、計820枚の中から、カラータイプの4タイプの特徴が最も良く出ていると考えられる40枚（各タイプ5枚ずつ）を選び出した。表2はその集計結果である。

表2からも明らかなように、合計点数が28.0点と協調タイプが圧倒的にストレス度が高くなっている。また、仮説どおり、協調タイプのみ「あこがれへの諦観」と「無い価値観への切望」が見られる。以下で各タイプごとに考察する。

まず、決断タイプのストレスの特徴から考察する。決断タイプでは、自己否定に4.0点と高い点が付いている。自信満々に見える決断タイプも、自分の中の「決断要素」を否定する人がいるということになる。また、質問6の「カラータイプとの不一致」に高得点が付いている。決断タイプのモチベーションのあがる言葉も、それ以外にももう少し他の言葉も欲しいということだと推測できる。

一般に、決断タイプのストレス発散法には、「食べたり、飲

表1 カラータイプ診断ストレス度チェックシート

チェック項目	判断基準	所見	ストレスキーワード	○△×
1	好きな色が診断結果の色では低い点数になっている	自己肯定感の有無がわかる	自己肯定感の低さ	
2	好きな色が診断結果の色ではゼロ点になっている	自分にはない価値観を切望していることがわかる	無い価値観への切望	
3	嫌いな色が診断結果の色では高い点数になっている	自己否定の有無がわかる	自己否定	
4	嫌いな色に憧れ指数がついている	願望へのあまのじゃくさがわかる	願望へのあまのじゃくさ	
5	最近遠ざけたい色が何故か憧れ指数についている	裏願望がわかる	裏願望	
6	モチベーションの上がる言葉と自分のカラータイプの特徴とが合っていない	カラータイプとの合致度がわかる	カラータイプとの不一致	
7	グレーの点数が13色の中で1番高い	一番「繊細度」が高いグレーの点が高いのでストレスを抱えやすい	ストレスの抱えやすさ	
8	診断結果の色の点でゼロ点が2色以上ある	その色の価値観を持っていないので、その色を理解できない	相手を理解できない	
9	あこがれ指数が10色以上についている	自分の軸が定まっていない	自分軸が定まっていない	
10	あこがれ指数が協調タイプなのにゼロ点である	あこがれに対しての諦観がある	あこがれへの諦観	

上記の項目で、ストレス度を0～10段階で点数に落とし込むことができる。

○=1点 △=0.5点 ×=0点

(出所：筆者たちが作成)

表2 ストレス度チェック集計 4タイプ40名分

チェック項目	ストレスキーワード	決断タイプ	創造タイプ	協調タイプ	堅実タイプ
1	自己肯定感の低さ	0.0	1.0	4.0	1.5
2	無い価値観への切望	0.0	0.0	1.0	0.0
3	自己否定	4.0	1.5	3.5	3.5
4	願望へのあまのじゃくさ	2.5	2.0	4.0	1.0
5	裏願望	2.0	4.5	2.0	3.0
6	カラータイプとの不一致	5.0	2.5	3.5	3.0
7	ストレスの抱えやすさ	0.5	0.5	5.0	3.5
8	相手を理解できない	0.0	0.0	1.0	0.0
9	自分軸が定まっていない	1.0	2.5	1.0	1.0
10	あこがれへの諦観	0.0	0.0	3.0	0.0
	合計点数	15.0	14.5	28.0	16.5

(出所：筆者たちが作成)

「んだりで発散する」「スポーツやダンスなど身体を動かす」「車をかっ飛ばす（スピード）」「カラオケ等で皆で騒ぐ」「ショッピングをする」といったことが挙げられる。

次に、創造タイプのストレスの特徴を考察する。創造タイプでは、自己否定は1.5点と他のタイプに比べてとても低くなっている。創造タイプはやはり楽観的で、自分大好き人間が多いと言えるのではないかと。逆に、裏願望は4.5点と他のタイプに比べて高かった。これは自分の願望はそんなに単純ではないという創造タイプならではのメッセージかも知れない。さらに、自分の軸が定まっていないに2.5点と他のタイプよりも得点が高かった。フワフワとしたことを模索する創造タイプの特徴がでてくる。一般に、創造タイプのストレス発散法には、「フラッと一人で旅に出る（雲隠れする）」「家でボーッとする」「趣味に没頭する」「心許した人と会って、一緒に時間を過ごす」が挙げられる。

第3に、協調タイプのストレスの特徴について考察する。他のタイプに比べて、圧倒的にストレスチェックの点が高いのが協調タイプである。協調タイプは、自己肯定感の低さとストレスを抱えやすいタイプだといえることができる。実際に、協調タイプの自己肯定感の低さは4.0点と他のタイプに比べてとても高い。また、ストレスの抱えやすさは5.0点ととても高い。協調タイプは自分から特に自己主張しないことが多いが、周りがそれとなくそのSOSのメッセージを受け取ることができればストレスの軽減に繋がると考えられる。一般に、協調タイプのストレス発散法としては、「友達と会って近況報告をする」「占いに行く」「アイドルの追っかけ」「レジャー施設で現実を忘れる」「家族と一緒に過ごす」が挙げられる。

最後に、堅実タイプのストレスの特徴について考察する。堅実タイプは、他のタイプに比べてストレスに大きな特徴はないが、全体的に協調タイプの次にストレスを抱えやすいタイプだといえる。実際に、ストレスの抱えやすさは協調タイプに次いで3.5点である。一般に、堅実タイプのストレス発散法としては、「『ストレス発散』ということだけをわざわざ考えない」「普通の生活を淡々と過ごすことが、結果ストレス発散となる」が考えられる。堅実タイプは喜怒哀楽が

顔の表情に出にくく、また自分から発言もしないので周りからは堅実タイプのストレスは分かりにくいといったことが挙げられる。協調タイプはパーソナルなコミュニケーション（声掛けなど）でストレスに気がついて欲しいと思っているが、堅実タイプはそのようなパーソナルなコミュニケーションは不要で、その前にストレスがかからない環境整備を実行して欲しいと思っているのである。

表3は、各タイプのストレスの特徴を示している。この表からも、協調タイプが最もストレスの種類が多いことが分かる。

表3 4タイプのストレスの特徴

決断タイプ	創造タイプ
カラータイプとの不一致 自己否定	裏願望あり（単純ではない） 不安定（フワフワしている）
自己否定 ストレスの抱えやすさ	ストレスの抱えやすさ 願望を素直に出せない 自己肯定感の低さ 自己否定 無い価値観への切望 相手を理解できない あこがれへの諦観

堅実タイプ

協調タイプ

（出所：筆者たちが作成）

IV. カラータイプ理論のストレスチェック・テストと日本語版バーンアウト尺度との関連性

他のストレスチェックに「バーンアウト尺度」がある。その中でも日本で最も有名なのは久保（2007）による「日本語版バーンアウト尺度」である。バーンアウトには3つの症状がある。情緒的消耗感、脱人格化、個人的達成感のなさがそうである。以下は、日本語版バーンアウト尺度である。

日本語版バーンアウト尺度

1. こんな仕事、もうやめたいと思うことがある。 E
2. われを忘れるほど仕事に熱中することがある。

- PA
3. こまごまと気くばりすることが面倒に感じることもある。 D
 4. この仕事は私の性分に合っていると思うことがある。 PA
 5. 同僚や患者の顔を見るのも嫌になることがある。 D
 6. 自分の仕事がつまらなく思えてしかたのないことがある。 D
 7. 1日の仕事が終わると「やっと終わった」と感じることもある。 E
 8. 出勤前、職場に出るのが嫌になって、家にいたいと思うことがある。 E
 9. 仕事を終えて、今日は気持ちのよい日だったと思うことがある。 PA
 10. 同僚や患者と、何も話したくなくなることがある。 D
 11. 仕事の結果はどうでもよいと思うことがある。 D
 12. 仕事のために心にゆとりがなくなると感じることもある。 E

13. 今の仕事に、心から喜びを感じることもある。 PA
14. 今の仕事は、私にとってあまり意味がないと思うことがある。 D
15. 仕事楽しくて、知らないうちに時間がすぎることもある。 PA
16. 体も気持ちも疲れはてたと思うことがある。 E
17. われながら、仕事をうまくやり終えたと思うことがある。 PA

注 E: 情緒的消耗感, D: 脱人格化, PA: 個人的達成感 (逆転項目)

(出所: 久保 2007)

このテストの3つの尺度「E: 情緒的消耗感」「D: 脱人格化」「PA: 個人的達成感」を、カラータイプの4つの典型的なタイプそれぞれ5名にテストを行った。テストを行った対象は、男性4名:30代~50代(平均年齢50.0歳)、女性16名:20代~50代(平均年齢41.3歳)、職業は経営者、個人事業主、会社員、保育士、専業主婦などである。表4~表7はその結果を示している。

また、表8は4タイプのバーンアウトの得点分布を示して

表4 バーンアウト尺度テストによるストレス結果 (決断タイプ5名分)

尺度		レベル	対象者の属性 年代・男女				
			50代女性	40代女性	30代男性	30代女性	30代女性
尺度1	E: 情緒的消耗感	大丈夫・平均的	11	11		11	18
		注意			19		
		危険・要注意					
尺度2	D: 脱人格化	大丈夫・平均的	7	8	7		
		注意				15	16
		危険・要注意					
尺度3	PA: 個人的達成感	大丈夫・平均的	25	22	24	18	
		注意					
		危険・要注意					9

(出所: 筆者たちが作成)

表5 バーンアウト尺度テストによるストレス結果（創造タイプ5名分）

尺度		レベル	対象者の属性 年代・男女				
			50代 男性	40代 女性	50代 男性	40代 女性	40代 女性
尺度1	E：情緒的消耗感	大丈夫・平均的	8	10	17	14	13
		注意					
		危険・要注意					
尺度2	D：脱人格化	大丈夫・平均的	9	11	14		
		注意				16	15
		危険・要注意					
尺度3	PA：個人的達成感	大丈夫・平均的	25	22	18	21	
		注意					
		危険・要注意					17

(出所：筆者たちが作成)

表6 バーンアウト尺度テストによるストレス結果（協調タイプ5名分）

尺度		レベル	対象者の属性 年代・男女				
			40代 女性	50代 女性	30代 女性	20代 女性	20代 女性
尺度1	E：情緒的消耗感	大丈夫・平均的	10	6	15	17	
		注意					
		危険・要注意					22
尺度2	D：脱人格化	大丈夫・平均的	7	13	10		
		注意				17	
		危険・要注意					18
尺度3	PA：個人的達成感	大丈夫・平均的	18	23			
		注意					
		危険・要注意			17	12	9

(出所：筆者たちが作成)

表7 バーンアウト尺度テストによるストレス結果（堅実タイプ5名分）

尺度		レベル	対象者の属性 年代・男女				
			30代・女性	40代・女性	40代・女性	40代・女性	50代・男性
尺度1	E：情緒的消耗感	大丈夫・平均的	5	7	12	13	9
		注意					
		危険・要注意					
尺度2	D：脱人格化	大丈夫・平均的	6	7	8		
		注意				15	15
		危険・要注意					
尺度3	PA：個人的達成感	大丈夫・平均的	23	24	20	20	
		注意					
		危険・要注意					6

(出所：筆者たちが作成)

いる。バーンアウトの総合点においては、その尺度により点数の高低の基準が変わる。情緒的消耗感と脱人格化の尺度では、点数が高いほどストレスが高いと判断される。反対に、個人的達成感の尺度では点数が低いほどストレスが高くなる。

それぞれの尺度でみていくと、情緒的消耗感で最もバーンアウト得点が高いのが、決断タイプと協調タイプであった。脱人格化で最もバーンアウト得点が高いのが、創造タイプと協調タイプである。

最後に、個人的達成感で最も得点が低かったのは断トツでまたもや協調タイプ。

これら3つの尺度どれをとっても、協調タイプはストレスを抱えやすいという結果になった。

E：情緒的消耗感 1位：決断タイプ、協調タイプ 2位：創造タイプ 3位：堅実タイプ

D：脱人格化 1位：創造タイプ、協調タイプ 2位：決断タイプ 3位：堅実タイプ

PA：個人的達成感のなさ 1位：協調タイプ 2位：堅実タイプ 3位：決断タイプ 4位：創造タイプ

前述の表2 ストレス度チェック集計 4タイプ40名分のCTストレスチェック診断と上記のバーンアウトの結果を照らし合わせてみると、個人的達成感のなさの結果の順位がCTストレスチェック診断の結果と同じになった。ストレスを抱えやすい断トツの1位が協調タイプであり、4位が創造タイプである。

CTストレスチェック診断の項目は10個であったが、この10個をグルーピングすると、A:自己否定やあきらめ(ネガティブな気持ち)：質問1.自己肯定感の低さ、質問2.無い価値観への切望、質問3.自己否定、質問10.あこがれへの

諦観、B:コミュニケーションの問題：質問6.カラータイプとの不一致と質問8.相手を理解できない、C:自分の思いを素直に出せているか(感情のねじれ)：質問4.願望を素直に出せないと質問5.裏願望、D:精神の不安定さ：質問7.ストレスの抱えやすさと質問9.自分の軸が定まっていない(フワフワしている)との4つのカテゴリーに分類することができる。

他方で、日本語版バーンアウト尺度はバーンアウトを3つの側面、すなわち情緒的消耗感、脱人格化、そして個人的達成感のなさから測定しようとしている。個人的達成感のなさやCTストレスチェックのAのカテゴリーの自己否定は、同じものを測定しようとしていると考えられる。また、情緒的消耗感とDのカテゴリーの自分の想いを素直に出せているか(感情のねじれ)もやや同じものを測定しようとしていると考えられる。しかし、脱人格化とBのコミュニケーションの問題とDの精神の不安定さはあまり相関関係が高くないさうである。

そもそも、日本語版バーンアウト尺度は3つの「燃え尽き症候群」を測定するために作成された尺度であり、CTストレスチェック診断はCT理論をベースにしてストレスの度合いを測定する目的で作成されたものである。そもそもの出発点が異なるのである。それでも、CT理論の協調タイプが断トツでバーンアウト度が高いという点、さらに競争好きの決断タイプと創造タイプがやはり達成感のなさの得点が低い点など符合する点が多い結果となった。

表8 4タイプのバーンアウトの得点分布

尺度	決断タイプ	創造タイプ	協調タイプ	堅実タイプ
E：情緒的消耗感	計70 平均14.0	計62 平均12.4	計70 平均14.0	計46 平均9.2
D：脱人格化	計53 平均10.6	計65 平均13.0	計65 平均13.0	計51 平均10.2
PA：個人的達成感	計98 平均19.6	計103 平均20.6	計79 平均15.8	計93 平均18.6

(出所：筆者たちが作成)

V. 本研究の理論的・実践的貢献と 今後の研究の方向性

本稿で考察したCTストレスチェック診断の特徴は、CT理論をベースにしたポジティブ心理学の価値観による。CT理論は本稿でも説明したように、SS理論と同様に人間の表面的なコミュニケーションの改善に役立つことを目的としている。しかし、CT理論はSS理論とは異なり、より深いレベルでの深層心理も明らかにすることができる。それは「最近、気になる色」と「遠ざけたい色」を調査することから明らかになる（佐藤・河野 2018）。その意味で、CT理論はポジティブ心理学をベースにした人間の感情の表層と深層の両面から感情労働がもたらすネガティブな症候群の発生を抑えるだけではなく、人間が本来的に有しているポジティブな側面を発展させる可能性も存在するのである。

例えば、感情労働に際して、深層行為（deep acting）と表層行為（surface acting）、つまり本当の感情で感情労働を行っている場合と演技として感情労働を行っている場合での情緒的消耗感は異なるという実証研究がある（Grandey 2003）。このような問題にCTストレスチェック診断は深く深層部分にまで踏み込んが分析が可能であると考えられる。

今後の研究課題であるが、日本語版バーンアウト尺度とCTストレスチェック診断との関連性についてスピアマンの順位相関係数を用いた分析を行う必要があると考える。さらに、感情労働尺度にも様々なものが存在する（関谷、湯川 2014）。それらのCT理論からの検討も必要とされる。CT理論の特徴の1つは、その開発プロセスにある。CT理論は基本的にはアクション・リサーチをベースにして理論の洗練と応用領域を開拓してきている。感情労働とストレスの関係、ひいてはバーンアウト・シンドローム（燃え尽き症候群）の研究においてもそうである。アクション・リサーチという実践的な理論開発を今後ともより一層行っていくことが必要となる。

参考文献

- Chenga, Jui-Chang and Yi O-Yang (2018). "Hotel employee job crafting, burnout, and satisfaction: The moderating role of perceived organizational support." *International Journal of Hospitality Management*, 72, pp. 78–85.
- Grandey Alicia A. (2003). "When "The show must go on" : Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery." *Academy of Management Journal*, VOL. 46(1), pp. 86–96.
- Herman, Keith C., Jal' et Hickmon-Rosa, and Wendy M. Reinke (2018). "Empirically derived profiles of teacher stress, burnout, self-efficacy, and Coping and Associated Student Outcomes." *Journal of Positive Behavior Interventions*, Vol. 20(2), pp. 90–100.
- Hochschild, Arlie Russell (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hunt, Patricia A., Suzanne Denieffe, and Martina Gooney (2017). "Burnout and its relationship to empathy in nursing: a review of the literature." *Journal of Research in Nursing*, Vol.22(1–2), pp. 7–22.
- 久保真人 (2007). 「バーンアウト（燃え尽き症候群）：ヒューマンサービス職のストレス」『日本労働研究雑誌』558号, pp. 54-64.
- Marcum, Kaitlyn, Rusnak, Tabitha, and Koch, Mckenzie (2018). "A Systematic review: Factors for burnout and compassion fatigue in U.S. nurses". *Honors Research Projects*. 617. http://ideaexchange.uakron.edu/honors_research_projects/617
- 佐藤善信, 河野万里子 (2018). 「カラータイプ理論の特徴とその開発プロセスについて：ソーシャル・スタイル理論との適合性を中心に」『ビジネス&アカウンティングレビュー』Vol. 21, 6月, pp. 37-46.
- 関谷大輝, 湯川進太郎 (2014). 「感情労働尺度日本語版(ELS-J)の作成」『感情心理学研究』21巻3号, pp. 169-180.