

Marketing Conference

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 —

- 河野万里子 (一社)カラータイプ協会代表理事
佐藤善信 関西学院大学経営戦略研究科長
武田 みはる 同協会 マーケティング開発チームリーダー
田中 久美子 同協会マーケティング開発チームサブリーダー

アジェンダ

- 感情労働とストレスについて
- 本研究を始めたきっかけ
- なぜ、カラータイプでストレスがわかるのか？
- 他のストレスチェックとの検証結果
- 結論と今後の展望

感情労働とストレスについて

- 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」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。

(<https://kokoro.mhlw.go.jp/nowhow/nh001/>, 2018年8月10日に確認)

□ 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人以上の事業者に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.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。

□ Herman et al. (2018) は、初等教育の教員のストレス、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・クラブティグ, 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・クラブ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・クラブ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・クラブ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

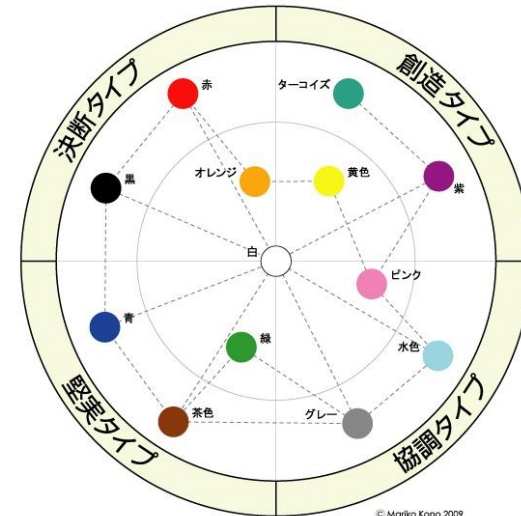
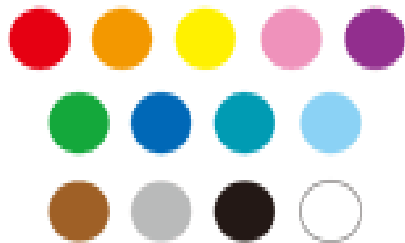
本研究を始めたきっかけ

- カラータイプ理論で、感情労働者のストレスチェックやバーンアウト症候群の診断をすることは可能か？
- それをベースにして、感情労働者のストレスを軽減したり、カラータイプ理論を活用して、感情労働者の適材適所を発見することが可能になるのでは？

カラータイプとは

『カラータイプ』とは、色彩心理学的な観点を元に、独自の観点や研究を重ね開発した、性格診断システムです

13色に置き換えることができる



「カラータイプ」特許庁商標登録5290696号

カラータイプ開発者 河野万里子

 Japan Marketing Academy

『色』の質問からわかるストレス

- 【好きな色】⇒好きな価値観、好きな人がわかる
- 【嫌いな色】⇒嫌いな価値観、嫌いな人がわかる
- 【最近、気になる色】⇒今の気持ちの動きがわかる
- 【最近、遠ざけたい色】
⇒遠ざけたい人や環境、または自分の中の嫌な面がわかる

カラータイプ診断集計シートについて

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

好きな色 モチベーションが上がる言葉
 目立たない色 寒色系 何を言われてもモチベーションが上がることはない

嫌いな色 モチベーションが下がる言葉
 目立つ色 早くしろ (両親に一日何回も言われる)

最近気になる色 憧れる人
 青 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

最近遠ざけたい色 こんな人が苦手
 赤 自分を押し付けてくるタイプ

☀️ 15点


▲ 19点

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

★ 14点

♥️ 21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%~)...○
- ・なんとなく見えない、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	◎
仕事、口癖、 行動パターンなど	◎
職業・役割	○
褒め言葉 (FFM→o)が上がる言葉	△
NG言葉 (FFM→o)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)

©ColorType Instructor association

□ カラータイプ診断の後、診断結果を左記入の集計シートに転記する

□ 各タイプの点数といくつかの質問でストレスの度合いと種類がわかる

ストレス度を測る10の質問

□ 表1-1: カラータイプ診断でわかるストレス度チェック

チェック項目	判断基準	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	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
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
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

ストレス度を測る10の質問

□ 表1-2: カラータイプ診断でわかるストレス度チェック

チェック項目	判断基準	ストレスキーワード
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	カラータイプとの不一致
7	グレーの点数が13色の内で1番高い	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	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	あこがれへの諦観

上記の項目で、ストレス度合を0～10段階で点数に落とし込むことができる。

カラータイプ別ストレスの違い

□ 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

カラータイプ別ストレスの違い

□ 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

他のストレス尺度との関連： バーンアウト尺度について

- 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。

- 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 こまごまと気づきざ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もある。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ったと感じることがある。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 仕事が好きで、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)

バーンアウト尺度 × 決断タイプ

□ 表4:バーンアウト尺度テストによるストレスチェックの結果
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

バーンアウト尺度 × 創造タイプ

□ 表5:バーンアウト尺度テストによるストレスチェックの結果
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

バーンアウト尺度 × 協調タイプ

□ 表6:バーンアウト尺度テストによるストレスチェックの結果
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

バーンアウト尺度 × 堅実タイプ

□ 表7:バーンアウト尺度テストによるストレスチェックの結果
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

協調タイプのストレス度合い

□ 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

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

結論と今後の展望

- 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ゆくことが必要となる。