

医療専門職の感情労働をめぐるコンフリクトに関する調査研究

高松里江 (人間科学研究科 経験社会学)

竹内慶至 (人間科学研究科 文化社会学)

1. はじめに —調査目的と背景—

本研究は、近年人文・社会科学において注目を集めるようになってきた「感情労働」、とりわけ医療現場で働く医療専門職の感情労働について調査、分析を行うものである。

感情労働とは、相手に適切な感情を引き起こすために、自らの感情をコントロールし、外見や表情を適切に維持する労働のことである (Hochschild 1983=2000)。だが、労働環境や文化的要因によっては、ケア労働者は適切な感情管理を行うことができずケアの受け手との間にコンフリクト (対立) が生じたり、感情管理を適切に行っても感情規則がダブルバインドを抱えたものであることによって、ディストレスやバーンアウトなどの深刻なコンフリクト (葛藤) が引き起こされることがある。

感情労働に関する重要な調査として、Steinberg (1999) が行った、公務員を対象とした計量研究がある。Steinberg は、感情労働を行うために必要な技能を類型化したうえでスコア化し、これまで質的に把握されることが多かった感情労働を量的に把握し比較検討する道を開いた。

しかし、Steinberg の研究では労働者個人の属性やスキルに焦点が当てられており、労働環境や組織との関連は十分に検討されていない。今回の調査対象となる医療現場では看護師長が、介護現場ではケアマネージャーが、組織としてよりよいケアを実現するためにケア労働者に感情労働を要求している (Smith 1992=2000)。また、Hochschild の研究においても、感情労働と感情労働が遂行される場の労働環境や社会環境との関係について論じられている。そのため、ケア労働者の感情労働を検討するにあたっては、労働環境としての組織や組織の置かれた社会環境についても考慮に入れて研究を進める必要がある。

2. 調査概要

①大阪府・兵庫県の病院に勤務する看護師 (助産師・保健師・准看護師・看護助手も含む) への質問紙調査 (9 ヶ所で実施)

- ◆調査方法 質問紙調査 (留置法、一部郵送)
- ◆調査期間 2009年11月～同12月
- ◆調査票の配布数 858票
- ◆回収数 782票
- ◆回収率 91.1%
- ◆調査票 看護師調査票 (青)、師長調査票 (ピンク) *別途配布

②質問紙調査の対象となった病院のうち協力を得ることができた X 病院の看護師 3 名への聞き取り調査

◆調査倫理他 同意を得たうえで IC レコーダに録音し、後日テープ起こしを行った。

③調査の経過状況

◆調査票を回収し、データ化を行った。

◆今年度中に報告書を作成し、調査対象となった病院へフィードバックを行う。

3. 成果

①今回実施した調査の特徴として、個人単位の個別票（看護師票）だけでなく、病棟の状況を把握するために師長票を別途作成した。これにより、組織と個人との相互作用についてマルチレベル分析をすることが可能である。

②得られた知見

記述的な分析から、看護師の感情労働のあり方には労働環境が重要な影響を持つことが示唆された。具体的には、看護師の感情労働得点（能力・行為）は、看護方針のあり方によって異なる傾向をもつことが示された。

4. おわりに：今後の課題

今回の調査では質問紙調査を 2 種類（看護師と師長）、および参考のために聞き取り調査を行った。しかし、今後は両者の位置づけの検討も含め、質的調査・量的調査の架橋をはかることが重要である。例えば、医療現場の研修制度や環境整備に関する項目についても、質的調査を行うことによって詳細な状況を把握したうえで、質問紙調査の充実を図ることが必要であると考えられる。

また、臨床社会学やアクションリサーチなどの手法を参考にし、実際の現場の改善に役立てることができるような方途を探ることも今後の課題である。

参考文献

Hochschild, A. R., 1983, *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, University of California Press. (=2000, 石川准・室伏亜希訳『管理される心—感情が商品になるとき』世界思想社.)

Smith P., 1992, *The Emotional Labour of Nursing: How Nurses Care*, Macmillan Press. (=2000, 武井麻子・前田泰樹監訳『感情労働としての看護』ゆみる出版.)

Steinberg, R. J., 1999, "Emotional Labor in Job Evaluation: Redesigning Compensation Practices," *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 561(1): 143-157.