

感情管理が求められる 「感情労働職」の課題と対応策

ストレス対処力と協働的職場風土に着目して

MS&ADインターリスク総研株式会社
基礎研究部 受託調査グループ
上席研究員 岡田 芳樹



要旨

- 顧客のために感情管理が求められる職業を「感情労働職」と呼ぶ。感情労働職は介護職、コンサルタント、飲食店店員や営業など多くの職種が該当する。
- 感情労働職において大きな課題が感情の枯渇が引き起こすバーンアウト(燃え尽き症候群)である。
- バーンアウト防止策として、個人のストレス対処力(Sense of Coherence:SOC)向上、そして組織における協働的職場風土の構築などがある。
- 労働者が減りつつある社会において、企業や自治体が貴重な労働者をバーンアウトで失うことがないように、社会全体がSOCにより着目し、SOC向上プログラムの開発が進むことが期待される。

1

肉体労働、知的労働に次ぐ 第三の労働「感情労働」とは

頭脳、感情」の混合労働であり、それぞれの職種でその比重が異なる。

(1)感情労働の定義と特徴

①感情労働とは

「感情労働(emotional labor)」という言葉が誕生したのは1983年である。アメリカの社会学者であるホックシールド(A.R.Hochschild) ^{注1)}が著書『管理される心(The Managed Heart-Commercialization of Human feeling)』にて感情労働の概念を提唱した。その著書の中で、ホックシールドは感情労働の定義を「公的に観察可能な表情と身体的表現を作るために行う感情の管理」としている。このような感情労働を要請される職業は「感情労働職」と呼ばれる。

この感情労働は、現在では肉体労働、知的労働に次ぐ、第三の労働とされている。ただし、肉体労働でありながら感情の管理を求められる職業もあるように、この三つの労働は明確に区分けされるわけではない。企業に勤める人の多くは「肉体、

②感情労働における三つの特徴

感情労働は次の三つの特徴をもつ。

- 顧客との対人的接触をもつ
- 労働者が他人の中に感情変化を引き起こす
- 雇い主が労働者の感情管理活動を監視する

この三つの中でも「顧客との対人的接触をもつ」が特徴的で、この特徴ゆえに在宅勤務が困難な職種とされていた。このような職業は、コロナ禍において社会に必要な不可欠な職業として「エッセンシャルワーカー」と呼ばれ注目を集めた。経済社会の基幹職業であるエッセンシャルワーカーの多くは、感情労働者が占めている。

感情労働は現代社会において多くの職種が該当する。介護職や教員職をはじめ、営業職、事務職、窓口対応、コンサルタント、飲食店店員、セミナー講師や美容師など、多くの職種が感情労働職に含まれる。運転士やエンジニアといった技術職においても、現代では高度な技能を提供するだけでなく、社内外で

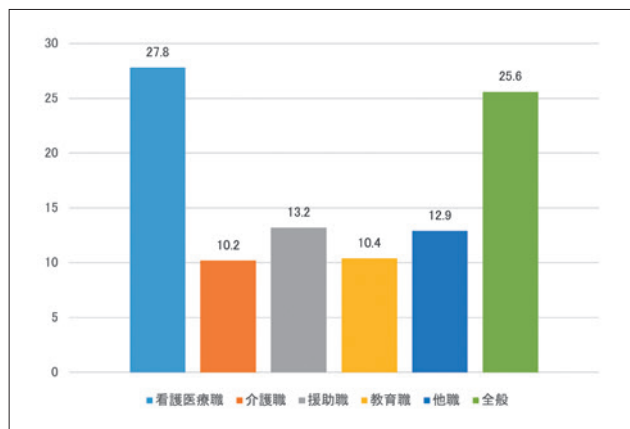
の交渉も仕事の一つになりつつある。そのため、技術職も感情労働に含まれる。

(2)我が国の感情労働研究

感情労働の研究は1980年代に始まり、研究対象は客室乗務員であり、次に看護職だった。海外の先行研究をさかのぼっても、この二つの職種に関する研究が多数である。その後研究対象は、教職員や銀行労働者、対人援助職など、サービス職全般に広がった。

我が国では、1990年代半ばから研究が始まった。2019年のデータではあるが、我が国における研究対象別割合を示したものが図1であり、「全般」を除けば、職種は大きく五つに分かれている。

- 「看護医療職」…看護師、医師
- 「介護職」…介護士、介護者、ケアワーカー
- 「援助職」…福祉、カウンセラー、作業療法、ソーシャルワーカー、施設職員、ケースワーカー、司法通訳、セラピー、リハビリ
- 「教育職」…保育、教師、大学教員
- 「他職」…接客、販売、自治体職員、営業職、弁護士、葬祭、鉄道、風俗など
- 「全般」…理論、書評、歴史、ジェンダーなど



※図内の数値は「%」を表す。

【図1】CiNii³²⁾で「感情労働」のキーワードで検索される研究対象割合
(出典:鳴門教育大学研究紀要第34巻(2019)「我が国における感情労働研究と課題」P.239の図を基にMS&ADインターリスク総研作成)

図1を見て分かるように、我が国の感情労働の研究には偏りがあり、看護医療職、介護職、援助職で研究全体の約5割を占めている。感情労働職の枠組みが広がりつつあるため、今後は教育職や接客、販売などの他の職業の研究も進められることを期待する。

2 感情労働による影響と課題

(1)感情労働が労働者に及ぼす影響

①感情労働による「心理面」に対する影響

感情労働は労働者にポジティブとネガティブの両方における影響を及ぼす。ここでは主に「心理面」と「態度・行動面」の二つの側面に分けてその影響を確認する。

感情労働者は仕事の必要に応じて表面的な感情表現を変化させる「表層演技」を用いるため、それによりバーンアウト(燃え尽き症候群)や感情的消耗をもたらす。また、内面(心)と外面の不一致による感情の葛藤、感情の不協和音である「感情的不協和」は、感情的消耗を高めることも明らかになっている。このように、感情労働は職務ストレスを極度に高める。感情労働の時間に従事する時間が長くなるほど心理的ストレスは増加する。

一方で、先行研究の中には感情労働により、心理面にポジティブな影響を与えるとするものもある。仕事において必要に応じて物事に対しての感じ方自体を変化させる「深層演技」を行うことでストレスは低下し、「感情抑制」によって不安感を低下させるという研究もあるが、逆に「深層演技」がバーンアウトにつながるという研究もある。先行研究を見る限り、総じて感情労働によるネガティブな影響を示唆するものが多い。

②感情労働による「態度・行動面」に対する影響

感情労働に従事することは、その労働者の「職務満足」を低下させ、「回避行動」を促進させる。回避行動とは、過剰な職場離脱や職務上の怠慢・無関心、離転職といった感情労働を回避しようとする行動を示している。過酷な感情労働に従事している人ほど、感情が枯渇し、職場や同僚への関心が低くなり、職務で課せられた役割以上の行動を実施しない。つまり、回避行動を積極的にとる傾向が強い。

(2)感情労働の課題であるバーンアウト(燃え尽き症候群)

①バーンアウトの定義と現状

感情労働の大きな課題の一つが「バーンアウト(燃え尽き症候群)」である。

1974年、アメリカの精神心理学者であるフロイデンバーガー(Freudenberger)が、バーンアウトの概念を学術論文で初めて提唱した。その後、今日のバーンアウト研究の第一人者であるカリフォルニア大学名誉教授のマスラック(Maslach)を中心とした研究グループが、バーンアウトについて「長時間にわたり人に援助する過程で心的エネルギーが絶えず過度に要求された結果、極度の心身の疲労と感情の枯渇を主とし自己卑下、仕事への嫌悪、無関心、思いやりの喪失などを伴う症状」と定義した。

マスラークの研究グループは以下の三つをバーンアウトの症状としている。

a) 情緒的消耗感 (emotional exhaustion)

仕事を通じて、情緒的に力を出し尽くし、消耗してしまった状態

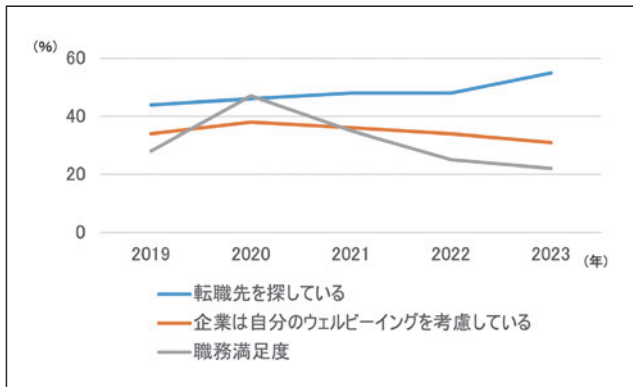
b) 脱人格化 (depersonalization)

顧客に対する無情で、非人間的な対応

c) 個人的達成感の低下 (decreased sense of personal accomplishment)

ヒューマンサービス^{注3)}の職務に関わる有能感、達成感の低下

感情労働者に含まれる医師を対象とした調査によると、医師の約42%がバーンアウトを経験したことがあるとアンケートに答えた。また、2023年のアメリカのギャラップ社による調査(図2)は、バーンアウトにより疲弊した中間管理職が増加していることを示唆している。



【図2】ギャラップ社における中間管理職へのアンケート調査結果
(出典:GALLUP (2023年9月6日発行)「The Manager Squeeze: How the New workplace Is Testing Team Leaders」の図を基にMS&ADインターリスク総研作成)

図2で分かるように、職務満足度が低く、転職先を探している中間管理職が多い。アンケート回答から、コロナが落ち着いたことで、オフィス回帰を促す幹部とリモートワーク継続を主張する従業員による意見の衝突が生じていることが判明している。この衝突の妥協点を見出すことが仕事である中間管理職は、過度な精神的負担を負っており、これも感情労働といえる。

②各職種における休職者数の推移

バーンアウトのようなメンタルヘルスの不調により仕事を休職、もしくは退職する人は多い。地方公務員(警察職、消防職および教育職を除く)を例として考えたい。図3は平成18年度から令和3年度まで16年間分のデータである。



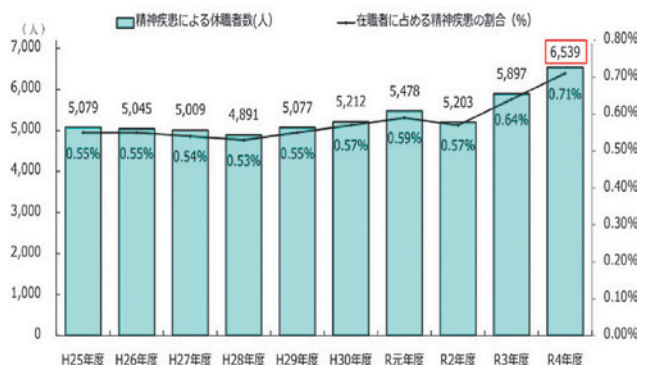
【図3】主な疾病分類別長期病休者率(10万人率)の推移(平成18年度～令和3年度)

(出典:総務省(2023)「令和4年度総合的なメンタルヘルス対策に関する研究会報告書」を基にMS&ADインターリスク総研作成)

地方公務員の職種は様々であり、窓口で人と接するなど、感情労働を求められる職種も少なくない。精神および行動の障害は10年前の約1.6倍、15年前の約2.0倍に増えている。

厚生労働省の2022年「労働安全衛生調査(実態調査)」によれば、2021年11月1日から2022年10月31日の1年間で、メンタルヘルス不調による連続1カ月以上休職または退職者がいる事業所は、全体の13.3%である。これは前年比3.2ポイント増加の数値である。また、同じ調査において「仕事において強い不安、悩み、ストレスとなっていると感じる事柄がある」と回答した人は全体の82.2%であり、前年度の53.3%を大きく上回る結果となった。

感情労働者に含まれる教育職員の休職者数は令和4年度、過去最多である6,539人を記録した。図4は文部科学省の調査によるデータである。「教師バーンアウト」という言葉があるほど、教師はその職業特性上バーンアウトに陥りやすい。バーンアウトが悪化すると、うつ病などの精神疾患に至る可能性が高まり、自殺や過労死につながる深刻な課題といえる。



【図4】教育職員の精神疾患による病気休職者数の推移(平成25年度～令和4年度)

(出典:文部科学省「令和4年度公立学校教職員の人事行政状況調査について(概要)」)

(1)個人のストレス対処力 (Sense of Coherence)の向上

①ストレス対処力(Sense of Coherence)とは

バーンアウトの防止策として、健康社会学者・アントノフスキー博士が提唱した「ストレス対処力(Sense of Coherence)」^{注4)}(以下、「SOC」)の向上が効果的であることが先行研究より明らかになっている。SOCを分かりやすく表すと、「ストレスフルな出来事や状況に直面しながらも、それらにその人の内外にある資源を動員して上手に対処し、心身の健康を守れているばかりか、それらを人としての成長・発達の糧にさえ変えて、明るくいいきと生きていくことを可能する力、またその源のこと」となる。

②SOCを構成する三つの感覚とSOC形成に必要な三つの経験

そのSOCは表1にあるように、三つの感覚から構成されている。

【表1】SOCを構成する三つの感覚

把握可能感 (sense of comprehensibility)	自分の置かれている環境を正しく理解できる感覚
処理可能感 (sense of manageability)	何とかなる、何とかやっていける感覚
有意味感 (meaningfulness)	日々の営みにやりがいや生きる意味を感じる感覚

(出典:山崎・戸ヶ里・坂野「ストレス対処力SOC」(有信堂)を基にMS&ADインターリスク総研作成)

表1に記述されている三つの感覚を育むことが、SOCを高めることにつながっている。さらに、先行研究ではSOCを形成する三つの経験について明らかにしている。「一貫性の経験」「バランスのとれた負荷の経験」「結果形成への参加の経験」

である。詳しくは表2に記述したが、表を見て分かるように、その人の人生経験がSOCを形成する。アントノフスキー博士はSOCが30歳以降は成長しないという「SOC成長発達の30歳停止説」を提示した。

【表2】SOCを形成する三つの要因

一貫性の経験	ルールや規律が明確で、さらに、そのルールについての責任の所在も明確で、ルールのほか全体的な価値観もまた明確であることに基づいた経験
バランスのとれた負荷の経験	まわりからの要求が「その人がもっている能力や手段を越えていて、実行できない要求」と「その人がもっている能力や手段を十分に使う必要もないくらい弱い要求」の間のバランスのとれた経験
結果形成への参加の経験	自分たちの前に設定された課題を快く受け入れ、自分たちでその課題を行うことに責任をもって、何をするのかしないのかを決定する経験

(出典:山崎・戸ヶ里・坂野「ストレス対処力SOC」(有信堂)を基にMS&ADインターリスク総研作成)

しかし、その後の研究で30歳以降におけるSOCは急変する可能性は低いが、経験次第で相当程度増減することが実証された。

表1に記述されている「有意味感」に関しては、目の前の出来事に対するとらえ方をポジティブにすることで育めることが実証されている。これは個人の努力が左右する部分が大きいが、一方、「把握可能感」「処理可能感」に関しては、家庭や職場の環境次第で育めることが実証されている。これは個人の努力も必要ではあるが、組織に左右する部分が大きく、詳細は後述する。

③各国におけるSOC研究

感情労働者を対象としたSOCに関する研究があり、看護職や福祉職を対象にしたものが多い。感情労働者を対象としたSOCに関する研究は複数の国で行われており、その代表例を表3にまとめた。

【表3】感情労働者を対象としたSOCに関する各国の研究

国名	対象	研究結果
イギリス	医療福祉領域のソーシャルワーカー	SOCが高いソーシャルワーカーは、情緒的疲労感と脱人格化が低く、個人的達成感が高い。「処理可能感」が情緒的疲労感と関連し、「有意味感」が個人的達成感と関連していることが判明している
ギリシャ	看護師	低いSOCを有する人は抑うつ傾向がみられた
フィンランド	失業中の看護師	低いSOCを有する人は、失業後に精神健康度が悪化していることがわかった
	看護教員	高いSOCの看護教員ほど、自分自身の労働負荷とやりがいを強く認識し、仕事と余暇生活のバランスもうまくできていると認識している。自分の能力への評価も高い。一方、低いSOCの看護教員は、ネガティブなストレスを感じやすく、心身不調の自覚症状を感じる傾向にあることがわかった
日本	新人看護師	配属前、配属3カ月後、配属1年後の3時点における精神健康度を調査した。結果として、配属前のSOCが高い新人看護師ほど、1年後の精神健康度は良好であることがわかった

(出典:山崎・戸ヶ里・坂野「ストレス対処力SOC」(有信堂)を基にMS&ADインターリスク総研作成)

表3を見ると、SOCが低い労働者はネガティブなストレスを感じやすく、抑うつ傾向がある。反対に、SOCが高い労働者は労働へのやりがいを感じ、精神健康度が良好である。SOCの高低は、感情労働者の健康状態を左右していることがわかる。低調な精神健康度はバーンアウトを引き起こしかねないため、自身のSOCを高めることが、バーンアウトの防止につながるという。

職場においてSOCは大きな役割を果たしている。SOCが高い人に関しては、バーンアウト防止以外にも以下のような特徴がある。

- 入社前のSOCが高い人ほど、入社後に効果的な自社内ネットワークを構築している
- SOCが高い人は自分の意見を職場に反映する影響力をもつ
- SOCが高い人は職務満足感だけでなく、人生における満足感も高い
- SOCが高い人は低い人に比べて、3年後自社の組織風土をポジティブに評価している
- SOCが高い人は職場において他者の力を借りる能力が高い

上記を見て分かるように、SOCが高い人はポジティブな恩恵を受けることが多い。その要因は、SOCには「直接効果」と「緩衝効果」の二つの効果があるからである。

まず「直接効果」だが、SOCの高低は直接的に労働者の健康状態、そしてウェルビーイングに影響を与える。SOCが高い人は、仕事上の疲労感が少なく、バーンアウトを起こしにくく、職務満足度が高い。つまり、SOCが高い人は、「元気に、長く、休むことなく働くことができる人」と言い換えられる。

次に「緩衝効果」だが、SOCが高い人はストレス（ストレスの源）を和らげることができ、さらに解決が困難な仕事に対しても、他者の力を素直に借り、ストレスに柔軟に対応することができる。一方、SOCが低い人は、大きなストレスに押しつぶされ、うまく処理できないことが多い。バーンアウトに陥らないためにも、ストレスと衝突する前にSOCを高めることは効果的だといえる。

ここまで、SOCを高めることがいかに重要か述べてきた。SOC向上を期待した介入研究は2010年代に増えている。海外の研究では、高齢者への有酸素運動療法や精神疾患患者へのダイエットを目的としたサークル活動などにより、参加者のSOC向上がみられた旨が先行研究で示唆されている。日本では対話式のブレインストーミングを実施する「サルトジェニック・カフェ」の実施による参加者のSOC向上が実証された。

しかし、SOCが低い人に対する支援、介入プログラムはいまだ確立されていない。この点に関して、今後介入プログラムにおける研究、開発が一層進むことが期待されている。

(2)協働的な職場風土の構築

①職場環境とSOCの関係性

前述したように、SOCの構成要素である「把握可能感」「処理可能感」に関しては家庭や職場など環境が大きく影響を与える。

具体的には、職場における職務保障（job insecurity）、組織風土（organizational climate）、上司との関係性（leadership relations）などが、その職場で働く人のSOC形成に影響を与えている。特に、組織風土、すなわち職場風土による影響が大きい。良好な職場風土のもとで働いている人は、精神健康状態が良く、特に、「協働的な職場風土」はその職場で働く人の精神健康を良好に保ち、バーンアウト防止につながっている。一方で、質の悪い職場環境はSOCを低下させる。

②感情労働者の職場におけるストレス

ここで感情労働者の職場環境を構成するものを確認する。まず、感情労働者の職場ストレス、すなわちストレス源だが、これは職種によって異なる。たとえば、看護職のストレスに関する論文^{注5)}によれば、看護職のストレスは「仕事の煩わしさ」「仕事の単純さ」「仕事の曖昧さ」「仕事における休息の取れなさ」「患者の裁量」などが挙げられる。

次に、教育職のストレスについて、先行研究を基に表4にまとめた。

【表4】教育職の職場環境におけるストレス

職場環境のストレス	ストレスの詳細
役割葛藤	・ 上司、同僚から過剰に期待や要求をされる ・ 児童、生徒、保護者から過剰に期待や要求をされる ・ 職務を果たすのに適切な援助がない ・ 児童や生徒の立場を優先させるべきか、教師や学校の立場を優先させるべきか迷う
同僚との関係	・ 同僚から自分の仕事について干渉される ・ 職場の中で上下関係をとても気にしなければならない ・ 同僚や上司から誤解を受ける、責められる ・ 同僚や上司が無責任な行動をする
組織風土	・ 自分のやっていることがどのように役立っているのか曖昧である ・ 職場では、あまり意見が出ず、納得いく決定がなされない ・ 自分の仕事や役割・校務分掌^{注6)}を処理する人手が足りない ・ 自分の学校や学年では、「今やるべきこと」が曖昧である
評価懸念	・ 同僚とうまくコミュニケーションを取れない ・ 同僚に対して劣等感を抱く ・ 周り比べて自分の能力不足を感じる ・ 同僚や上司から自分がどう思われているのか気になる

（出典：高木・田中「教師の職業ストレスに関する研究」を基にMS&ADインタースク総研作成）

看護職と教育職などに共通するストレスラーは「仕事の曖昧さ」である。役割の曖昧さもある。自分の仕事がいかに役立っているかにおける曖昧さもある。仕事の曖昧さは大きなストレスラーであることは複数の研究が明らかにしている。また感情労働に欠かせない対人面に関しては、看護職では患者、教育職では児童・生徒や保護者などとの関わりが大きなストレスラーになっている。他の職種でいえばクライアントが当てはまる。同僚や上司との関係性が大きなストレスラーになることも、多くの職種において該当することだといえる。

③精神健康度に関する影響概念図

ここで、良好な職場風土やSOCが労働者の精神面における健康にどのような働きかけをしているのかについて図5にまとめた。図5を見て分かるように、良好な職場風土の果たす役割は非常に大きく、精神健康度を良好にし、SOCを高め、さらに職場のストレス度を低減する役割を果たしている。

④良好な職場風土構築に必要な三つの要素

バーンアウトに影響を与える職場風土には、「労働者のコントロール感」、「労働者のモラル(morale)」、「労働者間の親密さ」の三つの要素がある。

「労働者のコントロール感」は、何か問題が起きたときに周囲と話し合うことができ、自律的に対応することができる風土を示す。バーンアウトと負の相関関係があるため、脱人格化や情緒的消耗感を抑制することに寄与する。

「労働者のモラル」は、労働者が熱心に仕事に取り組み、良い方向に変えていこうとする勤労意欲を示す。労働者個人の目標設定と役割範囲の設定が「仕事の曖昧さ」を抑制し、結果的にバーンアウトを抑えることにつながっている。

そして「労働者間の親密さ」は、労働者による相互コミュニケーションの取りやすさを示す。この「労働者間の親密さ」が向上することで、労働者同士の心理的支え合いにつながり、

さらに業務面での連携強化に結びつく。結果として、個人の職務達成感向上を及ぼし、バーンアウトを低減させる。

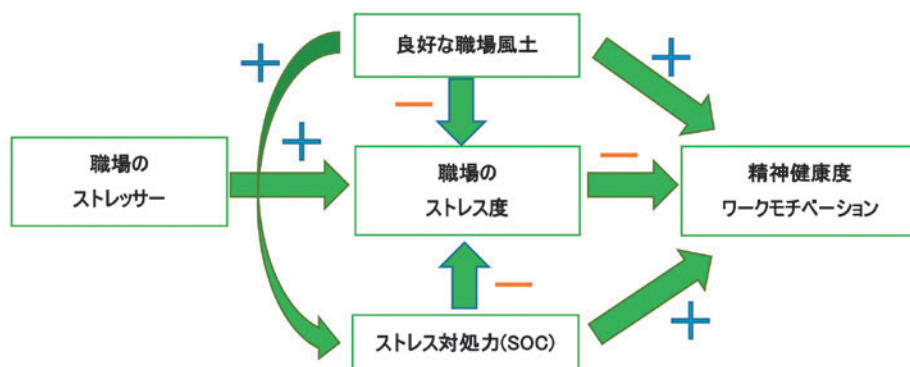
良好な職場風土は、この三つの要素がそれぞれ高い。これらの要素に共通しているのは、同僚や上司と協力し合い、コミュニケーションが図れる「協働性」である。この協働的な職場風土を構築することがバーンアウト抑止につながる。

⑤協働的な職場風土を構築するには

協働的な職場風土を構築するには、職場における「インフォーマル・コミュニケーション」が必要である。インフォーマル・コミュニケーションとは、会社や仕事のことでなく、個人的なこと、噂話などの雑談が含まれる会話を示す。1990年以降、協働的な職場風土構築のため各社は様々な取り組みをしてきた。休憩スペースの設置、フリーアドレス、社内SNSやバーチャルオフィスの導入など多種多様である。

教育職の職場においてもフリーアドレスの導入やコミュニケーションコーナーの設置など新たな取り組みが始まっている。教師と生徒の心理的距離を近づけようと、東京都の大江戸高等学校では次頁図6のように、職員室と食堂をガラス張りにした。カリタス女子中学高等学校では、職員談話室を設け、職員同士のコミュニケーション活性化を図っている。このような取り組みは、インフォーマル・コミュニケーションを活性化させることは間違いない。

バーチャルオフィスや社内SNSの導入は、コミュニケーションの可視化および協働的な職場風土構築を目的に多くの企業が導入した。一方で、このようなサイバー空間を用いた職場のコミュニケーション改善策は、直接人と接する必要がある教育職や看護職にとって事例はほぼない。情緒的ストレスを共有できるバーチャル空間の提供、または職員の情緒的ストレス度の可視化などは今後需要があるのではないかと考えられる。この点に関しては今後の研究に期待する。



※図における「+」は、原因の変数が増加すれば結果の変数も増加することを示し、「-」は原因の変数が増加すれば結果の変数は減少することを示している。

【図5】職場風土、SOCによる労働者の精神健康度・ワークモチベーションへの影響概念図

（出典：東京大学健康社会学・健康教育学同窓ネット（2012）「医療IT産業従事者の労働職場環境調査【調査報告書】」を基にMS&ADインターリスク総研作成）



【図6】職員室(奥)と生徒の食堂がガラス張りになっている都内高等学校
(出典:文部科学省「様々なコミュニケーションを生み出す職員室」より抜粋)

4 今後の展望

労働者が減りつつある社会において、メンタルダウンによって組織の労働力が下がることはどの組織も避けたい事態である。企業や自治体が貴重な労働者をバーンアウトで失うことがないように、社会全体がSOCにより着目し、SOC向上プログラムの開発が進むことが期待される。そして、各組織は従業員が協働的に働けるような取り組みを施行することが求められている。

以上

参考文献・資料等

- 1) ホックシールド(1983)「管理される心」世界思想社
- 2) 山本準・岡島典子(2019)「我が国における感情労働研究と課題」
- 3) 久村恵子・大塚弥生・山口和代(2023)「感情労働化する社会における感情労働の特徴とその効果」
- 4) 関谷大輝(2016)「あなたの仕事、感情労働ですよ?」花伝社
- 5) 久保真人(2007)「バーンアウト(燃え尽き症候群)ーヒューマンサービス職のストレス」
- 6) 医師の転職情報サイトDr.転職ナビ「【調査】4割以上の医師が経験!バーンアウトの実態と対処法とは」
- 7) GALLUP(2023年9月6日発行)「The Manager Squeeze: How the New workplace Is Testing Team Leaders」
- 8) 厚生労働省(2021)「労働安全衛生調査(実態調査)」
<<https://www.mhlw.go.jp/toukei/list/r03-46-50b.html>>(最終アクセス2024年6月17日)
- 9) 総務省(2023)「令和4年度総合的なメンタルヘルス対策に関する研究会報告書」<https://www.soumu.go.jp/main_content/000869789.pdf>(最終アクセス2024年6月17日)
- 10) 文部科学省「令和4年度 公立学校教職員の人事行政状況調査について(概要)」<https://www.mext.go.jp/content/20231222-mxt_syoto01-000033180_1.pdf>(最終アクセス2024年6月17日)
- 11) アントノフスキー著、山崎喜比古・吉井清子監訳(2001)「健康の謎を解く」有信堂
- 12) 山崎喜比古・戸ヶ里泰典・坂野純子(2019)「ストレス対処力SOC」有信堂
- 13) 塚本尚子・野村明美(2007)「組織風土が看護師のストレス、バーンアウト、離職意図に与える影響の分析」
- 14) 高木亮・田中宏二(2003)「教師の職業ストレスに関する研究」
- 15) 東京大学健康社会学・健康教育学同窓ネット(2012)「医療IT産業従事者の労働職場環境調査【調査報告書】」
- 16) 後藤学・金山正樹・河合学・藤野秀則(2018)「職場風土改善のための方策に関する研究ーコミュニケーションコーナー設置の試みー」

注)

- 1) アメリカの社会学者であり、感情労働研究の第一人者。感情労働を「感情に関する規範との関わりで、観察可能な表情や身体的表現を作るために自分の感情を管理すること」とであると定義し、感情労働を肉体労働、頭脳労働と並ぶ第三の労働形態として位置付けた
- 2) 論文、図書・雑誌や博士論文などの学術情報で検索できるデータベース・サービスのこと
- 3) 顧客に知識・技術にもとづく無形の成果、つまりサービスを提供することを職務とする職業の総称
- 4) アントノフスキー博士はSOCを「その人にしみわたる、動的ではあるが持続的な次の三つの確信の感覚の程度によって表現される、その人の生活世界全般への志向性(orientation)のことである。それは第一に、自分の内外で生じる環境刺激は、秩序づけられ、予測と説明が可能なものであるという確信、第二に、その刺激がもたらす要求に対応するための資源はいつでも得られるという確信、第三に、そうした要求は挑戦であり、心身を投入しかかわるに値するという確信からなる」と定義する(アントノフスキー(2001)「健康の謎を解く」有信堂より抜粋)
- 5) 塚本・野村(2007)「組織風土が看護師のストレス、バーンアウト、離職意図に与える影響の分析」
- 6) 校内の組織職務の一つ。教務、生活指導や保健安全などがある