

介護職員が持つ感情規則に関する研究

日本社会事業大学大学院社会福祉学研究科
博士前期課 松 永 繁

I. はじめに

介護職は対人援助職であり、個々の利用者のニーズに即した全人的な介護の提供が求められている。そしてその介護提供に際して、吉田は「介護労働者は倫理規定による求めと利用者や家族による二重の求めに対応した行動をとらなければいけなく、そこから逸脱することは介護の質を低下させ信用を失墜させることになりかねない。そのような事態を招かないよう自らの感情を適切にコントロールできることが必要とされる」と述べる。

労働において、一定の感情を持つことを規定され感情をコントロールしなくてはならないという労働があることを見出し、感情労働という概念を最初に定義したのはホックスシールドである。

ホックスシールドによれば、感情労働とは1、顧客との対人的接触を持つ、2、労働者が自己の感情管理によって顧客の中に感情変化を引き起こす、3、労働者の感情管理が組織的になされる、以上の3つの条件を満たしているものと規定した。

看護学の領域で武井は感情労働とは、職業としてあるべき姿、振る舞いとして求められることから、感情のコントロールが行われ、その職業としてあるべき姿、振る舞いとして求められることが感情規則であると説明する。その感情規則は、「公式、非公式の教育を通じて身につけられ、やがて自己の中に取り込まれて、自分自身の価値観となっていく。そして、その感情規則に照らして自分の感情が不適切だと感じられるとき、意識的に働きかけ、自分自身の感じ方そのものを変えていく」と述べている。また、看
看護職は感情規則に照らして感情管理を行って

ると述べる。

また、同じく看護学において三井は、患者へのコミットメントを求める感情規則、患者に常に好意的であれとする感情規則、常に合理的であれとする感情規則等の感情規則が並存する中で管理が必要だと感じるほどの強い感情を喚起されると指摘する。その感情体験は患者との相互作用にて起こり、職務の感情規則によって規定されるとする。

介護職においても看護同様、対人援助職であるが、長谷川らが介護職は感情労働かを検討し、感情労働であるとしている。ならば、介護職においても感情規則が存在するものと考え、本稿において、介護職にどのような感情規則が存在するかを検討することとする。

II. 目的

特別養護老人ホームに勤務する介護職はどのような感情規則を持っているのかを明らかにする。

III. 研究方法

1、調査対象者

都内のA特別養護老人ホームに勤務する常勤介護職員24名を対象とした。対象者は、介護福祉士資格取得者並びに介護職員初任者研修修了者であり、年齢は20代から60代である。

2、方法

記述式アンケートによる調査を実施した。アンケートは事前に介護主任に依頼しランダムに配布してもらい記入してもらった。

質問内容は「介護従事者が持つべき利用者様への感情とは何だと思いますか。」「また、その考え

はどこから影響を受けたと思いますか」の2項目で回答してもらった。回答は自由記述とした。

実施後、アドバイザー、数人の有知識者と回答を分析し、カテゴリー化を行った。

3、倫理的配慮

匿名性の確保とプライバシーの保護、データの保管管理、扱いについての説明、論文等での公表を文章にて説明し承諾を得た。

IV. 結果

介護職員がどのような感情規則を持っているかについては、「相手への好意的な気持ち」相手への尊敬」「一定の感情を維持する」「対等、平等」という3つのカテゴリーが抽出された。

次に、感情規則がどのように形成されたかの質問については、「仕事をする中で」という回答が多く見られた。次に、「人生経験から」「内外の研修」「初任者研修、養成校の授業で」という順序であった。

これは、武井が述べているように、先輩からの伝承や自らの経験といった非公式なものから感情規則を形成していることと一致している。また、感情規則は個々の職員の介護観と密接に結びついていた。

介護職員が考える感情規則

<相手への好意的な気持ち>

無償のおもいやり

大切に思い敬う

一人ひとりを大切にし、愛情をもって対応する

イライラや短期はだめ

思いやりと奉仕の気持ち相手が人だと思い対応する

あなたを大切に思っていますという気持ち

思いやり、愛情

思いやりの気持ち

思いやりやまごころ

優しい気持ち

愛情

共感

<相手への尊敬>

人生の先輩という感情

尊重する気持ち

相手への尊敬の気持ち

人として敬う感情

敬い

対等な存在として接する

<一定の感情を維持する>

イライラや短気はだめ

自己中心的な感情を持つことはだめ

イライラ、不満をぶつけない

いやだと思っはいけない

冷静でいる

イライラ、怒り

怒り、憎しみ

憤り

<対等、平等>

好き嫌いで感情を持つはいけない

いやだと思っはいけない

利用者と職員は対等な関係

丁寧なサービス、接客業として

感情規則をどこで学んだか（複数回答あり）

介護の仕事をしていく中で（16）

人生経験から（7）

初任者研修、養成校の授業で（6）

内外の研修（4）

V. 考察

長谷川や二木は、介護職における感情規則の特徴として、感情規則による感情コントロールすること自体が目的ではなく、あくまでも手段であり、適切な感情をコントロールし表出することで、相手との信頼関係を気付いたり、安心感を与えたりしながら、介護を提供していくという目的のための手段であると指摘し、また、感情をコントロールすることは他律的になされるが、介護職におい

ては、他律的な面もあるが自律的でもあるとする。

今回のアンケート結果から、介護職が持つべき感情規則について、「思いやり」「やさしさ」が多数を占めていた。また、持つべきではない感情として、怒りや憎しみ、イライラであった。そして、それらの感情規則は私的に介護経験の中から学んだとする回答が多数であった。

それは、介護職員が怒り、憎しみといった陰性感情をもって相手に接してもそこから信頼関係や介護を提供するための適当な環境は築けず、結果、適切な介護が提供できなくなる恐れが生じる。そのような事態にならないためには、思いやりややさしさなどの感情を持ち、相手に接することが重要であるということを介護職員は経験的に学びながら感情規則を形成していると一つ仮説立てられると考える。

そのように仮説すると、感情規則は他律的であり、他者によって自身の感情をコントロールすることを求められ疲弊する感情労働ということだけではなく、相手への介護を提供するという目的のために手段として適宜、相手とのコミュニケーションを通して感情をコントロールしている。その結果、人間関係が築けたり、介護がスムーズに提供できることで、仕事のやりがい、満足感にもつながるといったポジティブな側面も見出される。

しかし、一方で、感情規則があることで、感情経験を制限し、規定されることで陰性感情を抱いたとしても、三井が「患者との間で何らかの感情を喚起されたとき、それを容易に「怒り」や「反発」とは定義しない。患者に対しての一定の心的状態を保つべきであるという感情規則が存在するため」と述べるように、感情規則に照らしてふさわしくない感情は消しさられるということがなされる。しかし、すぐに陰性感情を否定し消し去ることで、様々な感情を経験できなくなる可能性もある。

尾崎は、対人援助は「曖昧さ」「多様さ」特徴とするその中で援助職は、葛藤や挫折感、否定的感情などを経験するが、その経験から、自分は有能であるとする全有能感を防いだり、自らの限界

を知ることでもできるとする。

また、パトリシア・ベナーは、対象者への関心からケアは始まるとして、関心を持ち、巻き込まれ、相手との相互作用を通じて個別的なケアが行われるとする。

その前提に立ち、三井は、感情規則に沿った一般的な対応をすることができ、かえって患者の固有な思いを探る道を閉ざすことにもなると指摘する。感情は否定的感情なのか、肯定的感情なのかは、自己の中にある感情規則によって評価され、感情規則によって感情をコントロールされることによって豊かな感情経験ができなくなり、結果、尾崎、三井が述べているような豊かな感情経験から「学ぶ」ということができなくなるというネガティブな側面も見えてくる。

また、感情規則は自身の介護経験、人生経験から学び、形成されていることが見いだされた。それは、様々な職場での経験、それ以外での人生経験から形成された介護観であり、介護観と共通するものでもあった。それだけに、感情規則は極端であったり、偏っていたりすることも考えられる。

以上、まとめると、介護における感情コントロールは介護を提供するための手段である。そこでの感情規則は他律的ばかりでなく自律的にも行われている。結果、人間関係が築けたり、介護がスムーズに提供できることで、仕事のやりがい、満足感にもつながるといったポジティブな側面もある。

しかし、感情規則により感情経験が制限されることで自らの省察や利用者への思いに気づけなくなる可能性もあると言える。

また、介護経験、人生経験で形成された感情規則は、自身の介護観でもあり時には偏りが見られることもある。

VI. 結果

介護における感情規則は「相手への好意的な気持ち」「相手への尊敬」「一定の感情を維持する」「対等、平等」という項目が見いだされた。それらは、非公式の介護経験や人生経験から学ぶ介護職が多

数であった。

個々人で形成された感情規則は、本人の時間性の中で経験から「学び」形成された価値観であり、新たな「学び」の中で更新されていくことが可能である。

学びの中で更新していくためには、相手との相互作用の中で生じた不適切な感情をすぐに感情規則に即して判断し、消し去り、コントロールするだけではなく、その感情と向き合い、省察していくことが必要である。そうしながら次第に自己の世界が広がり、新たな介護観、感情規則が形成されていくと考える。

<謝辞>

本研究にあたり、快く協力を承諾くださった施設長はじめ職員の方々に心からお礼を申し上げます。

【参考文献】

- 吉田輝美(2014)『感情労働としての介護労働』
報社
- 石川準訳(1983)『管理される心』世界思想社
- 武井麻子(2001)『感情と看護』医学書院
- 三井さよ(2006)『看護職における感情労働』
大原社会問題研究所雑誌 NO567
- 長谷川美貴子(2008)「介護援助行為における感情労働の問題」『淑徳短期大学研究紀要』
第47号、117-134
- 二木泉(2010)『認知症介護は困難か—介護職員の行う感情労働に焦点を当てて—』社会科学ジャーナル69 P89-118
- 尾崎新(1997)『対人援助の技法』誠信書房
- パトリシア・ベナー 難波卓志訳(1999)『現象学的人間論と看護』医学書院