

感情共有コミュニケーション尺度開発の試み

奥田 訓子・尾野 明未・荒木みさこ・茂木 俊彦

キーワード：福祉専門職者 感情共有 職場チーム

抄録：福祉専門職者の働く職場では、対人援助に伴う様々な感情が生じやすい。生じた感情は、その質によって、精神的健康を悪化させることが報告されており（佐々木ら，2008），その対策が急務である。一方で生じた感情を共有しようと職場内で相談したり，支援計画に生かそうとあえて感情を表現することがポジティブな結果をもたらすことも示唆されている。よって，各々に生じた感情を共有するコミュニケーションが精神的健康を促進し，支援の質を向上させる可能性があり，職場チームにおいて，その利点を積極的に活用する必要がある。チームワークを想定した共有メンタルモデル（Cannon-Bowers, et al. 1993）は，チームメンバー間で認知，感情，行動を共有することであることから，職場チーム内で各々に生じた感情を共有することには，職場チームワークを促進する効果も期待される。

そこで，職場チームの中で職務上生じる感情を共有するコミュニケーションの内容を明らかにするため，尺度の開発を行った。

その結果，8因子32項目の信頼性，妥当性を備えた尺度が確認された。抽出された8因子は，精神的な健康に正負の異なった関連が認められた。開示量について高・中・低群に分け検討した結果からは中群が一番精神的健康度が高かった。したがって職場内で感情を表現する方法には，共有をあきらめる，共有しないと表現しないようにすればするほど精神的健康が損なわれることが明らかになった。さらに，表現するにも過度な表現や，過度な抑制が精神的健康を悪化させることが明らかになった。また，施設種別により得点差がみられたことから，対利用者に対するコミュニケーションスタイルが同僚間でのコミュニケーションに反映されている可能性が示唆された。

これらの結果から，開発した尺度が職場チームで，共有を目的とした感情表現の仕方についてのアセスメントツールとしての活用に有益であることが示唆された。

1. 目的

福祉専門職者とは，日常生活に困難をきたし，特別なケアの必要な人へのニーズ発掘，サービスの提供などを行う，福祉事業所で働く専門職である。福祉専門職の働く職場では，利用者の福祉の実現といった目標に向けたサービス業務の提供が目的である。利用者の気持ちに共感し，利用者の望む幸福の在り方を利用者とともに考え，実践していくといった積み重ねで，日常の業務が遂行されている。

福祉施設では、利用者の福祉（幸福）の実現といった目標のもと、様々な福祉サービスが提供されている。強い使命感を持って職業選択をすることも福祉業界への進路選択者の特徴であることから、それらを実現しようと頑張る熱血漢のような職員も多いだろう。しかし、その一生懸命従事することが自らの健康を損ねることも指摘されている。これまでの知見からはケアの業務に熱狂的になりすぎること自分の健康に気づきにくくなり、その結果、重篤なストレス疾患へ影響することが指摘されている（稲岡, 1988）。つまり、仕事へののめり込みをコントロールすることが職員の健康維持には不可欠であることが示唆される。

しかし、業務のパフォーマンスを期待するときには、ケアに熱狂的に関わることも必要である。利用者の代弁者の役割も担う福祉職員にとって、利用者の苦しい胸の内に共感し、それを受け止めて代弁する行為そのものが業務であるともいえる。自身の健康維持を優先にする形でのコントロールは、福祉職にとっては逆にストレスフルな状況をもたらしかねないのである。

それぞれの価値観により解釈された利用者の福祉（幸福）の実現に即した業務行動は、個々の職員によって異なった行動が選択される場合もある。また、利用者が幸福と思うことは、利用者の状況や気分によっても変動するため、よりよいサービスを提供していくためには、職員同士で自らの行動の目的や意図を開示し、お互いに理解し合う過程が不可欠である。しかし、現実には思ったことを表現しないことを美德とする国民性や、仕事上感情的になることがふさわしくないとされている職場風土などが影響し、理解し合うためのコミュニケーションは十分には成り立っていない。そのため、些細なきっかけでお互いに批判し合う環境が生じ、職場内の人間関係の悪化を促進している可能性がある。

ところで職場内の人間関係の悪化は、離職やストレス疾患への要因であると指摘されている。福祉職員の職場への不満としても、「上司との人間関係・コミュニケーション」「職員同士の人間関係・コミュニケーション」が25%を占めており（全国社会福祉協議会, 2008a）、職場内でのコミュニケーションのあり方が人間関係の質を規定しているともいえる。一般的に職場ではパフォーマンス重視のコミュニケーションスタイルが望ましいとされており、感情的になることに否定的な立場である。しかし福祉現場では、利用者の福祉（幸福）の実現といった福祉職としての使命（ミッション）と業務の質向上のために必要であるとして、あえて感情をこめて表現するコミュニケーションも必要である。よって職場チームの中で各々に生じた感情を共有することで、より質の高い支援策を検討でき、良好な人間関係の構築を促進する可能性がある。

人間関係の中でお互いの意見とともに、感情を往きかわせることの重要性を指摘した概念には、共有メンタルモデル（以下SMM）がある。SMMとは、メンバー間の認知、感情、行動が共有されていることである（Cannon-Bowers, et al. 1993）。SMMは、対人関係、とりわけチームでのコミュニケーションによって共有する過程を経て形成されていくものである。それゆえ、共有メンタルモデルそのものがチームワーク（Team Mental Model）である（山口, 2008）として、チームで機能することが求められる様々な活動で実践がなされてきた。わが国ではDickinson T. L., & McIntyre, R.M (1997) のモデルをもとに、看護師や鉄道員を対象として、

安全行動やリスクマネジメントとの関連が検討されており、SMMから安全遵守行動やヒアリハット事例への有意な影響が確認されている(山口, 2005; 三沢ら, 2006; 山口, 2008; 三沢ら, 2009)。

他職種と連携しながら業務にあたる福祉職員は、教育背景や違う専門職と対等に議論し合うことも求められる。医療職を対象とした他職種チームにおける検討では、田原ら(2008)が、病棟での事務を担う病棟クラークの導入による看護師の円滑で安全な業務遂行への影響をTeam mental Model(山口, 2008)で検討し、クラークと看護師といった専門性の共有場面に對し、チームプロセスの困難が生じる結果を示した。つまり、他職種間のコミュニケーションでは、メンバー間でメンタルモデルを共有することの困難さが明らかにされたといえる。福祉業務では、仕事を共にする同僚との関係だけにとどまらず、支援対象者とその家族、支援に必要な専門性を有した他専門職との関わりの中で、業務が執り行われている。共感的理解をその専門スキルとして掲げている通り、援助対象者の感情に気づき、その感情をお互いに共有することによって、支援が成り立つ必要がある。したがって、業務上のコミュニケーションでも感情が重要な支援情報と成りえる可能性がある。

また、困難な人への支援にあたる時には、しばしばネガティブな感情に遭遇する。それゆえに対人援助職の業務は「感情労働」と称されている(Zapf, D., et al 2001; 荻野ら, 2004; 武井, 2005)。ネガティブな感情はしばしば精神的な健康を害することから、看護師を対象とした研究では、患者の痛み、死、患者や家族の要望、脅威、専門職としての不安などのストレスにさらされることで生じるネガティブな感情を軽減することと、その慢性化を防ぐ取り組みが進んでいる(佐々木ら, 2008)。

もともと、感情を表現することは精神的健康に有効であり、表現することで得られる苦痛の解消や安堵感であるカタルシス効果は、カウンセリングの目的でもある。したがって業務に支障がない範囲での、日常のコミュニケーションのあり方とその内容として、感情を共有するコミュニケーションが有益であるといえる。協調性や日本型のチームワークを重んじるあまりに、遠慮して自分の感情を抑制しすぎると職員間の本音が行きかわらず、職場全体のパフォーマンスが低下する可能性も示唆される。

したがって、職場の中で感情を表出し合い、お互いの抱えている感情を共有する過程が、職場チームの成熟、つまりは、職場チームでの課題達成過程とその達成度において、非常に重要な役割を果たすといえる。大竹(2008)は、学校の教員間の人間関係の構築に関して、職場でのチームワークを築く前に、その土台となる教員間で弱音を吐ける関係を取り戻すことの重要性を論じている。

従って、本研究では福祉職の業務において、利用者の福祉の実現、自らも含めたチーム成員の精神的健康の維持促進の両面を機能させるために、チーム内で感情を行き交わすコミュニケーションの効果やそのやり取りによりお互いの感情を共有していく過程を検討する目的で、感情共有コミュニケーション尺度を開発することとした。

2. 対象と方法

- 1) 調査期間：2010年7月～8月
- 2) 調査対象者：神奈川県内の知的障害者施設，高齢者福祉施設，認可保育園職員 1100名
- 3) 神奈川県生活支援部会の協力を経て，実施した。

4) 調査項目：

項目の選定は，以下の4つの手続きで行った。

- ① 2009年11月に実施したS市地域包括支援センター職員研修にて，仕事の同僚間でのコミュニケーションを考える研修内ワークにて記述してもらった感情表現の仕方，具体的な発言内容より項目を整理した。ワークでは，職場での感情表現に対して否定的な側面もあるが，福祉職としてやるべき行動を指南する場合やお互いの行動意図や価値観を共有するために「仕事上，あえて感情を表現するとしたら，どのように表現するか。」という教示のもと，記載してもらった。また，「お互いの仕事ぶりを認めあう，チームでの貢献を評価し合うといったポジティブな感情」についても1つの感情表現の方法であることも教示に加えた。
- ② 2010年1月に実施した学童保育指導員研修における仕事の同僚間・施設利用者とのコミュニケーションを考える研修内ワークにて記述してもらった感情表現の仕方，具体的なセリフより項目を整理した。
- ③ アサーションチェックリスト（菅沼，1989），介護予防従事者コミュニケーションスキル評価尺度（富澤・岡，2008），友人関係尺度（岡田，1995）より感情表現に関する項目を抜粋して加えた。また，各項目の表現の仕方については，発言抑制尺度（畑中，2003）を参考に整えた。

5) 妥当性検証のための尺度

① 発言抑制尺度（畑中，2003）

発言をしない行動に着目した「相手志向」，「自分志向」，「関係距離確保」，「スキル不足」，「規範・状況」の5因子からなる尺度である。全53項目からなる尺度であるが，本研究の目的に合わせて，各因子3項目ずつ計15項目を選定した。評定は5段階（5.あてはまる～1.あてはまらない）で評定してもらった。

② GHQ-12（新納ら，2001）

全12項目からなる尺度である。新納ら（2001）に習い，得点の算出には，リッカート方式（4件法：3～0点）を採用し，合計得点と「不安・抑うつ」，「活動障害」の2因子を分析に使用した。

6) 倫理的配慮

本調査は，桜美林大学研究倫理審査委員会で承認を得て実施した。

3. 結果

1) 回答者の属性

有効回答総数は423名（回収率38.45%）だった。回答者の内訳は平均年齢37.25才（SD

10.38才), 勤続年数が福祉職として10.8年 (SD ± 8.03), 現在の職場で5.97年 (SD ± 5.73) と中堅の職員であった (Table 1)。性別は男性176名, 女性247名とやや女性の方が多かった。また, 勤務先種別では, 知的障害者施設に勤務する者が286名と最も多く, 勤務形態は常勤が380名と全体の89.83%を占めていた (Table 2)。有資格は介護福祉士を有している者が117名, 保育士を有している者が91名, 社会福祉士を有している者が46名, 精神保健福祉士を有している者が12名と, 福祉の国家資格を有している者が全体延べ人数の68.21%を占めていた (Table 3)。

Table 1 回答者の属性 (年齢・勤続年数)

	average	SD
年齢	37.25	10.38
勤続年数		
福祉	10.81	8.03
現職	5.97	5.73

Table 2 回答者の属性
(性別・勤務先種別・雇用形態)

	n
性別	
男	176
女	247
勤務先種別	
高齢者福祉施設	90
知的障害者福祉施設	286
保育園	47
雇用形態	
常勤	380
非常勤	42

Table 3 回答者の属性 (有資格)

	n
有資格	
社会福祉士	46
※複数回答	
精神保健福祉士	12
介護福祉士	117
保育士	91
看護師・保健師	14
ヘルパー2級	24
社会福祉主事	30
支援専門員(介護・知的障害)	25
教員資格(養護・小学校)	4
幼稚園教諭	12
管理栄養士・栄養士	8
その他	7

2) 尺度の分析

① 探索的因子分析

感情共有コミュニケーション尺度の開発を行うため, 探索的因子分析を行った。因子分析を行うにあたり, 回答の偏りを調べるため各項目の平均点から±1SDを算出し, フロア効果と天井効果を確認した。その結果, 該当する項目がなかったため, 全66項目を分析の対象とした。共通性.30未満の項目, 因子負荷量.40未満の項目を除外し, 全49項目, 8因子の尺度が抽出された (Table 5-7)。8因子での説明率は58.99%だった (Table 4)。

Table 4 感情共有コミュニケーション尺度 因子分析結果 n=359

$\alpha=.888$		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
I $\alpha=.920$									
18	場の雰囲気 considerando 感情を表現する。	.92	.03	-.06	.02	-.02	.04	-.01	.01
19	場を乱さないか考慮して感情を表現する。	.89	.05	.00	.02	-.03	.05	-.01	-.06
17	その場の雰囲気が悪くならないよう感情を表現する。	.86	-.01	.00	-.04	-.09	-.03	.10	.02
20	周囲の状況にあった感情を表現する。	.85	.02	.03	.07	-.05	.08	.00	-.06
16	人に迷惑をかけそうな感情は表に出さない。	.68	-.03	-.07	.03	-.01	-.08	.18	-.08
15	その場にふさわしい感情語を選んで表現する。	.50	.11	-.03	-.03	-.03	.01	.14	.02
II $\alpha=.886$									
39	相手の気持ちを確認しながら、私の気持ちを伝える。	.07	.84	.04	-.11	.07	.04	-.06	-.09
41	相手が私の気持ちをわかっていると思うときは、相手が理解しやすい言葉を選んで伝える。	-.04	.83	-.11	-.07	-.01	.14	.08	-.05
40	相手が私の気持ちをわかっていると思うときは、わかりやすく言い直して伝える。	-.09	.82	-.09	-.07	.00	.13	.05	-.04
37	相手の気持ちをわかろうと、気を使いながら私の感情を表現する。	.12	.78	.05	-.17	.09	-.03	-.04	-.03
38	相手の気持ちに気を配りながら、私の感情を表現する。	.19	.77	.06	-.17	.08	.02	-.07	-.06
59	自分の気持ちそのままではなく、相手が受け入れてくれると思う言葉にして感情を表現する。	.17	.60	-.04	.08	.12	-.21	-.13	.19
42	相手が私の気持ちをわかっていると思うときは、身振り手振りをもっと大きめに表現してみる。	-.09	.51	.01	.28	-.13	-.01	.12	.05
44	相手が私の気持ちをわかっていると思うときは、たとえ話をういて表現し直す。	-.07	.50	.02	.35	-.10	.06	.02	-.08
III $\alpha=.918$									
24	人からけなされないようにするために、感情を表現しない。	-.06	-.03	.91	-.06	-.09	.01	.01	.04
23	私を否定されないようにするために、感情を表現しない。	.00	-.04	.82	-.05	-.05	-.01	.11	.03
26	拒否されるかもしれないから、感情を表に出さない。	-.03	.01	.82	-.03	.02	.00	.07	-.03
27	嫌がられるかもしれないから、感情を表に出さない。	-.09	.01	.76	.02	.05	.01	.14	-.07
25	感情的な人だと言われないようにするために、感情を表に出さない。	.07	-.05	.73	-.02	.02	.09	.11	-.07
IV $\alpha=.839$									
54	相手が私の気持ちをわかっていると思うときは、私がどんな気持ちでいるのかと相手に聞いてみる。	.09	-.09	.05	.81	.01	.06	-.07	-.07
65	相手が私を傷つけたとき、私はその人に私がどう感じたか伝える。	.03	-.16	-.10	.77	.08	.01	.04	-.07
66	相手が私を不公平に取り扱ったとき、私はその人に私がどう感じたか伝える。	-.03	-.13	-.14	.77	.13	-.03	.01	-.11
55	相手が私の気持ちをわかっていると思うときは、何でわかってくれないのかと聞いてみる。	.03	-.17	.04	.75	.11	.11	-.02	-.05
52	相手が私の気持ちをわかっていると思うときは、相手が理解してくれるまで、何度でも話す。	-.05	.10	.07	.51	-.24	.09	-.01	.10
58	私の気持ちがどう伝わったか、確認する。	.03	.21	-.05	.49	.04	-.16	-.03	.27
47	相手が私の気持ちをわかっていると思うときは、わからなかったところを確認する。	-.04	.32	-.06	.46	-.10	-.07	.15	.01
43	相手が私の気持ちをわかっていると思うときは、少し時間をおいて話をし直す。	-.10	.38	.12	.45	-.16	.01	.11	-.12
V $\alpha=.880$									
50	相手が私の気持ちをわかっていると思うときは、詳しく説明するのが面倒なのであきらめる。	-.06	-.05	-.11	.06	.92	.04	.21	-.12
49	相手が私の気持ちをわかっていると思うときは、かかわるのが面倒なのであきらめる。	-.08	-.02	-.06	-.01	.92	.09	.15	-.03
48	相手が私の気持ちをわかっていると思うときは、わかってくれない人だとあきらめる。	-.07	.17	-.06	-.04	.81	-.04	.10	-.06
51	相手が私の気持ちをわかっていると思うときは、関係が悪くなると面倒なのであきらめる。	-.04	.01	.06	.03	.81	-.01	.13	-.11
57	相手が私の気持ちをわかっていると思うときは、わかってくれない人だと他の人に話す。	.08	.04	.15	.18	.53	.00	-.28	.30
56	相手が私の気持ちをわかっていると思うときは、わかってくれなかった人についての愚痴を言う。	.08	.07	.22	.11	.45	-.04	-.28	.29

VI $\alpha=.897$									
34	私に生じた感情を上手に相手に表現することができる。	-.03	-.01	.14	.05	-.01	.85	-.05	-.02
35	伝えたい感情を上手に言葉にすることができる。	-.02	.02	.06	.03	.06	.84	-.09	-.05
33	私の気持ちを自信をもって表現することができる。	-.10	.13	.04	-.03	.05	.78	-.04	.07
29	私の気持ちをはっきり表現することができる。	.12	.00	-.10	.02	-.01	.72	.03	.15
28	私の気持ちを相手にきちんと伝えることができる。	.16	.03	-.10	.03	-.02	.70	.01	.07
VII $\alpha=.813$									
7	相手と距離をおくために、感情を表現しない。	-.05	.04	.09	.06	.07	-.08	.66	.15
6	私に深入りしてほしくないときは感情を表に出さない。	.09	.01	-.01	-.01	.10	-.07	.60	.29
9	深くかわりたくない人には、感情を表に出さない。	.05	-.02	.14	-.05	.13	.07	.54	.11
14	感情的になるような深い話はしない。	.25	-.03	.07	.07	.07	-.05	.45	-.06
8	感情的に話されるような場面を避ける。	.07	.00	.19	.05	.09	-.07	.45	.05
13	お互いの気持ちには踏み込まないように話をする。	.16	-.02	.12	-.04	.04	.03	.44	-.06
VIII $\alpha=.772$									
1	直接相手に感情をぶつける。	-.08	-.05	-.05	-.10	-.02	.01	.01	.75
2	私の気持ちは表情で表す。	-.03	.01	.00	-.10	-.03	-.02	-.20	.74
3	私の気持ちは態度で表す。	.01	-.10	.08	.01	-.13	.01	.20	.71
5	素直に感情を表現する。	-.03	-.07	-.06	-.01	.02	.17	.00	.55
22	たとえ私の評価が悪くならうとも、伝えたい感情は表現する。	-.08	.00	-.21	-.01	-.01	.23	.17	.42
		因子間相関							
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
I		—	.46	.27	-.06	.13	.03	.29	-.14
II			—	.11	.33	-.17	.39	.16	.05
III				—	.04	.45	-.19	.40	.00
IV					—	-.12	.38	-.01	.37
V						—	-.29	.21	.12
VI							—	-.04	.27
VII								—	-.16
VIII									—

② 信頼性の検証

1) で得られた尺度の信頼性を検討するため、 α 係数を算出した。その結果、全49項目： $\alpha=.888$ 、I因子： $\alpha=.920$ 、II因子： $\alpha=.886$ 、III因子： $\alpha=.918$ 、IV因子： $\alpha=.839$ 、V因子： $\alpha=.880$ 、VI因子： $\alpha=.897$ 、VII因子： $\alpha=.813$ 、VIII因子： $\alpha=.772$ と十分な値が得られた。

③ 確証的因子分析

① で得られた結果から、因子負荷量を参考に、各因子4項目ずつを選別し、確証的因子分析を行った。その結果、 $\chi^2=1116.655$ (df=446)、CFI=.915、TCI=.899、RMSEA=.060とほぼ十分な値が得られた。感情共有コミュニケーション尺度全体の信頼性係数は、 $\alpha=.837$ 、下位因子は、環境への配慮： $\alpha=.900$ 、受け手への配慮： $\alpha=.899$ 、保身： $\alpha=.901$ 、共有努力： $\alpha=.725$ 、共有放棄/断念： $\alpha=.924$ 、表現スキル： $\alpha=.874$ 、表現場面回避： $\alpha=.743$ 、率直表現： $\alpha=.781$ と十分な値が得られた (Table 5)。

Table 5 感情共有コミュニケーション尺度 確認的因子分析結果 n=369

$\alpha=.837$		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	
I 環境への配慮 $\alpha=.900$										
18	場の雰囲気考慮して感情を表現する。	.935	.047	.019	.008	.031	.026	-.124	.051	
17	その場の雰囲気が悪くならないよう感情を表現する。	.909	-.014	.026	-.003	-.048	-.043	.031	.027	
20	周囲の状況にあった感情を表現する。	.787	.069	.067	.012	-.012	.080	-.055	-.011	
16	人に迷惑をかけそうな感情は表に出さない。	.700	-.039	-.085	.019	.008	-.073	.152	-.066	
II 相手への配慮 $\alpha=.899$										
37	相手の気持ちをわかろうと、気を使いながら私の気持ちを表現する。	.012	.914	-.010	-.083	.002	-.067	.040	.043	
38	相手の気持ちに気を配りながら、私の気持ちを表現する。	.089	.913	.004	-.043	.017	-.044	-.016	.023	
39	相手の気持ちを確認しながら、私の気持ちを伝える。	-.017	.882	-.006	.033	-.002	.038	.007	-.038	
40	相手が私の気持ちをわかっているかと思うときは、わかりやすく言い直して伝える。	-.025	.580	-.077	.157	.002	.183	-.010	-.048	
III 保身 $\alpha=.901$										
26	拒否されるかもしれないから、感情を表に出さない。	.022	-.025	.923	.024	.034	-.024	-.069	.006	
27	嫌がられるかもしれないから、感情を表に出さない。	-.060	.004	.799	.024	.041	-.004	.079	-.020	
24	人からけなされないようにするために、感情を表現しない。	-.014	-.023	.793	-.036	-.059	-.016	.027	.043	
25	感情的な人だと言われないようにするために、感情を表に出さない。	.091	-.014	.745	-.017	.044	.054	.047	-.026	
IV 共有努力 $\alpha=.725$										
47	相手が私の気持ちをわかっているかと思うときは、わからなかったところを確認する。	.060	-.066	-.091	.859	.077	-.058	.049	-.083	
43	相手が私の気持ちをわかっているかと思うときは、少し時間をおいて話をし直す。	-.007	.082	.149	.616	-.049	.064	-.019	-.112	
52	相手が私の気持ちをわかっているかと思うときは、相手が理解してくれるまで、何度でも話す。	-.070	-.028	.054	.583	-.138	.087	-.048	.082	
58	私の気持ちがどう伝わったか、確認する。	.019	.020	-.061	.530	.078	-.075	-.004	.234	
V 共有放棄・断念 $\alpha=.924$										
50	相手が私の気持ちをわかっているかと思うときは、詳しく説明するのが面倒なのであきらめる。	-.004	-.047	-.048	-.003	.949	.023	.034	-.011	
49	相手が私の気持ちをわかっているかと思うときは、かかわるのが面倒なのであきらめる。	-.041	-.013	-.004	-.030	.918	.064	.017	.039	
51	相手が私の気持ちをわかっているかと思うときは、関係が悪くなると面倒なのであきらめる。	.022	-.003	.114	.003	.812	-.049	-.005	-.007	
48	相手が私の気持ちをわかっているかと思うときは、わかってこない人だとあきらめる。	.004	.081	.006	.052	.807	-.050	-.031	-.021	
VI 表現スキル $\alpha=.874$										
29	私の気持ちをはっきり表現することができる。	.099	-.085	-.077	.019	.026	.853	.043	.037	
28	私の気持ちを相手にきちんと伝えることができる。	.137	-.052	-.098	-.006	-.002	.843	.058	-.029	
33	私の気持ちを自信をもって表現することができる。	-.142	.091	.035	-.001	.021	.787	.006	.013	
34	私に生じた感情を上手に相手に表現することができる。	-.102	.056	.137	-.040	-.046	.782	-.033	.015	
VII 共有場面回避 $\alpha=.743$										
8	感情的に話されるような場面を避ける。	-.031	.038	.005	-.014	-.027	-.026	.741	.024	
9	深くかわりたくない人には、感情を表に出さない。	.007	-.062	.015	-.025	.027	.134	.715	-.015	
7	相手と距離をおくために、感情を表現しない。	-.053	.039	.036	.100	.038	-.044	.608	.058	
13	お互いの気持ちには踏み込まないように話をする。	.136	.044	.089	-.072	-.009	.012	.429	-.053	
VIII 率直表現 $\alpha=.781$										
3	私の気持ちは態度で表す。	.029	-.018	.058	.041	-.097	-.038	.124	.783	
2	私の気持ちは表情で表す。	.017	.065	.001	.000	.017	-.060	.077	.780	
1	直接相手に感情をぶつける。	-.057	-.035	-.045	-.010	.028	.030	-.065	.649	
5	素直に感情を表現する。	.019	-.021	-.005	-.028	.065	.166	-.154	.578	
		因子間相関	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII
モデルの適合度		I	-	.523	.216	.078	.073	.085	.335	-.201
$\chi^2=1116.655$ df=446		II		-	.170	.354	-.048	.301	.184	-.116
CFI=.915		III			-	.031	.436	-.176	.584	-.026
TCI=.899		IV				-	.240	.480	.050	.191
RMSEA=.060		V					-	.262	.454	.044
		VI						-	.130	.281
		VII							-	-.015
		VIII								-

④ 妥当性の検証

構成概念妥当性を検証するため、感情共有コミュニケーション尺度と発言抑制尺度、GHQ-12との相関関係を算出した。その結果、発言抑制尺度とは、 $r=.11 \sim .49$ の相関がみられた。また、GHQ-12とは $r=-.21 \sim .22$ の相関がみられた (Table 6)。いずれも妥当性の確認には弱い関連であったため、発言行動の内容からさらに検討することにした。

Table 5-6 感情共有コミュニケーション尺度と発言抑制尺度、GHQとの相関

	相手志向	自分志向	関係距離確保	規範状況	スキル不足	発言抑制	GHQ	不安抑うつ	活動障害
環境への配慮	-.220 **	.249 **	.145 **	.492 **	.101 *	.269 **	-.048	-.132 **	.026
相手への配慮	-.116 *	.123 *	.083	.308 **	-.014	.151 **	-.007	-.102 *	.067
保身	.013	.460 **	.421 **	.206 **	.189 **	.425 **	.220 **	.210 **	.170 **
共有努力	.106 *	-.140 **	-.180 **	-.058	-.143 **	-.125 *	-.090	-.121 *	-.051
共有放棄・断念	.079	.208 **	.426 **	.081	.143 **	.307 **	.124 *	.179 **	.056
表現スキル	.065	-.378 **	-.244 **	-.085	-.479 ***	-.355 **	-.215 **	-.161 **	-.205 **
表現場面回避	-.005	.311 **	.455 **	.225 **	.140 **	.374 **	.165 **	.118 *	.161 **
率直表現	.364 **	-.116 *	.024	-.273 **	-.067	-.045	-.020	.005	-.036

**p<.01 *p<.05

⑤ 感情共有コミュニケーション高低群におけるGHQ-12得点の比較

自己開示等にみられる発言行動には、極端に表出することや表出しないことが精神的健康度を悪化させる (和田, 1995)。アサーションにおける相互尊重の考え方からも、その場の雰囲気や自他の状況に応じて、言わないことを選択するアサーション権を認めており (平木, 1998)、表出する行動が一概に好ましい行動とはいえない。以上を勘案すると、感情を共有するために自らの感情を表現する行動を示した感情共有コミュニケーションにおいても、回答分布がU字曲線をなしている可能性がある。したがって、感情を表現しすぎること、感情を抑えすぎることによる精神的健康度との関連を検討することにした。

検討にあたっては、感情共有コミュニケーション尺度の平均点をもとに、高、中、低の3群を設定し、GHQ-12得点の群間差を分散分析にて比較検討することにした。群の設定は、感情共有コミュニケーション尺度の各下位尺度得点の平均点から+1SD以上を高群、-1SD未満を低群とし、その間を中群とした。

3群間の分散分析の結果、環境への配慮、受け手への配慮において、GHQ-12の得点が、中群において有意に低かった (Table 7)。

Table 7 感情共有コミュニケーション尺度3群によるGHQ得点の比較

	GHQ合計			不安・抑うつ			活動障害					
	n	average	SD	n	average	SD	n	average	SD			
環境への配慮	合計	382	14.86	5.51	387	6.29	2.60	394	8.54	3.69		
	低群	62	16.35	6.16	63	7.40	2.72	65	8.86	3.84		
	中群	243	14.44	5.29	246	6.09	2.46	252	8.34	3.63		
	高群	77	15.01	5.51	78	6.01	2.74	77	8.95	3.72		
	F値		3.06*			7.10***			1.10			
Tukeyの 多重比較	低>中		低>中、低>高									
相手への配慮	合計	385	14.84	5.50	390	6.27	2.59	397	8.54	3.69		
	低群	55	15.96	5.63	56	6.95	2.58	57	8.95	3.62		
	中群	275	14.39	5.31	279	6.14	2.52	284	8.23	3.54		
	高群	55	16.02	6.01	55	6.27	2.85	56	9.71	4.24		
	F値		3.39*			2.29			4.25*			
Tukeyの 多重比較							中<高					
保身	合計	381	14.87	5.52	386	6.30	2.58	394	8.55	3.70		
	低群	44	11.98	4.67	44	5.11	1.92	46	6.93	3.75		
	中群	263	15.09	5.41	266	6.38	2.55	272	8.70	3.61		
	高群	74	15.82	5.88	76	6.71	2.82	76	8.99	3.75		
	F値		7.62***			5.90**			5.26**			
Tukeyの 多重比較	低<中、低<高		低<中、低<高			低<中、低<高						
共有努力	合計	376	14.72	5.42	381	6.22	2.54	389	8.47	3.65		
	低群	66	15.17	5.92	67	6.48	2.58	69	8.72	3.74		
	中群	251	14.79	5.19	255	6.25	2.49	259	8.49	3.57		
	高群	59	13.88	5.81	59	5.83	2.67	61	8.10	3.94		
	F値		.95			1.06			.49			
Tukeyの 多重比較												

	GHQ合計			不安・抑うつ			活動障害					
	n	average	SD	n	average	SD	n	average	SD			
共有放棄・断念	合計	386	14.84	5.49	391	6.28	2.59	399	8.54	3.67		
	低群	50	13.64	5.33	50	5.36	2.59	51	8.35	3.76		
	中群	265	14.86	5.35	270	6.27	2.54	276	8.55	3.61		
	高群	71	15.63	5.99	71	6.96	2.58	72	8.64	3.88		
	F値		1.95			5.75**			.09			
Tukeyの 多重比較							低<高					
表現スキル	合計	380	14.79	5.49	385	6.25	2.58	393	8.52	3.69		
	低群	49	16.61	5.42	50	6.50	2.54	51	10.10	3.82		
	中群	284	14.64	5.48	288	6.30	2.63	294	8.31	3.56		
	高群	47	13.85	5.27	47	5.72	2.23	48	8.10	3.96		
	F値		3.55*			1.27			5.58**			
Tukeyの 多重比較				低>高						低>中、低>高		
共有場面回避	合計	379	14.82	5.54	383	6.29	2.60	392	8.51	3.71		
	低群	56	13.18	4.39	56	5.64	1.73	58	7.57	3.48		
	中群	258	15.03	5.61	261	6.38	2.65	268	8.59	3.66		
	高群	65	15.40	5.96	66	6.45	2.94	66	8.98	4.00		
	F値		3.02*			2.05			2.49†			
Tukeyの 多重比較												
率直表現	合計	369	14.75	5.44	374	6.22	2.55	382	8.51	3.68		
	低群	73	14.37	5.53	74	6.28	2.16	76	8.12	4.04		
	中群	246	15.11	5.40	250	6.27	2.67	253	8.79	3.61		
	高群	50	13.50	5.41	50	5.86	2.48	53	7.68	3.39		
	F値		2.06			.57			2.56†			
Tukeyの 多重比較												

***p<.001, **p<.01, †p<.05, †p<.10

⑥ 属性による比較検討

性別、種別において偏りがみられるため、それぞれの属性を要因とする1要因の分散分析を行った。その結果、性別では有意な差は見られなかった (Table 8)。種別では、共有放棄・断念と表現場面回避において有意な差がみられた (Table 9)。TukeyのHSD法 (5%水準) による多重比較で、共有放棄・断念では障害者施設よりも高齢者施設で得点が高く、表現場面回避では障害者施設、保育園よりも高齢者施設で得点が高かった。

Table 8 性別による感情共有コミュニケーション尺度得点の比較

	合計			男			女			F
	n	average	SD	n	average	SD	n	average	SD	
環境への配慮	414	3.49	1.07	174	3.42	1.08	240	3.55	1.06	1.37
相手への配慮	416	3.33	.92	175	3.26	.90	241	3.38	.93	1.67
保身	414	1.86	1.03	176	1.95	1.04	238	1.79	1.03	2.26
共有努力	409	2.22	.90	169	2.29	.89	240	2.17	.91	1.52
共有放棄・断念	418	2.08	1.15	176	2.03	1.15	242	2.11	1.15	.57
表現スキル	413	2.59	.92	173	2.60	.97	240	2.58	.89	.07
表現場面回避	411	2.44	.99	173	2.48	.98	238	2.41	.99	.62
率直表現	402	1.91	.86	169	1.89	.83	233	1.91	.89	.06

Table 9 種別による感情共有コミュニケーション尺度得点の比較

	合計			高齢者施設			障害者施設			保育園			F 値
	n	average	SD	n	average	SD	n	average	SD	n	average	SD	
環境への配慮	414	3.49	1.07	84	3.48	.84	284	3.51	1.10	46	3.40	1.25	.24
相手への配慮	416	3.33	.92	86	3.29	.80	283	3.36	.92	47	3.20	1.14	.65
保身	414	1.86	1.03	88	2.04	.93	280	1.80	1.05	46	1.85	1.09	1.70
共有努力	409	2.22	.90	85	2.35	.82	278	2.21	.93	46	2.03	.84	1.85
共有放棄・断念	418	2.08	1.15	87	2.43	1.03	284	1.96	1.16	47	2.13	1.20	5.84 ** 高齢者施設>障害者施設
表現スキル	413	2.59	.92	86	2.62	.75	281	2.60	.97	46	2.46	.91	.53
表現場面回避	411	2.44	.99	87	2.73	.86	279	2.38	.99	45	2.24	1.12	5.19 ** 高齢者施設>障害者施設 高齢者施設>保育園
率直表現	402	1.91	.86	84	2.02	1.02	273	1.88	.82	45	1.83	.80	1.03

**p<.001

次に性別と施設種別との交互作用の検討を行うため、2要因の分散分析を行った。交互作用の検討において下位検定で多重比較を行う際には、Bonferroniの調整を用いた。その結果、有意な交互作用はみられなかった (Table 10)。

Table 10 性別、種別による感情共有コミュニケーション尺度得点の比較

	男									女									交互作用
	高齢者施設			障害者施設			保育園			高齢者施設			障害者施設			保育園			
	n	average	SD	n	average	SD	n	average	SD	n	average	SD	n	average	SD	n	average	SD	
環境への配慮	18	3.35	1.06	133	3.44	1.09	7	3.25	1.37	54	3.41	.74	119	3.58	1.13	36	3.38	1.29	.03
相手への配慮	18	3.26	.96	133	3.27	.90	7	2.68	.84	54	3.30	.73	119	3.39	.94	36	3.22	1.21	.65
保身	18	2.17	.77	133	1.88	1.07	7	2.04	.64	54	2.14	.94	119	1.64	.96	36	1.88	1.16	.26
共有努力	18	2.43	.77	133	2.28	.93	7	2.07	.97	54	2.38	.84	119	2.12	.99	36	2.05	.85	.14
共有放棄・断念	18	2.14	1.26	133	1.99	1.17	7	2.46	.80	54	2.54	1.01	119	1.92	1.16	36	2.00	1.25	1.39
表現スキル	18	2.31	.76	133	2.65	1.02	7	2.46	.73	54	2.75	.61	119	2.56	.93	36	2.40	.93	1.90
表現場面回避	18	2.74	.81	133	2.38	.97	7	2.86	1.08	54	2.70	.83	119	2.32	.99	36	2.13	1.10	1.32
率直表現	18	1.94	.69	133	1.89	.84	7	1.89	.94	54	2.22	1.08	119	1.90	.81	36	1.82	.78	.57

4. 考察

探索的因子分析、確証的因子分析の結果、8因子32項目からなる感情共有コミュニケーション尺度が設定された。

構成概念妥当性の検証に使用した発言抑制尺度との関連は、低～中程度であった。発言抑制は広く発言内容を取り扱っているのに対し、感情共有コミュニケーション尺度では、発言内容を感情に限定した。感情を表現することは、あまり好ましいとされていない。特に職場での感情表出については否定的な見解が多い。よって発言と感情を発言することとは、別として捉え

られている可能性がある。特に対人援助職者においては、ネガティブな感情の表出が精神的な健康を害することが指摘されている（佐々木・北岡（東口），2008）。感情の種類がポジティブかネガティブかという感情の質と、感情を表出するかしないかというコミュニケーション行動のとり方によってもその効果、影響が異なる（葉山・植村・萩原・大内・及川・鈴木・倉住・櫻井，2008）といった指摘もある。よって、感情を取り扱った検討は複雑かつ一定の効果を示しにくいともいえる。また、抽出された項目をみてみると、アサーション、社会的スキルとの関連が予想される。発言抑制尺度の開発過程でも同尺度との関連を検討し、妥当性の検証をしていた。よって、今後、これらのことを踏まえながらさらに検討していく必要がある。

GHQ-12との関連では、負の関連、つまり、話すことがカタルシス効果になるものと、正の関連、つまり、話すことがストレスになるものがあることが確認された。カタルシス効果になった環境への配慮、相手への配慮、共有努力、表現スキルは、いずれも自分の気持ちを表現するものであった。環境や相手に配慮しTPOに合わせて表現すること、上手に自分の気持ちを表現することは、アサーションコミュニケーション（平木，1998）そのものであり、精神的健康を促進する結果は妥当であったといえる。しかし、同様の結果を得た共有努力は自分の感情を相手に伝わるまで努力するといった内容で、ともすれば人間関係の対立や葛藤を引き起こす内容である。今回、項目の抽出は「職場チームの中で自分の感情を表現するとき」という指示で行ったが、対象者の多くが職場で自分の感情を表現すべきではないと発言していた。しかし、共有努力がGHQの不安や抑うつを改善する関連を示したことから、福祉専門職者が職場の人間関係の葛藤を引き起こしたくないと思う反面、職務で生じた自身の感情を理解してほしいという欲求を持っていることが示唆される。したがって、分かってもらおうと自分の感情を表現する機会、つまり、職場でのちょっとした愚痴を言い合う機会（大竹，2008）や実際に表現することを通して、不安や抑うつを改善し、良好な人間関係を維持促進する効果が期待できるだろう。

また、感情を表現する程度を低・中・高群の3群に分けて、精神的健康度との関連を検討した結果からは、特に、受け手への配慮においては、中群、つまり、程よい表現が精神的に健康であった。相手に遠慮して自分の感情を表現しないこと、また、相手を無視して自分の感情を表現しすぎることで、かえって、自らの精神的健康度が低下することが明らかになった。このことは、自己開示において、開示量が少ない群と開示量が多い群とで精神的健康度が低下するといった結果と一致する（和田，1995）。したがってチーム内で感情を共有するコミュニケーションには、表現することで周囲との軋轢を生み、結果、精神的に不健康になる方法と、表現することで良好な関係を築け、精神的に健康になる方法が存在する可能性が認められた。

さらに、性別、種別による得点の差を検討した結果からは、種別において、得点差がみられた。特に共有放棄・断念と表現場面回避といった感情を表現しない因子で高齢者施設の得点が高かった。障害者施設では通常の言語コミュニケーションでは伝わりにくい利用者を対象としており、保育園も難しい言葉が理解しにくい子どもを対象としているのに対し、高齢者施設では、比較的言語コミュニケーションが成り立つ利用者を対象としている。よって高齢者施設では利用者の心地よい生活を維持するために感情をコントロールしてコミュニケーションが根付

いている可能性があり、その対利用者とのコミュニケーションスタイルを同僚間でも実施している可能性がある。このように感情共有コミュニケーションは、サービス提供者であり利用者の質によって左右する可能性が示唆された。

福祉施設の法人調査では、職場内のコミュニケーションが悪いと回答した割合が5%にとどまっており（全国社会福祉協議会, 2008a）、組織をあげた改善への取り組みが実施されにくい状況が指摘されている。介護職員を対象としたストレス・マネジメントの介入では、介護業務のストレスへの気づきや・ストレスコーピングの仕方を学習し、仕事のやりがいや介護の張り合いについて考える実践によって職員の仕事の意欲を高め、現在抱えているストレスに上手に向き合うことを目標にするにとどまり（足立・天野・箭野・皆川・大西, 2004；足立・井上・井奈, 2005；稲谷・村田・岡村, 2006）、職場内のコミュニケーション改善に向けた具体的なコミュニケーションのあり方について学習する機会にはなっていない。

保育所もまた障害者手帳を有する子どもやいわゆるグレーゾーンといわれる子どもなど、特別な配慮が必要な子どもが増加していることや、生活面、精神面で支援が必要な家庭があること（全国保育協議会, 2008）が、ストレスを招く可能性がある。しかし、その対策としては、ケースに沿った対応や、特別な支援が必要な児・家族に関する知識を学習する職員研修が中心で職場内でのコミュニケーションを改善する試みは少ない。

一方、障害者施設では、利用者への虐待が問題視されており、その改善に向けて、職員間のコミュニケーションの改善に取り組んでいる。虐待の原因は、支援方法や支援制度準拠に伴う不安や戸惑いといったストレス（重岡, 2008）とされていることから、相談できなかつたり、容認する組織風土や、閉鎖的な環境を打開するために、積極的にコミュニケーションを取りあうシステムの構築に取り組んできた（重岡, 2008, 全国社会福祉協議会, 2008b）。

このように職場のストレス対策や研修の内容には、施設の種別ごとに取り組みの仕方に違いがあるが、障害者施設の例のように、利用者への適切な関わりを促進するためには、早期に感情を表現し、ストレスを軽減する機会が必要であり、お互いの感情状態が分かるように感情を共有することで不適切な関わりが蔓延しない環境づくりにも重要な役割を果たすといえる。よって、今回、感情共有コミュニケーションの内容と精神的健康との関係が明らかになったことから、職場チームを活性化させ、質の良い支援を展開していくための職場チーム内コミュニケーションのあり方をアセスメントする際にも、この尺度が活用できるだろう。

文献

- 足立はるゑ 天野瑞枝 箭野育子 皆川敦子 大西文子 (2004). ストレスマネジメントに関する研究 介護職員の介護張り合い感尺度の作成—信頼性・妥当性の検証 医学と生物学 148 (6), 18-26.
- 足立はるゑ 井上真人 井奈波良一 (2005). 看護職のストレスマネジメントに関する研究—ストレス・ストレスコーピング尺度 (SSCQ) の看護職への適用— 産業衛生学雑誌 47, 1-10.
- Cannon-Bowers JA, Salas E, Converse SA (1993). Shared mental models in expert team decision making In Castellan Jr NJ (ed), Individual and group decision making: Current issues.

- Lawrence Erlbaum Associates Philadelphia, 221-246.
- 畑中美穂 (2003). 会話場面における発言の抑制が精神的健康に及ぼす影響 心理学研究 74 (2), 95-103.
- 葉山大地 植村みゆき 萩原俊彦 大内晶子 及川千都子 鈴木高志 倉住友恵 櫻井茂雄 (2008). 共感性プロセス尺度作成の試み 筑波大学心理学研究 36, 39-48.
- 平木典子 (1998) アサーショントレーニング—さわやかな「自己表現」のために 日精研心理臨床センター 金子書房
- 稲岡文昭 (1988). Burnout現象とBurnoutスケールについて 看護研究 21, 147-154.
- 稲谷ふみ枝 村田伸 岡村直昌 (2006). 介護職へのストレスマネジメント教育の効果とストレスモデル 現代のエスプリ 167-179.
- 稲富健 山口裕幸 (2004). 自己卑下呈示が受け手に与える印象：受け手が認知する呈示者の作為性との関連 九州大学心理学研究 5, 201-206.
- 三沢良 稲富健 山口裕幸 (2006). 鉄道運転士の不安全行動を誘発する心理学的要因 心理学研究 77 (2) 132-140.
- 三沢良 佐相邦英 山口裕幸 (2009). 看護師チームのチームワーク測定尺度の作成 社会心理学研究 24 (3), 219-232.
- 新納美美 森俊夫 (2001). 企業労働者への調査に基づいた日本版GHQ精神健康調査票12項目版 (GHQ-12)の信頼性と妥当性の検討 精神医学 43 (4), 431-436.
- 萩野佳代子 瀧ヶ崎隆司 稲木康一郎 (2004). 対人援助職における感情労働がバーンアウトおよびストレスに与える影響 心理学研究 75 (4), 371-377.
- 岡田努 (1995). 現代大学生の友人関係と自己像・友人像に関する考察 教育心理学研究 43, 354-363.
- 大竹直子 (2008). 教師の自己成長を促すチームワークづくり 土台は弱音を吐ける人間関係 教育と医学 56 (2), 72-79.
- 佐々木恵 北岡(東口)和代 (2008). 看護師における慢性的ネガティブ感情の軽減に向けて(感情教育—臨床・発達・教育・文芸の世界にみる感情と醇化) 現代のエスプリ 494, 65-72.
- 重岡修 (2008) 知的障害者施設において虐待が発生する背景 山口県立大学学術情報 1 11-25.
- 菅沼憲治 (1989). アサーティブ=チェックリスト 青年心理, 75, 金子書房 94-96.
- 田原直美 三沢良 山口裕幸 (2008). 安全で円滑な看護業務遂行のためのアクションリサーチ—病棟クラーク導入が看護師の行動的・心理的側面へ及ぼす影響の検討— 実験社会心理学研究 48 (1), 74-86.
- 武井麻子 (2005). 「感情労働としてのケア」川本隆史編 『ケアの倫理学』 有斐閣選書 159-180.
- 富澤栄子, 岡浩一朗 (2008). 介護予防従事者におけるコミュニケーションスキルがセルフ・エフィカシーに及ぼす影響 老年看護学：日本老年看護学会誌 12 (2), 75-81.
- 和田実 (1995). 青年の自己開示と心理的幸福感の関係 社会心理学研究, 11, 11-17.
- 山口裕幸 (2005). 組織の安全行動とチーム・マネジメント：集団力学的アプローチ 産業・組織心理学 18, 113-122.
- 山口裕幸 (2008). 医療と看護を支えるチームワーク 教育と医学 56 (2) 184-191.
- Zapf, D., Seifert, C., Schmutte, B., Mertini, H., & Holz, Melanie (2001). Emotion Work And Job Stressors and their effect on Burnout Psychology and Health 16, 527-545.
- 全国保育協議会 (2008). <http://www.zenhokyo.gr.jp/pdf/0805cyoua.pdf> 2009年6月14日閲覧
- 全国社会福祉協議会 (2008a). 社会福祉施設の人材確保・育成に関する調査 報告書 <http://www.keieikyo.gr.jp/data/jinzai3.pdf> 2012年1月9日閲覧
- 全国社会福祉協議会 (2008b). 障害者虐待防止の手引き(チェックリスト)の概要 <http://www.shakyo.or.jp/research/09check.html> 2012年6月17日閲覧