

対人援助におけるコミュニケーション力と表現力の分析 ～介護老人保健施設の対人援助職への調査をもとに～

須加 美明 高橋 智里

《抄録》

対人援助職が利用者とのよい関係をつくるためには、コミュニケーション・スキルだけでなく、伝える技術としての演技力も必要であることを検証する。

感じる心を測るコミュニケーション・スキル尺度は老健用に作り変えた。伝える技術を測る演技力尺度は独自に開発した。

開発した2つの尺度を利用者からの働きかけを従属変数として分析をした結果、どちらも関連性が見られた。

援助関係は「感じる心」インプットと「伝える技術」アウトプットの両方が必要であり、このやりとりは一方方向ではなく双方向で繰り返し行なわれることによって援助関係が成立する。

キーワード：コミュニケーション・スキル、演技力、伝える技術、援助関係

I. はじめに

介護老人保健施設（以下老健）には様々な職種があり、その中でも対人援助職が占める割合が大きい。現場での援助行為について、多くは職員と利用者間で良好な関係が構築されているが、残念ながらそうとは言えない関係もあるのが現実である。この良好な関係ができるできないの差はどこからきているのであろうか？

老健の入所者のなかには難しい利用者もあり、利用者との関係においてその場面が困難であればあるほど援助者には高度な専門的なスキルが必要になる。援助では共感が重視されるが、ある状況の中で利用者が何故そのような言動を取っているのかを「感じる心」が共感である。共感による利用者の理解は極めて重要である。しかし、いくら利用者を理解し、その人の力になりたいという思いがあったとしても、相手に伝わる「表現」ができなければ、思いは決

して伝わらない。すなわち、利用者の言動に対する援助者の意図を伝える表出力としての演技力が重要になる。一般に演技力というと見物人の前で芝居・曲芸・歌舞や、体操などの技を行って見せることやその技という意味と「フリ」「うそ」というような本心を隠して見せかけの態度をとることという意味があり、生活の中での演技は後者の意味と理解されることが多くみられるため、対人援助における演技を否定的に捉える考え方もある。見せかけではない自分の真心をこめた対応こそが対人援助であるという意見もあったが、援助場面における演技力は専門的なスキルであることから、援助場面において必要不可欠なものである。何故なら、カール・ロジャーズは関係におけるセラピストの純粋性を「セラピストが、この関係の範囲内では、一致した (congruent)、純粋な (genuine)、統合された人間でなければならない、ということ

である。それは、この関係の中で彼が、自由にかつ深く自己自身であり、彼の現実の体験がその自己意識によって正確に表現されるという意味である。それは意識的にせよ無意識的にせよ、表面的なものだけを表現することの反対なのである。」と述べている。これは正に、上っ面な表面をなぞるだけの「フリ」や本当は思ってもいない「嘘」を演技の意味として使っていないという意味をあらわしていると考えられる。故に本論で述べる演技力について「純粋性演技力」と呼ぶ。

本論の目的は、援助職が利用者とのよい関係をつくるためには、従来から人間関係において重視されているコミュニケーション・スキルだけでなく、援助者が利用者に伝える技術として演技力も必要であるという仮説を検証することである。

II. 方法

1. 対象とデータ

埼玉県内の老健12施設の職員1,161名中805名に調査を依頼した。2020年3月～5月に各施設に調査票を配布・回収した。調査対象にした職種は、看護師（正、准）、理学療法士、作業療法士、言語聴覚士、臨床心理士、音楽療法士、管理栄養士、介護職員、支援相談員、介護支援専門員（ケアマネジャー）、事務職、ドライバーであった。回収数は618件（回収率77%）、有効回答は618件（有効回答率100%）、対人援助職618件を分析対象にした。性別は女性69.7%、男性27.2%、平均年齢46.6歳（±12.3）、対人援助職種の割合は介護職51%、看護職15.5%、リハビリ職8.7%、相談職5.8%であった。

2. 利用者との関係を表す指標の作成

利用者との適切な関係形成には感じる心と伝える技術の両方が必要という仮説を検証するためには、利用者との関係を測る必要があった。援助者と利用者との関係を測る質問紙尺度は先行研究にないため、質問紙で測れる指標2つを検討した。1つの指標は「あなたは利用者とうまく関係が作れていると思いますか」という設問で、利用者との関係を援助者が自己評価してい

る主観的な評価であった。「うまく関係が作れている、ある程度うまく関係が作れている、どちらともいえない、あまりうまく関係が作れていない、関係が作れていない」の5個で尋ねた。もう1つの指標を、単なる回答者の主観的な評価ではなく回答者が経験した利用者の行動を表す項目として考えた。援助者側の主観的な評価を避けるために、利用者の行動について経験した程度を3項目で尋ねた。①利用者から挨拶や雑談など、声をかけられる、②あなたの姿を見つけた利用者が、手を振ってくれる、③利用者のそばに行った時、うれしそうな表情をしてくれる、この3項目について「よくある、ある程度ある、あまりない、ない」の4個で尋ね、「利用者からのコンタクト」と名付け、関係を測る指標と仮定した。人と人との関わり合いのスタート時に見られる行動を表す項目は、他にも様々なものがあるだろう。高齢者施設でもデイサービスや特別養護老人ホーム、介護付き有料老人ホームなどそれぞれ違う環境ではこの3項目とは違う行動も見られると考える。しかし介護老人保健施設に限定した場合、勤務中に実際に見聞きしている利用者から援助者への働きかけの始まりの部分抽出した結果、この3項目が様々な場面での関係の始まりに多く見られる働きかけであったことからこの3項目を使用することとした。

3. 老健版コミュニケーション・スキル尺度の作成

(1) 老健版コミュニケーション・スキル尺度の必要性

藤本・大坊のコミュニケーション・スキル尺度ENDCOREs¹⁾（以下原尺度）を老健版に改変した（以下老健版尺度という）。原尺度は、言語および非言語による直接的なコミュニケーションを適切に行う技能であるコミュニケーション・スキルを測定する尺度と定義され、「自己統制」「表現力」「解読力」「自己主張」「他者受容」「関係調整」という6つの下位スキルで構成される。「自己統制」「表現力」「解読力」は基本スキル、「自己主張」「他者受容」「関係調整」は対人スキルに分類されており、基本スキルよりも対人スキルの方がより高次なコミュニケーシ

ン・スキルとして位置づけられている。対象者の範囲は明示されていないが、尺度の構成は大学生を対象に行なわれており、一般成人にも適用可能と考えられた。

対人援助職員のコミュニケーション・スキルを測るために、はじめは原尺度の使用を検討した。しかし原尺度は学生を対象にしたデータをもとに尺度がつくられており、学生の場合はコミュニケーションの対象が同級生、先輩、後輩など同年代となるが多かった。同じ世代のなかでのコミュニケーションの取り方と老健での援助者と利用者との関係の作り方は、共通する部分もあるかもしれないが、年齢や背景、おかれている環境が全く異なっていた。

特に原尺度の文言をそのまま老健における専門職の利用者への仕事に当てはめた場合、不適切になる部分があった。例えば「人間関係を第一に考えて行動する」「人間関係を良好な状態に維持するように心掛ける」の項目は、認知症によるBPSDなどで本人や他の利用者の安全が脅かされる場合には、「関係の良好さ」より安全が優先される。また「友好的な態度で相手に接する」の項目は、職員の親の世代であるような利用者に対して失礼になる可能性があり、むしろ「尊敬的な態度」が援助者の基本である。ここから原尺度の設定だけでは、援助者としての利用者に対するコミュニケーション・スキルは測れないと考えた。

(1) 尺度項目の作成

原尺度の6つの下位尺度のうち、「自己主張」は利用者との関係づくりに適さないため除外し5つの下位尺度を改変した。「自己統制」は利用者として接している時の感情のコントロールを測る表現に変え、「感情コントロール」という因子名にして項目数は原尺度と同じ4項目にした。「表現力」(原尺度4項目)は援助者の条件に合った表現に変え5項目とした。「読解力」4項目のうち3項目は“相手の”という表現を“利用者の”に変えて用い1項目は状況を2通りに分け、5項目とした上で因子名を「読解力」にした。「他者受容」は援助者の条件に合った表現に変え項目数は原尺度と同じ4項目とした。「関係調整」(原尺度3項目)は援助者の条件に

合った表現に変え4項目とした上で、「柔軟な対応力」という因子名にした。つまり5因子26項目の老健版コミュニケーション・スキル尺度の項目案を作成した。(表1参照)

(2) 外的基準にした変数と尺度

老健版尺度が原尺度であるコミュニケーション・スキル尺度に対応した老健版となっているかを確かめるため、原尺度を外的基準に設定した。さらに外的基準として、共感経験尺度改訂版²⁾(以下改定版を略す)および「利用者との関係の自己評価」(あなたは利用者とうまく関係が作れていると思いますか)を尋ねた。

(3) 信頼性と妥当性の検討方法

老健版尺度が原尺度と同じ5因子で構成されるかを確かめるため探索的因子分析を行なった。5つの下位尺度毎に原尺度の下位尺度との相関を求めた。妥当性は外的基準との相関を調べ、信頼性は内的整合性の観点からクロンバックの α を求めた。

4. 対人援助における演技を評価する尺度の作成

(1) 尺度項目の作成

演技を論じた社会学等の文献はあるが、援助者として演技の要素が必要なことを示す福祉医療関係の文献はほとんどなく、演技や表現の種類と内容を具体的に示した音楽療法の専門書である二俣泉の書籍を参考に12項目を考えた。(表2参照)

(2) 外的基準にした変数と尺度

人は相手の気持ちに共感していたとしても、それを表現できなければ意図は伝わらない。認知症高齢者など言葉によるコミュニケーションだけでは適切な意思疎通ができない場合には声や表情、身体表現などによるアウトプットとしての演技が必要になる。援助の場で利用者に対して適切な演技ができる職員はコミュニケーション能力も高いと考えられるので、原尺度³⁾を外的基準とした。他には、共感経験尺度⁴⁾、ソーシャルスキル尺度W-Kiss-16⁵⁾、バーンアウト尺度⁶⁾の個人的達成感を外的基準とした。

表1：老健版コミュニケーション・スキルの尺度項目と統計量

		平均値 (SD)
感情 コントロール $\alpha = .909$	・ プライベートで嫌なことが起きたときでも利用者に対しては穏やかな気持ちで接することができる	4.86 (± 1.18)
	・ 利用者からの暴言に対して自分の感情をうまくコントロールできる	4.27 (± 1.15)
	・ 利用者 と 接するときは感情に流されずに行動を取ることができる	4.50 (± 1.04)
	・ 利用者に対してネガティブな感情を持っていても、穏やかに接することができる	4.46 (± 1.09)
表現力 $\alpha = .887$	・ 利用者の要望にこたえられないとき、その理由を言葉でうまく表現できる	4.30 (± 1.02)
	・ 利用者の困ったふるまいに対して、言葉で注意するのではなく、ゼスチャーやサインで伝えることができる	4.33 (± .98)
	・ 利用者の好ましいふるまいに対して、言葉で誉めても聞こえないようなときはゼスチャーやサインで伝えることができる	4.77 (± .99)
	・ 利用者に自分の気持ちを伝えるとき、表情でそれをうまく表現できる	4.63 (± .98)
	・ 利用者に対して言葉以外の表現で、相手への配慮や優しさを伝えることができる	4.60 (± .95)
読解力 $\alpha = .934$	・ 利用者の考えを発言から正しく読み取れる	4.18 (± .87)
	・ 利用者の感情をしぐさから正しく読み取れる	4.28 (± .88)
	・ 利用者の気持ちを表情から正しく読み取れる	4.30 (± .89)
	・ 悲しみや不安のある利用者の心理状態を敏感に感じ取れる	4.41 (± .96)
	・ 不満のある利用者の心理状態を敏感に感じ取れる	4.36 (± .98)
他者受容 $\alpha = .913$	・ 利用者の意見や立場に共感することができる	4.55 (± .91)
	・ 利用者の想いをできる限り受け入れる	4.62 (± .94)
	・ 利用者の要望をできる限り受け入れる	4.55 (± .91)
	・ 利用者の主張や立場を尊重している	4.70 (± .95)
柔軟な対応力 $\alpha = .919$	・ なぜかある利用者からあまり好かれていない場合でも適切に対応することができる	4.35 (± .99)
	・ なぜかある利用者 と 感情的に行き違ってしまったときでも、適切に対応することができる	4.23 (± .96)
	・ こちらからの働きかけを拒否する利用者にも適切に対応することができる	4.12 (± .98)
	・ 利用者があたりかまわず怒りの感情をぶつけている時にも、適切に対応することができる	4.07 (± 1.04)
尺度全体22項目 (得点 1 ~ 7) $\alpha = .960$		75.52 (± .66)

選択肢：かなり得意、得意、やや得意、ふつう、やや苦手、苦手、かなり苦手

(3) 信頼性と妥当性の検討方法

音楽療法の実践をもとに作成した純粋性演技力尺度案12項目がどのような要素から成り立っているかを調べるため、探索的因子分析を行なった。妥当性を調べるため外的基準との関連を求め、信頼性は内的整合性の観点からクロンバックの α を求めた。

5. 倫理的配慮

本調査で個人が特定されることはないこと、参加は自由で途中でいつでも中止でき、回答しないことで不利益になることはないこと、及び

本研究の目的と内容を調査票に明記した。本研究に利益相反はない。本研究は目白大学における人及び動物を対象とする研究に係る倫理審査委員会の承認を得た。

Ⅲ. 結果

1. 「利用者からのコンタクト」の分析結果

援助者と利用者との関係を測る3項目について、主成分分析を用いて固有値1で因子分析した結果、第一主成分だけが抽出された。クロンバックの α 係数は.841であった。3項目の合

表2：演技力の尺度項目と統計量

		平均値 (SD)
声のニュアンス $\alpha = .813$	人に何かを伝えたい時、相手の状況に応じて大きな声と小さな声を使い分けている	3.89 (± .73)
	人に何かを伝えたい時、相手の状況に応じて声を張ったり囁いたりしている	3.85 (± .76)
	人に何かを伝えたい時、相手の状況に応じて大げさな抑揚をつけたり淡々と話したりしている	3.47 (± .84)
調整力 $\alpha = .775$	苦手だと感じる人と接する時も、相手の良いところを見つけて好きになるように努力している	3.39 (± .86)
	相手から心無い言葉を言われても、固い表情にならずに普段と同じように振舞うようにしている	3.25 (± .85)
	相手の機嫌が悪いとき、雑談の中から相手の気持ちを引き出すようにしている	3.30 (± .88)
ユーモア $\alpha = .869$	親密な関係ではない相手が、密接な関係を求めてきた時に、ユーモアのある言葉や表情を使ってその場の空気を変えることができる	3.35 (± .85)
	人づきあいが苦手な人に対して、ユーモアのある言葉や表情を使って、その場の雰囲気をやわらかく変えることができる	3.29 (± .85)
沈黙の効果 $\alpha = .841$	相手が駄々をこねるような無理な要求をした時、叱責するのではなく、あえて「知らん顔」をして要求が通らないことを伝えることができる	3.17 (± .83)
	相手が無理な要求をしている時に、拒否するのではなく「さりげない無表情」を見せて相手の再考を促すようにしている	3.18 (± .83)
尺度全体10項目 (得点 1 ~ 5) $\alpha = .827$		24.18 (± .21)

選択肢：よくあてはまる、ややあてはまる、どちらともいえない、あまりあてはまらない、あてはまらない

計を「利用者からのコンタクト」と名付け、結果変数として扱うことにした。

2. 「老健版コミュニケーション・スキル尺度」の分析結果

(1) 本尺度の因子分析結果

26項目について主因子法（プロマックス回転）を用いて因子数を5に指定し因子分析した結果、「他者受容」の中の「16.自分がどんなに忙しいときでも、友好的な態度で利用者に接することができる」及び「17.利用者が不穏や攻撃的な言動を取っても、友好的な態度で接することができる」の2項目と、「柔軟な対応力」の中の「21.利用者との関係を第一に考えて行動している」及び「22.利用者との関係を良好な状態に維持するように心掛けている」のそれぞれが想定していた因子の中に入らなかった。この4項目を削除した22項目を再度主因子法（プロマックス回転）で因子分析した結果、仮説通りの5因子が抽出された。

(2) 外的基準との関連及び信頼性の結果

老健版尺度と原尺度との相関を調べた結果、尺度全体の相関は.769であった。下位尺度同士の相関は.497から.684の値を示した。共感経験尺度との相関は.279、ソーシャルスキル尺度W-Kiss-16との相関は.535を示した（いずれも $p < .01$ ）。クロンバックの α 係数は尺度22項目全体では.960、5つの下位尺度では、.887から.934の間の値を示した。

3. 「純粋性演技力尺度」の分析結果

(1) 純粋性演技力尺度の因子分析結果

当初の12項目について主因子法（プロマックス回転）で固有値1以上の因子を抽出したところ、「12.暖かさのある適度な距離を保つために、相手が自分との関係をどのように感じているかを、常に敏感に感じ取ろうとしている」と「7.その場の雰囲気を作りたいときに「かすかな微笑み」と「満面の笑み」を自分で意識的に使い分けている」のそれぞれが想定していた因子の中に入らなかった。この2項目を削除し再

度主因子法（プロマックス回転）で因子を抽出したところ 4 因子が抽出された。

第 1 因子は「1. 人に何かを伝えたい時、相手の状況に応じて大きな声と小さな声を使い分けている」「2. 人に何かを伝えたい時、相手の状況に応じて声を張ったり囁いたりしている」「3. 人に何かを伝えたい時、相手の状況に応じて大げさな抑揚をつけたり淡々と話したりしている」の 3 項目からなり、伝えるための声の出し方の工夫をあらわしているので「声のニュアンス」と名付けた。

第 2 因子は「4. 苦手だと感じる人と接する時も、相手の良いところを見つけて好きになるように努力している」「5. 相手から心無い言葉を言われても、固い表情にならずに普段と同じように振舞うようにしている」「6. 相手の機嫌が悪いとき、雑談の中から相手の気持ちを引き出すようにしている」の 3 項目からなり、援助者が自身の感情をコントロールした上で平常心を保った態度をとることをあらわすので「調整力」と名付けた。

第 3 因子は「10. 相手が駄々をこねるような無理な要求をした時、叱責するのではなく、あえて「知らん顔」をして要求が通らないことを伝えることができる」「11. 相手が無理な要求をしている時に、拒否するのではなく「さりげない無表情」を見せて相手の再考を促すようにしている」の 2 項目からなり、声を出さずに非言語コミュニケーションで伝えるためのしぐさや表情をあらわすので「沈黙の効果」と名付けた。

第 4 因子は「8. 親密な関係ではない相手が、密接な関係を求めてきた時に、ユーモアのある言葉や表情を使ってその場の空気を変えることができる」「9. 人づきあいが苦手な人に対して、ユーモアのある言葉や表情を使って、その場の雰囲気をやわらかく変えることができる」の 2 項目からなり、距離感をうまく修正して関係を維持するためにユーモアで場の空気を変えることをあらわすので「ユーモア」と名付けた。

(2) 外的基準との関連および信頼性の結果

コミュニケーション・スキル尺度（原尺度）との相関を調べた結果、尺度全体の相関は.608であった。純粋性演技力尺度の 4 つの下位尺

度との相関は、.532から.217の値を示した。共感経験尺度との相関は.314、W-Kiss-16とは.522、個人的達成感とは.303、利用者との関係の自己評価とは.372の相関を示した（いずれも $p < .01$ ）。クロンバックの α は尺度全体では.827、4 つの下位尺度では、.771から.869の値を示した。

4. 老健版コミュニケーション・スキルの「利用者からのコンタクト」への影響力の分析結果

従属変数を「利用者からのコンタクト」とし、調整変数を性別、年齢、職種 4 区分（介護職、看護職、相談職、リハビリ職）の中の 3 職種とし、独立変数は共線性を避けるため、老健版尺度の 5 つの下位尺度をそれぞれ投入した重回帰分析（強制投入法）を行なった。職種 4 区分は「介護職とその他」「看護職とその他」などのダミー変数にした。性別、年齢、職種が同じ場合、老健版尺度の他者受容は $\beta = .411$ で最も利用者からのコンタクトに影響を与えていた。柔軟な対応力と表現力はそれぞれ $\beta = .408$ と $\beta = .407$ で同程度の影響力を持っていた。読解力は $\beta = .393$ 、感情コントロールは $\beta = .320$ で最も影響が小さかった。尺度全体を投入した結果は $\beta = .447$ であった。（いずれも $p < .01$ ）（表 3 参照）

5. 演技力の「利用者からのコンタクト」への影響力の分析結果

従属変数を「利用者からのコンタクト」とし、調整変数を性別、年齢、職種ダミー変数とし、独立変数を「純粋性演技力尺度」の各下位尺度とした重回帰分析（強制投入法）を行なった。ユーモアは $\beta = .333$ で最も影響力が強く、順に調整力は $\beta = .317$ 、声のニュアンスは $\beta = .306$ 、沈黙の効果が $\beta = .160$ であった（表 4 参照）。尺度全体を投入した結果は $\beta = .399$ であった（いずれも $p < .01$ ）（表 5 参照）

6. 「利用者からのコンタクト」に対する老健版コミュニケーション・スキル尺度と純粋性演技力尺度の影響の分析結果

従属変数を「利用者からのコンタクト」とし、調整変数を性別、年齢、職種ダミー変数とし、独立変数を老健版尺度（全体）、純粋性演技力尺

度（全体）とした重回帰分析（強制投入法）を行なった。老健版尺度は $\beta = .311$ 、純粹性演技力尺度は $\beta = .222$ であった（いずれも $p < .01$ ）（表 6 参照）。

IV. 考察

1. 「老健版コミュニケーション・スキル尺度」の考察

(1) 老健の専門職に適した改変による因子名の変更

原尺度が人間関係での一般的なコミュニケーションを指すのに対して、老健版ではあくまでも施設内での職務中という時間枠の中で利用者と接していることを想定して設問は作られている。原尺度での「自己統制」は原尺度では社会規範やいわゆる世間の目に対しての自分自身の心のあり方を測っているのに対し、本尺度は利用者に対しての時の感情のコントロールを測っている。老健の業務に即した因子名にするため「感情コントロール」と名付けた。

「表現力」はどちらも相手に対する自分の感情の表出の力を測っているが、本尺度の場合あくまでも利用者の言動（かなえられない要望、困ったふるまい、好ましいふるまいなど）に対して援助者がどのように対応しているかを測る

うとしている。

「読解力」は“読み取る”と“読み取れる”の持つ意味の違いを考えると「読解力」という因子名が適していると考ええる。またケアや対人援助では、「文脈を読み取る力」（コンテクストの理解）が重視されていることから「読解力」とする。

「他者受容」については、対象が不特定多数であるか利用者であるかの違いのみで因子名はおなじになる。これは他者受容がコミュニケーションの基本であること、「受容」はバイステックの原則でも援助関係の基本であるためである。「関係調整」は原尺度の場合、「人間関係を第一」「不和に適切に対処」など広義の人間関係の調整の仕方を測っているが、本尺度は援助者と利用者が難しい関係（好かれていない、感情の行き違い、拒否や怒り）にある時の援助者の対応について問うている。関係を対象として調整するイメージがある「関係調整」より、難しい状況に直面している援助者の対応できる程度を測る項目群なので「柔軟な対応力」と名付けた。

老健版コミュニケーション・スキル尺度を用いることによって、一般的なコミュニケーション能力ではなく、老健という多様な利用者を相手にして、専門職としての職務を日常的に遂行

表3：「利用者からのコンタクト」を従属変数、老健版コミュニケーション・スキルの各下位尺度を独立変数にした重回帰分析

	第 1 欄	第 2 欄	第 3 欄	第 4 欄	第 5 欄
	感情コントロール	表現力	読解力	他者受容	柔軟な対応力
性別	-.060	-.063	-.063	-.048	-.063
年齢	-.013	.010	-.018	-.005	.004
相談職とその他	-.014	-.001	.027	-.034	.002
介護職とその他	.039	.041	.064	.041	.055
リハビリ職とその他	-.066	-.078	-.068	-.109	-.070
感情コントロール	.320**	—	—	—	—
表現力	—	.407**	—	—	—
読解力	—	—	.393**	—	—
他者受容	—	—	—	.411**	—
柔軟な対応力	—	—	—	—	.408**
調整済み R ²	.094***	.156***	.149***	.158***	.160***

調査全数 (n=618) データ *p<.05 **p<.01 ***p<.001 印なし無

表4：「利用者からのコンタクト」を従属変数、演技力の各下位尺度を独立変数にした重回帰分析

	第1欄 声のニュアンス	第2欄 調整力	第3欄 沈黙の効果	第4欄 ユーモア
性別	-.041	-.035	-.047	-.039
年齢	.054	-.013	.011	-.018
相談職とその他	.005	.006	.025	.006
介護職とその他	.051	.048	.059	.054
リハビリ職とその他	-.058	-.046	-.029	-.028
声のニュアンス	.306**	—	—	—
調整力	—	.317**	—	—
沈黙の効果	—	—	.160**	—
ユーモア	—	—	—	.333**
調整済みR ²	.085***	.095***	.020**	.105***

調査全数 (n=618) データ *p<.05 **p<.01 ***p<.001 印なし ns

表5：「利用者からのコンタクト」を従属変数、演技力の尺度全体を投入した重回帰分析

	標準偏回帰係数
性別	-.022
年齢	.015
介護職とその他	.052
相談職とその他	-.020
リハビリ職とその他	-.070
純粋性演技力尺度	.399***
調整済みR ²	.150***

調査全数 (n=618) データ *p<.05 **p<.01 ***p<.001 印なし ns

表6：「利用者からのコンタクト」を従属変数、老健版コミュニケーション・スキルと純粋性演技力を独立変数とした重回帰分析

	標準偏回帰係数
性別	-.038
年齢	.011
相談職とその他	-.028
介護職とその他	.058
リハビリ職とその他	-.110
老健版コミュニケーション・スキル 全体	.311***
純粋性演技力全体	.222***
調整済みR ²	.217***

調査全数 (n=618) データ *p<.05 **p<.01 ***p<.001 印なし ns

しなければならない援助者としての力量を、コミュニケーション・スキルの側面から測ることができると思われる。

(2) 尺度の信頼性と妥当性

因子分析によって老健版尺度は原尺度と同じ5因子で構成されることが示された。外的基準との相関では、①原尺度全体とは.769、下位尺度同士では.497から.684の値を示し、②共感経験尺度とは.279、③ソーシャルスキル尺度とは.535であったので、改変した老健版尺度はコミュニケーション・スキルと密接に関連する内容を測定していると考えてよいと思われる。信頼性ではクロンバックの α は尺度全体で.960、下位尺度では.887から.934の間の値を示したので、内的整合性の観点からみた場合、十分な信頼性があると言ってよいと思われる。

(3) 下位尺度の持つ意味

老健版コミュニケーション・スキル尺度の下位尺度が持つ意味を考察する。他者受容は「利用者からのコンタクト」を従属変数にした重回帰分析において $\beta = .411$ でもっとも影響力が大きかった。他者受容は「利用者の意見や立場に共感することができる」「利用者の想いをできる限り受け入れる」「利用者の主張や立場を尊重している」など援助の基本となる態度をあらわしている項目なので、最も影響力が大きくなったと考えられる。

次に「利用者からのコンタクト」に対して影響力の大きかった下位尺度は柔軟な対応力 $\beta = .408$ と表現力 $\beta = .407$ である。両者は.001という小さな差である。柔軟な対応力は「こちらからの働きかけを拒否する利用者にも適切に対応することができる」など難しい利用者との関係づくり、困難な状況での対応力をあらわす専門性の高さを示している。表現力は「利用者の困ったふりまに対して、言葉で注意するのではなく、ゼスチャーやサインで伝えることができる」など5項目から成るが、うち4項目は非言語的コミュニケーションによる表現力をあらわしている。柔軟な対応力も表現力も難しい状況でのコミュニケーション能力をあらわしているため、ほぼ同程度の影響力であったと思われる。

「利用者からのコンタクト」に対して4番目に影響力の大きかった下位尺度は読解力 $\beta = .393$ である。藤本・大坊版では相手の考えや気持ちを表すしぐさや表情から「正しく読み取る」という聞き方をしているが、老健版コミュニケーション・スキル尺度では「正しく読み取れる」という設問文になっている。「読み取る」という言葉は意味や趣旨を理解するという意味であるのに対し、「読み取れる」はある事象からその背景や事情などを推察することができるといった意味の表現であるため、援助職の利用者に対する接しかたの基本になるコミュニケーションにおける理解力という考え方でこの表現を使っている。

「利用者からのコンタクト」に対して最も影響力の小さかった感情コントロール $\beta = .320$ は、利用者と接するときの援助者の気持ちに関して、「プライベートで嫌なことが起きたときでも利用者に対しては穏やかな気持ちで接することができる」の1項目と、「利用者からの暴言に対して自分の感情をうまくコントロールできる」など難しい利用者との関係での気持ちのコントロールについての3項目からなる。藤本・大坊のコミュニケーション・スキル尺度では「自分の衝動や欲求を抑える」など、あくまでも自分自身のこころの有り様について、社会規範や学習してきた道徳観念を基準に気持ちをコントロールできるかを尋ねている。これに対して老健版では、援助者が職務上の関係として利用者とは接している場面での感情コントロール、すなわち職業人としての成熟度をあらわしていると言える。

感情コントロールが「利用者からのコンタクト」に対して一番影響力が小さかった理由を考える。感情コントロールの4項目の中の1項目「プライベートで嫌なことが起きたときでも利用者に対しては穏やかな気持ちで接することができる」は、利用者とは無関係の援助者のプライベートでの出来事から誘発されたネガティブな感情をコントロールする力について測っている。ほかの項目は利用者との関係の中で「利用者からの暴言に対して自分の感情をうまくコントロールできる」という利用者からのネガティブな発信や「利用者に対してネガティブな

感情を持っていても、穏やかに接することができる」などの援助者の利用者に対するネガティブな感情を表出する前に、援助者自身で感情のコントロールをして理性的な行動が取れるかを測っている。この感情コントロールのスキルは利用者とのコミュニケーションを取る前に、援助者が感情をコントロールしてニュートラルな状況にしてから利用者に向かうため、上手に感情コントロールができていない援助者の取る行動は、もともと穏やかな気持ちで仕事をしているのか、コントロールした結果穏やかな気持ちまたは穏やかにみえる気持ちで仕事をしているのかは利用者からはわからない。利用者にとってはどちらの状況であってもいつもと変わらない普通のコミュニケーションとして捉えるため、感情コントロールのスキルは利用者との関係において影響力が小さくなるを考える。なお下位尺度毎の平均値を比べてみると、最も高いのが他者受容で4.61、次が感情コントロールと表現力で同じ4.52であった。その次が読解力で4.31、最も低かったのが柔軟な対応力で4.19であった。援助者の基本である他者受容が最も高く、困難な利用者との柔軟な対応力が最も低くなったのは、老健職員の現状を反映しているのかもしれない。

以上により老健版コミュニケーション・スキル尺度は、原尺度および外的基準との相関により、また一定の信頼性が示されたことにより、老健の対人援助職員に適したコミュニケーション・スキルを測る尺度になっていると思われる。

2. 「純粋性演技力尺度」の考察

(1) 「純粋性演技力尺度」の4つの因子が持つ意味

純粋性演技力尺度の第1因子「声のニュアンス」は次のような意味を持っている。声を使った表現は強弱や抑揚などの違いで感情をあらわすが、そこには大きさなどの数値では測れないニュアンスも含まれる。音楽に例えると、楽譜の中に書かれている発想記号は楽曲のイメージや表現の仕方を示す記号のことであり、演奏時にどのような表情を付けるかを速度標語や発想標語から読み取り、それを音として表現する。発想記号の中の速度記号は♩=120のように具

体的な速度を数値であらわし、速度標語は同じく速度の指定をするものであるが文字を用いるもので数値に幅があり、そこには単なる速さだけではない楽曲のニュアンスもあらわされている。例えばアンダンテ (Andante) の持つ意味は「歩くような速さで」ということで、指定されている速度は♩=63~76くらいの幅がある。ここで演奏者が具体的な速度の数値のみで演奏しても、そこに楽曲の表情は見えない。そこで速度標語や発想標語を読み解いてそのニュアンスを演奏として表現するのだが、中心にあるのが速度で周辺を彩るために標語があるのではなく、そこではそのニュアンスそのものが表現の中心となる。それと同じように援助者が利用者に対して声を使って伝える時には、強弱や抑揚の中にある数値では測れない声の色や温度、文脈を含む感情が存在する。この声のニュアンスを使うことで、印象深くてわかりやすい伝え方ができるため、利用者の理解度や受け取り方が変わってくる。

純粋性演技力尺度の第2因子「調整力」は次のような意味を持っている。援助場面で出会う利用者すべてに対して同じだけの良い印象を持つことは理想であるが、現実には人と人との相性があり、どうしても苦手だと感じる利用者があり、逆に利用者から良い印象を持たれないこともある。そのような場合も仕事としての対人援助場面では援助者の素の感情を表に出さずに接すると同時に、苦手なのに苦手ではないふりをするのではなく、本心から相手を好きになる努力も必要になる。

純粋性演技力尺度の第3因子「沈黙の効果」は次のような意味を持っている。人が感情を伝える時には言葉だけでなく身体の動きや表情など言語以外の表現方法がある。認知症高齢者に対して叱責や拒否をしなければならない場面で、それを言葉で伝えることは相手の感情をネガティブな方向に大きく動かしかねない。また無理な要求をする時の利用者の心理状態は頑なで、援助者の言葉は届かないだろう。言葉が届かない相手にわかってもらおうと多くの言葉を発するのは逆効果でしかない。そのような時に非言語コミュニケーションとして、あえて「知らん顔」をすることや、さりげない「無表情」

をみせる方が、大きなインパクトで援助者の意図を伝えることができる。

純粋性演技力尺度の第4因子「ユーモア」は次のような意味を持っている。援助者から利用者に対する働きかけと同時に利用者から援助者への働きかけも同等にある関係は、双方が相手に対する思いやりや尊敬、感謝などを持つことを土台に作られる。しかしながら利用者から見た援助者への距離感が近すぎたり遠すぎたりということもあり、そのような時に早くて確かな対応をすることが後の関係構築や維持に大きな影響を及ぼす。

(2) 「純粋性演技力尺度」尺度の信頼性と妥当性

外的基準との相関では、①コミュニケーション・スキル尺度（原尺度）とは.608、②共感経験尺度とは.314、③ソーシャルスキル尺度とは.522、④個人的達成感とは.303、⑤利用者との関係の自己評価とは.372の相関を示したので、援助者が利用者へ伝える技術としての表現または演技する力と密接に関連する内容を測定していると考えてよいと思われる。

信頼性ではクロンバックの α は尺度全体では.827、4つの下位尺度では、.771から.869の値を示しているので、内的整合性の観点からからみた場合、尺度として用いても誤りではないと思われる。

(3) 純粋性演技力尺度の4つの下位尺度がも

つ「利用者からのコンタクト」への影響力

演技力の下位尺度の持つ意味を考察する。ユーモアは、利用者から援助者に対する距離感が適切ではない場面で「親密な関係ではない相手が、密接な関係を求めてきた時に、ユーモアのある言葉や表情を使ってその場の空気を変えることができる」「人づきあいが苦手な人に対して、ユーモアのある言葉や表情を使って、その場の雰囲気をやわらかく変えることができる」と距離感をうまく修正して関係を維持する力である。援助者は優しさや温かさをもって援助関係をつくろうとするが、利用者の中にはこれを個人的な好意と受けとめ、援助者に私的な働きかけをする人もいる。援助者への距離感が近すぎるのも、遠すぎるのも適切でなく、早く

的確な対応をすることが関係構築や関係の維持に欠かせない。ユーモアで場の空気を変えたいことは、注意や叱責などのネガティブな対応ではなく、利用者を傷つけたりメンツをつぶしたりすることなく「笑い」や「笑顔」につながるような関係修正のスキルをあらわしている。これは起きている事柄に対して直接的に向かうのではなく、敢えて焦点を少しはずしてネガティブをポジティブに変換していく専門性の高い対応力を示していると考える。このユーモアが「利用者からのコンタクト」に最も影響力が大きかった。

次に影響力の大きかった下位尺度は調整力である。調整力は、援助場面で援助者が利用者に対して良い印象が持てない、あるいは利用者から良い印象を持たれていないと感じる時に「相手から心無い言葉を言われても、固い表情にならずに普段と同じように振舞うようにしている」「相手の機嫌が悪いとき、雑談の中から相手の気持ちを引き出すようにしている」など援助者が自身の感情をコントロールした上で平常心を保った態度をとることである。この力は援助者が職務上の能力として援助者の素の感情を表に出さずに接すると同時に、「苦手だと感じる人と接する時も、相手の良いところを見つけて好きになるように努力している」という苦手なのに苦手ではないふりをするのではなく、本心から相手を好きになる努力も必要になる点が重要である。

その次に影響力が大きかった下位尺度は声のニュアンスである。声のニュアンスは人に何かを伝えたい時に相手の状況に応じて「大きな声と小さな声」「声を張ったり囁いたり」「大きな抑揚をつけたり淡々と話したり」など、伝えるための声の出し方の工夫をあらわしている。高齢の利用者に何かを伝える時には、印象深くてわかりやすい伝え方をする必要があるのである。場面毎の様々な状況の中で最も適した声のニュアンスを使うことができるのは、援助者として「感じる心」と「伝える技術」の双方が適切にリンクした、専門性の高いスキルをあらわしていると考えられる。

最も影響力が小さかったのは沈黙の効果である。叱責や拒否などの対応が必要となる困難な

場面で「相手が駄々をこねるような無理な要求をした時、叱責するのではなく、あえて「知らん顔」をして要求が通らないことを伝えることができる」「相手が無理な要求をしている時に、拒否するのではなく『さりげない無表情』を見せて相手の再考を促すようにしている」のようにしぐさや表情のような言語以外のコミュニケーションが取れるのは、かなりベテランのコミュニケーション能力の中でも表出能力の高い援助者に限られる。多くの援助者はこの表出能力が使えずに叱責や拒否を言語を用いて伝えることが多いため、利用者の感情をネガティブな方向に動かしかねない。これを避けるために非言語的な沈黙の効果を用いる高度な技術といえる。沈黙の効果の影響力が小さいのは、これをうまく使うことのできる援助者が少ないからだと思われる。実際にどの程度できているかを演技力の4つの下位尺度毎に平均値を比較すると、声のニュアンスが3.74、ユーモアが3.32、調整力が3.31、沈黙の効果が3.18であった。設問は「よくあてはまる」から「あてはまらない」に5から1を配点しているので、沈黙の効果が一番実践されていないことがわかる。

3. 援助職の利用者との関係形成の考察

(1) 援助職の利用者との関係形成に関する仮説の検証

本論の目的は、援助職が利用者との適切な関係をつくるには、コミュニケーション・スキルだけでなく、援助者の演技力も必要という仮説を検証することであった。

コミュニケーション・スキル尺度を老健職員に適するように改変するとともに、援助職に必要な演技力尺度を開発した。老健版コミュニケーション・スキル尺度については、原尺度やソーシャルスキルなど外的基準との間で高い相関が示されたことで、現場に即したコミュニケーション・スキルの尺度ができたと考える。純粋性演技力尺度については、難しい設問内容だったにも関わらずヒストグラムを見ると標準分布に近い形状を示していたことから、援助者の表出の技術を測ることができる尺度になっていると思われる。

「利用者からのコンタクト」に対する老健版

コミュニケーション・スキル尺度および純粋性演技力尺度がもつ影響力を分析した結果、老健版コミュニケーション・スキル尺度（全体）の影響力は $\beta = .311$ で大きく、純粋性演技力尺度も $\beta = .222$ の影響力をもっていた。この回帰式のモデルによる分散の説明率（調整済み R^2 ）は.217となり、老健版コミュニケーション・スキルを単独で投入した結果（調整済み $R^2 = .190$ ）、純粋性演技力尺度を単独で投入した結果（調整済み $R^2 = .150$ ）より大きいことから、どちらか一方のみでは利用者との関係形成に十分とは言えないと考えられる。

援助職が利用者とのよい関係をつくるために必要なのは、相手を受け止めるためのインプットの力と相手に伝えるためのアウトプットの力の両方である。これはまさに「感じる心」と「伝える技術」である。この2つがあってはじめて利用者との良い関係をつくることができると筆者は常々考えていた。この仮説が成り立つかを本論で検証した。感じる心を測るために老健版コミュニケーション・スキル尺度を、伝える技術を測るために純粋性演技力尺度を開発した。難しい場面での援助者の利用者への表出力（アウトプット）としての演技力はその後の関係を左右する。この二つの力のバランスが取れていることが、援助職が利用者とのよい関係をつくるために欠かせない要因になる。この本論の仮説を検証する重回帰分析の結果、コミュニケーション・スキルと演技力は、それぞれ一定の影響力をもっており、小さくない説明率が得られたので、コミュニケーション力だけでなく、援助者の思いを伝える演技力が重要であるという本論での仮説はデータによって支持されたと思われる。

(2) 「受け止める力」と「伝える力」の考察

相手を受け止めるための「感じる心」と「伝える技術」である演技力、この2つがあってはじめて利用者との良い関係をつくることができると述べたが、これを尾崎新の『ケースワークの臨床技法』をもとに考察する。尾崎は「観る」「聴く」「理解する」技術によって、援助者がクライアントとの相互作用を継続すると、援助者はクライアントの、一人では乗り越えがたい問

題の輪郭がみえるようになると言う。また「伝える」技術によって、援助者は理解や判断をクライアントに明確な言葉で提示し、提示した援助者の理解に対するクライアントの反応をみる⁷⁾と言っている。

「観る」「聴く」「理解する」は本論で述べている相手を受け止めるためのインプットの技術であり、「伝える」はまさに相手に伝えるためのアウトプットの技術である。尾崎のケースワーク臨床を老健での援助者と利用者との関係に置き換えてみる。そもそも援助とは援助者と利用者との双方向の相互作用であり、援助者が利用者に対して行なう一方向の行動ではない。実際に援助者と利用者との間で行なわれているのは、援助者が利用者のしぐさや表情や言葉を観て聴いて理解するというインプットの行為をした後に、その理解や判断を利用者に対して伝えるというアウトプットの行為をする。援助者がその行為を行なっているのと同時に、利用者も援助者が伝える内容を観て聴いて理解している。そのことを尾崎は「援助者がクライアントを観るとき、同時にクライアントも援助者を見ている」⁸⁾と言っている。そうして利用者が援助者からの情報をインプットしてそれに対する返事を援助者に向けてしぐさや表情や言葉で返してくる。この双方向のやり取りを何度も繰り返すことで援助者と利用者との間に関係が構築される。さらに尾崎は関係の形成具合を判断するポイントとして「援助関係が少しずつつくられると、クライアントは相談の事情などを比較的自由に話しはじめる。あるいは援助を求める不安や期待をさまざまな形で表現しはじめる」⁹⁾と言っている。比較的自由に話しはじめるとは、援助者からの問いかけなどに答える形のみでなく、自分にとって大切な意味を持つものや出来事を教えてくれるなどである¹⁰⁾。

援助関係は「感じる心」インプットと「伝える技術」アウトプットの両方が必要であり、このやりとりは一方ではなく双方向で繰り返し行なわれることによって援助関係が成立するという本論の仮説は、データによって支持されただけでなく、ケースワーク臨床における援助関係の理論によっても根拠のある命題であると思われる。

4. 残された課題

本研究の残された課題は次の通りである。「利用者からのコンタクト」を利用者との関係を測る指標としたが、これによって関係が測れているかどうかは今後さらなる検討が必要である。この3項目の指標はある時ある場面で利用者や援助者が出会った最初のタイミングで利用者が示す行動を測ろうとしたものである。これはその利用者や援助者の過去から現在までの関係の蓄積から行動が生まれると考えて作られた指標である。3項目で十分なのか、出会った最初のタイミングでの行動を測るだけでよいのかなど、より正確に測定する方法を今後も考えていく必要がある。

相談職やリハビリ職などサンプル数が少ない職種があったことも、職種毎の分析をする上での残された課題である。開発した2つの尺度を用いて職種毎の分析をしたことは、各職種が持つ職務上の性質や特徴がよく表れており、利用者に対して多方向からのアプローチが可能となる多職種連携の可能性が示されていた。しかし今回の調査では相談職はn=36、リハビリ職はn=54とサンプル数が少なかったため、サンプル数の少ない職種の分析結果を一般化することは控えたい。この2職種のサンプル数を十分に得た分析が今後の課題である。

演技力尺度の項目のワーディングについても課題がある。項目の作成では筆者の職業である音楽療法士のキャリア・アップに関連する文献を参考にした。取り上げた文献に書かれていたのは、熟練した音楽療法士は「個性的である上にコミュニケーション能力に長けている」¹¹⁾ということだ。音楽療法士は基本的に表現者という土台の上に音楽療法という仕事があり、音を使った感情の表出は出来不出来はともかくとしても常に身近にある慣れ親しんだ作業である。このことが、介護・看護など他の職種についている人たちとの大きな違いであるため、純粋な演技力尺度の項目を作成した時に音楽療法士の感じ方で作っていった可能性がある。このため表現者ではない介護・看護職員などにとって設問項目のある部分ではその内容の理解が難しかったかもしれない。この項目への感想を尋ねたところ、内容がとても身近で自分に当てはめ

やすく面白かったので、答えるのが楽しかったという相談員がいた一方で、自分には当てはめにくく設問の状況がよくわからなかったのでも難しかったという看護職もいた。

残された課題の最後は標本の代表性についてである。本研究において老健版コミュニケーション・スキル尺度と純粹性演技力尺度の2つの尺度を開発し一定の信頼性と妥当性を確かめたが、これは埼玉県内の老健12施設を対象としたデータに基づいている。つまり老健の職員全体（母集団）をあらゆる標本としては限界がある。開発した2つの尺度を標準化された尺度にしていくためには他の地域におけるデータを用いて同じ因子が抽出されるかを確かめる交差妥当性を検討することも残された課題である。

謝辞と主たる執筆者について

本研究の調査のためにご協力頂いた埼玉県介護老人保健施設協会の寺島友明事務局長をはじめ関係者の方々に深く感謝します。本論文の筆頭著者は須加であるが、これは本紀要の投稿規定の制約によるものであり、中心的な執筆者は修士論文を記した高橋智里であることを付記する。

【引用文献】

- 1) 藤本学, 大坊郁夫 (2007) 「コミュニケーション・スキルに関する諸因子の階層構造への統合の試みENDCORE: A Hierarchical Structure Theory of Communication Skills」『パーソナリティ研究』日本パーソナリティ心理学会, 15 (3), 347-361.
- 2) 角田豊 (1994) 「共感経験尺度改訂版 (EESR) の作成と共感性の類型化の試み」『教育心理学研究』日本教育心理学会, 42 (2), 193-200.
- 3) 藤本学, 大坊郁夫 (2007) 「コミュニケーション・スキルに関する諸因子の階層構造への統合の試みENDCORE: A Hierarchical Structure Theory of Communication Skills」『パーソナリティ研究』日本パーソナリティ心理学会, 15 (3), 347-361.
- 4) 角田豊 (1994) 「共感経験尺度改訂版 (EESR) の作成と共感性の類型化の試み」『教育心理学研究』日本教育心理学会, 42 (2), 193-200.
- 5) 菊池章夫 (2007) 『社会的スキルを測る: KiSS-18ハンドブック』, 川島書店, 58-69.
- 6) 久保真人・田尾雅夫 (1994) 「看護婦におけるバーンアウト・ストレスとバーンアウトとの関係一」『実験心理社会学研究』34 (1), 33-43.
- 7) 尾崎新 (1994) 『ケースワークの臨床技法「援助関係」と「逆転移」の活用』誠信書房, 100-102.
- 8) Ibit. 79.
- 9) Ibit. 75.
- 10) Ibit. 32-38.
- 11) 二俣泉 (2015) 『音楽療法士サバイバル・ブック—幸福な職業生活のための10章』, 杏林書院, 1-2.

Analysis of communication and expressiveness in interpersonal assistance

— Based on a survey of the Geriatric Health Services Facility's support staff —

Yoshiaki SUGA Chisato TAKAHASHI

Abstract :

In order for person who provides interpersonal assistance to build good relationships with users, we will verify that not only communication skills but also acting skills as technique to convey are necessary.

The Communication Skills Scale, which measures feelings to accept, has been redesigned for geriatric medical service facilities. The acting ability scale, which measures technique to convey, was originally developed.

As a result of analyzing the two developed scales with the customer action as the dependent variable, both were found to be related.

Interpersonal assistance require both " feelings to accept " which means input and " technique to convey " which means output, and the aid relation is established by repeating this exchange not in one direction but Repeat many times in both directions.

key word : Communication skills, Acting ability, Technique to convey, Interpersonal assistance