

## 《論 文》

## ソーシャルワーカーの養成課程における感情規則の特徴

中 村 裕 子

## 要 旨

本研究は、ソーシャルワーカーの感情規則が養成課程においてどのように教育されているのか、その特徴を明らかにすることを目的とした。社会福祉士及び精神保健福祉士の養成課程で使用されているテキストから、感情規則に関する記述を抽出し、KJ法の手順を参考に質的分析を行った。結果、クライアントの感情を受容し、共感するという感情規則に従って感情管理が行われ、クライアントへの態度や介入の基底となっていた。共感、感情移入や他者視点の想像によって他者感情の理解が行われると想定されていた。クライアントとの援助関係は、情動的相互作用とされ、感情的な関係性が築かれるとされていたが、自己の感情は時にクライアントとの関係を阻害するものになることも示されていた。一方で、このような感情規則は現実的ではないことが推測され、教育内容を見直す必要性が示唆された。

キーワード：ソーシャルワーカー・教育・感情労働

## I. 背景と目的

人々とのコミュニケーションが欠かせない対人援助職は、常に自他の感情をどのように取り扱うかという問題に直面している。対人援助職は、クライアントをはじめとする他者との関係が築かれなければ援助が不可能であるため、コミュニケーションによって関係を日々構築することが基盤となる。コミュニケーションは、Turner（2002）が人間関係で生じる「すべての対面的な相互作用は感情的である」と指摘するように、感情を必ず伴うもので、人の認知や判断は感情によって左右されるため、感情の取り扱いによって関係性も変化することは自明の理である<sup>1)</sup>。従って、対人援助職にとって、感情を適切に取り扱うことは、その職務に不可欠な要素であるといえるが、しばしば情緒的な過度の負担になるものとして、感情の取り扱いの困難性が指摘されている<sup>2)</sup>。

このように職務として感情を取り扱うことを、Hochschild（1983）は「感情労働」と名付け、体系的に明示している。感情労働は、文化や経験によって「望ましい」とされる「感情規則」が存在し、それと実際に感じている感情との差が生じたときに、自己の感情や表現を操作する「感

情管理」が行われるとされる (Hochschild1983)。これに準じると、対人援助職は「感情規則」に依拠して「感情管理」を行い、人々へ働きかけていると言えるが、職種によって固有の文化を持ち、経験する職務も異なることから、「感情規則」は当然異なり、夫々の「望ましい」とする感情労働が展開されていると考えられる。また、文化は国によって異なるため、同じ職種でも他国の「感情規則」とは異なることも想定される。日本では、看護職において職務上課せられる合理性と好意的な心的状態を保ち、患者との関係を形成していこうという感情規則の意識が働くことや (三井, 2006)、教職において負の感情を含む自身の情動を意図的に表出することで有効な指導スキルとしていることがすでに明らかにされ (Hosotani & Imai 2011)、感情労働自体が重要な専門的技能の一つとして捉えられている。

対人援助職の一種であるソーシャルワーカーは、クライアントへの直接的な働きかけだけではなく、人間関係へも働きかける職業であるため、感情労働はより重要な専門的技能であると考えられる。南 (2015) が「共感, 受容しつつじっくりと傾聴しながらニーズを探っていく, ソーシャルワーカーがクライアントと援助関係を取り結ぶ際の原則」があるとしていることから推察すると、ソーシャルワーカーは共感や受容といった感情規則に基づき実践を行っていると考えられる。しかし、横山 (2008) は、そのような原則について、「いい人」と称される非現実的な理想像を追求するようなものであるとして、専門教育の現状について疑問を投げかけ、ソーシャルワーカーはその成長過程において理想像の体現を目指すことについて限界を感じるようになることを指摘している<sup>3)</sup>。また、松田・南 (2016) は、クライアントや家族などから「自己の専門性が否定されたような気持ちになる傷つき体験」などの情緒の消耗があることを指摘している。ソーシャルワーカーが過度の情緒の消耗に陥るのは、共感や受容を原則とした感情規則が実践にそぐわず、結果としてソーシャルワーカーを疲弊させていると推測される。横山 (2008)、松田・南 (2016) も共に、実践においては、共感や受容が困難な場面も想定されるため、「いい人」という理想像に縛られることによって、ソーシャルワーカーが疲弊していく可能性について述べている。

しかし、実際のところ、ソーシャルワークにおける感情規則について捉えることは容易ではない。ソーシャルワークにおいて重視される「共感」という原則についても、Decety & Ickes (2009) が指摘するように、想定される他者の感情を知る方法や他者の感情に自己が反応する原因によって、様々な「共感」が考えられるが、これまでの研究ではソーシャルワーカーが具体的にどのような共感を想定しているかについては触れられていない。共感とは「他者の内的状態 (思考と感情を含めて) を知ること」や「他者が感じているような感情を抱くこと」など様々な概念が存在しているため、どの共感を想定しているかが問題となるだろう<sup>4)</sup>。また、共感や受容を感情規則として、ソーシャルワーカーが実際に想定しているかについても確証はなく、感情規則についてどのような教育がなされ、実践で想定されてきたかについて明らかにする必要があるだろう。その試みが、「いい人」から脱却するための方略となると考えられる。

そこで、本研究ではソーシャルワーカーの養成課程において教育されている、感情規則につい

て明らかにし、ソーシャルワーカーの感情労働の課題について示唆を得ることを目的とする。

## Ⅱ. 研究デザイン

### 1. 研究の概要

本研究では、日本のソーシャルワーカーである社会福祉士及び精神保健福祉士の養成課程における感情規則について明らかにするため、養成校で使用されているテキストを対象とし、ソーシャルワーカーの感情や情動、共感、受容といった感情管理や感情規則、感情労働に関連すると考えられる記述を抽出して、質的に分析を行った。

### 2. 研究の対象

社会福祉士及び精神保健福祉士の養成課程は厚生労働省によって教育の意図とねらいが示されており、それに準じたテキストが科目ごとに出版されている。本研究では、現在の養成課程に準じて出版されている各科目のテキストのうち、中央法規出版の「新・社会福祉士養成講座」シリーズのテキスト及び社会福祉士の演習と実習指導に係るテキストと「新・精神保健福祉士養成講座」シリーズのテキストを対象とする。中央法規出版では、両資格の国家試験受験対策に関するテキストの出版や模擬試験も実施されており、多くの養成校が採用しているため、影響が大きいものと推察される。

「新・社会福祉士養成講座」のテキストでは、専門職としての技能に係る科目である「相談援助の基盤と専門職」、「相談援助の理論と方法Ⅰ」、「相談援助の理論と方法Ⅱ」を対象とした。また、演習及び実習指導のテキストとして出版されている「社会福祉士 相談援助演習」及び「社会福祉士 相談援助実習」とした。

「新・精神保健福祉士養成講座」のテキストでは、専門職としての技能に係る科目である「精神保健福祉相談援助の基盤（基礎・専門）」及び「精神保健福祉の理論と相談援助の展開Ⅰ」、「精神保健福祉の理論と相談援助の展開Ⅱ」、「精神保健福祉援助演習（基礎・専門）」、「精神保健福祉援助実習指導・実習」を対象とした。

### 3. 分析方法

川喜田（2017）によるいわゆる「KJ法」の手順を参考に、概念ごとに分類し、さらに類似するカテゴリーに分類した。対象としたテキストには、感情規則や感情管理、感情労働といったカテゴリーで体系化された記述はなく、断片的な記述の収集が必要であるため、データの内容の関連性や類似性に着目して分析するKJ法の手法を採用し、以下の手順によって分析を行った。また、ソーシャルワーカーには、社会福祉士と精神保健福祉士の両方の資格を所持するものもいるが、一方の資格のみを所持するものが多く存在するため、区分して分析を行った。

- 1) テキストからデータ収集を行い、注目すべき語句を記述した。
- 2) 収集したデータをまとめ、毎に単位化し、ラベル化した。
- 3) 類似するラベルを集めてグループを作成した。
- 4) 感情労働に関する概念に合わせて分類し、表を作成した。
- 5) 編成されたグループがどのように配置すれば意味の上で最もわかりやすい相互関係の配置をなすのか、それを探って空間に配置し、図解を行った。

【表1】 概念・カテゴリー・小カテゴリー

概念	カテゴリー	小カテゴリー	社会福祉士
感情規則	感情	感情の理解	③共感:クライエントの感情を分別し【B】 〔専門職の相談援助面接では、〕クライエントの感情を理解しようとし、また支えようとする「共感」〔中略〕の姿勢も重要である。【B】 現在起こっていることについてのクライエントの感情を理解する（共感）。【D】 利用者とその家族の悩みや苦しみに関する理解と共感が重要である。【D】 発達障害のある人とその家族への支援で最も重要な点は、周りから理解されないことに対する利用者とその家族の悩みや苦しみに関する理解と共感が重要である。【D】 喜びや希望、楽しさなどの肯定的感情に共感することもある。【D】
		感情の共有による共感	「関係性を楽しむ」とは、参加メンバー同士の関係性やテーマへの取り組みのプロセス自体を楽しみながら味わうという意味である。エンパワメントの最も重要な原則は、「ともに楽しむこと」である。【B】 共感（共感的理解）とは、その状況にあるクライエントの感情をワーカーが自分の感情において理解することである。論理的理解や言語的理解とは異なり、思考的に理解するのではなく、自分の感情において積極的に「解ろうとする」ことである。【B】 〔グループワークの終結に際して〕ワーカー自身の感情も含めて分かち合うことが大切である。【C】 少しでも夫婦の心の痛みを自分の痛みとして感じてほしい。【D】 クライエントの気持ちに寄り添い、アクションシステムの構築に向けてはたらきかけている。【D】 共感（共感的理解）とは、クライエントがその状況において感じている感情を、自分の感情において理解しようとするということと考えられる。【D】 技能としては、ストーリーを形成できる技能、感情移入の体験、自己覚知など、ソーシャルワーカーとしてのアイデンティティの形成、客観的視点の醸成などを図る【D】 ソーシャルワーカーがまず自己の“気持ち”に“真剣に向き合う”ことが求められる。なぜなら、「自己の“気持ち”を理解する」ことができる範囲でしか、「他者（クライエント）の“気持ち”を理解する」ことはできないからである。共感（empathy）とは、「あたかも、他者の“気持ち”を自分（自己）のもの（“気持ち”）であるかのように体験すること」を意味する。【D】 仮に、沈黙が続く、その沈黙がそのままいいと感じる（共感する）ならば、その面接中、互いに“黙っていて”よいのである。【D】
		他者視点の想像による共感	共感とは、クライエントの立場になって、その人の立場であったならば、どのような気持ちになるかを想像し、感じることである。【A】 共感するために、ソーシャルワーカーは自分の価値や態度や判断を抑え、クライエントの人生経験、信念、考えなどを深く理解する必要がある。【A】 ソーシャルワーカーは、相手の立場におかれたらどう感じるかを想像し、それを言葉や非言語的コミュニケーションで相手に伝える必要がある。【A】 危機状況を理解する最初の鍵は、共感的理解である。それは、当事者の立場で考え、感じる力である。【D】 「感情」に対して応答することの重要性について、ロジャース（C.R.Rogers）は、「新しい方法」と呼び、そのアプローチは以下の三つの過程に立つものであると述べている。その対応は「クライエント中心（Client-centered）あるいは「非指示技法（Non-directive）」と呼ばれる。【D】
		受容	あたたかみとは、クライエントの人格を尊重し、ありのままに受け止め、幸せを心から気にかける気持ち等を相手に伝えることのできる、個人の持つ質の高い性質のことである。【A】 ①クライエントの言うことを傾聴し、クライエントの感情を受け入れる（傾聴・受容）。【B】 ワーカーは、すべてのメンバーの価値観・感情・態度・行動などをあるがままに受容し、信頼関係（ラポール）を構築する必要がある。【C】 〔グループワークの〕終結に際してのグループの解散や、メンバーとの離別についての各メンバーの複雑な感情をワーカーは受容【C】 クライエントの言うことを傾聴し、クライエントの感情を受け入れる（傾聴・受容）。【D】 感情の受容・・・クライエントが語った感情を受け容れて反射する【D】 彼らから表出される様々な感情を受け止めながら悲嘆作業を進める。【D】 この〔悲嘆のプロセスの〕時期、支援者がしっかりと寄り添い、悲嘆の作業に向き合うかどうか、その後の人々の状態に大きな影響をもたらすのである。【D】

### Ⅲ. 結果

10冊のテキストから抽出されたデータを分析し、表を作成した（表1, 2, 3, 4）。分析の結果、表1～4に示した14のカテゴリーと3つの小カテゴリーが生成され、「感情規則」,「感情管理」,「感情表出」,「他者感情への応答」,「援助関係」,「感情管理の課題」6つの概念に集約させた。以下、概念を【 】, カテゴリーを〔 〕, 小カテゴリーを〈 〉で示す。

#### 1. 感情規則（表1, 2）

【感情規則】は、〔共感〕,〔受容〕,〔バウンダリーの意識〕,〔表出と感情の一致〕の4つのカテ

##### 精神保健福祉士

一人ひとりのメンバーが、グループへの参加について抱く不安や緊張なども理解し、共感するようにする。【G】

共感とは精神保健福祉士がクライアントのありのままの気持ちを受け入れ、クライアントの苦悩、不安などの気持ちをクライアントとともに感じ合うことである。【G】  
各メンバーと波長合わせを行う（波長合わせとは「予備的感情移入」ともいわれ、ワーカーがメンバーの感情をあらかじめ理解しておくことである。【H】  
共感とは、相手の感情を自分も同じように感じ理解することであり、共感的理解とも呼ばれる。【I】  
精神保健福祉士がクライアントの感情や思い、願いなどを共有する必要がある。【I】  
相手の言葉に耳を傾け、相手の気持ちに寄り添いつつ、それを理解することを意味する。【I】

共感的理解とは、相手の心のなかにすっぽりと入り込んでそこから物事を見つめ感じるのと同時に、外から客観的に理解しようとする二つの作業を伴ったものでなければならない。【I】

精神保健福祉士が所属する機関に相談者や家族が自ら来所した場合、精神保健福祉士には相談者の不安な気持ちを受容【G】  
受容とはクライアントの気持ちやクライアントのおかれた立場をありのままに受け入れることである。【G】  
精神保健福祉士はクライアントの障害や疾病状況を一方的に指摘し非難するのではなく、クライアントの主体性を尊重してクライアントの話をじっくりと聴き、クライアントの抱える不安を受け止めるように努める。【G】  
〔ケアマネジメントの入り口段階で、〕本人や家族は、自分自身では解決が困難な生活課題に不安や焦りを抱き、疲労困憊な状態で相談窓口を訪れることが多い。そのため、障害者ケアマネジメント従事者は本人や家族の不安な感情に寄り添い、現状を受容しながら【H】  
グループワーカーは、そのようなメンバーの不安を丁寧を受け止め、グループワーク終結後も、何かあれば相談できることや、再度グループワークを開始する際に、再び参加可能なことを伝えるなどの配慮をする必要がある。【I】  
クライアントの不安に寄り添いながら進めることが必要である。【I】  
利用者の「今、ここで」の立場や気持ちを受け入れ【J】



ゴリーで構成された。

〔共感〕では、他者の感情を知る過程によって〈感情の理解〉、〈感情の共有による共感〉、〈他者視点の想像による共感〉の3つに分類された。〈感情の理解〉では、共感をする上では感情の理解をすることが前提となることが示されていた。〈感情の共有による共感〉では、他者が感じているような感情を抱くようになる状態の共感が示されていた。他者の感情に呼応して反応するソーシャルワーカー自身の感情の生起によって、感情を把握することとされていた。視覚や聴覚を通じて他者の感情を感知して、意味を分別して捉えるものであると、記述から推測された。〈他者視点の想像による共感〉は、他者に関する情報から他者の置かれている立場や感じ方を、ソーシャルワーカーが想像することについて、共感とするものであった。自己を超えて他者の視点に立つことの重要性が示されていた。〔受容〕では、他者の感情をあるがままに受け入れることが示されていた。他者の感情は親しみや喜びなどの正の感情だけではなく、怒りや不満などの負の感情であること

【表2】 概念・カテゴリー・小カテゴリー

概念	カテゴリー	小カテゴリー	社会福祉士
感情規則	感情規則	バウンダリーの意識	
		表出と感情の一致	誠実さとは、表面的な感情と、心の奥底で感じている感情が一致していることを指す。それゆえ、率直さと訳されるときもある。ソーシャルワーカーには、よい意味での率直さと誠実さが必要となる。ソーシャルワーカーが、心の底では違う感情を抱いているのに、表層的な感情表現をした場合、クライアントに見抜かれるものである。【A】
感情管理	感情管理	自己感情の把握	身体的にも、情動的にも感じているものを常に内的に認知している。【B】 ④自分の感情を共有すること：そのクライアントとのかかわりの目的と機能に関連づけて自分自身の感情を純粋に確認すること。【B】 準備を行ってから面接に臨むことは非常に有効である。現在までのケースの経緯や動きを知り、ソーシャルワーカーの考えや感情も整理しておくことが効果的な面接をもたらす。【D】
感情表出	感情表出	共感的態度	あたかみは、言語、ほほえみなどの非言語的コミュニケーション、食事や毛布の提供などさまざまな形態で示すことができる。【A】 導入の段階で、クライアントの意向とそれに関わる感情、考えを丁寧に傾聴し、共感を示し、迷っている気持ちにも共感を示し【D】 クライアントへの非言語的な反応も重要である。ソーシャルワーカーの表情（微笑み、つらそう、驚きなど）、視線、あいづち、うなずきなどは、話を共感的に傾聴しているかどうかということを言葉以外に表すことがある。【D】
		積極的関心	②クライアントを援助したいという真摯な気持ちを示し、ワーカーが援助の方法を知っているということクライアントに気づかせる【B】 クライアントを援助したいという真摯な気持ちを示し、ワーカーが援助の方法を知っているということクライアントに気づかせる【D】

も想定されるが、受け取る側の負担になるような感情であっても受け入れることとされていた。

〔バウンダリーの意識〕では、感知した感情がソーシャルワーカー自身のものなのか、他者のものなのかについて区別して認識する感情規則が見られた。人の感情は他者へ自動的に情動感染を起こすことがあるため、これを意識して他者との適切な関係性を保つことが必要であるとされていた。また、これは、精神保健福祉士のテキストのみに見られた。

〔表出と感情の一致〕では、ソーシャルワーカーが行う感情表現と自身の感情を一致させる必要があることを示している。人は真に感じていない感情であっても表面的に表現することが可能であるが、そのような表層の表現は他者へ不誠実なものであり、適切ではないとされていた。また、これは、社会福祉士のテキストのみに見られた。

#### 精神保健福祉士

転移、逆転移による援助関係の阻害を防止するためには、「今、ここで」の現実的な関係を参与観察しながらクライアントを理解し適切なバウンダリーを確保しつつ信頼関係を構築していくことが求められる。【I】  
「共感」とは、クライアントの抱えている感情を精神保健福祉士が自分も自分も感じているかのように受け止めることであるが、加えて冷静にバウンダリーをもって受け止めている状態である。【I】  
精神保健福祉士はクライアントとの関係で、この感情は誰の感情なのか、この責任はだれが負うべき責任なのか、この望みは誰の望みなのかなど、絶えずバウンダリーを意識し確認することが必要である。【I】  
共感が成立するには精神保健福祉士とクライアント相互のバウンダリーが明確に区分されているうえで【I】

自らの心の動きや価値観を探って、援助・支援という目的に即して自らの言動をコントロールすることになる。それが対人援助職としての実直さでもある。【J】  
面接場面においてクライアントの感情表現を大切に、精神保健福祉士自身の感情を自覚しながら、自分自身の感情の巻き込まれなどを理解して援助するものであり、普段の業務においても援助のプロセスにおいても感情を意図しながらかわり、通常の業務が行われている。【F】  
ワーカー自身のグループに対する感情も客観的に把握しておくことも含まれる。【H】  
③統制された情緒的関与（援助者は自分の感情を自覚して吟味する）【I】  
自己理解とは、精神保健福祉士自身が自己の性格や価値観、対人関係のもち方、話し方の癖、湧き起りやすい感情などを理解することである。精神保健福祉士は自己理解することによって過度の巻き込まれや同情のしすぎ、逆に冷たく対応したり批判的になりすぎたりなどの逆抵抗を防止することができる。【I】  
自らの感情の動きや行動パターンに気づき、その気づきから今後何気ない会話や実習担当教員との間に設定されたスーパービジョンが気づきの手助けをしてくれる。【J】  
自らの感情や自己中心的になりがちな自分自身を冷静にみることができるようになる。【J】

〔初回面接では、〕心のこもらない事務的な質問はできるだけ避けて、温かく共感的なかかわりをもって接していかなければならない。【G】  
精神保健福祉士には相談者の不安な気持ちを受容し共感的な態度で接しながら、主訴をはじめとする相談内容からニーズを明確にする面接スキルが求められる。【G】  
クライアントの主訴や相談内容を共感的な態度で傾聴しながら、信頼関係を形成する対話の技法や雰囲気づくりを含めた面接スキルが求められる。【G】  
つらい体験や大変な体験についての話には、温かみを保ちながら話を聞き、相手の体験や気持ちへの共感の言葉を発する。【G】  
クライアントに共感しながら情報収集するスキルが求められる。【G】  
双方が受容的、共感的にテンポよく対話を重ねるイメージであり、ソーシャルワークが目指す「自助の援助－クライアント自身が自らを助けるプロセスを支援する」に、最も適した支援ツールといえる。【G】  
一人一人のメンバーの話に傾聴し、共感して、共感していることを相手に伝えていく。【G】  
共感的な態度と介入によって患者自身に「矛盾した考え方」があることに気づかせ、自らが変化できるという思いを持つことができるようにする【H】  
共感的な態度で接することを心がけることが求められる。【H】  
その気持ちに寄り添う共感的な姿勢や地域の相談体制について利用者の理解できる言葉で情報提供する力が求められる。【H】

## 2. 感情管理（表2）

【感情管理】では、〔自己感情の把握〕が確認された。Hochschild（1983）はあるべき感情規則と現実の感情に差が生じた際に調整することを「感情管理」としていたが、ソーシャルワーカーは調整をする以前に、自分の感情を把握している必要があるとされていた。差が生じていないか常に監視して、調整できるように準備性を高めるだけでなく、把握すること自体が効果的なのかわりをもたらずと指摘されていた。

## 3. 感情表出（表2）

【感情表出】では、他者へ示すべき感情の内容から〔共感的態度〕、〔積極的関心〕の2つのカテゴリーで構成された。

〔共感的態度〕は、共感を態度や言語で示すことである。共感を「あたたかみ」として表現し、それを他者へ伝えることが必要であるとされている。〔積極的関心〕は、他者へ関心があるという気持ちを表現することとされていた。これは、社会福祉士のテキストのみに見られた。

## 4. 他者感情への応答（表3）

【他者感情への応答】では、他者への働きかけの内容によって〔感情の反映〕と〔支持〕の2

【表3】 概念・カテゴリー・小カテゴリー

概念	カテゴリー	小カテゴリー	社会福祉士
他者感情への応答	感情の反映		<p>ソーシャルワーカーが内面で共感するだけではなく、共感的な反映まですることが大切とされている。【A】</p> <p>感情の応答性や共感的理解を示し、心的体験に対する包容機能が求められる。【B】</p> <p>アイビーは『マイクロカウンセリング』のなかで、励まし、言い換え、感情・意味の反映、要約などをかわり技法として解説している。【B】</p> <p>「〔省略〕いかに重いものであるかを感じました（共感的理解）」という反応をしたとき、クライアントは自分が受け入れられたと感じ、他者から見下げられるのではないかとという心配もなく、自分が考えていたことを何でも話してくれるようになる。【B】</p> <p>これらの感情がクライアントにとってもつ意味に上級レベルで積極的に反応すること【B】</p> <p>言語的理解とは異なり、不安、葛藤、つらさ、悲しさ、苦しみ、怒りなどの否定的感情を丁寧に共感的に理解し、それを示すことである。【D】</p> <p>感情の反射・・・クライアントが語った感情をそのまま反射する。【D】</p> <p>ソーシャルワーカーが、クライアントは今は「話したくないんだな」と感じる（共感する）ならば、「今は、黙っていたい感じなんですね」と言い（反射）【D】</p>
		支持	<p>〔専門職の相談援助面接では、〕クライアントの感情を理解しようとし、また支えようとする「共感」や「支持」の姿勢も重要である。【B】</p> <p>傾聴、受容、励まし、共感的理解といったソーシャルワーカーによる「持続的支持」が必要となる。【D】</p> <p>ソーシャルワーカーは丁寧にクライアントの感情に寄り添い、この過程を支えた。【D】</p> <p>落ち着いた態度で、共感している表情が表せることは、クライアントを支えることにつながる。【D】</p>
	共感による介入		<p>共感により孤独感が軽減されたり、感情を客観的にとらえることができ、情緒的混乱から抜け出したり、支援への動機づけが高まったりする。このような意味で、共感はアクションシステムの構築や強化につながる。【D】</p>
援助関係	情動的相互作用		<p>援助関係とは、ワーカーとクライアントとの情動的相互作用であり、コミュニケーションの脈絡でもある。援助関係はコミュニケーションの決定要因となる。【B】</p> <p>この〔アタッチメント関係（親と子の緊密な情動的絆）を適用した〕援助関係では、援助者には触媒的役割が求められる。クライアントは、援助者という新しい対象に出会い、密度高くかわることを体験する。【B】</p> <p>バイスティック（F.P.Biestek）は「援助関係」とは、ケースワーカーとクライアントとの間に生まれる態度と感情による力動的な相互作用である。そして、この「援助関係」は、クライアントが彼と環境との間によりよい適応を実現していく過程を援助する目的をもっている」とし、「援助関係」を築く重要な機能が「援助過程」であり、「援助関係」をケースワークの魂、「援助過程」をケースワークの身体と位置付けている。【D】</p>



つのカテゴリーで構成された。

〔感情の反映〕は、他者の感情について感知したことと、感知した内容を相手に示すことである。感情は共感的に感知することとされるため、反映される内容も共感的と表現されている。〔支持〕は他者が感情表現できるよう支えることと、ソーシャルワーカーの共感によって支えることの二つの要素が含まれている。

## 5. 援助関係（表3）

【援助関係】では、他者と形成される関係につながるものによって〔共感による介入〕、〔情動的相互作用〕の2つで構成された。

〔共感による介入〕では、ソーシャルワーカーの共感によって他者との関係性が形成されることが示されていた。〔情動的相互作用〕は、ソーシャルワーカーと他者との間で起こる感情の相互作用である。お互いの感情が影響を与え合い、援助関係が形成されると述べられている。

## 6. 感情管理の課題（表4）

【感情管理の課題】では、クライアントとの【援助関係】の中で起こるソーシャルワーカーの感情労働において陥りやすいとテキストで想定されている課題の内容によって、〔自己感情によ

### 精神保健福祉士

面接者が援助という目的を意識しながら、クライアントの感情に適切な形で反応することである。【G】感情の反映（reflection of feeling）とはクライアントの表現から伝わる「今・ここで」経験しているクライアントの感情を受容し、その感情をあたかも鏡のように、例えば「つらかったんですね」「不安なのですね」と精神保健福祉士が適切に言語化しクライアントに返す面接技法である。【G】

支持（approval）とは「それはそうだ」「それは大変だったなあ」というように、精神保健福祉士がクライアントの経験や感情を非難することなく、クライアントの感情や思いを尊重し認めることで、クライアントを精神的に支え受容することである。【G】援助を進めるうえで有効であると判断するときには、彼らの感情表出を積極的に刺激したり、表現することを励ますことが必要である。【G】

クライアントを受容し共感することができると「精神保健福祉士は自分のことを理解し受け入れてくれる味方である」という精神保健福祉士に対するクライアントの信頼感が高まっていく。【G】

〔ソーシャルワーカーと〕利用者との間に密接な人間関係が生じて初めて展開可能なものといえるが、それは時に感情的なものになる可能性がある。【F】〔ソーシャルワーク実践で活用される認知行動療法は、〕クライアント自身が問いを持ち、新しい暮らし方、生き方のアイデアを自ら見出していくことができるように、双方が受容的、共感的にテンポよく対話を重ねるイメージであり、ソーシャルワークが目指す「自助の援助－クライアント自身が自らを助けるプロセスを支援する」に、最も適した支援ツールといえる。【G】ケースワークにおける援助関係の本質において、「援助関係では、態度と情緒による力動的な相互作用が生まれる」と述べており、相互作用には三つの方向性があるとしている。【G】

る負の影響〕,〔逆転移〕,〔情緒の消耗〕の3つのカテゴリーで構成された。

〔自己感情による負の影響〕では、ソーシャルワーカー自身の感情が他者の感情の受け入れを阻害したり、理解の妨げとなったりすることがあると指摘されている。また、ソーシャルワーカー自身の感情を他者に投影して、他者が望む支援ではなく、自分の感情に対応しようとするところがあると述べられている。これは自他の感情の区別が曖昧にあることで生じるものと考えられる。〔逆転移〕は、ソーシャルワーカーが他者に投影する転移感情のことで、援助関係を阻害するものと指摘されているが、同時にこれを完全に防ぐことは困難であることも述べられている。

〔情緒の消耗〕では、現実と理想のギャップや、他者の強い感情にさらされながら自己の感情を管理することの困難さから生じる、ソーシャルワーカーの情緒の消耗が課題であるとされている。

## Ⅳ. 考察（図1）

### 1. クライアント理解や支援の道具としての感情規則

ソーシャルワーカーの【感情規則】は、横山（2008）が指摘している通りに、〔受容〕と〔共感〕が原則とされ、【感情表出】における〔共感的態度〕や【他者感情への応答】の〔感情の反映〕を通して、クライアントとの援助関係を構築することが示されていた。

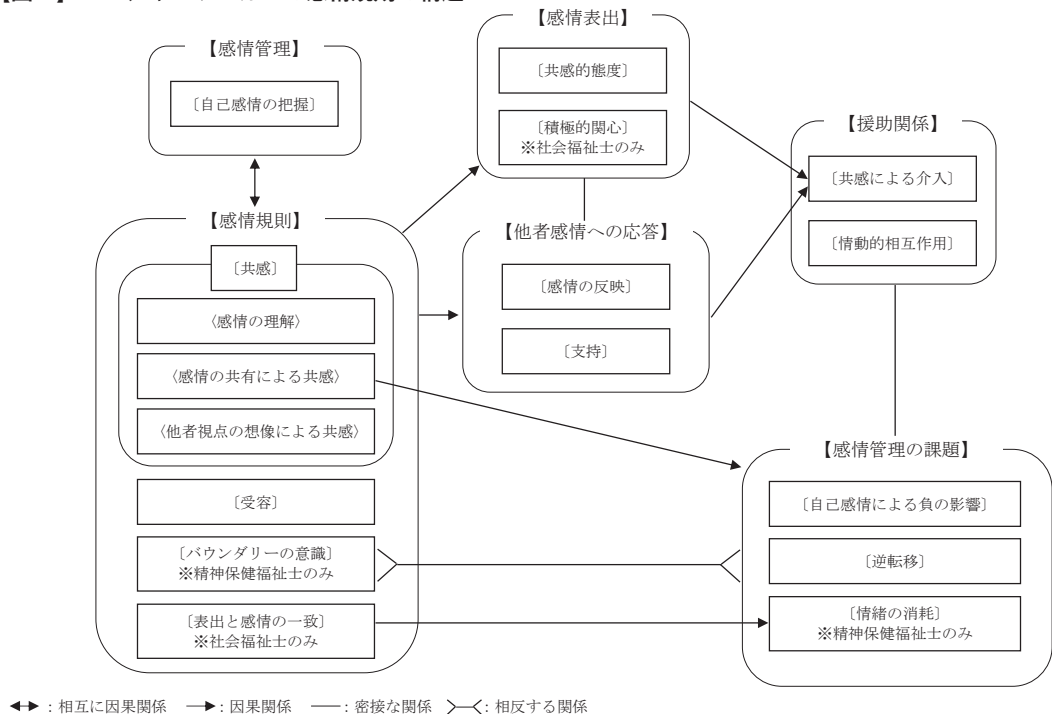
まず、最初の一步となるものとして、クライアントの感情を「あるがまま」に〔受容〕するこ

【表4】 概念・カテゴリー・小カテゴリー

概念	カテゴリー	小カテゴリー	社会福祉士
感情管理の課題	自己感情による負の影響		ソーシャルワーカー自身が“こころ細さ”を感じていて、その自己の“気持ち”に気づかないで、「大丈夫」「必ず、よくなるから・・・」と、ソーシャルワーカー自身が、自分自身を一生懸命に＜励まし＞＜勇気づけ＞ようとしていることに気がつかない。【D】 クライアントにいつも“温かく”接することが必要だと感じていることがある。クライアントの“喜び”や“楽しみ”といった肯定的感情は受け入れやすく、ときにはその“温かい関係”を助長しようとする。【D】 クライアントの“怒り”“憎しみ”“悲しみ”といった“気持ち”である否定的感情を受け入れることが困難になる。とりわけ、自己のなかの“怒り”“憎しみ”“悲しみ”といった否定的感情に目をふさいできた人は、クライアントの否定的感情を受け入れることが困難となる。【D】 対応が困難で悩んだり、クライアントの過酷な状況を目の当たりにして自らも苦痛を感じたり、実践する中で自己課題に直面したりするなど、心理的・情緒的に動揺したり、否定的な感情を感じることもある。【C】
		逆転移	非常に重要なワーカーの訓練の一つとして、クライアントに対する非現実的な反応を最小限にするためのワーカーの覚知 (awareness) を高める努力をしなければならないが、完全になくすことはできない【D】 (ワーカー側に) 逆感情転移がはたらくからである。クライアントが客観的で、要求がましくなく、ある程度の距離をもちながら援助ができたなら、ケースワーカーをおおいに頼ってくれる (overdependence) ことを望み、クライアントの幼児的依存性 (infantile dependence) を引き出そうとしてしまう。【D】 極端な場合、クライアントを真から拒否してしまう。そのようなワーカーには逆感情転移の力動 (自我力動、ego-dynamics) がはたらいているであろう」と指摘している。【D】 ギャレットは、「この逆感情転移の現象が、たとえ最も多くの訓練を受けたケースワーカーでさえ、スーパービジョンの継続を必要としている」とも指摘している。【D】
情緒の消耗			A:「相談援助の基盤と専門職」 B:「相談援助の理論と方法Ⅰ」 C:「相談援助の理論と方法Ⅱ」 D:「社会福祉士相談援助演習」 E:「社会福祉士相談援助実習」

A:『相談援助の基盤と専門職』  
B:『相談援助の理論と方法Ⅰ』  
C:『相談援助の理論と方法Ⅱ』  
D:『社会福祉士相談援助演習』  
E:『社会福祉士相談援助実習』

【図1】ソーシャルワーカーの感情規則の構造



#### 精神保健福祉士

援助者は、自分の感情や価値判断に影響を受けすぎたり、また拘束されすぎたりすると、客観的で正確な他者理解（利用者理解）に支障をきたす場合がある。【I】

「同情」とはクライアントの状況や境遇、感情に対して精神保健福祉士の抱く「かわいそう、大変だろう、何とかしてあげたい」などの感情を指している。【I】

精神保健福祉士は、自身の責任感や思い入れによって、時として本人の自己決定の妨げになることがあるということも意識しなければならない。【I】

「自分もそうだったからわかる」と性急に理解しようとするのは危険でもある。というのは、わかったと自分が思っていることは、目の前にいる相手のつらさや悲しみではなく、実は自分自身の過去のつらさや苦しみのかもしれないからである。そうなると、相手のことをじっくりと聴いて相手の立場に立って考えようとする姿勢を失い、自分の過去の体験のなかに相手の体験を取り入れて、同一視して考えてしまう。【I】

逆転移とは、精神保健福祉士がクライアントに投影する転移感情のことであり、肯定的な逆転移と否定的な逆転移がある。転移と同様に、どちらの逆転移も建設的な援助関係を阻害することになる【I】

あるべき理想と現実のギャップが大きく、効果がなかなか目に見えず、疲弊していつたり、常にサービスを求められる「感情労働」が人間性を疎外するともいわれている。【F】

相手の強い感情にさらされながら、自らの感情をコントロールしなければならない事態も経験せざるを得ず、業務に真剣に向かい合えば合うほど情緒的な消耗を感じる機会も増えていくこととなる。【I】

F：『精神保健福祉の相談援助の基盤（基礎・専門）』

G：『精神保健福祉の理論と相談援助の展開Ⅰ』

H：『精神保健福祉の理論と相談援助の展開Ⅱ』

I：『精神保健福祉援助演習（基礎・専門）』

J：『精神保健福祉援助実習指導・実習』

〔 〕は著者が内容の理解のために追記したもの

とが指示され、その感情に対して共感をすることとされていた。〔受容〕は受け入れて取り込もうとする姿勢を意味するため、一般的には受動的な態度のように想像されるが、ソーシャルワーカーの〔受容〕は、受け入れることと同時に、クライアントが感情を表現することを積極的に〔支持〕することを含んでいた。クライアントは弱い立場に立たされ、表現する力が弱い状態でソーシャルワーカーの前に現れることがあるため、このような〔支持〕という働きかけが必要となることが想定されている。同様に、ソーシャルワーカーが表現する〔積極的関心〕もクライアントの表現を支えるものと考えられる。

また、〔共感的態度〕を示すことも、ソーシャルワーカーのクライアントを支える大切な技能として扱われていた。それは「あたたかい」と表現され、ソーシャルワーカーがクライアントの感情を受容し、共感する気持ちを態度や言語で表すこととされる。これが、〔共感による介入〕のデータで示されているような信頼関係を構築していくものとして考えられていた。

このような介入の前提が当然〔共感〕であるが、〈感情の理解〉で示されていたように、同じような感情を感じることであるため、ソーシャルワーカーは受け入れた感情の種類を特定して、意味を理解する必要がある。その手段としては、〈感情の共有による共感〉で述べられていた人に備わっている他者の感情の伝染を利用するものと、〈他者視点の想像による共感〉にあるクライアントの立場に自分が立つことを想像して感情の反応を探るものが規定されていた。どちらも、ソーシャルワーカーの「自分の感情において理解すること」がクライアントの感情を知る手段とされていることがその特徴としてみられる。

〈感情の共有による共感〉においては、他者のなかに自分を投影する感情移入が共感するための技能とされていた。自分のことのように感じようとすることは、他者の苦しみに対して思いやりや気づかいとなるもので、クライアントから信頼を得るために必要な要素であると考えられる。しかし、思い入れをし過ぎると〔自己感情による負の影響〕や〔逆転移〕が起こることがあることも指摘されている。「自身の責任感や思い入れによって、時として本人の自己決定の妨げになることがある」ことが示されているが、その危険性を松本（1999）は、感情移入によってクライアントとあたかも同一になることは、「両者の正確な姿を見失わせ」ることとして表している。そのため、共感を成立させるためには、感情移入と同時に、クライアントと自分を区別する「他者性」の意識を持つことが重要であるとしているが、この「他者性」は、〔バウンダリーの意識〕と同質のものであると考えられる。自他の境界線の意識を持ち、誰の感情であるのか区別して受け止めることが、思い入れによる負の影響を止めるものとされていた。

このような意識を持てるように、感情を常に管理しておくことがソーシャルワーカーには求められることが、〔自己感情の把握〕のデータは示していた。さらに、把握しておくものとしては、現在感じている感情だけではなく、日頃からの感情の傾向についても理解しておくことが必要だとされる。このような自己理解が面接などの援助技術の効果を高めると記述されていたが、これは、ソーシャルワーカー自身の感情が、クライアントの感情を知るための重要な道具となるため、

この道具を整えておくことが感情の理解の精度を高め、共感を成立させることにつながるためであると推察される。

以上のことから、ソーシャルワーカーの感情は、クライアントの感情を〔受容〕し、〔共感〕することが求められ、クライアントを理解し、支えるための重要な道具となっているものと考えられた。このような〔受容〕や〔共感〕といった感情の動きを、クライアントへ自身の言動で示し、効果的な援助関係を構築することがソーシャルワーカーの基本的な技能であると教育されていることが確認された。

## 2. 受容と共感に限定された感情規則からの発展の必要性

前段で述べた通り、〔受容〕や〔共感〕を通して、ソーシャルワーカーはクライアントとの援助関係を構築するが、その関係性は〔情動的相互作用〕であると定義されていた。クライアントの感情を受け入れるだけではなく、ソーシャルワーカーの【感情表出】や【他者感情への応答】によって、相互に影響を与え合うことが示されていた。

〔情動的相互作用〕のデータに「態度と情緒による力動的な相互作用」と表現されていたように、感情表現は一方的になされるものではなく、双方から与え合い、影響を受けあうものとされる。ここでの、ソーシャルワーカーの感情表現は〔共感的態度〕であり、クライアントの感情への応答としての〔感情の反映〕である。〔感情の反映〕とは、クライアントの感情をソーシャルワーカーの言動に映し出すことであり、どのように理解したかを示すものとされる。つまり、映し出すものはあくまでもクライアントの感情であり、ソーシャルワーカーのものではない。〔自己感情による負の影響〕のデータに、ソーシャルワーカーは時として「心理的・情緒的に動揺したり、否定的な感情を感じる」とあるように、生身の人間である以上、様々な感情が生じると思われるが、受容的で共感的な感情のみを示すよう制御を要請しているように読み取れる。これは、バイスティックの「ケースワークの原則」の影響によるものと考えられる。本研究のデータの記述は、この原則を引用したものが11件と最も多く見られ、ソーシャルワーカーの「基本的姿勢として頭に留めておく」とされる（嶋村，2014）。しかし、尾崎（2006）が「ケースワークの原則」を「古典」と称して、「それを忠実に守ろうとするだけでは、かえって自分を抑制するだけの堅苦しい援助態度を身につけてしまう危険がある」と指摘するように、ソーシャルワーカーが自己の感情を制御することに過剰にとらわれ、本来必要である相互作用に基づく関係性を作り出すことができなくなっていると推察される。これが、横山（2008）が指摘する「いい人」というソーシャルワーカー像につながっていると考えられる。バイスティックの「ケースワークの原則」に示される関係性について、大谷（2012）が「相互作用としつつも、一方向的な関係ととらえていることがうかがえる」と指摘し、クライアント共に作る「パートナーシップ」を目指すべきだとしている。

同じ対人援助職である心理職を見ると、「怒りや厳しさであっても、伝える必要があれば、患



者のためにしっかりと投げかけ」ることが重視されているように、自身の感情をクライアントのために活用する相互関係が教育されているが（四元・餅原・久留2013）、ソーシャルワーカーにおいても、自己感情の活用について論じていくことが必要ではないだろうか。〔受容〕や〔共感〕の感情ばかりを重視する【感情規則】のままでは、〔表出と感情の一致〕にある「表面的な感情と、心の奥底で感じている感情が一致」をするには無理があり、「相手の強い感情にさらされ」るなどの状況が想定されるソーシャルワーカーの実践に必要な【感情規則】とは乖離して、〔情緒の消耗〕が生じると推測される。

### 3. 情緒の消耗を防ぐための共感に係る課題

〔感情の共有による共感〕で、クライアントの「心の痛みを自分の痛みとして感じ」と表現されているように、共感することはクライアントに「感情移入」をして、感情を感知することと述べられていた。この共感のイメージは「情動的共感」と考えられる。Decety& Ickes（2009）によると、現代では共感を「認知的要素と情動的要素とを区別」して考えられることが多いが、本研究のデータからソーシャルワーカーの共感を考察すると、自己の感情による理解が最も多く述べられていることから、「情動的要素」による共感のイメージが大きいように思われる。他者の感情に関係する要素から推測する「認知的要素」による共感も、〔他者視点の想像による共感〕として述べられていたが、他者視点をどのように自分の中に構築するかについては触れられていなかった。クライアントの置かれている状況や価値観、文化などがソーシャルワーカーの個人として元来持っているものと差が大きいと、自己に起こる感情との差も大きくなり、「情動的要素」だけでは限界がある。そのため、両方の要素からの共感が望ましいと思われ、今後はこの要素についても教育に含むべきだと考えられる。また、〔自己感情による負の影響〕に指摘される通り、「感情移入」が強くなるとバウンダリーが曖昧になり、〔逆転移〕などの問題が起こる可能性を高める。特に、「感情移入」は社会福祉士の記述に多く見られ、逆に〔バウンダリーの意識〕が見られなかったことから、クライアントの「心の痛みを自分の痛みとして感じ」るような感情規則のイメージを強く抱きやすい教育がなされているものと推測される。これが現場で実践されると、ソーシャルワーカーに感情移入を多用させ、〔情緒の消耗〕を招くことが推測されることから、共感の在り方についても理論の構築が求められると考えられる。

## V. 今後の課題と本研究の限界

本研究では、ソーシャルワーカーの養成課程で用いられるテキストにおいては、未だに感情規則として「受容」と「共感」を絶対視した記述になっていることが明らかになった。これはソーシャルワーカーの対人援助スキルの獲得やアイデンティティ形成において重要な態度ではあるが、同時にソーシャルワーカーの実践に負の影響をもたらしていることも予測された。これらの原則の

問題は長年にわたり指摘されているにもかかわらず、現在においても変化していない。自己の感情を道具としていることがデータに見られたように、ソーシャルワーカーの感情労働は実践において重要な要素となる。そのため、感情規則を早急に見直し、教育内容に反映させることが求められるのではないかな。

しかし、本研究では一部のテキストを用いて、断片化したデータを分析しただけであり、実際に学生がどのように習得しているかについては不明である。さらに、教育はテキストを読むだけでなく、養成校の教員によって教授される要素があるが、それについても加味することができていない。したがって、今後は、実際に教育されている内容や、ソーシャルワーカーが実際にどのような感情規則を意識しているかについても、調査する必要があると考えられる。

#### 注

- 1) Turner(2002)は、人間の進化の過程から、生活や社会を作り出すためには感情による人々の結びつきが不可欠であることを明らかにし、感情の力動が人々の行動を変容させるとしている。
- 2) 久保・田尾(1991)は、対人援助職について、クライアントとの関係において「暖かく人間的に、そして献身的」であることと「冷静で客観的な態度を堅持」という二律背反的な役割が求められることを指摘し、情緒的な過度の消耗であるバーンアウトが起こるとしている。
- 3) 横山(2008)は、ソーシャルワーカーが経験を重ねるにつれ、「『愛他主義的』な援助観から、生活者としての利用者や自己を意識したアイデンティティへと変化」していく過程を明らかにしている。
- 4) Decety & Ickes(2009)は、共感という現象が研究者や研究分野によって多様であることを明らかにし、8つの現象に分類している。他者の感情を知ることを共感とするものや、感情の感染を起こすこととするもの、他者の立場に立って想像することなど、プロセスに違いがあり、それらの関連性や差異を整理することによって、共感に係る理解が深まるとしている。

#### 引用文献

- Decety, Jean., Ickes, William(2009) The Social Neuroscience of Empathy, MIT Press(=2016, 岡田顕宏訳『共感の社会神経科学』勁草書房.)
- Hochschild, Arlie 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.)
- Hosotani, Rika., Imai-Matsumura, Kyoko(2011) Emotional experience, expression, and regulation of high-quality Japanese elementary school teachers, Teaching and a Teacher Education, 27(6), 1039-1048.
- 川喜田二郎(2017)『発想法改版——創造性開発のために』中央公論新社.
- 久保真人・田尾雅夫(1991)「バーンアウト——概念と症状、因果関係について」『心理学評論』34(3), 412-431.
- 松田美智子・南彩子(2016)「高齢者福祉施設で従事する対人援助職者が共感疲労に陥らないためのサポートシステムの解明」『天理大学学报』68(1), 79-105.
- 南彩子(2015)「ソーシャルワークにおける共感疲労とレジリエンス」『天理大学社会福祉学研究室紀要』17, 15-23.
- 三井さよ(2006)「看護職における感情労働(特集感情労働論(2)スキルとしての感情管理)」『大原社会問題研究所雑誌』567, 14-26.
- 日本精神保健福祉士養成校協会(2014)『精神保健福祉の理論と相談援助の展開Ⅰ』2版, 中央法規出版.
- 日本精神保健福祉士養成校協会(2014)『精神保健福祉の理論と相談援助の展開Ⅱ』2版, 中央法規出版.
- 日本精神保健福祉士養成校協会(2015)『精神保健福祉援助実習指導・実習』2版, 中央法規出版.
- 日本精神保健福祉士養成校協会(2015)『精神保健福祉相談援助の基盤(基礎・専門)』2版, 中央法規出版.
- 日本精神保健福祉士養成校協会(2016)『精神保健福祉援助実習指導・実習』2版, 中央法規出版.

- 松本史郎(1999)『『共感』について——『わからなさ』と『他者性』に注目して』尾崎新編『「ゆらぐ」ことのできる力』誠信書房, 31-82.
- 大谷京子(2012)『ソーシャルワーク関係——ソーシャルワーカーと精神障害当事者』相川書房.
- 尾崎新(2006)「訳者あとがき」F・P・バイスティック『ケースワークの原則——援助関係を形成する技法』誠信書房, 231-237.
- 社団法人日本社会福祉士養成校協会(2014)『社会福祉士 相談援助実習』2版, 中央法規出版.
- 社団法人日本社会福祉士養成校協会(2015)『社会福祉士 相談援助演習』2版, 中央法規出版.
- 社会福祉士養成講座編集委員会(2015)『相談援助の基盤と専門職』3版, 中央法規出版.
- 社会福祉士養成講座編集委員会(2015)『相談援助の理論と方法Ⅰ』3版, 中央法規出版.
- 社会福祉士養成講座編集委員会(2015)『相談援助の理論と方法Ⅱ』3版, 中央法規出版.
- 嶋村美由紀(2014)「面接を効果的に行う方法」日本精神保健福祉士養成校協会編『精神保健福祉の理論と相談援助の展開Ⅰ』2版, 中央法規出版, 306-315.
- Turner, Jonathan H(2002)Face to face : toward a sociological theory of interpersonal behavior(=2010, 正岡寛司訳『出会いの社会学——対人相互作用の理論展開』明石書店.)
- 横山登志子(2008)『ソーシャルワーク感覚』弘文堂.
- 四元真弓・餅原尚子・久留一郎(2013)「精神科医療で働く臨床心理士における感情労働研究」『鹿児島純心女子大学大学院人間科学研究科紀要』8, 39-47.

## Characteristics of feeling rules in the social work education

NAKAMURA Yuko

### Abstract

The purpose of this study is to examine how emotion rules is taught in the social work education and clarify its characteristics. From the textbook used in the training courses for social workers and psychiatric social workers, the author extracted descriptions about feeling rules and conducted a qualitative analysis with reference to the KJ method. As a result, emotion management was performed according to the feeling rule of accepting and feeling empathy for the client, and was the basis of attitudes and interventions to the client. Empathy was supposed to comprehend by the feelings of others through empathy and imagining the viewpoints of others. Supporting relationships with clients were said to be emotional interactions and relationships were built at emotional level. However, it has also been shown that one's emotions sometimes hinder relationships with clients. On the other hand, it was speculated that such feeling rules were not realistic, suggesting the need to revisit educational content.

Keywords: social worker, education, emotional labor

（なかむら ゆうこ 札幌学院大学人文学部講師）