

コミュニケーション能力，ストレス対処，意欲の関連

町田 佳世子

札幌市立大学デザイン学部

抄録：本研究の目的は、コミュニケーション能力、コミュニケーションストレスへの対処（ストレスコーピング）、そしてコミュニケーションの意欲の関連を明らかにすることである。まずコミュニケーション能力の高低とコミュニケーションでストレスを感じる頻度に関連はないとの仮説を設定し、その検証を試みた。次に(1)コミュニケーションでストレスを感じたときどのような対処を選択するか、(2)選択した対処方略とコミュニケーションの意欲に関連はあるか、(3)コミュニケーション能力の高低とストレス対処方略の選択に関連があるかを明らかにすることを試みた。

質問紙調査の分析結果から、コミュニケーション能力の高低とコミュニケーションでストレスを感じる頻度に関連がないことは実証できなかったが、コミュニケーション能力が高くても必ずしも避けることのできないストレスがあることが明らかになった。またストレスを感じる頻度が増えると、相手との友好的な関係の維持や発展を放棄する対処の選択が増えることが見出された。コミュニケーション能力の影響を取り除くと、このような対処を選択している人たちはコミュニケーションに対しても否定的態度を持つ一方で、問題の原因を探り解決方法を考えるという対処や状況を前向きに捉えるという対処方略を多く使う人たちは、肯定的態度を持つことが示された。またコミュニケーション能力が高い場合は関係放棄という対処の選択は減り、問題解決や前向きに捉える対処を用いる傾向があることも明らかになった。これらの結果から、コミュニケーションの意欲を維持できるかどうかは、コミュニケーション能力とストレスに対する有効な対処の影響のもとにあることが示唆された。

キーワード：コミュニケーション能力，コミュニケーションストレス，ストレス対処，対人コミュニケーション，ストレスコーピング

I. 研究の背景と目的

私達はコミュニケーションを通じて他者との関係を構築、維持、発展させている。しかし人と人をつ結び、感情や思想の共有を可能にする手段であるコミュニケーションが、時に他者との関係を危うくし崩壊させる事態を招くこともある。どれほど相手に配慮して接していても、予想しない相手の反応や態度変化、そして容認の程度を超えた言動に遭遇することがあるし、相手に同じような思いをさせることもあるだろう。自分の言いたいことを正しく相手に伝えることができたのか、逆に相手の意図を自分は正しく理解したのかと不安に思うこともある。そのような不快感や不安は双方にとって大きなストレスとなりうるし、うまく対処しなければコミュニケーションしようとする意欲に影響を与えかねない。そもそも、そのようなストレスフルなコミュニケーションを経験するのは、個人のコミュニケーション能力の不足に原因があるのだろうか。言い換えれば、コミュニケーション能力の高い人はコミュニケーションで不快な思いをす

ることが少なく、コミュニケーション能力の低い人はしばしばそのような思いに遭遇しているのだろうか。

たしかにそのような事態に遭遇するのは配慮の不足や表現の不十分さなどコミュニケーション能力に原因があるのかもしれない。「対人関係を円滑に運ぶための知識や能力、コミュニケーション技法を意味する概念」¹⁾である社会的スキルの研究では、「対人関係の未熟さが学習や訓練によって改善・修正できるであろうという大前提がある」²⁾し、「高いソーシャルスキルはストレス反応の低減効果をもつことを明らかにした」³⁾研究も少なくない。しかし、コミュニケーションを遂行する能力はあくまでも「個人に内在する機能および外示される個人技能」⁴⁾であり、一方でコミュニケーションは異なる背景をもつ二人以上の人間の間で繰り広げられる「個人のレベルを超えた共同体的な過程」⁵⁾である。またコミュニケーションの主要な手段である言語は、発話の意味や意図が一意に決まらない不確定性という特徴をもっている⁶⁾。これらのことを鑑みれば、たとえ個人のコミュニケーション能力が高くても、相互作用の過程で思わぬ事態に遭遇しスト

レスを感じることもあるのではないかと、そして遭遇が避けられないことだとすれば、そのストレスにうまく対処する能力も、コミュニケーションの意欲を持ち続けていくためには必要ではないかと考える。

そこで本稿では、まずコミュニケーション能力の高さとコミュニケーションによってストレスを感じる頻度には関連がないとの仮説をたて、その検証を試みる。次に、ストレスに遭遇したときにどのような対処方略を選択するのか、また選択した対処方略とコミュニケーションの意欲に関連はあるのか、及びコミュニケーション能力の高低とストレス対処方略の選択に関連があるのかを調べることにした。

コミュニケーション能力には多様な側面やレベルがあるだけでなく⁷⁸⁾、それぞれの側面において評価方法が十分確立されていないものも多い。本稿で取り上げるコミュニケーション能力も、コミュニケーション能力の行動的側面、すなわち積極的に他者と関わり、傾聴し、相手の意見を受け入れ、要旨を理解し、適切で明確な表現で意見や感情を伝えるなどの側面に限定されている。それらの行動を可能にしているパーソナリティ特性⁹⁾や「具体的な対人反応の実行」¹⁰⁾に必要な技能（例えば視線や表情、うなずき、繰り返しなど）もコミュニケーション能力を評価するときの重要な要素ではあるが、本稿の考察には含まれていない。

ストレスに対処する能力とは、コミュニケーションに起因するさまざまなストレスに適切に対処してそのストレスを軽減させていく能力と考え、具体的にはストレスサーをどのように認知的に評価するかや有効な対処方略の選択や実行（ストレスコーピング）が含まれると考えている¹¹⁾¹²⁾。本稿では特に、多様なストレス対処方略、例えば、ストレス状況そのものを解決してだけでなく、見方を変えたり、他のことをして気晴らしをしたり、考えない、相手との距離をおくなどの逃避の中から、どのような方略を選択しているのかに焦点をあてた。

II. 研究方法

2.1 調査対象と調査時期

2.1.1 予備調査

(1) ストレス遭遇頻度について

2006年に、大学1～4年生を対象に「人とのコミュニケーションにおいて、どのようなときにストレスを感じますか」という質問をして自由記述で回答を求めた。164人から得られた272例について、類似状況をまとめたところ20種類のストレスイベントが得られた。

(2) ストレス対処方略について

2006年に、大学生1～4年生を対象に「コミュニケーションでストレスを感じたときどのように対処しますか」という質問のもと、自由記述での回答を求めた。その結果150名から252例の回答が得られた。

2.1.2 本調査

調査方法は質問紙法とし、2008年1月に大学生を、また同年3月には、その月に高校や大学を卒業した18～24歳男女を対象に行った。質問紙を直接配布・回収する方法とWeb上に掲載し回答を求める二つの方法を用いて実施した。調査協力依頼の際には調査趣旨を説明し、回答は無記名かつ任意であること、結果は統計的に処理され個人は特定されないことを伝えた上で質問紙を配布した。有効回答は大学在学学生110(男性40,女性70)、大学および高校の卒業生は70(男性5,女性65)で、合計180(男性45,女性135)であった。大学および高校の卒業生については調査の時期が3月だったために既卒となっているが、調査時期の1～2週間前までは在学学生であったこと、社会人としての就労経験がなく年齢も20歳前後であるため、大学在学学生と質的な相違はないとみなして本稿の分析対象に含めることにした。調査対象を20歳前後の若者としたのは、若者達のコミュニケーション能力の低下やコミュニケーションの回避、対人関係構築の困難さが問題視されることが多いためである。

2.2 質問紙の構成

本調査の質問紙は、以下の質問項目によって構成された。

- ①コミュニケーション能力(22項目):コミュニケーション能力に関する質問項目は、相手志向性、外向性、表出という3因子構造が見出された町田¹³⁾のコミュニケーション能力尺度(17項目)を基に、言語的能力を問う項目が不足しているという問題点を解決するため「相手の話す内容を正確に理解しようと努める」「相手や状況に応じて表現を選んで話す」などの項目を加えて22項目で構成した。質問項目が回答者自身にどれくらいあてはまるかについて、「あてはまる」(4点)から「あてはまらない」(1点)の4件法で回答を求めた。
- ②意欲(7項目):コミュニケーションの意欲に関わる質問項目は本研究で作成したもので、7項目で構成される。質問項目の回答は「そう思う」から「そう思わない」の4件法で行い、「そう思う」を4点、「そう思わない」を1点とした。
- ③ストレス遭遇頻度(30項目):コミュニケーション

によってストレスを感じる事態への遭遇頻度については、予備調査で得られた272例のストレスイベントを分類した結果、橋本¹⁴⁾によって開発された対人ストレスイベント尺度の質問項目に類似性を見出したこと、また当該尺度の信頼性と妥当性が確認されていることから¹⁵⁾、橋本の対人ストレスイベント尺度を使用した。本尺度は「対人関係において劣等感を触発する事態やスキルの欠如など」¹⁶⁾に関する対人劣等因子、「社会の規範からは望ましくない顕在的な対人葛藤に関する」¹⁷⁾対人葛藤因子、「配慮や気疲れを伴う対人関係がストレスをかけている事態」¹⁸⁾に関する対人磨耗因子の3因子構造を持つ。各項目の内容が過去3ヶ月間にどれくらいの頻度で起こったかについて「しばしばあった」から「全くなかった」の4件法で回答を求めた。各項目の得点は「しばしばあった」を4点、「全くなかった」を1点とした。

- ④ストレス対処方略(50項目): コミュニケーションストレスの対処方略に関する質問項目については、2006年の予備調査で得られた252例の対処方略を分類したものと、ストレス対処の先行研究を参考にして本研究で作成した¹⁹⁾²⁰⁾。回答は、「よく用いる」から「全く用いない」の4件法を用い、各項目の得点を4~1点とした。

2.3 分析方法

本稿ではまず、コミュニケーション能力、コミュニケーションでストレスフルな事態に遭遇しストレスを感じる頻度、ストレス対処方略、コミュニケーションの意欲について尺度を構成した。次に本稿で設定した、コミュニケーション能力の高さとコミュニケーションによってストレスを感じる頻度には関連がないという仮説の検証のために、コミュニケーション能力尺度及びコミュニケーションストレス遭遇尺度の下位尺度ごとの相関をみた。

ストレスに遭遇したときに選択する対処方略とコミュニケーションの意欲の関連解明については、ストレス対処方略尺度と意欲尺度それぞれの下位尺度について、コミュニケーション能力を統制変数とする偏相関を求めた。偏相関を用いた理由は、本研究がコミュニケーションの意欲には、コミュニケーション能力と適切なストレス対処方略の選択の2要因が関与していると想定しているからである。そのためコミュニケーション能力の影響を取り除いた上でストレス対処と意欲の関連を分析する必要があると考えた。

コミュニケーション能力の個人差とストレス対処方略の選択の関連については、上記で作成したコミュニケー

ション能力尺度とストレス対処方略尺度を用い、コミュニケーション能力下位尺度ごとに尺度得点の上位群・下位群を抽出し、2群のストレス対処方略下位尺度ごとの平均値の差の検定を行った。

III. 結果

3.1 尺度の構成

コミュニケーション能力については、主因子法、プロマックス回転により因子分析を行ったところ、固有値の減衰状況および解釈可能性から3因子が妥当であると判断した。1つの因子に因子負荷量.30以上となる項目を採用した。第1因子は、「話している相手の気持ちのちょっとした変化を感じる」「その場の雰囲気を読むことができる」「相手の話をじっくり聞くことができる」「相手の話す内容を正確に理解しようと努める」など相手の気持ちや発話および周囲の状況に意識を向けることに関するものであったので相手志向性因子(10項目)と名づけた。第2因子は、「いつも笑顔でいることができる」「人見知りせず積極的に人と関わる」「楽しい雰囲気をつくりだすことができる」「誰とでもうまくやっていくことができる」など、自ら積極的に人と接し、明るい雰囲気を生み出していく行動特徴に関するものであるため、外向性因子(7項目)と呼ぶことにした。第3因子は「自分の意見や考えをわかりやすく人に伝えることができる」「自分の感情をうまく伝えることができる」などコミュニケーションの送り手として考えや感情を表現し伝えることができるかどうかに関するもので、表出因子(5項目)と呼ぶことにした(表1)。Cronbachの α 係数は、 $\alpha = .820$ (相手志向性因子)、 $\alpha = .795$ (外向性因子)、 $\alpha = .790$ (表出因子)であった。それぞれの項目の合計を下位尺度得点とした。

コミュニケーションによってストレスを感じる頻度については、因子分析(主因子法、プロマックス回転)の結果、固有値の減衰状況および解釈可能性から橋本²¹⁾と同様の3因子が仮定され、1つの因子に因子負荷量.30未満の項目、また2つ以上の因子に.30以上の因子負荷量を示す因子を除外し25項目で再度因子分析を行った(表2)。その結果、第1因子は、「会話中、何をしゃべったらいいのかわからなくなった」や「知人が自分のことをどう思っているのか気になった」を含み、自らのコミュニケーションの仕方に不安や不十分さを感じ自信がもてない様子を反映していた。第2因子は「知人とけんかをした」「知人から責められた」を含み、相手から不快な言動を受けたり、相手との間に何らかの衝突が生じていることがストレスになる状況と関連していた。また第3因

表1 コミュニケーション能力尺度の因子分析結果 (主因子法, プロマックス回転)

質問項目	因子			共通性
	第1因子 相手 志向性	第2因子 外向性	第3因子 表出	
話している相手の気持ちのちょっとした変化を感じる	.682			.451
その場の雰囲気を読むことができる	.665			.515
相手の気持ちを察することができる	.642			.391
相手の話をじっくりと聴くことができる	.624			.370
相手に気配りをすることができる	.580			.367
相手や状況に応じて表現を選んで話す	.506			.338
感情をコントロールすることができる	.478			.266
相手の話す内容を正確に理解しようと努める	.450			.234
適度なあいづちをうつことができる	.442			.318
相手が自分の言葉をどう解釈するか考えながら話す	.425			.254
いつも笑顔でいることができる		.744		.519
人と話していて話題が途切れない		.706		.544
人見知りせず積極的に人と関わる		.614		.464
楽しい雰囲気を作り出すことができる		.566		.416
誰とでもうまくやっていくことができる		.561		.325
誰に対しても分け隔てなく接する		.485		.354
好奇心旺盛である		.380		.200
自分の意見や考えをわかりやすく人に伝えることができる			.818	.654
伝えたいことを言葉で表現することができる			.669	.630
自分の感情をうまく伝えることができる			.636	.530
語彙が豊富である			.618	.379
話題が豊富である			.310	.216
因子寄与 (回転後)	4.325	3.988	3.689	
因子寄与率	25.612	8.172	5.921	
累積寄与率	25.612	33.785	39.706	
因子間相関	第1因子	第2因子	第3因子	
	相手志向性	外向性	表出	
		.400	.385	
			.424	

子は「嫌いな人と会話した」「無理に相手に合わせた会話をした」を含み、相手に気を使うことがストレスとなる状況を反映していると考えられた。因子名は橋本²²⁾に準じて、第1因子を対人劣等因子、第2因子を対人葛藤因子、第3因子を対人摩擦因子と呼ぶことにした⁽¹⁾。それぞれの項目の合計を下位尺度得点とした。

コミュニケーションの意欲は、因子分析 (主因子法, プロマックス回転)の結果2因子が得られ、第1因子(4項目)は「人とコミュニケーションすることが好きだ」などコミュニケーションに対する積極的な姿勢を表す項目から構成されることから、肯定的態度因子と名づけた。第2因子(3項目)は「なるべく人とはつきあいたくない」「人とのコミュニケーションは自分を疲れさせる」などコミュニケーションを避けたり煩わしく思う項目を含むため、否定的態度因子と呼ぶことにした(表3)。Cronbachの α 係数は、 $\alpha = .712$ (肯定的態度因子)、 $\alpha = .695$ (否定的態度因子)であった。またそれぞれの項目の合計を下位尺度得点とした。

コミュニケーションでストレスを感じた場合、そのストレスに対し実際にどのような対処を行っているのかについては、主因子法, プロマックス回転により因子分析を行い、固有値の減衰状況および解釈可能性から7因子

が仮定された。因子負荷量が.30未満の項目、また2つ以上の因子に.30以上の負荷を持つ項目を削除し37項目について再度因子分析を行い、表4の結果を得た。

第1因子(7項目)には「これまでの経験を思い出して解決方法を考える」「相手の気持ちになって考えてみる」など問題の原因を探り解決することによりストレスを低減していこうとする対処が見出されたので、問題解決因子と名づけた。第2因子(8項目)は「何を言われても聞き流す」「深刻に受け止めないようにする」「こんな悩みはちっぽけな悩みだと思う」などの項目が含まれ、問題に向き合うのではなく、むしろその問題は自分にとって大きな脅威ではないと自分に言い聞かせることでストレスを和らげようとしているので、認知的緩和因子と呼ぶことにした。第3因子(7項目)は、別の行動や想像によりストレス状態から気持ちを逸らすことによるストレス対処であるため気晴らし因子と名づけた。第4因子(6項目)は、「その人とうまく付き合うことをあきらめる」「その人と接しないようにする」「ひきこもる」のように接触を絶つ方略と「相手にされたことと同じことをして相手にも不快感を与える」「心の中で相手の悪口を言う」ことで実際に、または気持ちの中でやり返すという、一見相反する方略が混在する因子となった。しか

表2 ストレス遭遇頻度尺度の因子分析結果 (主因子法, プロマックス回転)

質問項目	因子			共通性
	第1因子 対人劣等	第2因子 対人葛藤	第3因子 対人摩擦	
会話中、何をしゃべったらいいのかわからなくなった	.853			.647
知人が自分のことをどう思っているのか気になった	.838			.577
相手が嫌な思いをしていないか気になった	.809			.562
会話中にきまづい沈黙があった	.757			.566
周りの人から疎外されていると感じるようなことがあった	.658			.522
知人とどうつきあえばいいのかわからなくなった	.607			.529
親しくなりたい相手となかなか親しくなれなかった	.584			.365
自分の言いたいことが、相手にうまくつたわらなかった	.459			.399
知人に対して劣等感を抱いた	.403			.373
知人とけんかした		.769		.456
知人から責められた		.741		.505
知人に誤解された		.638		.473
知人に軽蔑された		.572		.322
知人に嫌な顔をされた		.571		.463
知人に嫌な思いをさせた		.536		.473
知人が無責任な行動をした		.352		.307
知人と意見が食い違った		.347		.266
嫌いな人と話をした			.820	.523
無理に相手に合わせた会話をした			.732	.530
自慢話と愚痴など、聞きたくないことを聞かされた			.599	.365
あまり親しくない人と会話をした			.531	.376
上下関係に気を使った			.498	.361
テンポの合わない人と話した			.464	.447
同じことを何度も言われた			.374	.251
知人に深入りされないう気を使った			.300	.247
因子寄与 (回転後)	7.125	5.930	5.589	
因子寄与率	33.002	5.711	4.907	
累積寄与率	33.002	38.712	43.619	
因子間相関 第1因子 対人劣等		.596	.576	
第2因子 対人葛藤			.543	

表3 コミュニケーションの意欲尺度の因子分析結果 (主因子法, プロマックス回転)

質問項目	因子		共通性
	第1因子 肯定的態度	第2因子 否定的態度	
人とコミュニケーションすることが好きだ	.880		.792
わずらわしいこともあるかもしれないがいろいろな人と関わりあっていきたい	.663		.466
人とのコミュニケーションは自分を豊かにする	.590		.307
コミュニケーションで少し嫌な思いをしても立ち直っていける	.404		.174
なるべく人とはつきあいたくない		.927	.846
仲のよい友人達とだけつきあっていければいい		.563	.357
人とのコミュニケーションは自分を疲れさせる		.521	.247
因子寄与 (回転後)	2.070	1.856	
因子寄与率	33.867	11.710	
累積寄与率	33.867	45.577	
因子間相関 第1因子 肯定的態度		-.480	

しいずれの対処方略も、友好的な関係の継続や発展を望んでいるのであれば選択しない方略であると考えられるため、関係放棄因子と呼ぶことにした。第5因子(4項目)は「この経験から何かを学ぶと思うようにする」「自分とは違う考え方があることを楽しむ」のようにストレスフルな状況を前向きに捉えることによる対処と考え、ポジティブな受けとめ因子と名づけた。第6因子(3項

目)に含まれる項目は「がまんする」「自分を責める」などストレスを低減するのではなく、自分一人でストレスの原因を背負おうとすることから自己犠牲因子とした。第7因子(2項目)は友人や家族の情緒的援助を得ることによる対処であるため、ソーシャルサポート因子と呼ぶことにした。Cronbachの α 係数は、 $\alpha = .808$ (問題解決因子)、 $\alpha = .772$ (認知的緩和因子)、 $\alpha = .765$ (気晴ら

表4 ストレス対処尺度の因子分析結果（主因子法、プロマックス回転）

質問項目	因子							共通性
	第1因子 問題解決	第2因子 認知的 緩和	第3因子 気晴らし	第4因子 関係放棄	第5因子 ポジティブな 受けとめ	第6因子 自己犠牲	第7因子 ソーシャル サポート	
これまでの経験を思い出して解決方法考える	.707							.478
相手をよく理解しようとする	.632							.578
相手の気持ちになって考えてみる	.629							.458
自分のとった方法を反省し、違う方法を試す	.600							.376
相手を不快にしていたら、謝る	.566							.385
問題の原因は何かを考える	.486							.242
相手ともしっかりコミュニケーションをとろうと努力する	.432							.375
何を言われても聞き流す		.704						.460
気にしないようにする		.647						.400
深刻に受け止めないようにする		.633						.458
何とかかなと思うようにする		.587						.462
こんな悩みはちっぽけな悩みだと思う		.474						.394
こういうこともある、こういう人もいると考える		.419						.403
時間が解決してくれると思うようにする		.342						.248
自分は自分らしくあればいいと思う		.341						.287
楽しみにしている予定や計画を思い浮かべる			.788					.578
別のことを考えて気を紛らわす			.767					.550
音楽や読書、DVDなどに没頭する			.548					.398
自分の好きなことをして気分転換する			.518					.440
忘れるよう努力する			.464					.393
睡眠をとる			.395					.302
思いっきり泣く			.333					.206
その人とうまく付き合うことをあきらめる				.815				.664
理解したり、理解されることをあきらめる				.719				.527
その人と接しないようにする				.624				.385
相手にされたことと同じことをして、相手にも不快感を与える				.558				.401
ひきこもる				.454				.341
心の中で相手の悪口を言う				.434	-.303			.357
この経験から何かを学ぶと思うようにする					.789			.705
人間として成長すると思うようにする					.731			.714
この経験を反省し、次にいかそうと思う					.700			.659
自分とは違う考え方があることを、楽しむ					.643			.429
がまんする						.677		.363
自分を責める						.653		.540
自分がとった行動や態度を後悔する						.585		.468
家族や友人に愚痴を言う							.890	.724
家族や友人に相談する							.648	.580
因子寄与（回転後）	4.456	3.580	4.131	3.151	4.230	2.147	2.324	
因子寄与率	16.438	10.430	5.439	3.792	3.502	2.919	2.700	
累積寄与率	16.438	26.868	32.307	36.099	39.601	42.520	45.220	
因子間相関								
第1因子 問題解決		.176	.295	-.255	.506	.229	.249	
第2因子 認知的緩和			.429	.184	.184	.044	.160	
第3因子 気晴らし				.136	.328	.205	.324	
第4因子 関係放棄					-.233	.145	.002	
第5因子 ポジティブな受けとめ						.269	.299	
第6因子 自己犠牲							.209	

し因子), $\alpha = .770$ (関係放棄因子), $\alpha = .850$ (ポジティブな受けとめ因子), $\alpha = .667$ (自己犠牲因子), $\alpha = .646$ (ソーシャルサポート)であった。それぞれの下位尺度項目の合計を下位尺度得点とした。

コミュニケーション能力尺度及びストレス遭遇頻度尺度について、性差の検討のために *t* 検定を行ったところ、外向性において女性が高く、また対人葛藤において男性が高い傾向が認められた。しかしそれ以外の下位尺度、および相手志向性、外向性、表出それぞれの尺度得点を合計したコミュニケーション能力全体についても性差は認められなかったため、本稿の分析の範囲では性差の影響

は小さいと考え、以降の分析は男女を分けずに行った。

3.2 コミュニケーション能力とコミュニケーションストレス遭遇頻度の関連

コミュニケーション能力の高低とコミュニケーションによってストレスを感じる頻度に関連はないとの仮説を検証するため、コミュニケーション能力下位尺度及びストレス遭遇頻度下位尺度の相関を見た(表5)。

外向性は対人劣等、対人葛藤、対人摩擦のすべてに有意な負の相関 ($p < .01$, $p < .01$, $p < .05$) が見られた。表出は対人劣等と有意な負の相関 ($p < .01$) が見られた

表5 コミュニケーション能力下位尺度とストレス遭遇頻度下位尺度の尺度間相関

尺度	対人劣等	対人葛藤	対人磨耗
相手志向性	-.171*	-.171*	-.079
外向性	-.308**	-.211**	-.167*
表出	-.278**	-.131	.039

** p<.01 * p<.05

が、対人葛藤や対人磨耗とは相関がなかった。相手志向性についても対人劣等や対人葛藤とは有意な負の相関(p<.05)が見られる一方で、対人磨耗との相関はなかった。

3.3 ストレス対処方略とコミュニケーション意欲の関連

コミュニケーションで様々なストレスを感じたとしても、Lazarus and Folkman による心理学的ストレスモデルが示すように、何らかの対処をすることによりストレスを低減していくことができる²³⁾。またそうすることが精神的健康維持にもコミュニケーションの意欲維持にも重要であるに違いない。そこでコミュニケーションでストレスを感じたとき、どのような対処を行う傾向があるか、またそれらの対処方略の選択が意欲とどう関連しているかを見ることにした。まずストレスの種類により対処方略が異なるかどうかを確かめるために、ストレス遭遇頻度下位尺度とストレス対処下位尺度の相関を求めた(表6)。

関係放棄がいずれのコミュニケーションストレスとも有意な正の相関を示し(p<.01)、自己犠牲が対人劣等や対人葛藤に対して有意な正の相関(p<.01, p<.05)、気晴らしが対人劣等と有意な正の相関(p<.05)があった

が、それ以外は関連が見出されなかった。これらの結果から、ストレスに遭遇する頻度が増えるとそれがどのような種類のストレスであっても、相手との友好的な関係を断つことになるかもしれない対処方略が用いられたり、ストレスの種類によっては、自分一人でストレスの原因を背負う方略を選ぶ傾向があることが明らかになった。ただし今回のデータでは、同じストレスに何度くらい遭遇した時にその対処を用いるかを聞いていないため、最初からこの対処を選んでいるのか、それとも繰り返し遭遇したため最後の手段としてこれらの方略を選んだのかは不明である。

関係放棄や自己犠牲という対処方略の選択とコミュニケーションの意欲の関連については、2.3で述べたように、コミュニケーション能力を統制変数とした偏相関を調べた(表7)。

その結果、コミュニケーションへの肯定的態度に対しては、問題解決とポジティブな受けとめが有意な正の相関(p<.01)、ソーシャルサポートも有意な正の相関(p<.05)、関係放棄が有意な負の相関(p<.01)を示した。コミュニケーションへの否定的態度については、関係放棄が有意な正の相関(p<.01)、ソーシャルサポート、ポジティブな受けとめ、気晴らしが有意な負の相関(p<.01, p<.05, p<.05)を持つという結果が得られた。それ以外は相関が認められなかった。

3.4 コミュニケーション能力とストレス対処の関連

ストレス対処方略の選択とコミュニケーションの意欲との関係は確認できたが、どのようなストレス対処方略を選ぶかはコミュニケーション能力の高低と関係しているのだろうか。言い換えれば、コミュニケーション能力

表6 ストレス遭遇頻度下位尺度とストレス対処下位尺度の尺度間相関

	問題解決	認知的緩和	気晴らし	関係放棄	ポジティブな受けとめ	自己犠牲	ソーシャルサポート
対人劣等	-.025	.102	.176*	.500**	.025	.309**	.149
対人葛藤	.000	.033	.072	.327**	.010	.176*	.076
対人磨耗	-.013	.113	.110	.389**	.038	.051	.071

** p<.01 * p<.05

表7 ストレス対処下位尺度と意欲下位尺度の偏相関

統制変数	ストレス対処	肯定的態度	否定的態度
コミュニケーション能力 ^(注)	問題解決	.236**	-.116
	認知的緩和	.060	.087
	気晴らし	.061	-.172*
	関係放棄	-.261**	.216**
	ポジティブな受けとめ	.201**	-.199*
	自己犠牲	.005	-.097
	ソーシャルサポート	.153*	-.286**

** p<.01 * p<.05

(注) 相手志向性、外向性、表出の下位尺度得点を合計したもの

表 8 相手志向性上位群と下位群におけるストレス対処方略の平均値と標準偏差

ストレス対処方略	平均値		標準偏差		t 値
	上位群	下位群	上位群	下位群	
問題解決	24.58	20.48	3.76	3.34	4.10***
認知的緩和	22.37	20.65	4.56	4.55	1.37
気晴らし	21.67	20.42	3.88	4.66	1.06
関係放棄	10.63	13.68	3.47	4.01	2.94**
ポジティブな受けとめ	12.48	10.23	2.71	3.57	2.59*
自己犠牲	8.81	9.46	2.09	2.14	1.11
ソーシャルサポート	5.67	4.96	1.73	1.56	1.55

*** p<.001 ** p<.01 * p<.05

表 9 外向性上位群と下位群におけるストレス対処方略の平均値と標準偏差

ストレス対処方略	平均値		標準偏差		t 値
	上位群	下位群	上位群	下位群	
問題解決	24.28	20.62	3.71	2.71	4.62***
認知的緩和	22.23	22.26	4.70	3.82	0.04
気晴らし	20.84	19.18	4.82	4.72	1.43
関係放棄	9.58	14.35	2.66	3.59	6.29***
ポジティブな受けとめ	12.90	10.32	2.84	3.31	3.44**
自己犠牲	11.00	12.32	2.45	2.67	2.09*
ソーシャルサポート	5.77	5.03	1.69	1.70	1.82

*** p<.001 ** p<.01 * p<.05

表 10 表出上位群と下位群におけるストレス対処方略の平均値と標準偏差

ストレス対処方略	平均値		標準偏差		t 値
	上位群	下位群	上位群	下位群	
問題解決	24.35	20.88	4.48	3.42	2.95**
認知的緩和	23.71	22.32	4.10	4.87	1.04
気晴らし	22.19	19.80	3.70	4.66	1.90
関係放棄	10.10	12.96	2.96	3.18	3.14**
ポジティブな受けとめ	12.81	9.52	2.86	3.25	3.61**
自己犠牲	11.24	12.40	2.02	2.42	1.29
ソーシャルサポート	5.52	5.40	1.75	1.83	0.23

** p<.01 * p<.05

の高い人たちと低い人たちの間に、対処方略選択の違いがあるのだろうか。この点について、本研究ではコミュニケーション能力下位尺度得点の上位群と下位群を抽出し（平均値±1 SD）、それぞれの群におけるストレス対処方略下位尺度得点の平均値の差の検定を行った（表 8～10）。

相手志向性上位群が下位群より平均値が有意に高かったのは、問題解決 (t(49)=4.10, p<.001)、ポジティブな受けとめ (t(51)=2.59, p<.05) であり、下位群の平均値が有意に高かったのは、関係放棄 (t(50)=2.94, p<.01) であった。それ以外の下位尺度の平均値については差が認められなかった。

外向性の上位群が下位群より平均値が有意に高かったのは、問題解決 (t(64)=4.62, p<.001) とポジティブな受けとめ (t(67)=3.44, p<.01) であり、関係放棄 (t(66)=6.29, p<.001) と自己犠牲 (t(66)=2.09, p<.05) については下位群が高かった。それ以外の対処方略については差が認められなかった。

表出については、問題解決 (t(43)=2.95, p<.01) とポジティブな受けとめ (t(44)=3.61, p<.01) について上位群が下位群より有意に高く、関係放棄 (t(44)=3.14, p<.01) は下位群が上位群よりもより用いていることが確認された。それ以外の対処方略については違いが認められなかった。

IV. 考察

コミュニケーション能力の高低とストレスを感じる頻度の関連性については、下位尺度ごとの相関を見た結果、対人劣等は相手志向性、外向性、表出すべてと有意な負の相関がある一方、対人磨耗は相手志向性や表出と相関しないなど多様であることがわかり、本稿での仮説「コミュニケーション能力の高低とコミュニケーションによってストレスを感じる頻度に関連はない」を実証することはできなかった。しかし両者の関係を具体的に捉えることが可能になった。例えば自らのコミュニケーション

ンの仕方不安や不十分さを感じ自信がもてないことによって感じるストレスは、相手志向性、外向性、表出いづれのコミュニケーション能力の向上によっても低減していく一方で、相手に気をつかって気疲れすることによるストレスのように、コミュニケーション能力の向上だけでは避けることのできないストレスが存在することが確認された。また明るい雰囲気積極的にコミュニケーションできる人は、相手から不快な言動を向けられたり相手と衝突することによるストレスを感じる頻度も少ないが、そのようなストレスは、自分の考えや感情を表現できるなど送り手としての能力が高くて必ずしも少なくなるわけではないことも明らかになった。このことは、コミュニケーション能力をいかに向上させても、依然としてストレスを感じる事態に遭遇する可能性があることを示唆している。

コミュニケーションでストレスを感じる頻度が多いほど、それがどのような種類のストレスであっても、関係放棄という対処方略の選択が多くなることも明らかになった。3.3で述べたように今回の調査ではどの段階でこの対処を選択するのかを特定することはできないが、傷つくの恐れて人とのコミュニケーションを避けたり、煩わしさを避けて他者と深く関わらないと指摘される現代の対人関係のあり様を思い起こさせる結果となっている。

コミュニケーション能力の影響を取り除いた上でストレス対処方略とコミュニケーションの意欲の関係をみると、コミュニケーションに対する肯定的態度と正の相関を示したのは、問題解決やポジティブな受けとめという対処方略であり、関係放棄は逆に負の相関を示した。またソーシャルサポートは否定的態度に有意な負の相関があった。これらのことから、問題の原因を探り解決を試みたり、ストレスフルな状況を前向きに捉えてストレスを低減しようとするによりコミュニケーションへの意欲を維持していくことができる一方で、友好な関係の継続を放棄するような方略を選択している場合は意欲が低いことが明らかになった。また友人や家族などのソーシャルサポートを得ることができない人も、コミュニケーションへの意欲が低いこともわかった。

しかしこれらの結果から問題解決やポジティブな受けとめが常に有効なストレス対処方略であり、関係放棄が全く望ましくない対処方略だと結論づけることはできない。有効なストレス対処は個々のストレス状況に依存し、対処方略の組み合わせや実行を可能にするリソースの有無も影響するなど多くの要因が関連している²⁴⁾。したがってある特定の対処方略が望ましいとか、それを選択・実行できるからストレス対処能力が高いとは一概に

言えないのである。またストレス対処は単独の対処方略で行われるとは限らないため、単独の対処方略の選択だけを見てそのストレス低減効果を論ずることも適切ではない。しかしこのような限界を認識しつつも、本稿の調査結果から、関係放棄という対処方略だけを単独で用いることはコミュニケーション意欲の維持という観点からは決して望ましいものではないと言えるだろう。問題の解決やポジティブな受けとめという対処方略を取り入れ、関係放棄のような方略の使用を必要最小限に抑えることによって、意欲の維持につながる有効なストレス対処が行われていくのではないかと考える。

コミュニケーション能力とストレス対処方略の選択については、コミュニケーション能力のいずれの下位尺度においても、上位群は下位群に比べてコミュニケーションに対する肯定的態度と正の相関が確認されている問題解決やポジティブな受けとめという対処を多く使う一方で、関係放棄はより使わないという結果が得られた。個々の対処方略と意欲の相関は二要因間の関係にすぎないという限定はあるとしても、コミュニケーション能力の高い人たちはその能力の高さだけで意欲を維持しているのではなく、ストレス対処においても意欲につながるような対処を選択しているがゆえに意欲を維持していると想定することができる。また問題解決やポジティブな受けとめという対処方略を使用できることとコミュニケーション能力の高さには共通の特性的要因が関与していることも推測され、それらの特性的要因を探求していくことは、コミュニケーション能力のより深い解明にもつながるのではないかと考える。

V. 結語

本研究では、コミュニケーションの相互作用性や言語の不確定性という特徴のゆえに、コミュニケーション能力の高低とコミュニケーションによってストレスを感じる頻度に関連はないとの仮説をたて検証を試みた。仮説は証明されなかったが、気疲れによって生じるストレスなどコミュニケーション能力の向上によって必ずしも減ることのないストレスがあることが明らかになった。

また本研究では、ストレスフルな側面をもつコミュニケーションにおいても意欲を維持し対人関係を継続していくためには、コミュニケーション能力だけでなくストレスから自らを守り乗り越えていくためのストレス対処能力の高さも要求されると考え、コミュニケーション能力、ストレス対処、コミュニケーションの意欲の関連を調べた。

質問紙調査の回答を分析した結果、ストレスを感じる

頻度が増えると、関係放棄という対処方略の選択が増えること、そしてこのような対処はコミュニケーションに対する肯定的態度とは負の関係があるが、コミュニケーション能力が高い場合は、関係放棄という対処の選択は減り、肯定的態度と正の関係がある問題解決やポジティブな受けとめという対処方略を用いる傾向があることを見出した。コミュニケーション能力とストレス対処能力が関連し影響を与えあう関係であることを示唆したと言っている。

ストレスを低減するためには、さまざまな対処方略を組み合わせることが有効であることが示されている²⁵⁾にもかかわらず、本研究での調査では、個々の方略の使用のみに注目したために、状況に応じてそれらを組み合わせたり、時間の経過や対処の失敗などに対応して対処方略を切り替える柔軟な姿勢²⁶⁾をも含むストレス対処のプロセス全体をとらえることはできなかった。またコミュニケーション能力についても、限定された側面の評価に基づくものとなっている。コミュニケーション能力や対処方略と意欲の関連も、相関を見るにとどまり、それぞれが互いに、また意欲に対してどの程度影響を与えているのかは解明していない。

さまざまな背景と価値観をもつ個体が相互作用するコミュニケーションにおいては、コミュニケーション能力に加え、コミュニケーションストレスへの対処能力が重要な役割を担うことが解明できれば、対人関係の疲弊やコミュニケーションの回避という問題にも有効な手段を提示していけるのではないかと考える。今後は影響の程度を解明するための分析も行い、コミュニケーション能力、ストレス対処そしてコミュニケーションの意欲の関連のさらなる解明に取り組んでいきたい。

注

(1) 本稿では、因子分析によって抽出された因子数と内容が橋本²⁷⁾の結果と同様であったため、3因子とも橋本²⁸⁾の因子名を使用した。しかし因子名については引き続き検討が必要である。例えば対人葛藤因子の葛藤という言葉は、争いという意味の他に、「心の中に、それぞれ違った方向あるいは相反する方向の力があって、その選択に迷う状態²⁹⁾」という意味があり、慎重に読まなければ、あたかも相手の言動が原因で生じた心理的葛藤がストレスとなるような誤解を招くおそれがある。また対人磨耗という因子名については、質問項目を見る限りストレスは相手への気遣いであり、磨耗はその結果であるにもかかわらず、精神的な磨耗そのものがストレスであるという印象を与えてしまう可能性がある。

引用文献

- 1) 堀毛一也：社会的スキルとしての思いやり。現代のエスプリ 291：pp.151-152, 1991.
- 2) 後藤学：社会的スキルと苦手な・得意な対人場面。大坊郁夫（編著）社会的スキル向上を目指す対人コミュニケーション。東京：ナカニシヤ出版。p.18, 2005.
- 3) 田中健吾：心理学的ストレスモデルに関連する諸要因—ソーシャルスキル。小杉正太郎（編著）ストレス心理学 個人差のプロセスとコーピング。東京：川島書店。p.67, 2002.
- 4) 板場良久：コミュニケーション能力。小池生夫（編集主幹）井出祥子、河野守夫他（編）応用言語学辞典。東京：研究社。p.417, 2003.
- 5) 前掲4) p.417.
- 6) Leech G N: Principles of Pragmatics. London: Longman. p.30, 1983.
- 7) 大坊郁夫：社会的スキルを磨く 菊池章夫（編著）社会的スキルを測る KiSS-18 ハンドブック。東京：川島書店。pp.173-175, 2007.
- 8) 前掲1) pp.150-160.
- 9) 前掲2) pp.17-29.
- 10) 相川充：人づきあいの技術 社会的スキルの心理学。東京：サイエンス社。p.142, 2000.
- 11) Lazarus R S and Folkman S: Stress, Appraisal, and Coping. New York: Springer, pp.141-180, 1984.
- 12) 加藤司：対人ストレス過程の検証。教育心理学研究 49：295-304, 2001.
- 13) 町田佳世子：コミュニケーション遂行能力とストレスフルなコミュニケーション課題対処能力の関連。北海道東海大学高等教育研究 第2号：29-36, 2007.
- 14) 橋本剛：大学生における対人ストレスイベント分類の試み。社会心理学研究 13(1)：64-75, 1997.
- 15) 遠藤公久：ストレス。堀洋道（監修）、松井豊（編）心理測定尺度集Ⅲ—心の健康をはかる〈適応・臨床〉—。東京：サイエンス社。pp.4-6, 2001.
- 16) 前掲14) p.65.
- 17) 前掲14) p.65.
- 18) 前掲14) p.65.
- 19) 加藤司：大学生用対人ストレスコーピング尺度の作成。教育心理学研究 48：225-234, 2000.
- 20) 中野敬子：ストレス・マネジメント入門。東京：金剛出版：pp.43-50, 2005.
- 21) 前掲14) pp.64-75.
- 22) 前掲14) pp.64-75.
- 23) 前掲11) pp.141-180, 1984.
- 24) 島津明人：コーピングと健康。小杉正太郎（編）ストレスと健康の心理学。東京：朝倉書店。pp.21-34, 2006.
- 25) Shimazu A and Kosugi S: Job stressors, coping, and psychological distress among Japanese employees: Interplay between active and non-active coping. Work and Stress 17: 38-51, 2003.
- 26) 加藤司：コーピングの柔軟性と抑うつ傾向との関係。心理学研究 72(1)：57-63, 2001.
- 27) 前掲14) pp.64-75.
- 28) 前掲14) pp.64-75.
- 29) 新村出（編）：広辞苑 第5版 東京：岩波書店, 1998.