

## 対人援助職者の感情状態と関連する 職業生活出来事の検討

森本 寛訓・神田 有希恵・長田 久雄

日本ヒューマン・ケア心理学会  
Japanese Psychological Academy for Human Care

原 著

## 対人援助職者の感情状態と関連する 職業生活出来事の検討<sup>†</sup>

森本 寛訓<sup>††\*</sup> • 神田 有希恵<sup>\*\*</sup> • 長田 久雄<sup>\*\*\*</sup>

### Work life events correlated to affective states of human care service professionals

Hiromichi Morimoto\*, Yukie Kanda\*\*, Hisao Osada\*\*\*

#### Abstract

Objectives: This study aimed to clarify how work life events relate to affective states of human care service professionals. Positive Work Life Events (PWLE) referred to positive-affect episodes; Negative Work Life Events (NWLE) referred to those deemed negative - both of which nurses and geriatric-/child-care workers experience.

Method: We surveyed these three human care service professions through an interview and questionnaires.

Results: In our first survey, we anticipated that PWLE and NWLE comprised of six areas in which episodes could be classified. However, in our second survey, we found it proper to compose PWLE and NWLE of just two areas: relationships with co-workers and occupational roles.

Conclusion: Using our data, we discussed the significance of PWLE and NWLE in maintaining affective states through relationships with co-workers and occupational roles.

Key words: work life events, human care service professionals, affective states.

少子・高齢化や生活習慣の変化に伴いこれまで以上に医療・福祉の充実が望まれている。医療・福祉は様々な社会的資源によって行われるが、これらの資源において看護や介護など、対人援助を職業として医療・福祉に貢献する人的資源を対人援助職者という。対人援助職者は疾患や障害を抱えた人々、さらには何らかの人的支援を必要とする

人々に対し、受容的態度を基本としながら (Biestek, 1957 尾崎・福田・原田訳 2006)、その問題を処理し、維持し、変化させる (田尾, 2001) といった対人援助に関する専門的技術を提供する従事者である。

医療・福祉の充実には対人援助の質を守り、より良質へと向上させることが不可欠である。そし

<sup>†</sup>本研究は文部科学省科学研究費補助金若手研究(B)(課題番号19730453)の助成を受けて行われた。

<sup>††</sup>本研究を行うにあたり吉武亜紀先生(川崎医科大学附属病院)と上田一宣先生(社会福祉法人玉島学園)に厚く御礼申し上げます。

\*川崎医療短期大学(Kawasaki College of Allied Health Professions)

\*\*府中市立湯が丘病院(Yugaoka Hospital)

\*\*\*桜美林大学(J.F. Oberlin University)

そのためには対人援助職者の感情をネガティブな状態ではなくポジティブな状態で維持する必要がある。なぜなら対人援助はそれに従事する人々、すなわち対人援助職者の行為そのものである。もし彼らの感情状態が維持されずネガティブになれば、受容的態度を取り難くなることや、対人援助技術を正確に行使できず様々なミスを引き起こして、対人援助の質が低下する危険性が予測されるからである。例えば対人援助職者によく見られる心身消耗状態としてバーンアウトがある。バーンアウトには情緒的消耗感という感情状態がネガティブになった症状と合わせて、脱人格化という症状もある。脱人格化は患者など対人援助の受け手に対する人格を無視した紋切り型の対応と定義されており（久保、2004）、対人援助の質が低下した状態を言い表している。さらに市川（2000）や Suzuki, Ohida, Kaneita, Yokoyama, Miyake, Harano, Yagi, Ibuka, Kaneko, Tsutsui, & Uchiyama (2004) は、対人援助職者による福祉施設での虐待や医療過誤は、その背景に感情状態を含む精神衛生面の悪化があると報告している。市川（2000）、 Suzuki et al. (2004) からも感情状態がネガティブになると対人援助の質が低下することが推察される。では対人援助職者の感情状態維持を検討するために、どのような点に着目する必要があるだろうか。

従来から対人援助職者の感情状態は彼らが職業生活で体験する出来事と密接に関連するといわれている。例えば対人援助職者は疾病や傷害を抱えた人々を援助するときに非常に深刻な職務内容を強いられ、過酷な感情体験をしてしまうことがある（真木・小西, 2005）。また近年、対人援助職と関係の深い職務特徴として紹介される感情労働は、先にも挙げたバーンアウトの要因として報告されている（萩野・瀧ヶ崎・稻木, 2004）。職務内容や感情労働といった職場で体験される出来事が対人援助職者の感情状態に及ぼす影響について

報告した研究は多数存在し、それらは一部を除いて職業生活上の出来事が感情状態をネガティブにすることを指摘している。いずれにしても対人援助職者の感情状態維持について検討するためには、対人援助職者がふだんの職業生活でどのような出来事を体験しているのか、具体的に把握する必要があるといえる。本研究では対人援助職者の感情状態と関連する職業生活上の体験を職業生活出来事（work life events）として取り上げる。

対人援助職者の職業生活出来事と感情状態との関連は、これまで主にストレス・モデル（林, 1990; Hurrell & McLaney, 1988）に沿って検討されてきた。ストレス・モデルは基本的に感情状態を含む心身が損なわれたネガティブな状態、すなわちストレス反応と、それを導くストレッサーとの因果関係を軸にしたモデルである。先行研究では対人援助職者が職業生活上で体験するストレッサーとして、職員間の関係に関する出来事や、患者や施設利用者との関係に関する出来事などが挙げられている（東口・森河・三浦・西条・田畠・中川, 1998；渡邊・田嶽, 2003；矢富・中谷・卷田, 1991）。また対人援助職者と関係の深いストレス反応としてはバーンアウトが代表的である。ストレス・モデルは職種ごとにストレッサーの内容を明らかにして一定の成果を挙げてきた。しかしこれらの成果は、対人援助職者の感情状態を維持する意義のひとつである対人援助の質の向上までを考慮すると必ずしも十分でない。はじめに述べたように対人援助はそれに従事する人々の行為そのものである。対人援助の質を守るために対人援助職者自身の感情状態がネガティブではない必要がある。ただし、より良質の対人援助は、対人援助職者の感情がネガティブではない、つまりストレス反応が無いときではなく、ポジティブな状態で維持されるときに行われるとして推察する。

現在までポジティブ感情（Positive Affect：以下PAとする）と対人援助の質との関係を検証し

た研究は見あたらない。しかしPAが個人の認知・行動面に肯定的な影響を与えることは多くの研究で報告されている（山崎, 2006）。対人援助の現場でPA状態でいることは、対人援助職者の受容的態度を効果的に支え、専門的技術の提供を円滑にして、対人援助の質を向上させると予測する。またPAと、それと同時に体験される職場での出来事との関連について検証した研究もこれまでほとんど行われていない。ストレス・モデル研究がストレッサーの内容を明らかにしたように、PAを導く可能性のある職業生活出来事の内容も明らかにすることは、より良質の対人援助を実現するのに十分な感情状態維持策の立案につながると考える。

以後、本研究では職業生活出来事のうち、ストレッサーのようにネガティブ感情（Negative Affect: 以下NAとする）と正の相関関係によって関連するものをネガティブ職業生活出来事（Negative Work Life Events: 以下NWLEとする）、またPAと正の相関関係によって関連するものをポジティブ職業生活出来事（Positive Work Life Events: 以下PWLEとする）と定義して論を進める。

## 本研究の目的と構成

本研究では対人援助職者のPA、NAと関連するPWLE、NWLEの内容を明らかにすることを目的とする。そこで本研究は以下のように構成した。

本研究は調査1と調査2で構成した。調査1では半構造化面接法および自由記述式調査法で得たエピソードを分類し、PWLE、NWLEを構造化してそれに基づく質問紙を作成した。調査2では調査1で作成した質問紙によってPWLE、NWLEの信頼性と構成概念妥当性を検討した。

さらにこの研究では調査1、2を通して、対人援助職者間で共通点が認められるPWLE、NWLEを抽出することも検討した。本研究では対人援助

職者の代表として医療分野より看護師を、福祉分野より介護サービス事業所職員（介護職員）と児童養護施設直接処遇職員（児童養護職員）を取り上げた。そして、これら三職種に共通する体験を“対人援助職者”の職業生活出来事として研究を進めた。ストレス・モデル研究を含む、対人援助の職場における感情状態について検討した研究は、現在まで各々の職種で行われてきた。これらの研究ではほぼ同じような成果が得られているものの、成果の共通部分については検討されていない。その理由に対人援助職は専門職であって、それぞれが自らの職域に特化しているため、独自性の強い研究成果が想定されてきたことが考えられる。しかし先ほどふれたバーンアウトや感情労働などは対人援助職者の感情状態と関係する職種間で共通の課題である。これらの課題に取り組むためにも対人援助職者に共通して体験される職業生活出来事の内容を明らかにするのは意義があると考える。今回の研究において看護師と介護職員および児童養護職員に共通して体験される職業生活出来事、すなわちこれら3職種間で共通点の認められるPWLE、NWLEを抽出することは、研究目的を達する際の重要な手続きとしたい。

以上より、本研究では対人援助職者間で共通点が認められ、かつ信頼性と構成概念妥当性が保証された職業生活出来事を、研究目的を満たすPWLE、NWLEの内容とする。

## 調査1

### 調査目的

看護師と介護職員および児童養護職員の各職種から得たPWLE、NWLEエピソードを分類し、職種間で共通する内容を構造化して、調査2で用いる質問紙を作成する。

### 方 法

調査期間 2007年6月下旬から2008年3月下旬

旬にかけて実施した。

**調査手続き** 調査は半構造化面接法もしくは自由記述式質問紙法で実施した。事前に調査対象者が従事する各病院・福祉施設の管理者に対し調査の説明を行い、同意を得た。面接は各病院・福祉施設の一室を借りて実施した。質問紙法調査時の調査票の配布と回収は留置法で行い、回収率は83%であった。

**調査対象者** 近畿・中国地方の病院4箇所、介護サービス事業所8箇所、児童養護施設3箇所に従事していた、看護師132人（男7人、女125人）、介護職員173人（男40人、女133人）、児童養護職員39人（男8人、女31人）を対象とした<sup>註1)</sup>。調査対象者の平均年齢は、看護師37歳（21歳-63歳）、介護職員34歳（19歳-69歳）、児童養護職員29歳（20歳-53歳）であった。

**調査内容** 面接法と質問紙法の両方とも以下の質問を用いて回答を求めた。PWLEについては“あなたがこれまで仕事をしていてポジティブな気持ちになった出来事にはどのようなことがありましたか。思い出せるエピソードをいくつかお教えください。”、NWLEは“あなたがこれまで仕事をしていてネガティブな気持ちになった出来事にはどのようなことがありましたか。思い出せるエピソードをいくつかお教えください。”であった。またポジティブな気持ち、ネガティブな気持ちについてでは、それぞれ“活気のある”、“不安な”といった例を付け説明した。

**PWLEおよびNWLEエピソードの分類と質問項目化** まず調査で得られたPWLEとNWLEに関するエピソードを項目化した。項目化する際にはそのエピソードが得られたときの状態をなるべくそのまま反映するようにした。次にエピソード項目を以下の(a)と(b)に沿って分類した。(a)初めに三職種のそれぞれにおいて、PWLE、

NWLE別にエピソード項目をいくつかの領域に分類した。分類を行う過程では、“各職種の職業生活に関する具体的な内容である”、“各職種の職業生活において一般的に体験される内容である”、“主述が明確である”、という基準を設け、これらを満たさないエピソード項目は分類から除外した。(b)その後、各職種で分類された領域において三職種に共通する領域をPWLEおよびNWLEの内容とした。共通領域を決定する際はそれぞれの職種で得られたエピソード項目がなるべく多く含まれるように配慮した。(a)と(b)は筆者と医療・福祉系大学教員5人（うち看護師経験者2人と介護職員経験者1人が含まれた）、介護職員経験者1人、児童養護職員1人、医療・福祉系大学院生2人の協議によって実施した。最後に以上で分類されたPWLE、NWLEの各領域に名称を付けるとともに、それぞれの領域を代表するエピソード項目をもとにPWLEとNWLEの内容をたずねる質問項目を作成した。この手続きは、まず筆者が質問項目を作成した後に、その内容的妥当性を大学教員3人（うち看護師経験者2人、介護職員経験者1人であった）と、介護職員経験者1人、児童養護職員経験者1人によって協議し、必要に応じて加筆、修正した。さらにこの手続きは“項目内容が具体的である”、“項目内容が三職種それぞれの職業生活を反映している”、“項目内容が他の項目と重複していない”、“ワーディングが対人援助職者にとってわかりやすい”、という基準を設けて実施した。

## 結果と考察

本調査で得られたエピソード項目数は、PWLEは看護師451件、介護職員576件、児童養護職員139件、NWLEは看護師494件、介護職員549件、児童養護職員150件であった。これらのエピソード

註1) 職種間の対象者数にばらつきがあるのは各職種の母数の大きさが異なるためである。ちなみに2008年において看護師は約88万人、介護職員（介護サービス事業所従事者のみ）約84万人、児童養護職員約1.5万人であった。調査2では対象者数が極端にばらつかないように努めた。

ド項目を分類した結果、PWLE、NWLEともに同じ名称をもつ 6 種の領域を三職種間で共通点が認められる内容とした。具体的には、職場での上司、同僚との関係にまつわるエピソードで構成される“職員間の関係”、患者や施設利用者など対人援助の受け手となる人々との関係にまつわるエピソードで構成される“被援助者との関係”、被援助者の表情や状態に関するエピソードで構成される“被援助者の状態”、被援助者の家族との交流に関するエピソードで構成される“被援助者の家族との関係”、職場における自身の役割にまつわるエピソードで構成される“職場での役割”、勤務時間や職務量にまつわるエピソードで構成される“職場環境”であった。

PWLE と同種の概念について検証した研究には看護師を対象とした齋藤・加世・富田（2007）があるが、他の職種については見られない。齋藤らは看護師のポジティブ感情の出現要因について 7 種の領域を報告している。彼女らが報告した 7 領域は、スタッフとの関係や患者とその家族との関係、患者の病状、看護師としての役割、職場環境について言及されており、PWLE の各領域とほぼ一致する内容であった。また NWLE と関わりのある先行研究には序論で述べたようにストレッサーに関する研究がある。国内における代表的研究として、看護師では東口他（1998）、介護職員は矢富他（1991）、児童養護職員であれば渡邊・田嶌（2003）が挙げられる。これら 3 件の研究で報告されたストレッサーと NWLE の 6 領域を比較すると、職員間の関係、被援助者との関係および職場環境については、いずれの研究もほぼ同様の内容を示すストレッサーを報告していた。さらに被援助者の状態は東口他（1998）と矢富他（1991）で、職場での役割は東口他（1998）と渡邊・田嶌（2003）、被援助者の家族との関係は渡邊・田嶌（2003）において内容が類似するストレッサーを報告していた。NWLE の各領域に該当しないス

トレッサーには、東口他（1998）の“医師との人間関係と看護職者としての自律性に関するストレッサー”、渡邊・田嶌（2003）の“他機関（児童相談所、学校など）とのかかわり”があった。これら 2 つは調査で得られたエピソード項目の中に類似するものもあったが、いずれも当該の職種に限定的であるとして除外されていた。

以上より PWLE と NWLE の 6 領域はこれまでの研究で報告されたものとほぼ同じ内容であり、対人援助職者が職場で体験する出来事として妥当な内容であると考えられる。ここまで結果をふまえ、6 領域ごとに PWLE、NWLE に関する質問項目を作成し、それぞれ 27 項目ずつ計 54 項目からなる質問紙を構成した。

## 調査 2

### 調査目的

まず調査 1 で作成した質問紙より得られたデータを用いて三職種間で共通点が認められる PWLE および NWLE の内容を、因子不变性という観点からより詳細に分析する。またこの分析過程で  $\alpha$  係数と 2 期にわたる調査データから相関係数を算出して PWLE、NWLE の信頼性を検討する。そして因子不变性と信頼性が確認された PWLE、NWLE と PA、NA の相関関係を分析し、構成概念妥当性を検討する。

### 方 法

**調査期間** 5 週間の間隔を空け 2 期にわたり実施した。第 1 期調査は 2008 年 9 月上旬から同年 10 月上旬、第 2 期調査は 2008 年 10 月下旬から同年 11 月下旬にかけて行われた。

**調査手続き** 本調査は質問紙法によって実施した。事前に調査対象者が従事する各病院・福祉施設の管理者に対し調査の説明を行い、同意を得た。調査票の配布と回収は各病院・福祉施設の要望に

よって留置法もしくは郵送法で実施した。回収率は、第1期調査では89%、第2期調査では84%であった。

**調査対象者** 近畿・中国地方の病院7箇所、介護サービス事業所7箇所、児童養護施設13箇所に従事していた看護師と介護職員および児童養護職員を対象とし、調査を実施した。第1期調査では看護師346人、介護職員232人、児童養護職員246人、合計824人を、第2期調査では看護師241人、介護職員220人、児童養護職員232人、合計693人を調査対象者とした。調査対象者の性別と年齢の詳細はTable 1に掲載した。

**調査内容** 調査票の内訳は(a)から(c)の通りであった。(a) フェイスシートでは性別、年齢、現職場での勤続年数等の基本属性をたずねた。(b) PWLEとNWLEについては調査1で作成した質問紙を用いた。各質問項目について最近半年間の体験頻度を3件法(0:なかった、1:ときどきあった、2:よくあった)、快不快度を4件法(0:とても不快であった、1:やや不快であった、2:やや快であった、3:とても快であった)で評定させた。(c) PA、NAを測定する質問紙と

して日本語版PANAS(佐藤・安田、2001)を用いた。日本語版PANASはPA、NAをそれぞれ8項目で測定する2つの下位尺度で構成されていた。本調査では最近1週間の職場における自身の状態について4件法(0:なかった、1:たまにあった、2:ときどきあった、3:よくあった)で回答を求めた。

**データの整理** PWLEとNWLEについて得られた素点は、そのまま以後の分析で用いた。PA、NAについては日本語版PANASの各下位尺度で得られた素点を合計し、0点から24点の範囲で得点化した。

## 結果

### PWLEとNWLEの因子不变性と信頼性について

調査1では看護師と介護職員および児童養護職員のエピソードを分類し、三職種に共通するPWLEおよびNWLEの6領域を構造化した。本調査ではこれら6領域が三職種において不变な因子であると予測した。そこでPWLEとNWLE各6領域の因子不变性について、調査1で作成したPWLE、NWLE質問紙より得られた体験頻度の素点を用いて分析した。具体的には、まず(a)因

Table 1 本調査対象者の性別と年齢

職種	調査時期	人数	性別 <sup>a)</sup>		年齢 <sup>b)</sup>	
			男性	女性	平均値	幅
看護師	第1期	346	12	330	33	20-64
	第2期	241	10	230	34	20-64
介護職員	第1期	232	52	177	34	18-66
	第2期	220	50	168	35	19-66
児童養護職員	第1期	246	62	182	31	20-65
	第2期	232	63	166	31	20-61

<sup>a)</sup>性別の不明者数が第1期、第2期調査ごとに看護師は4人と1人、介護職員は3人と2人、児童養護職員は2人と3人いた。

<sup>b)</sup>年齢の平均値と幅は第1期、第2期調査ごとに年齢が明らかであった看護師339人と239人、介護職員224人と213人、児童養護職員241人と226人において算出した。

子分析の実行過程で一致係数を算出して因子不变性を探索的に分析した後に、(b) (a) の分析結果を構造方程式モデリングによる多母集団同時分析によって改めて確認した。さらに本調査では PWLE と NWLE の再検査信頼性も検討するために、これらの分析を第 1 期、第 2 期調査で得られたデータを通して実施した。よって第 1 期調査では PWLE, NWLE 質問紙各項目の体験頻度に有効回答を示した 675 人（看護師 297 人、介護職員 186 人、児童養護職員 192 人）のデータを、また第 2 期調査では第 1 期調査も通して同質問紙各項目の体験頻度に有効回答を示した 461 人（看護師 195 人、介護職員 132 人、児童養護職員 134 人）のデータを分析対象とした。

因子不变性について分析を行う前に PWLE、NWLE 質問紙の項目分析を行った。はじめに三職種を合わせた全体データにおいて、体験頻度の素点によってフロア効果と天井効果を確認した。その結果、第 1 期、第 2 期調査データとともにフロア効果が認められたのは 8 項目であった。天井効果については第 1 期、第 2 期調査データとも極端な偏りを示す質問項目は無いと判断した。次に各質問項目の快不快度の妥当性を以下の (a) から (c) で確認した。(a) 全体データにおいて各質問項目に対する体験頻度素点より、“1：ときどきあった”または“2：よくあった”と評定されたときのそれぞれで快不快度素点の平均値を算出した<sup>註2)</sup>。(b) この快不快度素点平均値を快不快度評定ポイント数（0 – 3）の平均値である 1.5 点を基準にして確認した。(c) そして第 1 期、第 2 期調査データとともに PWLE 項目では 1.5 点以下、NWLE 項目の場合は 1.5 点以上であるなら、その質問項目の快不快度は妥当ではないと判断した。結果として 1 項目を快不快度が妥当ではないとした。

以上の項目分析は三職種ごとのデータでも実施したが全体データとほぼ同じ結果が得られた。よってフロア効果が見られる 8 項目と快不快度が妥当ではない 1 項目の計 9 項目を除外したあと、PWLE 24 項目、NWLE 21 項目のそれぞれについて因子分析（主因子法、斜交プロクラステス回転）を実施し、一致係数を算出した。この分析の実行過程は次の 1 から 10 のとおりであった。特に 4 と 8 では因子負荷より Harman (1976, p.344) を参考にして一致係数を算出し、因子不变性を分析した。

1. はじめに調査 1 で分類した 6 領域より想定される単純構造をターゲット行列として作成する。
2. 1 (または 6、10) で作成したターゲット行列を用い、第 1 期調査の全体データに対して因子分析（主因子法、斜交プロクラステス回転）を行う。ここで因子分析では因子負荷.400 を基準とし、質問項目を取捨選択して、改めて単純構造を確定する。そしてこの単純構造をもとに再度ターゲット行列を作成する。
3. 2 で作成したターゲット行列を用い、第 1 期調査の三職種ごとのデータに対して因子分析（主因子法、斜交プロクラステス回転）を行う。
4. 2、3 で得られた因子負荷より、第 1 期全体データ-第 1 期看護師データ、第 1 期全体データ-第 1 期介護職員データ、第 1 期全体データ-第 1 期児童養護職員データという三つの対を作り、対になった同因子間で一致係数を算出する。そして算出された三つの一致係数がすべて.900 以上である因子は第 1 期調査データにおいて三職種間で不变であるとする。
5. 三つの一致係数がすべて.900 以上であるか否かを確認し、すべて.900 以上であれば 7 に進み、そうでなければ 6 に進む。
6. 5 で三つの一致係数が.900 以上であった因

註2) 例えば質問項目 A について、“1：ときどきあった”と評定した対象者の A に対する快不快度素点平均値と、“2：よくあった”と評定した対象者の A に対する快不快度素点平均値をそれぞれ算出した。

子から想定される単純構造をターゲット行列として作成し、2に戻る。

7. 2で作成したターゲット行列を用い、第2期調査の全体データと三職種ごとのデータに対して因子分析（主因子法、斜交プロクラステス回転）を実施する。

8. 2と7で得られた因子負荷より、第1期全体データ-第2期全体データ、第1期全体データ-第2期看護師データ、第1期全体データ-第2期介護職員データ、第1期全体データ-第2期児童養護職員データという四つの対を作り、対になった同因子間で一致係数を算出する。そして算出された四つの一致係数がすべて.900以上である因子は、第1期、第2期調査のデータを通して三職種間で不变であるとする。

9. 四つの一致係数がすべて.900であるか否かを確認し、すべて.900以上であれば分析を終了し、そうでなければ10に進む。

10. 9で四つの一致係数が.900以上であった因子から想定される単純構造をターゲット行列として作成し、2に戻る。

以上の分析過程は、PWLEでは $1 \rightarrow 2 \rightarrow 3 \rightarrow 4 \rightarrow 5 \rightarrow 7 \rightarrow 8 \rightarrow 9 \rightarrow 10 \rightarrow 2 \rightarrow 3 \rightarrow 4 \rightarrow 5 \rightarrow 7 \rightarrow 8 \rightarrow 9$ 、NWLEでは $1 \rightarrow 2 \rightarrow 3 \rightarrow 4 \rightarrow 5 \rightarrow 6 \rightarrow 2 \rightarrow 3 \rightarrow 4 \rightarrow 5 \rightarrow 7 \rightarrow 8 \rightarrow 9 \rightarrow 10 \rightarrow 2 \rightarrow 3 \rightarrow 4 \rightarrow 5 \rightarrow 7 \rightarrow 8 \rightarrow 9$ であった。そして分析結果より、PWLEは職員間の関係と職場での役割の2因子、NWLEは職員間の関係と職場での役割および職場環境の3因子で因子不变性が認められた<sup>註3)</sup>。Table 2には因子不变性が認められた各因子の質問項目を示した。当初、PWLEの職場での役割の質問項目である“職場スタッフに認められた”は、調査1ではPWLEの職員間の関係に含まれていた。しかし以上の分析で算出された因子負荷と項目内容を踏まえ、改めて職場での役割の構成項目とし

た。Table 2より、PWLE、NWLE各因子の $\alpha$ 係数にはやや低めの値も見られたが、“職場スタッフに認められた”以外の各質問項目は調査1で分類した領域、すなわち因子に収束していた。また第1期、第2期調査データより、因子ごとの素点合計点を用い算出したピアソンの積率相関係数から再検査による信頼性も全般的に確保されていると判断し、次の多母集団同時分析を実施した。

多母集団同時分析ではPWLEの職員間の関係と職場での役割、そしてNWLEの職員間の関係と職場での役割および職場環境について、それらの因子不变性を適合度指標によって確認した。多母集団同時分析による因子不变性の分析方法については狩野・三浦（2002, pp.185-191）と豊田（2003, pp.185-187；2007, pp.84-87）を参考にした。はじめに一致係数によって因子不变性が認められたPWLE、NWLEの各因子からモデル1、2を作成した。モデル1はPWLEの2因子を構造変数、各因子の質問項目を観測変数とし、構造変数から各観測変数に因子負荷に相当するパスをひいた。さらに構造変数間には共分散を、各観測変数には誤差変数を設定した。モデル2はNWLEの3因子を構造変数とし、観測変数、パス、共分散、誤差変数の設定はモデル1と同じにした。次にモデル1、2のパス、構造変数の分散共分散、誤差分散を三職種間で段階的に等値制約し多母集団同時分析を実施した。狩野・三浦（2002, p.216）はパスを等値制約したときに十分な適合度が得られれば因子不变性を認めてよいとしている。分析結果よりパスを等値制約したときのモデル1の適合度指標は、第1期調査データではGFI=.951、AGFI=.929、CFI=.941、RMSEA=.034、第2期調査データではGFI=.933、AGFI=.901、CFI=.939、RMSEA=.036、モデル2の第1期調査データではGFI=.916、AGFI=.885、CFI=.896、RMSEA=.042、第2

註3) “1”から“10”的因子分析実行過程において分析を終了する直前の“2”で得られたPWLE、NWLEの因子負荷をこの分析での典型例として付録に掲載した。

Table 2 PWLE, NWLE各因子の質問項目

因子名	質問項目
PWLE 職員間の関係 .735 .768 .625**	職場スタッフ間で気持ちを共有した 職場スタッフのサポートがあった 職場スタッフ間で協力しあった 職場のチームワークがよかったです
PWLE 職場での役割 .694 .710 .583**	自分の仕事の成果があがった 責任のある仕事を任された 困難な仕事をやり遂げた これまでできなかつた仕事ができた 職場スタッフに認められた
NWLE 職員間の関係 .720 .734 .627**	職場スタッフ間で連携がうまくいかなかつた 職場スタッフと仕事について意見が合わなかつた 職場スタッフが理不尽な態度をとった 職場スタッフが感情的な態度（“怒る” “イライラする”など）をとった
NWLE 職場での役割 .648 .640 .620**	仕事に関してミスを起こした 自分が理想とする仕事ができなかつた 仕事に関する知識・技術が未熟であった
NWLE 職場環境 .780 .769 .639**	勤務時間外まで仕事があつた 職場スタッフが足りていなかつた 多くの仕事を任された 十分な休み（“休日” “休暇” “休憩”など）がとれなかつた 時間に追われるよう仕事をした

注) PWLEはPositive Work Life Events, NWLEはNegative Work Life Eventsの略語である。また各因子名の下にある数値は、上段は第1期調査データによる $\alpha$ 係数、中段は第2期調査データによる $\alpha$ 係数、下段は第1期、第2期調査データから算出した相関係数である。

\*\* p<.01

期調査データではGFI=.916、AGFI=.886、CFI=.926、RMSEA=.033であった。モデル2のAGFIとCFIは若干低めであったがGFIとRMSEAは十分

な適合度を示していた。また他に等値制約を加えたときの適合度指標もモデル1、2の適合度が許容範囲にあることを示していた<sup>註4</sup>。よってモデル

1、2 の因子不变性、つまり PWLE は職員間の関係と職場での役割の、NWLE は職員間の関係と職場での役割および職場環境の因子不变性は改めて確認されたといえる。

調査 1 では PWLE と NWLE のいずれも 6 領域が予測されていた。しかし以上の分析結果から、PWLE では職員間の関係と職場での役割の 2 領域が、NWLE では職員間の関係と職場での役割および職場環境の 3 領域が三職種で共通点の認められる PWLE、NWLE の内容としてより妥当であると判断した。

**PWLE、NWLE の構成概念妥当性について** 前節で三職種間の因子不变性と信頼性が確認された PWLE、NWLE 各領域の構成概念妥当性を検討するため、PA、NA との相関関係を分析した。PWLE、NWLE はその定義より、それぞれ PA、NA と正の相関関係が予測される。そこで第 1 期、第 2 期調査データにおいて PWLE、NWLE 質問紙各領域の構成項目から体験頻度の合計点（PWLE、NWLE 得点）と PA、NA 得点によってピアソンの積率相関係数を算出した（Table 3 参照）。算出された相関係数はその絶対値 .300 を目安とし、特に  $r > .300$  であれば正の相関関係にあるとして確認した。するとまず第 1 期調査の三職種ごと、および三職種を合わせた全体データでは、いずれにおいても職員間の関係と職場での役割の PWLE 得点は PA 得点と、NWLE 得点は NA 得点と正の相関関係が確認された。さらにこれらの相関関係は第 2 期調査データでもほぼ同じように確認された。最後に職場環境の NWLE 得点は介護職員データの場合を除き、第 1 期、第 2 期調査の PA、NA 得点のいずれとも相関関係が確認されなかった。

以上の分析結果から、三職種ごと、および全体データのすべてで PA、NA と正の相関関係が認め

られたのは、職員間の関係と職場での役割の PWLE、NWLE であった。よって三職種を通して構成概念妥当性が保証される PWLE、NWLE の内容は職員間の関係と職場での役割の 2 領域であることが明らかになった<sup>註5</sup>。

## 考 察

本研究は対人援助職者の PA、NA と関連する PWLE、NWLE の内容を明らかにすることを目的とした。結果より、本研究の目的を満たす PWLE、NWLE の内容はいずれも職員間の関係と職場での役割であることが明らかになった。

初めに、職員間の関係の NWLE で代表される対人関係は、対人援助職者の感情状態をネガティブにするストレッサーとしてこれまで多くの研究で報告してきた。調査 1 では代表的研究として東口他（1998）と渡邊・田嶌（2003）、矢富他（1991）を紹介したが、これらの研究でも一貫して職員間の関係に類似するストレッサーが挙げられていた。ゆえにこの NWLE は対人援助職者の感情状態を考察する際に重要なポイントであるといえる。また PWLE としての職員間の関係は、いわゆるソーシャル・サポート機能を持つ職員関係のことであった。職場でのソーシャル・サポートが対人援助職者の感情状態と関連することは多数の先行研究で確認されている。ただし、これらは職場でのソーシャル・サポートが NA やストレス反応を軽減すると報告しているものがほとんどである。職員間の関係の PWLE のように PA と関連する職員間の関係について報告した研究は調査 1 で引用した齋藤他（2007）以外は見られず、未だ検討の余地があると思われる。

一方、職場での役割については調査 1 で紹介した PWLE、NWLE に関する先行研究でも同様の内容が報告されていた。職場での役割には PWLE、

註 4) モデル 1、2 のパス、構造変数の分散共分散、誤差分散のすべてを等値制約したときに、等値制約されたすべての変数は統計的有意 ( $p < .01$ ) になった。

註 5) 構成概念妥当性が保証された NWLE の職員間の関係と職場での役割の 2 領域について、改めて多母集団同時分析を行ったところ、三職種間の因子不变性を認めるのに十分な適合度が得られた。

Table 3 PWLE, NWLE と PA, NA の相関係数

因子	データ の職種	調査時期	PA	NA
PWLE 職員間の 関係	看護師	第1期	.355 **	.081
		第2期	.256 **	-.022
	介護 職員	第1期	.433 **	.007
		第2期	.462 **	-.061
	児童 養護 職員	第1期	.424 **	.047
		第2期	.319 **	-.078
	全体	第1期	.374 **	.043
		第2期	.318 **	-.068
PWLE 職場での 役割	看護師	第1期	.424 **	.225 **
		第2期	.443 **	.148 *
	介護 職員	第1期	.554 **	.191 **
		第2期	.580 **	.139 *
	児童 養護 職員	第1期	.420 **	.028
		第2期	.479 **	-.068
	全体	第1期	.453 **	.157 **
		第2期	.473 **	.066
NWLE 職員間の 関係	看護師	第1期	.078	.310 **
		第2期	.057	.440 **
	介護 職員	第1期	.084	.336 **
		第2期	.099	.391 **
	児童 養護 職員	第1期	.034	.413 **
		第2期	.000	.353 **
	全体	第1期	.069	.349 **
		第2期	.051	.396 **
NWLE 職場での 役割	看護師	第1期	.051	.493 **
		第2期	-.089	.591 **
	介護 職員	第1期	.187 **	.483 **
		第2期	.073	.508 **
	児童 養護 職員	第1期	-.076	.562 **
		第2期	.000	.567 **
	全体	第1期	.080 *	.502 **
		第2期	.010	.563 **
NWLE 職場 環境	看護師	第1期	.105	.164
		第2期	-.034	.242 **
	介護 職員	第1期	.098	.333 **
		第2期	.015	.306 **
	児童 養護 職員	第1期	.090	.206 **
		第2期	.097	.263 **
	全体	第1期	.083 *	.225 **
		第2期	.021	.279 **

注) PWLE と NWLE, PA, NA はそれぞれ, Positive Work Life Events, Negative Work Life Events, Positive Affect, Negative Affect の略語である。

\*\* p<.01, \* p<.05

NWLE ともに対人援助職者の感情状態との関連の深さがうかがわれる。先行研究以外で、対人援助職者の役割と感情状態について検証したもの一つに役割ストレス研究がある。職場での役割がもたらす葛藤や曖昧さ、過重さに言及し（田尾, 1986）、これから派生するストレスはバーンアウトの原因となることを指摘している（久保・田尾, 1991）。役割ストレスと職場での役割の PWLE、NWLE の内容を比較すると、PWLE は全く異なる内容であり、NWLE は一部を除いて異なるものであった<sup>註6</sup>。本研究で取り上げた職場での役割の PWLE、NWLE は、先行研究を踏襲しつつ、従来とは違った視点からも対人援助職者の感情状態維持を検討する手がかりを与えてくれるのではないだろうか。

ここまで職員間の関係と職場での役割の PWLE、NWLE について、その具体的な内容を述べた。これら 2 領域の PWLE、NWLE は対人援助職者にとって極めて重要な体験であると思われる。なぜなら対人援助は基本的に職員間で連携しなければ為し得ないし、職場で与えられた役割は被援助者の利害と直結するため常に果たすことが求められるからである。いずれも対人援助職であればどの職種でも共通して強く意識される出来事といえ、ゆえに本研究で共通点が認められる PWLE、NWLE として抽出されたと考えられる。また調査 2 では、職員間の関係と職場での役割の PWLE、NWLE 以外で、職場環境の NWLE も三職種間で共通点の認められる職業生活出来事として抽出されていた。Table 2 の質問項目にあるような勤務時間や職務量に関するネガティブな出来事は、調査 1 で紹介した研究でも取り上げられているように従来から対人援助職者がよく体験する出来事として指摘されている。従って職場環境の NWLE は、職員間

の関係や職場での役割と同じように対人援助職者にとってふだんから意識される出来事であると考えられる。ただし、この NWLE は調査 2 において介護職員以外の職種で NA と正の相関関係になかったため、構成概念妥当性が保証されず、本研究の目的を満たす NWLE として認められなかった。この点は後節で今後の課題としてふれる。

序論では対人援助職者の感情状態維持を検討する際に NWLE だけでなく PWLE にも着目する必要性を述べた。そのため本研究では PWLE と NWLE の両方について調査し、それぞれの構成概念妥当性を検討するために PA、NA との関連を分析した。その結果、三職種および三職種を合わせた全体データを通して、職員間の関係と職場での役割の PWLE、NWLE がそれぞれ PA、NA と正の相関関係にあった。この相関関係は PWLE と NWLE の定義、そして質問項目が作成された過程を考慮すると当然の結果といえるが、より詳細に確認すると、Table 3 から PWLE は PA、NA のうち PA のみと、NWLE は PA、NA のうち NA のみと相関関係にあることがわかる。日常生活出来事 (life events) の先行研究では、一般的にポジティブな出来事は PA のみに、ネガティブな出来事は NA のみに影響することが報告されている (Zautra & Reich, 1983; Reich, Zautra, & Davis, 2003)。これは PA、NA の発生に BAS<sup>註7</sup> (Behavioral Activation System)、BIS (Behavioral Inhibition System) という互いに独立した機序が想定されるからである (Watson, Wiese, Vaidya, & Tellegen, 1999)。ちなみに BAS はオペラント条件づけにおける強化事態で、BIS は罰事態で活性化し、それぞれ PA、NA の産出に寄与することが報告されている (安田・佐藤, 2002)<sup>註8</sup>。本研究で確認された PWLE、NWLE と PA、NA の相関関係は以上か

註 6) 田尾 (1986) では役割過重を測定する質問項目として “今もっている知識や技術では、とてもたち打ちできないことがある。” を挙げており、これは NWLE の職場での役割における “仕事に関する知識・技術が未熟であった” と内容が類似しているといえる。ただし役割過重の他の質問項目は、NWLE の職場環境における質問項目と内容が類似していた。

註 7) Watson et al.(1999)では “BAS” を “BFS(Behavioral Facilitation System)” として紹介している。

らも妥当な結果であるといえる。そしてこの結果はPWLEの内容を明らかにする重要性を示唆するものである。対人援助職者が職場においてPA状態であることが対人援助の質の向上に必要であるのは序論で述べたとおりである。これまで対人援助職者の職業生活出来事と感情状態との関連はストレッサーの観点、すなわちNWLEの観点から検討されることが多かった。しかしNWLEのみに着目していってはPA状態について検討できないことが今回の研究結果から推察される。対人援助の質の向上に対するPAの貢献可能性をふまえ、今後はNWLEに加えPWLEの観点からも検討すべきであろう。

最後に、本研究ではPA、NAと関連し、かつ看護師と介護職員および児童養護職員の三職種間で共通点が認められる職場での出来事を対人援助職者のPWLE、NWLEとして焦点を当てた。これまで対人援助職者の職場における感情状態については各職種で別々に議論されてきた。しかし対人援助職者にはバーンアウトや感情労働といった共通の課題がある。これらの課題を、職員間の関係や職場での役割に関するPWLE、NWLEをキーワードとし、職種を超えて議論することは意義があるといえよう。そして議論によって生まれた知見を共有し、活かすことで、対人援助職者共通の課題の解決に寄与できると考える。

**今後の課題** この研究では対人援助職の感情状態と関連する職業生活出来事を検討する際に看護師と介護職員および児童養護職員の三職種のみを対象にした。もちろん対人援助職はこれら三職種に限らない。本研究で取り上げたPWLEとNWLEの一般性はこれから検証を重ねていく必要がある。また調査1で分類したPWLE、NWLEの6領域のうち、職員間の関係と職場での役割以外は、

職種間で因子不变性が確認できないか、もしくは三職種すべてを通してPA、NAと正の相関関係が認められず構成概念妥当性が保証されなかった。この理由として、職員間の関係と職場での役割以外のPWLE、NWLEは、それぞれの職種で自らの専門性が絡む独自性の強い内容であったことが考えられる。すなわち職員間の関係および職場での役割以外の領域は、自らの専門性によって各職種で体験内容が異なったか、また体験内容が同じであっても各職種の有する専門性が独自の感情体験を導いて本研究の目的を満たすPWLE、NWLEとして認められなかったものと思われる。そして本研究では職場環境のNWLEが上述したケースのひとつに当たるといえる。対人援助職者の専門性によるPWLE、NWLEの独自性の検討は今後の課題としたい。

---

註8) BAS-BIS理論はGray, J. A.によって報告され、当初BASは報酬と罰からの解放によって、BISは無報酬と罰によって活性化するとしていた(Fowles, 1987)。しかしその後修正が加えられ、現在ではBASは報酬のみにBISは罰にのみに感受性が高い動機づけシステムとして報告されている(安田・佐藤, 2002)。

Table 4 付録 PWLE 2因子の因子分析結果（典型例）

PWLE各領域と質問項目	因子負荷	
	I	II
I 職員間の関係		
職場スタッフ間で気持ちを共有した	0.478	0.158
職場スタッフのサポートがあった	0.629	-0.090
職場スタッフ間で協力しあった	0.733	-0.026
職場のチームワークがよかつた	0.622	0.039
II 職場での役割		
自分の仕事の成果があがった	0.065	0.547
責任のある仕事を任された	-0.028	0.591
困難な仕事をやり遂げた	-0.145	0.630
これまでできなかつた仕事ができた	0.038	0.422
職場スタッフに認められた	0.165	0.516
因子間相関		
I	1	
II	0.412	1

Table 5 付録 NWLE 3因子の因子分析結果（典型例）

NWLE各領域と質問項目	因子負荷		
	I	II	III
<b>I 職員間の関係</b>			
職場スタッフ間で連携がうまくいかなかつた	0.567	0.174	-0.040
職場スタッフと仕事について意見が合わなかつた	0.669	-0.037	-0.039
職場スタッフが理不尽な態度をとつた	0.644	-0.027	0.002
職場スタッフが感情的な態度（“怒る” “イライラする”など）をとつた	0.518	0.033	0.078
<b>II 職場での役割</b>			
仕事に関してミスを起こした	0.069	0.582	-0.059
自分が理想とする仕事ができなかつた	0.170	0.478	0.058
仕事に関する知識・技術が未熟であつた	-0.096	0.656	0.015
<b>III 職場環境</b>			
勤務時間外まで仕事があつた	-0.149	0.156	0.622
職場スタッフが足りていなかつた	0.011	-0.017	0.591
多くの仕事を任せられた	0.102	-0.165	0.645
十分な休み（“休日” “休暇” “休憩”など）がとれなかつた	0.037	-0.023	0.635
時間に追われるよう仕事をした	0.001	0.063	0.679
因子間相関	I	II	III
I	1		
II	0.330	1	
III	0.479	0.342	1

## 引用文献

Biestek, F. P. (1957). *The casework relationship*. Loyola university press. (バイスティック, F. P. 尾崎新・福田俊子・原田和幸(訳) (2006). ケースワークの原則 [新訳改訂版] 一援助関係を形成する技法— 誠信書

房)  
Fowles, D. C. (1987). Application of a behavioral theory of motivation to the concepts of anxiety and impulsivity. *Journal of research in personality* 21, 417-435.  
Harman, H. H. (1976). *Modern Factor Analysis* 3rd ed. University of Chicago Press, p. 344.

- 林峻一郎 (1990). ストレスとコーピング—ラザルス理論への招待— 星和書店 (Hayashi, S.)
- 東口和代・森河裕子・三浦克之・西条旨子・田畠正司・中川秀昭 (1998). 臨床看護職者の仕事ストレッサーについて—仕事ストレッサー測定尺度の開発と心理測定学的特性の検討— 健康心理学研究, 11, 64-72. (Higashiguchi, K., Morikawa, Y., Miura, K., Nishijo, M., Tabata, M., & Nakagawa, H. (1998). The job Stressor experienced by hospital nurses: Development of the nursing job stressor scale and examination of psychometric properties. *The Japanese Journal of Health Psychology*, 11, 67-72.)
- Hurrell, J. J. & McLaney, M. A. (1988). Exposure to job stress:A new psychometric instrument. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 14, 27-28.
- 市川和彦 (2000). 施設内虐待—なぜ援助者が虐待に走るのか— 誠信書房 (Ichikawa, K.)
- 狩野裕・三浦麻子 (2002). グラフィカル多変量解析(増補版) —AMOS, EQS, CALISによる 目で見る共分散構造分析— 現代数学社 pp. 185-191, 216. (Kano, Y. & Miura, A.)
- 久保真人 (2004). バーンアウトの心理学—燃え尽き症候群とは— サイエンス社 (Kubo, M.)
- 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, 412-431. (Kubo, M., & Tao, M. (1991). Burnout: Concepts and Methods. *Japanese Psychological Review*, 34, 412-431.)
- 真木佐知子・小西聖子 (2005). 援助者のストレス(二次的外傷性ストレス)とリスク管理(焦点PTSD(外傷後ストレス障害)とトラウマケア) 看護技術, 51, 970-973. (Maki, S. & Konishi, S.)
- 荻野佳代子・瀧ヶ崎隆司・稻木康一郎 (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, 371-377. (Ogino, K., Takigasaki, T., & Inaki, K. (2004). Effects of emotion work on burnout and stress among human service professionals. *The Japanese Journal of Psychology*, 75, 371-377.)
- Reich, J. W., Zautra, A. J. & Davis, M. (2003). Dimensions of Affect Relationships: Models and Their Integrative Implications. *Review of General Psychology*, 7, 66-83.
- 齋藤恵・加世亞矢子・富田真佐子 (2007). 臨床現場における看護師のポジティブ感情とその出現要因の構造化 看護学雑誌, 71, 912-917. (Saito, M., Kase, A. & Tomita, M.)
- 佐藤徳・安田朝子 (2001). 日本語版PANASの作成 性格心理学研究, 9, 138-139. (Sato, A., & Yasuda, A. (2001). Development of the Japanese version of Positive and Negative Affect Schedule (PANAS) scales. *The Japanese Journal of Personality*, 9, 138-139.)
- Suzuki, K., Ohida, T., Kaneita, Y., Yokoyama, E., Miyake, T., Harano, S., Yagi, Y., Ibuka, E., Kaneko, A., Tsutsui, T., & Uchiyama, M. (2004). Mental Health Status, Shift Work and Occupational Accidents among Hospital Nurses in Japan. *Journal of Occupational Health*, 46, 448-454.
- 田尾雅夫 (1986). 中間管理者における役割ストレスと疲労感 心理学研究, 57, 246-249. (Tao, M. (1986). Role stress and fatigue in Japanese middle managers. *The Japanese Journal of Psychology*, 57, 246-249.)
- 田尾雅夫 (2001). ヒューマン・サービスの経営—超高齢社会を生き抜くために— 白桃書房 (Tao, M.)
- 豊田秀樹 (2003). 共分散構造分析 疑問編—構造方程式モデリング— 朝倉書店, pp. 185-187. (Toyota, H.)
- 豊田秀樹 (2007). 共分散構造分析 Amos編—構造方程式モデリング— 東京図書株式会社 pp. 84-87. (Toyota, H.)
- 渡邊貴子・田嶽誠一 (2003). 児童養護施設職員のストレッサー尺度作成の試み—学校教師との比較を通して— 九州大学心理学研究, 4, 251-259. (Watanabe, T., & Tajima, S. (2003). Development of stressor inventory for child care worker: in comparison with school teachers. *Kyusyu University Psychological Research*, 4, 251-259.)
- Watson, D., Wiese, D., Vaidya, J. & Tellegen, A. (1999). The Two General Activation Systems of Affect: Structural Findings, Evolutionary Considerations, and Psychobiological Evidence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 76, 820-838.
- 山崎勝之 (2006). ポジティブ感情の役割—その現象と機序— パーソナリティ研究, 14, 305-321. (Yamasaki, K. (2006). Roles of Positive Affect: The Phenomena and Mechanisms. *The Japanese Journal of*

*Personality*, 14, 305-321.)  
安田朝子・佐藤徳 (2002). 行動抑制システム・行動接近システム尺度の作成ならびにその信頼性と妥当性の検討 心理学研究, 73, 234-242. (Yasuda, A., & Sato, A. (2002). Development of the behavioral inhibition system/behavioral approach system scales. *The Japanese Journal of Psychology*, 73, 234-242.)

矢富直美・中谷陽明・巻田ふき (1991). 老人介護スタッフのストレッサー評価尺度の開発 社会老年学, 34, 49-59. (Yatomi, N., Nakatani, Y. & Makita, F.)  
Zautra, A. J. & Reich, J. W. (1983). Life events and perceptions of life quality: Developments in a two-factor approach. *Journal of Community Psychology*, 11, 121-132.