

職場の人間関係と就労者の心理的ストレスの関連 —パーソナリティの調整効果についての検証—

星 かおり*

Examining the Moderating Role of Self-Directedness and Cooperativeness in the Relationship between Psychological Stress and Human Relationships in the Workplace

HOSHI Kaori

Abstract

This present study examined the moderating role of self-directedness and cooperativeness in the relationship between psychological stress and human relationships in the workplace, specifically worker relationships with supervisors and co-workers. A self-report questionnaire survey was administered to 104 full-time workers, with a mean age of 37.6 years. It measured psychological stress, role overload, social support, supervisor satisfaction, co-worker satisfaction, self-directedness, and cooperativeness. Multiple regression analysis showed that an interaction effect of supervisor satisfaction and cooperativeness significantly predicted workers' psychological stress as well as self-directedness, social support, and role overload. With a low level of cooperativeness, workers with a low level of supervisor satisfaction reported more psychological stress than those with a high level of supervisor satisfaction. Cooperativeness moderated the relationship between supervisor satisfaction and psychological stress.

Key words: supervisor satisfaction, cooperativeness, self-directedness, psychological stress, full-time workers

問題と目的

厚生労働省が5年ごとに実施している労働者健康状況調査によると、自分の仕事や職業生活に関して「強い不安、悩み、ストレスがある」とする労働者の割合は58.0%（平成19年労働者健康状況調査結果の概況，2008）であり、多くの人が職業生活を営む上でストレスを抱えていることがうかがえる。田中・渡辺（1998）は、職場において職務を遂行するためには、人は様々な要請を受けそれに応えるよう努めるが、要請に応じることが困難であると認知された場合に、それらの要請はストレッサーとなりストレス反応が生じると述べている。職業ストレス研究の論文をレビューし、就労者の心身の健康に影響を与えるストレス要因について検討したCooper & Marshall（1976）は、職業ストレスにおける組織内ストレッサーとして、①仕事の量の多さや時間制限によるプレッシャーなどの個人にとって負担感となりうる仕事そのものの本質的なこと、②他者への責任や組織間・組織内での葛藤などの役割葛藤、③個人にとって不適切な昇進などのキャリア発達、④上司や同僚などの職場における人間関係、⑤組織構造や風土をあげている。

先に述べた厚生労働省の調査によると、具体的なストレスの内容は、「職場の人間関係の問題」が一番多く

キーワード：上司満足、協調性、自己志向性、心理的ストレス、フルタイム就労者

*平成24年度生 人間発達科学専攻

(38.4%)、次いで「仕事の質の問題」(34.8%)「仕事の量の問題」(30.6%)の順であった。なお、職場における対人葛藤は、上司との間に最も多く50%に達しており、同僚(36.7%)、部下(11.3%)と続く(藤森, 1994)。また、安田(2008)によると、若年者においては、転職希望者の方が、上司との関係は良好ではなく、上司が職場の人間関係を正しく把握していないと感じていることも明らかになっており、職場における人間関係、特に上司との関係は、就労者にとって離職意思につながる要因の一つであることが示唆されている。以上のことから、日本社会において、職場の人間関係が良好であるかどうかということは、職業生活にとって重要な変数のひとつであると言える。

職業ストレスモデルも含めたストレスモデルにおいて、ストレッサーと同様に重要なことは、ストレッサーは個人の特徴によって異なること、同じストレッサーを受けても、強いストレス反応を示す人とそれほどでもない人がいるという個人差があるということである(Lazarus & Folkman, 1984)。個人の持つ特徴とは、性別や年齢、経験に加えパーソナリティも含まれる(Hurrell & McInaney, 1988; Osipow & Spokane, 1987)。すなわち、多くの日本人の職業生活においてストレッサーと考えられている人間関係が、ストレッサーになる人とならない人がいること、また、職場の人間関係の捉え方、職場の人間関係と個人との相互作用の仕方にも個人差があり、それによってストレスにさらされるかどうかには差があると考えられる。特に、パーソナリティ特性はストレス過程においてストレスフルな状況の体験の仕方とストレッサーへの反応の仕方に重要な役割を果たし(Bolger & Zuckerman, 1995)、メンタルヘルスやウェルビーイングに影響を与えていることが明らかとなっている(e.g., DeNeve & Cooper, 1998; Goodwin & Engstrom, 2002; Hayes & Joseph, 2003)。Naito, Kijima & Kitamura(2000)によれば、自己志向性が低いほど抑うつが生じやすいとの結果が得られており、就労中の成人女性を対象にしたパーソナリティとワーク・ファミリー・コンフリクトと精神的健康との関連についての研究では、自己志向性の調整効果が明らかとなっている(松浦・菅原・酒井・眞榮城・田中・天羽・詫摩, 2008)。

そこで本研究では、精神病理学分野で用いられているTemperament and Character Inventory (TCI) (Cloninger, Svrakic, & Przybeck, 1993; 木島・斎藤・竹内・吉野・大野・加藤・北村, 1996)を使用し、職場の人間関係と心理的ストレスとの関連に、パーソナリティの調整効果が認められるかどうかを検討する。TCIは遺伝の規定性が高い気質4次元と環境の規定性が高い性格3次元の計7次元で構成されているが、本研究では性格の2次元の自己志向性と協調性の効果について検討することとした。TCI理論における性格とは、自己あるいは社会の有効性(effectiveness)に関与するものであるとされていることから(木島他, 1996)、個人と職場という社会的つながりに関与した本研究に適していると判断したことに加え、先行研究における相関分析では、自己志向性と協調性は精神的な健康と負の相関が認められており(松浦他, 2008)、うつ病患者と健常群を比較したときに、うつ病患者の方が自己志向性と協調性が低いことが明らかになっていること(Hansenne, Reggers, Pinto, Kijiri, Ajamier & Ansseau, 1999)から、自己志向性と協調性の2次元を選択した。自己志向性の基本概念は、自己決定の意志の力(will-power)であり、自分自身が選択した目標に従い、自らを統制し、行動を調整する能力を表すものである。協調性は、他者の確認と受容に関する個人差を説明するものとして規定され、協調性のある人は、寛容、同情的、協力的であるとされている(木島他, 1996)。職場は、属する組織の目的を共有し、その目的に向かって様々な人が協働する場であり、必ずしも気の合う仲間同士で構成された人間関係があるとは限らない。つまり、時には気の合わない他者とも協力して組織の目的を達成することが求められる。本研究では、この2つのパーソナリティ特性の役割に注目して、それらがどのように職場の人間関係と心理的ストレスとの関連に調整効果をもつか見ていきたい。なお、就労者の職場の人間関係と心理的ストレスとの関連に焦点を当てていることから、職業ストレスモデルにおいてストレッサーとなりうる仕事そのものの質的負担感とストレスの対処資源としてのソーシャルサポートの要因(Cooper et al., 1976; Hobfoll, 1989; Osipow et al., 1987)を統制変数として測定することとした。

以上より、本研究では、フルタイム就労者の職場の人間関係と心理的ストレスとの関連におけるパーソナリティ特性の影響を検討することを目的とする。

方法

1. 調査対象と手続き

2013年5月に、スノーボール方式で質問紙を配布した。製薬会社、建設会社、IT機器メーカー、衣料品メーカー、商社、食品開発会社、航空会社に勤務する筆者の知人に対して質問紙の配布を依頼した。依頼された協力者は、社内の同僚や知人、自身の子どもが通う保育園の保護者に質問紙と返信用封筒を配布した。最終的に合計180名に配布した。後述の尺度項目の内容に加え、性別、年齢、職種、在職期間、最終学歴（1. 中学校；2. 高等学校；3. 専門学校；4. 短期大学；5. 四年制大学；6. 大学院）をたずねた。無記名で回答を依頼し、郵送によって合計108名分を回収した（回収率60%）。そのうち、全項目に回答していたフルタイムで働く社会人104名（男性39名・女性65名）を分析対象とした。平均年齢は37.6歳（SD：6.85歳）、回収時の就労先の在職期間の平均は10年2か月（SD：6年6か月）、最終学歴は大学院卒7.5%、四年制大学卒47.2%、短期大学卒19.8%、専門学校卒12.3%、高校卒12.9%、不明0.9%であった。職種は、事務、開発、接客サービス、営業、介護、医療などであった。

2. 測定尺度

(1) **ストレス反応**：職業生活で生じるストレスの原因や状態、対処方法を測定するために開発された職業ストレス検査（田中・渡辺，1998）のストレス反応検査の一部を用いた。ストレス反応検査は、職業的ストレス反応、心理的ストレス反応、対人的ストレス反応、身体的ストレス反応の4つの下位尺度から成り立っており、職場におけるストレス状況に対する個人のストレス反応の性質や強度を測定することができる。本研究においては、4つの下位尺度のうちの心理的ストレス反応尺度を利用した。職業ストレス検査の採点法に基づき、合計得点の範囲は10点から50点とした。得点が高いほどストレス反応が強く、憂鬱感や不安感が強くなっていることを示す。「最近、気分が沈みがちである。」「最近、ちょっとしたことでイライラする。」「最近、悩んでいる。」など10項目で構成されている。「かなり思う（5点）」から「思わない（1点）」の5件法で回答を求めた。

(2) **職場の人間関係**：職場の人間関係については、高村（2007）の職務満足尺度の下位因子である上司満足尺度・同僚満足尺度を用いた。これらの合計得点が高いほど、自身の上司・同僚との関係に対して満足していることを示している。上司満足は「上司から受ける援助や指示」「上司の指導力」などの3項目に対して、同僚満足は「同僚から受ける援助やアドバイス」「同僚との人間関係」の2項目に対して、「非常に満足（5点）」から「非常に不満（1点）」の5件法で回答を求めた。

(3) **ソーシャルサポート**：ソーシャルサポートについては、職場以外も含めた日常生活におけるソーシャルサポートについてたずねた。既述の職業ストレス検査（田中他，1998）に、職業、家庭、個人生活において遭遇する問題に対して、個人が利用できる対処方法とその程度を測定するためのストレス対処検査が含まれている。ストレス対処検査のリクリエーション尺度、健康管理尺度、ソーシャルサポート尺度、論理的対処尺度の4つの下位尺度の内のソーシャルサポート尺度から2項目を選択し測定した。この合計点数が高い場合は、周囲に必要な人的資源が足りていることを示す。普段の生活の中で「親身になって、心配や悩み事の相談にのってくれる人がいる」「親身になって、仕事上の問題について相談にのってくれる人がいる」の2項目に対して「かなり思う（5点）」から「思わない（1点）」の5件法で回答を求めた。

(4) **仕事の負担感**：仕事そのものが抱えるストレスを統制するため、仕事の負担感についてたずねた。職業ストレス検査（田中他，1998）に含まれる、職場における個人が感じるストレス状況の性質と強度を測定するための職業役割検査から役割過重感尺度10項目を用いた。職業ストレス検査の採点法に基づき、合計得点を10点から50点とした。この得点が高い場合は、仕事の負担感が質量ともに増大し、それに対応するために必要な手段や情報などの支援が少ないことを示し、低い場合には仕事の負担が適切であることを示す。「職務上の責任が重くなりすぎているように感じる。」「いろいろな面から考えて、今の仕事量はあまりにも多すぎる。」などの項目に対して「かなり思う（5点）」から「思わない（1点）」の5件法で回答を求めた。

(5) **パーソナリティ特性**：Temperament and Character Inventory (TCI) (Cloninger et al., 1993；木島他，

1996) の短縮版125項目の性格の2次元の自己志向性と協調性を用いて調査を行った。自己志向性は「自分の時間のほとんどを私にとってはそれほど重要ではないが、必要だと思われることをするのに費やしている」「ただどうしていいかわからずに、問題を処理できないことが多い(逆転項目)」などの25項目、協調性は「たとえ自分とはかなり違うような人でも、普通はその人をその人として受け入れることができる」「自分と違う考えを持っている人々は大体好きではない(逆転項目)」「誰かが苦しんでいるのを見るのは嫌だ」などの25項目で構成されている。それぞれ「あてはまらない(1点)」から「あてはまる(4点)」の4件法でたずねた。

結果

1. 変数間の相関

Table 1は、性別、年齢、在職期間、最終学歴を統制した上での、各変数間の偏相関係数を示している。その結果、仕事の負担感と心理的ストレスとの間に有意な正の相関($r = .24, p < .05$)、上司満足、ソーシャルサポート、協調性、自己志向性と心理的ストレスの間に有意な負の相関を示した($r = -.28, p < .01$; $r = -.29, p < .01$; $r = -.22, p < .05$; $r = -.62, p < .001$)。つまり、仕事の負担感が高い人は心理的ストレスが高く、上司満足、ソーシャルサポート、協調性、自己志向性が高い人は心理的ストレスが低いことが明らかとなった。

職場の人間関係に関しては、上司満足は同僚満足およびソーシャルサポートとの間に($r = .31, p < .001$; $r = .24, p < .05$)、同僚満足とソーシャルサポートの間に($r = .24, p < .05$)有意な正の相関が見られた。つまり、ソーシャルサポートの高い人は、上司満足と同僚満足が高いことが示された。さらに、上司満足と仕事の負担感には有意に負の相関が認められ($r = -.38, p < .001$)、仕事の負担が多いと感じる人は上司満足が低いことが示された。

2. 重回帰分析の結果

職場の人間関係が心理的ストレスに与える影響を検討するため重回帰分析を行った(Table 2)。各変数の主効果に加え、心理的ストレスと職場の人間関係との関連における自己志向性と協調性の調整効果を検討するために、上司満足、同僚満足と協調性、自己志向性の交互作用項を説明変数として加えた上で分析を行った。なお、多重共線性の問題を回避するために、使用した変数は中心化した得点を分析に用いた(Aiken & West, 1991)。

その結果、心理的ストレスを予測する上で、ソーシャルサポート($\beta = -.20, p < .05$)および自己志向性($\beta = -.65, p < .001$)で負の効果、仕事の負担感($\beta = .17, p < .05$)で正の効果が認められた。また、上司満足と協調性の交互作用項で有意な正の効果が認められた($\beta = .24, p < .05$)。

Table 1 本研究で使用した変数間の相関係数 (N=104)

	1	2	3	4	5	6	7
1. 負担感							
2. 上司満足	-.38***						
3. 同僚満足	.03	.31**					
4. ソーシャルサポート	.03	.24*	.24*				
5. 協調性	.12	.19	.13	.17			
6. 自己志向性	-.04	.16	.14	.13	.49***		
7. 心理的ストレス	.24*	-.28**	-.15	-.29**	-.22*	-.62***	
平均	26.21	8.59	6.85	7.93	72.13	69.89	26.78
標準偏差	9.95	2.77	1.31	1.96	7.57	10.21	6.96
α 係数	.93	.92	.64	.86	.80	.88	.84

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

注 性別・年齢・在職期間・最終学歴を統制した。

Table 2 心理的ストレス反応を従属変数とした重回帰分析結果

	β
年齢	-.17†
在職期間	.10
最終学歴 (ダミー変数)	-.04
仕事の負担感	.17*
職場における上司満足	-.14
職場における同僚満足	.04
ソーシャルサポート	-.20*
協調性	.10
自己志向性	-.65***
上司満足×協調性	.24*
同僚満足×協調性	-.13
上司満足×自己志向性	-.03
同僚満足×自己志向性	.07
R^2	.55***

*** $p < .001$ * $p < .05$ † $p < .10$
 β : 標準偏回帰係数

3. 心理的ストレスに及ぼす上司満足と協調性の交互作用の検討

重回帰分析の結果、上司満足と協調性の交互作用項に有意な効果が認められたため、Simple Slope Analysis (Aiken et al., 1991) を用いてこの交互作用について検討した (Figure 1)。その結果、協調性高条件 (平均+1SD) において、心理的ストレスに対する上司満足の影響は認められなかった ($\beta = .03, ns$)。しかし、協調性低条件 (平均-1SD) において、上司満身に有意な影響が認められた ($\beta = -.30, p < .05$)。すなわち、協調性低条件においては、上司満足が高ければストレスが低く、上司満足が低ければストレスが高いことがわかった。

考察

本研究は、フルタイム就労者の職場の人間関係と心理的ストレスとの関連について、パーソナリティの調整効果の影響を検討することを目的として実施された。

先行研究によって、仕事そのものの負担感と職場における人間関係がストレスサーとなりうることが示唆されていたが、重回帰分析の結果、仕事の負担感が主効果を示したものの、上司満足と同僚満身の主効果は認められなかった。職場における人間関係は重要なストレスサーの一つとされているが (Cooper et al., 1976)、職場の人間関係そのものが直接的にストレスフルな状況につながるとは必ずしも言えないということが示唆された。なお、本研究では就労者の職場の人間関係を焦点にあてるため、ソーシャルサポートを統制変数として扱ったが、ソーシャルサポートは弱いながらも心理的ストレスに有意な負の効果があることが認められた。日常生活におけ

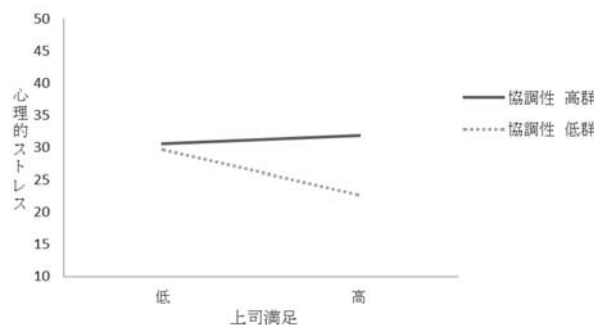


Figure 1 上司満足が心理的ストレスに及ぼす影響と協調の調整効果

るソーシャルサポートがストレス対処資源の役割があるという職業ストレスモデルを支持する結果となった。本研究で扱ったソーシャルサポートは、悩みや問題を抱えた時に相談する人的資源のことであり、相談相手の有無はストレスを軽減する役割になることが示された。

パーソナリティが心理的ストレスに及ぼす影響については、自己志向性の効果は特に強く、協調性の主効果は認められなかった。TCIの自己志向性について、自己志向性の高さは、抑うつなどの精神的健康に緩衝効果があることが先行研究で明らかとなっている (e.g., 松浦他, 2008; Naito et.al., 2000)。また、自己志向性の基本概念は、自分自身が選択した目標に従い、自らを統制し、行動を調整する能力を表すものであり (木島他, 1996)、自己志向性の高い人は、自尊感情や自己受容、責任感の強さ、チャレンジ精神に富んでいる (Cloninger et al., 1993)。職場環境には、仕事の量や質、職場の人間関係、社会情勢が不安定になる中での自身の雇用や会社の将来の不安など、様々なストレス要因が存在する。自己志向性の高さは、そのような環境におかれた就労者にとっても、ストレスに打ち勝つ方向に作用し、就労者の職場ストレスに対する内的資源のひとつであると推察される。一方、心理的ストレスに対して、協調性の直接的な効果は認められなかった。しかし、協調性と職場における上司満足との交互作用項から有意な影響が示され、協調性の調整効果が認められた。協調性が低い場合には、上司満足の高さが心理的ストレスに影響を与える傾向が示され、協調性の低い就労者にとっては、上司とどのような関係性を形成することができるかによって心理的ストレスが変動する可能性が示唆されたといえよう。

以上より、職場適応に対して就労者のパーソナリティ特性のうち自己志向性は直接的な主効果を、また協調性は上司満足との相互作用によって間接的な調整効果を持つことが示された。就労者の職場適応を考えていくうえで、パーソナリティ要因を考慮していくことの重要性を示す結果が得られたといえる。しかし、本研究では職種や職階、従業員規模等といった就労に関する主要な変数を統制することができなかった。性比が女性にやや偏っていた点も大きな限界である。今後これらの変数を考慮したより大規模な調査を実施し、就労者のストレスに及ぼす職場の人間関係とパーソナリティとの関連についてさらに検討を続けていきたい。

引用文献

- Aiken, L. S., & West, S. G. (1991). *Multiple regression; Testing and Interpreting Interactions*. Newbury Park, CA:Sage
- Bolger, N., & Zuckerman, A. (1995). A framework for studying personality in the stress process. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69, 890-902.
- Cloninger, C.R., Svrakic, D.M., & Przybeck, T.R. (1993). A Psychological Model of Temperament and Character. *Archives of General Psychiatry*, 50, 975-990.
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). Occupational sources of stress ; A review of the relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11-28.
- DeNeve, K. M., & Cooper, H. (1998). The happy personality: a meta-analysis of 137 personality traits and subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 124(2), 197-229.
- 藤森立男 (1994). 職業集団のダイナミクス 岡村一成(編) 産業・組織心理学入門 第2版 福村出版
- Goodwin, R., & Engstrom, G. (2002). Personality and the perception of health in the general population. *Psychological Medicine*, 32(2), 325-332.
- Hansenne, M, Reggers, J., Pinto. E., Kjiri, K., Ajamier. A. & Ansseau, M. (1999). Temperament and Character Inventory (TCI) and depression. *Journal of psychiatric research*, 33, 31-36.
- Hayes, N., & Joseph, S. (2003). Big 5 correlates of three measures of subjective well-being. *Personality and Individual Differences*, 34(4), 723-727.
- Hobfoll, S. E.(1989). Conservation of resources :A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44, 513-524.
- Hurrell, J. J. & McLaney, M. A. (1988). Exposure to job stress: A new psychometric instrument. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 14, 27-28.
- 木島伸彦・齋藤令衣・竹内美香・吉野相英・大野 裕・加藤元一郎・北村俊則 (1996). Cloningerの気質と性格の7次元モデルおよび日本語版 Temperament and Character Inventory (TCI) 季刊 精神科診断学 7(3), 379-399.
- 厚生労働省 (2008). 平成19年労働者健康状況調査結果の概況
- Lasarus, R.S. & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York : Springer.

- 松浦素子・菅原ますみ・酒井 厚・眞榮城和美・田中麻未・天羽幸子・詫摩武俊 (2008). 成人期女性のワーク・ファミリー・コンフリクトと精神的健康との関連—パーソナリティの調整効果の観点から— *パーソナリティ研究* 16, 149-158.
- Naito, M., Kijima, N., & Kitamura, T. (2000). Temperament and Character Inventory (TCI) as Predictors of Depression among Japanese College Students. *Journal of Clinical Psychology*, 56, 1579-1585
- Osipow, S.H., & Spokane, A.R. (1987). *Occupational Stress Inventory : Manual (Research version)*. Obessa, FL : Psychological Assessment Resources, Inc.
- 高村 静 (2007). 組織コミットメントと離職意識 (1) 日興フィナンシャル・インテリジェンスリサーチレビュー ウェブ版 URL : <http://www.nikko-fi.co.jp/uploads/photos1/581.pdf>
- 田中宏二・渡辺三枝子 (1998). 職業ストレス検査 (第2版) 社団法人 雇用問題研究所
- 安田 雪 (2008). 若年者の転職意向と職場の人間関係—上司と職場で防ぐ離職— *Works Review*, 3, 32-45.