

職場における対人信頼感および職務肯定感と ストレス反応との関連

—— 職場の重要な他者や職務との関係性に対する感情に着目して ——

山 田 一 子*

問題と目的

社会経済生産性本部（2006）の調査では、「心の病のために1ヶ月以上休業している従業員がいる」と答えた企業が全体の74.8%に上っている。小杉他（2004）は職場ストレスモデルを提示し、人事的、環境的、人的支援といった企業内資源の活用に着目して不適応を示す従業員に対する心理的な働きかけを提案している。下光（2005）も、メンタルヘルス対策として企業による職場環境の改善を提示した。これらは、企業内資源によって、労働者の適応を向上させようとする企業側からの働きかけの観点を示している。1990年代の深刻な不況期に、多くの企業が終身雇用年功序列賃金制度といった日本型雇用制度から欧米型成果能力主義に基づく体系に移行し、企業や職場の構造は大きく変化した。楠美（2005）が現代の職場構造が個人の課題に直結しやすい状況になっていることを指摘している点からも、個人の不適応に対応できる企業の支援体制は必要とされている。一方、個人の職場適応を考える際に、個人側が職場との関係をどのように捉えているかの視点も重要であると考えられる。乾（2004）は、職場環境の変化、職務の多様化、職務内容、異動や仕事量という職場から提供される要因に加え、職場の対人関係が職場不適応に関連し精神的健康に影響を与えると指摘した。つまり、職場適応を検討する際に、個人の職場における対人関係などの個人要因を把握し対処することも支援に必要な視点である。下光（1998）は、個人の職務に対する満足感がメンタルヘル

スや生活の質の向上といった適応と密接に関連することを明らかにしている。金光他（2005）は、ストレス反応の個人差を指摘しており、職場における対人関係や職務に対する個人要因から、職場適応を考えることが可能であると考えられる。

職場の適応に関する個人要因として、第一に職場の人間関係をあげることができる。藤森（1989）は、職場での対人葛藤について、職務上に関する事柄だけでなく、個人的な問題からの葛藤も絡み合っていることを指摘した。柴田（2007）や荒井（2007）は、成果主義を背景として、周囲に対する信頼感や安心感の欠如という職場の他者への信頼感の問題に触れている。野田（2009）は、職場の上司や同僚との対人場面での信頼関係を重視し、信頼関係に基づいたコミュニケーションの重要性を示した。同様に、藤森（1994）も、上司や同僚との仕事上のコミュニケーションは、個人のモラルを向上させ、活動を昂進すると述べている。現代の職場では対人関係が希薄になっている一方で、職場の生産性を向上させるために、職場の対人関係が重要とされている実情が指摘できる。西村・松尾（2002）は、職場の人間関係を対象として職場の信頼感を検討し、評価や自分の能力に関連する信頼感と人間的に理解しあえることの人格的な側面に対する信頼感の二つを見出し、職場の他者への人格面に対する信頼感が精神的健康と結びついていることを示した。職場における対人関係には、個人的な要因として他者への信頼感があり、職務に関する側面と情緒的な側面があることが考えられる。対人関係に関して「重要な他

* やまだ かずこ 教育方法論講座

キーワード：労働者／対人信頼感／職務肯定感／ストレス反応／関係性

者」の概念がある。後藤(2005)は、重要な他者を、個人の身近に存在し「意思決定や社会的比較などの局面に際し、個人がその人の態度や意見や行動を自分の判断の根拠と見なし、それに準拠しようとする具体的な他者」と定義している。企業には様々な人材が存在し、職場の個人の周囲には、上司、同僚、顧客、出入り業者などが存在する。松本・釘原(2008)は、職場の下位者にとって上位者との関係を把握することは関係維持のために重要であると述べている。また、職場における上司や同僚との良好な関係が、結果的に生産性や利益を向上させるという指摘もあり(藤森, 1994; 野田, 2009), 上司と同僚は職場における重要な他者と考えることができる。従って、本研究では、職場における重要な他者を上司と同僚であると定義し、職場における対人関係を個人と上司との関係、個人と同僚との関係に分け、信頼感を含めてそれぞれの対人関係を検討する。第二の個人要因として、個人と職務との関係をあげることができる。職務に対して個人が抱く感情を職務満足感という(松本, 2005)。職務満足感は、職場適応と同義、もしくは、職場適応の従属変数と捉えられることがある。一方、下光(1998)は、職務満足感が適応と関連することを明らかにし、野上(2007)も職務満足感が独立変数になりうる場合もあるとしている。池田・大川(2012)は、保育士に対して行った調査研究より、携わる職務への自覚や成長感が不適応傾向を低減させていることを示しており、企業においても同様の現象が生じることが考えられる。本研究では、職務満足感が職場適応と同義、および、職場適応の従属変数と考えられている観点到鑑み、職務満足感ではなく、職務肯定感という用語を用いて適応の独立変数として扱うこととする。

男女雇用機会均等法の施行やバブル経済以降の社会経済的な変化を背景に、労働者の雇用環境は多様化し以前とは大きく異なる就業状況になっている。楠美(2005)は、日本の社会構造の変化に伴う職場の変容を指摘しており、職場の状況を踏まえて個人要因を検討する必要がある。職場の状況については従業員の属性の多様化が進んでおり、以下の三つの観点が考えられる。第一は性別に伴う観点である。男女雇用機会均等法の整備に伴い女性の社会進出が進んだことで、現在は男女が同等の職務に従事する職場が多く存在する。性差について

は、山田(2010)が生物学的な観点から、女性が仲間同士で助け合う傾向をもつことを指摘している。また、井梅他(2006)は青年期を対象とした調査の中で、対人関係の希薄さについて、女性よりも男性の方が優位に高いという性差を示している。故に、職場における個人要因について対人関係を検討する場合には、性差が生じる可能性がある。女性の方が重要な他者との関係性を強く感じ、重要な他者との関係性と適応との関連も強いことが考えられる。第二は年代差の観点である。警察庁(2013)は、2012年中の自殺者数の半数弱を30-50代の自殺が占めていることを報告した。武田(2004)は、30歳以降は、加齢に伴い家庭生活の広がりという生活構造の変化がおこるため、職務への意識が変容する時期になると述べている。つまり、30代以上は20代と比べると職務との関係が希薄になることで、職場不適応感が強いことが考えられる。第三は雇用形態の観点である。重田(2007)は、増え続ける非正規職員がたえざる雇用不安にさらされていると述べている。二神(2009)も、非正規社員は、雇用調整の対象にされることに加え、職業訓練の機会や賃金、福利厚生格差の問題もあり、不安定な雇用であることを指摘している。雇用形態の違いによって、非正規社員が雇用の不安や待遇の格差を受けている状況下では、職場の重要な他者との対人関係や職務との関係について、正規社員よりも悪化傾向にあることが考えられる。

本研究の目的は、個人と職場における重要な他者や職務との関係における個人要因を見出し、見出された個人要因と職場適応との関連について検討することである。給与や人事等の就業関連の措置などの企業からの援助が、労働者の適応に影響を与えることは、小杉他(2004)の研究によって明らかにされている。一方で、労働者が職場に向ける対人信頼感や職務肯定感を含む個人要因も、職場適応に影響を及ぼしていると考えられる。個人要因についての理解が進むことで、これまで企業が行ってきた介入に対して、より効果的な示唆を提供できる可能性がある。

はじめに個人と職場における重要な他者や職務との間で生じている関係とそれぞれの関係に対する個人要因を探索的に抽出し、尺度作成を行う。個人要因は、本質的には上司や同僚および信頼感や職務肯定感に限らないも

のであることから、要因を限定しないために、項目抽出を含めて新たに尺度を作成することとした。更に、作成した質問項目を元に調査を行い、個人要因と職場適応との関連を検討する。次に、職場の構造変化に伴い、属性が個人要因と職場適応に影響する可能性が推察されるため、属性を性別、年代、雇用形態に分類し、それぞれの属性ごとに個人要因と職場適応の関連について検討する。

尚、職場の適応状態を測定する指標としては、小杉(2001)が作成した37項目からなるストレス反応尺度を用いる。ストレス反応尺度は、企業の従業員を対象として、年齢、性別、職種等に制限なく用いることが可能であり、「怒り」「過敏」「疲労」「循環器の不調」「対人場面での緊張感」「抑うつ」の心理的、身体的、対人的なストレス状態を含む6つの下位尺度で構成されている。小杉(2004)は、信頼性が低く、まとまりの悪い「過敏」を除外した改訂版を作成しているが、「過敏」には神経質さや評価への不安といった職場適応に関連する項目が含まれていると考えられたため、小杉(2001)のストレス反応尺度を採用した。

方法

①調査回答者 関東圏で広告営業を中心に事業展開する企業の協力を得て、営業職、内勤スタッフ等を含む従業員を対象に調査票を配布した。調査に際しては、各職場での配布時に配布者からの説明を依頼し、それに加えて各個人には調査目的および調査内容の取扱いについて書面にて説明し、調査協力に合意した個人より回答を求めた。質問紙は無記名かつ自己記入方式であった。配布は人事部経由で職場ごとに個人に配布され回収された。325名に配布し、306名からの回答を得て分析の対象とした。回収率および有効回答率は94.2%であった。性別は、男性131名(42.8%)、女性171名(55.9%)、不明4名(1.3%)で、平均年齢は28.4歳($SD=5.5$)であり、20-50歳の年齢幅があった。年代別では、20代が214人(69.9%)、30代以上が86人(28.1%)、不明6人(2.0%)であった。雇用形態は、正規社員73人(23.9%)、週5日勤務で契約更新の発生する非正規社員223人(72.5%)、時給制アルバイト社員4人(1.3%)、不明7人(2.3%)

であった。

②質問項目の作成 1) 対職務感情尺度の作成 尺度作成のために、次の2つの手順で労働者の個人要因を探索した。第一に、IT業、運輸業、製造業を営む大企業に勤務する正規社員3名(男性1名、女性2名)に対してそれぞれ1時間から1時間半をかけて半構造化面接を行った。対象者は15年~20年間企業に継続的に勤務している従業員であった。面接は、企業での勤務経験が十数年の心理学専攻の大学院生が行った。面接では所属してきた職場での対人関係や職務および職場の体験とそれに伴う感情について自由に口述を求めた。口述内容から職場に向けられている感情を抽出した。第二に、労働者が職場や職務について記述しているホームページや掲示板へのWEB検索を行い、職場の対人関係や職務や職場に関する体験とそれに伴う感情を抽出した。また、ストレスに関する多くの質問票を検討して作成された職業性ストレス簡易調査票(ストレス測定研究グループ, 2005)からの項目も参考に、得られたデータから重複を除き、88項目の「対職務感情尺度」を作成した。各項目は5段階評定で設定した。質問項目は、自分・上司・同僚・職場に分かれ、人間関係や職場での居心地感、仕事の量や質、職場での待遇や評価に関する項目が含まれていた。尚、抽出された体験や感情の整理および質問項目の選定については、心理学専攻の大学院生と心理学の教員の2名で内容の検討を行った。 2) 職場適応を測定する尺度 小杉(2001)が作成した職業ストレスサー尺度・ストレス反応尺度(小杉, 2001)より、ストレス反応尺度を採用した。 3) その他の項目 「年齢」「性別」「雇用形態」など属性に関する項目を設定した。

結果

①因子分析 1) 対職務感情尺度の因子分析 対象者が選択した項目を、よくあてはまる=5点、ややあてはまる=4点、どちらでもない=3点、あまりあてはまらない=2点、全くあてはまらない=1点と得点化し、主因子法、プロマックス回転による探索的因子分析を行った。その結果、4因子22項目が抽出された(Table1)。第1因子は7項目で、「上司は、自分のことを理解して

くれる」「上司は、同僚と仲が良い」「上司は、自分の個人的な相談にのってくれる」などが含まれる。これらは、上司を自分や同僚が安心して頼ることのできる対象ととらえている感情と解釈し、“上司への信頼感”と命名した ($\alpha=.88$)。第2因子は5項目で、「今の仕事の内容は、自分にあっている」「自分は、今の仕事が好きだ」などが含まれる。これらは、自分の職務に対する肯定的な感情と解釈し、“自分の職務肯定感”と命名した ($\alpha=.86$)。第3因子は6項目で、「自分の元気がない時、同僚は声をかけてくれる」「同僚は、自分の個人的な相談にのってくれる」「同僚は、自分と仲が良い」などが含まれる。これらは、同僚を自分が安心して関わることができ、頼ることができる対象ととらえている感情と解釈でき、“同僚への信頼感”と命名した ($\alpha=.83$)。第4因

子は4項目で、「同僚は、今の仕事が好きだと思う」「同僚は、今の職場が好きだ」などが含まれる。これらは、同僚の職務に対する肯定的な感情と解釈でき、“同僚の職務肯定感”と命名した ($\alpha=.85$)。2) ストレス反応尺度の因子分析 37項目について、よくあてはまる=5点、ややあてはまる=4点、どちらでもない=3点、あまりあてはまらない=2点、全くあてはまらない=1点と得点化し、主因子法、プロマックス回転による探索的因子分析を行った。6因子33項目が抽出され、各因子に含まれる項目を検討したところ、小杉(2000)の命名した因子名と同様と考えられたため、同じ因子、項目で信頼性分析を行った結果、「怒り」は $\alpha=.90$ 、「循環器系の不調」は $\alpha=.90$ 、「対人場面での緊張感」は $\alpha=.82$ 、「疲労」は $\alpha=.82$ 、「過敏」では $\alpha=.65$ 、「抑うつ」は α

Table 1. 対職務感情尺度の因子分析結果 (主因子法, プロマックス回転, N=306)

	1	2	3	4
I. 上司への信頼感($\alpha=.88$)				
上司は、自分のことを理解してくれる	.85	.03	-.07	-.09
上司は、同僚と仲が良い	.79	-.04	-.07	.07
上司は、同僚の個人的な相談にのっている	.78	.07	-.10	.00
上司は、同僚を信頼している	.73	-.03	-.02	-.07
上司は、自分の個人的な相談にのってくれる	.70	.03	-.07	-.01
同僚が失敗した時、上司は援護している	.63	-.11	.09	.09
上司は、自分に仕事を任せてくれる	.51	.13	-.16	-.09
II. 自分の職務肯定感($\alpha=.86$)				
今の仕事の内容は、自分にあっている	-.09	.90	.03	-.04
自分は、今の仕事が好きだ	-.01	.81	.00	.03
自分の仕事は、やりがいのある仕事だ	.14	.73	.04	-.10
自分は、今の仕事を通じてキャリアアップしている	.02	.85	-.03	.08
自分は、今の職場で長く働きたい	.02	.57	-.03	.22
III. 同僚への信頼感($\alpha=.83$)				
自分の元気がない時、同僚は声をかけてくれる	.03	-.11	.84	.00
自分の体調が悪い時、同僚は心配してくれる	.02	.02	.75	-.02
同僚は、自分の個人的な相談にのってくれる	.02	-.13	.74	.00
同僚は、自分と仲が良い	-.02	.18	.65	-.08
自分が失敗した時、同僚が援護してくれる	.03	-.03	.52	.15
同僚は、自分を信頼している	-.11	.20	.52	-.01
IV. 同僚の職務肯定感($\alpha=.85$)				
同僚は、今の仕事が好きだと思う	-.04	.05	-.03	.86
同僚は、今の職場で楽しく働いている	.00	-.02	.12	.82
同僚は、今の職場が好きだ	.05	-.04	.00	.79
同僚は、今の職場で長く働きたいようだ	.04	.14	-.08	.49
因子相関行列	1	-.41	-.40	-.54
	2	-	.30	.41
	3		-	.32
	4			-

職場における対人信頼感および職務肯定感とストレス反応との関連

=.94であり、信頼性係数は十分であると考えられたため、既に信頼性と妥当性が確認されている小杉（2000）の下位尺度項目を採用し、その後の分析を行った。

②相関係数の算出 対職務感情尺度とストレス反応尺度の下位尺度ごとに項目平均値を計算し、相関係数を算出した（Table2）。その結果、「上司への信頼感」は、「怒り」「疲労」「抑うつ」との間で負の相関を示した。「自分の職務肯定感」は、ストレス反応尺度の6つのすべての下位尺度との間で負の相関を示し、「抑うつ」との間では比較的強い負の相関を示した。「同僚への信頼感」は、「抑うつ」との間で負の相関を示した。「同僚の職務肯定感」は、「疲労」「抑うつ」との間で負の相関を示した。

③属性ごとの分析 1）性別での対職務感情尺度とストレス反応尺度の相関と *t* 検定 対職務感情尺度および、ストレス反応尺度の下位尺度ごとに項目平均値を算出し、男女別に相関係数を算出した（Table3）。その結果、対職務感情尺度の下位尺度間の相関について、女性は「上司への信頼感」「自分の職務肯定感」「同僚への信

頼感」「同僚の職務肯定感」が相互に正の相関を示した。一方、男性では「同僚への信頼感」と「同僚の職務肯定感」に有意な相関は示さなかった。対職務感情尺度とストレス反応尺度との相関は以下ようになった。「上司への信頼感」について、男性では「怒り」「疲労」「抑うつ」と負の相関を示し、女性では「怒り」「疲労」「抑うつ」「対人場面での緊張感」と負の相関を示した。「自分の職務肯定感」について、男性ではストレス反応尺度の6つのすべての下位尺度と負の相関を示し、女性では、「循環器の不調」「対人場面での緊張感」「怒り」「疲労」「抑うつ」と負の相関を示した。「同僚への信頼感」について、男性では有意な相関を示さず、女性では「怒り」「疲労」「抑うつ」との間で負の相関を示した。「同僚の職務肯定感」について、男性では有意な相関を示さず、女性では「過敏」「対人場面での緊張感」「怒り」「疲労」「抑うつ」と負の相関を示した。次に、性別を独立変数、対職務感情尺度とストレス反応尺度を従属変数として *t* 検定を行った（Table4）。その結果、「自分の職務肯定感」について男性が女性に比べて有意に高く、「同僚への信頼感」について女性が男性に比べて有意に高かった。ストレス反応尺度について男女差はなかった。

Table 2. 対職務感情尺度とストレス反応尺度の尺度間相関関係（N=306）

	上司への 信頼感	自分の職務 肯定感	同僚への 信頼感	同僚の職務 肯定感	過敏	循環器の不 調	対人場面 での緊張感	怒り	疲労	抑うつ
上司への信頼感	-	.41 **	.37 **	.50 **	-.18 **	-.16 **	-.19 **	-.31 **	-.20 **	-.30 **
自分の職務肯定感		-	.28 **	.44 **	-.20 **	-.26 **	-.29 **	-.25 **	-.34 **	-.45 **
同僚への信頼感			-	.30 **	-.13 *	-.13 *	-.08	-.19 **	-.13 *	-.25 **
同僚の職務肯定感				-	-.12 *	-.03	-.13 *	-.18 **	-.22 **	-.22 **
過敏					-	.53 **	.54 **	.54 **	.59 **	.56 **
循環器の不調						-	.51 **	.42 **	.56 **	.58 **
対人場面での緊張感							-	.39 **	.53 **	.66 **
怒り								-	.40 **	.43 **
疲労									-	.64 **
抑うつ										-

注) ***p*<.01, **p*<.05

Table 3. 性別による対職務感情尺度とストレス反応尺度の尺度間相関関係

	上司への 信頼感	自分の職務 肯定感	同僚への 信頼感	同僚の職務 肯定感	過敏	循環器の不 調	対人場面 での緊張感	怒り	疲労	抑うつ
上司への信頼感	-	.42 **	.41 **	.48 **	-.18 *	-.14	-.04	-.24 **	-.20 *	-.28 **
自分の職務肯定感	.40 **	-	.36 **	.42 **	-.26 **	-.24 **	-.21 *	-.27 **	-.28 **	-.45 **
同僚への信頼感	.37 **	.28 **	-	.16	-.09	-.12	-.02	-.19 *	-.07	-.19 *
同僚の職務肯定感	.49 **	.44 **	.44 **	-	-.01	.10	.01	-.11	-.15	-.10
過敏	-.19 *	-.19 *	-.14	-.21 **	-	.51 **	.55 **	.49 **	.52 **	.58 **
循環器の不調	-.17 *	-.25 **	-.17 *	-.12	.56 **	-	.41 **	.44 **	.48 **	.54 **
対人場面での緊張感	-.28 **	-.33 **	-.13	-.22 **	.55 **	.58 **	-	.29 **	.46 **	.62 **
怒り	-.36 **	-.26 **	-.20 *	-.23 **	.58 **	.44 **	.48 **	-	.33 **	.35 **
疲労	-.20 *	-.37 **	-.20 *	-.27 **	.65 **	.60 **	.58 **	.47 **	-	.85 **
抑うつ	-.31 **	-.45 **	-.33 **	-.32 **	.56 **	.60 **	.68 **	.51 **	.62 **	-

注) ***p*<.01, **p*<.05 右上：男性(*n*=131) 左下：女性(*n*=171)

Table 4. 性別による対職務感情尺度とストレス反応尺度の平均値, 標準偏差, *t* 値

	男性(n=131)		女性(n=171)		<i>t</i> 値
	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差	
上司への信頼感	3.70	.69	3.56	.75	1.71
自分の職務肯定感	3.72	.76	3.46	.83	2.78 **
同僚への信頼感	3.89	.61	4.04	.58	-2.11 *
同僚の職務肯定感	3.43	.71	3.29	.72	1.68
過敏	3.01	.80	2.82	.87	.96
循環器の不調	2.05	.88	2.19	1.00	-1.23
対人場面での緊張感	2.21	.75	2.33	.77	-1.28
怒り	2.42	.80	2.38	.87	.46
疲労	2.88	.85	3.00	.92	-1.17
抑うつ	2.28	.87	2.34	.93	-.64

注) ***p*<.01, **p*<.05

2) 年代別での対職務感情尺度とストレス反応尺度の相関と *t* 検定 20代と30代以上で対職務感情尺度とストレス反応尺度の相関係数を算出した (Table5)。その結果, 対職務感情尺度の下位尺度間の相関について, 20代と30代以上のいずれも「上司への信頼感」が「自分の職務肯定感」「同僚への信頼感」「同僚の職務肯定感」と相互に正の相関を示し, 20代では「上司への信頼感」が「自分の職務肯定感」「同僚への信頼感」と比較的強く相関した。「自分の職務肯定感」は, 20代と30代以上のいずれも「同僚への信頼感」「同僚の職務肯定感」と正の相関を示した。「同僚への信頼感」は, 20代で「同僚の職務肯定感」と正の相関を示したが, 30代以上では有意な相関を示さなかった。対職務感情尺度とストレス反応尺度との相関は以下ようになった。「上司への信頼感」について, 20代では「過敏」「怒り」「抑うつ」と負の相関を示し, 30代以上では「循環器の不調」「対人場面での緊張感」「怒り」「疲労」「抑うつ」と負の相関を示した。「自分の職務肯定感」について, 20代では「循環器の不調」「対人場面での緊張感」「怒り」「疲労」「抑うつ」と負の相関を示し, 30代以上では「対人場面での緊張感」「怒り」「疲労」「抑うつ」との間で負の相関を示した。「同僚への信頼感」について, 20代では「怒り」「抑うつ」との間で負の相関を示し, 30代以上では「対人場面での緊張感」「抑うつ」との間で負の相関を示した。「同僚の職務肯定感」について, 20代では「疲労」「抑うつ」との間で負の相関を示し, 30代以上では「対人場面での緊張感」「疲労」「抑うつ」との間で負の相関を示した。次に, 年代を独立変数, 対職務感情尺度とストレス反応尺度を従属変数として *t* 検定を行った (Table6)。その結果, 20代は30代以上に比べて

「同僚への信頼感」「循環器の不調」が有意に高かった。

3) 雇用形態別による, 対職務感情尺度とストレス反応尺度の相関と *t* 検定 正規社員と非正規社員で対職務感情尺度とストレス反応尺度の相関係数を算出した (Table7)。その結果, 対職務感情尺度の下位尺度間について, 正規社員と非正規社員のいずれも「上司への信頼感」「自分の職務肯定感」「同僚への信頼感」「同僚の職務肯定感」が相互に正の相関を示した。また, 非正規社員では「上司への信頼感」が「自分の職務肯定感」「同僚への信頼感」と比較的強い正の相関を示し, 「自分の職務肯定感」が「同僚の職務肯定感」と比較的強い正の相関を示した。対職務感情尺度とストレス反応尺度との相関は以下ようになった。「上司への信頼感」について, 正規社員では「疲労」「抑うつ」と負の相関を示し, 非正規社員では「怒り」「抑うつ」と負の相関を示した。「自分の職務肯定感」について, 正規社員では「疲労」「抑うつ」と負の相関を示し, 非正規社員では「循環器の不調」「対人場面での緊張感」「怒り」「疲労」「抑うつ」と負の相関を示した。「同僚への信頼感」について, 正規社員では「抑うつ」と負の相関を示し, 非正規社員では「循環器の不調」「抑うつ」と負の相関を示した。「同僚の職務肯定感」について, 正規社員では有意な相関を示さず, 非正規社員では「怒り」「疲労」「抑うつ」と負の相関を示した。次に, 雇用形態を独立変数, 対職務感情尺度とストレス反応尺度を従属変数として *t* 検定を行った (Table8)。その結果, 非正規社員は正規社員に比べて「自分の職務肯定感」「同僚の職務肯定感」が有意に低く, 「循環器の不調」「対人場面での緊張感」「疲労」「抑うつ」が有意に高かった。

職場における対人信頼感および職務肯定感とストレス反応との関連

Table 5. 年代別による対職務感情尺度とストレス反応尺度の尺度間相関関係

	上司への信頼感	自分の職務肯定感	同僚への信頼感	同僚の職務肯定感	過敏	循環器の不調	対人場面での緊張感	怒り	疲労	抑うつ
上司への信頼感	-	.45 **	.42 **	.53 **	-.20 **	-.15 *	-.16 *	-.33 **	-.18 *	-.29 **
自分の職務肯定感	.33 **	-	.32 **	.43 **	-.18 *	-.27 **	-.28 **	-.27 **	-.33 **	-.44 **
同僚への信頼感	.26 *	.28 *	-	.35 **	-.12	-.16 *	-.04	-.21 **	-.18 *	-.29 **
同僚の職務肯定感	.42 **	.48 **	.21	-	-.10	-.04	-.11	-.19 **	-.22 **	-.21 **
過敏	-.13	-.28 *	-.15	-.19	-	.53 **	.56 **	.54 **	.57 **	.54 **
循環器の不調	-.24 *	-.16	-.20	-.05	.57 **	-	.50 **	.47 **	.59 **	.57 **
対人場面での緊張感	-.28 **	-.27 *	-.25 *	-.22 *	.53 **	.53 **	-	.40 **	.53 **	.63 **
怒り	-.25 *	-.27 *	-.15	-.18	.53 **	.38 **	.39 **	-	.44 **	.42 **
疲労	-.30 **	-.34 **	-.05	-.27 *	.65 **	.46 **	.54 **	.33 **	-	.62 **
抑うつ	-.37 **	-.47 **	-.24 *	-.33 **	.65 **	.59 **	.71 **	.49 **	.67 **	-

注) ** $p<.01$, * $p<.05$ 右上: 20代($n=214$) 左下: 30代以上($n=86$)

Table 6. 年代別による対職務感情尺度とストレス反応尺度の平均値, 標準偏差, t 値

	20代($n=214$)		30代以上($n=86$)		t 値
	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差	
上司への信頼感	3.62	.75	3.63	.66	-.14
自分の職務肯定感	3.54	.82	3.67	.77	-1.26
同僚への信頼感	4.03	.61	3.82	.55	2.80 **
同僚の職務肯定感	3.32	.72	3.40	.72	-.88
過敏	2.95	.84	2.88	.83	-.09
循環器の不調	2.20	.98	1.83	.84	2.20 *
対人場面での緊張感	2.31	.79	2.19	.68	1.32
怒り	2.37	.89	2.46	.86	-.78
疲労	2.98	.90	2.90	.87	.57
抑うつ	2.32	.91	2.27	.87	.41

注) ** $p<.01$, * $p<.05$

Table 7. 雇用形態別による対職務感情尺度とストレス反応尺度の尺度間相関関係

	上司への信頼感	自分の職務肯定感	同僚への信頼感	同僚の職務肯定感	過敏	循環器の不調	対人場面での緊張感	怒り	疲労	抑うつ
上司への信頼感	-	.26 *	.32 **	.48 **	-.18	-.12	-.20	-.15	-.27 *	-.37 **
自分の職務肯定感	.44 **	-	.24 *	.30 **	-.23	-.23	-.26 *	-.22	-.29 *	-.39 **
同僚への信頼感	.41 **	.34 **	-	.31 **	-.23 *	-.02	-.16	-.21	-.21	-.25 *
同僚の職務肯定感	.50 **	.46 **	.32 **	-	-.17	.14	-.06	-.11	-.18	-.20
過敏	-.18 **	-.18 **	-.10	-.09	-	.59 **	.59 **	.62 **	.59 **	.66 **
循環器の不調	-.16 *	-.22 **	-.21 **	-.06	.50 **	-	.57 **	.56 **	.50 **	.66 **
対人場面での緊張感	-.17 *	-.25 **	-.07	-.12	.52 **	.47 **	-	.47 **	.59 **	.71 **
怒り	-.35 **	-.26 **	-.19 **	-.20 **	.50 **	.38 **	.36 **	-	.37 **	.42 **
疲労	-.17 *	-.31 **	-.14 *	-.22 **	.58 **	.54 **	.48 **	.41 **	-	.74 **
抑うつ	-.27 **	-.44 **	-.28 **	-.21 **	.53 **	.52 **	.62 **	.44 **	.58 **	-

注) ** $p<.01$, * $p<.05$ 右上: 正規社員($n=73$) 左下: 非正規社員($n=223$)

Table 8. 雇用形態別の対職務感情尺度とストレス反応尺度の平均値, 標準偏差, t 値

	正規社員($n=73$)		非正規社員($n=223$)		t 値
	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差	
上司への信頼感	3.72	.66	3.58	.75	1.33
自分の職務肯定感	3.82	.70	3.49	.82	3.05 **
同僚への信頼感	3.85	.67	4.01	.58	-1.91
同僚の職務肯定感	3.51	.71	3.29	.72	2.19 *
過敏	2.85	.86	3.00	.82	-1.35
循環器の不調	1.85	.91	2.23	.95	-3.00 **
対人場面での緊張感	2.06	.69	2.34	.77	-2.75 **
怒り	2.38	.91	2.41	.87	-.21
疲労	2.64	.88	3.05	.88	-3.41 **
抑うつ	2.07	.85	2.41	.90	-2.85 **

注) ** $p<.01$, * $p<.05$

考察と今後の課題

本研究の第一の目的は、対職務感情尺度の作成と、見出された尺度と職場適応との関連を検討することであった。職場に向けられる個人感情として、「上司への信頼感」「自分の職務肯定感」「同僚への信頼感」「同僚の職務肯定感」の4つが見出された。上司への信頼感には「自分の個人的な相談にのってくれる」「同僚と仲が良い」といった上司との情緒的な関係の側面と、「自分に仕事を任せてくれる」といった職務に関連する側面が含まれていた。これは、西村・松尾(2002)が示したものと同様の二側面を示していると考えられる。同僚への信頼感には「自分の個人的な相談にのってくれる」「体調が悪い時、心配してくれる」といった情緒的な関係の側面の項目が含まれていた。上司との関係においては、個人への評価や能力的側面と上司の情緒的側面に対して信頼感を感じており、同僚との関係においては、同僚の情緒的側面に対して信頼感を感じており、これらの信頼感が低い場合には、柴田(2007)や荒井(2007)が指摘するように周囲に対する信頼感や安心感の欠如が生じることが推察される。また、自分の職務肯定感には「仕事の内容は自分にあっていく」「仕事を通じてキャリアアップしている」といった職務への好感や職務を通じた成長感を含んでおり、池田・大川(2012)が示した職務満足と類似の感情であると考えられる。同僚の職務肯定感には「仕事が好きだと思う」「職場で楽しく働いている」といった同僚の職務への好感を含んでおり、同僚が職務を好ましいと感じているかということに個人が関心を向けていることを示していると考えられる。職場の個人は、上司から適正な評価をされていると感じられ、情緒的交流もあると感じられることで上司への信頼感を持ち、同僚に対しては情緒的交流があると感じられることで同僚への信頼感を持っていることが推察される。また、個人は自分の職務への好感や成長感を通じて職務への肯定感を持ち、同僚が職務に好感を持っていることに関心を払い、同僚の職務肯定感を感じていることが推察される。また、上司や同僚への信頼感や個人や同僚の職務肯定感が低い場合には、適応状態が低いことが見出され、職場に向ける個人感情が職場適応と関連することが示された。特に、個人の職務肯定感は抑うつとの間で比較的強く関連しており、

今後は個人の職務肯定感とうつ状態との検討も可能である。藤森(1994)や野田(2009)が指摘した職場の対人関係は、その関係性の中に情緒的な側面での信頼感を包含していると考えられる。職場の個人は、上司や同僚に対して安定した信頼感を向けられ、自らや同僚の職務を肯定的に感じとることができる場合に、より安心して職務に従事することができる。

本研究の第二の目的は、属性に伴う対職務感情尺度と職場適応との関連を検討することである。性別での分析結果より、男女ともに、上司への信頼感や自分の職務肯定感と関連し、同僚への信頼感や同僚の職務肯定感とも関連することが見出された。また、自分の職務肯定感や同僚への信頼感と関連していた。一方、同僚への信頼感や同僚の職務肯定感については、男性では関連を示さず、女性で関連が示された。また、男女ともに上司への信頼感や自分の職務肯定感が低いと適応状態が低いことが見出された。同僚への信頼感や同僚の職務肯定感と適応状態との関連においては、女性のみ負の相関が示され、同僚への信頼感や同僚の職務肯定感が有意に高かった。上司への信頼感に性差はないが、同僚への信頼感については女性の方がより強い関心を向けている傾向が示唆される。井梅他(2006)は対人関係の希薄さは男性が優位であると指摘したが、同僚への信頼感については女性が高いことから、同僚との対人関係については、相対的に女性の関与の高さが指摘できる。一方、上司への信頼感については性差が見られなかったことから、山田(2010)が指摘するように、対人関係に対する性差が生物学的な観点によるものとは言い切れない。年代別の分析より、20代と30代以上ともに、上司への信頼感や自分の職務肯定感と関連し、同僚への信頼感や同僚の職務肯定感とも関連することが見出された。特に20代は、上司への信頼感が自分の職務肯定感や同僚への信頼感により強く関連することが示された。また、上司への信頼感、自分の職務肯定感、同僚への信頼感、同僚の職務肯定感、いずれも年代差なく適応状態と負の相関を示した。つまり、年代を問わず、職場の重要な他者との関係や職務肯定感が低い場合には、適応状態も低いことが考えられる。特に、20代においては上司や同僚への信頼と職務肯定感が相互により強く関連することから、職場の重要な他者に向ける信頼感や職務肯定感が高まるこ

とで、若手の適応を相乗的に促進する可能性が考えられる。また、循環器の不調が、20代で有意に高いことから、息苦しさや動悸といったストレス反応は20代の不適応状態を示す特徴といえるかもしれない。また、年代での有意差が示されたのは、同僚への信頼感と循環器の不調のみであった。武田（2004）の指摘や30代以上の自殺が多いことから、30代以上は20代と比べると職務との関係が希薄であり、不適応感が強いのではないかと考えられた。しかし、分析結果より、個人の職務肯定感は年代で差異はなく、ストレス反応についても循環器の不調以外での年代差が示されなかったことから、30代以上では職務との関係が希薄であり、適応が低下しているとはいえない。しかし、本研究の調査対象が健常群であることや、年代別での性差や婚姻状態、子どもの有無などの生活環境の違いを分析しておらず、その点で有意差が出なかった可能性も考えられ、母数を増やして属性を細分化することで検討することが今後の課題である。雇用形態別での分析より、正規社員と非正規社員ともに、上司への信頼感が、自分の職務肯定感、同僚への信頼感、同僚の職務肯定感と相互に関連することが見出された。特に非正規社員においては、上司への信頼感が自分の職務肯定感や同僚との信頼感とより強く関連し、自分の職務肯定感が同僚の職務肯定感ともより強く関連していた。雇用形態に関わらず、上司や同僚への信頼感や自分の職務肯定感が適応状態と負の相関を示した。また、非正規社員は正規社員に比べて、自分と同僚の職務肯定感が有意に低く、循環器の不調、対人場面での緊張感、疲労、抑うつが有意に高いことが示された。つまり、非正規社員は正規社員に比べて職務肯定感が低い傾向があり、不適応感も生じやすい傾向が指摘できる。非正規社員の場合、上司への信頼感や個人の職務肯定感が低い時に、ストレス反応として怒りが選択の1つになる点については注意を要する。重田（2007）や二神（2009）が指摘したように、非正規社員の雇用は正規社員に比べて安定性が低いため、不安が喚起され易い状況にある。故に、非正規社員にとって上司への信頼や職務肯定感は、個人の評価や雇用の継続により直結するものであり、それらが低下することは雇用を脅かす事態になる。故に、情緒的なストレス反応として怒りで示される不満感やいらだちに繋がるのかもしれない。また、怒りが職場で表出される事態で

は、職場環境を二次的に悪化させる可能性も考えられる。職場の管理者は雇用形態の違いに伴う不安から生じ易い不適応傾向に理解を持つ必要があり、非正規社員が職場に向ける上司や同僚への信頼感や職務肯定感への関心の高さを理解した上で、継続的な配慮が必要であると考えらる。

本研究では、職場の重要な他者である上司や同僚との人間関係や職務との関係を、職場適応との関連で検討することを目的とした。作成した対職務感情尺度を用いて職場調査を行い分析した結果、職場における個人感情として、上司や同僚への信頼感および自分や同僚の職務肯定感を見出し、それぞれが職場の適応状態と関連することが示された。特に、上司や同僚への信頼感や個人の職務肯定感は、性別や年代、雇用形態を問わず重要な個人要因であると考ええる。一方、属性によって対職務感情とストレス反応の相互関係に差異があることも見出された。楠美（2005）は、現代の職場構造について個人的になりやすいことを指摘しているが、職場の重要な他者と個人との情緒的な関係を企業や職場の施策として促進していくことは、個人の職場適応の維持や促進をするために有用である可能性が指摘できる。今後の課題として、作成した対職務感情尺度の妥当性の検討が必要であり、そのために、母数を増やし他の尺度との関連も検討していくことも必要であると考ええる。その上で、職場における個人感情と職場適応との因果関係や、個人感情とパーソナリティ傾向等との関連についても検討することが可能となるだろう。また、本研究では広告業を営む一企業のための調査データであることから、他の企業にも調査対象を広げて一般性を高める必要があると考ええる。

引用文献

- 荒井千暁（2007） 職場はなぜ壊れるのか―産業医が見た人間関係の病理― ちくま新書
- 藤森立男（1989）. 日常生活にみるストレスとしての対人葛藤の解決過程に関する研究（＜特集＞「ストレスの社会心理学」） 社会心理学研究, 4（2）, 108-116.
- 藤森立男（1994）. 職場集団のダイナミクス 岡村一成（編著） 産業・組織心理学入門 福村出版 pp.76-89.

- 後藤将之 (2005). 重要な他者 心理学辞典 有斐閣
- 池田幸代・大川一郎 (2012). 保育士・幼稚園教諭のストレスが職務に対する精神状態に及ぼす影響：保育者の職務や職場環境に対する認識を媒介変数として 発達心理学研究, 23 (1), 23-35.
- 乾吉佑 (2004). 産業精神健康相談 氏原寛・亀口憲治・成田善弘・東山紘久・山中康裕 (編) 心理臨床大事典 培風館 pp.1231-1235
- 井梅由美子・平井洋子・青木 紀久代・馬場 禮子 (2006). 日本における青年期用対象関係尺度の開発 パーソナリティ研究, 14 (2), 181-193.
- 金光義弘・清水光弘・森本寛訓・三野節子・下山育子 (2005). 職業性ストレスに対する健康心理学的接近—認知と対処, 仕事の裁量度, およびメンタリングを変数として— 川崎医療福祉学会誌, 15 (1), 13-23.
- 警察庁 (2013). 平成24年中における自殺の状況 警察庁生活安全局生活安全企画課.
- 小杉正太郎 (2000). ストレススケールの一斉実施による職場メンタルヘルス活動の実際—心理学的アプローチによる職場メンタルヘルス活動 産業ストレス研究, 7, 141-150.
- 小杉正太郎 (2001). 職業ストレス尺度・ストレス反応尺度 堀洋道 (監修)・吉田富二雄 (編) 心理測定尺度集〈2〉人間と社会のつながりをとらえる“対人関係・価値観”サイエンス社
- 小杉正太郎・田中健吾・大塚泰正・種市康太郎・高田未里・河西真知子・佐藤澄子・島津 明人・島津美由紀・白井志之夫・鈴木綾子・山手裕子・米原奈緒 (2004). 職場ストレススケール改訂版作成の試み (I)：ストレス尺度・ストレス反応尺度・コーピング尺度の改訂 産業ストレス研究, 11, 175-185.
- 楠美憲章 (2005). リーダーのための企業変革論 日産改革の視点と教訓 中央大学出版部
- 松本純平 (2005). 職務満足 心理学辞典 有斐閣
- 松本友一郎・釘原直樹 (2008). 上司との関係評価, コーピングがストレス反応に及ぼす影響—社会人と学生アルバイト従業員の比較— 心理学研究, 79 (2), 166-171.
- 二神枝保 (2009). 雇用の多様化と非正規社員 産業・組織心理学会 産業・組織心理学ハンドブック 丸善 pp.92-95.
- 西村昭徳・松尾直博 (2002). 職場場面における信頼感の構造についての検討 東京学芸大学紀要. 第1部門, 教育科学 53, 57-64.
- 野田稔 (2009). あたたかい組織感情 ソフトバンク クリエイティブ
- 野上真 (2007). 職務満足感 山口裕幸・金井篤子 (編) よくわかる産業・組織心理学 ミネルヴァ書房 pp.38-39.
- 柴田昌治 (2007). なぜ社員はやる気をなくしているのか 日本経済新聞出版社
- 重田博正 (2007). 保育者のメンタルヘルスと職場づくり 季刊保育問題研究, 226, 41-49.
- 下光輝一 (1998). 職場におけるストレス測定のための簡便な調査票の作成 労働省平成9年度作業関連疾患の予防に関する研究, 107-115.
- 下光輝一 (2005). 職場環境等の改善等によるメンタルヘルス対策に関する研究 平成15年度総括・分担研究報告書 平成15年度厚生労働科学研究費補助金労働安全衛生総合研究事業研究
- ストレス測定研究グループ (2005). 厚生労働科学研究費補助金 労働安全衛生総合研究事業 職場環境等の改善等によるメンタルヘルス対策に関する研究 平成14年度～16年度 総合研究報告書 厚生労働省
- 社会経済生産性本部 (2006). 「メンタルヘルスの取り組み」に関するアンケート調査結果 (財) 社会経済生産性本部
- 武田慶太 (2004). 有能感が推進するキャリア発達 外島裕・田中堅一郎 (編) 産業・組織心理学エッセンシャルズ ナカニシヤ出版 pp.213-238.
- 山田茂人 (2010). ストレス反応の性差とその対応 日本医事新報, 4486, 75-76.

The correlation between interpersonal trust, job affirmation and stress reactions in a workplace :individual feelings for the relationship of significant others and job

Kazuko YAMADA*

To support the workers in a company, it is necessary to pay attention to the workers' feeling for the workplace. The purpose of this study is to investigate the relation between adaptation to workplace and workers' feelings for workplace. As workers' feelings for the workplace, "trust in the superior", "one's own job affirmation", "trust in colleagues", and "colleague's job affirmation" were confirmed. And they showed negative correlation between the stress reactions. For workers, superiors and colleagues are significant others in the workplace. In the workplace, the relationship with significant others and the work affirmation were related to the adaptation of the individual. In addition, the survey participants were classified into the attribute of sex, age, and employment status,

and were analyzed. Interpersonal trust for significant others in the workplace, work affirmation and stress reactions showed differences. According to the attributions and workers' feelings, it is possible to support adaptation in the workplace.

Key words

worker, interpersonal trust, job affirmation, stress reaction, relationship

*Division of Study on Educational

職場における対人信頼感および職務肯定感と ストレス反応との関連

—— 職場の重要な他者や職務との関係性に対する感情に着目して ——

山 田 一 子*

職場適応については、労働者が職場に向ける感情に注目する必要がある、本研究では労働者が職場に向ける感情と職場の適応との関連を検討することを目的とする。尺度作成を行い、企業への調査を行った結果、労働者が職場に向ける感情として、「上司への信頼感」「自分の職務肯定感」「同僚への信頼感」「同僚の職務肯定感」が見出された。また、これらの感情がストレス反応と負の相関を示すことを見出した。労働者にとって上司や同僚は職場の重要な他者にとらえられ、職場の重要な他者との関係や職務肯定感は個人の職場適応に関連していることが考えられる。また、労働者の性別、年代、雇用形態の属性に分類したところ、職場の重要な他者との信頼感や

個人や同僚の職務肯定感および職場適応状態に特徴が示されたため、属性と個人感情に配慮した職場適応を支援することが可能である。

Key words

労働者、対人信頼感、職務肯定感、ストレス反応、関係性

*教育方法論講座