

仕事と職場のストレス

第4回 職場ストレスの成立

早稲田大学文学部心理学教室
小杉正太郎
早稲田大学大学院文学研究科
大塚 泰正

本論は、職場ストレスの成立に関わる条件を心理学的視点から考察しようとするものである。本論ではまず、心理ストレスモデルの構成要因を職場に限定して同定し、続いて職場ストレスをその持続時間の長短によって二分する。最後に業種業態の異なる2つの企業従業員を対象とした2種類の職場ストレスの調査結果によって、職場ストレスの成立要素に言及する。なお、調査対象となった2つの企業従業員の約15% (1170人) に対しては、調査結果に基づく半構造化面接が筆者らによって実施済みであるが、その内容は紙幅の制限から割愛した。

1. 心理ストレス研究における職場ストレス

心理学的ストレス研究の多くは、[環境・刺激] → [評定] → [対処方略 (コーピング)] → [ストレス反応] の4要因からなる心理ストレスモデルと呼ばれる研究図式に準拠して展開される。この図式を職場に限定して解説すると4つの要因は以下のような特徴を持つことになる。

環境・刺激：就業状況および就業に関連する体験が該当する。就業状況とは、比較的持続性のある就業特徴であって、「役割の不明瞭な立場」「部下に対する責任」「能力に余る業務」などが、また、就業に関連する体験とは、持続性の少ない一過性のイベントであって、「転勤」「同僚とのトラブル」「新規事業の開始」などが、それぞれ該当する。

評定：従業員が就業状況ないし体験に関し、それらが自身にとって有害か否かを評定する機能。有害と評定された就業状況ないし体験だけがストレスとなる。評定の機能には、次の要素が特に強く影響する：1) 従業員が所属する企業の業種・業態、従業員の職種・職位・資格・性別などの属性。2) 属性に特有な易傷性・傷つき易さ・ヴァルネラビリティ。

対処方略：ストレスに対処するために従業員が用いる方略。ストレスの質・量に応じて用いられる方略は変化する。対処方略に成功すれば、ストレス反応は減少ないし消滅する。

ストレス反応：抑うつ感を中心とした心理的水準の職場不適応状態。

上述のような観点から職場ストレスを捉えれば、就業状況と就業に由来する体験とは業種・業態によって異なるし、評定も従業員の性別・職位・年齢などの属性によって異なるから、必然的に職場ストレスは、大きくは企業ごとに、細部に渡っては属性ごとに異なることが想定される。

2. 慢性型職場ストレスとイベント型職場ストレス

就業に関連する環境ないし刺激が、比較的持続的な就業状況と就業に関連する一過性体験 (イベント) とに二分されることは先に1. に於いて述べたとおりである。この様に、就業関連の環境と刺激がその持続時間の長短によって二つに分けられるとすれば、必然的に職場ストレスも、持続的な就業状況に由来する「慢性型職場ストレス」と一過性の就業体験に由来する「イベント型職場ストレス」とに分けられることになる。

Turner & Wheaton¹⁾は、ライフイベント型ストレスを他の慢性型ストレスから区別する条件として次の3点を挙げている。1) 独立的な事象であること、2) 原則として観察可能なこと、3) 持続期間が限定できること。同様な条件の指摘は、Pratt & Barling²⁾, Eckenrode³⁾, Werbel⁴⁾等多数がなされているが、これらの定義を概観してイベント型ストレスを定義すれば、以下のようになる。すなわち「イベント型ストレスは、第3者からも観察可能な事象であって、その事象の生起から終結までの時間経過はきわめて短く、しかも生起と終結は明確に同定することが出来る。」他方、慢性型ストレスの定義もEckenrode³⁾, Guralnik⁵⁾, Werbel⁴⁾などによってされており、これらを集約すると以下ようになる。すなわち「慢性型ストレスは、環境からの持続的で反復的ないつ終わるとも知れない要請であって、その要請が生起した時期を明確に同定することが出来ない。」

Turnerら¹⁾は、1) 二種類のストレスはそれぞれ異なる原因から発生すること、2) 二種類のストレス間に因果関係が想定されたとしても、それは単に見かけ上のものでしかないこと、の2点を事例から明らかにし、2種類は別個に扱うべきだとしている。Turnerらの指摘以降、今日の職場ストレス研究では、1) 職場ストレスはイベント型と慢性型とに大きく2分できること、2) イベント型は慢性型を生起させる契機となったとしても慢性型の原因とはなり得ないこと、の2点で一応の合意が得られているようである。

3. 職場ストレスの企業間・年代間比較

筆者がカウンセリングルームを主宰する3つ企業から業種・業態の異なるA, B2つの企業を選び、慢性型職場ストレスとイベント型職場ストレスとを2つの企業間、および従業員の2つの年代間 (40歳未満, 40歳以上) で比較した結果を以下に紹介しよう。なお、慢性型職場ストレスには筆者らが作成した職場ストレススケール (JSS)⁶⁾のストレス4尺度28項目を、イベント型職場ストレスには筆者らが開発中のジョブイベントチェックリスト (JEC)⁷⁾の40項目を、それぞれも用いた。選ばれたA, B2つの企業は相互に相反する次の特徴を持つ。企業A：国内第3位にランクされる自動車メーカーの研究所。従業員数約8000人、平均年齢35.6歳、労組あり。プロ

プロジェクトチーム制就業形態をとり、職位階層はエンジニア・アシスタントチーフエンジニア・チーフエンジニアの3階層。同メーカーは1999年現在、創業以来の高収益を2年間に渡り記録しつつある。調査時期(1998.5~11)は、労組との労働協約によって残業時間延長・休日買い上げによる特別勤務態が終了した直後であった。企業B:土木建設業、国内第5位にランクされる。従業員数約8000人、平均年齢44.5歳、労組なし。事業本部制就業形態をとり、職位階層は一般から部長までの9階層。同社は約6700億円の有利子負債により、過去2年間に約2000人の人員削減、早期退職の奨励、給与賞与の大幅減額、関係金融機関からの役員移籍などを実施している。調査時期(1998.10~99.3)は、人事制度を大幅に変更し年俸制と早期退職制度を導入した約6ヶ月後であった。

慢性型職場ストレス：JSSの4つのストレス下位尺度(役割不明瞭、能力欠如、過度の圧迫、過度の負担)28項目を用い、A社4487名(平均年齢36.2歳, SD = 7.01)、B社1825名(平均年齢39.6歳, SD = 9.44)の男性従業員に実施した。企業(A社、B社)と年齢(40歳未満、40歳以上)を要因としストレス尺度得点を従属変数とする2要因配置分散分析を行ったところ、いずれのストレスについても、企業と年代の交互作用が有意または有意傾向で認められ、以下の諸点が明らかになった。すなわち、ストレスの総量は両社とも40歳未満が40歳以上より多く、就業を通して若年層が負担を強く自覚する一般的傾向と一致した。また、質的ストレス(役割の不明瞭、能力の不足)は40歳未満に多く、量的ストレス(過度の負担、過度の圧迫)は40歳以上に多かったが、この結果も、若年層従業員は質的負担が高いのに反し、中高年層従業員は量的負担が高い、とする従来からの筆者らの調査結果と一致するものであった。しかし、両社間の比較では、B社と比べ相対的に優良企業であるA社の慢性型職場ストレスが多いこと、および40歳未満の従業員の量的ストレスがB社よりA社に多いことが明らかになった。前者は、企業業績の高低よりも業種・就業形態によって慢性型職場ストレスの総量は異なることを示唆し、後者は、40歳未満の就業形態がA社とB社で異なることを示すものである。特に後者は、A社におけるプロジェクト制就業形態と職位階層の簡略化によって、40歳未満A社従業員は若年でありながら責任の重い業務を担当しているためと考えられる。

イベント型職場ストレス：JEC40項目を男性従業員A社777名(平均年齢35.7歳, SD = 6.94)、B社646名(平均年齢33.2歳, SD = 7.38)に実施した。企業(A社、B社)と年齢(40歳未満、40歳以上)を要因とし40項目それぞれのイベントの体験率を従属変数とする2要因配置分散分析を行ったところ、17項目のイベントで企業の主効果、11項目で年代の主効果、16項目で交互作用が、それぞれ有意または有意傾向を示した結果、イベント体験率はA社より

B社が、40歳以上より40歳未満がそれぞれ高いことが明らかになった。ところで、JECには40項目中8項目のネガティブイベント(降格、収入減少、仕事の失敗、上司とのトラブル、部下とのトラブル、同僚とのトラブル、労災事故、休職)が含まれる。これらネガティブイベントの体験数は、A社が従業員平均0.60なのに比べB社では1.35、特に40歳以上はB社が1.46であるのに比べA社は0.54、40歳未満はA社が0.65であるがB社は1.23であった。この様に、ネガティブイベントの体験数は、いずれにも有意な差を持ってB社の従業員に多いことが明らかになった。

先に紹介したA、B両社の特徴を次のように表現するとしよう。A社：高収益の労組ありの企業。プロジェクト制と3階層の職制度によって従業員個々の役割が不確定的でしかも頻繁に変化する。B社：倒産の危険性が高い労組なしの企業。事業本部制と細分化した職位制度によって従業員個々の役割が限定的に定められている。両社に見られるこれらの違いは、慢性型職場ストレスの総量とイベント型職場ストレスの体験率を規定し、就業形態が堅固なほど慢性型・イベント型共にストレスは少ない。一方、業態の好調不調と労組の有無はイベント型職場ストレスのネガティブイベント体験率を規定し、業態が不調で労組を持たない就業状況はネガティブイベント型職場ストレスの体験を増加させ、その傾向は40歳以上で顕著となる。この様に、職場ストレスを慢性型とイベント型に二分し、さらにイベント型ストレスの内容を吟味することによって、職場特徴と従業員属性とに固有のストレスを明らかにすることが出来るのである。

参考文献

- 1) Turner, R.J. & Wheaton, B. Checklist measurement of stressful life events. In Choen, S., Kessler, R.C., & Goldon, L.U. eds. *Measuring Stress: A guide for health and social scientists*. New York: Oxford University Press, 1995: 29-58.
- 2) Pratt, L.I. & Barling, J. Differentiating between daily events, acute and chronic stressors: A framework and its implications. In Hurrell, J.J., Murphy, L.R., Sauter, S.L., & Cooper, C.L. eds. *Occupational stress: Issues and developments in research*. New York: Taylor & Francis, 1988: 29-58.
- 3) Ekenrode, J. Impact of chronic and acute stressors on daily reports of mood. *J Personality and Social Psychology*, 1984; 46: 907-918.
- 4) Werbel, J.D. Job change: a study of acute stressors. *J Vocational Behavior* 1983; 23: 242-250.
- 5) Guralnik, D.B. eds. *Webster's New World Dictionary*. New York: Simon and Scuster, 1984.
- 6) 小杉正太郎. ジョブストレスの心理学的研究: 職場メンタルヘルススケール解説書. 実務教育出版, 1997.
- 7) 大塚泰正, 小杉正太郎. 企業従業員を対象としたライフイベント尺度作成の試み(1). 日本心理学会第63回大会発表論文集. 日本心理学会, 1999.