

〔書 評〕

田中健吾著
『ソーシャルスキルと職業性ストレス
—企業従業員の臨床社会心理学的研究—』

(大阪経済大学研究叢書第66冊)

丹 波 秀 夫

1. 導入 一本書の趣旨と特徴一

1-1. 著者の紹介

本書著者である田中健吾氏は実践的ソーシャルスキル研究の専門家である。専門家としてのキャリア初期からソーシャルスキルに焦点を当てた心理学研究に従事しており、特に「心理学的ストレスモデル」(Lazarus & Folkman, 1984)を企業従業員に応用した職業性ストレス研究領域におけるソーシャルスキルの有用性を実証する研究業績は本邦に類をみない。本書は、その集大成ともいえる著者の博士論文に加筆され、専門的啓蒙書としてのテーマ性がより加味された書である。

本書の内容には理論モデルの精緻化に留まらない、応用的な観点に基づく読者への提言が豊富に含まれている。著者は、日本労働研究機構（現在は独立行政法人 労働政策研究・研修機構）や（財）高年齢者雇用開発協会における学術研究活動以外にも（株）本田技術研究所、（株）熊谷組カウンセリングルーム、J R 東京総合病院、財団法人ちば県民保健予防財団千葉県庁健康相談室など名だたる組織において臨床心理士として幅広く実践活動に貢献してきた。研究活動の傍らで精力的に携わっていたこれらの実践活動において著者が得てきた知見の蓄積が、本書の上梓に至るまでのあらゆる過程において陰日向を問わず重要な影響を及ぼしていることは想像に難くない。

1-2. 本書のスタンス

本書にて著者は、「心理学的職場ストレスモデル」(小杉・田中・大塚ほか, 2004)を土台にソーシャルスキル研究と応用的社会活動の有機的連携を企図している。従来のソーシャルスキル研究は、特定の社会的環境における適応的行動の学習に主眼を置いた臨床心理学研究領域で行われるもの（例えば、精神科外来患者の生活技能訓練）と、理論的精緻化に主眼を置いた社会心理学研究領域で行われるもの（例えば、符号化と解釈機能の測定）に大別される。本書では調査を通じて得られたデータによるソーシャルスキル研究の理論

的精緻化と、そこから導出される適応的行動の提案とを可能にする実践的研究が紹介されており、上記の双方向を包含している点で臨床社会心理学的視座に立つ (Segrin, 2000)。

そのスタンスを明確化、具体化したものとして、著者は本書第Ⅰ部で心理学的ストレスに関する諸理論、ソーシャルスキル研究史を概観した上、総括的に「企業従業員の心理的ストレス・プロセスにおけるソーシャルスキルの役割に焦点を当てた概念モデル」を提起している。本論では、後述の実証研究の内容を整理する枠組みとして最小限の言及のみに留めるが、本書で紹介される諸研究の解釈のみならず、ソーシャルスキル研究や心理学的ストレス研究の根本的な概念枠組み、それらの周辺ないし総合領域への応用可能性を評価する上でのクリティカルな考察が含まれているため、有志には実際に当該叙述を熟読されることを強く勧めたい。

図1：ソーシャルスキルに焦点を当てた企業従業員の心理的
ストレス・プロセス (本書 p.52)

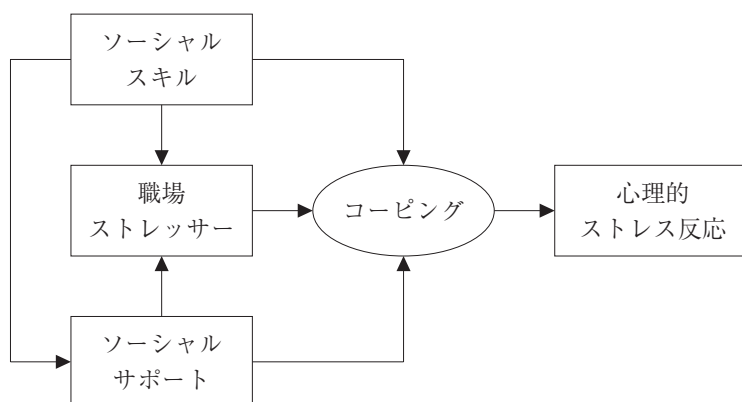


図1は以下のように解説される。まず、「個人と環境との相互関係の有り様から生じる要請をストレスラーの発生源とし、要請に関する認知的評定と認知的評定によって負担と判断された要請（ストレスラー）に対するコーピングとの個人差によって、感情反応の程度が規定される」（本書 p.13）。このプロセスが職場で生起することを仮定した場合、職場固有の職場ストレスラー（ストレスの原因）に起因する心理学的ストレス・プロセスが生じる。職場ストレスラーに起因して生じる不快な感情反応が心理的ストレス反応となる。このとき、「ソーシャルスキルは、①ストレスラーの低減にとって適切なコーピングを採択するための資源、および②ソーシャルサポートを得るための資源、の2側面を持つ (Lazarus & Folkman, 1984)」(本書 p.88)。本書では、あくまでもソーシャルスキルはコーピングそのものではなく、その資源として区別されるとのスタンスに立っている。

1-3. 評者のスタンス

ところで、評者は、公益の調査研究機関にて社会心理学的観点から労働問題に対する発

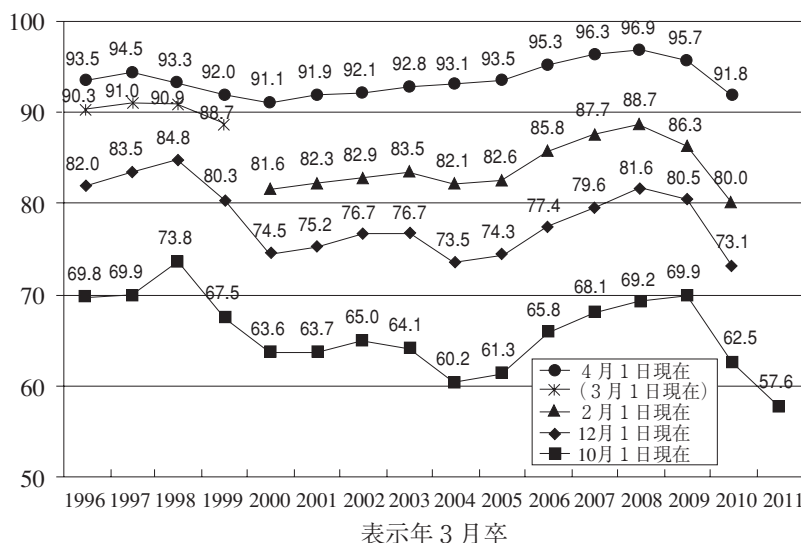
信を行う事業部に所属しており、共同調査による同一仕様の他組織データベースとのベンチマークを通じて当該組織の強み弱みを明らかにし、組織の活性化を促す提言を主とする事業に従事している。代表的な共同調査プロジェクトであるON・I・ON2にはこれまでに全国の主要企業約200組織の従業員約140万人が参加しており、プロジェクトを通じたクライアントとの情報共有およびクライアントへの提言を研究員が担っている。心理学的なアプローチによる組織活性化の有効性については事業に従事する中で日々実感する立場にあるため、本論においても、主に本書知見の組織改善活動への応用可能性の観点からの評価を試みたい。評者は経済学の専門家ではない。本論中の日本経済の現状に関する考察は、多くの場合、事業に従事する中で接触可能な情報およびそれに基づく評者個人の認識に過ぎない由、予め寛恕を請う次第である。

2. 対象者と社会的意義

従来のソーシャルスキル研究では、臨床心理学的観点に立つものであれば精神障害者や児童、社会心理学的観点に立つものであれば大学生を対象とする場合が多いが、副題に明示されているように、本書所収の研究はすべて企業従業員を対象としている。昨今の国家的景気低迷下での採用抑制の中、以前に増して企業従業員に求められるソーシャルスキルの量は多く、質は高くなっているだろう。2010年11月16日に発表された文部科学省と厚生労働省の共同調査による大学等卒業予定者の就職内定状況（図2）によれば、2010年10月1日時点での大学等の就職内定率は、大学（学部）では57.6%（去年同期と比べても4.9ポイント減）で史上最低となっている。これほどまでに厳しい経済状況を背景に、新入社員はもとより、現在企業に所属する社員においてもソーシャルスキルの向上はこれまで以上に重要課題となろう。採用抑制下にある企業では、既存人材である現社員の生産性向上なくして経済活動の維持・発展が困難となることが予想されるからである。

特に、本書の主題となっている職業性ストレスに対する企業の問題意識は高い。企業の採用抑制策は必ずしも十分な要員が確保されているからでなく、経済的な観点からの組織防衛（すなわち、潜在的な人件費削減）の一貫としてなされるのが常である。新規採用の制限と同じ理由で苛酷化する事業上の競争、年金制度の財源問題に代表される生活上の将来不安も相俟って、企業内部の限られた人材への心理的負荷は20年前と比べて比較にならないほど高いと推察される。このほど厚生労働省が公表した、2009年の自殺やうつ病での休業および失業による経済的損失が推計で約2兆7千億円にのぼるとの推計を待つまでもなく、既存の人材の生産性向上と、その前提ともなる心身の健康状態の維持・向上は、個々の企業はもとより、いまや社会的要請となっている。ソーシャルスキル向上が組織労働者としての生産性向上、そしてうつ病に代表される重篤な心理的問題に至るプロセスが心理学的ストレスの観点から説明しうることを踏まえれば、本書に収録されているソーシャルスキルと心理的ストレスとの関連の精査は、心理学研究のみならず、我が国の産業社会全体に貢献しうる潜在能力を有する業績といえよう。次節ではそれら実証研究の結果を概括する。

図2：就職（内定）率の推移（大学）（厚生労働省・文部科学省，2010）



(注) 内定率とは、就職希望者に占める内定取得者の割合。各大学等において、所定の調査対象学生を抽出した後、電話・面接等の方法により、性別、就職希望の有無、内定状況等につき調査。全国の大学、短期大学、高等専門学校、専修学校の中から、設置者・地域の別等を考慮して抽出した112校についての調査。調査校の内訳は、国立大学21校、公立大学3校、私立大学38校、短期大学20校、高等専門学校10校、専修学校20校。調査対象人員は、6,250人（大学、短期大学高等専門学校併せて5,690人、専修学校560人）。（2011年の数字）
（社会実情データ図録（<http://www2.ttcn.ne.jp/honkawa/index.html>）より引用）

3. 結果の概要と示唆

本書第Ⅱ部では、著者によるソーシャルスキルの心理的ストレス反応低減効果についての実証研究が紹介される。

まず、第4章では、工業系企業従業員2732名を対象に、企業従業員用ソーシャルスキル尺度の構成が行われる。本尺度は本邦を代表する青年用ソーシャルスキル尺度であるKiSS-18（菊池，1988）を企業従業員用に再構成した尺度である。因子分析の結果，対人的なトラブル状況に対して効果的に対応するスキルである「トラブルシューティング・スキル」，仕事を遂行するにあたって必要な対人的スキルである「マネジメント・スキル」，そして主に対人関係の開始に関わるスキルである「コミュニケーション・スキル」の下位因子構造が見出されている。信頼性係数はすべての因子で十分な水準であり，企業従業員のソーシャルスキル測定における妥当性および信頼性が確認された。

第5章では、イベント型および慢性型の2種類の職場ストレスとソーシャルスキルの関連（研究1）として，上記尺度と職場ストレススケール（Job Stress Scale: JSS. 小杉，2000）およびイベント型職場ストレス尺度（Job Event Checklist: JEC. 大塚・小杉，1999）を用いた分析を行っている。結果として，ソーシャルスキルが，仕事の量的な多さや時間の制約等に関する慢性型ストレスである「量的負荷」とはほぼ無関連であった

のに対して、会社内での“役割不明瞭さ”や業務遂行上の裁量健不足等の慢性型ストレスである「質的負荷」とは中程度の負の相関があること、イベント型ストレスの生起頻度とはほとんど相関がない一方で「大きな説明会や、公式の場で発表した」「現在の会社に新卒採用になった」などの対人的成分の強いイベントを筆頭に、業務上の要請に対する負担度との間に負の相関関係が認められた。

第6章（研究2）では、ソーシャルスキルと慢性型職場ストレス、心理的ストレス反応との関係を検討し、慢性型職場ストレス高低群とソーシャルスキルの高低群との組み合わせによる心理的ストレス反応の差を分析した。その結果、①職場ストレスの種類にかかわらず、その程度が高い場合には、全ての心理的ストレス反応が高いこと、②職場ストレスの種類にかかわらず、ソーシャルスキルが低い場合には心理的ストレス反応が高いこと、が明らかとなった。

第7章（研究3）では、ソーシャルスキルとイベント型職場ストレス・ストレス反応との関連を共分散分析によって検討し、ソーシャルスキルの高さがイベント体験の多さにつながること、一方でそれらに対する負担度の低さ、そして心理的ストレス反応の低さに関連することを示された。

第8章では（研究4）では、ソーシャルスキルがソーシャルサポート・コーピングの選択に与える影響を分散分析によって検討した。その結果、ソーシャルサポートとの関連については、ソーシャルスキルのいずれの下位尺度についても、スキル高群が低群より「会社内サポート」の多いことが示された。また、コーピングとの関連についての結果は以下の表1に集約される。すなわち、①各スキルの高い従業員は「積極的な問題解決」および「他者からの援助を求める」コーピングを多く採択すること、②各スキルの低い従業員は「諦め」および「逃避」コーピングを多く採択すること、が明らかにされた。

表1：ソーシャルスキルとコーピングの関係（本書 p.102）

スキルの主効果 従属変数	トラブルシューティング・スキル		
	マネジメント・スキル		コミュニケーション・スキル
積極的な問題解決	+	+	+
逃避	-	-	
他者からの援助を求める	+	+	
諦め	-	-	-

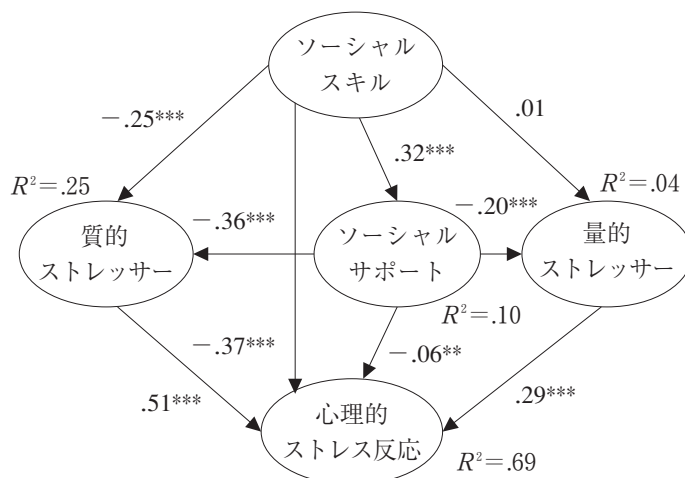
注）＋はスキル高→採択多，－はスキル低→採択多

第9章（研究5）では、ソーシャルスキルと関連するソーシャルサポートとコーピング・心理的ストレス反応との関連を共分散構造分析により検討し、①質的負荷によるストレスの高い従業員では、職場内でのサポートが「他者からの援助を求める」ことを促進し、②量的負荷によるストレスの高い従業員では、それに加えて、職場外サポートが

「逃避」を増加, 「行動・感情の抑制」を減少させること, ③質的・量的負荷によるストレスラーいずれ高い従業員では, 職場内サポートが「他者からの援助を求める」を増加させる一方, 職場外サポートが「逃避」を増加させることが明らかとなった。

第10章(研究6)と第11章(研究7)では, ソーシャルスキルの有するソーシャルサポートを媒介した心理的ストレス反応低減機能が, 慢性型職場ストレスラー(研究6), イベント型職場ストレスラー(研究7)で認められるか否かを検討している。慢性型職場ストレスラーに関しては, ソーシャルスキルの, 心理的ストレス反応低減への直接的効果および職場内サポートを媒介する間接的効果を示唆する結果が得られた(図3)。同様にイベント型ストレスラーに関しても, 対人関係のトラブルとそれに起因する心理的ストレス反応に対して, ソーシャルスキルの直接的低減効果およびソーシャルサポートを媒介した間接的低減効果が認められた。

図3：ソーシャルスキルのストレス低減効果に関するパス図(本書 p. 124)



注) 数値は β 係数, R^2 は決定係数, *** $p < .001$, ** $p < .01$

第12章(研究8)では, ソーシャルスキル・コーピング方略の組み合わせが心理的ストレス反応に及ぼす影響を検討し, χ^2 二乗分析および分散分析の結果, ①ソーシャルスキルの高さおよび積極的コーピングを主とした組み合わせがともに心理的ストレス反応低減効果を持つこと, ②心理的ストレス反応の個人差には, (ソーシャルスキル・コーピング方略の組み合わせよりも) ソーシャルスキルの程度による効果が相対的に大きいことが示唆された。

4. 総括と展望 一実践的応用の可能性一

以上, 紹介した実証研究の結果はすべて, 図1の概念モデルの根幹に反しない。したがって, モデル自体の(様々な角度からの検証を経ても反証がされにくかったという意味で

の) 頑健性は高いと考えられる。すなわち、当該モデルに従った現実事態の解釈、およびそこから演繹される推論と提言は、相当程度、実際の企業従業員の心理的ストレス反応を説明、予測することが可能であることが示唆される。ここに至って期待されるのは、著者の志向する、本モデルおよび測定ツールを用いた組織改善活動の推進であろう。最後にこの点を整理してみる。

著者も述べる通り、ソーシャルスキルの獲得過程が学習理論に基づいて理論化されており(理論的精緻化=現象の「解釈」を可能にする)、ソーシャルスキルトレーニング(Social Skills Training; SST)と呼ばれる行動変容技法として定式化されていること(方法的精緻化=対象への「介入」を可能にする)、そしてソーシャルスキルを測定するための妥当性・信頼性あるツールが開発されていること(測定的精緻化=現象の「記述」を可能にする)を踏まえると、これらの研究知見を組織改善活動に応用できる可能性は格段に広がる。「記述」された現象を理論に基づいて「解釈」し、そこから浮かび上がる問題に「介入」することが可能となるからである。

この点に関して著者は、「ストレス教育(ストレスエデュケーション)」(小杉, 1998; 田中, 2009)に基づく方法を推奨している。包括的な職業性ストレス調査を通じてクリティカルな職場ストレスサーを同定し、職場ストレスサーの低減に寄与するソーシャルスキルの提示、およびその実行を促すことによって、(コーピング方略の性質に基づく)迅速性、(個人資源としてのソーシャルスキルの性質に基づく)継続性の高い職場不適応への介入が可能になる。

ただし、個人的問題への焦点化は時にその背景となっている組織的な問題から注意を背けさせるリスクもあることを指摘したい。その点に関しては、組織規模の調査データを利用できると心強い。調査データは個人単位での分析と同時に組織単位での分析も可能であり、それらの解釈を通じて個人・組織の両側面からソーシャルスキルへの介入が可能となる。

組織状態を解釈する際には蓄積されたデータベースに基づくベンチマークが有用であろう。組織単位では複数他組織へのベンチマーク、個人単位では所属組織へのベンチマークといった階層的ベンチマークができれば、組織、個人いずれの課題も特定しやすくなると予想される。これらの実現には、測定ツールの存在はもちろん、それを通じて得られる大規模データが不可欠である。心理学研究が社会全体の活性化により貢献するためにも、著者には、今後も臨床社会心理学的視座を保ちつつ、応用的実践活動に開かれた実証研究を継続、発展してもらいたいと切に願う次第である。

引用文献(アルファベット順)

- 1) 菊池章夫 1988 思いやりを科学する 川島書店, 東京.
- 2) 厚生労働省・文部科学省 2010 平成22年度大学等卒業予定者の就職内定状況調査(平成22年10月1日現在)について, <http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r9852000000weq7.html>
- 3) 厚生労働省 2010 自殺・うつ対策の経済的便益(自殺やうつによる社会的損失),

<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r9852000000qvsy.html>

- 4) 小杉正太郎 1998 コーピングの操作による行動理論的職場カウンセリングの試み, 産業ストレス研究, 5, pp. 91-98.
- 5) 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, pp. 141-150.
- 6) 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): ストレッサー尺度・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, pp. 175-185.
- 7) Lazarus, R. S. & Folkman, S. 1984 Stress, Appraisal and Coping, Springer, New York.
- 8) 大塚泰正・小杉正太郎 1999 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) —ライフイベント体験率の企業間比較を中心に—, 日本心理学会第63回大会発表論文集, p 1050.
- 9) Segrin, C. 2000 Interpersonal Processes In Psychological Problems, Guilford, New York.
- 10) 田中健吾 2009 職場ストレスとカウンセリング (Pp. 117-135), In “産業・組織心理学への招待 (編著: 白樫三四郎)”, 有斐閣, 東京.