

〔研究ノート〕

職場のハラスメントの有無と 心理的ストレス諸要因との関連

永 富 陽 子

要旨

本論文は、職場におけるハラスメント体験の有無によって、労働者のストレス要因、ストレス反応、ソーシャルサポート及び満足感の自覚に違いがあるかを検討したものである。正規雇用者300名を対象とした分析の結果、ハラスメント体験の有無は、仕事の量的・質的負担ではなく、職場での対人関係、情緒的負担、役割葛藤、仕事のコントロール、仕事の適性及び仕事の意義と強く関連していることが明らかになった。また、ハラスメント体験は、深刻な心理的ストレス反応につながる可能性があることなどが示唆された。今後、ハラスメント体験に起因するストレスの発生過程などをさらに検討することが必要である。

キーワード：職場ハラスメント、心理的ストレス、労働者

1. 問題と目的

2014年6月に公布された労働安全衛生法の一部改正により、ストレスチェックと面接指導の実施等を事業者に義務づける制度が創設された。新たに導入されるストレスチェック制度は、一次予防（労働者のメンタルヘルス不調の未然防止）と集団分析を利用することにより、職場環境の改善につなげ、ストレス要因そのものを低減することを目的としている（厚生労働省、2015）。この法改正は、国をあげて労働者のストレスに対処する取り組みを打ち出したものである。そのストレスの最要因として、職場のいじめ・ハラスメント問題があると言われている。「平成26年度個別労働紛争解決制度」（厚生労働省、2015）の総合労働相談は7年連続で100万件を超え、相談内容は「いじめ・嫌がらせ」がトップである。「いじめ・嫌がらせ」に関する相談件数は62,191件（前年59,197件）で3年連続トップ、助言・指導の申し出では1,955件（前年2,046件）で2年連続トップ、あっせんの申請では1,473件（前年1,474件）で初めてのトップという結果である。また「第2回日本人の就業実態に関する総合調査」（労働政策研究・研修機構、2014）の結果、過去1年間で、いじめ・嫌がらせやパワー・ハラスメントと見られる行為の経験者は3人に1人の割合を

* 連絡先：〒533-8533大阪市東淀川区大隅2-2-8
大阪経済大学大学院人間科学研究科
E-mail: g149705yn@osaka-ue.ac.jp

占めている。そのような行為を受けた労働者がいる場合、労働者個人のみならず、組織に様々な影響が及ぶことが明らかにされている。例えば、「パワー・ハラスメントの実態に関する調査研究」における「パワー・ハラスメントは企業にどんな影響があるか」という東証1部上場企業を対象としたアンケート調査の結果、「心の健康を害する」「職場の風土を悪くする」「周りの士気が低下する」「生産性が低下する」「十分に能力が発揮できない」「優秀な人材が流出」という回答が得られている（中央労働災害防止協会，2005）。また、職場のいじめ、パワー・ハラスメントが組織にもたらす経済的損失についてもいくつか報告されている。Leymann (1990) は、組織にいじめの被害者が1人いると、組織に対して年間約30,000ドルから100,000ドルの費用を発生させるとしている。被害者の数が増えれば増えるほど、その費用は倍額に増えていくという（津野，2013）。つまり、職場のいじめ・ハラスメントが職場環境の改善を阻害することは明らかである。従って、ハラスメントは労働者のメンタルヘルスに悪影響を及ぼすと考えられる。しかし、一方でハラスメントを受けた労働者に生じるストレス、心理的ストレス反応などの関連やストレスを軽減する方法、ストレスに対するコーピングの因果関係は解明されていない点が多い。これまでの本邦における、いじめやハラスメントに起因する心理社会的諸問題についての対応は、ハラスメントの業務起因性に係る精神障害の発症に焦点化されており、ハラスメント体験がどのような過程を経て、心理的ストレス反応の多寡に影響するかについて、職業性ストレス理論を背景に詳細には検討されてこなかった。

そこで本研究は、職場でのハラスメント状況下でのストレス及びストレス反応発生の一連の過程の中で、職場のハラスメント体験の有無によって、労働者のストレス、ストレス反応、サポートおよび満足感の自覚に違いがあるかを検討することを目的とする。

2. 方 法

2-1 調査対象

2015年3月時点で、株式会社ネオマーケティングが運営する調査専門サイト「アイリサーチ」にモニターとして登録されている256万人から無作為に抽出された正社員1,000名に「職場ストレス関連調査」の調査協力依頼をおこなったところ、365名が応諾した。このうち、全国の25歳以上の男女300名（男性226名，女性74名，平均年齢44.45歳， $SD=8.74$ ）を分析対象とした（有効回答率82.2%）。

2-2 調査期間

2015年3月

2-3 調査票

(a) 新職業性ストレス簡易調査票（短縮版）（川上ら，2012）より、仕事のストレス要因のうち、仕事の量的負担、仕事の質的負担、身体的負担度、職場での対人関係、職場環境、情緒的負担、役割葛藤、ワーク・セルフ・バランス（ネガティブ）、仕事のコントロール、

技能の活用, 仕事の適性, 仕事の意義, 役割明確さ, 成長の機会の14尺度22項目を採用した。ストレス反応は, 活気, イライラ感, 疲労感, 不安感, 抑うつ感, 身体愁訴の6尺度26項目, 満足度は, 仕事の満足度, 家庭の満足度の2尺度2項目, そしてサポートは, 上司, 同僚, 家族・友人からのサポート1尺度各3項目を採用した。回答は4件法で行われ, 得点が高いほど, 仕事のストレス要因は高く, ストレス反応は高く, 満足度は高く, サポートは高いと判断される。

(b) ハラスメントの有無: ハラスメントの定義「特定の個人もしくは複数の人から, 一定期間にわたって継続的に好ましくない行為を受けていると感じながらも, これらの行為から自分を守ることが難しい状況のこと」を明示したうえで, 「職場でハラスメントを受けたことがあるか」を尋ね, その有無について2件法で回答を求めた。

2-4 分析方法

「ハラスメントの有無」を独立変数, 「仕事のストレス要因」「ストレス反応」「満足度」「サポート」を従属変数, 年齢を共変量とする共分散分析を行った。

3. 結 果

3-1 ストレッサー

ハラスメントを受けたことがあると答えた群は, ハラスメントを受けたことがない群と比べて, 役割葛藤(ストレッサーとして複数の方針や要求がお互いに相容れないために業務の遂行が困難になることによる負担)が有意に高かった。他には, 職場での対人関係,

表 3-1 ハラスメント有無によるストレッサーの平均値

下位尺度	ハラスメントを受けたことがある (N=86)		ハラスメントを受けたことがない (N=214)		F
	M	SE	M	SE	
仕事の量的負担	7.08	(.14)	6.65	(.26)	2.45
仕事の質的負担	6.93	(.12)	6.62	(.25)	1.57
身体的負担度	2.70	(.06)	2.57	(.11)	1.11
職場での対人関係	8.14	(.11)	7.48	(.21)	9.42 **
職場環境	2.72	(.06)	2.51	(.10)	3.30 †
情緒的負担	2.68	(.06)	2.33	(.09)	11.35 **
役割葛藤	2.62	(.06)	2.22	(.10)	14.04 ***
ワーク・セルフ・バランス (ネガティブ)	2.77	(.05)	2.72	(.10)	0.22
仕事のコントロール	8.14	(.13)	7.34	(.25)	10.25 **
技能の活用	2.66	(.05)	2.52	(.10)	1.70
仕事の適性	2.85	(.05)	2.50	(.10)	11.76 **
仕事の意義	2.70	(.05)	2.40	(.09)	8.81 **
役割明確さ	2.97	(.05)	2.87	(.08)	1.13
成長の機会	2.60	(.05)	2.38	(.09)	4.95 *

*** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$, † $p < .10$

情緒的負担、仕事のコントロール、仕事の適性、仕事の意義、成長の機会も有意に高かった。「平成24年労働者健康状況調査」(厚生労働省, 2013)は、「仕事や職業生活に強い不安、悩み、ストレスを感じる」事柄の内容で上位に挙げられる「職場の人間関係の問題」(41.3%),「仕事の質の問題」(33.1%),「仕事の量の問題」(30.3%)のうち、仕事の量的負担、仕事の質的負担のストレスサーでは有意差は認められなかった。

3-2 ストレス反応

ハラスメントを受けたことがあると答えた群は、ハラスメントを受けたことがない群と比べて、抑うつ感(気分と気力の低下に関する症状)と不安感が有意に高かった。またイライラ感、疲労感と身体愁訴においては有意に高い傾向がみられた。活気(ストレス反応としてポジティブな感情)は有意に低かった。このように全下位尺度において有意差ないし有意傾向が認められたということから、ハラスメントを受けることは、否定的感情反応の高さ及び肯定的感情反応の低さと関連していると言える。

表 3-2 ハラスメント有無によるストレス反応の平均値

下位尺度	ハラスメントを受けたことがある (N=86)		ハラスメントを受けたことがない (N=214)		F
	M	SE	M	SE	
	活気	5.31	(.26)	6.07	
イライラ感	7.94	(.17)	7.36	(.27)	3.49 †
疲労感	8.04	(.17)	7.45	(.30)	3.50 †
不安感	8.64	(.16)	7.84	(.26)	7.23 **
抑うつ感	17.95	(.33)	16.50	(.57)	5.28 *
身体愁訴	34.24	(.51)	32.35	(.90)	3.78 †

*** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$, † $p < .10$

3-3 満足度

ハラスメントを受けたことがあると答えた群は、ハラスメントを受けたことがない群と比べて、家庭の満足度(家庭生活に関する全般的な満足)では有意差は見られず、仕事の満足度(仕事に関する全般的な満足度)において有意に低かった。

表 3-3 ハラスメント有無による満足度の平均値

下位尺度	ハラスメントを受けたことがある (N=86)		ハラスメントを受けたことがない (N=214)		F
	M	SE	M	SE	
	仕事の満足度	2.19	(.11)	2.51	
家庭の満足度	2.74	(.10)	2.77	(.05)	0.07

*** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$, † $p < .10$

3-4 サポート

ハラスメントを受けたことがあると答えた群は、ハラスメントを受けたことがない群と比べて、上司の支援（上司が話しかけやすく、頼りになり、相談にのってくれるなど上司が部下に行う支援）のみ有意に低かった。

表 3-4 ハラスメント有無によるサポートの平均値

下位尺度	ハラスメントを受けたことがある (N=86)		ハラスメントを受けたことがない (N=214)		F
	M	SE	M	SE	
	上司の支援	2.12	(.09)	2.33	
同僚の支援	2.38	(.08)	2.45	(.05)	1.20
家族・友人の支援	2.87	(.09)	2.92	(.05)	1.16

*** $p < .001$, ** $p < .01$, * $p < .05$, † $p < .10$

4. 考 察

本研究では、職場でのハラスメント体験の有無によって、労働者が受ける心理的ストレス、ストレス反応、サポート及び満足度の自覚に違いがあるかを検討した。ハラスメントを体験したことのある労働者は、仕事の量的・質的負担のストレスラーではなく、役割葛藤、職場での対人関係、情緒的負担、仕事のコントロール、仕事の適性、仕事の意義、成長の機会のストレスラーを強く自覚していた。つまり、ハラスメントは業務上の要求度ではなく職場における裁量権の自由や決定権といった職場ストレスラーに関連していると言える。このことは、Karasek (1979) が提唱した職業性ストレスモデルである Job Demand Control model に基づいて考えると、“Control”に関する要因にハラスメントが強く影響を及ぼしているものと理解することができる。Job Demand Control model では、業務上の仕事の要求度が高く、裁量権の自由度が低い場合、心理的ストレス反応が強く引き起こされることが示されている。逆に、裁量権の自由度が高い場合、心理的ストレス反応は低くなる。このモデルの主要因である裁量権の自由度を規定する背景要因にハラスメントの存在が想定できることになる。前述の様々なストレスラーがハラスメントの発生によって強い刺激を受けることで、労働者の心理的ストレス反応は全般的に増幅するという結果につながる。裁量権や役割に関する職場ストレスラーが労働者の不安感や抑うつ感といった重度なストレス反応を引き起こすことが先行研究において指摘されていることから（例えば、島津，2004）、ハラスメントに起因するストレスラーへの対応策が求められる。

このようなストレスラーを軽減するうえで、上司からのサポートや仕事への満足感の向上が寄与することが報告されている（島津，2004）。本研究の結果も先行研究と同様に、ハラスメント状況下では、仕事の満足度が低く、上司による支援の機能が低いことが示されている。そのため、今後、ハラスメントに起因するストレスラーへの対処につながるサポートの保持・増進及び職務満足感の向上への取組みが必要になると考えられる。

以上のことから、職場におけるハラスメントは心理学的ストレスプロセスにおいて、以下の諸点が明らかとなった。すなわち、1) 裁量権や役割に関する特定のストレスラーに影響すること、2) 深刻な心理的ストレス反応を発生させること、および 3) 上司からのサポートによってハラスメントに起因するストレスラーが軽減させられることである。今後、ハラスメント体験が種々のストレスラーをどのような順序で生起させるかや、それらへの具体的な対応方法などを、時系列的な側面や因果関係も視野に入れて詳細に検討することが課題であると思われる。

引用文献

- 独立行政法人労働政策研究・研修機構（2014）第2回日本人の就業実態に関する総合調査
<http://www.jil.go.jp/press/documents/20141125.pdf>
- Karasek, RA. (1979) Job demand, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308
- 川上憲人ら（2012）労働者のメンタルヘルス不調の第一次予防の浸透手法に関する調査研究（H21-労働-一般-001）報告書，253-264.
- 厚生労働省（2013）平成24年労働者健康状況調査
<http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/h24-46-50.html>
- 厚生労働省（2015）ストレスチェック制度の概要
<http://www.mhlw.go.jp/bunya/roudoukijun/anzeneisei12/kouhousanpo/summary/>
- 厚生労働省（2015）平成26年度個別労働紛争解決制度施行状況
<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000088625.html>
- Leymann, H. (1990) Mobbing and psychological terror at workplaces, *Viol. Victims*, 5, 119-126
- 島津美由紀（2004）職務満足感と心理的ストレス，風間書房
- 中央労働災害防止協会（2005）パワー・ハラスメントの実態に関する調査研究
- 津野香奈美（2013）職場のいじめ・パワーハラスメントの健康影響と組織への影響，*産業ストレス研究*，20，207-216