

〔資料〕

職場のハラスメント状況下における ストレスターの生起過程

永 富 陽 子

要旨

本論文は、ハラスメント体験を端緒とするストレスターの生起過程の因果モデルを構成し、その妥当性の検証を通してストレスターの生起過程を明らかにすることを検討した。共分散構造分析の結果、ハラスメント体験をした労働者が、まず「職場の人間関係」のストレスターを生起し、次に仕事の要求度が高くなり、仕事の裁量度が低くなる結果、高いストレス反応を引き起こすという因果モデルは生起順序の一つの答えであると言える。つまりストレスターの生起過程において順序があるということは、各ストレスター発生段階において、次のストレスターを予見し対処することが可能であるということが示唆された。今後、具体的かつ有効な対処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、ストレスター、労働者

1. 問題と目的

職場のハラスメント体験は労働者の健康、尊厳や人格を傷つけるだけでなく、組織として職場環境も悪化させ、周囲にいる労働者へも同様の悪影響を与えることが明らかにされている（津野，2013）。国の提言においても、ハラスメント問題を放置すれば、人は仕事への意欲や自信を失い、時には、心身の健康や命すら危険にさらされる場合があることが指摘されており、ハラスメント対策が組織の活力につながるだけでなく、国民の幸せにとっても重要な課題であるとされている（厚生労働省，2012）。

このような状況の中、第一次予防（未然防止及び健康増進）ないし第0次予防（コミュニケーションの良い風土づくり）の観点から、そもそもストレスターが発生しないような職場づくりを目指すことに、社会的な関心が高まってきている。ハラスメント体験が種々のストレスターに関連していることは、先行研究から、あるいは実態に即して推定すれば明らかと思われるが、それらがどのような順序で生起するのかに関する研究は報告されていない。種々のストレスターは、同時に一斉に認知されるとは考えにくく、何かしらの順

* 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

序があると考えるのが妥当であろう。例えば、島津ら（1998）は職場不適応発生過程を検討する際、不適応の深化過程を把握し、不適応を生み出すストレスを同定するとともに、それらに序列を付けることで、それぞれに応じた具体的・実証的な働きかけが可能になると述べている。

そこで本研究では、従来、職業性ストレス研究で言及されてきた「ストレス」の発生機序に焦点を当て、その内容に沿って、ハラスメント体験を端緒として発生すると考えられる様々なストレスの生起順序について仮説モデルを構築し、その妥当性の検証を通して、ハラスメント体験が種々のストレスへの影響を介してストレス反応の多寡を規定することを実証することを目的とする。仮説モデル構築の根拠となる知見は以下の通りである。

- 1) 「職務上の地位や人間関係」がパワーハラスメントを構成する前提である（厚生労働省、2012）。
- 2) パワーハラスメントが発生する職場の特徴のひとつに「上司と部下のコミュニケーションが少ない職場」が筆頭に挙げられている（東京海上リスクコンサルティング株式会社、2013）。
- 3) 職場ストレスの原因は、「職場の人間関係の問題」、「仕事の質の問題」、「仕事の量の問題」の3つのストレスが自覚されやすい（厚生労働省、2013）。
- 4) いじめ・嫌がらせやパワーハラスメントに類する体験で、体験率が高かったのは「怒鳴られたり、暴言をはかれた」、次いで「仕事をする上で必要な情報を与えてもらえなかった」、「自分についての陰口や噂を広められた」、「意見や提案を聞いてもらえなかった」、「無理な指示や締切を与えられた」などであり、業務遂行そのものを阻害する行為により、仕事の量的・質的負担が影響を受ける（JILPT、2014）。
- 5) 役割過重（仕事の量的負担、質的負担を総称する意味）が役割葛藤にも強い影響を与える（横山、2001）。
- 6) ハラスメント体験の有無は、職場の対人関係、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（永富、2015）。
- 7) 職務に関する責任感、ないし圧迫感・切迫感を強く自覚している者に対し、過剰な負荷が加わり緊張状態が続く。その結果、精神生理的疲労により、自律神経症状が現れるとともに、自己内外への過敏さ・感情の不安定さが、易怒状態もしくは自己主張力・決断力の低下として現れる（島津ら、1998）。
- 8) 役割の不明瞭さ、役割の変化などに原因して自己の能力が適切に発揮できず、能力不足を自覚しながらも困難な状況に直面し続け、緊張状態が続く。その結果、疲労を自覚し、自己内外への過敏さ・感情の不安定さが、易怒状態もしくは自己主張力・決断力の低下として現れる（島津ら、1998）。
- 9) 職務に必要な知識や技術が不足し、能力不足を自覚しながらも、問題に直面し続けることはない。しかし、自己の能力が評価される場面になると、強い不安感・緊張感とともに、自律神経症状を一時的に自覚する（島津ら、1998）。

上記より構築された本研究の主たる仮説は、以下の通りである。(仮説1) ハラスメントを受けると、まず「職場の人間関係」のストレスが生起する。(仮説2) 「職場の人間関係」のストレスが高くなると、「仕事の量的負担」「仕事の質的負担」のストレスが高くなる。(仮説3) 「仕事の量的負担」「仕事の質的負担」のストレスが高くなると、「役割葛藤」「役割明確さ」「仕事のコントロール」が高くなる。

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」(津野, 2013)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。

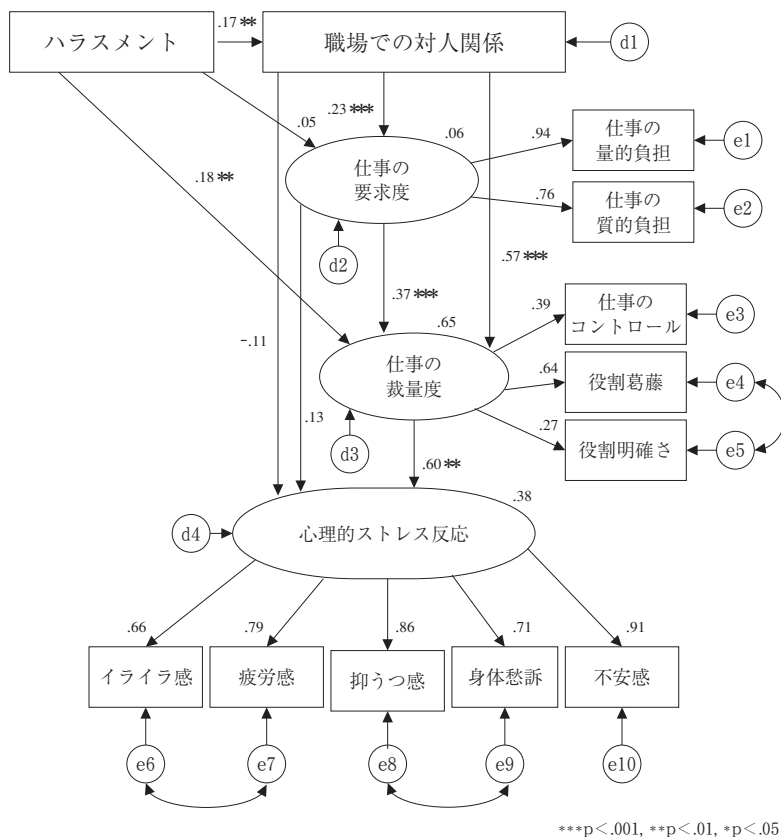
2-4 分析方法

解析は、「ハラスメント体験の有無」を独立変数、仕事のストレス要因として、「量的負担」「質的負担」の2因子からなる「要求度」「コントロール」「役割葛藤」「役割明確」の3因子からなる「裁量度」、そして「イライラ」「疲労」「抑うつ」「身体愁訴」「不安感」の5因子からなる「ストレス反応」を従属変数とする因果モデルを構築し、そのモデルのデータへの適合度の要素間の関連性について、共分散構造分析を用いて検討した。データへの適合度は、適合度指標 GFI (Goodness of Fit Index) ならびに、修正適合指標 AGFI

(Adjusted GFI)。RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) を採用した。GFI 及び、AGFI は 1 に近いほど説明力のあるモデルといえ、RMSEA は 0.05 以下であれば、あてはまりが良いとされる。一般的に、GFI 及び、AGFI は 0.9 以上であること、RMSEA は 0.1 以上でないことが判断基準とされている。なお、因果モデルにおける標準化係数 (パス係数) の有意性は、非標準化係数を標準誤差で除した値 (t 値) を参考とし、5 % 有意水準を示したものを統計学的に有意とした。統計分析ソフトとして、IBM SPSS Amos 22.0 を使用した。

3. 結 果

分析の結果、構成したモデルを図 1 に示した。構築したモデルの適合度は、GFI=.910, AGFI=.841, RMSEA=.099 であった。ハラスメントから対人関係 ($\beta=.17, p<.01$), 裁量度 ($\beta=.18, p<.01$), 対人関係から要求度 ($\beta=.23, p<.001$), 裁量度 ($\beta=.57, p<.001$), 要求度から裁量度 ($\beta=.37, p<.001$), 裁量度 ($\beta=.60, p<.01$) からストレス反応への有



GFI=.910 AGFI=.841 CFI=.918
 Chi-square=172.927 df=44 p=.000
 AIC=240.927 RMSEA=.099

図 1 ハラスメントがストレスとストレス反応に及ぼす影響

意な正の効果が認められた。ハラスメントから対人関係、要求度、裁量度からストレス反応への各々のプロセス間において有意な直接効果は認められた。ただ、ハラスメントから裁量度へ、対人関係から裁量度へ直接的な影響も認められた。

4. 考 察

本研究では、ハラスメント体験を端緒とするストレスの生起過程の因果モデルを構成し、その妥当性の検証を通してストレスの生起過程を明らかにすることを検討した。共分散構造分析の結果より、①ハラスメントを受けると、「職場の人間関係」のストレスが生起する。②「職場の人間関係」のストレスが高くなると、「仕事の量的負担」「仕事の質的負担」のストレスである仕事の要求度が高くなる。③「仕事の量的負担」「仕事の質的負担」のストレスである仕事の要求度が高くなると、「役割葛藤」「役割明確さ」「仕事のコントロール」のストレスである仕事の裁量度が高くなることが示された。これらの結果より、仮説1、仮説2、仮説3は支持された。

ハラスメントを受けると、職場の人間関係のストレスが高くなるのと同様に、仕事の裁量度のストレスにも直接影響を与えることが示されたので、職場における対人関係に付随する社会的地位、つまり仕事のコントロール権やその役割葛藤、明確さと密接に関連していると考えられる。また、職場の対人関係のストレスが高くなると仕事の要求度が高くなるのと同様に、仕事の裁量度のストレスにも直接影響を与えることが示されたことから、職場の対人関係と仕事の裁量度のストレスの関連は深い。先行研究においても、役割葛藤は人間関係の不良と結びつくという事実を示している (Alan, 1983)。こうした裁量度の役割に焦点をあてた Karasek (1979) の職場の要求度—コントロールモデルに沿って考えると、仕事のコントロール要因を規定する背景要因にハラスメントの存在を想定することができるといえよう。

ハラスメント体験をした労働者が、「職場の人間関係」のストレスを自覚すると、仕事の要求度を高く自覚することになり、併せて仕事の裁量度を低く見積もることになる。その結果、高いストレス反応が引き起こされると考えられる。この過程に基づけば、各ストレス発生段階において、次に生起する可能性のあるストレスを予見し対処する手立てを講じることが可能であると思われる。産業精神保健の分野で最も重要視されているのは、第1次予防の活動にあたる「未然防止及び健康増進」であるから、例え偶発的にハラスメント事態が発生したとしても、その後生起するリスクのあるストレスが職場環境で生起しないように未然に職場環境改善の準備を行う方向性が示唆されるものと考えられる。

本研究では、先行研究に基づいて、種々の職場ストレスの生起に序列を想定した因果モデルを検討することで一定の知見を得たが、以下のような問題が残されている。すなわち、1) 限定したストレスからハラスメント体験における因果モデルを構成したが、他にも職場に固有のストレスが存在することも考え得ること、2) 多くの職業性ストレス研究で言及されている緩衝要因としての社会的支援（ソーシャルサポート）が含まれ

ていないこと、などである。さらに具体的かつ効果的な対応を実現するために、さらなる包括的な要因を組み込んだモデル構成が求められる。

なお、本研究におけるハラスメントの定義においては、ハラスメントという大きな全体像からまず捉えたため、セクハラやパワハラ、いじめといった様々なハラスメントが含有されているので、将来的によりきめ細やかな対応のためには各種のハラスメントや性別に考慮した検討が必要である。

引用文献

- Alan McLean (1983) 職場のストレス, 協同医書出版社
- 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>
- Hurrell J. J. & McLaney M. A. (1988) Exposure to job stress-a new psychometric instrument, *Scandinavian Journal of Work and Environmental Health*, 14 (suppl.1), 27-28
- 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 (2012) 厚生労働省厚生労働科学研究費補助金 労働安全衛生総合研究事業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
<http://mental.m.u-tokyo.ac.jp/jstress/NBJSQ/労働安全衛生総合研究一次予防班 H23 総括分担研究報告書.pdf>
- 厚生労働省 (2006) 労働者の心の健康の保持増進のための指針
<http://www.mhlw.go.jp/new-info/kobetu/roudou/gyousei/anzen/dl/101004-3.pdf>
- 厚生労働省 (2012) 職場のパワーハラスメントの予防・解決に向けた提言取りまとめ
<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r98520000025370.html>
- 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>
- 島津明人 (1998) 職場不適応発生過程の検討, *心理学研究*, Vol. 69, No. 3, 198-205
- Siegrist (1996) Adverse health Effects of High-Effort/Low-Reward Conditions, *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 1, 27-41
- 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
- 東京海上日動リスクコンサルティング株式会社 平成24年度 厚生労働省委託事業, 職場のパワーハラスメントに関する実態調査報告書 (概要版)
<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r9852000002qx6t.html>
- 横山敬子 (2001) 職場バーンアウトー因果関係の解明および人的資源管理への示唆ー, *産業・組織心理学研究*, 第14巻, 第1号, 31-44