職務ストレスとメンタルヘルスへの ソーシャルサポートの効果¹⁾²⁾

国際経済労働研究所³⁾

小牧 一裕

The Effects of Social Support on Job Stressors and Mental Health

Kazuhiro Komaki

(International Economy & Work Reserch Institute

3-14 Kitahamahigashi, Chuo-ku, Osaka 540)

This study examines the effects of social support on the relationship between job stressors and mental health. Job stressors (role conflict, role ambiguity, underutilization of skills, quantitative work overload, qualitative work overload) and social support (emotional and instrumental support from co-worker, senior colleague and supervisor) were used to predict employees' mental health (depression) among 590 female employees.

The results showed that 1) senior colleague support had more important implications for mental health than did supervisor or co-worker support. 2) Senior colleague and supervisor support had buffering effect, but co-worker support had little buffering effect. 3) The form of the interaction was different from the predictions of the buffering hypothesis in emotional support from supervisor.

Key words: social support, job stressors, mental-health, buffering effect, senior colleague.

問 題

ストレス状況にある人間の心身の健康に対して、対人関係のありようが影響を及ぼすということから、ソーシャルサポートが注目されてきた。

ソーシャルサポートの効果のあらわれ方には、一般に直接効果 (main effect) と緩衝効果 (buffering effect) がある。直接効果とはストレスがあらうがなかろうがストレス反応に直接に及ぼす効果、緩衝効果とはストレスのもつ影響力をストレス反応へと結びつけない効果をいう。過去、こうした職場のサ

ポート効果を調べるために多くの研究がなされてきた (Cohen & Wills, 1985; Kaufmann & Beehr, 1986; LaRocco, House, & French, 1980; LaRocco & Jones, 1978)。これまでの研究結果では、緩衝効果が見られたものもあるが (Abdel-Halim, 1982; LaRocco et al., 1980)、必ずしも緩衝効果を支持する研究ばかりではない (Ganster, Mayes, & Fusilier, 1986; Kaufmann & Beehr, 1986; LaRocco & Jones, 1978)。また、サポートはストレス反応に対するストレスのネガティブな効果を増加させるという反対の緩衝効果 (reverse buffering effect) を報告する研究もある (Kaufmann & Beehr, 1986)。

ソーシャルサポートの機能的分類については、1 因子構造と捉えられるものや (LaRocco et al., 1980)、多次元と捉えられるもの (House, 1981) などさまざまな研究が見られる。Fenlason & Beehr (1994) は、情緒的サポート (emotional support) と道具的サポ

1) 本研究の一部は、日本心理学会第58回大会 (1994) において発表された。

2) 本論文の作成にあたり、御指導いただきました追手門学院大学田中国夫教授に心より感謝いたします。

3) 現所属 大阪国際女子短期大学

ート (instrumental support) の2つが職務ストレスに関して頻繁に研究されたソーシャルサポートのタイプであるとしている。また、浦 (1992) は、統一した見解は得られていないものの、大まかには道具的サポートと情緒的サポートの2つに分類できるというのが、どの研究者にも共通する考えであるとしている。

一般のソーシャルサポート研究では、サポート源や受け手の属性 (性、年齢、社会経済的条件など) によってソーシャルサポートのストレス軽減効果は異なると考えられる (久田, 1987)。岡安・嶋田・坂野 (1993) は、「性別や、ストレスの種類、サポート源、ストレス反応の種類の組み合わせによってソーシャルサポートのストレス軽減効果は異なる」としている。また、福岡 (1992) は、サポート提供者を個々に区別して把握すべきであるという観点から、「両親や兄弟のサポートはより深刻である抑うつ状態に陥るのを防ぎ、友人のサポートはより軽度の精神的苦痛としての孤独感を緩和するように作用する」としている。

職場におけるソーシャルサポートの効果について、小牧・田中国夫 (1993b) は、組織コミットメントを従属変数にした場合、1) 上司のサポートは、男性よりも女性にとってより大きな効果をもつこと、2) 先輩のサポートは、上司のサポートとともに女性にとって重要であることを報告している。また、ストレス反応を従属変数にした場合、20代の女性では上司、先輩サポートの主効果は見られたものの、同僚サポートではその効果は見られなかった (小牧・田中国夫, 1993a)。Marcelissen, Winnubst, Buunk, & Wolff (1988) は、同僚よりも上司からのサポートが従業員の職務ストレスに対する評価を低減させ、その傾向は、管理的職務より、販売、サービス、技能職務の従業員により効果があったとしている。また、モチベーションを従属変数にした場合、職場でのサポート効果は、管理的職務よりも営業・販売職、専門職、事務職の女性従業員に多く見られた研究もある (小牧・田中大介, 1994)。

ところで、職務ストレスとメンタルヘルスとの関係は、職場での仕事荷重が重いほど、役割曖昧性や役割葛藤が大きいほどメンタルヘルスの状態は悪くなるということが実証されている。たとえば渡辺 (1986a) はメンタルヘルスの状態を測定する指標として心身症傾向、うつ傾向、不安傾向を用い、うつ傾向の症状は、他の症状よりも組織環境におけるストレス (仕事荷重、役割曖昧性、役割葛藤) とより密接に関係し

ていることを報告している。ここでのメンタルヘルスという概念は従来の研究では幸福に満ちた生き生きとした状態といった積極的な意味よりも、むしろ、心の病や行動の異常のない状態といった消極的な意味で捉えているものが多い (渡辺, 1986a)。また、渡辺・水井・野崎 (1990) の研究結果では、ストレスと役割曖昧性、役割葛藤とうつ傾向との間で見られることが確認されている。

日本においては職場の人間関係についての研究は多く見られるものの、ソーシャルサポートの研究として、メンタルヘルスや職務ストレスに対する効果などを調査した研究は、欧米に比べてその数が少ない (金井, 1993; 田中, 1992; 矢富・新名・坂田, 1990)。そこで本研究では、従来の研究によって実証された役割葛藤や役割曖昧性などの職務ストレスとメンタルヘルスの指標としてのうつ傾向との関係にソーシャルサポートはどのような影響を及ぼすのかについて職務別 (事務職、営業職、販売職、専門職) に検討する。サポート源として、上司、先輩、同僚の3つを想定した。従来の研究では、職場の中では上司、同僚をサポート源とする研究が中心であったが、女性就業者にとっては、上司と同僚の中間的存在である「先輩」が職場の人間関係の中で重要な意味を持つと考えられるためである。また、サポートの種類として、従来の一般的な見解に従い、ソーシャルサポートを情緒的サポートと道具的サポートの2種類に分けてその効果を探る。

方 法

対象者

20～30代の女性就業者、計590名。内訳は、事務職 (卸売・小売業、サービス業および金融・保険業の一般事務職316名：平均年齢24.7歳)、営業職 (銀行、証券など金融機関の営業職123名：平均年齢24.4歳)、販売職 (百貨店、スーパーなど卸売・小売業の販売職76名：平均年齢24.0歳)、専門職 (システムエンジニアなどコンピュータ関連の専門職75名：平均年齢25.6歳) に従事する管理職を除いたフルタイムの女性就業者。

調査方法は質問紙による無記名回答方式で、計30社からデータを収集した。調査は1993年10～11月に実施された。

測 度

1. ストレッサー尺度：役割葛藤（4項目）、役割曖昧性（5項目）、量的仕事荷重（5項目）、質的仕事荷重（3項目）、能力発揮の機会欠如（4項目）の5つである。ストレッサーの定義としては、「個人が経験している外的刺激で、その個人がネガティブであると評価するもの」（田中・渡辺・上坂，1993）とした。

①役割曖昧性（4項目）：渡辺（1986b）、矢富（1991）などを参考に、「何が自分のやるべき仕事なのか責任がはっきりしないことがあった」、「仕事で何をすればいいかはっきりしないことがあった」など。自分のしている仕事の目的、自分のもっている権限や責任の不明瞭などをたずねる質問項目よりなる。

②役割葛藤（4項目）：役割葛藤は時を同じくして2人以上の人からの仕事の要求を受けたり、自分がしたくない仕事、あるいは自分ではしなくてもよいと思っている仕事をするように要求されたときなどに生ずる（渡辺，1988）。これらの葛藤を尋ねる質問項目として「いろいろな人の矛盾する要求に板挟みになることがあった」、「自分がしなくてもよいと思う仕事を指示されることがあった」などの送り手間役割葛藤、個人的役割葛藤について尋ねた。

③量的仕事荷重（3項目）：渡辺（1986b）、矢富（1991）などを参考に、「やらなければならない多くの仕事を抱えていることがあった」など、仕事に追われたり、仕事の量が多すぎたりする程度をたずねる質問項目よりなる。

④質的仕事荷重（3項目）：渡辺（1986b）などを参考に、「自分の能力を越えるような難しい仕事を要求されることがあった」など、自分の能力以上の仕事をするよう要求される程度や仕事の行き詰まりを尋ねる質問項目よりなる。

各ストレッサーに関しては、過去1ヵ月の間の経験頻度について、「よくあった」から「なかった」までの5段階で評定するよう求めた。また、上記の尺度のほかに、能力発揮の機会の欠如についてもストレッサーの尺度に加えた。

⑤能力発揮の機会欠如（4項目）：「この会社で能力を発揮できるような仕事を任せてもらうのは難しいだろう」、「この会社では努力していれば、重要な決定に発言権をもたせてくれるだろう」（反転）、など4項目について、「そう思う」から「そう思わない」の5段階で評定するよう求めた。

2. ソーシャルサポート尺度：サポート尺度は、小牧・田中国夫（1993a）によるサポート尺度に追加・

修正を加えた14項目の尺度を用いた（APPENDIX参照）。上司、先輩のサポートは、情緒的サポート8項目、道具的サポート6項目の計14項目とし、同僚のサポートは年代および内容を考慮に入れ、道具的サポートの中から3項目（項目9，10，11）を除いた計11項目とした。同僚、先輩、上司ごとに、それぞれ情緒的、道具的サポートについて、「そう思う」から「そう思わない」までの5段階で評定するよう求めた。情緒的サポートは8項目、道具的サポートは6項目の合計得点を各サポート得点とした。

3. メンタルヘルス尺度：Hopkins Symptom Checklist より、渡辺（1986a）がストレッサー尺度の妥当性検証に用いている尺度の内、うつ傾向尺度を用いた。これはうつ状態に特徴的な心や身体の状態を表す11項目よりなる。本研究では得点が高いほど精神的健康度が高く、低いほどうつ傾向が強いことを示す。「そう思う」から「そう思わない」までの5段階で評定するよう求めた。

4. 自律性、多様性尺度：田尾（1984）による仕事の自律性、多様性の尺度より、仕事の自律性に関する3項目、多様性に関する3項目を用い、自律性、多様性尺度とした。本研究では得点が高いほど、仕事の自律性、多様性が高いことを表す。「そう思う」から「そう思わない」までの5段階で評定するよう求めた。

結 果

Table 1 は、職種別に各ストレッサー、ソーシャルサポート、うつ傾向の得点の平均と標準偏差、および尺度の信頼性を示したものである。各尺度の信頼性については、まず解析に耐え得るだけの信頼性を保持しているものと思われる。各尺度を職務によって多重比較（Tukey 法、5%水準）した結果、ストレッサーについては、役割葛藤では営業職＞事務職＝専門職、役割曖昧性では専門職＞営業職＝事務職、量的仕事荷重では営業職＝専門職＞事務職、質的仕事荷重では営業職＝専門職＞販売職＝事務職、能力発揮の機会欠如では事務職＞販売職＝専門職および営業職＞専門職となり、職務によってストレッサーの認知に差が見られた。サポート尺度では、上司、先輩、同僚からの情緒的サポートおよび上司からの道具的サポートについては職務による差は見られなかった。しかし、先輩からの道具的サポートでは事務職＞営業職、同僚からの道具的サポートでは営業職＝販売職＝事務職＞専門職と

Table 1 各尺度の職種別平均、標準偏差

	事務職 (N=316)		営業職 (N=123)		販売職 (N=76)		専門職 (N=75)	
	平均	S D	平均	S D	平均	S D	平均	S D
役割葛藤	(.78)	11.27 (3.07)	12.91 (3.51)	11.79 (2.92)	11.77 (3.13)			
役割曖昧性	(.79)	13.24 (3.56)	13.17 (3.83)	13.38 (3.30)	14.75 (3.80)			
量的仕事荷重	(.90)	15.96 (4.57)	18.14 (4.11)	17.10 (4.57)	17.53 (3.84)			
質の仕事荷重	(.66)	8.60 (2.01)	10.93 (2.26)	8.67 (1.75)	10.42 (1.87)			
能力発揮欠如	(.74)	13.59 (3.54)	13.15 (3.44)	12.14 (3.62)	11.38 (3.68)			
上司情緒的サポート	(.92)	24.62 (7.80)	25.75 (7.76)	24.64 (8.10)	25.03 (7.88)			
上司道具的サポート	(.90)	18.29 (6.27)	19.71 (5.61)	18.74 (6.69)	19.03 (6.34)			
先輩情緒的サポート	(.93)	30.62 (6.43)	29.83 (6.65)	29.67 (6.91)	30.60 (5.45)			
先輩道具的サポート	(.91)	23.89 (5.32)	22.23 (4.77)	22.94 (5.85)	23.71 (4.57)			
同僚情緒的サポート	(.93)	32.30 (6.07)	33.72 (5.48)	32.86 (6.13)	31.84 (6.00)			
同僚道具的サポート	(.85)	11.98 (2.68)	11.98 (2.76)	12.26 (2.72)	10.94 (3.12)			
職務自律性	(.58)	8.93 (2.56)	9.55 (2.69)	9.23 (2.68)	9.70 (2.75)			
職務多様性	(.81)	7.92 (2.87)	11.07 (2.90)	9.03 (3.14)	10.79 (2.84)			
うつ傾向	(.86)	36.22 (7.30)	33.91 (8.28)	36.33 (7.44)	35.08 (8.38)			

注1: 変数の横の括弧内はCronbachの α 係数を示す

なり、情緒的サポートでなく、道具的サポートで有意な差が見られた。また、自律性尺度では専門職>事務職、多様性尺度では営業職=販売職=専門職>事務職、営業職=専門職>販売職となり、事務職は、自律性、多様性の両方で最も低い得点となっている。メンタルヘルス尺度（うつ傾向）では事務職>営業職という差が見られた。営業職ではノルマ達成などのために仕事に追われ、質的にも量的にもストレスが高く、うつ傾向の得点にあらわれたとも考えられる。サポートの得点をサポート源別に見ると、情緒的サポート、道具的サポートともに、同僚>先輩>上司の順になっている。この結果は過去の研究（小牧・田中國夫, 1993a）でみられた結果と概ね一致しており、女性就業者における一般的特徴であると思われる。

各サポートとストレス、メンタルヘルス間の相関を職務別に見ると、各サポートとストレスとの間では、役割葛藤、役割曖昧性、能力発揮の機会欠如で負の相関を示したが、量的仕事荷重との間ではほとんど相関は有意ではなかった。各サポートとメンタルヘルスとの関係では、事務職において各サポートはすべて有意な正の相関を示したが、営業職、販売職、専門職では上司の情緒的、道具的サポートの両方で相関は有意でなかった。ストレスとメンタルヘルスとの関係ではほぼすべての職種で有意な負の相関を示し、ストレスが高くなるにつれてうつ傾向も強まることを示している。

Table 2 は、うつ傾向を従属変数にした場合に、第1段階にストレス、第2段階に各サポート、第3段階にストレスとサポートの交互作用を投入し、 R^2 の増分が有意であるものを示した階層的重回帰分析の結果である。階層的重回帰分析の結果、主効果については、うつ傾向を従属変数にした場合、事務職では先輩の情緒的、道具的サポートで主効果が見られた（ $\Delta R^2 = .020 \sim .021$ 、いずれも $p < .01$ ）。営業職でも、先輩の情緒的、道具的サポートで主効果が見られた（ $\Delta R^2 = .032 \sim .038$ 、いずれも $p < .05$ ）。また、販売職では同僚の情緒的、道具的サポートで主効果が見られた（ $\Delta R^2 = .052 \sim .074$ 、いずれも $p < .05$ ）。しかし、専門職では誰のどのサポートも主効果は見られなかった。サポート源を比較すると、主効果では営業職、事務職ともに、先輩の情緒的、道具的サポートは他のサポートより従属変数を予測するものであり、その重要性が示された。上司の情緒的、道具的サポートでは、すべての職種で主効果が見られなかった。

交互作用が見られたのは各30通りの内、事務職で11通り、営業職で1通り、販売職、専門職では各4通りであった。サポート源別に見ると、最も多いのは、先輩情緒的サポートの7通り、次いで上司情緒的、道具的サポートの各4通り、先輩道具的サポートの3通りと続く。しかし、同僚情緒的サポートについては交互作用は全く見られなかった。緩衝効果が見られたストレスで、最も多いのは役割葛藤の9通り、次いで

Table 2 職種別ソーシャルサポートの効果

重 回 帰 式	事 務 職 R ²	Δ R ²	営 業 職 R ²	Δ R ²	販 売 職 R ²	Δ R ²	専 門 職 R ²	Δ R ²
A B C D E	.190		.198		.138		.352	
A B C D E F	.198	.008	.204	.006	.145	.007	.353	.001
A B C D E F A*F	.209	.011	.225	.021	.220	.075*	.353	.001
A B C D E F B*F	.236	.038**	.205	.001	.145	.000	.355	.003
A B C D E F C*F	.224	.026**	.209	.005	.148	.003	.364	.011
A B C D E F D*F	.200	.002	.204	.000	.210	.065*	.355	.003
A B C D E F E*F	.198	.000	.204	.000	.147	.002	.354	.002
A B C D E G	.210	.020**	.230	.032*	.176	.038	.358	.006
A B C D E G A*G	.223	.013*	.240	.008	.177	.001	.367	.009
A B C D E G B*G	.228	.018**	.233	.003	.208	.032	.397	.039*
A B C D E G C*G	.226	.016*	.234	.004	.254	.078*	.402	.044*
A B C D E G D*G	.211	.001	.232	.002	.177	.001	.411	.053*
A B C D E G E*G	.213	.003	.236	.006	.190	.014	.383	.025
A B C D E H	.200	.010	.200	.002	.212	.074*	.362	.010
A B C D E H A*H	.205	.005	.219	.019	.221	.009	.385	.023
A B C D E H B*H	.200	.000	.200	.000	.215	.003	.368	.006
A B C D E H C*H	.205	.005	.204	.004	.220	.008	.363	.002
A B C D E H D*H	.206	.006	.212	.012	.249	.037	.362	.000
A B C D E H E*H	.203	.003	.202	.002	.261	.049	.366	.004
A B C D E I	.199	.009	.203	.005	.147	.009	.354	.002
A B C D E I A*I	.216	.017*	.221	.018	.171	.024	.354	.000
A B C D E I B*I	.239	.040**	.204	.001	.149	.002	.362	.008
A B C D E I C*I	.235	.036**	.205	.002	.149	.002	.396	.042*
A B C D E I D*I	.205	.006	.205	.002	.182	.035	.369	.015
A B C D E I E*I	.199	.000	.203	.000	.151	.004	.354	.000
A B C D E J	.211	.021**	.236	.038*	.183	.045	.352	.000
A B C D E J A*J	.219	.008	.237	.001	.183	.000	.359	.007
A B C D E J B*J	.226	.015*	.237	.001	.184	.001	.355	.003
A B C D E J C*J	.233	.022**	.239	.003	.274	.091**	.373	.021
A B C D E J D*J	.211	.000	.237	.001	.195	.012	.383	.031
A B C D E J E*J	.217	.006	.236	.000	.185	.002	.353	.001
A B C D E K	.198	.008	.200	.002	.190	.052*	.367	.015
A B C D E K A*K	.202	.004	.214	.014	.202	.012	.369	.002
A B C D E K B*K	.202	.004	.200	.000	.192	.002	.367	.000
A B C D E K C*K	.212	.014*	.201	.001	.193	.003	.370	.003
A B C D E K D*K	.202	.004	.249	.049**	.201	.011	.367	.000
A B C D E K E*K	.203	.005	.202	.002	.223	.033	.367	.000

** P<.01 * P<.05

A:量の仕事荷重 B:役割曖昧性 C:役割葛藤 D:質の仕事荷重 E:能力発揮欠如
 F:上司情緒のサポート G:先輩情緒のサポート H:同僚情緒のサポート
 I:上司道具のサポート J:先輩道具のサポート K:同僚道具のサポート

役割曖昧性の5通り、そして量的、質的仕事荷重の各3通りと続き、全体の7割が役割葛藤と役割曖昧性に関するものであった。また、能力発揮の機会の欠如では交互作用が見られなかった。

Figure 1～2は交互作用の結果をもとに、説明変数の平均の回りの± δ の上方を高いサポート群、下方を低サポート群として概略を表し、そのパターンを2つに分けて示したものである。この手続きは田尾(1987)を参考にした。Figure 1のパターンは、交互作用の見られた20通りの内、18通りに見られたもので、従来の緩衝効果を示している。例えば、女性事務職の場合、上司の情緒的サポートを多く受けていると認知している人は、役割葛藤や役割曖昧性が強い場合でも低い場合と同様、精神的健康を高く維持することができるが、サポートをあまり受けていないと認知していると、役割葛藤や役割曖昧性が強い場合は、うつ傾向が強くなることを示している。Figure 2のパターンは、販売職での上司の情緒的サポートで見られた2通りの交互作用の結果である。これは、ストレスレベルが低い時、低サポート群では高サポート群よりメンタルヘルス得点は低いが、ストレスレベルが高い時にはメンタルヘルス得点に差が見られないという現象であり、従来の緩衝効果と異なる効果の現れ方である。

考 察

女性就業者における職務ストレスとメンタルヘルス（うつ傾向）へのサポートの効果は、従来のサポ

ート研究では上司>同僚であったが、本研究では先輩サポートの効果がみられ、主効果、緩衝効果ともにその数は先輩>上司>同僚の順となっている。また、先輩サポートの効果は職種に関係なくみられ、メンタルヘルス面での先輩サポートの重要性を示唆するものである。先輩は、上下関係にある上司との間ほど心理的に距離がなく、同僚ほど横並びの位置にいないという、いわゆる「職場の中でのナナメの関係」にあるといえ、20～30代の女性就業者にとって重要な役割を果たしている。

これまでの研究では、サポートの認知得点は同僚が最も高く、上司のサポートは最も低い（小牧・田中國夫, 1993a）。しかし、岡安ほか（1993）は、高いサポートを受けていると認知していても、ストレス軽減に有効な対象とは異なる可能性があることを指摘している。本研究でも同僚のサポート得点は上司、先輩と比較して高いにもかかわらず、緩衝効果は先輩や上司と比較してほとんど見られなかった。この理由として小牧・田中（1994）は、女性は同僚からのサポートを受けて当たり前の必要条件として捉えており、その結果サポートの認知得点が高くなり、天井効果ともいえるサポート効果の限界がはやく来ってしまうという可能性を報告している。

上司のサポートについては、役割葛藤、役割曖昧性が強いときでも、職種によっては緩衝効果をもつことが示された。このことは役割葛藤や役割曖昧性といった上司自身がストレス源となるときに、仕事についての情報（やり方やコツなど）を上司が丁寧に指導することによって、その仕事の全体の中での位置や重要性

Figure 1 従来の緩衝効果

Figure 2 従来の緩衝効果と異なる効果

を理解することができるようになり、また、上司が部下の相談にのったり、部下を励ましたりすることが精神的健康の維持につながることを意味する。

次に、女性販売職において、上司の情緒的サポートで従来の効果と異なる効果が見られた点について考察する。まず、Kaufmann & Beehr (1986) は、サポートが職務ストレスとメンタルヘルスとの正の関係を強めるという観点から、その理由として以下の3つを上げている。1) ストレスの原因となる上司がサポートの提供者であるということ。この状況では相互作用自体がストレスフルな刺激となる。2) ストレッサー源とサポート的なコミュニケーションとの関係。つまり、ストレス下にある人は、従業員間のサポート的なコミュニケーションによって、その状況が思っているほど悪くないとか、つらいということを知ることになる。3) ストレッサーがストレインに結びつくとき、サポートを探すということ、である。

一方、サポートの健康維持には一定の限界があるという観点、つまり、サポートを受けていると認知している場合、ストレッサーが中程度までは悪影響を緩和するが、ストレッサーが強くなるとメンタルヘル스에悪影響を与えるという臨界的な構造をもつと考える研究がある (Hisata, Miguchi, Senda, & Niwa, 1990; 浦・南・稲葉, 1989)。この考え方から本研究の結果を解釈すると、職場で仕事をするとき自体が本来ストレスフルな事態であり、そこに仕事の量が多すぎたり、自分の能力以上の仕事をするよう要求されたりすると、仕事荷重が重なってメンタルヘルスへの悪影響を緩和できなくなるとのことである (Figure 3)。

Figure 3 ストレスレベルとサポート効果の関係

ソーシャルサポートの効果には直接効果と緩衝効果の他にも異なる効果の現れ方があるということが本研究の結果から示されたという点から考えると、サポートの効果には一定の限界があるという可能性を示していると考えるべきであろう。

職種によるサポート効果の違いを見ると、専門職、営業職よりも事務職で多くの効果が見られた。このことは、事務職における対人関係の重要性を示唆するものとも言えよう。こうした職務による差の意味するところは、職務によって受けるストレスの種類や強さは異なり、そのストレスを緩衝するサポートもその源と種類によってその効果が異なるということである。この事務職における対人関係の重要性と専門職や営業職より上司サポート効果が多く見られたことの理由については、Marcelissen et al. (1987) の研究が参考となる。彼は、職業水準の低いグループでサポートがより重要となるのは、上司により多く依存し、自律性の程度がより低い結果であると述べている。本研究の結果では、仕事の自律性、多様性の認知は専門職、営業職と比べて事務職が最も低かった。つまり、事務職では専門職や営業職と比較して仕事が単調で広がりがなく、自分の意思決定によって仕事を進めることが困難であるため、上司や先輩に多く依存することになる。その結果、サポートの重要性が高まって効果が見られたと考えられる。逆に専門職や営業職では、職務の性質上、自律性、多様性の認知が高く、事務職ほど対人関係の依存度は高くない。従ってサポートの重要性も低下して効果があまり見られないということになる。この対人関係と仕事の自律性、多様性との関係について田尾 (1984) は、課業そのものから得る満足と状況的な要因 (本研究ではサポート認知による対人関係) から得る満足は互いに相補の関係にあるとし、課業から満足を得られなければ人間関係などに関心を向け、それから満足を得ようとするとしている。この相補説からすると、仕事の自律性、多様性が低い場合には、仕事そのものから満足を得ようとするのをあきらめて、対人関係により多くの関心が移り、その重要性が増すと考えられる。

本研究における問題点と今後の課題について、まず第1に説明率 (R^2) が主効果で2~7%、交互作用で2~9%程度であり、それほど高いものとはいえないということがあげられる。ソーシャルサポートが職務ストレスやメンタルヘルスに対して重要な役割を果たしていることは疑いないものの、それを過大視

することは避ける必要がある。また、対象者についても女性就業者だけでなく、若年層や最もストレスフルな環境下にある管理職を対象に広範囲からサポート効果を調べる必要がある。そして、職種によって受けるストレスの種類の強さは異なり、そのストレスを緩衝するサポートもその源と種類によって効果が異なるゆえに、より詳細なストレスとサポートのマッチングの研究が必要であろう。さらに、仕事の自律性や多様性とソーシャルサポートとの関係では、男性の場合や他の職種についてなど、追試を重ねる必要がある。

引用文献

- Abdel-Halim, A. A. 1982 Social support and managerial affective responses to job stress. *Journal of Occupational Behaviour*, **3**, 281-295.
- Cohen, S., & Wills, T. A. 1985 Job Stress, Social Support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, **98**, 310-357.
- Fenlason, K. J., & Beehr, T. A. 1994 Social Support and occupational stress: Effects of talking to others. *Journal of Organizational Behavior*, **15**, 157-175.
- 福岡欣治・橋本 幸 1992 個人のもつ特定のサポート源に関するソーシャルサポートの測定 日本健康心理学研究, **5** (2), 32-39.
- Ganster, D. C., Fusilier, M. P. & Mayes, B. T. 1986 Role of social support in the experience of stress at work. *Journal of Applied Psychology*, **71**, 102-110.
- 久田 満 1987 ソーシャル・サポート研究の動向と今後の課題 看護研究, **20**, 170-179.
- Hisata, M., Miguchi, M., Senda, S., & Niwa, I. 1990 Childcare Stress and postpartum depression: An examination of the stress-buffering effect of marital intimacy as social support. *Research in Social Psychology*, **6**, 42-51.
- House, J. S. 1981 *Work stress and social support*. Reading, Massachusetts: Addison Wesley.
- Jayarathne, S., & Chess, W. A. 1984 The effects of emotional support on perceived job stress and strain. *Journal of Applied Behavioral Science*, **20** (2), 141-153.
- 金井篤子 1993 働く女性のキャリア・ストレス研究 社会心理学研究, **8** (1), 21-32.
- Kaufmann, G. M., & Beehr, T. A. 1986 Interactions Between Job Stressors and Social Support: Some Counterintuitive Result. *Journal of Applied Psychology*, **71**, 522-526.
- 小牧一裕・田中国夫 1993a 職場におけるソーシャルサポートの効果 関西学院大学社会学部紀要, **67**, 57-67.
- 小牧一裕・田中国夫 1993b 職場におけるサポートの組織コミットメントへの効果 日本社会心理学会第34回大会発表論文集, 204-205.
- 小牧一裕・田中大介 1994 職場におけるサポートのワークモチベーションへの影響 産業・組織心理学会第10回大会発表論文集, 134-136.
- LaRocco, J. M., House, J. S. & French, Jr., J. R. P. 1980 Social support, occupational stress, and health. *Health and Social Behavior*, **21**, 202-218.
- LaRocco, J. M. & Jones, A. P. 1978 Coworker and leader support as moderators of stress-strain relationship in work situations. *Journal of Applied Psychology*, **63**, 629-634.
- Marcelissen, F. H. G., Buunk, B., Winnubst, J. A. M. & Dewolff, C. J. 1988 Social support and occupational stress: A causal analysis, *Social Science and Medicine*, **26**, 365-373.
- 岡安孝弘・嶋田洋徳・坂野雄二 1993 中学生におけるソーシャル・サポートの学校ストレス軽減効果 教育心理学研究, **41**, 302-312.
- 田中宏二 1992 ストレスとソーシャル・サポート研究の現状 日本労働研究雑誌, **394**, 45-55.
- 田中宏二・渡辺三枝子・上坂 武 1993 O S I 職業生活アセスメントの開発—予備的研究— 岡山大学教育学部研究集録, **93**, 185-195.
- 田尾雅夫 1984 課業の複雑さと内的動機づけの関係に及ぼす対人関係変数の仲介効果について 心理学研究, **55**, 15-21.
- 田尾雅夫 1987 仕事の革新 白桃書房
- 浦 光博 1992 支えあう人と人—ソーシャル・サポートの社会心理学— サイエンス社
- 浦 光博・南 隆男・稲葉昭英 1989 ソーシャル・サポート研究—研究の新しい流れと将来の展望— 社会心理学研究, **4** (2), 78-90.
- 渡辺直登 1986a 職務ストレスとメンタルヘルス

小牧：職務ストレスサーとメンタルヘルスへのソーシャルサポートの効果

- 職務ストレスチェックリスト作成の試み 南山経営研究, 1 (1), 37-63.
- 渡辺直登 1986b 組織ストレスの構造と従業員のメンタル・ヘルス—職場の人間関係の果たす役割について 経営行動科学, 1 (2), 69-78.
- 渡辺直登 1988 組織ストレス 若林 満・松原敏浩 (編)「組織心理学」福村出版 Pp.181-202.
- 渡辺直登・水井正明・野崎嗣政 1990 人材派遣会社従業員のストレス, 組織コミットメント, キャリアプラン 経営行動科学, 5 (2), 75-83.
- 矢富直美 1991 職場のストレス 佐藤昭夫・朝長正徳 (編)「ストレスの仕組みと積極的対応」藤田企画出版 Pp.260-262.
- 矢富直美・新名理恵・坂田成輝 1990 ソーシャル・サポートのワーク・ストレス緩衝効果 第6回日本ストレス学会学術総会抄録集, 61.

Appendix

情緒的サポート

1. 仕事で落ち込んでいるとき、励ましてくれる
2. 軽い話から、カタイ話まで話し相手になってくれる
3. 仕事の問題で困っているとき、どうすればいいか相談にのってくれる
4. 個人的な心配事や不安があるとき、どうすればいいか親身になってくれる
5. おりあるごとに声をかけてくれる
6. 仕事がうまくやれたときは、正しく評価してくれる
7. あなた自身のことをかってくれたり高く評価してくれる
8. あなたの实力を評価し、認めてくれる

道具的サポート

9. 仕事にいかせる知識や情報を提供してくれる
10. 仕事の問題を解決するのにやり方やコツを教えてくれる
11. 仕事に関して信頼できるアドバイスをしてくれる
12. 一人ではできない仕事があったとき、快く手伝ってくれる
13. あなたに時間がないとき、済まなければならない仕事をしてくれる
14. 仕事の負担が非常に大きいときに仕事を手伝ってくれる