対人葛藤の解決方略と将来の職場での対人関係に対する自己効力

○辻川典文¹・富田絵美² (非会員)

(¹神戸親和女子大学発達教育学部心理学科・²小野市役所)

キーワード：対人葛藤の解決方略・将来の職場での対人関係

The relationship between the strategies in interpersonal conflicts and self efficacy in human relations in the workplace in the future.

Norifumi TSUJIKAWA¹, Emi TOMITA²

(¹Faculty of human development and education, Kobe Shinwa Women's University., ²Ono city hall)

Key Words: Strategies in interpersonal conflicts, Human relations in the workplace in the future

目 的

若年者の退職理由として、人間関係をあげる人が多い(厚生労働省, 2014)。そのため、職場の人間関係で発生する様々な対人葛藤を克服できるかどうか、ワークライフを大きく左右するといえる。本研究では、対人葛藤時の解決方略の傾向と将来の職場での対人関係に対する自己効力との関係性について検討した。

対人葛藤が発生した場合、対人関係に否定的な影響をもたらす。しかし一方で、対処方法によっては肯定的な結果をもたらすことも指摘されている。社会人を対象とした大西(2002)の調査では、職場での対人葛藤に対する解決方略と対人葛藤の結果を検討している。その結果、当事者間でコミュニケーションを行い解決を図る統合方略をとりやすい場合、対人葛藤の結果に対して満足しやすく、相手との関係性も良好であることが見出された。また、藤森(1992)は対人葛藤の経験がもたらす肯定的な効果の一つとして、「将来の対人葛藤を効果的に処理する調整能力の発達を促進する」可能性をあげている。このように、対人葛藤がもたらす肯定的な影響は、現在の人間関係への影響以外に、将来の人間関係にも影響するといえる。

本研究では、対人葛藤の解決方略と将来の対人関係との関係性を明らかにする。具体的には、大学生を対象として、アルバイト先での対人葛藤時に実行しやすい対処方略の傾向と、将来の職場での対人関係に対する自己効力との関係を検討した。また、性別やアルバイト期間によって、対処方略やその影響力が変化しやすくなる可能性があるため、これらの要因の影響も検討した。

方 法

調査参加者 142名、平均年齢は19.77歳(SD=1.28)であった。

測定項目(1)アルバイト経験 アルバイト経験の有無、職種と勤続月数を尋ねた。複数ある場合は、勤続期間の長い順に最大で3つまで回答を求めた。(2)**対人葛藤の種類** アルバイト先での対人葛藤経験の有無、対人葛藤の種類を尋ねた。(3)**対人葛藤の解決方略** 大西(2002)の「職場での対人葛藤発生時における解決方略」の33項目を用いた。下位尺度として「統合方略」「消極的方略」「第三者介入方略」「支配方略」が想定されていた。測定は、5段階評定で行った。なお、大西は社会人を対象としていたが、本研究では大学生を対象としたため、表現に若干の修正を加えた。(4)**将来の職場での対人関係に対する自己効力** 項目は、「上司との間でトラブルが発生したときに上手に解決できる」、「部下との間でトラブルが発生したときに上手に解決できる」、「同僚との間でトラブルが発生したときに上手に解決できる」、「職場に馴染んでいる」であった。測定は5段階評定で行った。

結 果

対人葛藤の対処方略の因子分析結果 1か月以上のアルバイト経験と対人葛藤経験がある86名を対象に因子分析を行った。結果、先行研究とおおむね同様の「統合方略」「消極的方略」「第三者介入方略」「支配方略」の4因子を抽出した。

将来の職場での対人関係に対する自己効力への解決方略の影響 対人葛藤の対処方略の4因子、性別(男=0, 女=1)、アルバイト期間(月数)と交互作用を説明変数、将来の職場での対人関係

に対する自己効力を被説明変数とする重回帰分析を行った(表1)。その結果、説明率が有意だったものは、「上司との間でトラブルが発生したときに上手に解決できる」、「職場に馴染んでいる」であった。この両方に対して、統合方略とアルバイト期間の交互作用、性別と第三者介入方略の交互作用が共通して影響していた。単純主効果を検討した結果、いずれの場合も、統合方略は、アルバイト期間が短い場合は正の影響をもたらすが、アルバイト期間が長くなると影響がみられないこと、第三者介入方略は女性の場合は負の影響をもたらすが、男性の場合はそのような影響がみられないことが示された。

表1. 将来の職場での対人関係に対する自己効力への解決方略の影響

	上司との間で トラブルが発生し たときに上手に 解決できる	部下との間で トラブルが発生し たときに上手に 解決できる	同僚との間で トラブルが発生し たときに上手に 解決できる	職場に馴染 めている
統合方略	.470 **	.167	.028	.243
消極的方略	-.083	.163	.032	.130
第三者介入方略	-.063	.068	.226	-.067
支配方略	-.172	-.177	-.157	-.106
性別	-.084	-.132	-.363 *	-.379 *
アルバイト期間	.135	.016	.112	.249 †
統合方略×性別	.220	-.010	.011	.268
消極的方略×性別	.224 †	.259 †	.209	.223 †
第三者介入方略×性別	-.360 *	-.198	-.311 †	-.439 *
支配方略×性別	.055	.283 †	.428 **	.335 *
アルバイト期間×性別	.126	.127	-.126	-.252 †
統合方略×アルバイト期間	-.360 *	-.115	-.387 *	-.317 *
消極的方略×アルバイト期間	-.081	.039	.034	-.082
第三者介入方略×アルバイト期間	.109	-.012	.303 †	.071
支配方略×アルバイト期間	.038	.129	.095	.176
R^2	.326 *	.187	.254	.285 *

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

考 察

統合方略の影響は、アルバイト期間の長さによって変化した。アルバイト期間が短い場合は、対人葛藤時に統合方略をとる傾向が高いほど将来の上司との間でトラブルが発生しても解決できる、職場に馴染んでいるという自己効力が高かった。しかしアルバイト期間が長い場合はそのような傾向はみられなかった。対人葛藤時に統合方略を用いた場合、肯定的な結果がもたらされやすいことは先行研究で指摘されてきた。しかし、アルバイト期間が長くなると、話し合っても解決しなかったケースを経験することもある。そのため、アルバイト期間が長くなることで統合方略の影響が弱まったと考えられる。また、非当事者が葛藤解決のために加わる第三者介入方略の影響は性別によって変化しており、女性の場合には負の影響がみられた。女性は男性よりも、仕事場面で人間関係にストレスを感じやすい(厚生労働省, 2008)。そして、第三者介入方略をとった場合、葛藤を解決できたとしても、自分の力では問題を解決できていないことになる。すなわち、女性で第三者介入方略をとりやすい場合、悩みやすい対人関係の問題を自分では解決できないというイメージを持ちやすくなる。そのため、女性では第三者介入方略が将来の職場での対人関係に負の影響をもたらしやすいと考えられる。