

上司への信頼が仕事の達成感やメンタルヘルスにもたらす影響 注)

今城志保 (リクルートマネジメントソリューションズ 組織行動研究所)
 繁樹江里 (青山学院大学教育人間科学部心理学科)
 菅原育子 (東京大学 高齢社会総合研究機構)

キーワード：上司への信頼感、信頼に足る特性評価、仕事の自律性、メンタルヘルス

【背景】

近年、職場におけるメンタルヘルスの問題が大きくなりあげられているが、その原因として職場における対人的な信頼感の低下が示唆されている(産業人メンタルヘルス白書, 2007)。一方で、本当に職場の信頼感の低下が、メンタルヘルスの低下を引きおこしているかを直接検討した先行研究はなく、代わりにソーシャルサポートの効果を検討したものが多く(Viswesvaran et al, 1999)。この際ソーシャルサポートの効果はストレス反応を軽減するものとして限定的に扱われていることに加えて、ソーシャルサポートと信頼とは異なる心理概念である。そこで本研究では、特に影響が大きいと思われる上司への信頼を取上げ、その信頼の程度がメンタルヘルスにポジティブな効果を持つことを検討する。(仮説 1)

仕事の質や量に関する問題も人間関係と並んでストレスの原因として多くあげられている(労働者健康状況調査, 2002)。先行研究では仕事の負担が高い場合、仕事をコントロールできる程度が高ければ、ストレス反応を抑えられることを示す研究が報告されている(Terry & Jimmieson, 1999)。一方で、ネガティブな反応を抑えるのではなく、仕事の意味付けを与えることによって、精神的な安寧を獲得できることを示す研究も近年報告されている(Arnold et al, 2007)。同研究では、仕事の意味付けを与えるのが上司の役割であると論じていることから、本研究では上司への信頼が仕事の達成感を高め、仕事での達成感がメンタルヘルスにポジティブな効果を及ぼすと予測し、これを検証する。(仮説 2)

これまでストレスとの関係性を研究されてきた仕事をコントロールできる程度であるが、ソーシャルサポートと独立にストレスの軽減に効果を発揮するのではなく、両者間には相互作用があることが研究によって示されている。Johnson and Hall (1988)は、'demand-control-support model'を提案し、仕事の負荷からくるストレスの軽減にコントロールが有効なのは、同僚からのサポートが得られない場合であることを示している。本研究では仕事の特徴としてコントロールとほぼ同義である仕事の自律性を扱う。ソーシャルサポートと上司への信頼は異なる概念ではあるが、仕事の自律性がその効果を調整する可能性が考えられる。すなわち、仕事の自律性が高い場合には、仕事の遂行に際してさほど上司の助けを必要としないため、上司への信頼の効果が薄まる可能性がある。そこで本研究

では、仕事の自律性が低い方が上司への信頼がメンタルヘルスや仕事の達成感に及ぼす効果は大きくなることを検証する。(仮説 3)

<信頼感をどうとらえるか> Mayer et al(1995)は、それまでに行われた信頼に関する研究をまとめて、信頼感を規定する被信頼者の特徴として「能力 ability」「誠実 integrity」「慈善 benevolence」の3つを挙げている。彼らは、この3つを信頼性(trustworthiness)として信頼(trust)とは分けて扱っており、状況や個人差によって、どの観点での信頼性評価が信頼の程度を規定するかが異なるとしている。Colquitt et al (2007)はこの考えに基づきメタ分析を行い、3つの信頼性評価がそれぞれ信頼の醸成に有効に作用していること、信頼の程度が結果変数に有意に影響していること、3つの信頼性評価は、信頼を媒介せずに直接結果変数にも影響していたことを報告している。そこで、本研究では3つの信頼性評価が信頼の程度を規定するとともに、仕事での達成感やメンタルヘルスにも直接影響を与えるとの仮説を検証する。(仮説 4)

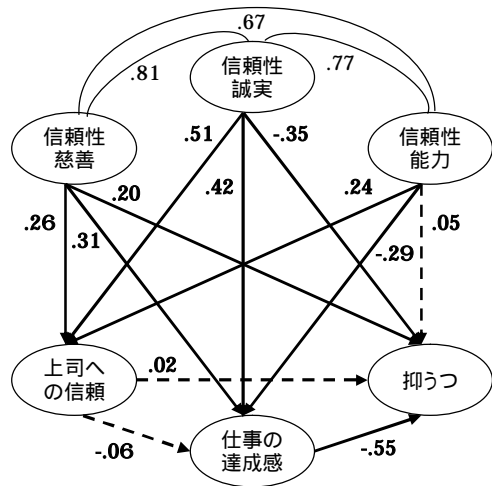
【方法】

データは2010年2月に日本の一般企業5社(システム、コンサルティング、研究所(2社)、製造)の協力を得てアンケート調査を行ったものである。分析対象項目に全て回答を行った524名(男70%、女30%)のデータを用いて共分散構造分析を行った。なお全ての回答者は管理職を除く一般社員である。

本研究で使用したアンケート項目は、上司の信頼性評価について問うもの(Mayer et al(1999)を参考に作成した「上司は仕事の知識が豊富である(能力)」「上司は強い正義感を持っている(誠実)」「上司は私の幸福を気にかけてくれる(慈善)」などの12項目、5件法)、上司への信頼を問うもの(「私は上司を信頼している」などの4項目、5件法)、仕事の達成感を問うもの(日本労働研究機構(1999)の職務満足のチェックリストより「今の仕事はやりがいのある仕事である」などの4項目、5件法)、抑うつ程度を問うもの(職業性ストレス簡易調査表のストレス反応尺度より抑うつ感を測定する6項目、4件法)、である。

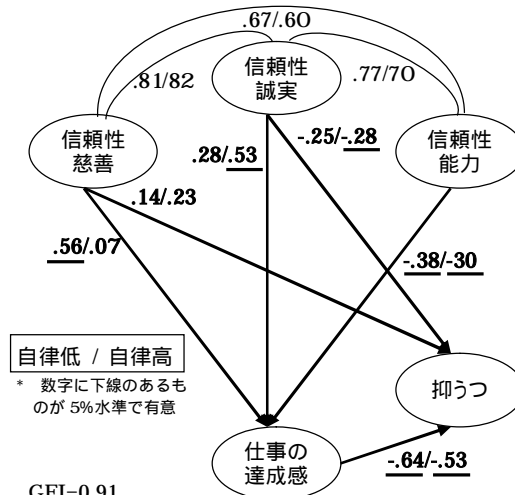
仕事の自律性の高低に分けて多母集団分析を行うため、「自律的に決定を行って仕事を進められる」の項目に、全くあてはまらない、あてはまらない、どちらともいえない、を選択した147名を自律低群、ある程度あてはまる、とてもあてはまる、を選択した377名を自律高群とした。

注)本研究は、山梨学院大学繁樹江里氏が平成20年度科学研究費補助金(若手研究(B))を受け実施した調査データの二次分析に基づいている。記して感謝させていただきます。



GFI=0.92
AGFI=0.90
RMSEA=0.04

図1 全体モデル



GFI=0.91
AGFI=0.89
RMSEA=0.03

図2 多母集団分析

高低で多母集団同時分析を行った結果を示したのが図2である。検定の結果、2つの集団間で「信頼性_慈善_仕事の達成感」のパスが有意に異なった。自律性

【結果と考察】

データ全体での共分散構造分析の結果を示したのが図1である。3つの信頼性の評価はいずれも信頼を高める方向に有意に働いていたものの、仕事の達成感や抑うつに対して信頼は信頼性の評価を媒介する効果を持たず、**仮説 1**は支持されなかった。一方信頼性は能力の評価から抑うつへのパスを除いて、仕事の達成感や抑うつに直接的な効果が見られおり、**仮説 4**は支持された。ただし、その効果の程度や方向性は何についての信頼性評価かによって異なっていた。例えば、誠実の評価は抑うつを低めたのに対して、慈善の評価は抑うつを高めた。慈善の項目に代表されるような個人的配慮を職場で受けることで自尊心が脅威にさらされ、ストレス反応を強めたのかもしれない。ただし、抑うつ傾向がある部下に対して上司が慈善の行動を示すといった逆の因果の可能性も考えられるため、この点については今後の検討が必要である。また、誠実や慈善の評価は仕事の達成感を高めたのに対して、能力の評価は仕事の達成感を低める効果があった。これは、上司の能力を評価するような場面、つまり自分の力では不十分で職務の遂行に上司の手助けを必要としたため、達成感が下がった可能性が考えられる。

個々のパスの意味については解釈にとどまるものの、信頼性の違いによるパスの値や方向性の違いは、信頼しているとの心理状態の効果よりも、何に基づく信頼かのほうが、少なくとも本研究で用いた仕事の達成感や抑うつへの予測には有効であることを示している。Colquitt et al (2007)は、信頼性評価は信頼以外の例えば情緒的なコミットメントなどを媒介することを示しており、別の心理変数が媒介していた可能性もある。

仕事の達成感から抑うつへのパスは有意な負の値となり**仮説 2**も指示された。モデル全体での適合度もよく、仕事で達成感を感じている人ほど、抑うつを感じにくいことを示唆する結果となった。

全体モデルで有意とならなかったパスを除いて自律の

の低い仕事を行っている場合にのみ、自分に対する配慮を示す上司の下で仕事の達成感が高まった。これはソーシャルサポートの効果が仕事のコントロールが低い時に出やすいとの先行研究と符合する結果であるといえる。しかし、信頼性評価(慈善と誠実)から抑うつへのパスでは2群間で統計的な有意差は得られず、**仮説 3**は部分的な支持にとどまった。自律低群のモデルでパスのいくつかは有意とならなかったが、使用変数の多さに比して自律低群の人数が少なかったことがその一因と考えられる。同様の理由で2群間の差の検出力も低下した可能性がある。

2群間での差は有意にならなかったものの、誠実さの信頼性評価から仕事の達成感へのパスは、自律高群の方が大きな値となっている(自律高群0.58 自律低群0.28)。このことから自律性高く仕事をしている人にとっては、上司の慈善的な行動は仕事の意味づけには影響がないものの、仕事上での判断や仕事の意義を評価する際には上司の意見なり行動を重視していると考えられる。また、全体モデルでは有意であった慈善の評価から抑うつへのパスは、自律高群の方が大きな値となっていた(自律高群0.23 p=0.05, 自律低群0.14)。上司が自分に対する配慮を示すことは、自律性の高い仕事を行っている人にとって、より自尊心への脅威となるのかもしれない。仕事の自律性によって上司への信頼性の評価が異なった効果を持っていたことから、上司がどのような行動をとるべきかは、部下の仕事の性質によって変える必要があることが示唆されたといえる。

【引用文献】 Colquitt, J. A., Scott, B. A., & LePine, J. A. (2007). Trust, trustworthiness and trust propensity: A meta-analytic test of their unique relationships with risk taking and job performance. *Journal of Applied Psychology*, 92, 909-927. / Johnson, J. V. & Hall, E. M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: a cross sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78, 1336-1342. / Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20 (3), 709-734. / 労働者健康状況調査(2002) <http://www.mhlw.go.jp/toukei/tiran/roudou/saikai/anzen/kenkou02/r1.html/> / 社会経済生産性本部メンタルヘルス研究所メンタルヘルスの取り組みに関する自治体アンケート調査結果 2007.1.6. / Terry, D. J., & Jimmieson, N. L. (1999). Work control and employee well being: A decade review. In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology*, 14. Chichester, UK: Wiley. / Turner, N., Barling, J., & Zacharatos, A. (2002). Positive psychology at work. In C. R. Snyder & S. J. Lopez (Eds.), *Handbook of positive psychology*. New York: Oxford University Press, 715-728. / Viswesvaran, C., Sanchez, J., & Fisher, J. (1999). The Role of Social Support in the Process of Work Stress: A Meta-Analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 54, 314-334.