

パーソナリティからの職場ストレス要因予測

—高ストレス環境と周囲からのサポートがストレス反応・職務パフォーマンスに及ぼす影響—

○田中真理子 堀博美
(日本エス・エイチ・エル株式会社)

Predicting the Main Causes of Stress in the Workplace through Personality

—Highly Stressful Environments and the Support from Colleagues that Affect Stress and Workplace Performance—

Mariko Tanaka Hiromi Hori
(SHL-Japan Ltd.)

目的と背景

本研究は、パーソナリティから個人がストレスに感じやすい要因を予測し、それに基づいた配置配属を行うことでストレス低減とパフォーマンス向上が可能か検証したものである。併せて、高ストレス環境であっても周囲からのサポートによってストレス低減及び職務パフォーマンス向上が図れるかを検証した。

1. ストレス要因の測定

職場のストレス要因を測定する尺度の多くは今現在の職場について問うものである。SHLグループでは、パーソナリティ検査結果からストレス要因を予測するモデル(尺度)を開発した。このモデルでは3領域21項目の職場のストレス要因について、ストレスの感じやすさを10段階で予測している(表1)。

表1:職場のストレス要因

① 職場環境要因	変化と混沌	②	高度な分析力
	突発への対処	仕	知的要素の不足
	ハードスケジュール	事	創造的機会の欠如
	戦略欠如	要	ルーチンワーク
	上下関係の厳しさ	因	難しい局面での決断
	評価されない	③	営業/交渉行為
	自主的にできない	人	意見交換/調整
	意思決定に参画できない	間	人間関係の葛藤
	ぬるま湯体質	関	あたたかさの欠如
		係	矢面に立つ
	要	チームワーク	
	因	孤独な業務	

その職務に就いていない段階で潜在的なストレス要因が把握できるため、実際に職場に存在するストレス要因(以下、実ストレス要因)と個人がストレスに感じやすい要因(以下、潜在ストレス要因)のマッチングによる配置

配属が可能である。

本研究では両者のマッチングによりストレスが低減するか否かと、パフォーマンスが向上するかの検証を行う。

2. 周囲からのサポート

周囲からのサポートはストレス反応を直接的または間接的に緩衝する効果を持つ(種市, 1998, 2003)。また、周囲からのサポートとパフォーマンスについては、Likert(1967, 三隅訳 1968)が上司の支持的行動が部下の高い業務成績をもたらすことを示している。

本研究では、高ストレス環境において、周囲からのサポートの高低がストレス低減及びパフォーマンス向上に影響するか検証を行う。

周囲からのサポートには現実的に問題を解決する道具的サポートと自尊心や情緒に働きかける社会情緒的サポートがある(浦, 1992)。上司や同僚と異なり、家族・友人からは道具的サポートは期待できないと考え、ストレス環境とパフォーマンスの検証においては上司、同僚、家族・友人からのサポートを個別に分析することとした。

3. 仮説

【検証1: ストレス要因予測モデルの妥当性】

仮説 1: 潜在ストレス要因と実ストレス要因が一致する環境にある人(高ストレス環境者)は、そうでない人(その他)と比較してストレス反応が高い。

仮説 2: 周囲からのサポートはストレス反応を低減する効果を持っている。

【検証2: ストレス環境とパフォーマンス】

仮説 3: 高ストレス環境者はその他と比較してパフォーマンスが低い。

仮説 4: 上司からのサポートはパフォーマンス向上に影響している。

仮説 5: 同僚からのサポートはパフォーマンス向上に影響している。

仮説 6: 家族・友人からのサポートはパフォーマンス向上に影響している。

方法

対象者 4社 877人のデータを使用した(男性467人, 女性410人)。業種は人材サービス2社537人(44人, 493人), 製造1社231人, 病院1施設109人であった。なお対象者は一般社員であり, その職種は様々であった(マネジメント層は対象者に含めなかった)。

材料 以下の3種類の質問紙へWeb上で回答を求めた(回答期間: 2015年3月~4月)。回答の順番は, ③→②→①であった。また, パフォーマンスには人事考課点を用いた。

①職業性ストレス簡易調査票

ストレス反応と周囲からのサポートを測定する尺度として下村(2005)の職業性ストレス簡易調査票を用いた。本研究では心理的ストレス反応5尺度(活気・イライラ感・疲労感・不安感・抑うつ感)と周囲からのサポート3尺度(上司からのサポート, 同僚からのサポート, 家族・友人からのサポート)を使用した。ストレス反応/周囲からのサポートの回答形式は4件法(4. ほとんどいつもあった/非常に, 3. しばしばあった/かなり, 2. ときどきあった/多少, 1. ほとんどなかった/まったくない)を用いた。なお, 得点は素点換算票version2Rを用いて5段階に変換した。

②OPQ

パーソナリティ検査にはOPQ(Occupational Personality Questionnaire: 日本エス・エイチ・エル株式会社)を使用した。受検結果から, ストレス要因予測モデル21項目の得点を算出した。

③職場のストレス要因チェックシート

表1の21項目それぞれに対して, 対象者が所属する部署へのあてはまり度合いを5件法(5. 非常にあてはまる, 4. ややあてはまる, 3. どちらともいえない, 2. あまりあてはまらない, 1. まったくあてはまらない)で回答するように求めた。なお, 回答の際には「5」と「1」を3つずつ, 「4」と「2」を4つずつ, 「3」を7つと, 個数の制限を設けた。

④パフォーマンス

人事考課点を使用した。4社中2社から過去2回分の人事考課点を取得し, その合計点を用いて高・中・低の3段階に分類した。なお, 2社の業種は人材サービス1社(44人)と製造1社(231人)であった。

得点化 以下の様に定義・得点化した。

実ストレス要因: ③の回答結果を部署ごとに集計し, 合計点の高いもの3つ。

潜在ストレス要因: ストレス要因予測モデル21項目の中で8点以上のもの。

高ストレス環境者: 所属する部署の実ストレス要因のうち, 潜在ストレス要因が1つ以上ある対象者。1つもない者は「その他」とした。

ストレス反応: 心理的ストレス反応5尺度を合計したもの(反転尺度: 活気)。

周囲のサポート: 周囲のサポート3尺度を合計したもの。平均点を基準に群分けを行った。

分析にはStatistica 06Jを使用した。

結果と考察

【検証1】

ストレス反応を用いて, ストレス環境(高ストレス環境者・その他)×周囲のサポート(高・低)の2要因分散分析を行った。分析には4社877人のデータを使用した。ストレス反応の平均とSDは表2-1の通り。

分散分析の結果, ストレス環境と周囲からのサポートの主効果に有意差がみられた($F(1, 873)=26.06, p<.001$; $F(1, 873)=46.09, p<.001$)。交互作用は認められなかった。

($F(1, 873)=0.72, p=.396$). 仮説 1, 2 は支持された(図 2-1).

表2-1:ストレス環境×周囲からのサポート:ストレス反応平均と標準偏差

	高ストレス環境者		その他	
	周囲からのサポート		周囲からのサポート	
	高	低	高	低
Mean(SD)	15.27(3.82)	16.83(3.53)	13.7(3.47)	15.71(3.86)
N	119	200	291	267

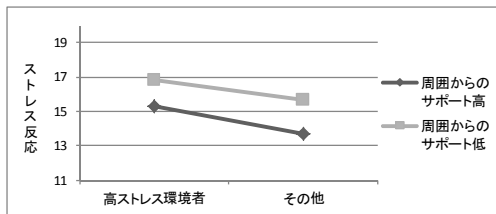


図2-1:ストレス環境と周囲のサポートにおけるストレス反応

ストレス要因予測モデルから予測された潜在ストレス要因が実ストレス要因として存在する環境では, ストレス反応が高くなることが明らかとなった. ストレス予測モデルには妥当性があるといえる. また, ストレス環境と周囲からのサポートは独立してストレス反応に影響している. ストレス予測モデルに基づいた配置配属を行うことは周囲からのサポートの有無にかかわらずストレス低減に効果があると考えられる.

【検証2】

パフォーマンスを用いて, ストレス環境(高ストレス環境者・その他)×上司, 同僚, 家族・友人からのサポート(高・低)それぞれの2要因分散分析を行った. 分析には2社275人のデータを用いた. パフォーマンスの平均とSDは表3-1から3-3の通り.

分散分析の結果, ストレス環境×上司からのサポートでは主効果, 交互作用ともに有意な差はみられなかった($F(1, 271)=1.69, p=.195$; $F(1, 271)=3.23, p=.074$; $F(1, 271)=1.95, p=.164$) (図3-1).

ストレス環境×同僚, 家族・友人からのサポートはそれぞれ主効果のみ有意な差がみられ, 交互作用はみられなかった(ストレス環境×同僚からのサポート $F(1, 271)=3.90, p=.049$; $F(1, 271)=5.51, p=.020$; $F(1, 271)=0.16, p=.689$; ストレス環境×家

族・友人からのサポート $F(1, 271)=4.11, p=.044$; $F(1, 271)=3.92, p=.049$; $F(1, 271)=0.05, p=.832$). 仮説3は概ね支持された. 仮説4は今回は支持されなかった. 仮説5, 6は支持されたといえる(図3-2, 3-3).

表3-1:ストレス環境×上司からのサポート:パフォーマンス平均と標準偏差

	高ストレス環境者		その他	
	上司からのサポート		上司からのサポート	
	高	低	高	低
Mean(SD)	2.07(0.71)	1.81(0.63)	2.07(0.6)	2.03(0.58)
N	41	96	46	92

表3-2:ストレス環境×同僚からのサポート:パフォーマンス平均と標準偏差

	高ストレス環境者		その他	
	上司からのサポート		上司からのサポート	
	高	低	高	低
Mean(SD)	2(0.72)	1.79(0.6)	2.12(0.64)	1.97(0.53)
N	65	72	67	71

表3-3:ストレス環境×家族・友人からのサポート:パフォーマンス平均と標準偏差

	高ストレス環境者		その他	
	上司からのサポート		上司からのサポート	
	高	低	高	低
Mean(SD)	1.95(0.75)	1.81(0.54)	2.12(0.61)	1.95(0.55)
N	78	59	75	63

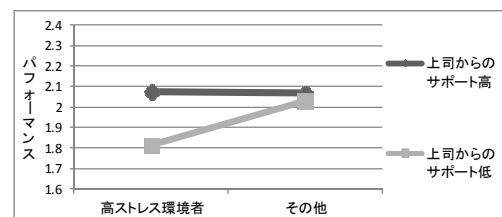


図3-1:ストレス環境と上司のサポートにおけるパフォーマンス

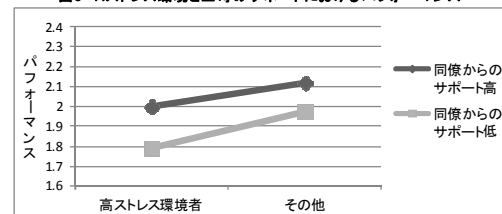


図3-2:ストレス環境と同僚のサポートにおけるパフォーマンス

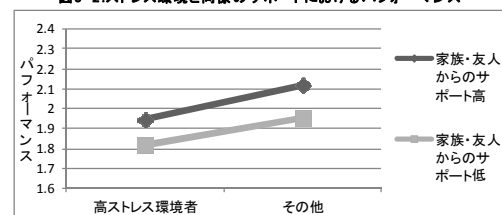


図3-3:ストレス環境と家族・友人のサポートにおけるパフォーマンス

今回の分析結果からは, 上司からのサポートのみ同僚, 家族・友人からのサポートと異なる傾向がみられた. ストレス環境と上司からのサポートについては有意な差はみられなかったものの, 高ストレス環境者のパフォーマンスに影響を与える傾向があった. 高ストレス環境におかれても上司のサポートがあればパフォーマンスをあげられる可能性がある.

ストレス環境と同僚、家族・友人からのサポートの関係については、それぞれ独立してパフォーマンスに影響を与えることが示唆された。同僚からのサポートについては、仕事に関する直接的なアドバイスを受けることができるため、相談をしやすい環境がパフォーマンスに繋がるというのは納得できる結果である。一方、同僚とは異なり家族・友人からは仕事についての直接的なアドバイスは期待できない。何かしらの心理的な要因が影響していると考えられる。パフォーマンスと周囲のサポートについては今後更なる検証が必要である。

総合考察

本研究は、パーソナリティから予測された潜在ストレス要因の妥当性検証を行うことを目的とした。検証の結果、潜在的ストレス要因と実ストレス要因が合致した環境は周囲からのサポートとは独立してストレス反応に差をもたらした。ここから、ストレス要因予測モデルの結果に基づいて配置配属を行うことは、ストレス低減に効果があるといえる。また、ストレス環境とパフォーマンスの検証では、高ストレス環境は同僚や家族・友人からのサポートからは独立してパフォーマンスに影響を及ぼすことが明らかとなった。一方で、ストレス環境と上司からのサポートについては、有意な差は認められなかったものの、同僚、家族・友人からのサポートとは異なり、高ストレス環境であれば上司からのサポートがパフォーマンスに影響を及ぼす傾向を示した。

本検証の課題として、使用したデータがあげられる。実ストレス要因の測定に所属している対象者の回答を用いたため、客観性に欠けた可能性がある。また、質問紙③は回答のバラつきに制限を加えている。実ストレス要因の分析・測定方法は再検討の余地がある。

また、パフォーマンスの検証に2社のデータを用いたが、その内訳は44人、231人と差が大きく、1社の傾向のみが反映された可能性

が高い。よって、パフォーマンスの検証に関してはデータを増やして再度行う必要がある。

今後の展望

ストレス要因予測モデルの利点はOPQから算出できる点である。一度受検していれば、改めて従業員に質問紙への回答を求める必要がなく、負荷がかからない。特に新入社員の配置配属時に活用が期待できる。初期配属でストレス要因のない部署に配属することで、立ち上がりを良くする効果が見込める。また、ストレス要因の多い部署に配属せざるを得ない場合にも、そのことを事前に把握していれば、周囲が意識的にサポートすることでストレス低減やパフォーマンス向上が見込める。そのためには、マネジメントを行う上司が対象者へどのようなサポートを行えば良いのかを把握することが必要である。

参考・引用文献

- 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
- 下光輝一 2005 職業性ストレス簡易調査票を用いたストレスの現状把握のためのマニュアル—より効果的な職場環境等の改善対策のために—平成14年~16年度厚生労働科学研究費補助金労働安全衛生総合研究
- 種市康太郎 1998 増産体制下の職場におけるソーシャルサポートのストレス緩衝効果の検討 産業ストレス研究 5:82-90
- 種市康太郎 2003 イベント型職場ストレス—およびソーシャルサポートが心理的ストレス反応に及ぼす効果の検討 産業ストレス研究 10:183-193
- R. リッカート(著) 三隅二不二(訳) 1968 組織の行動科学 ダイヤモンド社
- 職業性ストレス簡易調査票_東京医科大学_公衆衛生学分野
- <http://www.tmu-ph.ac/topics/stress_table.php> (2015/06/16 アクセス)