

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 30 年 6 月 20 日現在

機関番号：33908

研究種目：若手研究(B)

研究期間：2013～2017

課題番号：25780379

研究課題名(和文) 職場における「本音の抑制」イベントの要因に関する研究

研究課題名(英文) Research on Factors of Concealing Real Thoughts at Work

研究代表者

松本 友一郎 (MATSUMOTO, Tomoichiro)

中京大学・心理学部・准教授

研究者番号：30513147

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 3,000,000円

研究成果の概要(和文)：本研究は職場における本音の抑制が生じる要因について明らかにすることを目的としている。研究1, 2では、職場における本音の抑制と社会的自己制御及び組織風土の関連を検討した。研究2において、世代ごとの分析の結果、20歳代の“過剰な負担を拒否できない経験”と伝統性(組織風土)の関連は40歳代の関連より強いことが明らかになった。研究3では、他の従業員より看護師の方が本音を抑制しやすいという結果が示された。研究4では、仕事に関する自己報告が必ずしも本音とは一致しないことが見出された。

研究成果の概要(英文)：This research aims to reveal factors of concealing real thoughts at work. Study 1 and 2 examined relations of concealing real thoughts at work, social self-regulation, and organizational climate (OC). In study 2, analysis by generation revealed that the association between “experience of being unable to reject overwork” and tradition (OC) in their 20s is stronger than the association in their 40s. In study 3, the result indicated that nurses are more likely to conceal real thoughts than other employees. In study 4, it was found that self-reports about work do not necessarily correspond to real thoughts.

研究分野：組織心理学

キーワード：職場 本音の抑制 組織

1. 研究開始当初の背景

看護師の職場における人間関係についてはバーンアウトの要因という観点から注目されてきた (e.g., 稲岡, 1995; 田尾・久保, 1996)。一瀬 (2006) による日本国内の文献のレビューによれば, 上司・同僚・部下との対人関係に関するストレスはバーンアウトの下位因子すべてと関連があるとされている。また, バーンアウトは失敗傾向とも関連する (e.g., 北岡, 2005; van der Linden, Keisers, Eling, & van Schaijk, 2005)。このように, 看護師等の対人援助職の職場においては人間関係がバーンアウトと関連し, 失敗傾向を増加させることが先行研究で示されており, 様々な形で不適応状態に結びついていると考えられる。

特に本音の抑制については感情制御の研究が進んでおり, 感情の表出を抑えることによって情緒的消耗感が高くなることが明らかにされている (Grandey, Fisk, & Steiner, 2005)。さらに, 記憶パフォーマンスの低下につながることも実験等によって示されている (Richards & Gross, 1999, 2000)。しかし, それが看護師同士の関係においてどの程度見られるのかは定かではない。また, 職場において本音の抑制が日常的に経験される要因についてはまだ検討の余地がある。

2. 研究の目的

(1) 職場における本音の抑制という日常経験は, 本音を抑制しやすいという個人要因と本音を抑制する必要性が生じやすいという社会的環境がどう関連しているのか特定する。

(2) 本音の抑制がどのようにバーンアウト及び失敗傾向につながっているのか明らかにする。

(3) 職場における本音の抑制について, 看護職と一般従業員 (ここでは会社員や公務員等とする) の間に違いがあるのか検討する。

3. 研究の方法

上記の目的(1)~(3)について検討するため, 以下の4つの研究を実施した。

(1) この研究では, 主に目的(1)について検討するため, 看護師を対象に調査を実施した。最初に, 職場で本音の抑制を経験する頻度を測るために看護師 13 名を対象として予備調査を実施し, 17 項目からなる尺度を作成した。本調査では, 予備調査の回答者とは別の看護師 453 名を対象にこの尺度を含む質問紙調査を実施した。性別は女性 422 名 (93.16%), 男性 24 名 (5.30%), 不明 7 名 (1.54%) であった。回答者の年齢は平均 34.22 歳 ($SD = 10.45$), 看護師としての経験年数は平均 11.01 年 ($SD = 9.94$), 現在の部署の経験年数は平均 2.80 年 ($SD = 3.17$) であった。

質問紙は, 予備調査で作成した本音の抑制の尺度の他, 橋本 (2005) の対人ストレス尺度, 原田・吉澤・吉田 (2008) の社会的

自己制御尺度 (SSR), 福井他 (2004) の組織風土尺度 12 項目版 (OCS-12) で構成されていた。すべて「0. まったくない」~「3. しばしばある」で回答を求めた。

(2) この研究では, 目的(1)について看護職以外の一般従業員を対象に検討した。また, 特に本音を表出できないという経験 (以下, 表出不能経験) に焦点を当てた。最初に, 職場における表出不能経験の頻度を測るために民間の組織で働く従業員 13 名を対象として予備調査を実施し, 17 項目からなる尺度を作成した。本調査では, 予備調査で作成した 17 項目を用いて従業員 400 名を対象にオンライン調査を実施した。回答者の性別は男性 219 名 (54.75%), 女性 181 名 (45.25%) であった。年齢は平均 41.41 歳 ($SD = 11.91$), 社会人としての経験は平均 18.98 年 ($SD = 11.98$), 現在の部署の経験年数は平均 6.18 年 ($SD = 6.67$) であった。

予備調査で作成した表出不能経験の尺度の他, 調査票は, 対人ストレス尺度, 社会的自己制御尺度 (SSR), 組織風土尺度 12 項目版 (OCS-12) で構成されていた。すべて「0. まったくない」~「3. しばしばある」で回答を求めた。

(3) この研究では目的(2)及び(3)について検討するために, 看護職と一般従業員それぞれに同じ内容の調査を実施して比較した。具体的には, 調査会社に委託して登録モニター 1200 名 (看護職 600 名, 一般従業員 600 名) を対象に web 調査を実施した。看護職の性別は女性 530 名 (88.33%), 男性 70 名 (11.67%) であり, 年齢は平均 42.91 歳 ($SD = 9.19$) であった。一般社会人の性別は女性 286 名 (47.67%), 男性 314 名 (52.33%) であり, 年齢は平均 43.33 歳 ($SD = 12.41$) であった。

質問票では, 上記(2)で作成した表出不能経験の尺度の他, バーンアウト及び失敗傾向について回答を求めた。バーンアウトについては, 久保・田尾 (1994) が Maslach & Jackson (1981) の MBI を日本語に翻訳し, 日本の現場に合うように改変したバーンアウト尺度を使用した。失敗傾向については, 松本・臼井 (2012) で用いられた項目を使用した。これは, 山田 (1990) によって翻訳された Cognitive Failures Questionnaire (Broadbent, Cooper, Fitzgerald, & Parkes, 1982) の日本語版を参考に職場向けに作成された。すべて「0. まったくない」~「3. しばしばある」で回答を求めた。

(4) この研究では目的(1)について明らかにするために, 仕事に対する潜在的態度 (本音) と自己報告による顕在的態度 (表出) のギャップを測定する実験を実施し, 日頃の表出不能経験及びバーンアウトとの関連を検討した。実験参加者は一般社会人 28 名 (女性 18 名, 男性 10 名) であった。平均年齢は 30.00

歳 ($SD = 7.94$) であった。場所は実験参加者の希望に応じて大学の実験室と実験参加者の勤務先(会議室等の静寂が確保できる部屋)のいずれかを使用した。

潜在的態度を測定する実験及び質問票への回答はすべて同じ機種ノートパソコンを用いて実施した。潜在的態度の測定には潜在連合テスト Implicit Association Test (IAT) を用いた。課題は、単語を「休日」と「仕事」に分類する内容と「快」と「不快」に分類する内容で構成した。「休日」と「仕事」の分類に用いる単語は予備調査で収集し、作成した。「快」と「不快」の分類には川上・吉田 (2010) で使用された単語を用いた。顕在的態度は「休日」と「仕事」の分類に用いた単語について質問票で快または不快の程度について7件法で回答を求めた。日頃の表出不能経験の頻度とバーンアウトについては上記(3)と同じ尺度を用いた。

4. 研究成果

上記3に示した4点の研究より、以下の成果を得た。番号は上記3に対応している。

(1) この研究では、本調査の因子分析の結果、表出不能因子及び表出制御因子が見出された。表出不能、表出制御共に対人ストレスと正の関連が確認された。上司、同僚共に特に対人ストレスの下位概念である対人摩擦との関連が見られたため、日常的に抑制されている本音は表面化することがなくストレスとなると考えられる。また、個人要因の社会的自己制御及び環境要因の組織風土との関連も確認された。特に、社会的自己制御との関連について、表出不能は自己主張との有意な負の相関が見られ、表出制御は感情・欲求抑制との有意な正の相関が見られるという特徴の違いも示された。したがって、表出不能は社会的自己制御の能力があれば回避できる可能性があるのに対し、表出制御は能力があるがゆえに生起する可能性が増すという点で異なる。一方で、組織風土との関連については因子ごとの明確な特色は見られなかった。したがって、本音の抑制は自己主張の低さまたは感情・欲求抑制の高さという個人要因によってのみ経験されるのではなく、個人が置かれている環境の要因も関連しているためにそのような経験は常態化するといえる。

本音の抑制は2因子で構成されていたため、現場のコミュニケーションにおけるストレスについて対応する際は表出不能と表出制御の両方を考慮する必要があるといえる。特に組織風土は両因子との関連が見られたことから、社会的環境要因の改善は表出不能と表出制御の両方への効果が期待できる。それに対し、特にどちらかへの対応を考える際は因子ごとに異なる関連が見られた社会的自己制御へのアプローチが有効であると考えられる。ただし、表出制御については感

情・欲求抑制の能力の高さが関連している。看護師の感情労働という側面において、この能力は職務の遂行のために求められる能力である。そのため、感情・欲求抑制の能力を下げるという方法は現実的ではない。したがって、表出制御については特に社会的環境要因からのアプローチが必要であると考えられる。それにより、看護師間では過度に本音を抑制せずにコミュニケーションが可能となるよう考えていく必要がある。

(2) この研究では、本調査における因子分析の結果より、表出不能経験においては不服伝達不能経験7項目及び過剰負担拒否不能経験7項目の合計14項目からなる尺度の作成に至った。両因子共に、対人ストレスとの関連が確認された。共に平均値は中点をやや下回る程度であり、世代による得点の差は見られなかった。予備調査では回答者の年齢が若かったが、本調査の結果より全世代において経験頻度に差は無いことが示された。全体の0次相関で見ると、本音の表出不能経験は自己主張と有意な負の相関が見られたのに対し、感情・欲求抑制とは相関が見られず、予測は支持された。したがって、結果として表出できないまま過ぎていくという経験は、個人の能力を以て敢えて表出しないこととは区別されるべきであるといえる。

その他、本研究により大きく3点が示されたといえる。1点目は、不服伝達不能経験は社会的自己制御という能力と一部に関連が見られたのに対し、対上司・先輩の対人摩擦はほとんど関連が見られなかったことである。これは表出できないことと表出しないことの違いを反映していると考えられる。

2点目は、不服伝達不能経験は世代に関わらず一貫して伝統性(組織風土)との関連が示されたことである。そのため、適切に本音を言えるようにするには個人への介入だけでは不十分であると考えられる。個人への介入によって適切に本音が言えるようになったとしても、当該の組織における伝統性とは相容れずかえって個人と組織の双方にとって望ましくない結果を招く可能性もある。

3点目は、30歳未満では伝統性が過剰負担拒否不能経験の主たる要因であるが、40~50歳では自己主張能力の不足が主たる要因となることである。ただし、対人摩擦も含めて全体的に見ると、伝統性が一貫して本音の表出を妨げているという結果であった。本研究では本音の表出不能経験が実際に個人及び組織にとってどの程度不利益になるのか直接は検討していないが、もしそれにより少なくともどちらかに不利益が生じるのであれば、それは組織自体が変わらなければ解決しえないことを本研究の結果は示唆している。たとえば松本・臼井 (2010, 2012) の調査では本音の抑制が個人の情緒的消耗感や失敗傾向と関連することが示されている。また、それが組織の生産性と関連する可能性もあ

る。今後は、本音の表出不能経験が個人、対人関係、組織等にどのような影響を及ぼすのか検討することも必要である。

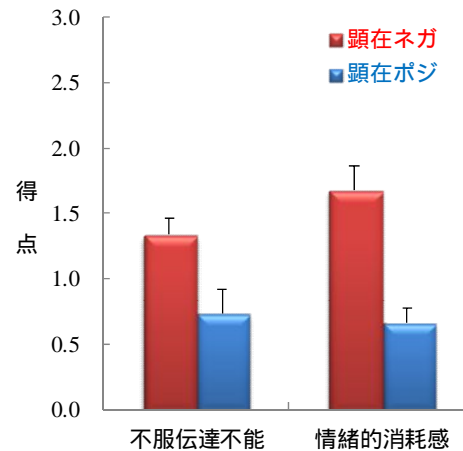
なお、不服伝達不能経験は1項目を除いてすべて上司・先輩との関係に関する内容であった。そのため、背景要因を探ることを目的に上司・部下関係について追加調査を実施した。その結果、上司目線でも部下目線でも認知、行動の過程は概ね一致していることが確認された。したがって、不服伝達不能経験は対上司に限らないと考えられる。

(3)本音の表出不能経験について、看護職と一般従業員の尺度得点の違いは一部に見られたが、効果量は小さく決定的な要因とはいえないことが示された。一方で、看護職と一般従業員の多母集団同時分析の結果より、表出不能経験とバーンアウトの関連は看護職の方が一般従業員より弱いことが明らかになった。したがって、看護職におけるバーンアウトの主な特徴は得点の量的差異にあるわけではなく、関連する要因にあるといえる。具体的には、看護職は一般従業員より本音の表出不能経験による影響を受けにくいと考えられる。今後は、看護職において表出不能経験からバーンアウトへの影響を緩衝する要因を特定する必要がある。もし看護職で用いられているコーピングやサポートに有効な方略があるなら一般従業員への応用などの展開が考えられる。

ただし、看護職のバーンアウト得点が一般従業員より低いわけではないため、本音の表出不能経験とは別に看護職特有の要因が存在する可能性がある。それについて特定することも今後の研究に求められる。一瀬(2006)により看護職のバーンアウトに影響するストレスラーがまとめられているが、特にどの要因が重要であるかの絞るためにはこれまでの研究結果を用いたメタ分析が必要である。久保・田尾(1994)の日本版バーンアウト尺度は日本の現場に合わせて作成されたため、国内の現場における対策を考える上でメタ分析の重要性は高いといえる。

(4)IATの結果、仕事に対する潜在的態度は1名を除き全員がネガティブであった。潜在的態度の得点と顕在的態度の得点によるクラス分析の結果、潜在的態度・顕在的態度共に極度にネガティブ、潜在的態度・顕在的態度共にネガティブ、潜在的態度はネガティブであるが顕在的態度はポジティブという3つに分かれた。は2名しかいなかったため以降の分析では除外し、とについて表出不能経験及びバーンアウトの得点を比較した。その結果、不服伝達不能経験と情緒的消耗感については、の方がより低いことが示された(Figure 1)。

当初は潜在的態度(本音)と顕在的態度にギャップがある場合もストレスフルであると予測していたため、上記の結果は仮説とは



注) エラーバーは標準誤差

Figure 1 仕事に対する態度ごとの得点

異なる。この点については、たとえ本音では仕事に対してネガティブであっても、本人がポジティブであると思いついていれば必ずしもストレスフルではないという可能性が考えられる。ただし、ストレスフルではないということも思いついて、自身のストレスについて無自覚である可能性もある。後者の場合、かえってストレスへの対策がとられにくいと考えられるため、ポジティブという思いつきの効果についてはさらに慎重な検討が必要である。

<主な引用文献>

- 福井里江・原谷隆史・外島 裕・島 悟・高橋正也・中田光紀・深澤健二・大庭さよ・佐藤恵美・廣田靖子(2004). 職場の組織風土の測定 組織風土尺度 12 項目版(OCS-12)の信頼性と妥当性 産業衛生学雑誌, 46, 213-222.
- 原田知佳・吉澤寛之・吉田俊和(2008). 社会的自己制御(Social Self-Regulation)尺度の作成 妥当性の検討および行動抑制/行動接近システム・実行注意制御との関連 パーソナリティ研究, 17, 82-94.
- 橋本 剛(2005). 対人ストレスラー尺度の開発 静岡大学人文学部人文論集, 56, 45-71.
- 川上直秋・吉田富二雄(2010). 集団成員への関下単純接触が集団間評価に及ぼす効果 IAT を用いて 心理学研究, 81, 364-372.
- 久保真人・田尾雅夫(1994). 看護婦におけるバーンアウト ストレスとバーンアウトの関係 実験社会心理学研究, 34, 33-43.
- 山田尚子(1990). CFQ(Cognitive Failures Questionnaire)に関する検討(1) 甲南女子大学大学院心理学年報, 9, 1-20.

5. 主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

〔雑誌論文〕(計3件)

松本友一郎 (2018). 職場におけるコミュニケーションと安全. 産業ストレス研究, Vol. 25, No. 2, 207-214. 査読有

松本友一郎 (2018). 社会的自己制御及び組織風土と職場における本音の表出不能経験の関連 世代別の検討. 応用心理学研究, Vol. 43, No. 3, 244-255. 査読有
https://j-aap.jp/JJAP/JJAP_433_244-255.pdf

松本友一郎 (2017). 看護師の職場における本音の抑制と社会的自己制御及び組織風土の関連. 中京大学心理学研究科・心理学部紀要, Vol. 16, No. 2, 1-12. 査読有
DOI: 10.18898/1217.00016645

〔学会発表〕(計10件)

松本友一郎 (2018). 仕事への潜在的・顕在的態度と職場における本音の表出不能経験の関連. 日本応用心理学会第85回大会, 発表予定

芳賀千夏子・松本友一郎 (2017). 部下の上司に対する信頼と信頼行動の関連. 産業・組織心理学会第33回大会発表論文集, 113-116.

芳賀千夏子・松本友一郎 (2017). 上司の部下に対する信頼と信頼行動の関連. 日本応用心理学会第84回大会発表論文集, 47.

T. MATSUMOTO (2017). Influence of Concealing Real Thoughts on Job Burnout and Failure Tendency at Work in Japan. The 18th Annual Convention of the Society for Personality and Social Psychology, San Antonio, Texas, the United States of America.

松本友一郎 (2016). 顕在的・潜在的シャイネスと会話行動に関する予備的検討. 日本グループ・ダイナミクス学会第63回大会発表論文集, 167.

芳賀千夏子・松本友一郎 (2016). 公的自己意識と他者意識が演技行動に及ぼす影響. 日本応用心理学会第83回大会発表論文集, 41.

T. MATSUMOTO (2016). Occupational Differences of Job Burnout and Frequency of Concealing Real Thoughts in Japan. The 31st International Congress of Psychology, Yokohama, Japan.

松本友一郎 (2015). 本音の抑制がバーンアウト及び失敗傾向に及ぼす影響 看護職と一般従業員の比較. 日本社会心理学

会第56回大会発表論文集, 376.

松本友一郎 (2015). 看護師の職場における本音の抑制. 日本心理学会第79回大会発表論文集, 128.

松本友一郎 (2015). 社会的自己制御及び組織風土が本音の抑制に及ぼす影響. 産業・組織心理学会第31回大会発表論文集, 119-122.

〔図書〕(計6件)

松田幸弘(編)松本友一郎 他 (2018). 経営・ビジネス心理学 ナカニシヤ出版, 272 (63-75)

谷口淳一・相馬敏彦・金政祐司・西村太志(編)松本友一郎 他 (2017). エピソードでわかる社会心理学 恋愛関係・友人関係から学ぶ 北樹出版, 200 (124-125, 132-135)

向井希宏・水野邦夫(編)松本友一郎 他 (2016). 心理学概論 ナカニシヤ出版, 336 (167-175, 221-226)

森下高治・蓮花一己・向井希宏(編)松本友一郎 他 (2015). 現代社会と応用心理学 4 クローズアップ「メンタルヘルス・安全」, 272 (138-145)

浮谷秀一・大坊郁夫(編)松本友一郎 他 (2015). 現代社会と応用心理学 5 クローズアップ「メディア」 福村出版, 236 (145-153)

日総研グループ(編)松本友一郎 他 (2014). 新人・中途・中堅看護師育成 実践的アプローチ 27 日総研出版, 224 (36-43)

〔その他〕

ホームページ等
中京大学 教育研究活動データベースシステム
<http://150.42.128.9/show/main.php?c=12112>

6. 研究組織

(1)研究代表者

松本 友一郎 (MATSUMOTO, Tomoichiro)
中京大学・心理学部・准教授
研究者番号: 30513147

(2)研究協力者

芳賀 千夏子 (HAGA, Chikako)
中京大学大学院・心理学研究科・博士前期課程(修士課程)2年