

令和元年6月21日現在

機関番号：34309

研究種目：若手研究(B)

研究期間：2017～2018

課題番号：17K13907

研究課題名(和文) 上司・部下関係で信頼されることの心理的效果と役割の検討

研究課題名(英文) The Psychological Effects and Roles of Subordinate and Supervisor Trust in One Another in the Supervisor-Subordinate Relationship

研究代表者

藤原 勇 (FUJIWARA, ISAMU)

京都橘大学・健康科学部・助教C

研究者番号：30782966

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 2,000,000円

研究成果の概要(和文)：本研究の目的は、上司・部下関係において、信頼されていると思えること(被信頼)が担う役割とその心理的な効果を検討することである。そのために、5つのインターネット調査を実施した。その結果、(1)上司と部下の役割や立場の違いに関わらず、各々の信頼と被信頼の間には共通した影響過程がみられること、(2)上司と部下の間には被信頼の心理的な効果に違いがあること、(3)部下は上司との信頼関係のあり方(信頼と被信頼のバランス)によって複雑な影響を受ける。例えば、信頼していない上司から信頼されているほど、部下は上司をわずらわしく感じていることが明らかとなった。

研究成果の学術的意義や社会的意義

本研究成果の学術的意義として、過去の研究で十分に明らかにされていない被信頼(信頼されていると思うこと)の効果を明らかにした点が挙げられる。特に、部下では被信頼が動機づけやストレスに直接的または間接的に影響していた。これらの成果より、従来の上司・部下間の信頼関係の研究における有効な指標を示せた点で学術的に意義があり、被信頼が成果を上げ続けられるネットワークづくりを考慮する鍵になりうることを示した点で社会的意義もあるといえる。

また、被信頼と信頼のバランス次第で、信頼の高さがかえってネガティブな効果をもたらすことを明らかにしたことは、信頼は高ければ良いという従来の考えに警鐘を鳴らす意義もある。

研究成果の概要(英文)：The purpose of this study was to examine roles and psychological effects brought about by the sense of being trusted in the supervisor-subordinate relationship. To do so, we conducted five web-based surveys.

The results indicated that (1) there is a common process of influence between trust and sense of being trusted for both supervisors and subordinates, regardless of differences in roles and circumstances, (2) there are differences in the psychological effects of the sense of being trusted between supervisors and subordinates, (3) the state of trust relationships with supervisors affects subordinates in a complex way i.e., in situations of a combination of low trust and a high sense of being trusted, subordinates regarded their supervisors with botheration.

研究分野：組織心理学

キーワード：信頼 被信頼 上司・部下関係 ストレス 動機づけ 自尊心 絆 組織自尊感情

様式 C - 19、F - 19 - 1、Z - 19、CK - 19 (共通)

1. 研究開始当初の背景

多くの組織では、各労働者が高成果を持続できることが求められる。その実現のためには労働者のやる気を高め、良好な職場環境、特に良好な人間関係を築く必要がある。もし職場の人間関係が良好でなければ、労働者のストレスが蓄積し、メンタルヘルスの不調を招きやすくなる。こうした問題の解決では、上司・部下間の信頼関係の形成が鍵となる。なぜなら、職場内外のネットワークは上司・部下間の信頼関係を基盤に拡張されるからである(Graen & Uhl-Bien,1995)。

上司・部下間における信頼の研究は数多く存在する。しかし、今なお、職場の人間関係の問題は尽きない。これは、従来の信頼研究の視点だけでは不十分であることを物語っている。そこで、本研究では、新たな視点として、他者から信頼されていると思えること(被信頼)を考慮する。この被信頼を考慮することで、自己の中に信頼関係の評価基準を確立する上で、他者の評価基準を取り込み、洗練させる過程について検討することができる。

他方、従来の信頼研究では、信頼に様々な効果があることが示されている。しかし、被信頼の効果については十分に解明されていないのが現状である。

2. 研究の目的

本研究では、上司・部下間の信頼関係の形成過程において、信頼されていると思えること(被信頼)が担う役割やその心理的な効果について検討することを目的とする。具体的には、次の3つのサブテーマについて詳しく検討することとした。

サブテーマ(1) 上司・部下間の信頼関係の形成過程において、上司または部下の被信頼が信頼関係の評価基準を洗練させる役割の検討。

サブテーマ(2) 上司または部下からの被信頼がパフォーマンスやメンタルヘルスにもたらす心理的な効果の検討。

サブテーマ(3) 上司または部下のパフォーマンスやメンタルヘルスに対する信頼と被信頼の組み合わせ効果の検討。

3. 研究の方法

本研究における調査は、すべてインターネット調査によって行われた。また、調査において、上司を主任・リーダー相当以上から部長相当までの役職つきの正社員とし、部下を役職なしの一般正社員とした。

なお、後述する研究2と研究3の研究結果から浮かび上がった問題に論究し、研究を深めるため、さらに2つの研究を行った。これらの研究の違いについて、研究2と研究3では上司と部下の関係の受容度を測定する指標として自尊心を用いた。しかし、自尊心は、様々な人間関係の受容度が反映された包括的な概念である。そこで、組織内の人間関係の受容度に論究できるように、研究4と研究5では組織自尊感情を用いた。以下、各研究の方法の詳細を記載した。

(1)研究1の研究手法

上司400名(男性200名、女性200名)、部下400名(男性200名、女性200名)に調査を実施した。この調査では、信頼関係の形成過程を捉えるため、調査対象者に対して第1波調査(Time1)を2017年5月上旬、第2波調査(Time2)を同年11月上旬から中旬、第3波調査(Time3)を2018年5月上旬の3時点にわたって半年おきに実施した。

上司400名のうちTime1からTime3におけるパネル脱落者あるいは離転職者128名を除いて、最終的に272名(男性145名、女性127名;平均45.9歳,SD = 7.02;平均勤続年数18.46年,SD = 9.26)を分析対象者とした。同様に、部下400名のうちTime1からTime3におけるパネル脱落者あるいは離転職者145名を除いて、最終的に255名(男性130名、女性125名;平均39.89歳,SD = 9.67;平均勤続年数1.96年,SD = 0.82)を分析対象者とした。

次に、質問紙構成について、上司では藤原(2017)の部下からの被信頼尺度と部下への信頼尺度について、各研究で指摘された問題点を踏まえて項目を修正・追加した各20項目について尋ね、部下では藤原(2017)の上司からの被信頼尺度と上司への信頼尺度について、各研究で指摘された問題点を踏まえて項目を修正・追加した各20項目について回答を求めた(「1.そう思わない」から「4.そう思う」までの4件法)。その際、仕事において最もよく関わる上司または部下一人を思い浮かべて回答させた。なお、Time2やTime3では、Time1と同じ相手を想起させるため、Time1で思い浮かべた相手のイニシャルを記入させ、そのイニシャルをTime2やTime3の冒頭で提示した。また、Time2とTime3では、上司と部下に各半年間で離転職をしたかどうかを尋ねた。また、フェース項目として、性別、勤続年数、職種、雇用形態、役職、上司と部下の役職、部下との付き合い年月数を尋ねた。

(2)研究2の研究手法

20代正社員300名(男性150名、女性150名)に調査を実施した。また、質問紙構成について、上司からの被信頼と上司への信頼は研究1と同様の各20項目、パフォーマンスに関して国際経済労働研究所(1996)の働きがいにに関する10項目、メンタルヘルスに関して尾関・原口・津田(1994)のストレス反応7項目、山本・松井・山成(1982)の自尊心尺度10項目、高木・戸口(2006)の絆尺度の心理的効用を部下用に修正した11項目、性別や勤続年数などのフェー

ス項目に回答させた。

(3)研究3の研究手法

30代正社員300名(男性150名,女性150名)に調査を実施した。また,質問紙構成について,部下からの被信頼と部下への信頼は研究1と同様の各20項目,高木・戸口(2006)の絆尺度の心理的効用を上司用に修正した11項目に回答させた。それ以外の働きがいやストレス反応,自尊心に関しては研究2と同様の尺度を用いた。

(4)研究4の研究手法

400名(男性200名,女性200名;平均歳25.5,SD=2.32;平均勤続年数1.30年,SD=0.62)に調査を実施した。調査期間は2018年12月中旬であった。また,質問紙構成について,高木・戸口(2006)の母子間の絆尺度のうちの「否定的・不安定性」因子の項目を部下用に修正した5項目,Matsuda, Pierce, & Ishikawa(2011)の組織自尊感情尺度10項目を用いた。それ以外の上司への信頼や上司からの被信頼,働きがい,ストレス反応に関しては研究2と同様の尺度を用いた。

(5)研究5の研究手法

400名(男性200名,女性200名;平均歳42.8,SD=4.87;平均勤続年数18.44年,SD=5.66)に調査を実施した。また,質問紙構成について,高木・戸口(2006)の母子間の絆尺度のうちの「否定的・不安定性」因子の項目を上司用に修正した5項目,Matsuda, Pierce, & Ishikawa(2011)の組織自尊感情尺度10項目を用いた。それ以外の上司への信頼や上司からの被信頼,働きがい,ストレス反応に関しては研究3と同様の尺度を用いた。

4. 研究成果

以下では,研究ごとに得られた成果の報告を記載した。

(1) 研究1の研究成果

本研究の目的のサブテーマ(1)の被信頼の役割について検討した(図1)。その結果,どの調査時点においても,上司と部下ともに,被信頼から信頼への影響はみられず,事前の相手への信頼がその後の相手からの被信頼を低下させることがわかった。加えて,事前の相手への信頼がその後の相手への信頼に,また,相手からの被信頼がその後の相手からの被信頼に影響していることがわかった。これらのことより,信頼と被信頼は単純に一方を高めれば評価基準が洗練されるわけではなく,両方をバランスよく高めていく必要があるということが明らかとなった。

加えて,本研究では上司と部下の各信頼と被信頼の構造が異なることを踏まえ,上司と部下で全く異なる項目で構成された信頼尺度と被信頼尺度を用いた。それでも両者で同様の影響過程がみられたことは,信頼と被信頼に文脈や構造を越えた共通の影響過程が存在することを示唆していると考えられる。

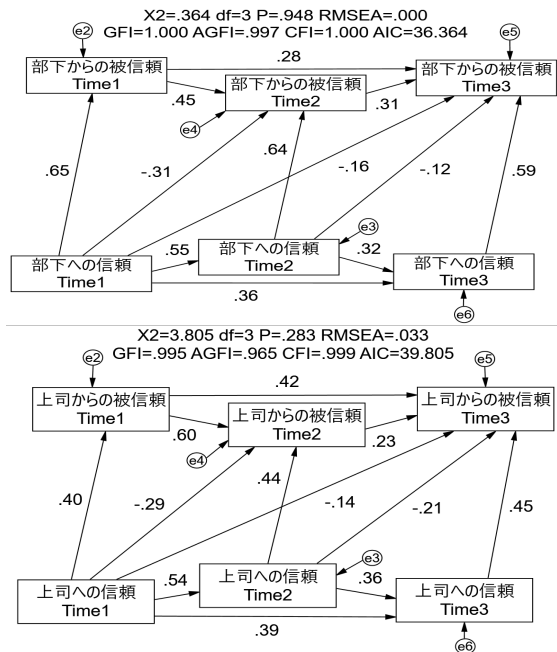


図1 上司と部下別の信頼と被信頼の影響過程

(2)研究2の研究成果

本研究の目的のサブテーマ(2)の被信頼の心理的効果について,部下の視点から検討した(図2)。その結果,上司からの被信頼は,内発的動機づけや勤続意思に影響することがわかった。このことは,上司から信頼されて期待をかけられていると思うことで,仕事に対するやる気が高まるためだと考えられる。また,上司から信頼されていると思うことは,自尊心を介してストレス反応に強く影響を及ぼしていることがわかった。これは,上司から信頼されていると思うことが,人から十分に受容されていると感じられるほど,上司との関係の価値が高い

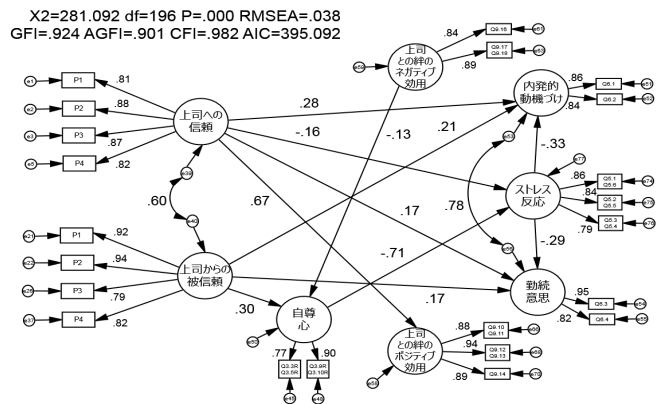


図2 部下の信頼と被信頼の心理的効果

ことを示唆している。この理由として、部下は勤続年数が比較的短く、職場内のネットワークの確立が十分ではなく、仕事の慣れや習熟不足も伴い、仕事を進める上で上司の存在が不可欠なことが影響していると考えられる。これらより、部下にとって、上司からの被信頼はパフォーマンスやメンタルヘルスの向上につながり、高成果を持続できる職場の人的ネットワークの確立に寄与する可能性があることがわかった。

また、本研究の目的のサブテーマ(3)の信頼と被信頼の組み合わせ効果について、部下の視点から検討した(図3)。その結果、信頼と被信頼が両方高い「双方向信頼型」の部下は仕事に対してやる気が最も高く、ストレスが最も低い、良好な状態にあることがわかった。さらに、信頼が低くて被信頼が高い「一方的被信頼型」の部下は絆のネガティブ効用が高く、上司との関係を最もわずらわしいと評価することがわかった。

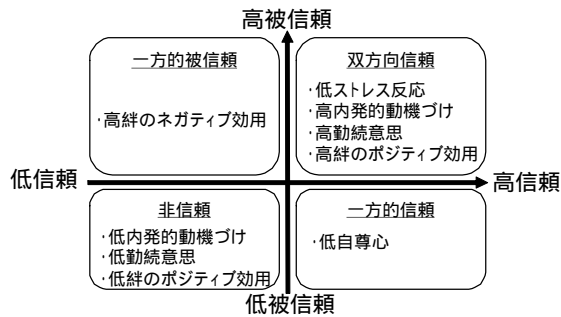


図3 部下における信頼と被信頼の組み合わせ効果

(3)研究3の研究成果

本研究の目的のサブテーマ(2)の被信頼の心理的効果について、上司の視点から検討した(図4)。その結果、部下から信頼されていると思うことがストレスの低減にやや影響することがわかった。また、上司は部下から信頼されていると思うと、部下との絆を心の支えになりうるものと捉えるようになり、それが仕事に対するやる気や勤続意思に影響することがわかった。

ただし、上司は部下から信頼されていなくても部下との絆のわずらわしさに影響せず、他者受容の不十分さを示す自尊心に影響することもなかった。このことから、上司では、付き合いの浅い部下との関係は自尊心を左右するほど重要視されておらず、それ以外の友人や家族などの関係係が高い可能性がある。

また、本研究の目的のサブテーマ(3)の信頼と被信頼の組み合わせ効果について、上司の視点から検討した(図5)。その結果、部下から信頼されていると思うほど、ストレスは低く、部下との絆を有用なものと捉え、それが間接的に仕事に対するやる気や勤続の意思を高めることがわかった。このことは、部下とは異なる過程ではあるが、上司においても被信頼がメンタルヘルスとパフォーマンスの両方の向上につながることを示唆している。また、「双方向信頼型」の上司は部下との絆の有用さを示す絆のポジティブ効用を最も高く評価し、逆に信頼と被信頼が両方低い「非信頼型」の上司は部下との絆の有用さを最も低く評価していることがわかった。

X²=147.784 df=94 P=.000 RMSEA=.044
GFI=.943 AGFI=.917 CFI=.981

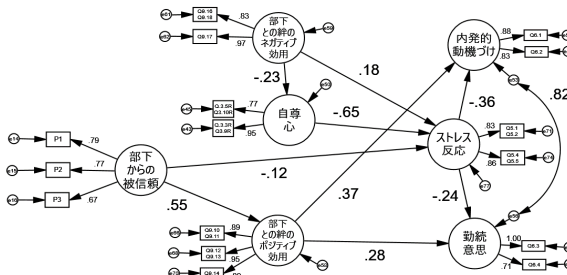


図4 上司の信頼と被信頼の心理的効果

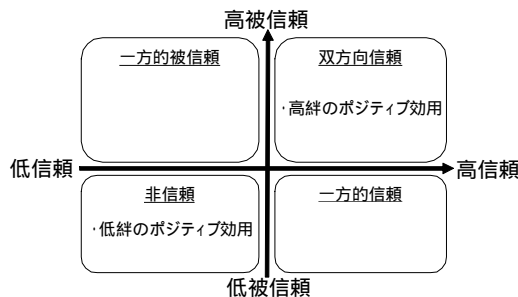


図5 上司における信頼と被信頼の組み合わせ効果

(4)研究4の研究成果

上述した通り、本研究では、研究2における自尊心の問題点を踏まえ、組織自尊感情を用い、本研究の目的のサブテーマ(2)の被信頼の心理的効果とサブテーマ(3)の信頼と被信頼の組み合わせ効果について、部下の視点から検討した(表1)。その結果、上司から信頼されていると思うほどストレスは低く、仕事に対するやる気や勤続意思、組織自尊感情は高いことがわか

表1 部下の信頼や被信頼がストレス反応や内発的動機づけ、勤続意思、絆のネガティブな効用、組織自尊感情に及ぼす影響

変数名	ストレス反応		内発的動機づけ		勤続意思		絆のネガティブな効用		組織自尊感情	
	Step1	Step2	Step1	Step2	Step1	Step2	Step1	Step2	Step1	Step2
上司への信頼	-0.05 (.05)	-0.06 (.06)	.21 (.06) **	.22 (.06) **	.34 (.07) **	.33 (.07) **	-.29 (.09) **	-.33 (.09) **	-.13 (.06) **	-.13 (.07) **
上司からの被信頼	-.37 (.07) **	-.37 (.07) **	.47 (.08) **	.47 (.09) **	.26 (.10) **	.26 (.10) **	-.03 (.12)	-.02 (.12)	.62 (.09) **	.62 (.09) **
上司への信頼*上司からの被信頼		-.02 (.08)		.03 (.09)		-.04 (.10)		-.19 (.13) **		-.01 (.09)
R ²	.16 **	.16 **	.35 **	.36 **	.26 **	.26 **	.09 **	.13 **	.33 **	.33 **
R ²		.00		.00		.00		.04 **		.00
F	37.48 **	25.00 **	109.01 **	72.71 **	70.51 **	47.27 **	20.03 **	19.18 **	95.82 **	63.77 **
N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400

** p < .01

った。特に、上司からの被信頼から組織自尊感情への影響が非常に大きいことは、部下にとって、上司との関係が組織における所属欲求を充足するほど価値の高い関係であることを示唆している。また、研究2と同様、上司から信頼されていると思うことは、パフォーマンスとメンタルヘルスの両方の向上に有効であり、持続可能な関係の構築の鍵になると考えられる。

他方、信頼と被信頼の組み合わせ効果については、信頼が低い場合、被信頼が高いほど上司との関係をわずらわしく思う傾向があるとわかった(図6)。これは、研究2の成果報告において、「一方的被信頼型」の部下では関係のわずらわしさに対して複雑な効果を示したことと共通していた。また、信頼と被信頼の両方が高いほど、部下は上司との関係をわずらわしく思わないことがわかった。一方、上司から信頼されていると思えるかどうかにかかわらず、上司を信頼しているほどその関係をわずらわしいとは思わないことがわかった。これらのことは、研究2の報告成果と同様、信頼と被信頼をバランス良く高める重要性を示す結果になったといえる。

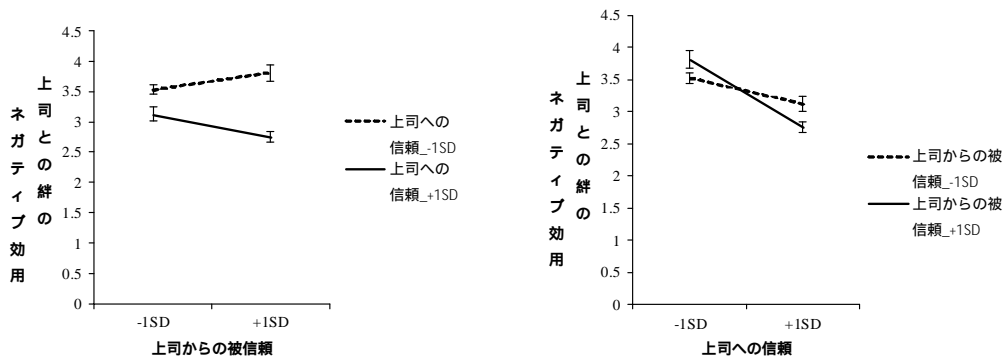


図6 上司への信頼と上司からの被信頼別の絆のネガティブ効用の単純傾斜

(5)研究5の研究成果

上述した通り、本研究では、研究3における自尊心の問題点を踏まえ、組織自尊感情を用い、本研究の目的のサブテーマ(2)の被信頼の心理的效果とサブテーマ(3)の信頼と被信頼の組み合わせ効果について、上司の視点から検討した(表2)。その結果、部下から信頼されていると思うほど、ストレスや関係のわずらわしさの評価が低く、組織自尊感情は高いことがわかった。この結果は、研究3の自尊心に関する結果と対比すると、上司は友人や家族などを含めた関係全般の中では部下との関係をそれほど重要視していないが、組織における関係に限ると、ある程度は部下との関係を重要視しているといえる。

表2 上司の信頼や被信頼がストレス反応や内発的動機づけ、勤続意思、絆のネガティブな効用、組織自尊感情に及ぼす影響

変数名	ストレス反応		内発的動機づけ		勤続意思		絆のネガティブな効用		組織自尊感情	
	Step1	Step2	Step1	Step2	Step1	Step2	Step1	Step2	Step1	Step2
	β (SE)	β (SE)	β (SE)	β (SE)	β (SE)	β (SE)	β (SE)	β (SE)	β (SE)	β (SE)
部下への信頼	-.07 (.10)	-.07 (.10)	.19 (.12)**	.19 (.12)**	.17 (.12)*	.17 (.12)*	-.23 (.12)**	-.23 (.12)**	-.08 (.10)	-.07 (.10)
部下からの被信頼	-.19 (.12)**	-.18 (.11)*	.08 (.14)	.08 (.14)	.08 (.14)	.08 (.14)	-.32 (.15)**	-.32 (.15)**	.36 (.12)**	.37 (.12)**
部下への信頼+部下からの被信頼		.11 (.11)*		.01 (.13)		.02 (.13)		-.01 (.14)		.09 (.11)†
R^2	.06**	.07**	.06**	.06**	.06**	.06**	.26**	.26**	.09**	.10**
R^2		.01*		.00		.00		.00		.01†
F	12.85**	10.20**	12.85**	8.57**	12.14**	8.14**	71.14**	47.32**	20.71**	14.99**
N	400	400	400	400	400	400	400	400	400	400

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

他方、信頼と被信頼の組み合わせ効果については、信頼が低い場合、被信頼が高いほどストレスが低く(図7)、組織自尊感情が高い(図8)ことがわかった。また、信頼が高い場合、被信頼が高いほど組織自尊感情が高いことがわかった。さらに、被信頼が低い場合、信頼が高い

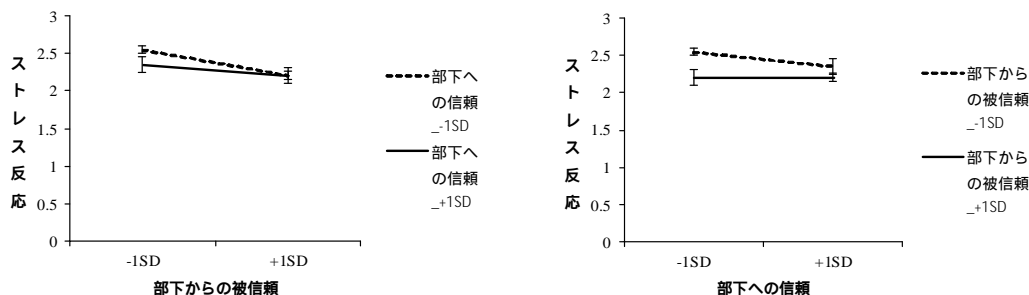


図7 上司への信頼と上司からの被信頼別のストレス反応の単純傾斜

ほどストレスと組織自尊感情が低い傾向にあることがわかった。これらの結果は、ストレスと組織自尊感情に関しては、部下から信頼されていると思えることが上司にとって良好な状態をもたらす鍵であるといえる。

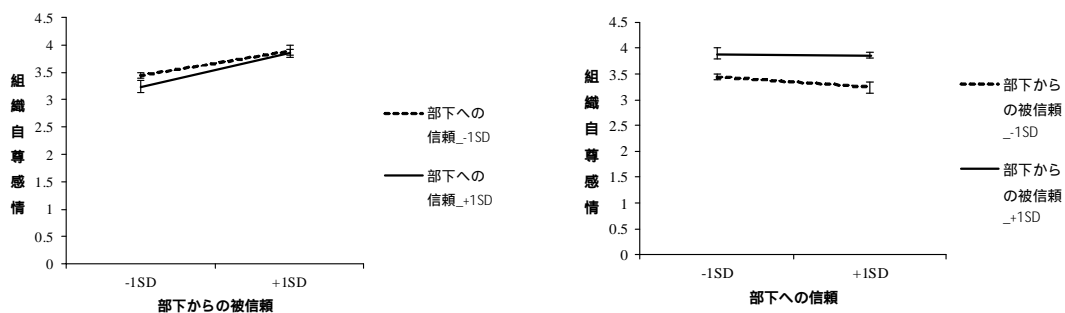


図 8 上司への信頼と上司からの被信頼別の組織自尊感情の単純傾斜

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕(計 1 件)

藤原勇、関西大学心理学研究科博士論文、上司・部下関係における信頼と被信頼の心理的効果と相補性、2018、全 245 頁

〔学会発表〕(計 4 件)

藤原勇、上司からの被信頼が部下にもたらす心理的効果(2): 組織自尊感情に着目して、日本応用心理学会第 86 回大会発表論文集、2019

藤原勇、上司・部下関係における信頼と被信頼の個人内相補性、日本応用心理学会第 85 回大会発表論文集、2018、pp.61

藤原勇、上司からの被信頼が部下にもたらす心理的効果—ストレスや動機づけへの直接効果と絆の効用や自尊感情を介した間接効果—、関西心理学会第 129 回大会発表論文集、2017、pp.69

藤原勇、部下からの被信頼が上司にもたらす心理的効果: ストレスや動機づけへの直接効果と絆の効用や自尊感情を介した間接効果、日本社会心理学会第 58 回大会発表論文集、2017、pp.320

〔図書〕(計 0 件)

〔産業財産権〕

○出願状況(計 0 件)

○取得状況(計 0 件)

〔その他〕

ホームページ等

6. 研究組織

(1)研究分担者

なし

(2)研究協力者

なし

※科研費による研究は、研究者の自覚と責任において実施するものです。そのため、研究の実施や研究成果の公表等については、国の要請等に基づくものではなく、その研究成果に関する見解や責任は、研究者個人に帰属されます。