

職務ストレスとワーク・モチベーションに関する研究

伊藤 美紀

1. 問題と目的

厚生労働省が幅広い年齢を対象に行った「保健福祉動向調査」(厚生労働省, 2000)によると、「ストレスが大いにある」「ストレスが多少ある」と答えた者は、両者で54.2%と調査対象者の過半数を占めている。人が生活時間の大部分を職場で過ごすことを考えると、職場でのストレスを軽減することや、よりよくストレスに対処していくことを考えることは有意義であろう。

ストレス反応などのメンタルヘルスに好ましい影響を及ぼすものとして、ソーシャル・サポートがある。多くのソーシャル・サポート研究によって、人間関係が良好であることが人間の安寧にとって好ましい影響を及ぼすことが確認されているが、ソーシャル・サポート研究の領域の中で、職場での人間関係を対象としたものはあまり多くない(小牧・田中, 1993; 小牧, 1994; 小牧・田中, 1996)。本研究では職場でのソーシャル・サポートのひとつとして上司と部下の間の垂直的交換関係を取りあげる。垂直的交換関係は、上司と部下の間での役割期待がどの程度交換されているかを示す重要な指標である。

また、職場における重要な変数のひとつにワーク・モチベーションがあげられる。仕事をする事や、職業に就くことは、人間の最も重要な社会的行動のひとつであるが、そうした仕事をする動機づけが、ワーク・モチベーションである。

一方、職業生活を含めたライフサイクルという視点から個人の発達と変容を記述した研究に Levinson (1978) がある。Levinson (1978) は、40人の男性へのインタビュー調査の結果から、発達期と発達課題を記述している。その中に若者が大人の世界に地歩を固めていくために手を貸してくれる他の大人との人間関係の重要性の指摘があるが、すべての年代において上司との関係が重視されているわけではない。

これまで述べてきたように、人が大部分の時間を過ごす職場において、職務ストレスやワーク・モチベーションは重要な変数であると思われる。しかし、職務ストレスやワーク・モチベーションを、キャリア発達の視点からとらえた実証的研究は少ない。本研究は、垂直的交換関係がストレス反応を軽減するサポートとなることや、ワーク・モチベーションを高める資源になることを明らかにしようとするものであるが、考察の際に各発達段階

における課題との関連を検討する。具体的には、①年代別にストレス環境やワーク・モチベーションの状態について記述し、次に②垂直的交換関係がストレス反応やワーク・モチベーションに及ぼす影響を年代別に検討する。

2. 方法

被調査者: 県内のある労働組合に所属する組合員5287名に配布され4994部が回収された(回収率94.5%)。無回答があるものを除いた有効回答数は3229名(男性2942名, 女性287名)であった。

調査時期: 2001年1月

調査方法: 無記名式の質問紙法。労働組合における組合員意識調査の一部を使用した。

測 度: ①個人属性【所属部署, 職種, 勤務形態, 性別, 年齢, 勤続年数, 家族構成, 世帯の収入源, 職位, 学歴】, ②職務ストレスサー【仕事量過重, 仕事質過重, 役割葛藤(若林, 1995; 金井・若林, 1998)】③垂直的交換関係(金井, 1993を参考に検討), ④役割明確性(若林, 1995; 金井・若林, 1998を逆転させて使用), ⑤ストレス反応【身体的ストレス反応, 情緒的ストレス反応】(渡辺, 1986), ⑥ワーク・モチベーション(田尾, 1984), ⑦転職希望

3. 結果と考察

サンプル数の偏りがあるため女性のデータを本研究の分析対象からはずし、以下の分析は男性のみで行った。男性2942名を分析対象とし、尺度構成を検討したところ、上記の測度にあるように、仕事量過重, 仕事質過重, 役割葛藤, 垂直的交換関係, 役割明確性, 身体的ストレス反応, 情緒的ストレス反応, ワーク・モチベーション, 転職希望の9尺度を得た。さらに職種別にこれらの尺度得点を比較したところ、職種による差が有意であったので、以後の分析は職種別に行った。以下に結果をまとめて記述する。

①年代別特徴

<21~25歳>事務職, 現業系, 技術職のいずれにおいても、身体的ストレス反応と情緒的ストレス反応が強く関連していた。事務職と技術職のようなホワイトカラーに

においては、ワーク・モチベーションの低下が転職希望と関連していたが、現業系ブルーカラーでは、垂直的交換関係が悪いことと仕事質過重が低いことが転職希望と直接関連していた。垂直的交換関係の働き方は、技術職と現業系では対照的で、技術職ではこの時期、垂直的交換関係の良好さが個人の役割を明確にするが、現業系では垂直的交換関係が個人の役割明確性とは関連を持たないことがわかった。

<26～30歳>いずれの職種にも共通に、垂直的交換関係と役割明確性の関連と、役割明確性とワーク・モチベーションの関連がみられた。仮説的にこの時期の垂直的交換関係が個人の役割明確性を高め、役割が明確になるとワーク・モチベーションが高まるということが考えられる。ストレス反応に関しては、この年代のホワイトカラーでは、仕事上のストレスがストレス反応を引き起こしている。

<31～35歳>この年代からは職種に共通した変数間の関連がみられなくなる。垂直的交換関係についてみると、職種によって働き方が異なっている。事務職では、垂直的交換関係がワーク・モチベーション、役割明確性、情緒的ストレス反応、身体的ストレス反応、仕事質過重などのさまざまな変数と関連を持つ。事務職での垂直的交換関係と仕事質過重の関連は、垂直的交換関係が良好であるほど仕事の質的な負担が高いという関係になっている。技術職では垂直的交換関係は役割明確性と関連を持つ。弱いワーク・モチベーションとの関連もある。現業系では垂直的交換関係はワーク・モチベーションとのみ関連する。「30歳の過渡期」には個人が自分の選んだ職業において自分の役割を見つけ始める時期でもある。したがって職種による変数間の関連の違いがあらわれるのであろう。

<36～40歳>この年代も職種によってさまざまな特徴がある。事務職では垂直的交換関係が悪いほど仕事質過重が高く、仕事質過重はストレス反応を引き起こしている。また、事務職においても技術職においても垂直的交換関係の悪さは役割上の葛藤を高めている。40歳頃に自分の職場での役割が決まってくることが言われているので、この時期、上司との間で役割期待がうまく伝えられないことが特に役割上の葛藤を生むのであろう。

<41～45歳>この年代においても職種の違いが大きい。事務職においては垂直的交換関係がよいほど仕事質過重が高いという関係がある。そしてこの仕事質過重は、こ

の年代においてはワーク・モチベーションを高める。上司に信頼され、責任ある難しい仕事を任されることで、仕事への動機づけが高くなることが仮説として考えられる。技術職では垂直的交換関係の悪さがストレス反応を引き起こしている。現業系では垂直的交換関係が役割明確性と関連している。この年代はSchein (1978) がいう中期キャリア危機の後半にあてはまる。中期キャリア危機は自分の役割について考える時期であるが、本研究の結果から、現業系では上司からの役割についてのフィードバックを得て、役割を明確にしていくことがわかった。

②垂直的交換関係のストレス反応、ワーク・モチベーションへの効果の検討

垂直的交換関係のストレス反応への効果については、職種や年代による違いが大きかった。中でも現業系の21～25歳における、役割葛藤による情緒的ストレス反応への垂直的交換関係の効果は緩衝効果であり、現業系の21～25歳における垂直的交換関係の重要性が示唆される。また、ストレスが高くなるとストレス反応も高まってしまいう限界を持ちながらも、ストレス反応の軽減に垂直的交換関係が有効であったのは、現業系においては、31～35歳、41～45歳であった。事務職では31～35歳で特に垂直的交換関係の効果が見られた。技術職では26～30歳、36～40歳で見られた。

ワーク・モチベーションについては、どの職種においてもほとんどの年代で垂直的交換関係の効果が見られた。特に現業系の41～45歳においては、役割が曖昧である人の動機づけを高めるという効果があった。

4. まとめ

本研究は、人の職業生活を通じて行われる、仕事上の課題と上司との相互作用が、個人の役割取得、ストレス反応、ワーク・モチベーションに影響を及ぼす過程についての、仮説を生成する位置づけになる探索的な研究であった。また、今回の研究で実証的に、職種、年代によってストレス環境やワーク・モチベーションの状態が異なっていることが示された。職業に就くひとりひとりの個性をとらえて、ひとりひとりにアプローチすることは大切だが、本研究で得られた知見を基礎として個人をとらえることは、職場内における個人の特性をより浮き彫りにする手段になると思われる。