

## 職場における怒りの体験

— 特に状況要因との関連に注目して —

鳥井新子

### 問題と目的

私達は日々、感情と共に生きている。職場においても人は、成果を得られず落胆したり、所属部署の成功を喜んだり、同僚の出世をうらやましく思ったり、様々な感情を体験する。さらに、人と人との感情がぶつかりあって別の感情体験が生み出されることを考えると、職場は常に多種多様な感情が渦巻いている場であるといえるだろう。従って職業生活に、感情が影響を及ぼすことは容易に想像され、職場で働く人を理解するために、感情の研究は必要不可欠であると考えられる。ところが、これまで職業人の心理学的研究において、感情の問題が取り上げられることは殆ど無かった。これまでも、仕事満足やストレスのような感情の要素を備えた心理学的構成物は存在していたが、産業・組織心理学分野において、感情研究が正統な一分野とされることはなく、優れた組織人を「論理的で合理的な判断がくだせる人」と捉える流れの中で、むしろ感情は合理的判断のために邪魔な存在であるとされ、感情の存在そのものが置き去りにされてきた (Muchinsky, 2000)。その結果、現在に至るまで産業・組織心理学分野の中に、感情研究が確立されてこなかったという。この主張は、現在の産業・組織心理学における大きな流れであり、最近では、感情特集を組む雑誌や職場での感情の問題を中心に取上げた書物も散見し始めている。ただ日本では、このような動きがなかなか生まれず (金井, 2000)、産業・組織心理学テキストにおいて「感情」を1つの章や節として取り上げたものは皆無であるとされる (小口, 2003)。

ところで感情は、心理学において古くから関心をもたれてきたが、今だに統一された見解をもたない。大きくは、感情を文化普遍的で生得的なものとして捉える立場と、社会・文化的な影響を強く受けて徐々に構成されていくものと捉える立場に分かれるが、近年、両者は相対立するものではないという指摘がなされているという (遠藤, 1996)。即ち、感情の一連の過程の中に、生物学的要因によって規定される部分と、文化的要因によって規定される部分の両方があるのではないかという指摘である。また北山 (1998) は、生物学的なアプローチのみで日常の感情体験を理解しようとするものの限界から、生物的機構と社会的プロセスの相互作用として感情を理解すべきと述べている。本研究では、職場という場に特有な状

況要因に注目して、個人の感情体験を検討したい。ただ先述したように、日本の職場における感情体験の調査は皆無に近いので、その実態把握自体が第1の目的となる。状況要因として取り上げるのは、相手が上司か同僚か部下かといった「相手との関係性」と、所属組織の「組織風土」であり、扱われる感情は、同じ職場の人に対する怒りとする。そしてこれらを、感情体験は反応症候群であるとする Averill (1982) の質問紙を基本に、過去の知見から一部修正を加えた質問紙を作成して捉えようとする。

以上より、本研究では、日本の企業組織職場内での個人の怒り体験の実態を把握することと、状況要因との関連を検討することを目的とする。

### 方法

調査対象者は、企業組織に勤める事務系・技術系正社員210名であった (最終回収数172, 有効回答数142, 有効回答率67.6%)。質問紙の配布は、筆者の知人20名を通して行われ、2003年8月下旬に依頼文・質問紙・返信用封筒が人数分一括して知人に送付され、知人より被調査者に配布された。回収は郵送法にて行われ、被調査者が各自で質問紙に記入後、返信用封筒に入れて、個別に投函した。回収は2003年9月に行われた。

質問紙は、(1)被調査者の属性、(2)組織風土について、(3)適応感・居心地のよさ、(4)怒りの体験 (職場での平均的な怒りの体験、印象深い怒りの体験) について、で構成され、5段階もしくは3段階評価の択一式や自由記述で回答が求められた。特に印象深い怒り体験については、まず1年以内に同じ職場の人を相手とした怒りの出来事を想起してもらい、それを自由記述し、その時の状況や気持ちを思い出しながら怒り体験諸側面の評価をするよう求められた。怒り体験に関する質問は、平均的な怒り体験についてが2項目 (頻度、パーソナリティ傾向) 構成、印象深い怒り体験についてが、単項目で問われる怒り体験諸側面 i (相手との関係性、相手の性別、時期、持続時間、強さ、今でも怒りが湧き起こるか、外的表出の抑えなさ、内的表出の鎮めなさ) と、複数項目で問われる怒り体験諸側面 ii (原因、被害、生理的反応、実際の言動、願望された言動、相手の気づき、相手が怒りに気づいたときの反応、出来事終了後の言動、結果) で構成された。

## 結果と考察

被調査者の属性は、男性81人(57%)女性61人(43%)、平均年齢36.31歳(SD8.79)、平均勤続年数12.77年(SD9.90)、一般社員77人(54.2%)主任・係長級40人(28.2%)課長級16人(11.3%)部長・次長級8人(5.6%)等であり、業種や仕事内容は複数種にまたがった。また、組織風土および怒りの体験諸側面iiについては因子分析(主因子解、バリマックス回転)によるデータの要約を試みた。結果「組織風土」は①独創性を求める風土②権威主義的風土の2つの下位尺度、怒り体験諸側面iiのうち「生理的反応」は8項目一因子、「出来事終了後の言動」は①仕返しの言動②建設的言動③関係解消言動の3つの下位尺度によって構成された。他の尺度は構成できず、項目単位で分析を行うこととした。

企業組織で働く人々は、同じ職場の人を相手とした怒りを、平均して週に1~2回体験しており、そのうちこの1年以内に印象深い怒りを体験した人は全体の76.8%(109人)にのぼった。印象深い怒り体験有群と無群間では性による有意な分布の偏りが認められ( $\chi^2=4.32$ ,  $df=1$ ,  $p<.05$ )、一方で怒りやすさのパーソナリティ傾向には群間差が認められなかったことや、感情体験に特性的性差はないとする過去の知見(大淵1987; 渡辺・小玉, 2001)から考えると、企業組織内では女性の方が怒りを体験しやすい状況に置かれている可能性があると考えられた。また印象深い怒り体験の有群無群間では、組織風土得点に有意差が見られ、独創性を求める風土(以下、独創性風土)得点では有群<無群( $p<.05$ )、権威主義的風土得点では有群>無群( $p<.10$ )であり、怒りの生じやすい風土の存在が示唆された。

印象深い怒り体験有群の全体傾向をみると、対上司の怒り体験62.4%、対部下10.1%、対同僚27.5%であり、対上司群が最も多いという傾向は、どの地位の人にも共通であった。つまり職場での怒り体験は上司に対して生じやすく、これはオーストラリアでの調査とも同じ傾向であった(Fitness, 2000)。印象深い怒りとは、これまでの人生で体験した怒りの中でも中程度よりやや強い強さをもち(平均3.17, 得点範囲1-5点)、数日間続き(45.9%, 50人)、60.6%の人(66人)に今でも思い出すと生々しい怒りを湧き起こさせる。そして外的表出の抑えなさとの内的表出の鎮めなさ得点がそれぞれ平均2.62, 2.65(いずれも得点範囲1-5点)であることから、印象深い怒りを体験した場合も、それを相手に直接ぶつけることは抑制される傾向にあることが示された。その中で最も良く行われる実際の言動は「冷静な話し合いを続けること」(0.64, 得点範囲0-2点)であり、「言葉による攻撃」など直接的間接的攻撃よりも高く、唯一実行

率が願望率を上回った。最終的評価としては、「ほとんど何の変化も影響ももたらさなかった」(平均0.83, 得点範囲0-2)もしくは相手との関係が悪くなったり体調が悪くなるなど、怒りの体験はネガティブな結果と結びつきやすかった。日常生活一般の怒り体験を、同じくAverillの質問紙で調査した大淵・小倉(1984)と比較すると、表出抑制傾向や直接的間接的攻撃反応が実行されにくいことなど類似の結果がある一方、日常生活では同等の立場の人への怒り体験が多かったことや、怒りに気づいた相手の無関心反応が日常生活では42.4%だったのに対し、職場では17.4%など異なる点もあり、目上の人に対する怒りが生じやすいこと、相手の怒りに対して無反応でいられないこと等が職場における怒り体験の特徴ではないか考えられた。

状況要因との関連では、「相手との関係性」の違いによって怒りの体験が異なるかどうかを多重比較により検討したところ、強さや抑制程度に違いは無かったが、持続時間は対上司群>対部下群( $p<.05$ )であり、部下に対する怒りよりも上司に対する怒りを感じた人の方がより長く怒りを感じ続けていた。また怒り体験諸側面iiにおいて、被害や生理的反応等に違いは見られなかったが、不公平な扱いをされたことを原因と挙げた人は対上司>対部下、対上司>対同僚( $p<.01$ )、体験終了後建設的な言動をとった人は対部下>対上司、対部下>対同僚( $p<.01$ )であり、上司への怒りは不公平感を原因とするものが多いと指摘したFitness(2000)とほぼ同じ結果が確認された。また「組織風土」について(対上司群のみ)は、相関分析において、独創性風土の方がネガティブな結果(体調悪化等)と負の相関を示したのに対し、権威主義的風土は正の相関を示した。さらに各風土尺度得点の高群低群で比較すると、独創性風土については、上司がこちらの怒りに気づいたかどうかで得点高群>低群( $p<.05$ )、怒り体験の結果として仕事や組織を動かすきっかけになったかどうかで得点高群>低群( $p<.01$ )であり、独創性風土の方が、怒り体験がネガティブな結果になることを低減すること、それは相手の怒りに気づきやすい関係を生み出しており、相手から何らかの反応が得られることと関係するのではないかと考えられた。

本研究には、サンプル、状況要因の選択の問題等と共に、質問項目設定上の問題もあったと思われる。対上司群の出来事分類試行結果からは、より細分化された原因内容が抽出されており、今後は自由記述分類を元に質問項目の再構成および精査が必要と思われる。