

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—^{1), 2)}

松本友一郎*

Relations of Social Self-Regulation, Organizational Climate, and Experience of
Being Unable to Express Real Thoughts at Work: Examination by Generation

Tomoichiro MATSUMOTO*

This study examined relations of social self-regulation, organizational climate, and experience of being unable to express real thoughts (UER) at work by generation. Seventeen UER items were selected based on the findings from free descriptive data of a pilot study. In the main study, an online survey was administered to 400 employees using the 17 items developed in the pilot study. Along with these items, a questionnaire was composed of the Interpersonal Stressor Scale, the Social Self-Regulation Scale (SSR), and the 12-item Organizational Climate Scale (OCS-12). UER factor analysis revealed two factors, “experience of being unable to communicate complaints (UCC)” and “experience of being unable to reject overwork (URO).” There were 14 items in the UER scale. Multiple regression analysis by generation revealed that the association between URO and tradition (OCS-12) in their 20s is stronger than the association in their 40s. Analyses of UCC indicated the effect of tradition (OCS-12) on any generation.

key words: experience of being unable to express, workplace, generation, social self-regulation, organizational climate

問 題

人間が職場で働く際、多かれ少なかれ本音を抑制する場面に遭遇することがある。場合によっては、他者への気遣い、組織への社会化、規範の維持等のために本音を表出しない方が良いこともありうる。一方で、看護師を対象とした調査ではあるが、スタッフ同士における本音の抑制がバーンアウトの中心的概念である情緒的消耗感や日常レベルの簡単な失敗にまで影響することが示されている(松本・白

井, 2010, 2012)。また、同じく看護師を対象とした調査において、自己制御という個人要因と組織風土という環境要因が本音の抑制に関わっていることも示されている(松本, 2017)。ここでの“本音”とは、自己の感情、職務または職場に関する意見、要望、気付いた事実等について本人が伝えたい、または伝えるべきであると感じていることを指す。たとえば、感情であれば、感情の生起を抑制するのではなく、生起した感情の表出を抑制するということを指す。ただし、それは本人が望んで抑制していると

¹⁾ 本研究は JSPS 科研費 25780379 の助成を受けて実施した。本研究のデータは産業・組織心理学会第 31 回大会の発表に用いた。

²⁾ 中京大学大学院心理学研究科(当時所属)の上野莉子氏、増田亜希氏には自由記述の分類にご協力をいただきました。心より感謝を申し上げます。

* 中京大学心理学部

School of Psychology, Chukyo University, 101-2 Yagotohonmachi, Showa-ku, Nagoya-shi, Aichi 466-8666, Japan
e-mail: t-matsu@lets.chukyo-u.ac.jp

は限らない。むしろ、結果としてそうなったという経験も多いと考えられる。

このように、本音の抑制を方略として主体的に選択したわけではないが、結果的に表出という行動が生起しないまま過ぎていったという主観的なイベントを本研究では“本音の表出不能経験”と呼び、その内容と要因を検討する。ある個人について、もし本音を抑制するという方略に問題があれば、その方略に至る認知過程や行動自体を変容させることなどが改善方法として挙げられる。しかし、必ずしも個人が方略として主体的に“本音を表出しない”という選択をしているとは限らない。本音の表出を“しない”のではなく“できない”のであれば、とるべき対策も違ってくるはずである。そこで、本研究では組織に所属する一般社会人を対象に本音の表出不能経験の事例を収集し、その要因について松本(2017)と同じ変数を用いて検討する。松本(2017)で収集された看護師の事例は一般社会人にも共通するような内容がほとんどであったが、そのまま一般社会人に適用することができるか不明である。そのため、本研究では事例の収集から行うこととした。

本音の表出不能経験の定義

仮に、対人関係を維持するためという目的があった意図的に本音を表出しないのであるなら、それは“方略”と位置づけられる。方略としての表出・抑制の制御については既に概念が提唱されており、知見も積み重ねられている。代表例として、感情制御(emotion regulation)³⁾が挙げられる。感情制御は、感情を生起させる状況や人から注意をそらす、感情を生起させる状況や人に対する認知を変化させる等の方略で制御する“先行焦点型感情制御(antecedent-focused emotion regulation)”と、状況や人によって生起した感情が表情や行動に表れないように感情の表出を制御する“反応焦点型感情制御(response-focused emotion regulation)”に分類できる(Gross, 1998)。本音の表出不能経験は反応焦点型感情制御と近いと考えられるが、感情制御は方略として敢えて表出しないという点で異なる。

感情制御以外では、対人ストレスコーピング⁴⁾も方略の代表例といえる。この概念を提唱した加藤(2000)により作成された尺度の項目では、“積極的に話をするようにした”、“かかわり合わないようにした”などのように“～ようにした”という表現が多用されており、方略として意図されていることを明確に示している。また、個人の認知的傾向により、選択される対人ストレスコーピングが異なることも示されている(加藤, 2006)。これらの研究の後、対人ストレス・コーピングの研究では、さらに“意図”という観点に注目して、それを教示文で明確に示す尺度も開発された(高本・相川, 2012; 高本・松井, 2012)。

本音の表出不能経験の定義

橋本(2005)により提唱された対人ストレスは対人場面における調整的な行動を日常的なネガティブイベントとして捉えている点で上記の概念とは異なる。対人ストレスは対人葛藤、対人過失、対人摩耗の3つの下位因子で構成されている。対人葛藤は、他者からのネガティブな態度や行動に関する内容である。対人過失は、相手に迷惑をかけたことや不快な思いをさせたことに関する内容である。対人摩耗は、自他共にネガティブな心情や態度を明確に表出してはいないが、円滑な対人関係を維持するためにとる意に沿わない行動や相手に対する期待外れの黙認に関する内容である。自己と他者の間で表面化しないイベントという意味では、本音の表出不能経験は対人摩耗と共通している。

本音が表に出ないという同様のイベントについて、対人摩耗は“表出したいが表出しない”という個人の意図に焦点を当てているのに対し、本音の表出不能経験は“表出したいが表出しづらい”という表出の困難さに焦点を当てる。ただし、対人摩耗でも関係維持のために表出が困難な状況が想定されている。対人摩耗と本音の表出不能経験の違いは、“表出しない”という意図と“表出しづらい”という状況のどちらが優位に働いてイベントが生じるのかという違いである。

³⁾ emotion regulation の訳語は他にもあるが、本研究では現時点で最も一般的に用いられている“感情制御”という訳語を用いる。

⁴⁾ 文献により“コーピング”と表記される場合と“対処”と表記される場合があるが、本稿では“コーピング”に統一する。また、“対人ストレスコーピング”と表記される場合と“対人ストレス・コーピング”と表記される場合があるが、この点についてはそれぞれの引用文献に従う。

本音の表出不能経験については、環境の問題ではなく、単に個人に適切な表出能力が不足しているだけという可能性もある。この点について、本研究では、本音の表出不能経験が表出能力という個人要因と職場という環境要因のどちらが主に関連するのかを確認する。また、本音の表出不能経験と違い、対人摩擦は個人の能力が主に関連していると考えられる。本音の表出を抑制できない人に対人摩擦は無いが、他者との関係を維持できない。表出を抑制するという意図を実行する能力を有するがために対人摩擦がストレスとなりうる。そのため、本音の表出不能経験と対人摩擦それぞれについて対人場面における個人要因及び環境要因との関連を分析し、主に関連する要因が両者で異なるのかを検討する。

本音の表出不能経験の個人要因

対人場面における個人の能力としては、原田・吉澤・吉田 (2008) が提唱した社会的自己制御⁵⁾がある。社会的自己制御は、社会的場面で自己を主張または抑制する能力を示す概念である。現時点で感情制御のように知見が積み重ねられているわけではないが、本音の表出不能経験という日常経験に安定的に反映される概念であると考えられる。

原田他 (2008) は概念の提唱と共に尺度も開発しているため、本研究ではこの尺度と職場における本音の表出不能経験との関連を検討する。この尺度は、自分の意見や態度を主張する能力を示す“自己主張”、集団内の課題や役割に対する集中や努力を持続する能力を示す“持続的対処・根気”、対人場面における感情や欲求を抑制する能力を示す“感情・欲求抑制”の3つの下位尺度で構成されている。これらのうち、持続的対処・根気と感情・欲求抑制はどちらも自己抑制的側面であった項目が2因子に分かれたと解釈できる (原田他, 2008)。両者の項目を比較すると、持続的対処・根気は課題遂行に伴う抑制能力であり、感情・欲求抑制は関係維持に伴う抑制能力であると考えられる。本研究では、対人関係に関して本音を表出できないという日常経

験を想定しているため、調査では自己主張及び感情・欲求抑制を尺度として採用し、持続的対処・根気は扱わなかった。本音の表出不能経験が個人の表出能力に関連しているならば、自己主張ができないほど本音の表出不能経験は多いと考えられる。また、本音の表出不能経験は取って表出しないのではなく表出できないという経験であるため、感情・欲求抑制とは関連が無いと予測される。

本音の表出不能経験の社会的環境要因

本研究では、本音の表出を困難にさせる環境要因として組織風土に着目する。組織風土については、過去に様々な定義が提唱されてきた。この点について、Verbeke, Volgering, & Hessels (1998) が32の異なる定義の文言を分析し、それらの定義の中心的な概念は組織内の人々がいかに環境の特徴を認知しているかを表していることを見出した。この知見に従い、本研究でも組織風土を職場に対する認知として扱う。尺度は、人間関係を含む職務ストレスとの関連が既に確認されている福井・原谷・外島・島・高橋・中田・深澤・大庭・佐藤・廣田 (2004) の組織風土尺度12項目版を用い、本音の表出不能経験との関連を検討する。この尺度は、組織環境性と伝統性という2つの下位尺度で構成されている。組織環境性は従業員の参加度が高く合理的な組織管理がなされている風土を表しており、伝統性は強制的・命令的で封建的な風土を表している。したがって、組織環境性が高く認知されているほど本音の表出不能経験は少なく、伝統性が高く認知されているほど本音の表出不能経験は多いと考えられる。

要因との関連に関する世代ごとの特徴

人間は必ずしも統制的に行動を実行するとは限らず、手段として選択されていた行動が自動化することもある (尾崎, 2010)。対人摩擦は、対人関係維持のため統制的過程によって本音を抑制する点でストレスとなっているといえる。一方で、本音の表出不能経験は環境要因に依存していると考えられるため、組織に順応していく中で組織風土に沿ったコミュニケーションが習慣として自動化していく可能性がある。そのため、本研究では、年齢を重ねることによってそれぞれの要因との関連がどのように変化するのかという点も検討する。

職業生活に入ってから退職前までの個人の内面的なキャリアについて、Schein (1990 金井訳 2003) に

⁵⁾ 原田他 (2008) は社会的自己制御を英語で social self-regulation と表記している。一方で、Abrams (1994) も同じく social self-regulation という概念を提唱している。しかし、後者は social identity と self-awareness を統合したモデルとして提案され、また、原田他 (2008) はこの文献を引用していないことから、両者は別の概念であると考えられる。

基づいてまとめると以下のような段階を経る。まず組織に社会化し、次に周囲から成員として受け入れられて本人もそれを自覚する。長期にわたって働く中で自らのキャリアを振り返って再評価する。それを越えてその後のキャリアを決定することとなる。このような内面的なキャリアの段階による変化から、個人が組織に社会化して組織風土を受け入れていくことによって組織風土の影響は増していくと考えられる。したがって、組織内で年を重ねるほど職場への順応が進んで組織風土が本音の表出不能経験に反映されやすくなり、組織環境性、伝統性共に社会的自己制御より相対的に関連が強くなると予測される。ただし、ある程度の期間を経た後に再評価という段階があるため、世代によっては組織風土による影響の増加が見られない可能性もある。

予備調査

目的

予備調査では、組織で働く従業員が職場において普段経験する本音の表出不能経験について事例を自由記述形式の質問紙で収集し、得られた事例の分類によって職場における本音の表出不能経験尺度を作成することを目的とする。

方法

調査時期及び対象者 2013年11月上旬から12月上旬にかけて民間の組織で働く従業員13名から回答を得た。同じ組織に所属していたのは3名1組と2名1組であり、残りの8名は全員が別の組織に所属していた。回答者の平均年齢は25.15歳($SD=1.41$)、社会人経験の平均は2.35年($SD=0.58$)であり、性別は男性4名、女性9名であった。業務内容は営業4名、事務3名、窓口業務2名、その他2名、不明2名であった。

手続き及び倫理的配慮 予備調査では、回答及び個人情報保護を含む一連の手続きについて同意が得られた人へMicrosoft社のWordで作成した調査票を電子メールに添付して送付した。回答者は調査票の空欄に回答を記入したファイルを添付して電子メールで返信した。回答には3週間から1カ月程度の期限を設けた。回答者には謝礼として図書カード1,000円分を郵送した。ただし、回答者のうち1名は謝礼を辞退した。なお、電子メールで直接やりとりをしたため、著者には回答者の特定が可能な状態

であった。そのため、ファイルを開かずにファイル名をすべて番号に置き換えて保存し、回答者と回答内容を切り離した。また、得られた事例にもすべて番号を付し、事例の分類をする際は回答者の特定はできないようにした。予備調査について、本調査と共に著者の所属機関に設置されている倫理審査委員会の承認を得た。

質問内容 自由記述形式の質問で“普段、職場で経験する本音の抑制”についてなるべくたくさん書くよう教示文に示した。特に、どのようなこと（意見や感情など）を抑制したのか一文で記入するよう求めた。内容は、自分自身の経験でも職場で見かける光景でも構わないとした。なお、便宜上、教示文では“本音の抑制”という表現を用いた。ただし、趣旨を理解してもらうため、また、あまりに個人的なことや抽象的なことが書かれることを防ぐため、例として“同僚の問題点が気になっても本人に指摘できない”、“腹の立つ上司に怒りを抑えて笑顔で対応する”という2項目を示した。記入欄は10個設けた。各記入欄は伸縮が可能であるため記述の長さは自由であった。なお、本音の表出不能経験を意図的な方略としての行動と区別するため、方略について問う回答欄を別に設けた。他にデモグラフィック項目を尋ねた。

結果と考察

記述された事例は1人あたりの平均が5.85個($SD=1.99$)であり、全体で76個集まった。事例について、組織心理学、社会心理学を専門とする著者の他、臨床心理学を専門とする大学院生2名に分類を依頼した。著者を含む計3名が各人で別々に分類した。その分類結果をつきあわせて尺度に使用する項目を作成した。記述は、同様の事例を書いた回答者が複数名いること（同一人物による同様の事例が複数ある場合は1名のみの回答として数えた）、3名による分類が完全に一致していることの2点を満たすものを項目として採用した。その結果、上記2点の条件を満たす事例は57個あり、19項目に分類された（3名全体の一致率73.68%）。ただし、“客のクレームに笑顔で対応する”、“客に非があるのに謝る”という2項目は接客業に限られるため、尺度としては使用しないこととした。本調査では上記2項目を除いた17項目について検討した。そのうちの14項目について本調査のTable 1に示す。残りの3項目

Table 1 職場における本音の表出不能経験尺度の因子分析結果

	1	2	h^2
第1因子 不服伝達不能経験			
14. 上司または先輩から理不尽なことを言われても反論できない。	.86	-.08	.65
7. 腹の立つ上司または先輩に怒りを抑えて笑顔で対応する。	.79	-.11	.52
17. 上司または先輩の間違いや問題点を本人に指摘できない。	.72	.02	.54
2. 上司または先輩にいやなことを言われて我慢する。	.71	-.03	.48
10. 上司または先輩の意見が自分の意見と異なっても従う。	.51	.17	.41
3. 自分が悪くないのに謝る。	.50	.16	.38
4. 上司または先輩のつまらない話や愚痴の相手をする。	.46	.15	.33
第2因子 過剰負担拒否不能経験			
1. 忙しい時に別の仕事を頼まれて断れない。	-.18	.76	.41
12. 時間外の仕事を断れない。	.02	.71	.52
5. 担当外の仕事を割り振られて断れない。	.10	.66	.54
9. 定時に仕事が片付いても周りの目を気にして残業する。	.00	.54	.29
16. いやな仕事を頼まれて断れない。	.36	.50	.64
11. 体調が悪くても言い出せずに仕事をする。	.13	.48	.34
6. 達成できないような目標やノルマを課されて無理と言えない。	.28	.40	.40
因子間相関	.73		

注) 項目番号 8, 13, 15 は削除された。

は“行きたくない飲みを断れない”, “本当は他の職種に移りたいが言えない”, “頼みたい仕事があっても頼めない”という内容であり, 本調査の因子分析で削除されたため Table 1 には記載していない。なお, 対人摩擦の尺度では“～ために”, “～ように”, “あえて”という意図を強調する表現が用いられているが, 本音の表出不能経験の尺度にはそのような表現を入れず, “～できない”というような困難さを示す表現を可能な限り採用した。また, 本研究では常態化の程度の測定を目的としているため, 項目の文言は過去形ではなく現在形で作成した。

本調査

目的

本調査では, 予備調査で収集及び分類した項目について因子分析により下位尺度に分け, 不要な項目を削除することを第一の目的とする。また, 対人ストレス尺度を用いて基準関連妥当性について確認することを第二の目的とする。さらに, 社会的自己制御及び組織風土との関連を分析して職場における本音の表出不能経験の特徴について世代ごとに検討することを第三の目的とする。最後に, 対人ストレスの中でも特に本音の表出不能経験と概念的に近いと考えられる対人摩擦についても同様の分析をする。これにより, 自己と他者の間で表面化しな

いイベントという意味で共通していても, 概念的には弁別可能であることを確認する。

方法

調査時期及び対象者 2015年2月中旬に, 株式会社クロス・マーケティングに委託して同社の登録モニター400名を対象にweb調査を実施した。回答者は, 会社勤務(一般社員), 会社勤務(管理職), 公務員・教職員・非営利団体職員, 派遣社員・契約社員のいずれかに該当し, フルタイム(週40時間)勤務していることを条件とした。会社の経営者・役員, 自営業, SOHO, 農林漁業, 専門職(弁護士, 医療関連等), パート・アルバイトは対象外とした。また, 著者が同社に依頼して実施した他の調査に回答した場合も, 一部に同じ尺度を同じ組み合わせで使用しているため対象外とした。なお, 本調査について, 予備調査と共に著者の所属機関に設置されている倫理審査委員会の承認を得た。

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。回答者が所属する組織の規模について, 従業員数50人以下の組織107名(26.75%), 51~100人の組織46名(11.50%), 101~300人の組織51名(12.75%), 301人以上の組織198名(49.00%)で

あった。業種は、製造業 86 名 (21.50%)、サービス業 74 名 (18.50%)、卸・小売業 41 名 (10.25%)、情報通信業 28 名 (7.00%)、医療・福祉 26 名 (6.50%)、金融・保険業 25 名 (6.25%)、教育・学習支援業 22 名 (5.50%)、その他 98 名 (24.50%) であった。職種は、事務 139 名 (34.75%)、技術 63 名 (15.75%)、営業 53 名 (13.25%)、サービス 39 名 (9.75%)、その他 106 名 (26.50%) であった。役職は、なし 263 名 (65.75%)、主任クラス 62 名 (15.50%)、係長クラス 29 名 (7.25%)、課長クラス 27 名 (6.75%)、部長クラス 18 名 (4.50%)、その他 1 名 (0.25%) であった。雇用形態は、正社員 324 名 (81.00%)、契約社員 41 名 (10.25%)、派遣社員 34 名 (8.50%)、その他 1 名 (0.25%) であった。

質問項目 調査票は、デモグラフィック項目、本音の表出不能経験、対人ストレス、社会的自己制御、組織風土の尺度で構成されていた。

1. デモグラフィック項目：調査対象者の性別や年齢等の属性に関する内容を尋ねた。

2. 本音の表出不能経験：予備調査で作成した 17 項目を用いた。現在の職場で普段経験する頻度を問い、“まったくない (1)” から “しばしばある (4)” の 4 件法とした。なお、時期によって頻度が変わる場合は平均してどの程度であるか回答するよう教示文に記載した。

3. 上司・先輩との間に生じる対人ストレス：本研究では橋本 (2005) の対人ストレス尺度を用いた。対人葛藤 6 項目、対人過失 6 項目、対人摩擦 6 項目の合計 18 項目について “まったくない (1)” から “しばしばある (4)” の 4 件法で回答を求めた。

4. 同僚との間に生じる対人ストレス：上記 3 と同じ 18 項目について、“上司・先輩” としていた箇所を “同僚” と表記して同様に回答を求めた。

5. 社会的自己制御：原田他 (2008) の社会的自己制御尺度を使用した。自己主張 13 項目、感情・欲求抑制 9 項目の合計 22 項目について “まったくあてはまらない (1)” から “よくあてはまる (5)” の 5 件法で回答を求めた。ただし、表現を社会人に合わせるため、一部を改変して使用した。具体的には、“友達” という表現を用いている 3 項目は、対人関係全般を含めるために “他の人” と改変した。また、“先生” という表現を用いている 1 項目は、社

会人に通じるよう “目上の人” と改変した。なお、この尺度の項目についてそのまま問うと、職場をイメージして回答されて職場の環境要因と交絡する可能性がある。しかし、仕事内外に関わらない個人の基本的な能力について回答するよう教示しても、場面を特定しなければ具体的にイメージすることが難しく回答が困難であると考えられる。そのため、職場以外について回答をするよう教示文で強調した。職場以外と設定してもなお職場に特有の本音の表出不能経験と関連があれば、職場内、職場外という場面を越えた自己制御能力が関連していると考えられる。

6. 組織風土：福井他 (2004) の組織風土尺度 12 項目版を使用した。組織環境性 6 項目、伝統性 6 項目の合計 12 項目について “いいえ (1)” か “はい (2)” で回答を求めた。

結果

本音の表出不能経験の因子構造を検討するために、最尤法、プロマックス回転による探索的因子分析を行った。初期の固有値は 7.30, 1.23, 1.13, 0.88… と減衰していた。スクリープロットを参照し、固有値の減衰状況に基づいて 2 因子構造を採用した。その上で分析を繰り返し、因子負荷量が .40 未満の項目を除いた結果、最終的には 14 項目が残った (Table 1)。3 因子構造でも同様の分析を試みたが、上記の条件で項目を削除すると結果的に 2 因子構造となった。念のために 1 因子構造と 2 因子構造について確認的因子分析で適合度を比較したところ、2 因子構造の方が 1 因子構造より適合度が良かった (1 因子: GFI=.86, AGFI=.82, RMSEA=.09, 2 因子: GFI=.92, AGFI=.89, RMSEA=.07)。固有値の減衰状況及び適合度の値に加え、項目の内容を見ても解釈可能であるため 2 因子が妥当と判断した。第 1 因子は “上司または先輩から理不尽なことを言われても反論できない”, “腹の立つ上司または先輩に怒りを抑えて笑顔で対応する” 等の 7 項目で構成されていた。本当は相手の言動に不服や不満があるという本音を伝えることができないという経験で構成されていたため、名前を “不服伝達不能経験因子” とした。第 2 因子は、“忙しい時に別の仕事を頼まれて断れない”, “時間外の仕事を断れない” 等の 8 項目で構成されていた。本当は過剰な負担を断りたいという本音を表出できないという経験で構成されていた

Table 2 本音の表出不能経験と対人ストレス、社会的自己制御、組織風土の0次相関及び各変数の平均、標準偏差、 α 係数

	M	SD	α 係数	不服伝達不能	負担拒否不能
不服伝達不能経験	1.34	0.66	.86	—	—
過剰負担拒否不能経験	1.20	0.66	.84	.69 ***	—
上司・先輩 対人葛藤 (対人ストレス)	0.87	0.70	.88	.55 ***	.42 ***
上司・先輩 対人過失 (対人ストレス)	0.85	0.61	.84	.29 ***	.33 ***
上司・先輩 対人摩耗 (対人ストレス)	1.19	0.67	.85	.63 ***	.50 ***
同僚 対人葛藤 (対人ストレス)	0.68	0.69	.90	.34 ***	.34 ***
同僚 対人過失 (対人ストレス)	0.71	0.62	.89	.23 ***	.26 ***
同僚 対人摩耗 (対人ストレス)	1.03	0.69	.88	.48 ***	.41 ***
自己主張 (自己制御)	2.08	0.57	.87	-.23 ***	-.19 ***
感情・欲求抑制 (自己制御)	2.33	0.59	.79	.05	.04
組織環境性 (組織風土)	0.43	0.32	.74	-.09	.04
伝統性 (組織風土)	0.46	0.31	.69	.33 ***	.27 ***

*** $p < .001$

たため、名前を“過剰負担拒否不能経験因子”とした。 α 係数は、不服伝達不能経験が.86、過剰負担拒否不能経験が.84であった。信頼性について、内的整合性は問題がないといえる。

次に、本音の表出不能経験の各因子と他の尺度の下位尺度との相関係数を求めた。各変数の平均及び標準偏差とともに0次相関係数をTable 2に示す。なお、各尺度については、逆転項目の処理をした後に、下位尺度ごとに該当する項目の得点を合計して項目数で割った平均得点を分析に用いた。その際、まったくない状態を0と捉えるためにすべての得点から1を引いた値を掲載した。したがって、Table 2の得点の範囲は、本音の表出不能経験及び対人ストレスが0から3、社会的自己制御が0から4、組織環境性が0から1となっている。組織環境性は得点が高いほど従業員の参加度が高く合理的であると認知されていることを示し、伝統性は得点が高いほど強制的・命令的で封建的であると認知されていることを示す。

Table 2によると、本音の表出不能経験の各因子と対人ストレスの各下位尺度の間にはすべて有意な正の相関が見られた ($r_s = .23-.63$, $p_s < .001$)。全体として同僚より上司または先輩との対人ストレスの方が相関係数の値が高く、特に対人摩耗との相関係数が高かった。したがって、特に上位者に対して気を遣うほど本音の表出不能経験が多いといえる。また、本音の表出不能経験の両因子共に、社会的自己制御の下位尺度については自己主張と有意な負の相関が見られた (不服伝達不能経験: $r = -.23$,

$p < .001$, 過剰負担拒否不能経験: $r = -.19$, $p < .001$)。同様に、組織風土の下位尺度については伝統性と有意な正の相関が見られた (不服伝達不能経験: $r = .33$, $p < .001$, 過剰負担拒否不能経験: $r = .27$, $p < .001$)⁶⁾。

世代を30歳未満(以下, ~30歳: $N=93$), 30歳以上40歳未満(以下, 30~40歳: $N=102$), 40歳以上50歳未満(以下, 40~50歳: $N=95$), 50歳以上(以下, 50歳~: $N=110$)に分けて独立変数とし、不服伝達不能経験を従属変数として一要因分散分析を行った結果、有意差は見られなかった (~30歳: $M=1.35$, $SD=0.65$, 30~40歳: $M=1.34$, $SD=0.66$, 40~50歳: $M=1.42$, $SD=0.66$, 50歳~: $M=1.24$, $SD=0.66$, $F(3, 396)=1.39$, $n.s.$)。過剰負担拒否不能経験についても同様に分析を行った結果、有意差は見られなかった (~30歳: $M=1.25$, $SD=0.63$, 30~40歳: $M=1.21$, $SD=0.63$, 40~50歳: $M=1.28$, $SD=0.66$, 50歳~: $M=1.08$, $SD=0.69$, $F(3, 396)=1.87$, $n.s.$)。

⁶⁾ 福井他(2004)では組織環境性と伝統性をそれぞれ平均値で高群・低群に分け、その組み合わせで4類型ができるとしている。そのため、同様の方法で組織風土を独立変数とし、本音の表出不能経験の各因子を従属変数として2×2の参加者間二要因分散分析を行った。その結果、不服伝達不能経験については組織環境性(低群>高群)と伝統性(高群>低群)それぞれの主効果が見られ、過剰負担拒否不能経験については伝統性のみ(高群>低群)の主効果が見られた。したがって、相関係数と一致する結果であるといえる。いずれも交互作用は有意ではなかった。

Table 3 社会的自己制御及び組織風土を独立変数、本音の表出不能経験、対上司・先輩の対人摩擦を従属変数とする世代別多母集団同時分析（標準化係数）

独立変数	不服伝達不能	負担拒否不能	対上司・先輩摩擦
～30 歳 (N=93)			
性別 (女性=0, 男性=1)	.16 [†]	.26 ^{**}	.26 ^{**}
自己主張 (制御)	-.07	-.02	.18 [*]
感情・欲求抑制 (制御)	.10	.02	-.04
組織環境性 (風土)	-.16	-.02	.06
伝統性 (風土)	.49 ^{***}	.47 ^{***}	.47 ^{***}
R ²	.25	.28	.35
30～40 歳 (N=102)			
性別 (女性=0, 男性=1)	.01	-.22 [*]	.01
自己主張 (制御)	-.25 ^{**}	-.24 ^{**}	-.06
感情・欲求抑制 (制御)	.07	.08	.04
組織環境性 (風土)	-.20 [*]	-.02	-.09
伝統性 (風土)	.33 ^{***}	.28 ^{**}	.35 ^{***}
R ²	.18	.19	.12
40～50 歳 (N=95)			
性別 (女性=0, 男性=1)	.17 [†]	.08	.20 [*]
自己主張 (制御)	-.15	-.27 ^{**}	-.12
感情・欲求抑制 (制御)	.23 [*]	.14	.06
組織環境性 (風土)	-.20 [*]	.11	-.18 [†]
伝統性 (風土)	.38 ^{***}	.16	.28 ^{**}
R ²	.21	.14	.13
50 歳～ (N=110)			
性別 (女性=0, 男性=1)	.00	-.12	-.00
自己主張 (制御)	-.27 ^{**}	-.16 [†]	-.07
感情・欲求抑制 (制御)	.08	.17 [†]	-.01
組織環境性 (風土)	-.30 ^{***}	-.21 [*]	-.32 ^{***}
伝統性 (風土)	.45 ^{***}	.30 ^{**}	.35 ^{***}
R ²	.26	.14	.16

[†] $p < .10$, * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

次に、社会的自己制御及び組織風土の各下位尺度を独立変数とし、本音の表出不能経験の各因子を従属変数とするモデルを世代別の多母集団同時分析で実施した⁷⁾ (Table 3)。その際、各尺度の下位尺度同士及び本音の表出不能経験の下位尺度の誤差項同士は共変するものと仮定した。また、 t 検定により不服伝達不能経験は男性 ($M=1.26$) より女性 ($M=1.42$) の方が有意に多いことが示されたため ($t(351.47) =$

$2.42, p < .05$)、性別を統制変数として加えた (女性を 0, 男性を 1 とするダミー変数)。ほかに職種 (対人系とそれ以外)、役職 (ありとなし) についても差の検定をしたが有意差はなかったため統制変数には加えなかった。分析の結果、すべてのパスについて等値制約を置くと χ^2 値が有意であったためモデルとして不適当と判断した ($\chi^2(71) = 93.88, p < .05, GFI = .94, AGFI = .90, CFI = .95, RMSEA = .03$)。すべてのパスについて等値制約を置かず分析した結果においては十分な適合度が得られた ($\chi^2(32) = 39.77, p = .16, GFI = .97, AGFI = .90, CFI = .98, RMSEA = .03$)。

以下、等値制約なしの結果について説明する。不服伝達不能経験と各変数との関連について世代間で係数に有意な差は見られなかった。不服伝達不能経験と自己主張との間には 30～40 歳 ($\beta = -.25,$

⁷⁾ 本研究では年齢に基づいて世代を区分した。年齢と社会人経験の 0 次相関係数から両者に大きな違いはないといえる ($r = .91, p < .001$)。また、現在の組織への所属期間は調査項目に入っていなかった。しかし、たとえば総務省統計局 (2016) によれば 2015 年の転職者比率 (就業者に占める転職者の割合) は 4.7% とかなり低いため、年齢と現在の組織への所属期間のどちらを指標としても結果が大きく異なることはないと考えられる。

$p < .01$) 及び 50 歳～ ($\beta = -.27, p < .01$) において有意な負の関連が見られ、感情・欲求抑制とは 40～50 歳において有意な正の関連が見られた ($\beta = .23, p < .05$)。また、30～40 歳 ($\beta = -.20, p < .05$)、40～50 歳 ($\beta = -.20, p < .05$)、50 歳～ ($\beta = -.30, p < .001$) において組織環境性と有意な負の関連が見られた。伝統性とは全世代において有意な正の関連が見られた ($\beta_s = .33 \sim .49, p_s < .001$)。

過剰負担拒否不能経験と自己主張との関連について、30～40 歳 ($\beta = -.24, p < .01$)、40～50 歳 ($\beta = -.27, p < .01$) において有意な負の関連が見られた。また、～30 歳と 40～50 歳の係数間には有意な差が見られた ($p < .05$)。感情・欲求抑制との関連については、全世代において有意な関連が見られず ($\beta_s = .02 \sim .17$)、世代間で係数に有意な差は見られなかった。組織環境性との関連については、～30 歳と 30～40 歳で有意な関連は見られなかった ($\beta_s = -.02$)。また、50 歳～で有意な負の関連が見られたのに対し ($\beta = -.21, p < .05$)、40～50 歳では有意な関連が見られず ($\beta = .11, n.s.$)、両世代の係数間に有意な差が見られた ($p < .01$)。40～50 歳については予測と異なる符号であったため、重回帰分析によって VIF を算出したところ 1.21 であった。したがって、多重共線性によって符号が逆転した可能性は極めて低いと考えられる。伝統性との関連については、40～50 歳において関連が見られなかったが ($\beta = .16, n.s.$)、他の世代では一貫して正の関連が見られ (～30 歳: $\beta = .47, p < .001$, 30～40 歳: $\beta = .28, p < .01$, 50 歳～: $\beta = .30, p < .01$)、40～50 歳と～30 歳の係数間に有意な差が見られた ($p < .05$)。

念のために、世代間で係数に有意差が見られた箇所のみ等値制約を置かず、それ以外はすべて等値制約を置いて上記と同じ配置の分析を試みた結果、 χ^2 値は有意傾向ではあるがその他の適合度指標は十分な値となった ($\chi^2 (65) = 83.46, p < .10, GFI = .95, AGFI = .91, CFI = .96, RMSEA = .03$)。

不服伝達不能経験は 1 項目を除きすべて対上司・先輩の内容となっているため、対上司・先輩の対人摩擦と弁別可能であるのか検討する必要がある。そのため、社会的自己制御及び組織風土の各下位尺度を独立変数とし、対上司・先輩の対人摩擦を従属変数とするモデルを世代別の多母集団同時分析で実施した (Table 3)。その際、本音の表出不能経験の下位

尺度の誤差項同士は共変するものと仮定した。等値制約はかけなかった。また、性別を統制変数として加えた (女性を 0, 男性を 1 とするダミー変数)。分析の結果、十分な適合度が得られた ($\chi^2 (32) = 39.77, p = .16, GFI = .97, AGFI = .92, CFI = .94, RMSEA = .03$)。パス係数については本音の表出不能経験と一部異なる結果となった。特に以下の 2 点が異なっていた。1 点目は、～30 歳を除くどの世代においても社会的自己制御との有意な関連が見られなかったことである ($\beta_s = -.12 \sim .06$)。2 点目は、～30 歳において自己主張との間に有意な正の関連が見られたことである ($\beta = .18, p < .05$)。重回帰分析により VIF を算出したところ 1.07 であったため多重共線性によって符号が逆転した可能性は低いと考えられる。

考察

本音の表出不能経験と社会的自己制御の関連 世代別では、本音の表出不能経験と社会的自己制御の関連は一部に見られたのみであり、個人の能力より組織風土の方が関連するという結果であった。上司・先輩との関係における経験が中心である不服伝達不能経験の結果と対上司・先輩の対人摩擦の結果を比較すると 2 点異なっていた。1 点目は、不服伝達不能経験については 30～40 歳より上の世代において一部に社会的自己制御との関連が見られたのに対し、対上司・先輩の対人摩擦では一切関連が見られなかったことである。2 点目は、～30 歳において対上司・先輩の対人摩擦と自己主張との間に有意な正の関連が見られたことである。これは、対人摩擦は表出できるが円滑な対人関係のために敢えて表出しないという方略的要素が含まれることを反映している可能性がある。ただし、～30 歳に限った結果であるため、それを過ぎると表出できる、できないに関わらず環境に応じて表出しなくなると考えられる。また、有意ではあるものの係数が低いため、追試により再現性を確認する必要がある。

過剰負担拒否不能経験については 30～40 歳より上の世代で自己主張と有意または有意傾向の関連が見られた。それに対し、～30 歳ではまったく関連が見られず、特に 40～50 歳との間で係数に有意な差が見られた。～30 歳ではほかにも社会的自己制御との関連が見られなかったため、若手従業員が本音を言えるかどうかは個人要因よりも環境要因次第であると考えられる。また、過剰負担拒否不能経験

の項目はほとんどがイレギュラーな仕事に関わる内容であることから、一般的に家庭のある人が多い30～40歳より上の世代は家庭とのバランスで必要に応じて無理なら無理と自己主張できるか否かが影響している可能性がある。今回の調査では、社会的自己制御について職場外を想定して回答させたため、家庭をイメージした回答者も多かったと考えられる。もし今回測った自己主張が家庭のみを反映していて職場での自己主張能力を反映していないなら、職場でのイレギュラーな対応を示す過剰負担拒否不能経験とは有意な関連は見られないはずである。本研究の結果は、自己主張能力が部分的にでも場面によらず一貫しており、職場での日常経験に反映されることを示唆している。

本音の表出不能経験と組織風土の関連 不服伝達不能経験と組織風土の関連は世代間で有意な差は見られなかった。基本的に組織環境性との負の関連は一貫して弱く、伝統性との間には一貫して有意な正の関連が見られた。対上司・先輩の対人摩擦は50歳～を除いて組織環境性の関連がまったく見られなかった。話しやすい環境によって、嫌と言えないという経験が少し減ることはあっても、気を遣って取って表出しないというストレスが減るわけではないといえる。

過剰負担拒否不能経験と組織環境性の関連については、40～50歳と50歳～の間で係数に有意な差が見られた。ただし、これは50歳～で有意な負の関連が見られたのに対し、40～50歳では有意ではないものの正の関連が見られたことによって生じている。組織環境性は参加的・合理的で、本来なら組織としては仕事に前向きでポジティブな風土のはずであり、40～50歳の結果は一見すると組織風土に合わない日常経験を示している。有意ではないため関連があるとは認められず、矛盾はないと捉えることも可能である。ただ、40～50歳では過剰負担拒否不能経験と自己主張の間に負の関連が見られたことも併せると、職場内の中間層で責任も負っている世代にとっては、組織環境性というポジティブなはずの風土が時間外や担当外といった無理を断れなくしている可能性も考えられる。

過剰負担拒否不能経験と伝統性については、～30歳で有意な正の関連が見られたのに対し、40～50歳では有意な関連が見られず、両者の係数には有意

な差があった。これは、年齢を重ねるほど組織風土が職場における日常経験に反映されやすくなるという予測とは逆の結果である。先にも述べた通り、～30歳と40～50歳の過剰負担拒否不能経験は自己主張との関連についても係数に有意な差が見られている。これも踏まえて～30歳から40～50歳へと至る過程をTable 3で見ると、～30歳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、30～40歳になると自己主張との関連が見られるようになって伝統性との関連は弱まり、40～50歳では自己主張との関連が維持される一方で伝統性との関連は非有意となっている。これは、先にも述べた家庭とのバランスという観点から解釈可能である。他の世代より独身者が多い～30歳では職場のみに合わせていけばよいが、40～50歳では職場の風土に合わせるよりも家庭とのバランスをとるために自己主張能力が必要になると考えられる。ただし、40～50歳の世代がバランスを求められるのは職場と家庭だけでなく、上司と部下や部署の内と外等、多岐にわたる。今後、各世代が置かれている状況の違いを含めた調査が必要である。

総合考察

本研究では、職場における本音の表出不能経験の特徴について検討することを目的として、予備調査及び本調査を実施した。その結果、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。松本(2017)では表出が不能であるという経験を示す因子は1因子であり、また、取って表出を制御している内容の因子も見出されていた。しかし、本研究では表出が不能である経験の内容を示す2因子が得られ、本研究で目指す概念的定義により近い内容の項目が得られたといえる。不服伝達不能経験、過剰負担拒否不能経験共に、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。

結論及び今後の展望

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・白井(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。

ここまでの考察で課題も述べてきたが、他にも課題がある。1点目は、予備調査の質問紙において回答者の理解を促すために“同僚の問題点が気になっても本人に指摘できない”、“腹の立つ上司に怒りを抑えて笑顔で対応する”という例を示したことである。これにより、自由記述の回答が完全な自由ではなくなった可能性がある。ただし、因子分析の結果からすると、不服伝達不能経験は予備調査で例示した内容を部分的に反映しているが、過剰負担拒否不能経験は予備調査で例示した内容とは別に得られた

新たな内容である。そのため、予備調査の回答者は例文に縛られることなく、自身の経験を記述したと考えられる。

2点目は、本音の表出不能経験を職場内のコミュニケーションに限定していたため、“上司または先輩”のような特定の他者のみを指す項目が含まれていたことである。これは職場という場でパターン化される特有のコミュニケーションを想定していたためである。ただ、一方で、他部署との連携や顧客への対応等のように、業種、職種によっては完全に閉じた関係ではない場合もある。したがって、職場におけるコミュニケーションの全体像をとらえるには、仕事において関わる他者一般にも適用できる尺度も必要であるといえる。

3点目は、オンライン調査を用いる場合、調査協力者が応分の注意資源を割かない Satisfice の可能性を無視できないことである (e.g., 三浦・小林, 2015a, b, 2016)。Satisfice の出現率は調査会社によっても異なる (三浦・小林, 2015a)。また、少数ではあるが、特性的に Satisfice の傾向が高い調査協力者も存在する (三浦・小林, 2015b)。これに対する特殊なスクリーニングは調査会社には受け入れられにくい。三浦・小林 (2016) は現実に利用可能な検出法の開発に取り組んでいる。本研究では万全のスクリーニングを施したとはいえない。ただ、本調査における回答に際しての教示文は単純であり、場面想定法のようによく読まない回答できないような内容ではなかった。そのため、調査会社独自の対応でも大きな欠陥はなかったものと考えられる。しかし、それを示す根拠があるわけではないため、今後は精度が高い調査を行うこと及び異なる方法でもデータを収集して一貫した結果が得られるか検討することが必要である。

引用文献

- Abrams, D. 1994 Social self-regulation. *Personality and Social Psychology Bulletin*, **20**, 473-483.
- 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.
- Gross, J. J. 1998 Antecedent- and response-focused emotion regulation: Divergent Consequences for experience,

- expression, and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, **74**, 224-237.
- 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 対人ストレス尺度の開発 静岡大学人文学部人文論集, **56**, 45-71.
- 加藤 司 2000 大学生用対人ストレスコーピング尺度の作成 教育心理学研究, **48**, 225-234.
- 加藤 司 2006 対人ストレス過程における対人ホープと対人ストレスコーピングが果たす役割の検証 健康心理学研究, **19**, 25-36.
- 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, **16** (2), 1-12.
- 松本友一郎・臼井伸之介 2010 医師及び他の看護師との関係における対人ストレスが看護師のバーンアウトに及ぼす影響 応用心理学研究, **36**, 1-12.
- 松本友一郎・臼井伸之介 2012 看護師の葛藤対処行動が日常の認知的失敗傾向に及ぼす間接的影響——媒介要因としてのストレス及びバーンアウトの効果—— 産業・組織心理学研究, **25**, 121-133.
- 三浦麻子・小林哲郎 2015a オンライン調査モニタの Satisfice に関する実験研究 社会心理学研究, **31**, 1-12.
- 三浦麻子・小林哲郎 2015b オンライン調査モニタの Satisfice はいかに実証的知見を毀損するか 社会心理学研究, **31**, 120-127.
- 三浦麻子・小林哲郎 2016 オンライン調査における努力の最小限化 (Satisfice) を検出する技法—大学生サンプルを用いた検討— 社会心理学研究, **32**, 123-132.
- 尾崎由佳 2010 社会的判断と行動の自動性 村田光二 (編) 社会と感情 日本認知心理学会 (監修) 現代の認知心理学 6 北大路書房, pp. 23-48.
- Schein, E. H. 1990 *Career Anchors: Discovering Your Real Values* (Revised ed.). New York: John Wiley & Sons. (シャイン, E. H. 金井壽宏 (訳) (2003). キャリア・アンカー—自分のほんとうの価値を発見しよう— 白桃書房)
- 総務省統計局 2016 平成 27 年労働力調査年報 II 詳細集計 総務省統計局 Retrieved from <http://www.stat.go.jp/data/roudou/report/2015/pdf/summary2.pdf> (2016 年 2 月 23 日)
- 高本真寛・相川 充 2012 行使意図を明確にしたコーピング尺度の開発と妥当性 心理学研究, **83**, 108-116.
- 高本真寛・松井 豊 2012 対人ストレス・コーピング尺度の改訂と妥当性の検討 筑波大学心理学研究, **44**, 39-47.
- Verbeke, W., Volgering, M., & Hessels, M. (1998). Exploring the conceptual expansion within the field of organizational behaviour: Organizational climate and organizational culture. *Journal of Management Studies*, **35**, 303-329.

(受稿: 2016.11.8; 受理: 2017.11.20)