

原 著

## 異なるストレス状況に対する就労者の 対処柔軟性と職務満足感との関連

三野節子\*<sup>1</sup> 金光義弘\*<sup>1</sup>

### 要 約

本研究の目的は、仮想的なストレス状況における事務系就労者のストレス認知と対処柔軟性が、職務満足感とどのように関連しているかを明らかにすることであった。本研究の主な調査法の特徴は、275名の就労者が TAC-24 対処尺度に対して、2 種類の仮想ストレス状況においてそれぞれ 2 度回答する点にあった。すなわち各仮想ストレス状況において、1 回目の回答に続いて、2 回目の回答をそれぞれの対処失敗状況の想定のもとに再度答えるものであった。これらの回答の一致・不一致によって、対処の柔軟性の型が決められた。対象者にはその他に、認知的評価と職務満足感に関する答えが求められた。

分析 1 の結果、仮想ストレス状況の認知的評価が低い場合に職務満足感が高いこと、また 2 回の対処が異なった変動型の場合に、接近—回避対処次元では職務満足感は低いが、行動—認知対処次元では職務満足感が高かった。分析 2 の結果、問題—情動対処次元と行動—認知対処次元においては、仮想ストレスラーの違いにかかわらず対処を変えない場合に職務満足感が高かった。

以上の結果から、従来の対処を変えることがよいという考え方とは異なり、対処柔軟性と職務満足感との関連性はストレス状況と対処の種類や次元に依存することが示唆された。

### はじめに

近年の就労者の精神的健康状態が悪化していることは社会的問題になっている。財団法人社会経済生産性本部メンタルヘルス研究所の「産業人メンタルヘルス白書」<sup>1)</sup>によれば、最近 3 年間の企業における心の病が増加していると回答した割合は 6 割を超え、心の病による 1 ヶ月以上の休業者の存在を 7 割近くの企業が認めている。そうした危機感を持つ企業が就労者のメンタルヘルスに対する取り組みを始めている一方で、多くの企業では採算性や成果主義が優先される傾向にある。そのうえ今なお心の病は当人自身の問題として片づけられる風潮があり、個々の就労者が職務満足感を持って健康な職場生活を送れるための対策が十分なされているとはいえない。

このような就労者の職場のメンタルヘルスに対して接近する方向として、健康心理学的な視点に立った職業性ストレス研究がある<sup>2-4)</sup>。この種の研究は医学的疫学モデルよりは、Lazarus を中心とした心理学的ストレスモデルに基づいて個人のストレス対

処プロセスを解明し、個々の就労者に対する職場カウンセリングなどを通して、産業衛生面への貢献が期待されている。

ストレス状況に置かれた就労者のメンタルヘルスを捉える場合、Lazarus の心理学的ストレスモデルは個人のストレス場面への適応プロセスを構成する諸要因の中で、ストレス状況に対する認知的評価 (cognitive appraisal) とストレス対処 (stress coping) を主要な構成概念として位置づけている<sup>5,6)</sup>。すなわちこのモデルの特徴は、就労者のメンタルヘルスがストレスフルな環境要因によって一義的に規定されるものではなく、個人が感知したストレス源をどのように捉え、またそれに対してどのように対処するかという媒介過程によって左右されると考える点である。

本研究は Lazarus の心理学的ストレスモデルに準拠して認知と対処の媒介変数に着目し、従来のストレス研究では扱われなかったストレス状況の変化や相違の視点から、就労者のストレス対処とメンタルヘルスとの関連性について検討を試みる

\*1 川崎医療福祉大学 医療福祉学部 臨床心理学科  
(連絡先) 三野節子 〒701-0193 岡山県倉敷市松島288 川崎医療福祉大学  
E-Mail: mino@mw.kawasaki-m.ac.jp

ものである。特に本研究では、従来から有効な対処のあり方として議論されてきた対処柔軟性 ( coping flexibility )<sup>7-11)</sup> という概念に注目し、その機能的意味を明らかにすることを目的とした。

そもそも柔軟性という概念は、日常語としても用いられているが、対処柔軟性の操作的定義は必ずしも明確ではない。本来ストレス対処が柔軟かどうかを問題にする場合には、個人を取り巻くストレスフルな環境の変化に対して、臨機応変な対処能力の程度における個人差の存在が前提である。従来の研究を概観すると、対処の柔軟性とはストレス状況に応じて個人の用いる対処方略を変化させること、またはその能力と定義されることが多い<sup>12)</sup>。そして一般的にその程度の高い者ほど適切な対処を行い精神的に健康で、逆に固執の程度の高い者ほど対処が不適切でメンタルヘルスに問題があるとされてきた<sup>13,14)</sup>。またその適切な対処とは、個人がそのストレス状況をコントロール可能と認知した場合には問題焦点型対処が、コントロール不可能と認知した場合には情動焦点型対処が適応的で精神的健康維持には有効であるといわれるように、状況認知との関連性で対処を適切に変化させることが重要であることも指摘されている<sup>15,16)</sup>。この状況と対処との関連における適切性の視点は、対処に対する新たな柔軟性概念の捉え方として重視されている。

しかし対処柔軟性を単純に対処の変化として捉えることには幾つかの問題がある。例えばストレス対処の変化にも、時間的な状況変化に対応する仕方<sup>15)</sup>とともに、質の違うストレス状況に対する対応の仕方<sup>17)</sup>とがあり、単に変化の有無や高低をもって柔軟性を規定することは妥当ではないという指摘がある<sup>18,19)</sup>。また状況適切性 ( goodness of fit ) の観点からは、ストレスの種類や強さによって対処を変えることよりも、むしろ対処の固執をも含めた柔軟性こそメンタルヘルスには有効であるという知見<sup>20)</sup>も得られている。このように対処柔軟性という概念で精神的健康を説明する際には、その構成概念がいかに合理的に定義されているかが重要である。したがって対処柔軟性をストレス状況に応じて対処を変化させうる能力と定義する場合には、ストレス状況の操作に留意しなければならない。そのためには、異なる対処を採用することが自然である場面を設定したうえで、個人が対処を変えないのかどうかという判断を求める条件操作が必要であると考えられる。

そこで本研究では対処柔軟性の定義にあたって、2種類の場面を操作することにした。その1つは、種類の異なるストレスに直面した状況において、

対処方略を使い分けうる場面である。もう1つは、時間的経過に伴うストレス状況の展開において対処を変える必要性が生じた場面である。つまり対処柔軟性は少なくとも2つの要素から構成されるという考え方に基づいて、異なるストレス場面に遭遇した個人が、ストレスの種類に応じて対処方略を使い分けられるかどうかという「差異の要素」と、ストレス場面の時間的变化に応じて対処方略を変えるかどうかの「変動の要素」から成るとみなすのである<sup>21)</sup>。本研究では複数のストレス場面の違いに応じて対処方略を使い分けうる傾向を「対処の差異性 ( coping discrepancy )」、そして以前に採用した対処で良い結果が得られなかった失敗状況において、以前の対処を断念して変更するかどうかという傾向を「対処の変動性 ( coping alteration )」と定義した<sup>21,22)</sup>。前者は対処の状況的文脈における一貫性に対する差異性を意味し、後者は対処の継時的文脈における固執性に対する変動性を意味する概念である。したがって差異性と変動性との組み合わせにおいて、理論的には個人の対処柔軟性を2次的に規定することが可能であり、対処の差異性が高く対処の変動性も高い型から、一方が高く他方が低い混合型、そして一貫性と固執性がともに高い型まで4つのタイプに分類されることになる。ここで本研究の視点と概念を明らかにするために、図1に図示した。

図1において、2種類のストレス場面をストレスAとストレスBと表記し、仮に前者を対人ストレス ( 職場における対人関係の葛藤など )、後者を評価ストレス ( キャリアや給与に関係する査定など ) とした。これらのストレスを取り上げたのは、本研究に先立って行われた就労者のストレスに関する質的研究<sup>23)</sup>によって、重要性において最上位に位置づけられたからである。

個人が2種類のストレスに遭遇したときに、対人ストレス場面での対処Aと評価ストレス場面での対処Bとが同じ対処ならば「対処一貫型」、異なる者は「対処差異型」と分類することができる。さらに2種類のストレス場面に遭遇して、最初の対処 ( 対処Aおよび対処B; Pre-coping ) が失敗に終わった場面を想定し、その後採用される対処 ( 対処A'および対処B'; Post-coping ) が最初の対処と一致するか否かについて分類することができる。もしストレスA ( 対人ストレス場面 ) において、対AとA'が一致すれば「対処固執型」、不一致ならば「対処変動型」と分類することができる。ストレスB ( 評価ストレス場面 ) についても同様である。ただし両ストレスにおいて、ともに「対処固執型」ないしは「対処変動型」という典型と、

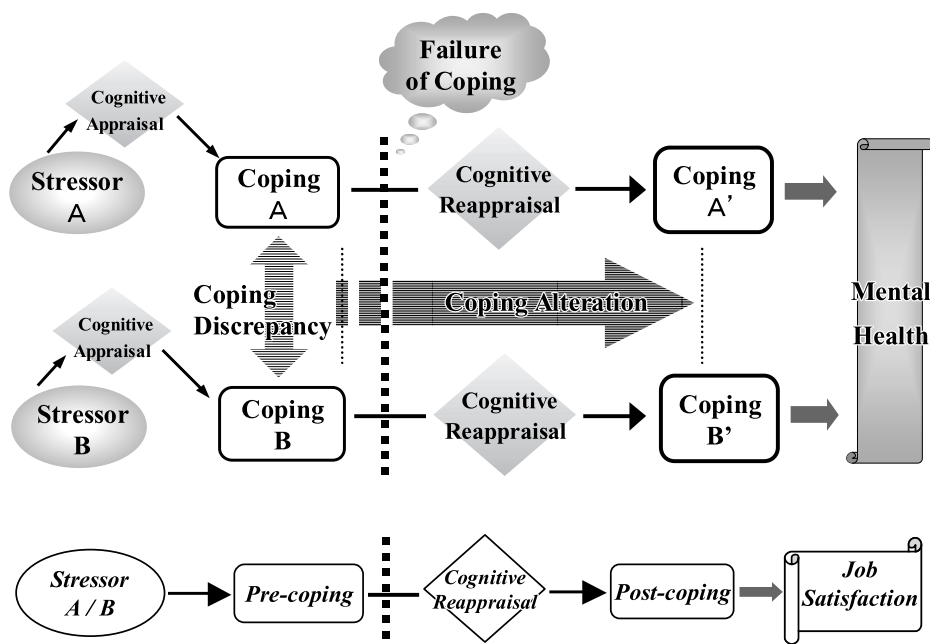


図1 Schema of Cognitive Reappraisal and Coping Flexibility  
( lower column : procedural flow in this study )

両ストレスラーにおいて固執と変動が混じり合う混合型とが生じる可能性があるが、固執するか変動するかの明確な違いを対処差異性との関係において検討する場合は、分析対象としてストレスラーの違いにかかわらず固執または変動の典型の者が適切であると考えられる。

個人の対処方略の型を特定するために用いた尺度は、神村ら<sup>24)</sup>による Tri-axial Coping Scale (TAC-24)であった。このコーピング尺度は、個人のストレス状況に対する関わり方を示す「接近—回避」、関わる対象の違いを示す「問題—情動」、および機能する反応系の違いを示す「行動—認知」の3次元から構成されており、対処次元毎に個人内の優れた対処方略を特定することができる特長を有している。したがって2種類のストレスラー別に、対処の3次元毎に認知的評価と対処変動性との組み合わせによる4群(2×2)と、対処の差異性と変動性との組み合わせによる4群(2×2)とがそれぞれ構成された(結果表の表1, 表2参照)。

また本研究における就労者の対処柔軟性とメンタルヘルスとの関連性を検討するに当たって、快適な職場環境の構築には、精神的疾病発症の前段階およびその兆候である職務満足感を目安にすることが望ましいという指摘<sup>25)</sup>に基づき、全体的職務満足感尺度<sup>26)</sup>4項目に、日本語版 GHQ<sup>27)</sup>の社会的活動に関する5項目、および職務への動機づけ因子<sup>28)</sup>2項目を加えた新たな職務満足感尺度を採用した。

以上の研究背景において、本研究の第1の目的は

就労者の認知的評価と対処変動性との関係が、ストレスラーの種類に特異的かどうかを確かめることであった。個人の認知的評価と対処変動過程が職務満足感におよぼす影響が、職場における2大ストレスラーにおいて明らかにされれば、個々の就労者に対するきめ細かいストレス・マネジメントの処方に役立つであろう。第2の目的は、就労者の対処柔軟性を構成する差異性と変動性という2要素と、職務満足感との関連性を明らかにすることであった。本論の中で第1と第2の目的に対応して2種類の分析を行い、それぞれの総括において対人ストレスラーと評価ストレスラーにおける対処方略の使い分けと、対処失敗場面における対処の固執性または変動性に関する個人特性とにおいて、就労者のメンタルヘルスとの関連性を明らかにする。その結果から、就労者の職場ストレスに対して効果的なストレス・マネジメントの処方を提供することが可能になると考えられる。

## 研究の方法

2つの研究目的に対する分析法に若干の相違があるが、最初に全体的な方法を述べる。

1. 調査対象者と調査方法：一般企業の事務系職員を対象に調査票を配布し、420名の回答を得た(回収率70%)。そのうち、回答に欠落や不備があった145名を除外し、275名(男性186名、女性89名)の有効回答を分析の対象とした。有効回答者の年齢範

囲は18歳から60歳、学歴は高卒と短大卒以上がほぼ同数であった。職位は一般職が42%、主任クラスが25%、管理職が33%であった。調査票は事業所を通じて個人宛に配布したが、回答に対する強制力はなく、調査に対する協力は本人の自由意思に基づき5日以内投函の郵送法によって回収した。

2. 質問票の構成と調査手続き：調査票は属性(年齢、性別、学歴、婚姻、職位)に続いて、ストレス場面別の認知的評価と対処方略、最後に現在の精神的健康状態に関する質問によって構成した。最初に対人ストレス場面、次に評価ストレス場面の順序とし、具体的な質問の順序と項目の配置は以下の通りであった。①ストレス場面の想起(対人ストレスの例を示し、ここ2、3ヶ月以内に実際に体験したストレス場面の記述)。②想起したストレス場面での対処(以下 Pre-coping という)の仕方(TAC-24の24項目)。③対処失敗場面の想定(②で答えた対処では①のストレスが解消できなかったことを仮想する教示)。④対処失敗状況における認知的評価(③の状況をどのように感じるかという仮想教示のもとで、認知的評価尺度<sup>29)</sup>の影響・脅威性に関する下位尺度の5項目)。⑤対処失敗状況における再度の対処(以下 Post-coping という)の仕方(②と同じ項目の配列を替えたもの)。以上2種類のストレス場面別の質問後に、⑥現在の職務満足感(ここ数週間の全体的職務満足感に関する11項目)を尋ねた。全体の流れは図1の下段に示した通りである。

各尺度の内容は次の通りであった。対処尺度(TAC-24)は3次元各8項目で構成される24項目で、その内容は「かかわり方が積極的か回避的か」という方向性(接近—回避次元)、「かかわる対象の焦点が問題そのものか情緒の安定を目指すものか」という対象性(問題—情動次元)、および「かかわりの反応が行動に表れるか認知に表れるか」という反応系(行動—認知次元)から成っており、回答はそれぞれについて採用するか否かについてであった。認知的評価に関しては、認知的評価尺度の下位尺度から影響・脅威性に関する「それは自分にとって辛い・苦痛なことだと思う」など5項目で、4件法(0~3点)の15点満点であった。

就労者のメンタルヘルス指標として職務満足感得点を測った。キャリア評価などの個別的職務満足を含まない全体的職務満足感尺度の「現在の仕事の内容に満足している」など4項目に、日本語版 GHQ の「いつもより忙しく活動的な生活が送れる」など社会的活動に関する5項目、および職務への動機づけ因子の「仕事に打ち込んでいるときに達成感を感じる」など2項目、合計11項目で、全て4件法(0~3

点)の33点満点であった。尺度の内の一貫性を確認するために Cronbach の  $\alpha$  信頼係数を求めたところ、.81(項目別には.78~.80の範囲)であった。

### 分析1の方法と結果および考察

分析1の目的は、個人の認知的評価と対処変動過程が職務満足感とどのように関連するかについて、ストレスターの違いによる作用の比較をすることであった。分析1における変動性の分類に当たっては、対処 A (Pre-coping) と対処 A' (Post-coping) の一致した固執型と、不一致の場合の変動型という変動性の型を決定した。そして認知的評価要因(高/低)との組み合わせに基づいて、職務満足感尺度得点を従属変数とする2要因(2×2)の分散分析を行った。(分散分析のFの自由度が対処次元において若干異なるのは、中央値2分法の解析ソフト上の基準による相違である。)

なお統計ソフトは Statistical Analysis System (SAS) Ver. 8.2 を用いた。その結果を表1に示した。

まず認知と対処の過程がストレスターの違いによって相違する部分と、共通する部分について整理した。その結果、影響性・脅威性の認知的評価要因の主効果が、対人ストレスターにおいては3次元の対処方略のそれぞれにおいて認められた( $F(1,271)=5.85, p<.01, F(1,265)=6.24, p<.01, F(1,265)=5.62, p<.05$ )。対人ストレスターに対する影響性・脅威性を低く評価する者は職務満足感が高く、影響性・脅威性の高い者は職務満足感が低いことがわかった。一方評価ストレスターにおいては、対処の3次元全てにおいて、影響性・脅威性の認知的評価要因の主効果は認められなかった。このストレスターによる著しい相違は、Lazarus のモデルにおける影響性や脅威性に関する1次的認知評価は、対人葛藤などのストレス状況に比較的敏感に作用し、高い認知的評価は低い職務満足感と関連性があることを意味するものであった。

次に対人ストレス場面においては、対処方略の「接近—回避」次元と「行動—認知」次元において、対処の変動性の主効果が認められた( $F(1,271)=5.33, p<.05, F(1,265)=7.39, p<.01$ )。「接近—回避」においては固執型の方が、「行動—認知」においては変動型の方が職務満足感が高いことがわかった。この結果は、以前の失敗にかかわらず対処の向かう方向性は接近的か回避的かのいずれかに固執する方が職務満足感が高いこと、しかし対処方略が行動的か認知的かの反応系次元では、以前の失敗経験とは異なる対処方略に変更する方が職務満足感が高いことを意味するものであった。

表1 Average scores (SDs) of the job-satisfaction scale and the results of ANOVA in each dimension of TAC-24 (comparative study of interpersonal stressor and rating stressor)

[ interpersonal stressor ]				[ rating stressor ]			
Encounter-Avoidance dimension (n= 275)				Encounter-Avoidance dimension (n= 274)			
		B: Coping-alteration				B: Coping-alteration	
		Persistent type	Alterable type			Persistent type	Alterable type
A: Cognitive appraisal	low	18.89 (4.33)	16.70 (4.97)	A: Cognitive appraisal	low	18.27 (4.96)	15.74 (4.42)
	high	16.95 (5.29)	16.26 (5.08)		high	17.16 (5.09)	17.54 (4.74)
F value		A: F(1,271)=5.85** B: (1,271)=5.33*		F value		A×B: F(1,270)=4.13*	
Problem-Emotion dimension (n= 269)				Problem-Emotion dimension (n= 275)			
		B: Coping-alteration				B: Coping-alteration	
		Persistent type	Alterable type			Persistent type	Alterable type
A: Cognitive appraisal	low	18.19 (4.80)	18.35 (3.59)	A: Cognitive appraisal	low	17.73 (4.83)	18.24 (5.39)
	high	17.08 (5.27)	15.55 (5.14)		high	16.77 (5.00)	18.21 (4.66)
F value		A: F(1,265)=6.24**		F value		n.s.	
Behavior-Cognition dimension (n= 269)				Behavior-Cognition dimension (n= 269)			
		B: coping-alteration				B: Coping-alteration	
		Persistent type	Alterable type			Persistent type	Alterable type
A: Cognitive appraisal	low	17.45 (4.70)	19.60 (4.12)	A: Cognitive appraisal	low	17.52 (4.62)	18.65 (5.77)
	high	16.43 (4.74)	17.57 (6.09)		high	17.15 (4.74)	17.34 (5.46)
F value		A: F(1,265)=5.62* B: F(1,265)=7.39**		F value		n.s.	

\*p&lt;.05 \*\*p&lt;.01 \*\*\*p&lt;.001

しかし認知的評価要因と対処変動性要因との交互作用は、対人ストレスにおいては対処の3次元全てにおいて認められなかったが、評価ストレスにおける「接近—回避」次元において、有意な交互作用が認められた ( $F(1,270)=4.13, p<.05$ )。単純主効果の検討を行ったところ、影響性・脅威性を高く評定した場合には対処変動性による差はないが、認知的評価が低い場合にのみ対処固執型が対処変動型より職務満足得点が高かった (図2)。

以上の主な結果を分析1の目的に照らしてみると、まずストレス反応を職務満足感という就労者のポジティブな感情面において捉えることによって、スト

レスラーの種類によって認知と対処の関係性の相違があることが明らかになった。すなわち就労者が対人ストレス場面の対処失敗状況をどの程度深刻に受けとめるかによって職務満足感が左右されるが、評価ストレス場面ではその関係は認められないということであった。次に対人ストレス場面对して対処が固執的か変動的かの違いが、「接近—回避」次元と「行動—認知」次元において職務満足感を左右したのに対して、評価ストレス場面にはその傾向が認められなかったのである。したがって対人ストレスは評価ストレスよりも、就労者の認知的評価と対処変動性過程と精神的健康との関連性を左右する重要な要因であることを再確認する結果となった<sup>23)</sup>。特に対人ストレスがネガティブな精神面よりも職務満足感というポジティブな面に作用することが示唆されたことから、ストレス・マネジメントにおいて重視されるべき要素であるという研究<sup>30)</sup>とも一致していると考えられる。

もう1つの重要な結果は、対人ストレス場面において、3つの対処次元のなかでも「接近—回避」と「行動—認知」における対処変動性の効果が、職務満足感尺度において認められた点であり、対処次元によって固執型と変動型とで職務満足感の相違が認められたことは注目値する。すなわち「接近—回避」次元においては、対処失敗状況の前後ではいずれかの対処方略を変えない固執型の職務満足感が高いのに対して、「行動—認知」次元では逆に状況変化

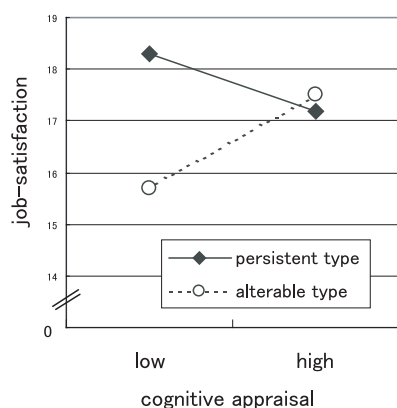


図2 Mean job-satisfaction scores as a function of cognitive appraisal and coping-alteration in the Encounter-Avoidance dimension [ rating stressor ]

に応じて行動か認知かの対処方略を交替させる者の職務満足感が高いのである。加えて、評価ストレスサーにおける「接近—回避」次元でのみ交互作用が認められたことは、個人の対処変動性が一義的に作用するものではないことを示唆していると考えられる。換言すれば、就労者はこうした多面的な要因との適応的で柔軟性のある認知や対処の仕方によって、メンタルヘルスを維持しているといえよう<sup>8,9)</sup>。

#### 分析2の方法と結果および考察

分析2の目的は、就労者の対処柔軟性を構成する差異性と変動性という2要素が、職務満足感とどのように関連するのかを明らかにすることであった。分析2における対象者は分析1と同じ調査対象者420名の中から、対処差異性に関する回答に不備があった145名を除いた275名(男性186名、女性89名)であった。そのうち対処変動性の型が、2種類のストレスサーとともに典型的な「固執型」か「変動型」に分類されない「混合型」の者を除外した。この操作は分散分析の際にTAC-24における対処の3次元毎に行われたため、次元別の分析対象者数は「接近—回避」次元が191名、「問題—情動」次元が196名、そして「行動—認知」次元では163名となった。

対処の差異性の分類については、Pre-copingにおいて対処Aと対処Bが一致した場合を「一貫型」、不一致の場合を「差異型」として差異性のタイプを決定した。対処変動性のタイプの決定については、対処Aと対処A'が一致し、かつ対処Bと対処B'も一致した場合を典型的な「固執型」、両方において不一致の場合を典型的な「変動型」とした。そして

対処の差異性(2水準)と変動性(2水準)との組み合わせに基づいて、職務満足感尺度得点を従属変数とする2要因(2×2)の分散分析を行った。

その結果は一覧表にして表2に示した。

分散分析の結果、対処の次元によって差異性要因と変動性要因の主効果が異なることがわかった。まず「接近—回避」次元についてみると、差異性要因の主効果は有意ではないが、変動性的主効果は有意傾向( $F(1,187)=2.60, p<.10$ )が認められ、下位検定の結果「対処固執型」が「対処変動型」より職務満足感が高かった。「接近—回避」次元において対処差異性要因の効果が認められないのは、異なるストレス状況において対処方略を使い分けるといふ行為が、対処の向かう方向性という次元とは異質であるために職務満足感指標には反映しなかったと考えられる。一方対処変動性について「対処固執型」が「対処変動型」より職務満足感が高い傾向にあったことは、研究1における2種類のストレスサーの場合の結果と一致するもので、変動性の典型を分析対象とした操作の妥当性を支持するものであった。

次に「問題—情動」次元についてみると、差異性と変動性ともに主効果において有意傾向が認められ( $F(1,192)=2.54, p<.10, F(1,192)=3.08, p<.10$ ), 下位検定の結果、前者については「対処一貫型」が「対処差異型」より、後者については「対処変動型」が「対処固執型」よりそれぞれ職務満足感が高い傾向にあることがわかった。種類の異なるストレスサーに対して同一の対処を採る特性を有していることと、もし対処に失敗したら対処方略を変える柔軟性をもつことは職務満足感が高いことと関

表2 Average scores (SDs) of the job-satisfaction scale and the results of ANOVA in each dimension of TAC-24

Encounter-Avoidance dimension (n=191)		B : Coping-Alteration	
		Persistent type	Alterable type
A : Coping-Discrepancy	Consistent type	18.25 (4.96)	15.71 (4.19)
	Discrepant type	17.37 (4.09)	16.75 (3.99)
F value		B : F(1,187)=2.60+	
Problem-Emotion dimension (n=196)		B : Coping-Alteration	
		Persistent type	Alterable type
A : Coping-Discrepancy	Consistent type	17.60 (5.02)	19.00 (5.59)
	Discrepant type	14.29 (3.77)	17.38 (4.29)
F value		A : F(1,192)=2.54+, B : F(1,192)=3.08+	
Behavior-Cognition dimension (n=163)		B : Coping-Alteration	
		Persistent type	Alterable type
A : Coping-Discrepancy	Consistent type	17.20 (4.54)	20.94 (4.39)
	Discrepant type	16.00 (3.81)	18.65 (6.31)
F value		A : F(1,159)=2.46+, B : F(1,159)=7.97**	

+p <.10 \*p <.05 \*\*p <.01

連していることがわかる。

最後に「行動—認知」次元についてみると、差異性要因の主効果は有意傾向であるが ( $F(1,159) = 2.46, p < .10$ )、変動要因の主効果は有意であった ( $F(1,159) = 7.97, p < .01$ )。下位検定の結果、前者については「対処一貫型」が「対処差異型」より職務満足感が高い傾向にあり、後者については「対処変動型」が「対処固執型」より職務満足感は明らかに高かった。この結果は「問題—情動」次元と同じ結果であり、対処差異性においては「対処一貫型」が、対処失敗状況においては以前の対処に固執するよりも、対処を変化させる柔軟性を持つ方が職務満足感の高さ結びつきやすいことを示している。

なお差異性と変動性との交互作用は対処の3次元ともに認められなかった。研究2の主たる目的は、対処柔軟性を操作的に差異性要因と変動性要因との関係から、就労者の職務満足感との関連性を検討することであっただけに、2要因の交互作用が期待された。しかし研究2において交互作用が得られなかった理由として、2要因の組み合わせによって構成された4群の対象者数における不足と不均衡が考えられる。

#### 総合的考察

分析1と分析2を通して本研究が目指したものは、様々な職場ストレスに晒されている就労者の対処方略とメンタルヘルスとの関連性について新たな知見を得るところにあった。研究の特徴は、Lazarusの心理学的ストレスモデルに準拠して、就労者個人の認知と対処の媒介過程に着目しつつ、操作的な定義に基づいた質問調査を実施した点にある。特に本研究では、有効な対処のあり方とされる柔軟性という常識的概念を、操作的に再定義することによって、具体的に有効な対処方略を明らかにすることが重要であった。したがって、対処柔軟性の操作を仮想質問に依ったことによる方法論上の問題はあったが、幾つかの示唆的な知見を得たことは有意義であった。

就労者のメンタルヘルスを考えるうえで、一般的には精神的健康状態を良好に保つためには柔軟な対処

が必要であり、固執的な対処は好ましくないとされている。しかし本研究の結果によると、就労者が異なる職場ストレスに対して一貫した対処方略を採用する者の職務満足感が全体的に高いことが明らかになり、ただ単に状況依存的に対処を変更することは好ましくないことが示唆された。さらに対処に失敗した状況で、以前の対処を断念して別の対処に変動することが高い職務満足感と関連するのは、問題焦点・情動焦点次元の対処と、行動・認知次元の対処の場合であって、接近・回避次元の対処ではむしろ固執的な対処の方が好ましいという結果も得られた。つまり変動的な対処柔軟性が有効かどうかは対処の内容や方向性に依存しており、個人のメンタルヘルスにおいて、常識的な意味での柔軟な対処という処方は無意味であることが示唆されたといえよう。

加えてLazarusのストレスモデルにおいて重視される認知的評価という媒介変数も、本研究において重要な機能を持つことが再確認された。ストレスに対する影響性や脅威性の評価によって、対処方略が決定される一連の媒介過程は個人の特性的な側面を反映するものであり、その特徴を把握することは就労者のストレス対処の処方を提供するうえで極めて有効であるといえる。

研究の方法論的限界の範囲内ではあるが、以上のような個人のストレス対処過程を対象にした調査研究によって、個々の就労者に対するメンタルヘルス対策案を提出することは可能である。今後の課題としなければならないのは、仮想質問法に基づく尺度の生態学的妥当性の検討と改善、対象者の属性と人数の確保、職務満足感尺度を含めたメンタルヘルス指標の充実、そして何よりも個人のストレス状況や対処の変化に対する継時的追跡研究法 (longitudinal design)<sup>8,31,32</sup>の導入であろう。これらの課題は、今後の就労者のメンタルヘルス研究が一般的なストレス対策モデルの構築に留まることなく、個々人の精神的健康を左右する職場ストレスを捉え、1人ひとりの就労者に対するきめ細かいストレス・マネジメント策を提供するために不可欠なものばかりである。

#### 文 献

- 1) 今井保次, 有泉奈々: 産業人メンタルヘルス白書。社会経済生産性本部, 2006。
- 2) 小杉正太郎: コーピングの操作による行動理論的職場カウンセリングの試み。産業ストレス研究, 5, 91-98, 1998。
- 3) 大塚泰正, 小杉正太郎: 職場におけるライフイベント・イベント型ストレスの評価とその臨床心理学的活用。産業ストレス研究, 10, 163-174, 2003。
- 4) 大塚泰正, 小杉正太郎: 調査法による「生産性が低下したメンタルヘルス不全社員」の発見と対応。産業ストレス研究, 11, 233-238, 2004。
- 5) Lazarus RS and Folkman S: ストレスの心理学 —認知的評価と対処の研究—(本明寛, 春木豊, 織田正美, 訳)。実

- 務教育出版,東京,1991.(*Stress, Appraisal, and Coping*. Springer Publishing Co., Inc., New York, 1984.)
- 6) Lazarus RS: ストレスとコーピング—ラザルス理論への招待。(林峻一郎, 編・訳). 星和書店, 東京, 1990.(*Measuring Stress to Predict Health Outcome, Univ. of Waseda, Tokyo, 1990.*)
- 7) Lester N, Smart L and Baum A: Measuring coping flexibility. *Psychology and Health*, **9**, 409-424, 1994.
- 8) Cheng C: Assessing Coping Flexibility in Real—Life and Laboratory Setting —A multimethod Approach—. *Journal of Personality and Social Psychology*, **80**(5), 814-833, 2001.
- 9) Cheng C: Cognitive and motivational processes underlying coping flexibility: A dual-process model. *Journal of Personality and Social Psychology*, **84**, 425-438, 2003.
- 10) 加藤司: コーピングの柔軟性と抑うつ傾向との関係. *心理学研究*, **72**(1), 57-63, 2001.
- 11) 三野節子, 金光義弘: ストレス場面の認知的評価およびコーピング変動性と精神的健康との関連性 —大学生の個人内関連特性に基づく分析を通して—. *川崎医療福祉学会誌*, **14**(1), 167-171, 2004.
- 12) Westman M and Shirom A: Dimensions of coping behavior: A proposed conceptual framework. *Anxiety, Stress, and Coping: An International Journal*, **8**, 87-100, 1995.
- 13) Compas BE, Forsythe CJ and Wagner BM: Consistency and Variability in Causal Attributions and Coping with Stress. *Cognitive Therapy and Research*, **12**(3), 305-320, 1988.
- 14) Cohen F: Measurement of coping. In Kasl, S. V., and Cooper, C. L (Eds.), *Stress and Health: Issues in Research Methodology*. Chichester: Wiley, 1987.
- 15) Folkman S and Lazarus RS: If it changes it must be a process: Study of emotion and coping during three stages of college examination. *Journal of personality and Social Psychology*, **48**, 150-170, 1985.
- 16) Forsythe CJ and Compas BE: Interaction of cognitive appraisals of stressful events and coping: testing the goodness of fit hypothesis. *Cognitive Therapy and Research*, **11**, 473-485, 1987.
- 17) Mattlin JA Wethington E and Kessler RC: Situational determinants of coping and coping effectiveness. *Journal of Health and Social Behavior*, **31**, 103-122, 1990.
- 18) 鈴木伸一, 神村栄: コーピングとその測定に関する最近の研究動向. *ストレス科学*, **16**(1), 51-64, 2001.
- 19) 影山隆之, 小林敏生, 河島美枝子, 金丸由希子: 勤労者のためのコーピング特性簡易尺度(BSCP)の開発 —信頼性・妥当性についての基礎的検討—. *産業衛生学雑誌*, **46**, 103-114, 2004.
- 20) 三野節子, 金光義弘: 状況適合性の視点から見た事務系就労者のコーピング柔軟性 —ストレス状況の変化に対する認知的評価とコーピング変動性との関連—. *健康心理学研究*, **18**(2), 34-44, 2005.
- 21) 三野節子: 就労者のコーピング柔軟性と精神的健康との関連. *川崎医療福祉大学大学院臨床心理学専攻修士論文*(未刊行), 2003.
- 22) 三野節子, 金光義弘: 就労者のストレス・コーピングの可変性と精神的健康および職務満足感との関連. *日本心理学会第67回大会発表論文集*, 996, 2003.
- 23) 三野節子, 金光義弘: 職場ストレスサーにみる性差と職位差に関する比較研究 —民間企業就労者による自由記述の質的分析を通して—. *比較文化研究*, **68**, 79-85, 2005.
- 24) 神村栄一, 海老原由香, 佐藤健二, 戸ヶ崎泰子, 坂野雄二: 対処方略の三次元モデルの検討と新しい尺度(TAC-24)の作成. *筑波教育相談研究*, **33**, 41-47, 1995.
- 25) 浅倉隆司: 働く女性の職業キャリアとストレス. *日本労働研究雑誌*, **394**, 14-28, 1992.
- 26) 田中美由紀: 職務満足感に関する諸要因の検討. *早稲田心理学年報*, **30**(1), 29-36, 1997.
- 27) 中川泰琳, 大坊郁夫(日本語版著者) Goldberg DP(原著): 日本語版 GHQ30. *日本文化科学*, 1985.
- 28) 安達智子: セールズ職者の職務満足感 - 共分散構造分析を用いた因果モデルの検討. *心理学研究*, **69**, 223-228, 1998.
- 29) 岡安孝弘: 大学生のストレスに影響を及ぼす性格特性とストレス状況との相互作用. *健康心理学研究*, **5**, 12-23, 1992.
- 30) 島津美由紀: 職務満足感と心理的ストレス —組織と個人のストレスマネジメント—. 風間書房, 2004.
- 31) Bolger N and Zuckerman A: A framework for studying personality in the stress process. *Journal of Personality and Social Psychology*, **69**(5), 890-902, 1995.
- 32) Schwartz JE, Neale J, Marco C, Shiffman SS and Stone AA: Does trait coping exist? A momentary assessment approach to the evaluation of traits. *Journal of Personality and Social Psychology*, **77**(2), 360-369, 1999.



## Clerical Workers' Coping Flexibility Related to their Job Satisfaction in Different Situations of Occupational Stressors

Setsuko MINO and Yoshihiro KANEMITSU

(Accepted Nov. 1, 2006)

Key words : coping flexibility, clerical workers, different occupational stressor, job satisfaction

### Abstract

The purpose of this study was to investigate the extent to which cognitive appraisal and coping flexibility explain clerical workers' job satisfaction in hypothetical stressful situations caused by different occupational stressors. In this study two hundred seventy-five workers were assessed using the Tri-axial Coping scale (TAC-24) twice in every hypothetical stressful situation. They described themselves in every hypothetical situation in the first rating, while, in the second, they described themselves assuming that they failed in coping with the situation. A discrepancy in coping style between these ratings defined the pattern of coping flexibility of each participant. The workers also described themselves on other two scales, cognitive appraisal and job satisfaction.

Results of analysis 1 showed that job satisfaction was greater for workers who appraised the failure in coping less threatening in the hypothetical interpersonal stressor, and that job satisfaction of workers with alterable coping style was less great in the encounter-avoidance coping dimension, but greater in the behavior-cognition coping dimension. Results of analysis 2 revealed that job satisfaction was greater for workers who did not separate coping for different kinds of stressors in the problem-emotion coping dimension and in the behavior-cognition coping dimensions.

These finding suggests, contrary to the previous notion, that the relationships of worker's coping flexibility and their job satisfaction may depend on stressful situations and coping dimensions.

Correspondence to : Setsuko MINO

Department of Clinical Psychology, Faculty of Health and Welfare  
Kawasaki University of Medical Welfare

Kurashiki, 701-0193, Japan

E-Mail: [mino@mw.kawasaki-m.ac.jp](mailto:mino@mw.kawasaki-m.ac.jp)

(Kawasaki Medical Welfare Journal Vol.16, No.2, 2006 229-237)