OUKA
The University of Osaka
Institutional Knowledge Archive

Title	産業組織の独自性を前提とした心理的問題発生モデル構築の試み
Author(s)	高原, 龍二
Citation	対人社会心理学研究. 2015, 15, p. 85-94
Version Type	VoR
URL	https://doi.org/10.18910/54433
rights	
Note	

The University of Osaka Institutional Knowledge Archive : OUKA

https://ir.library.osaka-u.ac.jp/

The University of Osaka

産業組織の独自性を前提とした心理的問題発生モデル構築の試み

高原龍二(大阪経済大学経営学部／大阪大学大学院人間科学研究科)

産業組織におけるアクション・リサーチのための試論として、心理的問題発生のモデルを提示する。個々の産業組織では、標準化された尺度から成る一般的モデルだけでは捉えられない組織特有の環境や出来事が構成員の意識に影響している可能性がある。そこで、外的環境、組織風土、心理的問題、組織的問題の 4 要素の順序性を持ったプロセスを仮定し、組織風土の構造の不安定性が組織の環境の独自性によって生じており、心理的問題の背景となるという理論モデルを構築した。モデルの妥当性の確認のために、組織調査事例の実証的分析を行い、その結果に基づいて心理的問題だけでなく組織風土も組織的問題に直接関連するよう修正を行った。また、組織の独自性の現れ方を精緻化し、風土の測定尺度の組織特異的構造、外的環境と組織風土、組織風土と心理的問題、組織風土と組織的問題の組織特異的関連から成るものと位置づけた。

キーワード:アクション・リサーチ、組織風土、心理的問題

産業組織における心理的問題

本稿では、産業組織における心理的問題への対策に、意識調査を用いたアクション・リサーチ(Action Research)を応用するための枠組みを検討する。

産業組織において、心理学による解決や支援を期待されている領域は少なくない。職場や仕事への適応がうまくいかずに発生するストレス問題、慢性化したストレスを背景としたうつ病などの精神疾患による休職や離職、不景気を背景とした失職や配置転換などによるキャリア・プランの見直しなど、主に産業心理臨床が対象とするような領域から、職場におけるリーダーシップのあり方、現場従業員の労働意欲の向上や低下、ヒューマン・エラーによる労働災害など、主に産業・組織心理学や経営学が対象としている領域まで、多くの例を挙げることができる。

上記のような問題の解決や改善を目指す方法の一つとして、アクション・リサーチを挙げることができる。例えば、Esso Standard Oil Company で行われたアクション・リサーチ・プログラム(Shepard, 1960)では、職場運営の改善のために、従業員の意識調査結果に基づいたマネジメント研修を行い、マネージャー当人や部下などの認知が変わるかどうかを検討している。Israel, Schurman, & House(1989)と Hugentobler, Israel, & Schurman(1992)は中規模の部品製造業において大学・労働組合・経営の協働による 6 年間のアクション・リサーチ・プロジェクトを報告している。プロジェクトでは、職場のストレス要因を改善し、従業員の Well-being を向上させることを主な目的として、インタビュー、フィールド・ノート、質問紙調査を組み合わせた問題把握と、それに基づいた介入が行われている。同じプロジェクトからは、マネジメントのスタイルが異なる 2 つの工場における、ストレス反応軽減のための介入の効果の違いも検討されている(Heaney, Israel, Schurman, Baker, House, & Hugentobler, 1993)。Halbesleben, Osburn, & Mumford(2006)は消防署において、バーンアウトに介入するためのプログラムを観察、インタビュー、質問紙調査に基づいて開発し、その効果を検証している。日本においても川上・河島・桝元・大久保・広田・渡辺・林・原谷・岩田・今中・荒記・村田(1996)による職場の問題点の討議などに基づいたストレス対策とその効果の検証や、PM リーダーシップ理論を元にした組織開発とその効果の検証の報告(三隅・藤田, 1982)などがある。

これらの職場における意識を扱うアクション・リサーチのほとんどが、アウトカムとなる指標を何らかの手段で測定し、その指標の変化を改善の有無の判断としている。つまり、アウトカムとなる指標の不足や過剰が、改善を要する問題であると位置付けられる。アウトカムとなる指標は、マネジメントやリーダーシップ、身体的・心理的健康、コミュニケーションや生産性など多岐にわたっている。本稿では主にメンタルヘルス指標としてのストレス反応や職務満足といった、職場における従業員の Well-being を支援するための取り組みを扱う。そのために、まずは産業メンタルヘルスや産業・組織心理学における伝統的な理論モデルの概観を通して、産業領域における心理的問題の位置付けを明確にし、伝統的モデルとアクション・リサーチの関連を論じた上で、組織特有の風土を踏まえたアクション・リサーチのための理論モデルを提唱する。

職場の Well-being に関する伝統的モデル

伝統的な理論モデルとして、代表的な職業性ストレスモデルと職務満足モデルを概観し、それらの理論が組織の改善のために測定尺度を構成していることを確認する。

職業性ストレスモデル

仕事や職業生活に関して強い不安、悩み、ストレスを

感じる労働者は 6 割に上ることが示されている(厚生労働省, 2014)。職業性ストレスは現代の産業組織において非常に重大な問題となっているといえる。こうした職業性ストレスを説明するための代表的なモデルとして、Karasek(1979)の Demand-Control モデルおよびそれを拡張した Demand-Control(-Support) モデル(Johnson & Hall, 1988)、NIOSH 職業性ストレスモデル(Hurrell & McLaney, 1988)、努力-報酬不均衡モデル(Siegrist, 1996)を挙げることができる。

Karasek(1979)は職業性ストレスを予測する 2 つの主要な要因として仕事の要求度(job demand)と裁量権(job decision latitude)を提唱し、仕事の要求度の高低と裁量権の高低を組み合わせた 4 群のうち、要求度が高く、裁量権が低い高ストレイン群において、最もストレス反応が高くなると説明している。そして、アメリカとスウェーデンの労働者データから、疲憊や抑うつなどのストレス反応だけでなく、欠勤日数や薬の消費量、さらには職務満足や生活満足が説明できることを示している。本モデルは裁量権を別の表現であるコントロール(job control)に換言して Demand-Control(仕事の要求度-コントロール)モデルと呼ばれている。Johnson & Hall(1988)は、Demand-Control モデルに同僚からのソーシャルサポートを加えたモデルを提唱し、スウェーデンの労働者における心臓血管疾患を説明できることを示した。本モデルは Demand-Control-Support(仕事の要求度-コントロール-サポート)モデルと呼ばれている。

Demand-Control(-Support)モデルに準拠した尺度として、Karasek(1985)が Job Content Questionnaire (JCQ)を開発している。JCQ は日本語にも訳されている(Kawakami, Kobayashi, Araki, Haratani, & Furui, 1995; Kawakami & Fujigaki, 1996)。平成 7-11 年度労働省「作業関連疾患の予防に関する研究班」の研究では、Demand-Control(-Support)モデルに従った集団の職業性ストレス評価ツールとして、仕事のストレス判定図を開発している(労働省, 2000)。同研究では個人の職業性ストレスを評価するための職業性ストレス簡易調査票も開発されており、仕事のストレス判定図を用いた職場の評価にはこの調査票に含まれている項目か JCQ の項目を用いるようになっている。なお、職業性ストレス簡易調査票は、ワーク・エンゲイジメントなどの新しい項目を加えた新職業性ストレス簡易調査票に発展している(厚生労働省, 2012)。

アメリカの国立労働安全衛生研究所(National Institute for Occupational Safety and Health)の作成した職業性ストレスモデルでは、職業性ストレスに関する統合的なモデルが提示されている(Hurrell & McLaney, 1988)。モデルの中核は職業性ストレッサー(job stressors)が急性ストレス反応(acute reactions)の要因となり、それが慢性化することでストレス性疾患(illnesses)に至るという流れになっており、さらに年齢や性別などの個人要因(individual factors)、家庭などの仕事外の要因(nonwork factors)、ソーシャルサポートなどの緩衝要因(buffer factors)の影響も考慮されている。Hurrell & McLaney(1988)は本モデルの適用例として看護師の労働組合員を対象に調査を行い、尺度の信頼性が十分であることを確認した上で、職業性ストレッサーが職務満足や身体愁訴を説明することを示している。

NIOSH 職業性ストレスモデルに準拠した尺度は、Hurrell らによって開発された NIOSH general job stress instrument / Generic Job Stress Questionnaire である(Hurrell & McLaney, 1988; Hurrell , Nelson, & Simmons, 1998)。本尺度は原谷・川上・荒記(1993)によって日本語に訳され、その信頼性と妥当性が確認されている。

Effort-Reward Imbalance(努力-報酬不均衡)モデル(Siegrist, 1996)は、職務における努力と報酬のバランスからストレスを説明する理論モデルである。努力は外発的な仕事の要求度や義務と内発的な活力や没頭などに代表され、報酬は経済的報酬、心理的な報酬、キャリアに関する報酬によって代表されており、費やす努力から得られることが期待されるレベルに報酬が及ばない高努力 / 低報酬状態をストレスフルであるとする。Siegrist(1996)は複数の国の労働者を対象に調査を行い、モデルによって心臓血管疾患の症状やその危険因子が説明できることを示している。その後、モデルを構成する概念は、努力、報酬、オーバーコミットメントに整理され、高い承認欲求のような過剰な仕事へのコミットメントがストレス反応の危険因子であることがより明確化されている(Siegrist, Starke, Chandola, Godin, Marmot, Niedhammer, & Peter, 2004)。

Effort-Reward Imbalance モデルに準拠した尺度は、Siegrist et al.(2004)による ERI Questionnaire である。本尺度は Tsutsumi, Ishitake, Peter, Siegrist, & Matoba(2001)によって日本語に訳され、歯科技工師を対象にした調査によって信頼性と妥当性が確認されている。

職務満足理論

職務満足は、職務態度に関する研究において最初に対象となり(Schleicher, Hansen, & Fox, 2011)、組織研究において最も多く取り扱われている構成概念である(Spector, 1997)。ストレス理論や動機づけ理論においても言及されることは少なくなく、精神的健康や QWL に影響する媒介要因と位置づけられている(田中, 1998)。

島津(2004)によれば、職務満足研究は 1920 年代頃か

ら行われ始め、初期には離職率・欠勤率との関係が、その後業績・生産性との関係が研究の焦点となった。前者については、一貫して負の関連が認められており、後者については一貫した結果が示されていないが、職務満足と離職率や欠勤率が関連することを背景に、職務満足の向上要因の研究が進められることになった(島津, 2004)。職務満足に関する主要な理論モデルとしては、動機づけ-衛生要因理論を挙げることができる。Herzberg, Mausner, & Snyderman(1959)は職務満足と職務不満足の要因が異なることを示し、達成、承認、仕事そのもの、責任、昇進などの動機づけ要因、政策と経営、監督、対人関係、作業条件などの衛生要因に分類している。本理論は会計士と技師を対象とした面接調査を基に提唱された(Herzberg et al., 1959)が、その後多くのサンプルを対象に調査が行われ、対人関係を除いてはほぼ一貫した結果が得られている(Herzberg, 1966)。しかし、職務満足を二次元のものとして捉えることについては議論も多く(島津, 2004)、質問紙調査を用いた職務満足研究には職務満足を連続的な一次元の尺度として扱っているものが多い。そうした研究のレビューやメタアナリシス(Schleicher et al., 2011) からは、職務満足の先行要因として、職務特性(自律性、フィードバック、職務複雑性、多様性、タスク・アイデンティティ、有意味性)、風土および制約・サポートの知覚(組織、上司、同僚)、役割知覚(役割葛藤、役割不明瞭)、公正さの知覚(分配的、手続き的、相互作用的)、個人要因(感情状態、パーソナリティ、統制の位置、自尊感情、自己効力感、遺伝、個人と組織の適合) を、相関する特性として、キャリア・コミットメント、職務とキャリアへの関与、労働倫理、職業や組織へのコミットメント、生活満足、個別の職務満足(同僚、キャリア、給与、監督者など) を、アウトカムとして、動機づけ、パフォーマンス、組織市民行動、身体・精神的健康、離脱意識や行動(欠勤、離職など) が挙がっている。

職務満足の測定では、給与、人間関係などの個別的職務満足を扱う尺度と、仕事全般に関する全体的職務満足を扱う尺度が並行して利用されている(Schleicher et al., 2011)。島津(2004)によれば、個別的職務満足を測定する尺度としては、Job Descriptive Index(JDI) (Smith, Kendall, & Hulin, 1969) や 、Minnesota Satisfaction Questionnaire(MSQ) (Weiss, Dawis, Lofquist, & England, 1966)が用いられており、全体的職務満足を測定する尺度としてはJDIの改定版であるJob in General scale(JIG)(Ironson, Smith, Brannick, Gibson, & Paul, 1989)が代表的である。なお、JDIとJIGは2009 年に改訂されたものが現在用いられている(Brodke, Sliter, Balzer, Gillespie, Gillespie, Gopalkrishnan, Lake, Oyer, Withrow, & Yankelevich, 2009)。また、1 項目で全体的職務満足を測定している例もある(e.g., Glenn & Weaver, 1985)。日本における職務満足尺度としては、職場環境、職務内容、給与に関する安達(1998)の尺度があるが、それ以外にも職務態度の一部として 1 項目で測定されたり、独自に設計された数項目の尺度で測定されたりしている(e.g. 島津, 2004)。

アクション・リサーチ

アクション・リサーチは、Lewin(1946)によって提唱された社会的実践を含む研究法である。Lewinは、ユダヤ人や黒人への差別などの社会的な問題の解決に社会科学の方法が適応できると考え、計画、行動、事実発見の循環過程からなる螺旋的プロセスをアクション・リサーチとして位置付けた。Argyris(1983)によると、Lewin のアクション・リサーチは(1)問題主導型、(2)クライアント中心、(3)現状維持への挑戦、(4)経験的に反証可能な仮説の産出、(5)理論への仮説の体系的な関連付け、(6)理論の日常生活への有用性、の特徴を持つ。

現在、アクション・リサーチは教育学、社会サービス、農村振興、組織、共同体開発、政治実践、ソーシャルワーク、公衆衛生、看護、環境など多くの領域に適用されており、その呼び名も、action research, participatory action research, participatory research, practitioner research, action science, collaborative action research, cooperative inquiryなど、研究の目的や位置付けによって多様である(Herr & Anderson, 2005; Israel, Schurman, & Hugentobler, 1992)。適用領域や名称だけでなく、アクション・リサーチは期間や対象者、扱う問題やその問題を取り扱うための理論モデル、問題把握や介入の手法などの面で、それぞれの研究の独自性が強い。しかし一方で、多くの研究者が同意する共通点もあり、Herr & Anderson(2005)はそれを以下のようにまとめている。(1)組織や共同体に関して、内部者によって、あるいは内部者と共に行われる研究であり、内部者についての研究ではない。(2)反省的プロセスであるが、意図的で系統的に実施され、証拠の提示が求められるという点で、孤立偶発的な反省とは異なる(何が証拠を構成するかについては未だ論争が続いている)。(3)組織や共同体のメンバーが特定の問題状況に対処するためにとった/とっている/とろうとしているアクションやそのサイクルを志向する。(4)変化は状況の中か研究者ら自身の中で、あるいはその両方で生じる。中村(2008)はアクション・リサーチに関する従来の定義を概観した上で、「社会のあるシステムにおいて現実に起こっていることに対して、目標とする状態の実現に向けての変革を志向した活動が行われるとともに、それらの活動、現状の把握や活動の影響の調査、行動科学の知見の応用や生成、を相互

に関連させていく実践過程を通しての研究である」とまとめ、その過程において民主的な価値観をベースとした協働的実践が行われることを指摘している。これらの定義に含まれる理念から、必然的にアクション・リサーチは 2 つの目的を持つ。問題状況の解決と、社会科学への貢献である(Clark, 1980; Rapoport, 1970)。

アクション・リサーチは Lewin(1946)が提示した時点から、螺旋的なサイクルを辿るものとして位置付けられているが、Lewin の提示した計画、行動、事実発見のサイクル自体については、その後他の研究者によって様々な形態が提示されている。Susman & Evered(1978)は、アクション・リサーチをクライアント・システムの基盤の開発を背景とした、診断(diagnosing)、活動計画(action planning)、活動実施(action taking)、評価(evaluating)、知見の明確化(specifying learning)の 5 要素からなるサイクルとして提示している。Coghlan & Brannick(2010)は、アクション・リサーチのサイクルを文脈と目的(context and purpose)を背景とした、構築(constructing)、活動計画(planning action)、活動実施(taking action)、活動評価(evaluating action)のサイクルを提示している。構築は元々 Susman & Evered(1978)と同様に診断と表現されていたが、データ収集のプロセスが現実を社会的に構築するという社会構築主義的な観点(Bushe & Marshak, 2008)の導入により、表現が改められている。中村(2008)は、Susman & Evered(1978)を引用している渡辺(2000)や Coghlan & Brannick(2010)の見解をまとめて、文脈と目的を背景とし、現状の把握、分析、アクションの計画、実行、評価、科学的知見の同定から構成される 1 サイクルのモデルと、そのサイクルが螺旋状に連結する反復的モデルを提示している。

アクション・リサーチの一般化問題

アクション・リサーチにおける種々のモデルにおいて、診断/構築や評価と位置付けられる段階には、多くの場合測定が伴う。アクション・リサーチの一種といえるサーベイ・フィードバック(e.g., French & Bell, 1999)はこの測定段階に重点をおいた典型的方法であり、多くのアクション・リサーチが、質問紙調査を主に用いた定量的な診断を行っている。これは、アクション・リサーチが社会科学における研究の一領域であり、科学的手法を用いることが志向されることが少なくないためであるが、産業組織においては、一般化可能な知見を導くことを目的とした統制された実験的研究を行うことにはかなりの困難が伴う。これは、介入が適用されない統制群を設定する研究モデルが問題解決という観点からは望ましくないと判断されやすいため、当該産業組織自体に受け容れられにくいことなどが関連している。こうした、問題解決と専門性との間の潜在的な対立構造を、Rapoport(1970)は目的のジレンマとして、Argyris & Schön(1989)は厳密さ(rigor)と妥当性(relevance)のジレンマとして指摘している。このジレンマは容易に解決し難いものであるため、結果としてアクション・リサーチには組織の問題解決をより重視する態度と科学的な厳密性をより重視する態度を対極とした種々のアプローチがみられている。Susman & Evered(1978)は、アクション・リサーチの価値は実証科学の基準から位置付けることが困難であると指摘し、実践の概念や社会構成主義などの哲学的基盤に依った、組織メンバーとの協働による知識生成のためのプロセスとしての価値づけを主張している。Elden & Chisholm(1993)は 5 つの特徴に渡って、通常科学、古典的アクション・リサーチ、新しいアクション・リサーチの違いを論じているが、価値中立的で単一の因果規範のみを扱い、研究のプロセスに参加者が立ち入る余地のない通常科学は、アクション・リサーチとは異なるものと位置付けられている。このように通常科学とアクション・リサーチの間に距離を置く考え方は、アクション・リサーチの中でもクライアントとの関係性を重視する参加型アクション・リサーチ(Participatory Action Research)に特に顕著である(e.g. Swantz, 2008)。一方で、Coch & French(1948)のように、実験群と統制群を設定して生産性のような量的指標を比較する伝統的な通常科学的アプローチをとっているアクション・リサーチもみられる。Argyris(1983)の提唱するアクション・サイエンス(Action Science)のように、通常科学からの解放を主張しつつも、反証可能な仮説を立てて、一般化できる知見を理論に組み込んでいくことを重視するアプローチもある。また、Aguinis(1993)は従来の文献においてアクション・リサーチが科学的手法に劣るとされてきたことに対して、質的方法と量的方法の併用研究の出現や、構造方程式モデリングのように組織の複雑な事象を捉える手法の出現などを理由としてアクション・リサーチは科学的方法と類似していると結論付けている。

以上の議論の軸は、研究者の持つ組織観にも大きく関わっていると考えられる。すなわち、前者のアプローチは個別の組織の問題や解決プロセスを独自のものと捉える傾向を持ち、後者のアプローチは組織一般についての原理への志向性を持っているといえよう。Lewin(1946)が社会研究は集団生活の一般法則の研究と特殊状況についての診断とを取り扱うと述べているように、社会や組織の研究においては一般性と独自性が分離されて認識される傾向がある。実際に、組織に対して一般的なモデルや原理をいつでも適用することができるかどうかについては、いくつかの研究から疑問を差し挟むことができる。島津・布施・種市・大橋・小杉(1997)は、ストレッサー尺度

およびストレス反応尺度の作成研究において、ある組織構成員から得られたデータを元に構成した尺度を別の組織に適用して交差妥当性を確認し、ストレス反応尺度はどちらの組織に置いても構成に一致がみられた一方で、ストレッサー尺度の構成が組織によって異なったことを示している。組織におけるストレッサーの独自性については、Halbesleben et al.(2006)も指摘している。また、Turner & Lawrence(1965)は、郊外の労働者は複雑な仕事によって職務満足が高まるのに対し、都会の労働者は低下することを指摘している。このように心理尺度内の項目の相関行列、あるいは尺度間の相関が組織によって異なることは、組織における構成員の欲求と満足の階層構造を実証しようとした ERG 理論の研究においてもみられており(Alderfer, 1972; Wanous & Zwany, 1977)、組織風土によるものと解釈されているが、この視点は、一般的モデルだけでは捉えられない組織特有の環境や出来事が、構成員の意識に影響している可能性を示唆する。

組織における上記のような独自性は、リーダーシップにおける状況対応アプローチの各理論のように、それ自体がモデルとして一般化されうる可能性を持っていると考えられるが、そのためには組織においてどのような側面が独自性を持ち、どのような側面が一般性を持つのかを、研究事例の蓄積によって明らかにしていくことが必要となる。つまり、本稿で概観したような一般的なモデルに加えて、各組織や職場に特有の風土を測定し、組織の心理的問題の改善に活用するモデルを構築し、それを精緻化していくことは、アクション・リサーチにおける独自性と一般性のジレンマの解消に貢献するものであると考えられる。

組織における風土

組織における独自性をもたらすものとして、本稿では組織風土(organizational climate)の概念を採り上げる。組織風土とは、個人レベルでの組織環境の知覚である心理的風土(psychological climate)を、組織単位で集計した構成概念である(e.g., James & Jones, 1974; Parker, Baltes, Young, Huff, Altmann, Lacost, & Roberts, 2003)。

組織における心理的な風土の研究は 1930 年代に Lewin によって始められた(Litwin & Stringer, 1968)。Lewin(1950)は心理的な雰囲気(親密さ、緊張など)が経験的な現実であり、科学的に記述可能であると述べている。Litwin & Stringer(1968)は Lewin の考えを基本とし、知覚された組織環境として風土を位置付け、それによってモティベーションが喚起あるいは減殺されるとしている。そして、その次元を、「構造」、「責任」、「報酬」、「危険負担」、「暖かい雰囲気」、「支持性」、「標準」、「対立」、「一体感」という 9 つに分類している。しかし、これらの次元のいくつかは強く相関しており、次元の独立性について問題があることも指摘している。その後、組織における心理的風土の次元に関する研究は数多く行われているが、その結果はほとんど一致がみられておらず、Koys & DeCotiis(1991)は文献レビューから 80 を超える次元が見出されたと述べている。なお、Koys & DeCotiis(1991)はこれらの次元を「自律」、「団結」、「信頼」、「圧力」、「支持」、「評価」、「公平」、「革新」という 8 つにまとめているが、それは独自性の強い次元を削除した結果であり、網羅的なものとはいえない。風土は集合的(molar)で合成的な性質を持っており、どの組織にも共通する普遍的な次元というものは見出せないということも指摘されている(e.g., Parker et al., 2003)。このことは、先述の通り組織における心理特性の構造そのものが異なるなどの事情によるものであることが仮定できよう。一方で、風土を取り巻く要因や結果については、理論モデルや統計的な実証の結果がある程度の一貫性を示している。Burke & Litwin(1992)の組織におけるパフォーマンスと変化のモデルでは、客観的・外的な組織環境がモデルの始点に位置付けられて風土の要因となり、風土がアウトカムとしての動機づけに影響し、最終的な指標として個人や組織レベルでのパフォーマンスが終点に位置付けられている。Burke & Litwin(1992)のモデルは組織診断における包括的なモデルと位置付けられており(Di Pofi, 2002)、モデル全体の統計的な妥当性を検証されてはいないものの、個別の要素の関係には先行研究からの裏付けが示されている。また、Parker et al.(2003)は、心理的風土に関する実証的研究を収集し、アウトカムとの相関行列をメタアナリシスによって求め、構造方程式モデルを検証している。Parker et al.(2003)のモデルでは、心理的風土に共通した次元がないことを認めつつも、内容妥当性や検証的因子分析による裏付けなどの観点から職務特性、役割特性、リーダーシップ特性、ワークグループと社会環境特性、組織属性とサブシステム属性の 5 つの特性の共通因子を組織環境の知覚における共通の判断プロセスとして組み込み、アウトカムとして勤務態度や動機づけ、最終的な指標としてパフォーマンスを位置付けている。

組織風土と心理的問題のモデル

組織風土やその基盤となる心理的風土は、その組織の特異な外的環境を反映し、そのアウトカムとしての動機付けなど影響するという先行研究を踏まえて、本稿の目的とする心理的問題に関するモデルを構築することを試みた(Figure 1)。外的環境は、組織における各成員が置かれる客観的な条件であり、業種や職種などによって異なる職務特性、上司のリーダーシップや物理的環境がそれに相当する。本要素は概念的に客観的な事実として測

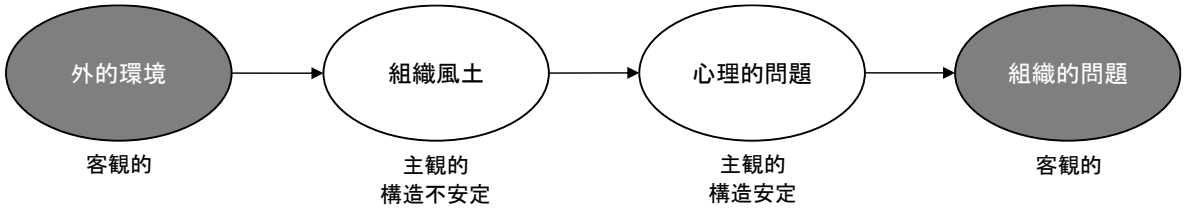

Figure 1 組織の心理的問題に関する基本モデル

定できるものであり、主観的判断は介在しない。組織風土は組織環境の知覚の組織レベルでの構成概念という伝統的な定義に従い、職務特性やリーダーシップ、職場集団などに関する労働者の主観的な評価が位置づけられるものとする。心理的問題は個人レベルでの主観的なアウトカムを指し、動機づけの低下やストレス反応の増大などが位置付けられることになる。最後に位置する組織的問題は、組織全体の生産性の低下や休職率の上昇など、組織としての介入が求められる単位での問題を指す。主観的な評価や反応に相当する組織風土と心理的問題は、前者が集合的で合成的なものであるという指摘の通り、構造の一定しないものであるのに対し、後者に相当する職務満足やストレス反応についてはそうした指摘がみられないことから比較的安定した構造を持つものと考えられる。

組織風土の構造の不安定性は、複数の組織に共通する次元が見出せないという従来の議論に従えば、風土を測定する尺度の因子構造が組織によって異なる、つまり、組織風土を測定する項目間での相関関係が組織特有であることを意味することになる。このことは因子分析においては組織間での因子負荷量や因子間相関の違いとして現れてくることになり、尺度得点を用いる場合は組織間での得点同士の相関の違いとして現れてくることになると考えられる。本稿ではそれに加えて、組織風土の測定尺度が、心理的問題尺度やその他の変数と特有の関連を示す場合も広い意味で不安定な組織風土の現れであると考える。これは、ERG 理論において、各欲求尺度と満足尺度の相関関係が異なることが組織風土によるものと解釈されている(Alderfer, 1972; Wanous & Zwany, 1977)ことや、組織風土の因子構造や因子間相関が組織特有である場合は、それが心理的問題に与える影響も特有であると推測できるためである。

職業性ストレスにおける心理的問題のプロセスを例に挙げるならば、長時間労働などの客観的な労働状況(外的環境)の知覚として、主観的な仕事からの要求が高まり(組織風土)、その結果としてストレス反応が増大し(心理的問題)、組織レベルの問題としての業績低下などに至る(組織的問題)ということになる。この例で採り上げたように、本モデルは先述の伝統的な職業性ストレスモデルとも矛盾するものではなく、その中で環境からのストレッサーの認知的評定やコーピングのプロセスが一貫した構造を持っていないことは先述の通り島津他(1997)が指摘していることである。

本稿では、上記モデルの妥当性について、主に教員の組織調査事例の実証的分析(高原, 2014; 高原, 印刷中)に基づいて検討する。現実の組織での意識調査を元にした介入は、統制群を置いてその効果を検証したり、他の組織で同じ介入を行うことで再現性を確認したりすることが困難であるため(Susman & Evered, 1978)、類似した別の状況に役立つ転移性のある知識生成のための事例研究として扱われることがある(Herr & Anderson, 2005)。分析手法の向上によってアクション・リサーチが科学的手法と類似しているという Aguinis(1993)の観点から、こうした個別の事例の扱いにおいても、可能な限り実証的な分析手法を用いることによって、転移性あるいは一般化の程度は高めることができるものと考える。

事例概要

教員と労働者の職務満足に関する検討(高原, 2014)では、教員と労働者の職務満足の検証的因子分析と、階層的重回帰分析による年齢・職務満足関係の比較を行った。前者の分析からは、人間関係満足、給与満足、労働時間満足の個別的職務満足と総合的職務満足の 4 つの職務満足が教員と労働者で共通して見出されることが示された。また、各職務満足の潜在変数と顕在変数との関係の強さは、教員と労働者間で大きな違いがみられない一方で、潜在変数間の関係の強さには多くの違いがみられた [1)]。後者の分析からは、教員では職務満足が年齢と共に低下する線形関係が主に確認されたのに対し、労働者では低下傾向が上昇傾向に転ずるU字型関係が主に確認された。

教員の精神疾患休職率の規定要因に関する検討(高原, 印刷中)では、外的環境としての都道府県別教育環境や施策が、組織風土としてのストレスフルな環境の知覚に影響を与え、組織風土が心理的問題としてのストレス反応に影響を与え、それが組織的問題としての都道府県別精神疾患休職率を規定するという仮説を立て、小学校教員と中学校教員別に政府統計と意識調査のデータ

を用いたマルチレベル構造方程式モデリングによって検証した。小学校教員モデル、中学校教員モデルの両方において、個人レベルでは伝統的なストレスモデルが成立し、ストレスフルな環境認知がストレス反応の要因となることが示された。小学校モデルの集団レベルでは、外的環境から組織風土へのパス、組織風土から心理的問題へのパス、心理的問題から組織的問題へのパスが確認されただけでなく、組織風土から組織的問題へのパスも確認された。中学校モデルの集団レベルでは、外的環境から組織風土へのパスが確認されたが、心理的問題としてのストレス反応は集団ごとの一致性が低いためモデルには残らず、組織風土から心理的問題へと直接的なパスが確認された。

心理的問題に関するモデルの修正

教員と専門職労働者の職務満足に関する分析から示された 4 次元の職務満足のうち、全体的な満足を表す総合的職務満足(の不足)は本稿のモデルにおける心理的問題に相当し、それらの前提となると考えられる個別的職務満足である人間関係満足、給与満足、労働時間満足は組織における心理的風土を表すと考えられる。個別的職務満足間の関係や全体的職務満足との関係が教員と労働者で異なっていたことは、職種差を背景として、心理的風土の組織レベルのまとまりとしての組織風土の構造の違いが、心理的問題にも影響を与えていると解釈することができる。また、職務満足の年齢による変化について職種による違いが示されたことも、外的な環境を背景とした組織風土の違いと、心理的問題への影響と解釈することができる。教員の精神疾患休職に関する分析からは、教員特有の環境や行政施策からの組織風土への影響、組織風土から心理的問題への影響、心理的問題から精神疾患休職率への影響を含めたモデルも確認された。

以上の結果は、組織における外的環境の独自性が組織特有の風土に影響しており、それが心理的問題の背景となるという枠組みに合致しており、本稿のモデルを基本的には支持したと考えられる。

しかし、組織風土と心理的問題の構造や関連については、仮定した枠組みに完全には合致しない点も確認された。職務満足の分析においては、心理的風土の尺度内の構造が心理的問題の尺度と同様に概ね一致していたことが示された。風土間の関係には職種差が示されたことから、この結果はモデルに矛盾しているとはいえないものの、組織における風土と心理的問題の間に明確な区別をつけることが困難である可能性を示唆している。

精神疾患休職率に関する分析では、心理的問題として位置付けたストレス反応から組織的問題といえる精神疾患休職率への影響が、小学校のモデルにおいて確認され、中学校のモデルにおいては確認されなかった。また、小学校、中学校の両モデルにおいて、組織風土から組織的問題への直接の影響が確認された。このことは、組織風土を背景とした心理的問題の成立と、心理的問題の結果としての組織的問題という基本的な仮定に反しており、職務満足の分析からの示唆と同様に、組織風土と心理的問題の機能の明確な区別が困難であることを示しているものと考えられる。すなわち、組織における風土と心理的問題が広く心理社会的要因に属するものとして組織的問題の前提となる可能性を考慮する必要があると思わる。

以上の考察を踏まえ、分析結果との矛盾が生じないように修正、精緻化を試みたモデルを提示する(Figure 2)。主観的な尺度によって測定される組織風土と心理的問題は、広く心理社会的な要素として組織的問題へと関連しているが、職場環境の知覚を反映する組織風土は心理的問題の背景ともなっている。組織の外的環境が環境の

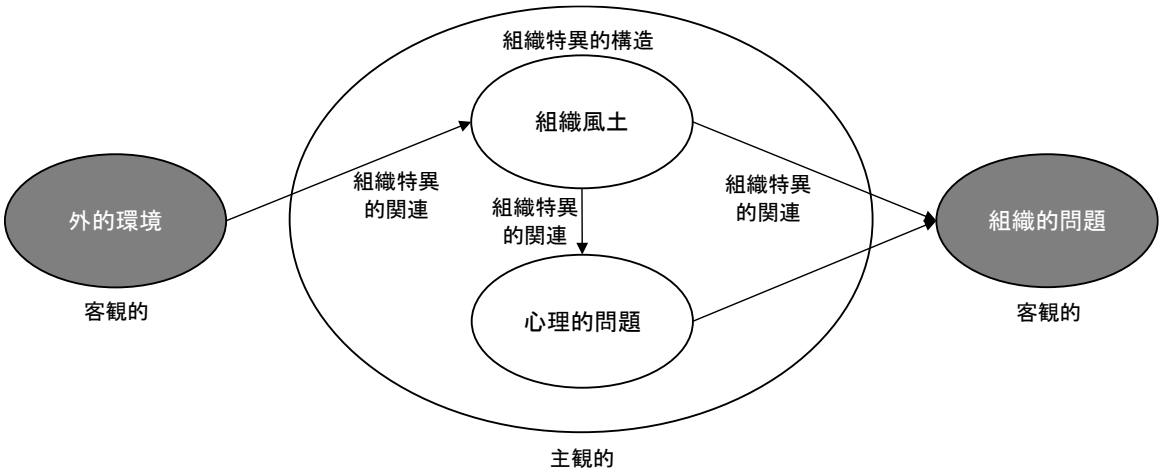

Figure 2 組織の心理的問題に関する修正モデル

知覚を経由せずに心理的問題に直接関連することは考え難いため、外的環境は組織風土のみに影響を与えるものと位置づけられる。組織の独自性は外的環境を背景として組織風土尺度における組織特異的な構造として現れてくるものと位置づけられ、この独自性は心理的問題や組織的問題との関連にも現れるものと考えられる。

本モデルは当初のモデルと比較して組織風土と心理的問題の境界を曖昧にし、組織の独自性の現れ方が広く仮定されたものであるが、実在の産業組織の問題を捉える枠組みとしては応用性があると考えられ、心理尺度内や尺度間の相関関係が一定であるという前提でアクション・リサーチにおける診断や評価を行うことが組織の実態を見誤るリスクを孕んでいることを示している。

引用文献

安達智子(1998). セールス職者の職務満足感―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.

Aguinis, H. (1993). Action research and scientific method: Presumed discrepancies and actual similarities. *The Journal of Applied Behavioral Science*, **29**, 416-431.

Alderfer, C. D. (1972). *Existence, relatedness and growth: Human needs in organizational settings*. New York: Free Press.

Argyris, C. (1983). Action science and intervention. *The Journal of Applied Behavioral Science*, **19**, 115-140.

Argyris, C., & Schön, D. A. (1989). Participatory action research and action science compared: A commentary. *American Behavioral Scientist*, **32**, 612-623.

Brodke, M. R. H., Sliter, M. T., Balzer, W. K., Gillespie, J. Z., Gillespie, M. A., Gopalkrishnan, P., Lake, C. J., Oyer, B., Withrow, S., & Yankelevich, M. (2009). *The Job Descriptive Index and Job in General 2009 revision quick reference guide*. Bowling Green, OH: Job Descriptive Index Office, Department of Psychology, Bowling Green State University.

Burke, W. W., & Litwin, G. H. (1992). A causal model of organization performance and change. *Journal of Management*, **18**, 523-545.

Bushe, G., & Marshak, B. (2008). The postmodern turn in OD. *OD Practitioner*, **40**, 9-11.

Clark, A. W. (1980). Action research: Theory, practice, and values. *Journal of Occupational Behavior*, **1**, 151-157.

Coch, L., & French, J. R. P., Jr. (1948). Overcoming resisitance to change. *Human Relations*, **1**, 512-532.

Coghlan, D., & Brannick, T. (2010). *Doing action research in your own organization. 3rd ed.* London: Sage Publications.

Di Pofi, J. A. (2002). Organizational diagnostics: Integrating qualitative and quantitative methodology. *Journal of Organizational Change Management*, **15**, 156-168.

Elden, M., & Chisholm, R. F. (1993). Emerging varieties of action research: Introduction to the special issue. *Human Relations*, **46**, 121-142.

French, W. L., & Bell, C. H., Jr. (1999). *Organization development: Behavioral science interventions for organization improvement. sixth ed.* upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall.

Glenn, N. D., & Weaver, C. N. (1985). Age, cohort, and reported job satisfaction in the united states. In Z. S. Blau (Ed.), *Current perspectives on aging and the life-cycle*. Greenwich, CT: JAI Press. pp. 89-109.

Halbesleben, J. R. B., Osburn, H. K., & Mumford, M. D. (2006). Action research as a burnout intervention: Reducing burnout in the federal fire service. *The Journal of Applied Behavioral Science*, **42**, 244-266.

原谷隆史・川上憲人・荒記俊一 (1993). 日本語版 NIOSH 職業性ストレス調査票の信頼性および妥当性 産業医学, **35**(臨時増刊), S214.

Heaney, C. A., Israel, B. A., Schurman, S. J., Baker, E. A., House, J. S., & Hugentobler, M. K. (1993). Industrial relations, worksite stress reduction, and employee well-being: A participatory action research investigation. *Journal of Organizational Behavior*, **14**, 495-510.

Herr, K., & Anderson, G. L. (2005). *The action research dissertation: A guide for students and faculty*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. New York: World Press. (北野利信(訳) (1968). 仕事と人間性 東洋経済新報社)

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.

Hugentobler, M. K., Israel, B. A., & Schurman, S. J. (1992). An action research approach to workplace health integrating methods. *Health Education Quarterly*, **19**, 55-76.

Hurrell, J. J., Jr., & McLaney, M. A. (1988). Exposure to job stress: A new psychometric instrument. *Scandinavian Journal of Work and Environmental Health*, **14** (Suppl 1), 27-28.

Hurrell, J. J., Jr., Nelson, D. L., & Simmons, B. L. (1998). Measuring job stressors and strains: Where we have been, where we are, where we need to go. *Journal of Occupational Health Psychology*, **3**, 368-389.

Ironson, G. H., Smith, P. C., Brannick, M. T., Gibson, W. M., & Paul, K. B. (1989). Construction of a job in general scale: A comparison of global, composite, and specific measures. *Journal of Applied Psychology*, **74**, 193-200.

Israel, B. A., Schurman, S. J., & House, J. S. (1989). Action research on occupational stress: Involving workers as researchers. *International Journal of Health Services*, **19**, 135-155.

Israel, B. A., Schurman, S. J., & Hugentobler, M. K. (1992). Conducting action research: Relationship between organization members and researchers. *Journal of Applied Behavioral Science*, **28**, 74-101.

James, L. R., & Jones, A. P. (1974). Organizational climate: A review of theory and research. *Psychological Bulletin*, **18**, 1096-1112.

Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the

Swedish working population. *American Journal of Public Health*, **78**, 1336-1342.
Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, **24**, 285-308.
Karasek, R. A. (1985). *Job Content Questionnaire and user's guide*, *version 1.1*. Los Angeles: Department of Industrial and Systems Engineering, University of Southern California.
川上憲人・河島美枝子・桝元 武・大久保浩司・広田昌利・渡辺直登・林 剛司・原谷隆史・岩田 昇・今中雄一・荒記俊一・村田勝敬 (1996). 職場におけるストレス対策―介入研究における効果評価― 産業医学ジャーナル, 19, 49-53.
Kawakami, N., & Fujigaki, Y. (1996). Reliability and validity of the japanese version of job content questionnaire: Replication and extension in computer company employees. *Industrial Health*, **34**, 295-306.
Kawakami, N., Kobayashi, F., Araki, S., Haratani, T., & Furui, H. (1995). Assessment of job stress dimensions based on the job demands-control model of employees of telecommunication and electric power companies in japan: Reliability and validity of the Japanese version of Job Content Questionnaire. *International Journal of Behavioral Medicine*, **2**, 358-375.
厚生労働省 (2012). 労働者のメンタルヘルス不調の第一次予防の浸透手法に関する調査研究―平成 21-23 年度総合研究報告書― 厚生労働省.
厚生労働省 (2014). 平成 24 年労働者健康状況調査 厚生労働省 <http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/GL08020103.do?_toGL08020103_&tclassID=000001052479&cycleCode=0&requestSender=estat> (January 1, 2015).
Koys, D. J., & DeCotiis, T. A. (1991). Inductive measures of psychological climate. *Human Relations*, **44**, 265-285.
Lewin, K. (1946). Action research and minority problems. *Journal of Social Issues*, **2**, 34-46. (末永俊郎(訳) (1954). アクション・リサーチと少数者の諸問題社会的葛藤の解決―グループ・ダイナミックス論文集― 東京創元社 pp. 269-290.)
Lewin, K. (1950). *Field theory in social science*. New York: Harper. (猪股佐登留(訳) (1979). 社会科学における場の理論(増補版) 誠信書房)
Litwin, G. H., & Stringer, R. A., Jr. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard University Press. (占部都美・井尻昭夫(訳) (1974). 経営風土白桃書房)
三隅二不二・藤田 正 (1982). 小売業組織体における PM 式組織開発の効果に関するアクション・リサーチ 実験心理学研究, **21**, 93-111.
中村和彦 (2008). アクションリサーチとは何か? 人間関係研究(南山大学人間関係研究センター紀要), **7**, 1-25.
Parker, C. P., Baltes, B. B., Young, S. A., Huff, J. W., Altmann, R. A., Lacost, H. A., & Roberts, J. E. (2003). Relationship between psychological climate perceptions and work outcomes: A meta-analytic review. *Journal of Organizational Behavior*, **24**, 389-416.
Rapoport, R. N. (1970). Three dilemmas in action research: With special reference to the Tavistock experience. *Human Relations*, **23**, 499-513.
労働省 (2000). 平成 11 年度作業関連疾患の予防に関する研究―労働の場におけるストレス及びその健康影響に関する研究報告書― 労働省.
Schleicher, D. J., Hansen, S. D., & Fox, K. E. (2011). Job attitudes and work values. In S. Zedeck (Ed.), *APA handbook of industrial and organizational psychology*, *volume 3* : Maintaining, expanding, and contracting the organization. Washington, DC: American Psychological Association. pp. 137-190.
Shepard, H. A. (1960). An action research model. In Foundation for research on human behavior (Ed.), *An action research program for organization improvement* (*in Esso standard oil company*). Ann Arbor: Foundation for research on human behavior. pp. 31-35.
島津美由紀 (2004). 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.
島津明人・布施美和子・種市康太郎・大橋靖史・小杉正太郎 (1997). 従業員を対象としたストレス調査票作成の試み(1) ―ストレッサー尺度・ストレス反応尺度の作成― 産業ストレス研究, **4**, 41-52.
Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, **1**, 27-41.
Siegrist, J., Starke, D., Chandola, T., Godin, I., Marmot, M., Niedhammer, I., & Peter, R. (2004). The measurement of effort-reward imbalance at work: European comparisons. *Social Science & Medicine*, **58**, 1483-1499.
Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). *The measurement of satisfaction in work and retirement*. Chicago: Rand McNally & Company.
Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.
Susman, G. I., & Evered, R. D. (1978). An assessment of the scientific merits of action research. *Administrative Science Quarterly*, **23**, 582-603.
Swantz, M. L. (2008). Participatory action research as practice. In P. Reason & H. Bradbury (Eds.), *The SAGE handbook of action research. 2nd ed.* pp.31-48.
高原龍二 (2014). 日本における公立学校教員の年齢・職務満足関係―教員労働組合員と民間労働組合専門職労働者の比較検討― 産業衛生学雑誌, **56**, 91-101.
高原龍二 (印刷中). 公立学校教員の都道府県別精神疾患休職率の要因に関するマルチレベル SEM 教育心理学研究, **63**.
田中美由紀 (1998). 職務満足感とストレス反応との関連の検討 産業ストレス研究, **5**, 72-81.
Tsutsumi, A., Ishitake, T., Peter, R., Siegrist, J., & Matoba, T. (2001). The Japanese version of the effort-reward imbalance questionnaire: A study in dental technicians. *Work and Stress*, **15**, 86-96.
Turner, A. N., & Lawrence, P. R. (1965). *Industrial jobs and the worker: An investigation of response to task attributes*. Boston: Harvard University, Division of Research, Graduate School of Business Administration.
Wanous, J. P., & Zwany, A. (1977). A cross-sectional test of need hierarchy theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, **18**, 78-97.
渡辺直登 (2000). アクション・リサーチ 下山晴彦(編) 臨床心理学研究の技法 福村出版 pp. 111-118.

Weiss, D. J., Dawis, R. V., Lofquist, L. H., & England, G. W. (1966). *Instrumentation for the theory of work adjustment*. Minneapolis: Industrial Relations Center, University of Minnesota.

註

1) なお、本分析を発展させ、個別的職務満足が総合的職務満足に影響を与えるモデルを検証したところ、各職務満足潜在変数と顕在変数の 9 つの組み合わせの内、教員と労働者間でパス係数に有意差がみられたのは 1 つであったのに対し、各職務満足間では 6 つのパス係数のうち 5 つに有意差が確認された。

Construction of a psychological problem generation model which accounts for the uniqueness of industrial organizations

Ryuji TAKAHARA (*Faculty of Business Administration, Osaka University of Economics; Graduate School of Human Sciences, Osaka University*)

The model of the psychological problem generation in industrial organizations is presented in the context of action research. Attitudes of employees may be affected by unique environments and unique events within their respective organizations, and this uniqueness may not be measureable by standardized scales of the general model. Therefore, the research assumed a process flow of external environment, organizational climate, psychological problems, and organizational problems, where the instability of organizational climate is influenced by the external environment and becomes a factor affecting psychological problems. Empirical analyses of organization surveys led the research to include in the model both organizational climate and psychological problems as factors influencing organizational problems. Furthermore, the concept of the uniqueness of organization was developmentally assumed to consist of a unique structure of climate scales and a unique correlation between environment and climate, climate and psychological problems, and climate and organizational problems.

Keywords: action research, organizational climate, psychological problem.