

職場におけるソーシャルサポートの効果

小 牧 一 裕*
田 中 國 夫**

問 題

千石保(1987)は「会社から逃走する若者たち」で以下のように述べている。「かくて上司とは、仕事だけの関係という人間関係が確立されるようになってきた。このような価値観は、職場の延長である一杯飲み屋の行動を激減させた」「つまり、クビにならないレベルでしか関係を結ばなくなったのであり、これは、上下関係が『人間関係から仕事関係へ』と移行したことを示している」。つまり仕事はただの契約であり、自分の仕事が終われば、予定がなくても自分の時間を確保するためにつきあいをせずに帰宅する。こうした若者がふえていることは現場の人からよく聞かされることである。また「若者が会社をすぐ辞めるのは、上司に魅力がないからだ。新入社員のために自分を犠牲にしてまで面倒をみるタイプがいなくなり、みんなローンに追われて泣き狂っている。こんな上司の姿に幻滅するのは当然である」という声も聞かれた。ある上場企業の課長は、入って間もない社員に対する先輩の指導不足や面倒見の悪さを指摘し、先輩の「こんな会社に勤めていても、しれている」などということばが、新社員に、その会社に対する決定的な印象を与えている、と言う。また、先輩達が生き生きと働いている職場であれば、よりポジティブな印象を与えることは十分に予想できる。

このように職場における人間関係が我々に大きな影響を与えることは言うまでもない。そこで人間関係の1つの指標として、ソーシャルサポートを取り上げ、ソーシャルサポートが職場の中で、

どのような働きをするのかを探る。

ソーシャルサポートが、職場の中であってどのような働きをするかについて考えられることの1つに、従業員が職場のなかで直面している困難や苦悩をやわらげる働きがある。もう1つには職場の人間関係に関するストレスを生み出すことを防ぐ働きが考えられる。いつも援助をしてくれる上司や先輩、同僚に恵まれることは、職場における人間関係のトラブルを小さくし、そういったサポートを受けているという認識が、モチベーションやコミットメント、ストレスにも影響を与えるということが考えられる。

ソーシャルサポートは、欧米において、1970年代からストレスを緩和する効果があるとして研究されてきた。アメリカのCassel(1974)は、特定の人がストレスフルな状況において病気になるのに対し、一方で病気にならない人も存在することに着目し、「社会的環境のありようが疾病に対する人々の脆弱性を規定する」という仮説をたてた。そして、社会的環境の改良が、ストレスから個人を保護する実践的介入の手段となると考えた。また、Caplan(1974)は、ある特定の地域の特徴がその地域に住む人の精神衛生にどのような影響を及ぼすかを検討して、地域におけるサポートシステムの確立を提言し、サポートシステムが精神衛生の専門家だけによるものではないことを主張した。Cobb(1976)は、ソーシャルサポートを情報として捉え、「人がある情報を受け取ることによって、自分が世話を受け、愛され、価値あるものと評価され、コミュニケーションと相互の責任のネットワークの中の一員であると信じていることができる時、その情報をソーシャルサポートと

*国際経済労働研究所

**関西学院大学社会学部

呼ぶ」とした。また、House (1981) は「(1)情緒的サポート (emotional support)、(2)手段的サポート (instrumental support)、(3)情報的サポート (informational support)、(4)評価的サポート (appraisal support) のうちの1つあるいは2つ以上を含む個人間の相互交渉」と定義している。具体的には情緒的サポートとは、同情、共感、配慮、信頼など、人と人との情緒的なむすびつきと関係し、手段的サポートは、仕事を手伝ったり、看病したり、お金を貸したり、直接的な行為を伴ったものである。情報的サポートは、有益な情報を与えて、うまく困難に対処できるようにうながすもの、たとえば、求人に関する情報、専門知識に関する情報などの提供。評価的サポートは、意見に賛成したり、仕事ぶりを認めるなど、その人の考えや行為を認めるサポートである。本研究においては、この House (1981) による「情緒的サポート、手段的サポート、情報的サポート、評価的サポートのうちの1つあるいは2つ以上を含む個人間の相互交渉」をソーシャルサポートの定義とする。

ところで、サポートの効果の現れ方として、ソーシャルサポートのストレス緩衝効果 (Stress buffering effect) と呼ばれるものがある。緩衝効果とは、ストレスへの影響力を、ストレス反応へとむすびつけない効果をいう。すなわち、一定のストレスに直面したときにソーシャルサポートが低い人は心理的症候においてダメージを受けやすいが、ソーシャルサポートが高い人はダメージを受けにくい、ということになる。いいかえれば、サポートの有無はストレスが存在するときのみ違いとなってあらわれる、ということである。一方、「ストレスがあろうがなかろうが心理的症候に直接の効果を及ぼす」という直接仮説では、ストレス緩衝という機能は見い出されない。平常時も、そしてストレスに直面した際にも人の心理的症候においては、ソーシャルサポートの多少による一定の差異が存在する、というのがこの考え方である。このように対立する効果の仮説を検証するために多くの研究がおこなわれてきた。

職場におけるサポートの緩衝効果について、Abdel-Halim (1982) は、役割葛藤や役割の曖昧

さと内的な職務満足や職務関与の関係に対して、仕事集団や上司からのサポートが緩衝効果をもつとしている。また、Karasek et al. (1982) は、上司のサポートがあれば、ストレスが低減するとしている。

日本におけるソーシャルサポート研究については1980年代半ばより紹介され、(久田 (1987)、稲葉ら (1987)、浦 (1992))、最近の実証的研究としては、浦ら (1989) の単身赴任家族についての研究、松崎ら (1990) のストレス緩和と課題遂行への効果に関する研究、Hisata et al. (1990) の育児ストレスと産後抑うつ症への夫婦親密性のもつストレス緩和効果についての研究、嶋 (1992) の大学生における日常ストレスに対する効果についての研究などがみられる。

しかし、欧米での研究と比べて、ソーシャルサポートの定義や効果の現れ方などまだまだ明らかでないことが多く、特に職場におけるソーシャルサポートに、どのような効果があるのかについての研究は、ほとんどないといってよい。そこで、本研究では職場におけるソーシャルサポートのストレス緩衝効果とともに、モチベーションやコミットメントとの関係についても調べることにする。

ところで、境 (1981) は、Alderfer (1972) のERG理論に基づき、各次元の欲求充足による職務満足を外来的満足、対人的満足、内的満足の3つに分類している。本研究においても満足を3因子としてとらえ、その中の外的満足(給与・ボーナス、福利厚生など)を反転して、外的不満足として説明変数に加えることとした。なぜなら、給与や福利厚生などについて不満をもっている場合であっても、さまざまなサポートを受けていると知覚することによって、その組織にコミットし、やる気を出したり、ストレスを軽減することが考えられるからである。

また、若年労働者にとって、より身近な存在である「先輩」について、今までの研究では上司と同僚についてのみ調査したものがほとんどであるが、影響を強く受けていると考えられるので、サポート源として「先輩」を加えることにした。

本研究は、職場におけるソーシャルサポートについて、20代男性、20代女性、管理職で知覚され

たサポートに差があるのか、また、モチベーション、コミットメント、ストレスとソーシャルサポートはどのような関係にあり、同僚、先輩、上司のサポートの中で、誰のサポートが、何に対してどのような効果があるのか（主効果なのか、緩衝効果なのか）を明らかにすることを目的とする。

方 法

1. 対象者

対象者は、株式1部上場企業3社（金融業、製造業、卸・小売業）に勤務する正社員を対象とし、質問紙法により行った。20代男性103名、20代女性96名、管理職（男性）89名、計288名から有効な調査票を回収した。平均年齢は20代男性25.8歳、20代女性24.0歳、管理職39.8歳（係長51名、課長31名、部長7名）である。この調査の実施時期は1990年11月であった。

2. 測定

（1）ソーシャルサポート尺度

項目の作成については、Sarasonら（1983）の Social Support Questionnaire（全27項目）、Cohenら（1985）の Interpersonal Support Evaluation List（ISEL）、Barreraら（1981）の Inventory of Socially Supportive Behaviors（ISSB全40項目）をもとに、これらの対象が職場でないため、不適当なものは省いて、職場に適するように変更した。また、Abdel-Halim（1982）、Wells（1982）によるソーシャルサポート項目などを参考に15項目を作成した（APPENDIX参照）。

15項目について上司（役席の方はさらに上の上司）、先輩（上司を除く）に使用し、同僚については年代および内容を考慮に入れ、情理的サポートに関する2項目（項目14、15）を削除し、13項目とした。同僚、上司、先輩について、そう思うから、そう思わないの5段階評定尺度によって求めた。それぞれのサポートについて、各項目とその他の項目の合計との相関およびG-P分析を行い、内的整合性、弁別力を確認後、各項目の合計得点をサポート得点とした。 α 係数は、同僚サポート .93、先輩サポート .95、上司サポート .94であった。

（2）モチベーション尺度

「私は今の仕事にとっても生きがいを感じる」、「今の仕事が楽しくて、知らないうちに時間が過ぎていく」など、田尾（1987）による内的動機づけ尺度7項目。そう思わない(1)から、そう思う(5)までの5段階評定尺度によって求めた。 α 係数は、.86であった。

（3）コミットメント尺度

「私はこの会社で働いていることに誇りをもっている」、「他の会社を選ばずに、この会社に勤めることにして本当によかったと思う」、「この会社に忠誠心といったものを持ち合わせていない」（反転）など、Porter（1974）によるコミットメント尺度15項目。そう思わない(1)から、そう思う(5)までの5段階評定尺度によって求めた。 α 係数は、.88であった。

（4）ストレス尺度

八田（1988）による日本版 SACL（Stress Arousal Check List）尺度により、ストレスの度を測定した。本研究では、職場における個人が「やりきれない」、「情けない」など30の気分を表現する形容詞について、どう感じるかを評定し、得点化した合計をストレス得点とした。 α 係数は、.85であった。

（5）外的不満足尺度

西川（1981）、坂下（1981）、村杉（1987）、山本（1990）らを参考に、内的満足、対人的満足、外的満足からなる職務満足尺度を作成。不満足(1)から満足(5)までの5段階評定尺度によって求めたものを、因子分析の結果を参考に、反転して外的不満足尺度（給与・ボーナス、労働時間の長さ、福利厚生、会社の政策や経営方針など6項目）として使用した。 α 係数は、.72であった。

（6）素質や能力の保持および発揮の機会

Csikszentmihalyi et al.（1989）の項目を参考に「今の仕事において、素質や能力を十分もっていると思いますか」、「素質や能力を活かす機会が十分にあると思いますか」という質問に対して、そう思わない(1)からそう思う(5)の5段階評定尺度により求めた。

3. 分析方法

まず、各サポート項目、外的不満足得点を算出した上で目的変数との相関を求めた。さらに、

Wilcox (1981) などにならない、階層的重回帰分析を行った。モチベーション、コミットメント、ストレスを被説明変数に、外的不満足を説明変数として投入し、次にソーシャルサポートの指標として、同僚、先輩、上司の各サポート得点を投入した。そして最後に、外的不満足とソーシャルサポートの交互作用として、これらの積を投入し、それぞれの説明変数の寄与の有意性を検定した。

サポート得点がある有意な寄与を示せば主効果が、外的不満足とソーシャルサポートの交互作用がある有意な寄与を示せば緩衝効果があることが示唆される。

結 果

各サポート得点に関して、20代男性、20代女性、管理職の平均値と、TUKEY 法による多重比較で平均値の差をみたのが Table1 である。

まず、同僚サポートについてみると、得点の最も高いのは20代女性で、次に20代男性、管理職とつづく。平均値の差については20代男性と20代女性の間には有意な差はなく、管理職と20代女性の間では1%水準で、管理職と20代男性との間では5%水準で有意差がみられた。このことから20代女性、20代男性は、管理職よりも同僚のサポートを多く受けていると知覚しているといえる。次に、先輩サポートについては、得点の最も高いの

は20代男性で、次に20代女性、管理職とつづく。平均値の差については同僚サポートとほぼ同様に、20代男性と20代女性の間には有意な差はなく、管理職と他の2群の間に1%水準で有意差がみられた。このことから20代女性、20代男性は、管理職よりも先輩サポートを多く受けていると知覚しているといえる。上司サポートについては、得点の最も高いのは20代男性で、次に管理職、20代女性となっている。平均値の差については、20代男性と20代女性の間、20代男性と管理職の間では1%水準で有意差がみられたが、20代女性と管理職の間には差がみられなかった。このことから20代男性が最も上司のサポートを受けていると知覚しているといえる。

目的変数に関して、20代男性、20代女性、管理職の平均値と、TUKEY 法による多重比較で平均値の差をみたのが Table2 である。

モチベーションについてみると、得点の最も高いのは管理職で、次に20代男性、20代女性とつづく。平均値の差については3群の間に差がみられ、管理職と20代女性、管理職と20代男性の間では、1%水準で有意差があり、20代男性と20代女性との間でも5%水準で有意差がみられた。コミットメントについても同様に、得点の最も高いのは管理職で、次に20代男性、20代女性となっている。平均値の差については20代男性と20代女性の間には有意差はなく、管理職と20代女性との間、管理職

Table 1 サポート得点のグループ別平均値、および標準偏差

	20代男性			20代女性			管 理 職			平均値の差		
	N	M	SD	N	M	SD	N	M	SD	男—女	女—管	管—男
同僚サポート	103	46.73	(10.63)	94	47.82	(10.05)	89	43.21	(8.15)		**	*
先輩サポート	95	54.69	(12.62)	91	54.24	(10.47)	71	48.93	(9.50)		**	**
上司サポート	103	56.48	(10.84)	96	48.07	(13.70)	89	50.61	(12.34)	**		**

**P<.01, *P<.05

Table 2 目的変数のグループ別平均値、および標準偏差

	20代男性			20代女性			管 理 職			平均値の差		
	N	M	SD	N	M	SD	N	M	SD	男—女	女—管	管—男
モチベーション	103	20.76	(5.81)	96	18.61	(5.12)	89	22.93	(4.73)	*	**	**
コミットメント	103	43.83	(9.18)	96	42.33	(9.11)	89	47.65	(8.91)		**	**
ス ト レ ス	103	13.58	(7.73)	96	14.47	(7.59)	89	11.58	(6.30)		*	

**P<.01, *P<.05

と20代男性との間に1%水準で有意差がみられた。コミットメントでは管理職の得点が最も高く、20代とは組織に対する意識の差があるといえよう。ストレスでは、最も高いのは20代女性、次に20代男性、最も低いのが管理職となっている。平均値の差については20代男性と20代女性、管理職と20代男性の間に有意差はなく、管理職と20代女性との間にだけ、5%水準で有意差がみられた。

外的不満足、能力の保持、発揮の機会に関して、20代男性、20代女性、管理職の平均値と、TUKEY法による多重比較で平均値の差をみたのがTable3である。外的不満足では、20代男性が高く、次に20代女性、管理職とつづく。平均値の差では、管理職と20代男性の間に1%水準で有意差がみられた。管理職で最も不満足度が低く(満足度が高い)20代男性で最も不満足度が高いということになる。素質、能力を十分もっていると思っているのは、管理職が最も高く、次に20代男性、20代女性で最も低くなっている。平均値の差については、管理職と20代女性の間に1%水準で有意な差がみられた。また、素質、能力を活かす機会が最もあると思っているのは管理職で、20代男性と平均値の差はないが、20代女性は最も得点が低く、20代男性と20代女性の間に5%水準で、

管理職と20代女性との間に1%水準で有意差がみられた。

20代男性における変数間の相関についてみると(Table4)、サポート間でかなり相関があり、同僚サポートを受けていると知覚している人は先輩サポート、上司サポートを受けていると知覚していると思われる。サポートと各目的変数の相関をみると、各サポートとモチベーションとの間では、有意な相関がみられた。特に上司サポートではかなり相関があった。また、ストレスの間でも、特に上司との相関がかなりみられた。コミットメントについては上司サポートとかなり相関がみられたが、先輩サポートとはほとんど相関はみられなかった。また、外的不満足とサポートの間では、有意な相関はみられなかった。

20代女性における変数間の相関についてみると、(Table5)、サポート間の相関がみられたのは同僚サポートと先輩サポートだけで、上司サポートと他のサポートとはほとんど相関がみられなかった。サポートと各目的変数の相関をみると、各サポートとモチベーションでは、上司サポートとのみかなり相関があったが、同僚サポート、先輩サポートとはほとんど相関がみられなかった。コミットメントの間では、上司サポートとかな

Table 3 外的不満足、能力の保持、発揮の機会のグループ別平均値、および標準偏差

	20代男性			20代女性			管理職			平均値の差		
	N	M	SD	N	M	SD	N	M	SD	男一女	女一管	管一男
外的不満足	102	19.83	(3.80)	96	19.06	(3.83)	88	17.92	(3.62)			**
能力の保持	103	3.17	(1.07)	96	2.94	(0.94)	86	3.50	(0.94)		**	
発揮の機会	103	3.34	(1.22)	96	2.91	(1.15)	88	3.60	(1.10)	*	**	

**P<.01, *P<.05

Table 4 20代男性における変数間の相関

変数	1	2	3	4	5	6	7
1 同僚サポート	1.00						
2 先輩サポート	0.55***	1.00					
3 上司サポート	0.46***	0.54***	1.00				
4 モチベーション	0.28**	0.35***	0.41***	1.00			
5 コミットメント	0.23*	0.17	0.43***	0.51***	1.00		
6 ストレス	-0.30**	-0.39***	-0.55***	-0.60***	-0.44***	1.00	
7 外的不満足	-0.11	-0.06	-0.13	-0.13	-0.41***	0.06	1.00

***P<.001, **P<.01, *P<.05

Table 5 20代女性における変数間の相関

変数	1	2	3	4	5	6	7
1 同僚サポート	1.00						
2 先輩サポート	0.35***	1.00					
3 上司サポート	0.02	0.19	1.00				
4 モティベーション	0.00	0.11	0.43***	1.00			
5 コミットメント	0.04	0.21*	0.46***	0.64***	1.00		
6 ストレス	-0.15	-0.32**	-0.37***	-0.43***	-0.46***	1.00	
7 外的不満足	-0.43***	-0.17	-0.10	-0.06	-0.35***	0.24*	1.00

***P<.001, **P<.01, *P<.05

Table 6 管理職における変数間の相関

変数	1	2	3	4	5	6	7
1 同僚サポート	1.00						
2 先輩サポート	0.72***	1.00					
3 上司サポート	0.65***	0.60***	1.00				
4 モティベーション	0.33**	0.33**	0.39***	1.00			
5 コミットメント	0.38***	0.31**	0.36***	0.49***	1.00		
6 ストレス	-0.48***	-0.36***	-0.52***	-0.60***	-0.48***	1.00	
7 外的不満足	-0.47***	-0.41***	-0.30**	-0.13	-0.65***	0.35***	1.00

***P<.001, **P<.01, *P<.05

りの相関が、先輩サポートと低い相関がみられたものの、同僚サポートとの間ではほとんど相関がみられなかった。ストレスと同僚サポートとの間では、ほとんど相関はみられなかった。また、外的不満足とサポートの間で相関がみられたのは、同僚サポートとだけであった。

管理職における変数間の相関についてみると (Table6)、一般的に相関がみられ、相関がほとんどみられなかったのはモチベーションと外的不満足との間だけであった。サポート間ではかなり相関があり、モチベーション、コミットメントとサポートの相関についても全てに低い相関がみられた。

モチベーション、コミットメント、ストレスと外的不満足の関係に対するサポートの緩衝効果について、階層的重回帰分析により有意な寄与を調べた結果が Table7 である。

主効果に関しては、20代男性では、モチベーションについて各サポートの有意な寄与がみられたが、最も効果の大きかったのは上司サポートで、次に先輩サポートとなっている。ストレスに

についても同様に、上司サポートが最も寄与している。コミットメントについては先輩サポート、同僚サポートとも主効果はみられず、上司サポートのみが有意となっている。

20代女性では、モチベーションについて有意な寄与がみられたのは上司サポートのみであった。ストレスについては上司サポート、先輩サポートで有意となり、コミットメントについても上司サポートのみ有意となった。

管理職ではモチベーションについて上司サポートと、同僚サポートで有意となり、ストレスについても同様に上司サポートと、同僚サポートで有意となった。

次に交互作用に関しては、外的不満足と各サポートの交互作用では、モチベーションに対する20代男性の外的不満足×同僚サポート、ストレスに対する20代男性の外的不満足×同僚サポート、外的不満足×先輩サポート、コミットメントに対する20代女性の外的不満足×先輩サポートが有意となった。その関係を示したのが Fig.1 から 4 である。これらは説明変数の平均のまわりの± σ の

Table 7 サポートと外的不満足の目的変数に対する重回帰分析の結果

		20代男性		20代女性		管理職		
		R ² 累積	R ² 増分	R ² 累積	R ² 増分	R ² 累積	R ² 増分	
モチベーション	外的不満足 同僚サポート (A)×(B)	A	.018	.018	.004	.004	.089	.089**
		B	.094	.076*	.005	.001	.134	.045*
			.139	.045*	.017	.012	.136	.002
	外的不満足 上司サポート (A)×(B)	A	.018	.018	.004	.004	.089	.089**
		B	.179	.161**	.190	.186**	.190	.101**
			.180	.001	.196	.006	.190	.000
	外的不満足 先輩サポート (A)×(B)	A	.018	.018	.004	.004	.089	.089**
		B	.128	.110**	.015	.011	.130	.041
			.136	.008	.057	.042	.133	.003
ストレス	外的不満足 同僚サポート (A)×(B)	A	.004	.004	.059	.059*	.121	.121**
		B	.105	.101**	.061	.002	.239	.118**
			.190	.085**	.062	.001	.250	.011
	外的不満足 上司サポート (A)×(B)	A	.004	.004	.059	.059*	.121	.121**
		B	.316	.312**	.183	.124**	.296	.175**
			.329	.013	.206	.023	.298	.002
外的不満足 先輩サポート (A)×(B)	A	.004	.004	.059	.059*	.121	.121**	
	B	.152	.148**	.141	.082**	.148	.027	
		.192	.040*	.146	.005	.148	.000	
コミットメント	外的不満足 同僚サポート (A)×(B)	A	.170	.170**	.124	.124**	.428	.428**
		B	.205	.035	.136	.012	.432	.004
			.216	.011	.146	.010	.443	.011
	外的不満足 上司サポート (A)×(B)	A	.170	.170**	.124	.124**	.428	.428**
		B	.313	.143**	.307	.183**	.448	.020
			.316	.003	.308	.001	.461	.013
	外的不満足 先輩サポート (A)×(B)	A	.170	.170**	.124	.124**	.428	.428**
		B	.173	.003	.164	.040	.448	.020
			.174	.001	.256	.092**	.449	.001

**p<.01, *p<.05

上方をH群、下方をL群として、その概略を表すこととした。この手続きはHunt (1975)を参考にした。

Fig.1は、20代男性で、同僚サポートH群、つまり同僚から多くのサポートを受けていると知覚している人たちは、外的なことに満足であっても不満足であっても、モチベーションの程度に変化はないどころか、やや上向いているが、同僚からのサポートをあまり受けていないと知覚している人たちは、外的なことへの不満足が高くなるほどモチベーションの程度は低くなるということを示している。

Fig.2は、20代男性で、同僚サポートH群、つまり同僚から多くのサポートを受けていると知覚

している人たちは、外的なことに満足であっても不満足であっても、ストレスの程度に変化はないが、同僚からのサポートをあまり受けていないと知覚している人たちは、外的なことへの不満足が高くなるほどストレスの程度が高くなるということを示している。

Fig.3は、20代男性で、先輩サポートH群、つまり先輩から多くのサポートを受けていると知覚している人たちは、外的なことに満足であっても不満足であっても、ストレスの程度に変化はないどころか、ややストレスの程度が低くなっているが、先輩からのサポートをあまり受けていないと知覚している人たちは、外的なことへの不満足が高くなるほどストレスの程度は高くなるというこ

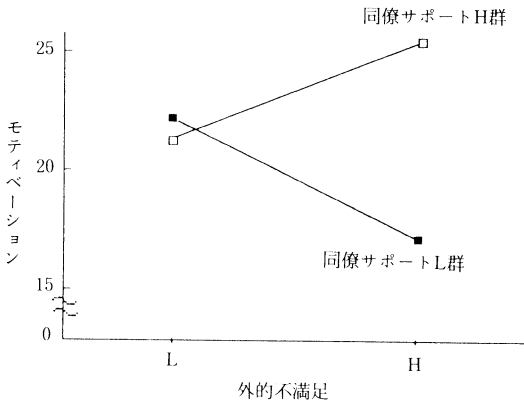


Fig. 1 20代男性における外的不満とモチベーションの関係に対する同僚サポートの緩衝効果

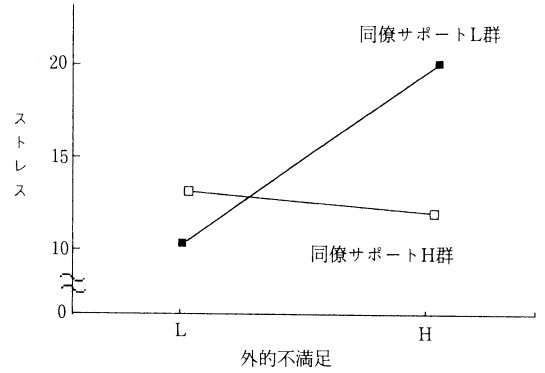


Fig. 2 20代男性における外的不満とストレスの関係に対する同僚サポートの緩衝効果

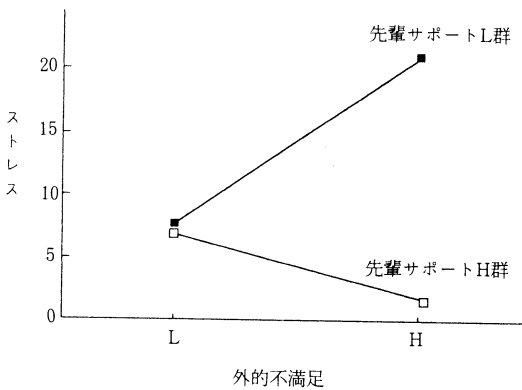


Fig. 3 20代男性における外的不満とストレスの関係に対する先輩サポートの緩衝効果

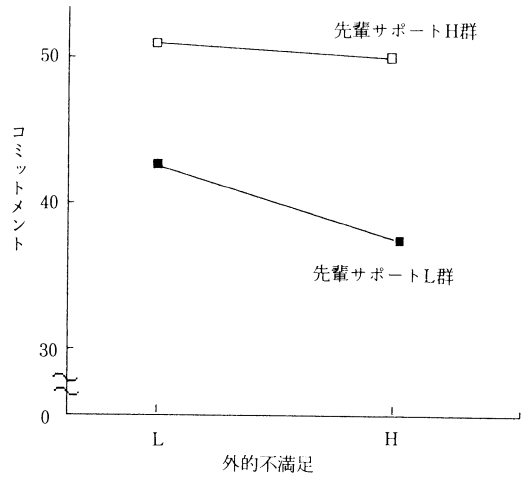


Fig. 4 20代女性における外的不満とコミットメントの関係に対する先輩サポートの緩衝効果

とを示している。

Fig.4は、20代女性で、先輩サポートH群、つまり先輩から多くのサポートを受けていると知覚している人たちは、外的なことに満足であっても不満足であっても、コミットメントの程度に変化はないが、先輩からのサポートをあまり受けていないと知覚している人たちは、外的なことへの不満足が高くなるほどコミットメントの程度は低くなるということを示している。

考 察

本研究の結果、同僚サポート得点では20代女性の得点が最も高く、先輩サポート得点では20代男性の得点が最も高かったが、性差はみられなかった。また、管理職は20代と異なり、同僚、先輩(つまり同じ管理職)から他の2群ほどサポートを受けているとは思っていないということである。また上司サポート得点については、20代男性の方が

20代女性よりサポートを多く受けていると知覚していた。この結果はやや従来の結果とは異なる。

まず、久田ら（1989）の研究では、父親と先生のサポートでは性差はみられないものの、母親、兄弟、友達からのサポートで女子の方がサポートを受けやすいという結果であり、嶋（1992）の研究では、大学生について、得点の男女差に関して、いずれのサポート得点とも女子の方が高得点となっている。こうした結果は同僚サポートについてはあてはまるものの、特に上司サポートに関しては、なぜ男性の方が女性より上司サポートを受けていると知覚するかということについての説明にはならない。

本調査からだけでは、それがなぜなのか明確ではないが、考えられる可能性について、1つにはサポートを受け取る側の問題がある。男性の場合、その職場で将来もずっと働くことを前提に考えると、上司サポートに対してより敏感に、肯定的になりやすく、女性の場合は将来もずっと働きつづけるということは男性ほどはなく、同じサポートを受けていても、男性ほどサポートとして知覚しないということが考えられる。もう1つは、サポートを与える側の上司や環境の問題である。実際、上司は女性に対し、どうせ腰掛けなのだからなどと考え、男性に対してサポートを与えるほど女性に対してサポートを与えていないということである。また、女性には男性に対するほどのサポートは必要ない、というような職場の雰囲気や環境があり、サポートを男性ほど与えないということも考えられる。

次に、誰のサポートが何に効果があるのかということであるが、主効果を中心にみると、まず、20代男性にとってはどの目的変数に対しても上司サポートの効果が最も強くみられた。特にストレスについては上司サポートの効果が強いことがわかった。また上司ほどではないものの、モチベーションとストレスに関して先輩サポートと同僚サポートの効果もみられたが、コミットメントについては同僚サポート、先輩サポートともほとんど効果はなかった。20代女性にとってはどの目的変数に対しても上司サポートの効果が最も強くみられ、上司サポートの得点が他の2群より低いことも考えあわせると、女性にとっての上司サポー

トの重要性がうかがわれる。ところで、Marcellissen et al. (1988) は、上司からのサポートが同僚からのサポートよりも知覚された職務ストレスの低減に有効なことを示し、それが職業水準の低い集団において、高い集団よりも効果があることを明らかにした。彼らは、職業水準の低い集団では自律性が低く、上司への依存が大きくなることが影響すると説明している。

本研究では、自律性でなく、素質や能力の保持、発揮に、その根拠を求めた。能力の保持、発揮の機会の両方に有意差があった20代女性と管理職では、20代女性の方が能力をもっていないと思い、能力をいかす機会についても少ないと考えている（Table3）ので上司に依存し、その結果、上司のサポートの効果が大きくなると考えられる。また、20代女性では同僚サポートの効果はほとんどみられず、いくらサポートを受けていると知覚していても、同僚サポートはモチベーションやコミットメントとほとんど関係がない。また、サポートを受けていないと知覚するほど、給与や福利厚生といった外的な不満足も増し、女性にとって同僚サポートは、給与や福利厚生と同じような外的な条件として捉えているということが示された。管理職にとっては、モチベーションに関して、管理職のさらに上の管理職である上司のサポートが最も効果があり、ストレスに関してもモチベーションと同様、上司と同僚からのサポートがストレスを低減させることがわかった。

緩衝効果については20代男性で多くみられた。外的不満足が高くなっても同僚サポートを多く受けていると知覚していれば、モチベーションを維持あるいは高め、ストレスを低減する効果がある。また、先輩サポートを受けていると知覚していれば、職場のストレスを低減する効果があることがわかった。20代女性については、外的不満足が高くなっても先輩サポートを多く受けていると知覚していれば、職場に対するコミットメントを維持できるということがわかった。

全体的にみると、20代における上司サポートの効果が大きく、続いて先輩サポートの効果がみられた。先輩は、誰に対して不満をもつかという調査でも、ほとんど不満の対象となっているわけではない。こうしたことは見方を変えると不満をも

つほどの人間関係に至っていないということかもしれない。こういった点からも、上司とともに、先輩を見て若者がやる気を出すような、そういった人づくりがポイントになってくるといえよう。

企業では新入社員教育には力を入れているところが多いが、中堅社員に対しては、研修などについてもどうしても手薄になることが多い。せっかく新入社員教育により育ててきたものを、より伸ばしてやるような、「先輩」に対する教育が重要になると考えられよう。また、その結果として先輩が影響力をもつようになれば、上司と先輩、先輩と同僚というように、先輩が両者をつなぐ役割を果たし、上司と若者との人間関係も強まり、「仕事関係だけの契約上の社員」の転職を防ぐことができる。と考える。

ソーシャルサポート研究の今後の課題については、どのようなストレスに対して、どのようなサポートが効果をもつのかという点についてのより詳細な研究が必要であろう。また、相関関係だけでなく、因果関係を明らかにするための縦断的研究も必要であろう。最後に本研究の問題点として、1つには、サンプルについて代表的業種および企業（金融、メーカー、商社）をとったものの、3社を合わせたデータを分析している。また3社という限られた範囲での調査でもあり、そういった意味で限界があると思われる。2つには、本研究では外的不満足を説明変数としたが、知覚された職務ストレスについて、今後さらに検討する必要がある。併せて今後の課題としたい。

APPENDIX

1. 仕事の問題で困っているとき、どうすればいいか相談にのってくれる。
2. おりあるごとに声をかけてくれる。
3. 仕事で落ち込んでいるとき、励ましてくれる。
4. 気軽に食事に誘ってくれる。
5. いつも自分を見守ってくれる。
6. 個人的な心配ごとや不安がある時、どうすればいいか親身になってくれる。
7. 気軽に話をしてくれる。
8. 仕事の負担が非常に大きい時には仕事を手伝ってくれる。
9. 手持ちのお金がなくなった時など、気兼ねなく借りられる。
10. 仕事に関して信頼できるアドバイスをしてくれる。

11. 仕事がうまくいかなかった時に、どこがよくないかを言ってくれる。
12. 仕事がよくやれたときは、正しく評価してくれる。
13. あなた自身のことをかってくれたり高く評価してくれる。
14. 仕事の問題を解決するのにやり方やコツを教えてください。
15. 課題解決のために専門知識に関する情報を提供してくれる。

引用文献

- Abdel-Halim, A. A. 1982 Social support and managerial affective responses to job stress. *Journal of Occupational Behaviour*, 3, 281-295.
- Alderfer, C. P. 1972 Existence, Relatedness, and Growth. New York: Free Press.
- Barrera, M., Jr., Sandler, I. N., and Ramsey, T. B. 1981 Preliminary development of a scale of social support: Studies on college students. *American Journal of Community Psychology*, 9, 435-447.
- Caplan, G. 1974 Support systems and community mental health. New York: Behavioral Publications. 近藤喬一他（訳）1979 地域ぐるみの精神衛生 星和書店
- Cassel, J. 1974 Psychological processes and stress: Theoretical formulations. *International Journal of Health Service*, 4, 471-482.
- Cobb, S. 1976 Social support as a mediator of life stress. *Psychosomatic Medicine*, 38, 300-314.
- Cohen, S., Mermelstein, R., Kamarck, T., and Hoberman, H. 1985 Measuring the functional components of social support. In I. G. Sarason and B. R. Sarason (Eds.) *Social support: Theory, research and applications*. The Hague, The Netherlands: Martinus Nijhoff Publishers, pp. 73-94.
- Csikszentmihalyi, M., & LeFevre, J. 1989 Optimal Experience in Work and Leisure. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 815-822.
- 八田武志 1988 ストレス-理論と測定 細川丁（編）新労働科学論 労働経済社
- 久田満 1987 ソーシャルサポート研究の動向と今後の課題 看護学研究, 20, 170-179.
- 久田満・千田茂博・箕川雅博 1988 学生用ソーシャルサポート尺度作成の試み(1) 日本社会心理学会30回大会発表論文集, 143-144.
- Hisata, M., Miguti, M., Senda, S., & Niwa, I. 1990 Childcare stress and postpartum depression: An examination of the stress-buffering effect of marital intimacy as social support. *Research in*

- Social Psychology, 4, 189-203.
- House, J. S. 1981 Work stress and social support. Reading, MA: Addison Wesley.
- Hunt, J. G., Osborn, R. M., & Larson, L. L. 1975 Upper level technical orientation of first level leadership within a noncontingency and contingency framework. *Academy of Management Journal*, 18, 475-488.
- 稲葉昭英・浦光博・南隆夫 1987 「ソーシャルサポート」研究の現状と課題 哲学、85、109-149。
- Karasek, R. T., Triantis, K. P., & Chaudhry, S. S. 1982 Coworker and supervisor support as moderators of associations between task characteristic and mental strain. *Journal of Occupational Behaviour*, 3, 181-200.
- Marcelissen, F. H. G., Buunk, B., Winnubst, J. A. M., & Dewolff, C. J., 1988 Social support and occupational stress: A causal analysis, *Social Science and Medicine*, 26, 365-373.
- 松崎学・田中宏二・古城和敬 1990 ソーシャルサポートの供与がストレス緩和と課題遂行に及ぼす効果 実験社会心理学研究、30、147-153。
- 南隆夫・稲葉昭英・浦光博 1988 「ソーシャルサポート」研究の活性化に向けて—若干の資料—哲学、85、151-184。
- 村杉健 1987 作業環境の行動科学—モチベーション研究— 税務経理協会
- 西川一兼 1984 職務満足の心理学的研究 劉草書房
- Porter, W., Steers, M., Mowday, R. T., & Boulian, P. V. 1974 Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians. *Journal of Applied Psychology*, 59, 603-609.
- 境忠宏 1981 職務態度の構造とワーク・モチベーション 横浜経営研究、1、3、197-215。
- 坂下昭宣 1985 組織行動研究 白桃書房
- Sarason, I., Levine, H., Bashaman, R., & Sarason, B. 1983 Assessing social support: The social support questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44, 127-139.
- 嶋信宏 1992 大学生におけるソーシャルサポートの日常生活ストレスに対する効果 社会心理学研究、7、45-53。
- 千石保 1987 「会社から逃走する若者たち」—新しいインセンティブは何か— リクルート出版
- 田尾雅夫 1987 仕事の革新 白桃書房
- 浦光博・南隆夫・稲葉昭英 1989 ソーシャルサポート研究—研究の新しい流れと将来の展望— 社会心理学研究、4、78-96。
- 浦光博 1992 支えあう人と人—ソーシャルサポートの社会心理学— サイエンス社の社会心理学
- Wells, J. A. 1982 Objective job condition, social support, and perceived stress among blue collar workers. *Journal of Occupational Behaviour*, 3, 79-94.
- Willcox, B. L. 1981 Social support, life stress, and psychological adjustment: A test of the buffering hypothesis. *American Journal of Community Psychology*, 9, 371-386.
- 山本寛 1990 職務満足と企業組織に関する実証的研究 *Japanese Journal of Applied Psychology*, 15, 17-28.