

# 社会的貢献の振り返りが新任者のストレスを低減する効果

○有吉美恵<sup>1</sup>・池田 浩<sup>1</sup>・縄田健悟<sup>2</sup>・山口裕幸<sup>1</sup>

(<sup>1</sup>九州大学・<sup>2</sup>福岡大学)

キーワード：同僚への貢献、振り返り、ストレス変化量

Decreasing Effects of Stress on Newcomer by Reflection of Social Contribution

Mie ARIYOSHI<sup>1</sup>, Hiroshi IKEDA<sup>1</sup>, Kengo NAWATA<sup>2</sup> and Hiroyuki YAMAGUCHI<sup>1</sup>

(<sup>1</sup>Kyushu University, <sup>2</sup>Fukuoka University)

Key Words: contribution to coworker, reflection, variation of stress

## 目的と背景

本研究の目的は、職場において新任者がストレスを低減させるにはどのような要因が必要であるのかについて、明らかにすることである。

任期の限られた非正規雇用制度や、転職、配置転換など、職場において就業者が新任となる機会は少なくない。

新たな環境は個人にとってストレスとなり得る(夏目・村田, 1993)。新任者にとって、新たな人間関係や職場環境の違いによるストレスは大きく、それが引き金となって退職に至ることさえあり得る。

## 社会的貢献振り返りのストレスに関する有効性

ストレスを低減させる要因として、尾崎(2013)は貢献感に着目し、貢献感が満たされることで個人は力を発揮でき、「貢献している」「何かの役に立っている」と感じている人は、そうでない人よりもストレスを感じることが少なくメンタルヘルスの状態が良いことを指摘している。特に、職場の同僚は、ともに助け合いながら職務を遂行させ、心の支えともなり得る。新任者は、まず身近な同僚の手助けになれることで、自身の能力や成長を確認し、ストレスの緩和につながると考えられる。しかし、新任者は未熟で、自身の貢献を感じにくいと考えられる。そこで本研究においては、自ら貢献を振り返る事に着目した。記述による振り返りの効果について先行研究では、感謝の振り返りはポジティブ感情を促し(Emmons & McCullough, 2003)、ネガティブな出来事の振り返りはストレスの緩和に役立つ(Pennebaker, 1989)ことが明らかにされている。本研究が対象とする新任者の貢献についても、振り返りは有用であると考え、次の仮説を導いた。

仮説 新任者は、顧客、上司、同僚などを対象とした社会的な貢献を振り返る頻度が多いほど、ストレスは抑制されるだろう

## 方法

A社の受電型コールセンター5事業所のオペレータ123名(男性13名、女性104名、無回答6名、平均年齢46.15歳( $SD = 10.46$ ))のうち、53名に、1カ月の間、他者の役に立てたことを振り返り、日々の就業の終わりに書き出してもらう介入的取り組みを行った。

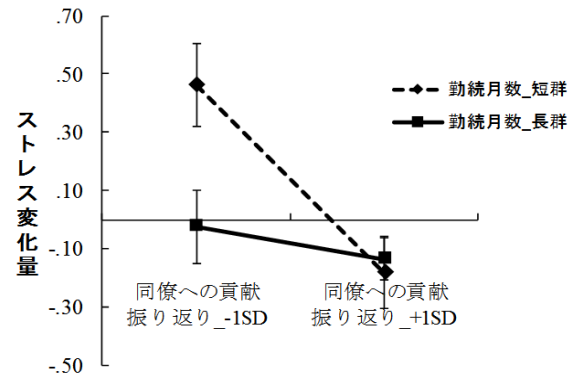
取り組みの前後で性別、勤続月数、ストレス(「気持ちが沈んでいる」など12項目について「1.全くあてはまらない」から「4.よくあてはまる」までの4件法で回答)、離職意図(「私はこの仕事を辞めたい」といつも考えている」など2項目について「全く当てはまらない」から「非常に当てはまる」までの5件法で回答)について質問紙調査を行った。

## 結果

まず、データを勤続月数の中央値で分けて群分けし、他者への貢献振り返り回数と勤続月数を独立変数に、ストレスの変化量を従属変数とした階層的重回帰分析を行った。その結果、振り返り回数低群において、勤続月数に主効果が見られ、

勤続月数が短い群ではストレスが高まる傾向が見られた( $\beta = -.25, p < .10$ )。

次に、振り返りの記述について2名で評価し、貢献内容について4つに分類した(同僚への貢献、所属組織への貢献、上司への貢献、顧客への貢献)。勤続月数と貢献振り返り回数を独立変数、ストレスの変化量を従属変数とした階層的重回帰分析を行った。その結果、同僚への貢献振り返りと勤続月数について交互作用が見られ( $\beta = .39, p < .05$ )、勤続月数の短い群は、同僚への貢献振り返りが少ない場合に、ストレスが高まっていた。また、同僚への貢献振り返りが多い群ではストレスは減じていた(図1)。なお、所属組織への貢献、上司への貢献、顧客への貢献に関する振り返り回数も同様に分析したが、有意な関連はみられなかった。



Note.  $\Delta R^2 = .07, p < .05$

図1 同僚への貢献振り返りと勤続月数がストレス変化量に及ぼす影響

## 考察

勤続の短い者は、他者への貢献の中でも、同僚への貢献を感じられずにストレスが増大に影響すると考えられる。また、新任であるがゆえに、身近な同僚への負担を感じ取り、同僚の役に立てる経験の認知が、ストレスを緩和させると考えられる。

本研究の結果より、他者への貢献を振り返る取り組みは、未熟で成功体験が多くない新任者でこそストレスを緩和させ、より良く働く手助けになることが期待される。

しかし、本研究では、その一方で、勤続月数の長い者について、振り返り回数とストレス低減との関連は見られなかった。今後は、ベテラン層がどのように職場でのストレスを低減させるのかについても明らかにしていく必要がある。

## 主要な引用文献

Emmons, R. A., & McCullough, M. E. (2003). Counting blessings versus burdens: an experimental investigation of gratitude and subjective well-being in daily life. *Journal of personality and social psychology*, *84*, 377–389.