

仕事上の社会的相互作用は職務消耗感を高めてしまうのか

——資源保存理論 (Conservation of Resources Theory) の観点から

Windeler, J. B., Chudoba, K. M., and Sundrup, R. Z. (2017) "Getting Away from Them All: Managing Exhaustion from Social Interaction with Telework," *Journal of Organizational Behavior*, 38(7): 977-995.

同志社大学大学院 大平 剛士

近年、企業組織にとどまらず、医療・介護サービス組織などにおいても、個人や組織のパフォーマンスを向上させる「チームワーク」や「連携」などの仕事における社会的相互作用が注目されている。そして、これまで多くの研究は仕事上の社会的相互作用のポジティブな側面に注目してきた。しかしながら、社会的相互作用は常に効果的であると言えるのだろうか。今回紹介する論文、Windeler, Chudoba, and Sundrup (2017) (以下、本論文) はその問いを検証するために、社会的職務特性が職務消耗感を高めてしまうのではないかというリサーチクエッションを基に、仕事における社会的相互作用の負の側面に着目した数少ない研究のひとつである。本論文の目的は以下の2点である。第1に、対人相互作用 (interpersonal interaction)、職務の相互依存性 (job interdependence)、外部との相互作用 (external interaction) の3つの社会的職務特性 (social job characteristics) がどのように職務消耗感 (work exhaustion) と関係しているかを検証することである。第2に、社会的相互作用のコストを軽減する取り組みとして、パートタイム・テレワーク (part-time telework : PTT) に注目し、PTTが社会的相互作用の負の影響を弱め、社会的職務特性と職務消耗感の関係を緩和するかどうかを探索することである。

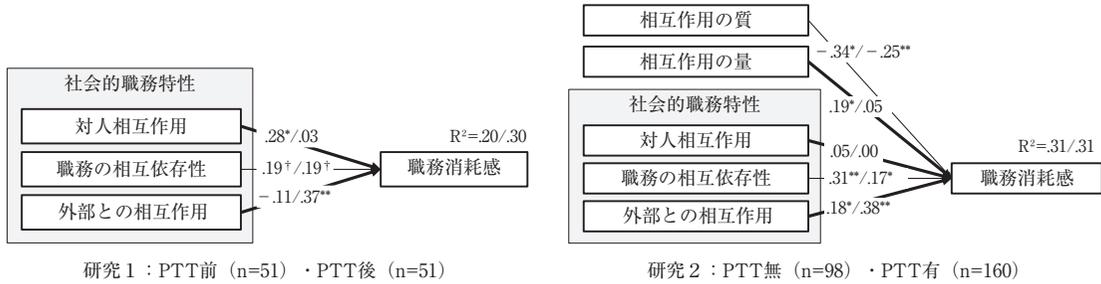
まず本論文の問題意識として、仕事における社会的相互作用のトレードオフ、つまり社会的相互作用が効果をもたらす一方で、コストも同時に発生していることを提起している。本論文はそのような社会的相互作用のコストを緩和策の1つとしてIT企業や小売業等で実践されているテレワークに注目している。それでは、なぜ仕事上の社会的相互作用が職務消耗感を高めるのか、そして、なぜテレワークがその関係を緩和させるのか。それらを説明する理論的枠組みとして、資源保存理論 (conservation of resources theory : COR

理論) と資源回復の先行研究を用いている。COR理論はHobfollによって提唱されたストレスモデルの理論的枠組みであり、「人々は資源を保持・保護・獲得しようと努力し、その資源を脅かされるということは価値がある資源の潜在的もしくは実質的な損失である」と説明されている (Hobfoll 1989)。本論文はそのような資源損失の脅威を社会的相互作用と関連づけ、対人相互作用と職務の相互依存性、外部との相互作用から成る社会的職務特性が職務消耗感を引き起こすのではないかと考えた。したがって、(a) 対人相互作用や (b) 職務の相互依存性、(c) 外部との相互作用は職務消耗感と正の関係があると予測できる (仮説1)。

次に、社会的職務特性と職務消耗感の関係に対するPTTの調整効果に関しては、PTTによって、他者との心理的・身体的距離ができるため、相互作用を管理し、エネルギーを節約することができる。また、職場を離れている間、資源の確保や保護のための柔軟性を獲得することができ、さらには職場で消耗してしまう感情的・認知的資源を蓄積することができる。したがって、PTTは対人相互作用と職務消耗感の関係性を弱めると考えることができる (仮説2)。一方、相互依存性が高い、あるいは外部のステークホルダーとの相互作用が多い場合は、直接会ってコミュニケーションすることや仕事のスケジュール調整等に障壁があるため、PTTを用いるとそのような障壁を乗り越えるためにより資源を消費することになってしまう。よって、PTTは (a) 職務の相互依存性や (b) 外部との相互作用と、職務消耗感の関係性を強めると予測することができる (仮説3)。

以上の仮説を検証するために、本論文は2つの研究を行っている。研究1では、米国中部の金融サービス会社のIT事業部門において、PTTを始める1週間前と、PTT終了時の4カ月後の2時点でアンケート調査を実施し、当該部門に所属するシステム管理者、

図 本論文の検証結果



注: Windeler, Chudoba, and Sundrup (2017) の Figure 1 を基に筆者が作成した。

† p<.10, * p<.05, p<.01 太線は研究1ではPTTの前後, 研究2ではPTTの有無で統計的有意差があることを示している。

また, 係数は研究1ではPTT前と後を, 研究2ではPTT無と有を掲載している。

アプリケーション開発者, アナリストなどの51名を対象に分析を行った。研究2では, 英国のオックスフォード大学が開発した Prolific Academic を用いて, 社会的職務特性に加えて, 相互作用の質と量の調査項目を追加した横断的なオンラインアンケート調査を実施し, PTT をしていない労働者 (n=98) と PTT をしている労働者 (n=160) の258名を対象に分析を行った。どちらの研究でも部分最小二乗回帰と PLS-MGA の分析方法を用いている。

研究1の分析結果(図左)として, PTT実施前については, 対人相互作用は職務消耗感を高めるが(仮説1a支持), 職務の相互依存性と外部との相互作用は職務消耗感と有意な関係は認められなかった(仮説1b, 1c不支持)。PTT実施後に関しては, PTTは対人相互作用と職務消耗感の関係性を弱めていた(仮説2支持)。また, PTTは職務の相互依存性と職務消耗感の関係に有意な影響を及ぼしていなかったが(仮説3(a)不支持), 外部との相互作用と職務消耗感の関係性を強めていた(仮説3(b)支持)。次に, 研究2の分析結果(図右)として, 相互作用の質が高くなると職務消耗感が低下することが確認できた。また相互作用の量が多くなるほど職務消耗感を高めるが, PTTはその関係を緩和していた(仮説1aと仮説2一部支持)。さらに職務の相互依存性や外部との相互作用はPTTの有無に関わらず職務消耗感を高めていた(仮説1b, 1c支持)。そして, 職務の相互依存性と職務消耗感の関係性に対するPTTの調整効果は見られなかったが(仮説3(a)不支持), 外部との相互作用と

職務消耗感の関係はPTTによって強化されていた(仮説3(b)支持)。

以上の分析結果から導き出された本論文の発見事実の中から, 筆者は以下の2点に注目したい。第1に, 社会的職務特性は職務消耗感を高めてしまうが, PTTはその関係を緩和させる効果を持っている点である。本論文は社会的相互作用における資源の損失と回復のメカニズムの解明に貢献していると考えられる。第2に, 相互作用の質と量の間で職務消耗感に与える影響が異なっている点である。特にPTTの有無にかかわらず, 相互作用の質は職務消耗感を減少させる効果を持っており, 相互作用は資源の損失にも補充にもなりうることを示している。最後に, 本論文には研究1のサンプルサイズが小さいことやPTTの効果測定が短期間であることなどいくつかの限界があることが報告されている。そのような限界点はあるものの, 数多くの場面で仕事上の社会的相互作用が見られる現代社会において, 様々な側面から相互作用を捉えることの重要性を本論文は示唆している。

参考文献

- Hobfoll, S. E. (1989) "Conservation of Resources: A New Attempt at Conceptualizing Stress," *American Psychologist*, 44(3): 513-524.

おおひら・つよし 同志社大学大学院一貫制博士課程。最近の論文に, 「日本の介護職の連携と職務満足」*老年社会科学* 40(4): 375-383, 2019。組織論, 医療・介護経営論専攻。