

心理学的ストレスモデルによる企業内カウンセリング¹

小杉正太郎

(早稲田大学文学学術院)

はじめに

筆者の主宰する研究室では、心理学的ストレスモデルに準拠した職場ストレススケール (Co-Labo) を筆者らが作成し、同スケールによる調査結果に基づいたストレスエデュケーション・ストレスカウンセリング²などの従業員個人への心理的援助、および部署単位の就業環境改善策の提案を複数の企業の従業員に提供している。調査対象者の累計は2007年現在で約5万名を超え、現在は研究室と機関契約を結ぶ3企業(従業員数約16,000名)および不定期の随意契約による企業十数社の従業員を対象とし、研究室の総力を上げて取り組んでいる。

同スケールは、心理学的ストレスプロセスを構成する諸要因の各々を定量的に測定評価し、非病理的適応障害の状態にある従業員の発見、発見された従業員へのストレスエデュケーションの実施、心理的介入を要すると判断された従業員へのストレスカウンセリングの提供を目的として、開発されたものである。開発に際しての留意点が尺度としての高い妥当性、信頼性の確保にあることは言うまでもない。同時に開発に当たっては、当研究室が研究教育機関である点を考慮し、非病理的適応障害の状態にある従業員に対して、大学院博士課程在籍者が調査結果を基にしたストレスエデュケーションとストレスカウンセリングを実施できるよう工夫された。

本稿では、産業保健の現場における心理職の立場と役割の一つが、心理学的ストレス研究の成果に立脚した職場ストレス調査と調査結果に基づく心理的介入にある、とする前提に立った筆者の活動を紹介する。

心理学的ストレスモデル

ストレスモデルは、疾患発症の説明を目的とした医学的ストレスモデルと心理的不適応状態を説明する心理学的ストレスモデルとに大きく二分される。前者は、ストレスラーが人体の自律神経系、内分泌系、免疫系の機能に影響を与え、その結果疾患を発症するプロセスに関するモデルであり、この種のモデルの起源は Selye, H. の汎適応症候群あるいは Cannon, W.B. による危急反応にあると言われる。後者は、環境刺激ないしライフイベントへの不適切な対処に原因する心理的不適応の生成過程に関するモデルであり、この種のモデルの起源は Lazarus, R.S. (1) による認知的評定仮説 (図

¹ 本論は第12回広島大学心理臨床セミナーでの筆者の講演「企業内カウンセリングの現状と課題」の要約である。

² ストレスエデュケーション: 心理学的ストレスプロセスを構成するストレスラー、コーピング、心理的ストレス反応、ソーシャルサポート、ソーシャルスキル、職務満足感等の尺度得点を半構造化面接によって対象者に解説し、職場ストレスの実際を理解させること。ストレスカウンセリング: 調査から得られたストレスラーに対する適切なコーピングの実施をうながす問題解決型の介入。詳細は本文参照。

1) あるいは Spielberger, C.D. (2) による特性不安・状態不安に関する仮説 (図 2) にあると言われる。筆者は、認知的評定に関する Lazarus のモデルを基に心理学的職場ストレスモデル (図 3) を構成し、非病理的適応障害を心理的不適応状態とみなし、その生成プロセスを図 3 に示すように捉えている。

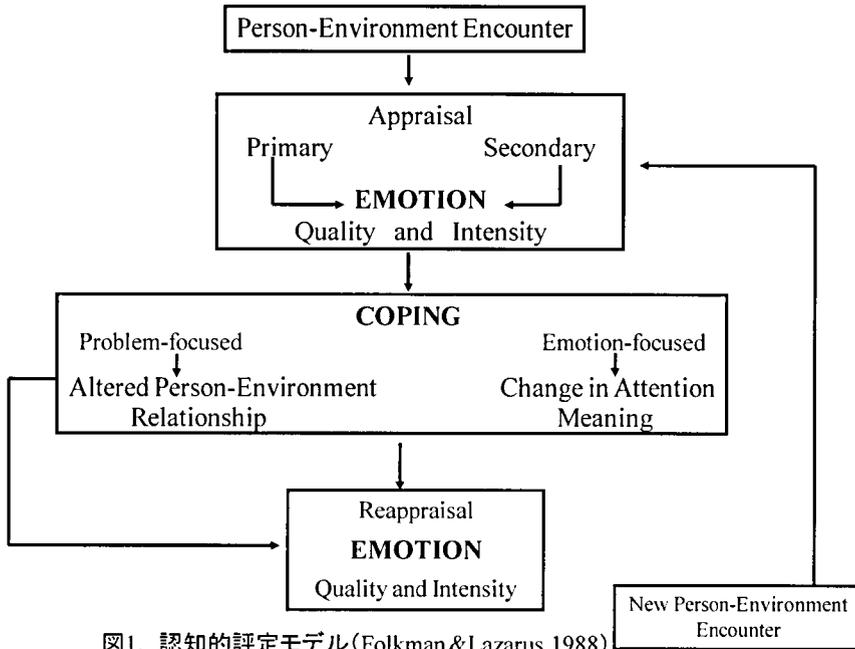


図1. 認知的評定モデル(Folkman&Lazarus,1988)

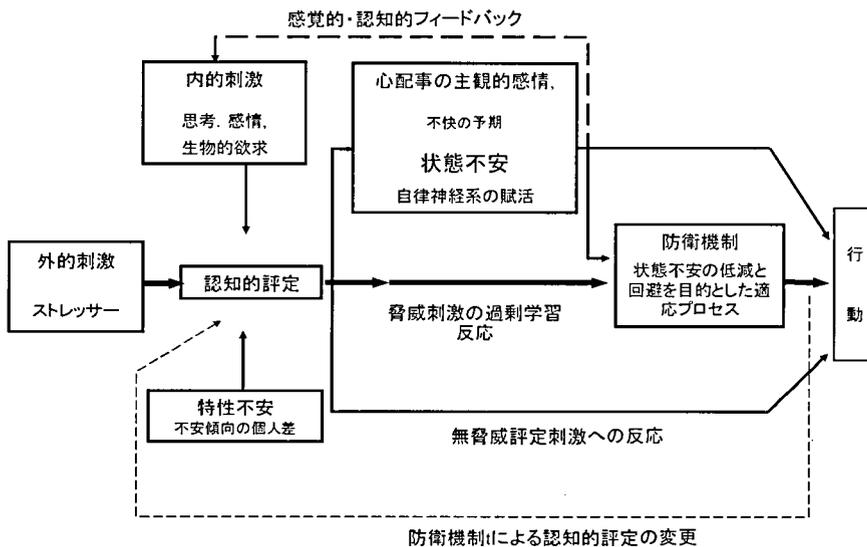


図 2. スpielbergerによる状態・特性不安とストレスのモデル

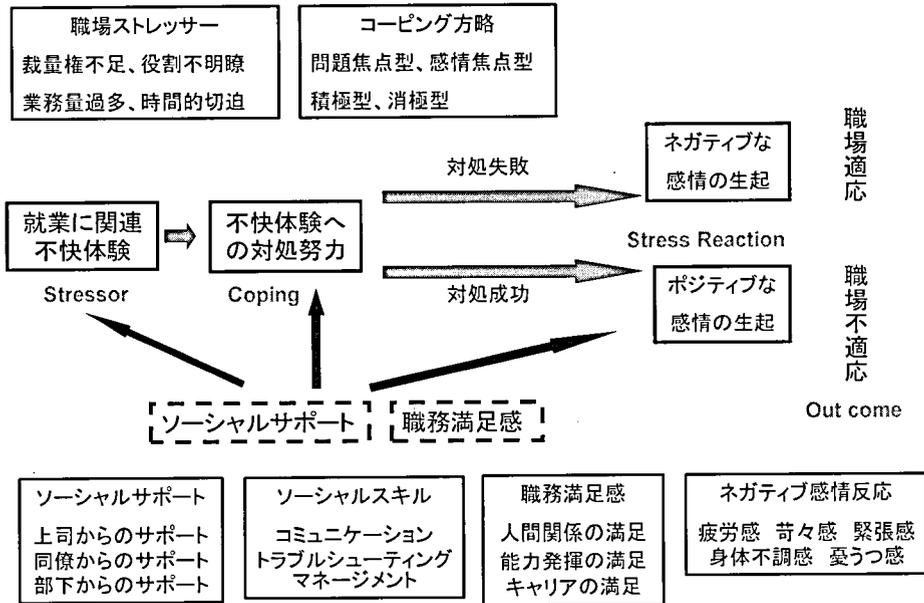


図3. 心理学的職場ストレスモデルと構成要素(小杉, 2003)

非病理的適応障害

米国精神医学会発行の「精神疾患の診断・統計マニュアル」第4版 (DSM-IV) (3) によれば、適応障害の診断基準は以下の通りである：

- A. はっきりと確認できるストレス因子に反応して、そのストレス因子の始まりから3ヶ月以内に、情緒面又は行動面の症状の出現。
- B. これらの症状は臨床的に著しく、それは以下のどちらかによって裏付けられている：
 - (1) そのストレス因子に暴露されたときに予測をはるかの越えた苦痛
 - (2) 社会的または職業的(学業上の)機能の著しい障害
- C. ストレス関連性障害は他の特定の第1軸障害の基準を満たしていないし、すでに存在している第1軸障害または第2軸障害の単なる悪化でもない。
- D. 症状は死別反応を示すものではない。
- E. そのストレス因子(またはその結果)がひとたび終結すると、症状がその後さらに6ヶ月以上持続することはない。

なお、適応障害の症状としては、抑うつ気分を伴うもの、不安を伴うもの、不安と抑うつ気分の混合を伴うもの、行為の障害を伴うもの、情緒と行為の混合した障害をと伴うもの、などが上げられている。

DSM-IVでは、上記診断基準に類似するが相対的に症状の軽い状態を非病理的適応障害とし、適応障害と区別すべきであるとしている。したがって、非病理的適応障害とは、ストレス(DSM-

IVではストレス因子) に曝されたときに苦痛を自覚し、職業的機能に低下が見られる状態であり、しかも非病的であるので医学的治療の対象とはならない心理学的水準の不応状態と言うことができよう。

職場ストレススケールの開発

非病的適応障害、すなわち心理学的水準の不応状態の生成プロセスを図3に示す心理学的職場ストレスモデルに準拠して定量的に測定し、職場不応の程度を評価する目的で、筆者らは職場ストレススケール (Job Stress Scale/JSS) の開発を1980年代に開始した。その後3回の改訂を経て、2003年に169項目からなるCo-Labo(図4)(4)を完成した。Co-Laboおよびその原型となるJSSの開発に当たっては、先に述べたとおり被調査者に対するストレスエデュケーションとストレスカウンセリングとが心理学専攻大学院博士課程の学生よっても遂行できるよう留意された。

Co-Laboの特徴は以下の通りである：

1. 心理学的ストレスモデルを構成するすべての要因が定量的に測定できること。
2. 職場ストレスから心理的ストレス反応に至るプロセスにおいて緩衝要因として機能するコーピングの資源として、ソーシャルサポートとソーシャルスキルを取り上げたこと。同様に、緩衝要因として働く職務満足感も取り上げたこと。
3. 心理的ストレス反応を作り出す要因として家族ストレスを取り上げたこと。
4. 緩衝項目を加えることによって、被調査者の回答態度の偏りを緩和したこと。
5. 虚偽尺度を加えることによって、不適切な回答者の抽出を試みたこと。

職場ストレス尺度 21項目 <i>量的職場ストレス尺度</i> <i>質的職場ストレス尺度</i>	ソーシャルスキル尺度 33項目 <i>コミュニケーションスキル尺度</i> <i>トラブルシューティングスキル尺度</i> <i>マネジメントスキル尺度</i>
家族ストレス尺度 15項目	心理的ストレス反応尺度 27項目 <i>疲労感尺度、苛々感尺度、緊張感尺度</i> <i>身体不調感尺度、憂うつ感尺度</i>
コーピング尺度 27項目 <i>積極コーピング尺度</i> <i>消極コーピング尺度</i>	職務満足感尺度 11項目 <i>キャリア満足尺度、能力発揮満足尺度、人間関係満足尺度</i>
ソーシャルサポート尺度 15項目 <i>上司サポート、同僚サポート、部下サポート</i>	妥当性尺度 10項目 <i>虚偽尺度、緩衝項目</i>
全8尺度、169項目	

図4. Co-Labo(小杉, 2003)

Co-Labo による職場ストレス調査の実際

Co-Labo は、マークシート方式と web 方式との 2 つの形式のほか、60 項目からなる web 方式の短縮版が用意されている。いずれの形式であっても回答後 3 日間で結果は回答者に送付できるようコンピュータ処理される。また、部署別結果は回答者名を伏せて、性別、年齢別、職位別、勤続年数別、採用形態別などに集計され、回答者の同意が得られれば部署責任者に送付される。つまり、調査結果は個人対応と集団対応に二分されて利用することが出来るのである (図 5)。回答者個人に送付されるフィードバックシートを図 6 に示す。フィードバックシートには、ストレスサー、コーピング、心理的ストレス反応を初めとする各尺度得点が約 4 万名の蓄積データを基に算出された偏差値によって表示されている。また、尺度ごとに回答者の特徴が短文化されてコメントによって示される。更に、心理的ストレス反応得点が上位 15 パーセントに該当する回答者には、ストレスエデュケーションを受けるように薦める一文が添えられる。

なお、企業から調査が依頼された場合、Kristensen, T. (5) による企業従業員を対象としたストレス調査実施に関するガイドライン (1) の履行に努めるが、少なくとも次の諸点を経て調査を実施する：

1. 管理職者を対象とした職場メンタルヘルスに関する啓蒙教育講演と調査結果の利用に関する説明。
2. 全従業員に対する職場メンタルヘルスに関する啓蒙教育講演。
3. 従業員に対する調査主体の中立性の説明と調査結果に基づく改善策の提示の保証。

以下に図 5 に示した調査の流れのうち、本論と関係するストレスエデュケーションとストレスカウンセリングについて紹介する。

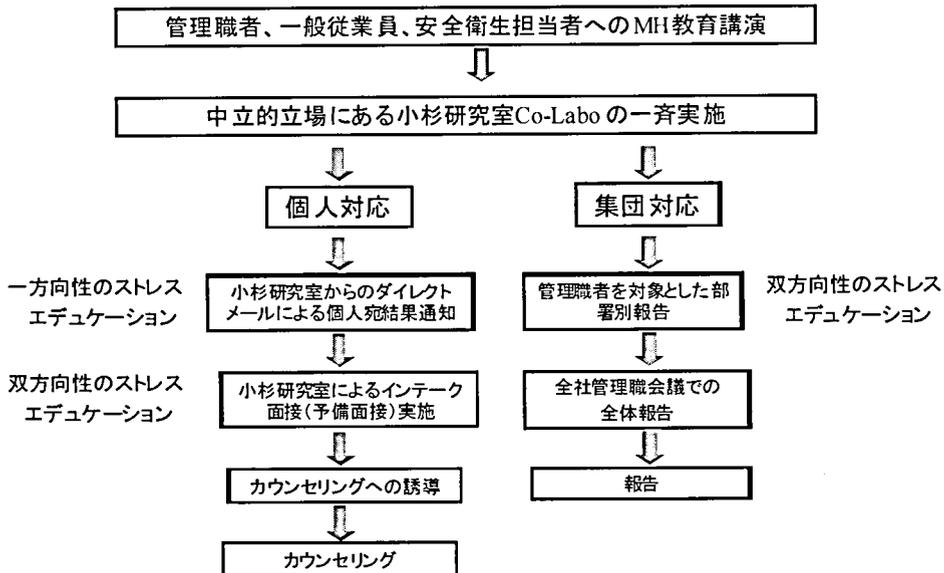


図5. Co-Laboによる調査の2つの流れ

図6. メンタルヘルフィードバックシート

調査実施日 2024年01月01日 調査 科目 職場ストレス
氏名 〇〇 〇〇 部署 〇〇部

総合評価

あなたは「時間的切迫」とい職場でのストレスに対して、「問題回避」コーピングを多用しています。その結果、あなたの職場での状況は、「注意が必要」な状態にあります。したがって、職場のストレスについては望ましいコーピングを用いていない可能性が高いと考えられます。コーピングのコメントをよく読み取り、状況の改善をご検討ください。

ストレスサー

あなたが職場で感じているストレス（ストレスの原因）は、平均的な程度です。中でも、「時間的切迫」に関しては、ご自身でも思い当たる事が多いのではないですか。「時間的切迫」は、常に期限に追られているような状況を含みます。業務の遂行にあたって、時間的余裕が感じられない場合に発生しやすいものです。

ストレスサー指数 5.546 ポイント

業務量過多	51.31
時間的切迫	71.15
量的ストレスサー	61.28
役割不明瞭	28.08
数値不足	32.98
質的ストレスサー	30.46

コーピング

あなたは職場におけるストレス（ストレスの原因）に対し、解決を無理だと考えたり先送りしたりすることが多いようです。しかし、職場のストレス（ストレスの原因）や勤務状況によって望ましい取り組み方は異なります。仕事を一つ一つ片付けるなど、問題解決に近づくことが重要です。

コーピング指数 5.551 ポイント

問題解決	57.24
抑圧	53.38
積極的コーピング	53.46
問題回避	62.34
我慢	48.15
消極的コーピング	53.25

ソーシャルスキル

あなたのソーシャルスキルは、比較的悪いレベルです。特に、上司・同僚・部下に対するコミュニケーションが少なく、関係を築くなど、上司・同僚・部下との人間関係でのトラブルシューティングの仕方を工夫すると、職場での人間関係がよくなります。

ソーシャルスキル指数 46.96 ポイント

トラブルシューティングスキル	45.96
マネジメントスキル	49.4
コミュニケーションスキル	48.54

ソーシャルサポート

ソーシャルサポートとは、あなたの周囲であなたを支援する人間関係の心のゆらぎを示します。これは人間関係は、ストレスの解決や、職場適応状態の改善に役立ちます。あなたのソーシャルサポートは比較的少ないと判断されます。

ソーシャルサポート指数 53.23 ポイント

上司からのサポート	42.37
同僚からのサポート	60.15
部下からのサポート	50.28

心理的ストレス反応

あなたには注意が必要なレベルの不眠感が認められます。特に疲労感を自覚しているようです。あなたの疲労状態は軽減しても疲れが残っていることが気になる状態のものです。こうした疲労が長期化し、あなたのストレス状態を悪化させかねないため、注意が必要です。

心理的ストレス反応指数 61.70 ポイント

疲労感	64.60
イライラ感	59.56
緊張感	54.42
身体の不調感	49.11
交感神経	50.80

ストレスエデュケーションの実施

Co-Laboの心理的ストレス反応尺度得点を偏差値に換算して上位15パーセントに該当する被調査者に対し、半構造化面接によるストレスエデュケーションを実施する。面接者は、面接対象者の調査結果と図3に示した心理学的職場ストレスモデルとを面接対象者に示し、先ず、ストレスモデルの概要を解説する。続いて、各尺度の得点ごとに、面接対象者が実際に体験した内容の例示を求める。例えば、職場ストレスサーに関しては、「あなたが体験した職場ストレスサーでは、役割不明瞭の得点が60とかなり高い値が出ています。役割不明瞭とは、仕事の流れが理解できないとか、どのような立場で取り組むかが分からない、などの体験を負担に感じていることを示しています。実際にどのような体験をしたのか紹介してください」と体験内容の例示を求める。

続いて、コーピング尺度に移り、「あなたのコーピング尺度得点では、我慢コーピング得点が58と比較的高値を示しています。従って、調査結果からは、あなたは役割不明瞭の体験に対して、“我慢して耐える”ことが分かります。実際にどのような役割不明瞭体験に対して耐えているのか、紹介してください」と実際に行ったコーピングの例示を求める。

この様にして、職場ストレスサーから心理的ストレス反応に至るストレスプロセスの各要因の尺度得点を示し、各要因の実際を例示してもらうのだ。このような作業によって、面接対象者は自らの

心理的ストレス反応が生起する過程と原因と知ることになる。ストレスエデュケーションの狙いは、心理学的ストレスプロセスを理解させることによって、その主要な要因であるコーピングの重要性を知らしめるところにある。

ストレスエデュケーションの効果

1996年から1997年の間に約7000名の企業従業員を対象として第1回目の職場ストレス調査を実施し、2000年から2001年の間に同一集団を対象として第2回目の調査を行った(2)。それぞれの調査では、約13%の従業員がストレスエデュケーションの対象となったが、業務上の都合などによりエデュケーションを受けなかった者が約20%いた。エデュケーションの効果を検討するため、業種、年齢が比較的等しい従業員を選び、同一者の2回のCo-Laboによる調査結果を比較した。図7(6)にその結果を示す。図からエデュケーション群の心理的ストレス反応合計得点が有意に減少しているのに反し、非エデュケーション群の得点には有意な変化の認められないことが分かる。

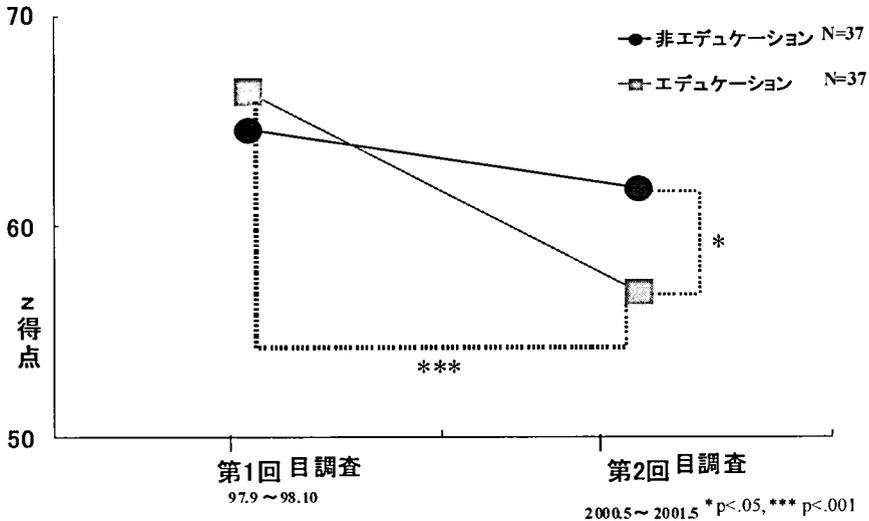


図7. 心理的ストレス反応6尺度合計得点の変化(高田・種市・小杉, 2002)

上述の結果はストレスエデュケーションを半構造化面接で実施したものであるが、従業員集団を対象として心理学的ストレスプロセスを解説し、特にコーピングの重要性を力説するエデュケーションによってもその効果は明らかとなる。図8、図9(佐藤, 小杉)(7)は、研究開発業務に従事する113名を対象として集団法によるエデュケーションを実施した結果である。エデュケーションの効果を検討するため、エデュケーション直前とエデュケーション3ヵ月後にCo-Laboを実施し、更に、同一部署に所属しながら出張等ためエデュケーションを受けられなかった108名の結果と比較した。図8に示す心理的ストレス反応では、非病的適応障害のインデックスとなる憂うつ感得点の減少にエデュケーションの効果が顕著に現れているし、図9に示すコーピングでは、ストレスの低減に有効とされる問題解決コーピング得点の増加に効果が認められている。

ストレスエデュケーション(S.E)の効果-1

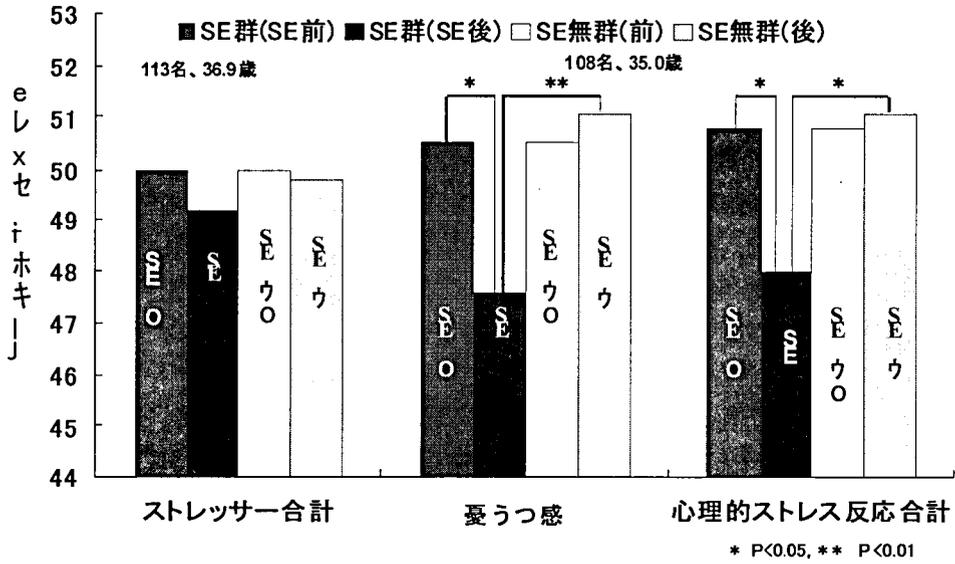


図8. ストレッサー・心理的ストレス反応 (佐藤、小杉、2007)

ストレスエデュケーション(SE研修)の効果-2

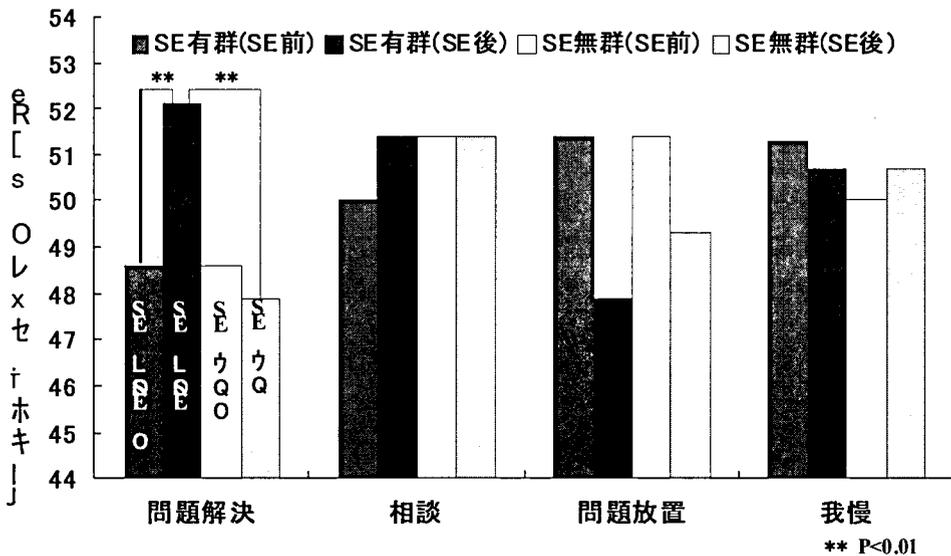


図9. コーピング (佐藤、小杉、2007)

ストレスカウンセリングの実施

ストレスカウンセリング (8) とは、カウンセラーが自覚する業務遂行上の負担をストレスラーとして捉え、このストレスラーの低減に有効なコーピングをカウンセラーとカウンセラーとの検討を経て実行を促す、一種の問題解決型介入である。筆者の研究室が行うストレスカウンセリングは、通常 Co-Labo による調査後に実施されるため、カウンセラーは自らのフィードバックシート (図 6) を持参してカウンセリングルームに来室する。ストレスカウンセリングは次の手順で行われる：

1. ストレスエデュケーションの実施：心理学的ストレスプロセスを構成するストレスラー、コーピング、心理的ストレス反応、ソーシャルサポート、ソーシャルスキル、職務満足感等のフィードバックシートに記載された尺度得点を半構造化面接によって面接対象者 (カウンセラー) に解説し、職場ストレスの生成プロセスとカウンセラーの生成プロセスの特徴を理解させる。
2. フィードバックシートに基づくストレスラーの同定：フィードバックシートに指摘された複数のストレスラーを取り上げて、負担度に応じたランク付けをカウンセラーに求める。
3. ランク付けされたストレスラーに対する実行可能なコーピングの検討：フィードバックシートに指摘されたコーピングの中から、実行可能な複数のコーピングを列挙して、それぞれのストレスラー低減効果をカウンセラーと検討する。
4. 負担度ランクの低いストレスラーに対する実行可能なコーピングの選定：最も実施しやすいコーピングを選定し、実際にコーピングを行う際の具体的方略を検討する。

通常、上記 1~4 のプロセスはカウンセラーの来室 1~2 回程度で終了し、以降は選定されたコーピング実施を促し、その効果を検討しながら次第に負担度の高いストレスラーへのコーピング実施へとカウンセラーを誘導する。

筆者が志向する職場でのストレスカウンセリングの目的は、職場ストレスラーへの適切なコーピングによって、ストレスラーがもたらす負担感を軽減しようとするものであり、憂うつ感、緊張感などの心理的ストレス反応の軽減はあくまでも 2 次的な目的でしかない。何故ならば、これらのストレス反応の軽減を図ろうとすれば、薬物治療などの医学的介入に行きつくからである。医学的介入の資格を持たない心理職にとって、筆者の志向する立場は必然の到達点であろう。

文献

1. Folkman, S. & Lazarus, R.S. (1988) Coping as a mediator of emotion. *Journal of Personality and Social Psychology*, **54**, 466-479.
2. Spielberger, C.D. (1966) The theory and research on anxiety. In C.D. Spielberger (Ed), *Anxiety and Behaviour*. New York and London: Academic Press. Pp.1-20.
3. 高橋三郎, 大野裕, 染矢俊幸訳 (1996) *DSM-IV 精神疾患の診断・統計マニュアル* 医学書院

4. 小杉正太郎 (2003) Co-Labo, (株) アトラスヒューマネージ
5. Kristensen, T.S. (2002) Scioeconomic status and psychosocial work environment: Results from a Danish national study. *Scandinavian Journal of Public Health, Suppl 59*, 41-48.
6. 高田未里, 種市康太郎, 小杉正太郎 (2002) 職場ストレススケールに基づくインタビュー面接が心理的ストレス反応に及ぼす影響 産業ストレス研究, **9**, 115-122.
7. 佐藤澄子, 小杉正太郎 (2007) 職場におけるストレス対処を目的とした研修の効果の検討, 日本心理学会第71回大会発表論文集, p 1225.
8. 小杉正太郎 (1998) 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.