

荒廃する職場の犠牲者

職場の迫害、職場いじめに関する心理学的研究の展望

田中堅一郎

日本大学大学院総合社会情報研究科

Victims in the Devastated Workplace

- Research review on psychological studies of workplace victimization/ bullying -

TANAKA Ken'ichiro

Nihon University, Graduate School of Social and Cultural Studies

The present study reviewed psychological research on workplace victimization/ bullying. In this study, determinants of workplace victimization/ bullying were classified into personal factors, effects of modeling, and organizational factors. Further, influences on employees were integrated into mental health, job satisfaction, turnover intention, organizational commitment, workplace antisocial behavior, and organizational citizenship behavior. Finally, the author commented strategies which reduce bad influences on employees by workplace victimization/ bullying.

リストラクチャリングが雇用調整を被る従業員にとって様々な負の影響を及ぼすことは、昨今大分知られるようになった。例えばレイオフによる失業者や残された従業員（レイオフ・サバイバー）は、心理学的・社会的に負の影響を受け、過酷な生活を強いられる（例：田中，2005）。さらに、リストラクチャリングに名を借りた雇用調整は、直接その危害を被った従業員以外に対しても、歪な形態をとって負の影響を長期的に与え続ける。例えば、日本で昨今話題にされている「社内いじめ」の横行やパワーハラスメント¹⁾である。例えば、下田（2005）の報告によれば、日本の職場で「今まで、パワーハラスメントを受けた経験がある」と回答したのは21.8%である。また大島（2005）によれば、厚生労働省が設置した総合労働相談コーナーには、職場でのいじめや嫌がらせに関する相談が2004年度だけで1万4,665件あったとされる。これらの結果から、職場でのいじめや迫害行為が決して特殊なケースではなく、かなり一般的であることが示唆される。

本稿では、こうした日本の職場の現状を踏まえて、職場の反社会的行動による被害を、職場の迫害

（workplace victimization）、および職場いじめ（workplace bullying）の観点から考察したい。

職場の迫害は、Aquino, Grover, Bradfield, & Allen (1999)によって「一人もしくはそれ以上の人の攻撃的行為に絶えずもしくは繰り返し晒され続けているという個人の知覚」と定義されている。また、職場いじめは、「敵対的な意図を持つか、受け手にとって敵意に満ちているとみなされる、繰り返され継続的な攻撃的行動」とEinarsen (1999)によって定義されている。表現こそ違え、両者の定義には内容的にさほど違いがあるとは思えない。

職場の迫害および職場いじめは、ヨーロッパやアメリカではすでに社会問題となっている。例えば、ノルウェーでの14の調査研究のデータ（7,986名）によれば、調査回答時点から過去6ヶ月間に職場いじめを受けた従業員は8.6%であった（Einarsen & Skogstad, 1996）。イギリス全土を対象にした調査では、6ヶ月以内に何らかの職場いじめを経験した回答者は10.6%であった（Hoel, Cooper, & Faragher, 2001）。Zapf, Einarsen, Hoel, & Vartia (2003) が職場いじめに関する過去の論文を調査したところによれ

ば、ヨーロッパ全体では過去1週間あるいは毎日職場でひどいいじめを経験したのは全回答者の1~4%、時折経験したのは8~10%を占めた。また、「少なくとも一週間に一回」経験し、かつ「少なくとも半年以上（経験が）継続している」と回答したのは、3~7%程度認められた。アメリカ合衆国の労働者4,801名の回答結果では、26種類の職場いじめについて、過去12ヶ月間に1週間から毎日の間隔で1つから5つを経験したことがあると回答したのは、約36%であった（Keashly & Neuman, 2002）。

日本では、日本精神保健社会学会による実態調査によると回答者の約18%が過去に職場いじめに相当する行為を受けた経験をもち、回答者の約1%が現在職場でいじめを受けていた（宗像, 2000）。

職場の迫害・職場いじめはどのように研究されてきたか

1. 職場の迫害

Cortina & Magley (2003)は、職場の迫害を社会的報復迫害 (social retaliation victimization) と職務報復迫害 (work retaliation victimization) の2つに区分した。「社会的報復迫害」とは「反社会的な行動であって、組織でターゲットとなった人と組織の他の成員との対人関係をネガティブに変化させる目的を持ったり効果を狙ったもの、扇動者によって意図されたかターゲットの行動への報復であるとターゲット自身が知覚したもの」であり、「職務報復迫害」とは「職務に関連した敵意に満ちた行為であって、組織でターゲットとなった人の仕事をネガティブに変えるもの、扇動者によって意図されたかターゲットの行動への報復であるとターゲット自身が知覚したもの」である。

迫害尺度 (victimization items) と称する測定尺度のうち、実際に学術論文で使用されているものは Aquino *et al.* (1999)による尺度とCortina & Magley (2003)による尺度があげられる。Aquino *et al.* (1999)による尺度は、間接的迫害 (indirect victimization) と直接的迫害 (directive victimization) の2つの下位尺度から構成されている（付録参照）。Cortina & Magley (2003)による尺度は、かれらの区分（社会的報復迫害、職務報復迫害）にしたがって作成された

ものである（付録参照）。

2. 職場いじめ

いわゆる「いじめ」についての研究は、もともとは教育現場での児童・生徒同士の問題 (school bullying) が中心であった。職場いじめをキーワードとする研究は、1980年終わり頃スカンジナビア諸国で始まったとされる (Rayner & Keashly, 2005)。この用語は主としてヨーロッパを中心に使用され、アメリカではあまり見かけない。北米では、職場の迫害が術語として用いられていることが多い。

Rayner & Keashly (2005)によれば、職場いじめは以下の要素を含むものとして定義されている：ネガティブな行動の経験、執拗に経験した行動、ターゲットがダメージを経験したこと、ターゲットが経験した行動をいじめだとラベルづけたこと、ターゲットは権限を持っておらず、自らを守るのが困難であること。

さて、職場いじめにはどのような種類があるのだろうか。Rayner & Höel (1997)によれば、それは以下の5つに区分されるという。

職業上の地位への脅威（例：意見を貶す、公の場で恥をかかせる、等）、個人的な立場への脅威（例：罵る、侮辱する、脅迫する、等）、孤立化（例：機会を封じる、身体的・社会的孤立、情報を伝えない、等）、働かせすぎ（例：過度のプレッシャー、不可能な切期日、不必要な中断、等）、不安定化（例：なされるはずの約束の破棄、意味のない課題、責任転嫁、等）。

日本には宗像(2000)による職場いじめを測定する尺度があり、20項目から構成されている（付録参照）。宗像（2000）の研究は職場いじめの実態におそらく日本で最初にメスを入れたもので、ここでの調査は実施年度が1997年ということからも、かなり先駆的であるといえる。日本の職場いじめに関するデータをとって、この調査結果は貴重である。

3. その他の術語

職場の迫害や職場いじめ以外に、以下のような術語がある。

職場いびり (workplace mobbing) mobbingの語源は"animal aggression"を意味するスウェーデン語だとされ、ヨーロッパのドイツ語圏や北欧諸国で使用

されることが多いようである (Zapf & Einarsen, 2005)。職場いびりという用語は、最初は職場における "non-sexual harassment" という意味で使用されていたといわれる (Zapf & Einarsen, 2005)。そのことはこの語の以下の定義からも伺える。

「仕事におけるいびりとは、特定の誰かに嫌がらせをしたり、不快にさせたり、社会的に排除したり、あるいは誰かの仕事の課題に悪い影響を与えることを意味している。特定の活動、交互作用、あるいは過程を「いびり」と命名するためには、当該行為が繰り返され定期的にかつ一定期間以上起こっていないなければならない (Einarsen, Hoel, Zapf, & Cooper, 2003)。」

この語は、前述した職場いじめと同じ意味で用いられることもあって、研究者間で概念理解にいくらか混乱がある。そこで職場いじめとの違いを論じた Zapf & Einarsen (2005) によれば、その違いは以下のようになる： 職場いじめは身体的攻撃といった直接的攻撃形態をとらないが、職場いびりは集団や組織の他の構成員からの (身体的攻撃も含めた) 直接的攻撃にかかわる。 職場いじめでは「特定の一人もしくはそれ以上の人」がターゲットになるのに対し、職場いびりでは特定の一人に対して行われる傾向をもつ。また、Person, Andersson, & Porath (2005) によれば、これら 2 つの用語の違いは意図 (ターゲットに危害を加えようとする意思) の大きさだとされる。すなわち、職場いびりは意図のレベルがやや高いもので、職場いじめは意図のレベルはさほど高くない行為である。

情動的虐待 (emotional abuse) 職場における情緒的虐待とは、「自分 (自分たち) への服従を確実にするために相手を傷つけることを目的とした、一人あるいはそれ以上の人々が他者に対して行なう、(身体接触を伴わない) 敵意に満ちた言葉や非言語的行動」と定義される (Keashly, Trott, & MacLean, 1994)。また、Keashly & Harvey (2005) によれば、情動的虐待としての行動について 7 つの特徴をあげている：

(身体接触を除く) 言語的・非言語的なもの、繰り返されている、あるいはパターン化されている、

ターゲットにとって望まないもので、且つ必要でないもの、他者に対する適切な接触の基準に違反

している、ターゲットに対して有害な、あるいは心理学的、身体的な侵害である、(情緒的虐待の) 行為者が (ターゲットを) 傷つけよう、支配しようという意図がある、行為者がターゲットに対して職権を乱用している。

さらに、Keashly & Jagatic (2003) は情緒的虐待の時間的側面からみた特徴として、繰り返す：一度や二度に留まらずある程度の頻度を伴っている、持続：一定期間を越えて行われている、パターン化：なされた行動が多様である、をあげている。

社会的陰謀 (social undermining) "undermining" という言葉は、「陰険な手口で人を傷つける」という意味をもっている。Duffy, Ganster, & Pagon (2002) によれば、社会的陰謀とは「好ましい人間関係、仕事に関する成功や好ましい評判を確立したり維持したりする可能性を妨害しようとする行動」と定義される。Duffy *et al.* (2002) の解説に従えば、社会的陰謀にターゲットへの身体的な攻撃行動は含まれず、ターゲットを意図的に妨害しようという意図的な思惑が認められないものは社会的陰謀ではないとされる。社会的陰謀は、むしろ (ターゲットが気がつかないうちに) ターゲットの評判を徐々に悪くする行為のように潜行的で陰険なものである。

測定尺度には、Duffy *et al.* (2002) によって作成した陰謀尺度 (undermining items) 尺度がある (付録参照)。

侮辱的管理 (abusive supervision) 侮辱的管理とは、上司の部下に対する侮辱的な行為のことであり、Tepper (2000) によって「敵意のある言語的、非言語的行動 (身体的接触は除く) を、上司が持続的に行っている程度に関する部下の知覚」と定義されている。この用語は、日本で昨今よく言われる「パワー・ハラメント」に近い概念かもしれない。

これに関する測定尺度には、Tepper (2000) による侮辱的管理を測定するために作成した侮辱的管理尺度 (abusive supervision items) がある (付録参照)。

職場の迫害・職場いじめを規定する要因

1. 個人要因

職場の迫害経験は、様々な個人要因によって影響を受けると考えられる。

(1) 人口統計的要因 まず性別では、男性に比べて女性がターゲットになる率が高い。Zapf *et al.* (2003)の調査によれば、職場いじめに関する過去の研究で報告された「被害を受けた」と回答した比率を男女別にみると、女性が男性に比べてかなり多かった(図1)。

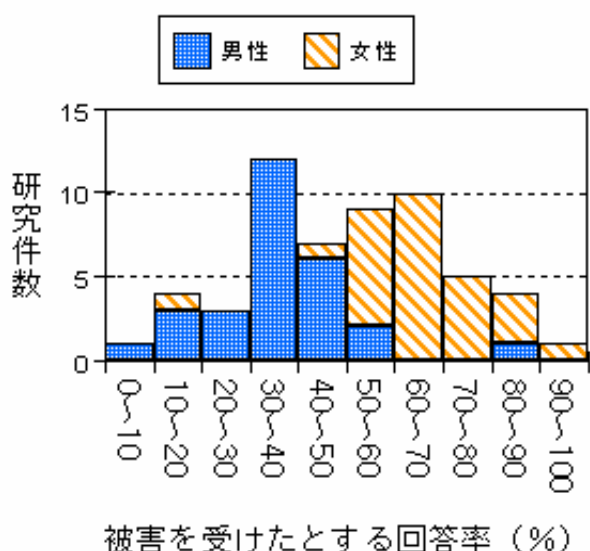


図1 職場いじめに関する研究におけるターゲットの男女比
 註: Zapf *et al.* (2003)による集計結果を著者がまとめたもの

Aquino & Bommer (2003)によれば、職場の迫害を訴える従業員は、年齢の低い層ほど多く、人種ではアフリカ系よりも白人系の方が多かった。また直接的な迫害を訴えやすいのは、中間管理職者や専門職よりも事務職員のような職階の低い従業員ほど多かった(Aquino, 2000; Cortina & Magley, 2003)。逆にいじめめる側は職階の高い従業員に多い(図2)。

(2) パーソナリティ特性 Aquino & Bommer (2003)によれば、McGrae & Costa (1987)が唱えたパーソナリティを構成する「ビッグ・ファイブ」²⁾要因のうちの神経症傾向(neuroticism)が高い従業員ほど、職場の迫害を訴えやすかった。また、Tepper, Duffy, & Shaw (2001)によれば、「ビッグ・ファイブ」要因のうち誠実性(conscientiousness)の低い従業員は、上司からひどい仕打ちを受けるとその上司に対して非建設的で反抗的な行動で応じ、逆に誠実性の

高い被験者は建設的な働きかけを行った。

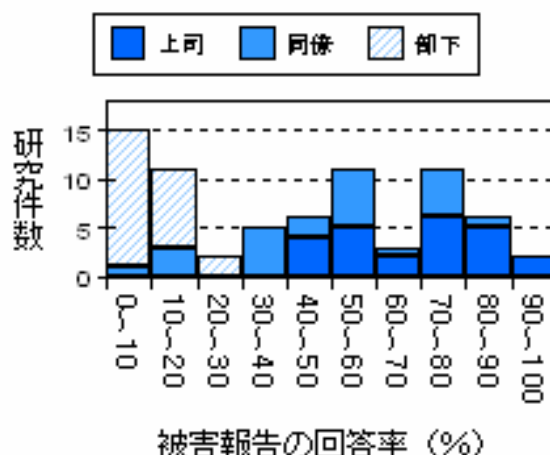


図2 職場いじめに関する研究における行為者の職階
 註: Zapf *et al.* (2003)による集計結果を著者がまとめたもの

(3) 自己決定感 自己決定感とは、「ある行動が他者によって決定されたものではなく、自分自身の決定によるものであると認知すること」(『心理学辞典』有斐閣より)と定義される。Aquino *et al.* (1999)によれば、自己決定感の低い従業員ほど、自分の職場の迫害経験を多く訴える傾向にある。

2. モデリングの効果

モデリングとは、他者の行動やその結果を「手本」として観察することによって、観察している人の行動に変化が生じることである。職場の迫害や職場いじめを目撃すればするほど、従業員はそれを「手本」として同じ行動を起すようになり、職場の迫害やいじめによる被害は大きくなるのであろうか。社会的学習理論に従えば、「そうなる」といえる。バンデューラによる社会的学習理論では、無試行・無報酬であっても観察学習を行なうことによって学習が成立すると考えられている。ここで観察学習とは、「自ら直接に経験したり、外部から強化を受けなくとも、他者(モデル)の行動を観察するだけで、その行動型を習得する学習」(『心理学辞典』有斐閣より)と定義される。職場の迫害や職場いじめのモデリングについて検討したのが、Robinson & O'Leary-Kelly

(1998)である。彼らの研究結果によれば、職場で従業員が反社会的行動を起しやすい程度は、個人変数よりも集団変数、すなわち職場内で生じた職場の迫害や職場いじめをどの程度認知しているかに影響を受けていた。すなわち、職場で迫害やいじめを目の当たりにする機会が多い従業員ほど、反社会的行動を起しやすかった。

3. 組織的要因

職場いじめ・職場の迫害は組織の側にも原因があると思われる。例えば、冒頭で述べたようなリストラクチャリングとそれに伴う雇用調整や大幅な組織再編等もそれに該当するだろう。Hoel & Salin (2003)は職場いじめを規定すると見なされる組織的要因を、変化する職務の特性、職場環境、組織文化および組織風土、リーダーシップの4つに区分している。本稿でもHoel & Salin (2003)の4区分に従って、組織的規定要因を検討する。

(1) 変化する職務の特性 Baron & Neuman (1996)によれば、職場での従業員の攻撃的行為は組織変革の実行の程度と関連している。例えば、組織内で経営管理の変革、賃金カット、パートタイマーの起用のうち一つでも経験した従業員は、職場で攻撃的行動を行ないやすかった。

(2) 職場環境 職場いじめ・職場の迫害は、劣悪でストレスの多い職場環境で起こりやすいようだ。Einarsen, Raknes, & Matthiesen (1994)によるノルウェーでの調査結果では、職務ストレス(仕事のストレスの原因となるもの)が多い職場ほど従業員(職員)が職場での対人的な葛藤やいじめ経験を報告した(同様な結果は、Zapf (1999)でも報告されている)。

(3) 組織文化および組織風土 ノルウェーでの調査結果では、Vartia (1996)によれば競争的な組織風土ではいじめ経験が多く報告され、Einarsen *et al.* (1996)の研究では逆に友好的な組織風土ほどいじめによる職場での悪影響は少ないことが見出された。

(4) リーダーシップ かつてKurt Lewinが指導してホワイト・リピット(1960)が行なった「3つの社会風土における行動と成員の反応」というリーダーシップについての実験的研究で、専制的スタイルの

リーダーの下では、集団のメンバーは言われたとおりに作業を行なうが、リーダーがいなくなると集団のメンバー同士で争いや攻撃的行動が起こると報告された。それと同じ事態が、現実の職場でも起こっているようだ。Einarsen *et al.* (1994)によれば、部下に対して支援的なリーダーシップをとる上司がいる職場ほど、職場いじめによる悪影響は少なかった。逆に、リーダーが専制的だとその職場ではいじめ経験の報告が多かった(Vartia, 1996)。

職場の迫害・職場いじめによる従業員の影響

1. 健康状態への影響

直感的に考えても分かることだが、職場の迫害が従業員の健康に良い効果をもたらすとはとても思えない。多くの研究では、職場の迫害が精神的健康の悪化をもたらし、さらにそれが身体的健康状態の悪化に波及していくことが一貫して示されている。ただ、その影響過程は2通り考えられる。一つは、職場での迫害経験が従業員の心理的側面(物事をくよくよ考え、自分を責めたり、仕事がつまらなくなり、入社したことを後悔する、等)と精神身体的側面(体のあちこちが痛い、怠い、食欲がない、頭痛・目眩がする、等)の双方に直接影響するものである。そうした影響過程を報告したものとしてRogers & Kelloway (1997)がある。もう一つは、職場での迫害経験によって従業員の心理的側面)がネガティブな影響を受け、次いでそれが精神身体的側面へ波及するものである。そうした影響過程を報告したものとしては、Schat & Kelloway (2000)があげられる。

また、こうした心理学的・精神身体的な影響は、職場の迫害や職場いじめを直接経験したことのみならず、自分の同僚らが被害に遭っているのを目撃するといった間接的な経験によっても見出されている(LeBlanc & Kelloway, 2002)。

2. 職務満足感の低下

職場の迫害や職場いじめの経験が職務満足感の低下という影響を及ぼすのは必至だろう。従業員の職務満足感の低下は、上司からひどい言葉を浴びせられた経験(Tepper, 2000)ばかりでなく、ちょっとした無礼な振る舞いを経験する機会が多くても生じる(Cortina, Magley, Williams, & Langhout, 2001)。

3. 自主退職

職場でいじめを受けたために欠勤が多くなってきて、最終的に職場を後にすることも考えられる。病院職員を対象にしたKivimäki, Elovainio, & Vahtera (2000)の研究によると、職場でいじめを受けた職員は受けなかった職員に比べて、確かに医師の診断に基づく欠勤および自己の判断による欠勤ともに多かった。従業員が自主退職を考えるのには、職場いじめの中でも上司によるいじめの影響が大きいだ。すなわち上司からのいじめの経験をもつ従業員ほど自主退職の意向が強く (Keashly & Neuman, 2002; Keashly *et al.*, 1994)、そして実際に自主退職する従業員も多かった (Tepper, 2000)。

4. 組織コミットメントへの影響

組織コミットメントの3つの構成要素³⁾のうちの情緒的コミットメント(自分の所属する組織に愛着をもっているので所属し続けようとする意思)に相当する評価が、職場で仕事の妨害を受けた経験の多い従業員では低い (Duffy *et al.*, 2002)。ただ、存続的コミットメント(組織を去ることが大きな損失や負担を背負い込むことになることから、組織に居続けようとする意思)についてはむしろ逆の結果が示されている。すなわち、上司からひどい言葉を浴びせられた経験の多い従業員は存続的コミットメントが高かった (Tepper, 2000)。

5. 反社会的行動の増加

職場の迫害を受けた従業員が職場での反社会的行動を起しやすくなることは、先行研究で一貫して示されている。例えば、職場で迫害を受けた経験が多い従業員ほど、職場で反社会的行動を起しやすく、アルコール摂取が過剰になりやすい (Jokin, Arvey, & McGue, 2001)。また、職場で攻撃的な言動をされた経験を多く受けた従業員は、同僚に対して攻撃的な行動を行いやすい (Glomb & Liao, 2003)。さらに、従業員が必要最小限の仕事以外に関わりたがらない、休憩室や給湯室に出たきりなかなか戻らないというように、職務行動が著しく消極的になり、職場で「引きこもり」をおこす (Cortina *et al.*, 2001)。

自分の人格を傷つけることを言われたため逆上して反社会的行動が起こることもよくある。職場内で自分自身のありようを否定するような言動を受けた

経験(これを同一性の脅威(identity threat)と呼ぶことがある)が反社会的行動を起しやすくなることも充分考えられる。Aquino & Douglas (2003)の研究では、職場における反社会的行動と職場での同一性の脅威とはやや高い相関関係($r=.53$)が見出されたが、その関係は従業員の年齢、職階の高さ、リベンジの態度(仕返ししてやろうという気持ちの強さ)そして攻撃性モデリング(同僚が起した反社会的行動を見た経験が多いかどうか)によって複雑に変化するようだ。すなわち、まず年齢が低くなり、リベンジの態度が強くなるほど職場における反社会的行動と同一性の脅威との相関は高くなった。また、職階が低い従業員では攻撃性モデリングの機会が少ないほど、職階が高い従業員では攻撃性モデリングの機会が多いほど反社会的行動と同一性脅威との相関は高くなった。

6. 組織市民行動の低下

組織市民行動(organizational citizenship behavior)とは、従業員が行う任意の行動のうち、彼らにとって正式な職務の必要条件ではない行動で、それによって組織の効果的機能を促進する行動(Organ, 1988, p.4)で、しかも「その行動は強制的に任されたものではなく、正式な給与体系によって補償されるものでもない(Organ, 1988, p.5)」と定義される(詳細については、田中(2004)を参照)。

従業員の自発的な行動が職場の迫害経験によって抑制される(要するに自分の決められた仕事しなくなる)ことも容易に推測できる。例えば、上司からひどい仕打ちを受けた従業員は組織市民行動を行わなくなる (Aquino & Bommer, 2003; Zellars, Tepper, & Duffy, 2002)。

職場の迫害・職場いじめによる影響を軽減する方略

これまで述べられたように、職場の迫害や職場いじめが被害者である従業員の心理的・行動的側面に及ぼすネガティブな影響は、個人の問題に留まらず組織全体の生産性へも波及する虞があり、黙視できない。Kivimäki *et al.* (2000)によるフィンランドの病院職員を対象にした調査では、職場いじめの被害者が欠勤したのは全職員の欠勤の2%を占め、その欠勤による損失額は約125,000ポンド(約26,336,250円)

と試算されている。ではどうすればよいのだろうか。

1. 対処方略の分類

職場の迫害に黙って耐えているだけではなく、加害者に対して何らかの対処を行うことは大切なことである。ただ対処方法は様々なものが考えられる。Rahim (1983)は葛藤解決方略のスタイルを、解決方略を行使する人が抱いている関心をどれだけ満たせるかを表す「自己志向性」と、葛藤の原因となっている相手の関心をどれだけ満たせるかを表す「他者志向性」の2次元によって5つに分類し、それらを測定する尺度 (Rahim's Organizational Conflict Invention) を開発した。5つの解決方略とは、統合スタイル(自己志向性と他者志向性がともに高く、方略を行使する人と相手の双方が受け入れられる解決を求めて交渉する方略群)、服従スタイル(他者志向性は高いが自己志向性の低く、自分の利益を犠牲にしても相手の要求や意見に従う方略群)、妥協スタイル(自己志向性、他者志向性ともに中程度で、方略を行使する人と相手の双方が要求や意見を譲歩し合い、お互いに受け入れられる結果を探ろうとする方略群)、支配スタイル(自己志向性は高いが他者志向性は低く、相手の利益を犠牲にしても自分の要求や意見を通そうとする方略群)、回避スタイル(2次元ともに低く、相手との直接的な葛藤を避けようとする方略群)である。Aquino (2000)は、これら5つの葛藤方略を職場の迫害の加害者に対してどのように用いているかを検討した。その結果、直接的な迫害を受けた従業員の(上司に対する)対処方法は回避スタイルが優位になりやすく、間接的な迫害を受けた従業員の対処方法は支配的スタイルになりやすかった。この結果は、職場の迫害や職場いじめの被害者が(加害者に対して)対人的な対処方略を行なうことがいかに困難かを示しているといえよう。

2. 組織サポート

組織の側が個々の従業員を業務のみならず心身両面で支援していることが、職場での迫害経験への対処にとって好ましい結果をもたらすだろう。そこで重要な概念の一つが、組織サポート(organizational support)である。組織サポートとは「組織が従業員の貢献をどのくらい評価し、従業員がどのくらい満

足のいく状態であるかを気遣う程度に関する従業員の認知」と定義される(Eisenberger, Huntinton, Hitchinson, & Sowa, 1986)。Schat & Kelloway (2003)によれば、組織サポートが職場の暴力による心理学的健康状態や身体的健康の悪化を緩和する効果をもつことを報告している。すなわち、組織から心理的あるいは情動的な支援を受けている従業員ほど、職場での暴力の経験があっても心理的あるいは身体的健康を悪化させなかった。

3. 申告や相談のための機関

前述したように、職場の迫害や職場いじめに対して被害者が加害者に対峙して解決することはなかなか困難である。そこで、やはり従業員が職場でいじめを受けたときには、その事実を報告し何らかの対処を要求する部署が組織になければならない。職場の迫害についての相談窓口があるだけでなく、当該部署が実際にしっかりとした対処をすることが、従業員への影響は少なくなると思われる。もし、所轄部署が対処や処分を加害者に対して行っても、当該被害者に加害者がその後報復行為を行ったりすれば、問題はいつそう拗れてしまう。Cortina & Magley (2003)によれば、迫害行為に対して所轄部署や加害者に何らかの対処が行われており、加害者からの報復行為の経験が少ないほど、迫害経験者の職務満足感や心理的・身体的なネガティブな影響も少なかった。

4. 組織における公正

組織運営の手続き的公正(少なくとも従業員の目から見て組織の仕組みが公正だと感じられること)が達成されていれば、たとえ従業員が職場で迫害やいじめを受けたとしても、そのダメージが比較的小さくなる。したがって、組織の人的資源管理における公正さが職場の迫害や職場いじめへの対処を円滑にし、そうした行動の生起を抑制する効果も期待できる(Lewis & Rayner, 2003)。具体的には、上司からひどい言葉を浴びせられるなど職場の迫害を経験した従業員にはネガティブな心理学的な影響が認められたものの、組織のありようが公正であると評価した従業員にはそうした影響は少なかった(Tepper, 2000)。

引用文献

- Aquino, K. (2000). Structural and individual determinants of workplace victimization: The effects of hierarchical status and conflict management style. *Journal of Management*, **26**, 171-193.
- Aquino, K. & Bommer, W.H. (2003). Preferential mistreatment: How victim status moderates the relationship between organizational citizenship behavior and workplace victimization. *Organization Science*, **14**, 374-385.
- Aquino, K. & Douglas, S. (2003). The effects of negative affectivity, hierarchical status, and self-determination on workplace victimization. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, **90**, 195-208.
- Aquino, K., Grover, S.L., Bradfield, M., & Allen, D.G. (1999). The effects of negative affectivity, hierarchical status, and self-determination on workplace victimization. *Academy of Management Review*, **42**, 260-272.
- Baron, R.A. & Neuman, J.H. (1996). Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency, and potential causes. *Aggressive Behavior*, **22**, 161-173.
- Cortina, L.M. & Magley, V.J. (2003). Raising voice, risking retaliation: Events following interpersonal mistreatment in the workplace. *Journal of Occupational Health Psychology*, **8**, 247-265.
- Cortina, L.M., Magley, V.J., Williams, J.H., & Laughout, R.D. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, **6**, 64-80.
- Duffy, M.K., Ganster, D.C., & Pagon, M. (2002). Social undermining in the workplace. *Academy of Management Review*, **45**, 331-351.
- Einarsen, S. (1999). The nature and causes on bullying at work. *International Journal of Manpower*, **20**, 16-27.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C.L. (2003). The concept of bullying at work. In S.E. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C.L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. (Pp. 3-30.) London: Taylor & Francis.
- Einarsen, S., Raknes, B.I., & Matthiesen, S.B. (1994). Bullying and harassment at work and their relationships to work environment quality: An exploratory study. *European Work and Organizational Psychologist*, **4**, 381-401.
- Einarsen, S. & Skogstad, A. (1996). Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, **5**, 185-201.
- Eisenberger, R., Huntinton, R., Hitchinson, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, **71**, 500-507.
- Glomb, T.M. & Liao, H. (2003). Interpersonal aggression in work groups: Social influence, reciprocal, and individual effects. *Academy of Management Journal*, **46**, 486-496.
- Hanisch, K.A. & Hulin, C.L. (1991). General attitudes and organizational withdrawal: An evaluation of causal model. *Journal of Vocational Behavior*, **39**, 110-128.
- Hoel, H., Cooper, C.L., & Faragher, B. (2001). The experience of bullying in Great Britain: The impact of organizational status. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, **10**, 443-465
- Hoel, H. & Salin, D. (2003). Organizational antecedents of workplace bullying. In S.E. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C.L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. (Pp. 203-218.) London: Taylor & Francis.
- Jockin, V., Arvey, R.D., & McGue, M. (2001). Perceived victimization moderators self-reports of workplace aggression and conflict. *Journal of Applied Psychology*, **86**, 1262-1269.
- Keashly, L. & Harvey, S. (2005). Emotional abuse in the workplace. In S. Fox & P.E. Spector (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets*. (pp. 201-235). Washington, DC: American Psychological Association.

- Keashly, L. & Jagatic, K. (2003). By any other name: American perspectives on workplace bullying. In S.E. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C.L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. (Pp. 31-61.) London: Taylor & Francis.
- Keashly, L. & Neuman, J.H. (2002). Exploring persistent patterns of workplace aggression. In P.J. Moberg (Chair), *Workplace abuse, aggression, bullying, and incivility: Conceptual and empirical insights*. Symposium conducted at the meeting of the Academy of Management, Denver.
- Keashly, L., Trott, V., & MacLean, L.M. (1994). Abusive behavior in the workplace: A preliminary investigation. *Violence and Victims*, **9**, 125-141.
- Kivimäki, Elovainio, & Vahtera (2000). Workplace bullying and sickness absence in hospital staff. *Occupational and Environmental Medicine*, **57**, 656-660.
- LeBlanc, M.M. & Kelloway, E.K. (2002). Predictors and outcomes of workplace violence and aggression. *Journal of Applied Psychology*, **87**, 444-453.
- Lewis, D. & Rayner, C. (2003). Bullying and human resource management: A wolf in sheep's clothing? In S.E. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C.L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. (Pp. 370-382.) London: Taylor & Francis.
- McCrae, R.R. & Costa, P.T., Jr. (1987). Validation of the five-factor model of personality across instruments and observers. *Journal of Personality and Social Psychology*, **52**, 81-90.
- Meyer, J.P. & Allen, N.J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- 宗像恒次 (2000). 働く人たちのストレスサバイバル いじめ・リストラ・セクハラ 明石書店
- 大島七々三 (2005). 「キレル上司」急増のナゼ!? SPA! (12月6日号), 137-139.
- 岡田康子 (2005). 上司殿! それはパワハラです 日本経済新聞社
- Organ, D.W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington Books.
- Pearson, C.M., Ankersson, L.M., & Porath, C.L. (2005). Workplace incivility. In S. Fox & P.E. Spector (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets*. (pp. 177-200). Washington, DC: American Psychological Association.
- Rahim, M.A. (1983). A measure of styles for handling interpersonal conflict. *Academy of Management Journal*, **26**, 368-376.
- Rayner, C., & Höel, H. (1997). A summary review of literature relating to workplace bullying. *Journal of Community & Applied Psychology*, **7**, 181-191.
- Rayner, C. & Keashly, L. (2005). Bullying at work: A perspective from Britain and North America. In S. Fox & P.E. Spector (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets*. (pp. 271-296). Washington, DC: American Psychological Association.
- Robinson, S.L. & O'Leary-Kelly, A.M. (1998). Monkey see, monkey do: The influence of work groups on the antisocial behavior of employees. *Academy of Management Journal*, **41**, 658-672.
- Rogers, K.A. & Kelloway, E.K. (1997). Violence at work: Personal and organizational outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*, **2**, 63-71.
- Schat, A.C.H. & Kelloway, E.K. (2000). Effect of perceived control on the outcomes of workplace aggression and violence. *Journal of Occupational Health Psychology*, **5**, 386-402.
- Schat, A.C.H. & Kelloway, E.K. (2003). Reducing the aversive consequences of workplace aggression and violence: The buffering effects of organizational support. *Journal of Occupational Health Psychology*, **8**, 110-122.
- 下田 陽 (2005). YW大調査 1000人の日本人「パワハラ」の巻 読売ウィークリー (12月11日号), 8-9.
- 田中堅一郎 (2004). 従業員が自発的に働く職場を

めざすために 組織市民行動と文脈的業績に関する心理学的研究 ナカニシヤ出版

付録

田中堅一郎 (2005). リストラは職場に何をもたらしたか: 心理学の視点からダウンサイジングを考える 日本大学大学院総合社会情報研究科紀要, 6, 173-184.

以下に示される測定尺度は、発表年次が古い方から順次示される。原典が英文の測定尺度は、すべて著者によって日本語に翻訳された。

Tepper, B.J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 43, 178-190.

Aquino *et al.* (1999)による迫害尺度

Tepper, B.J., Duffy, M.K., & Shaw, J.D. (2001). Personality moderators of the relationship between abusive supervision and subordinates' resistance. *Journal of Applied Psychology*, 86, 974-983.

Vartia, M. (1996). The sources of bullying: Psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 203-214.

ホワイト, R. & リップット, R. 中野繁喜 (訳) (1960). 三種の社会的風土における行動と成員の反応 カートライト, D. & ザンダー, A. 三隅二不二・佐々木 薫 (訳編) グループ・ダイナミックス (第二版) 誠信書房. Pp.629-661.

Zapf, D. (1999). Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20, 70-85.

Zapf, D. & Einarsen, S. (2005). Mobbing at work: Escalated conflicts in organizations. In S. Fox & P.E. Spector (Eds.), *Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets*. (pp. 237-270). Washington, DC: American Psychological Association.

Zapf, D., Einarsen, S., Hoel, H., & Vartia, M. (2003). Empirical findings on bullying in the workplace. In S.E. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C.L. Cooper (Eds.), *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. (Pp. 104-126.) London: Taylor & Francis.

Zellars, K.L., Tepper, B.J., & Duffy, M.K. (2002). Abusive supervision and subordinates' organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 87, 1068-1076.

間接的迫害

1. 同僚に対して私の不十分な点を話した。
2. 私の仕事を妨害した。
3. 私が未熟に見えるように仕組んだ。
4. 私をゴタゴタに巻き込むために嘘をついた。

直接的迫害

5. 私に対して、人種的、宗教的あるいは不快な悪口を言った。
 6. 私を罵った。
 7. 私の前で卑猥なコメントやジャスチャーをした。
 8. 私に身体的危害を加えると脅した。
-

注: すべての項目は、「一度もない(1点)」「1回から3回あった(2点)」「4回から6回あった(3点)」「7回から9回あった(4点)」「10回以上(5点)」の5段階で評定される。

宗像 (2000) による職場いじめ尺度

-
1. 話しかけられても聞こえないふりをして、口をきかない。
 2. 挨拶をしてもその人には挨拶を返さない。
 3. 特定の人の変な噂が頻繁に流されている。
 4. 聞こえよがしに悪口を言う。
 5. みんながいやな役割を押しつけられる人は決まっている。
 6. ある人には連絡事項が伝えられない。
 7. 他の人には事前に話しているのに、その人には何の話もせず勝手に決めてしまう。
 8. 親睦会の日程はできる限りその人の都合の悪い日に決める。
 9. その人が話している話に入ってくると、決まって話を終わりにする。

10. 上司が人のいやがる仕事は必ずその人に回す。
11. 上司が髪形・服装・持ち物について細かくねちねち文句をつけたり、そのことで差別する。
12. 誰のやったことでも、いつも叱られる人が決まっている。
13. 上司が他の人のことは親しげに呼んでいるのに、その人だけは非常に事務的に呼ぶ。
14. 上司が会議の時いつも特定の人ばかりせめる。
15. 特定の人ばかり一つの職場に集められ、組織とはあまり関係のない仕事をやらされている。
16. 人のいる前でちょっとしたミスを理由に罵倒されたり、罪人扱いされる。
17. 性的な話題につき合わされたり、いやがらせをうける。
18. 上司が特定の人にだけ困難な仕事や過大なノルマを課す。
19. 上司が特定の人にだけ仕事を取り上げたり、閑職につかせる。
20. 上司が嫌がらせをしたり、暴力をふるう。

Tepper (2000) による侮辱的管理尺度 (abusive supervision items)

私の上司は、...

1. 私を馬鹿にした態度をとった。
2. 私の考えや感じ方をくだらないと言った。
3. 私を無視した。
4. 他人の前で私をやり込めた。
5. 私のプライバシーを侵害した。
6. 私の過去の誤りや失敗を蒸し返した。
7. 多くの努力が必要になる仕事への信頼を私に与えなかった。
8. 自分(上司)自身のきまり悪さを隠すために私を責めた。
9. 自分(上司)がした約束を破った。
10. 他の理由で頭に来ているときに、私に怒りの鋒先を向けた。
11. 他人に向かって私へのネガティブなコメントを言った。
12. 私に失礼なことをした。

13. 私が同僚とやりとりすることを許さなかった。
14. 私に向かって「おまえは無能だ」と言った。
15. 私に嘘をついた。

注：すべての項目は、「この行為が自分へ向けられた覚えがない(1点)」「この行為はめったに自分には向けられない(2点)」「この行為はたまに自分へ向けられる(3点)」「この行為は時々自分へ向けられる(4点)」「この行為は頻繁に自分に向けられる(5点)」の5段階で評定される。

Duffy *et al*(2002)による陰謀尺度(undermining items)

上司の陰謀

「あなたの上司は、以下の行為を意図してどれくらい行っていますか。」

1. あなたの感情を傷つけられたことはありましたか。
2. あなたが仕事の手順について聞いたとき、あなたを困らせたことはありましたか。
3. 仕事で成功しようとする努力を無に帰そうと企んでいたことがありましたか。
4. あなた、もしくはあなたの何かを嫌っていると教えられたことがありましたか。
5. あなたがいないところで、あなたの悪口を言われたことがありましたか。
6. あなたを侮辱したことがありましたか。
7. あなた、もしくはあなたのアイデアをけなしたことがありましたか。
8. あなたについての嘘を流されたことがありましたか。
9. あなたに無力感を与えたことはありましたか。
10. あなたの体面を悪くしたり、仕事を遅らせるために仕事を先延ばしされたりしましたか。
11. あなたを軽視しましたか。
12. あなたを無視しましたか。
13. 人々があなたを低く評価したときに、あなたを擁護しなかったことがありましたか。

同僚の陰謀

「あなたの同僚は、以下の行為を意図してどれくらい行っていますか。」

14. あなたを侮辱したことがありましたか。

15. あなたを無視しましたか。
16. あなたについての嘘を流されたことがありましたか。
17. あなたの体面を悪くしたり、仕事を遅らせるために仕事を先延ばしされたりしましたか。
18. あなた、もしくはあなたのアイデアをけなしたことがありましたか。
19. あなたの感情を傷つけられたことはありましたか。
20. あなたがいないところで、あなたの悪口を言われたことがありましたか。
21. 手助けもしなかったのに、あなたが仕事で処理した方法を批判したことがありましたか。
22. 約束してくれたほどには手助けしてくれなかったことがありましたか。
23. 仕事について不正確な、あるいは誤った情報を与えられたことがありましたか。
24. 職場での地位と評価を得るために、あなたと張り合っていたことがありましたか。
25. あなた、もしくはあなたの何かを嫌っていると教えられたことがありましたか。
26. 人々があなたを低く評価したときに、あなたを擁護しなかったことがありましたか。

Cortina & Magley (2003)による職場の迫害尺度

社会的報復迫害 (social retaliation victimization)

- ・ (私は) 仕事で他の人から遠ざけられたり、排除されたりした。
- ・ (私は) 仕事で他の人から軽視されたり、無視された。
- ・ (私は) 不親切なやり方でゴシップネタにされた。
- ・ (私は) 脅された。
- ・ (私は) 仕事について不平を言うことを非難された。
- ・ (私は) 仕事について咎められた。
- ・ (私は) 「トラブルメーカー」とみなされた。

職務報復迫害 (work retaliation victimization)

- ・ (私は) あまり条件の良い職責をあてがわれ

た。

- ・ (私は) 不当に降格された。
- ・ (私は) 私が望んだ昇格を却下された。
- ・ (私は) 私が望んだ研修の機会を断られた。
- ・ (私は) 不当に低い業績評価を受けた。
- ・ (私は) あまり条件の良いくない仕事に移動させられた。
- ・ (私は) 不当に懲戒を受けた。

脚注

- 1) 岡田 (2005) によれば、パワー・ハラスメントは「職権などのパワーを背景にして、本来の業務の範疇を超えて、継続的に人格と尊厳を侵害する言動を行い、就業者の働く関係を悪化させ、あるいは雇用不安を与えること」と定義されている。ちなみに、この「パワー・ハラスメント」という語は、英語圏では通じない典型的な"Japanese English"である。
- 2) パーソナリティの「ビッグ・ファイブ」とは、性格特性が大きな5因子 (神経症傾向、外向性、開放性、調和性、誠実性) から構成されているという、McCrae & Costa (1987) が提唱した考え方。この考え方をもとに、性格検査NEO-PIが作成された。
- 3) 組織コミットメント (organizational commitment) とは、組織への帰属意識ともよばれ、個人と組織との心理的結合のあり方を示す概念である。Meyer & Allen (1997) によれば、組織コミットメントは、「情緒的コミットメント」「功利的コミットメント」「存続的コミットメント」の3つに区分できる。情緒的コミットメントとは、自分の所属する組織に愛着をもっている (好きだから、気に入っているから) 所属し続けようとする意思である。功利的コミットメントとは、組織が自分の求めているものを与えてくれる限りにおいて所属しようとする意思である。存続的コミットメントとは、組織を去ることが大きな損失や負担を背負い込むことになることから、組織に居続けようとする意思のことである。

(Received: May 31, 2006)

(Issued in internet Edition: July 1, 2006)