テレワーク下の新規学卒者におけるふれあい恐怖心性と社会的交換関係の質の関連

鹿野　宏太

（学籍番号：22PSM107，指導教員：森本浩志教授）

問題

近年，Covid-19 の感染拡大に伴ってテレワークの活用が広まり，現在もテレワークは活用されている。テレワーク導入による通勤時間の短縮などのメリットを享受する一方で，コミュニケーション不足や公私の境界が曖昧になるなどのデメリットが問題となっている（後藤・濱野, 2000）。

先行研究ではテレワークによってオフィスで行われていた自発的な交流を逃すことによって，同僚からは不快感を抱かれたり，上司から不信感を抱かれたりした結果として，労働者は社会的孤立を経験することが指摘されている（Tietze & Nadin, 2011）。従来のテレワーク研究では，テレワークという環境が個人に与える影響については研究がなされてきたものの,個人の特性がテレワーク下の人間関係に与える影響については研究が限られている（Charalanpous et al.,2019）。個人の特性について Takami（2022）は，協調性の高い者はテレワークではオフィスで行われていた対面のコミュニケーションによる非金銭的な報酬が得られなくなるために，相対的にストレス反応が高まるとしている。以上より，テレワークへの適応は個人の特性によって異なることが考えられる。また，Takaim（2022）の指摘を踏まえると，コミュニケーションに関わる個人の特性が，テレワークへの適応に影響を与えることが考えられる。

これらの課題を検討するために，本研究ではコミュニケーションにおける課題と関連のある特性であるふれあい恐怖心性（岡田, 2002）に着目する。先行研究では，ふれあい恐怖心性は形式的・機械的な関係や，情緒的な深まりのない場面は問題なく過ごせるが（岡田，2002），会食などの親密になる場面で困難を示す（山田他, 1987）とされている。ふれあい恐怖心性の持つ二面性はテレワーク下でも同様に人間関係との関連を見せることが考えられる。テレワーク下では，人間関係を苦手とするふれあい恐怖心性を持つ者は，他者との交流がさらに減ることで人間関係が悪化し，社会的孤立に陥りやすいと考えられる。一方で，テレワークは会食等のふれあい場面が減るために形式的，機械的な交流のみに留まることが出来るため，オフィスでの勤務と比較して人間関係に困らずに業務を継続できる可能性もある。

そこで本研究では，テレワーク下で相互扶助的なコミュニケーションが不足しやすく（正木・久保, 2021），テレワークの人間関係に悪影響を受けやすいと考えられる新規学卒者を対象として，ふれあい恐怖心性とテレワークへの適応との関連を検討することを目的とする。本研究ではテレワークへの適応の程度として，リーダーやメンバーらの職場での行動との関連が指摘されており（竹内・竹内, 2009），組織適応上の重要な指標と考えられる社会的交換関係の質を表す Leader-Member Exchange（Graen & Uhi-bien, 1995）（以下, LMX）と，Team-Member Exchange（以下，TMX）に着目する。

目的

本研究では，新規学卒者を対象として，テレワーク下でのふれあい恐怖心性と社会的交換関係の質についての検討を目的とする。

仮説

仮説１：ふれあい恐怖心性の高低は，社会的交換関係の高低と関連する。

仮説２：テレワークの頻度が高い者では，ふれあい恐怖心性は LMX・TMX と負の関連があり，テレワークの頻度が低い者では，ふれあい恐怖心性は LMX・TMX と正の関連がある。

方法

研究対象者と手続き

学校等（高校・大学・大学院・専門学校等）を卒業後 3 年以内の 18~29 歳の労働者を対象として，web 調査を行った。web 調査はクロス・マーケティング社に委託して行った。回答が得られた 276 名のうち，植淵他（2015）の同一回答と短時間回答，Aust et el.（2013）のシリアスネスチェックにおいて，回答の信頼性が疑われた者を除外した 144 名のデータを分析対象とした。

測度

フェイス項目（年齢，性別，業種），テレワーク頻度，ふれあい恐怖心性尺度（岡田, 2002），垂直的交換関係尺度（金井, 2000），水平的交換関係尺度（金井, 2000）を使用した。水平的交換関係尺度は周囲の女性との関係性について評定を求める尺度であるため，同僚との関係についての質問に改変して使用した。

分析手続き

仮説の検討のため，テレワークの頻度とふれあい恐怖心性の下位尺度得点を説明変数，LMX と TMX をそれぞれ目的変数とした回想的重回帰分析を行った。Step 1 では説明変数の主効果を，Step 2 ではテレワークの頻度とふれあい恐怖心性の下位尺度得点の交互作用項を回帰式に投入した。仮説 1 の検証には Step 1 の結果を，仮説 2 の検証には Step 2 の交互作用項の結果を使用した。

結果

仮説 1 について，LMX と対人退却は正の関連（β = 0.183, p < .05），関係調整不全は負の関連（β = −.187, p < .05 ）が見られた。TMX と対人退却は正の関連（β =.165, p < .05），関係調整不全は負の関連（β = −.169, p < .05）が見られた。

仮説 2 について，LMX については，Step 2 の説明力の増分は有意ではなかった。（ΔR^2 = .004, *ns.*）。また，交互作用項もいずれも有意ではなかった。TMX についても，Step 2 の説明力の増分は有意ではなく（ΔR^2 = .002, *ns.*），いずれの交互作用項に有意ではなかった。

Table
LMX と TMX の重回帰分析

	LMX				TMX			
変数名	Step1		Step2		Step1		Step2	
年齢	-0.333		-0.334		-0.078		-0.072	
性別	-1.627		-1.695		-0.896		-0.937	
テレワーク頻度	0.400		0.403		0.424		0.430	
対人退却	0.183	*	0.194	*	0.165	**	0.160	**
関係調整不全	-0.187	*	-0.200	*	-0.169	*	-0.160	*
頻度*対人退却			0.002				-0.018	
頻度*関係調整不全			-0.036				0.023	
R^2	.085	*	.088		.091	*	.093	

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

考察

仮説 1 については，対人退却が TMX/LMX と正の関連を示し，関係調整不全は TMX/LMX と負の関連を示した。ふれあい恐怖と関連の強い対人退却が TMX/LMX と正の関連を示すことは，機械的・形式的な面では問題なく過ごせる（岡田，2002）ふれあい恐怖心性の特徴が労働の場面でも強く表れている可能性がある。一方で，対人退却の示す人間関係の苦手さと，TMX と LMX の示す人間関係の良好さの矛盾は，環境からの要求や期待に過度に答えようとする，過剰適応（石津，2006）となっている可能性がある。関係調整不全が LMX/TMX に岡田（2002）の関係調整不全が対人恐怖心性の高さと関連するという結果と一致した。

仮説 2 については，テレワーク頻度は主効果と交互作用項で有意差は示されなかった。また，本研究ではテレワーク頻度は社会的交換関係との関連は示されなかった。本研究の結果は，テレワークは職場の人間関係の質の低下と関連するとする先行研究（Tietze & Nadin, 2011）とは異なるものであった。この結果からは，純粋にテレワークの利用期間のみと人間関係の質との関連を測ることは難しく，企業のテレワークに対するに関する考え方や，使用しているコミュニケーションツールの便利さなどの他の要因を包摂して人間関係の質と関連していると考えられる。

本研究では職場では対人関係に苦手さを抱えながらも一見すると周囲との関係性はうまくいっているように見えている場合もあり，会食などふれあい場面をあらたに増やす際には注意が必要である点などが示された。

本研究の課題と限界

本研究の課題としては，テレワーク利用の方法等は収集していないため，テレワークの頻度以外のテレワークの要素の影響が検討できていないことがある。また，入社 1 年目の者と入社 3 年目の者とでは職場の人間関係の構築度合いが異なることが考えられるが，本研究では入社 3 年以内の新規学卒者をまとめて対象としているため，入社後の経過年数による違いを検討できなかった。その他，本研究では適応の指標としてストレス反応などを測定していないため，考察で言及した過剰適応の可能性についても検討できないことが挙げられる。

主要引用文献

Charalampous, M., Grant, C. A., Tramontano, C., & Michailidis, E. (2019). Systematically reviewing remote e-workers' well-being at work: A multidimensional approach. *European journal of work and organizational psychology*, *28* (1), 51-73.

付記

本研究は著者による 2023 年度心理学研究科修士論文「テレワーク下の新規学卒者における
ふれあい恐怖心性と社会的交換関係の質の関連」における研究の一部として行われた。