

パワーハラスメント解決に至るまでにとった 被害者の対処行動における逡巡過程

白浜 恵¹

要旨

近年、職場でのパワーハラスメントに関する関心は高まってきている。本研究では、パワーハラスメント被害者が、被害を疑ってから解決に至るまでにとった対処行動が、どのような要因によって促されたり阻まれたりするのかを検討した。方法として、2020年6月1日以降、少なくとも6ヶ月以上続いたパワーハラスメントが解決した大企業勤務の事例を対象に、質問紙調査及びインタビュー調査を行った。その結果、①被害を疑ってから具体的な対処行動を起こす間には被害を確信する段階が存在すること、②対処行動を促進・阻害する要因として同一の要因が想定される場合もあることが明らかとなった。一方、サンプル数の少なさから一般化は難しいこと、断続的な被害ゆえの葛藤を表現できなかったという課題が残った。

キーワード：パワーハラスメント, 対処行動, 逡巡過程

1. 問題

近年、職場でのパワーハラスメントに関する関心は高まってきている。厚生労働省(2020)の実態調査によると、回答者の3割以上が過去3年間のパワーハラスメント被害経験を認めた。また個別労働紛争解決制度においては、職場の「いじめ・嫌がらせ」に関する相談が9年連続で最多となっており(厚生労働省, 2021), 労働者のメンタルヘルスに関して、パワーハラスメントに関する研究の重要性はますます高まると考えられる。

1-1 パワーハラスメントとは

パワーハラスメントに関する研究は1970年代に始まり世界各国で行われているが、パワーハラスメントの定義は一律ではなく、各研究によって様々である(山本・金井, 2018)。我が国では「同じ職場で働く者に対して、職務上の地位や人間関係などの職場内の優位性を背景に、業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与える又は職場環境を悪化させる行為」と定義されており(厚生労働省, 2012), 具体例として「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」「身体的な攻撃」「その他」の7項目が挙げられている。また我が国の法的な定義では明記されていないが、Einarsen, Hoel, Zapf, & Cooper (2011)においては「少なくとも6ヶ月以上続く場合は深刻ないじめ行為である」と定義されている。この定義に基づき、ハラスメント被害の主観的な実態を調査する質問紙NAQ-Rが開発され(Einarsen, Hoel,

¹東北大学大学院教育学研究科

& Notelaers, 2009), およそ 40 カ国で使用されている (Tsuno, Kawakami, Inoue, & Abe, 2010)。

1-2 パワーハラスメントの影響

パワーハラスメント被害のもたらす影響に関しては多くの研究がある。中でも Nielsen & Einarsen(2012)において、1990年代から2011年までの54の研究を対象とし、ハラスメント被害を予期要因とした影響に関するメタ分析が行われている。具体的には、不安や抑うつなどの精神的健康への影響 (Vartia, 2001) や PTSD との関連のほか、離職意図の増加や職務満足度の低下、組織コミットメントの低下など仕事に関する影響との関連が示唆された。被害者と親しい場合で離職したケースも報告されており (D' Cruz & Noronha, 2010), パワーハラスメントは被害者のみならず、その周囲の者や組織にもネガティブな影響を与えられ考えられる。一方、解決の結果として実際に離職する例は少なくないが、パワーハラスメントの解決の形はさまざまである。具体的には行為者からの謝罪のほか、部署や役職などを変える人事異動が行われたり、継続して現職にとどまった例などが報告されている (厚生労働省, 2020; Lewis & Orford, 2005; Lewis, 2006)。一方、具体的にどのような対処行動を行い解決に至ったかに関する調査は少ない。

1-3 パワーハラスメントへの対処行動

被害者の具体的な対処行動としては、家族や友人など重要な他者に相談をしたり、専門家に相談をすることなどが挙げられ (Lewis & Orford, 2005; Lewis, 2006; 厚生労働省, 2020), その後各組織の体制に従って解決に至ることが想定される。一方、被害に対しどのような対処行動も講じない例は少なくなく、実際に我が国の調査においても、被害経験者と回答した者のうち約4割が「何もしなかった」と回答しており、相談したという項目を抜いて最も多く選択された (厚生労働省, 2020)。また被害者の対処行動における質的な研究では、D' Cruz & Noronha(2010)において3つの段階があったことが述べられている。具体的には、仕事へのプロ意識により被害を認識しない第1段階と、被害に気づいた後、社内規定に沿い人事などに掛け合うという行動を起こす第2段階、人事による2次被害から疲弊し社会性を失って孤立する第3段階があったと報告されている。このことから、被害を確信しているかどうかによって、講じる対処行動も変化する可能性が示唆される。

1-4 対処行動生起の促進要因と阻害要因

パワーハラスメント被害を受け何もしない理由としては、被害を認めることで自尊心が脅かされるため認めることができない (Lewis, 2006) など被害を認知することの問題や、「何をしても解決にならないと思った」 (厚生労働省, 2020), 「トラブルメーカーだと思われたくない」 (Carter, Thompson, Crampton, Morrow, Burford, Gray, & Illing, 2013) などの体制に関する不信感など様々なものが挙げられる。このことから、相談にいたるまでに、様々な要因により心的に揺れ動く過程があることが考えられる。また、Lewis & Orford(2005)において、被害のスト

パワーハラスメント解決に至るまでにとった 被害者の対処行動における逡巡過程

レスから関係が悪化したり、加害者に情報が漏れるなど問題を開示することのリスクを感じるなどし、家族や友人への相談をやめた場合もあることが報告されている。このように、何らかの対処を講じた後に、該当行動を促進ないし抑制する要因があることも考えられる。加えて、対処行動の未退職し解決を迎えた場合には、結婚状況や子供の有無とその年齢など職場外の要因も含め、実際に退職するかどうかを検討されると考えられている (Mitchell, Holtom, Lee, Sablynski, & Erez, 2001; Abelson, 1987)。したがって、パワーハラスメントを疑い解決にまで至る過程の中には、対処行動を阻害したり促進したりする様々な要因があることが想定され、被害者は逡巡しながら対処行動を遂行することが想定される。

2. 目的

以上のことから、ハラスメントに対する対処行動に関する調査は行われている一方、それらの対処行動がどのように解決につながっているかを検討している研究は少ない。したがって本研究では、対象者がパワーハラスメントの被害を受けているのではないかという疑問を抱き始めてから解決に至るまでにたどった逡巡過程を調査し、対処行動を促す要因と阻む要因を明らかにすることを目的とする。具体的には、被害者の対処行動が、外的にどのような影響を受け促進ないし抑制され解決に至ったのかについて調査を行い、複線径路・等至性モデル (TEM) を用いて分析を行う。なお法的な定義ではパワーハラスメントに「持続性」は問われないが、研究の意図をより明確にするため、Einarsen et al. (2011)の解釈に立ち6ヶ月以上ハラスメント行為を受けた事例を対象とする。また2020年に労働施策総合推進法が制定されパワーハラスメントへの意識や取り組みに変容があることを鑑み、2020年6月以降に被害にあった大企業勤務の事例を対象とする。

3. 方法

(1) 調査対象者

クラウドソーシングサービス「CrowdWorks」を介して募集を行なった。協力者は正社員として働いた大企業で、2020年6月1日以降、少なくとも6ヶ月以上続いたパワーハラスメントが解決した方1名。

(2) 調査時期

2022年12月

(3) 手続き

Web上で質問紙調査と半構造化面接を行った。被害の解決から間もない事例があることを鑑み、インタビュー調査に先駆けて精神的健康をスクリーニングし、Furukawa et al. (2008)を参考に、

10 点未満の回答をした参加者を対象とした。質問紙調査には 100 円，インタビューには 3000 円をそれぞれ謝礼として渡した。

(4) 質問紙調査

①フェイスシート

年齢，性別，当時の職種，当時の会社の規模，当時の勤続年数，自覚しているパワーハラスメント被害期間，解決するまでの期間，解決のきっかけ，当時の婚姻関係，当時の子供の有無や数の計 11 項目

②被害を受けたパワーハラスメントの種類と加害者の類型

厚生労働省(2021)の質問項目をもとに，①での被害経験を，パワーハラスメントの 7 項目から複数回答で選択してもらった。加害者の類型では，「会社の幹部(役員)」「上司(役員以外)」「部下」「同僚」「派遣元・出向元の従業員・役員」「その他」から当てはまるものを全て選択してもらった。

③K6 質問表(Furukawa et al., 2008)

K6 質問表とは，精神疾患のスクリーニングをするため開発された尺度である。本研究においては，過去の被害体験に関するインタビュー実施の可否を判断するため使用した。「神経過敏に感じましたか」を含めて計 6 項目からなり，「0=全くない」「1=少し」「2=だいたい」「3=たいてい」「4=いつも」の 5 件法で尋ねている。

(5) 半構造化面接

Web 調査の事前情報をもとに，パワーハラスメントを疑ってから解決に至るまでにとった対処行動について半構造化面接を 2 回行った(表 1)。

表 1 面接の概要および質問項目

	面接時間/形式	面接の質問項目
第 1 回	2 時間/半構造化面接	①被害経験の概要 ②解決に至るまでの出来事及び心理 ③どんな対処をしたか ④できなかった対処はあるか，あればその理由 ⑤最終的に解決したきっかけ
第 2 回	2 時間/半構造化面接 ※1 回目の内容をもとに作成した TEM 図を共有し，適宜修正しながら面接を行った。	①流れの確認 ②分岐点となった出来事の前後にどのようなことが起きていたか，内的・外的に生じていた変化

パワーハラスメント解決に至るまでにとった 被害者の対処行動における逡巡過程

(6) 倫理的配慮

協力者を募集する際と質問紙調査開始の際に、①研究の簡単な説明、②プライバシーの保護、③結果の公表、④回答の自由意志、⑤臨床心理士の対応に関する説明を記載し、募集への応募と質問紙における「同意する」への回答をもって同意とみなした。インタビュー調査では、再度研究の目的や概要に関する説明書・同意書を配布した。インフォームド・コンセントでは、①面接の内容をデータ化すること、②文書化・データ化した面接記録は、固有名詞を記載せず、データ番号によって個人が特定されないようにしたうえで管理し、公開すること、③データは研究以外の目的では使用しないこと、④研究結果は個人が特定されない形で公表されること、といったプライバシーの保護に関する内容を伝えた。そして、パワーハラスメントの被害経験という侵襲性の高いテーマを扱うため、⑤面接中、気分が悪くなったり、面接を中止したくなったりした場合には、ただちに面接を中止することができること、⑥面接が⑤のような理由で中止された場合には、責任をもってそれまでのデータを全て廃棄すること、⑦被害経験を思い出す中で誰かに相談したくなった場合には臨床心理士が相談対応可能であることも説明した。これらをもって、調査協力者へのインフォームド・コンセントとし、自由意志による研究への参加を保証した。また、調査に先立ち、研究計画は東北大学教育学研究科研究倫理審査委員会の承認を得ている(承認番号 22-1-056)。分析時には匿名化し A さんと表記した。

(7) 分析

インタビュー調査では、調査協力者の語りを IC レコーダーに録音したものを逐語に起こし、複線径路・等至性モデル (TEM) を用いて分析、図解化を行なった。安田・サトウ(2012)によると、TEM とは「時間を捨象せず個人の変容を社会との関係で捉え記述しようとする文化心理学の方法論である」とされている。具体的には、複数の経路が到達するポイントである「等至点: EFP (Equifinality Point)」、等至点とは異なる選択の可能性として「両極化した等至点: P-EFP (Polarized Equifinality Point)」、等至点に対する径路の分かれ道が発生する「分岐点: BFP (Bifurcation Point)」を最小基本単位とし、加えて論理的・制度的・慣習的にはほとんどの人が経験せざるをえない地点である「必須通過点: OPP (Obligatory Passage Point)」、等至点から遠ざけようと働く力である「社会的方向付け: SD (Social Direction)」、等至点へいたるように働く力である「社会的助勢: SG (Social Guidance)」を設定し図式化する (安田, 2015)。本研究では、パワーハラスメント被害者のとった対処行動と心理における逡巡過程を調査し、対処行動を促す要因と阻む要因を明らかにすることを目的としており、一筋縄ではいかない、複雑性を記述する TEM による分析が妥当と考えた (サトウ, 2009)。分析は以下の手順で行なった。

はじめに A さんの言葉の抑揚を思い起こしながら逐語録を読み込み、全体を理解した上で、逐語の各文章を要素ごとに色付けし分類を行なった。分類に先立ち、本研究の目的に含まれる「パワーハラスメントを疑い始めてから解決に至るまでにとった対処行動」に関するデータを抽出した。一方、本研究の目的から逸れるデータは除外した。その後時系列に合わせ、異なる選択肢が

あったことが想定された概念(分岐点), 最終的に到達する地点(等至点)を設定し, 概念同士をつなぐ線を引いた。最後に, 今回は存在しなかったが経験する可能性のあった概念を記述し, TEM 図の完成とした。TEM 図作成にあたっては, 臨床心理学専攻の大学院生 2 名と臨床心理学を専門とする教授とともに検討を行い, 完成した図は調査協力者に提示し承諾を得ることで妥当性に配慮した。

4. 結果

調査協力者の概要を表 2 にまとめた。職場の規模は全従業員数が 1000 人以上の大企業であるが, 実際に勤務していた建物では 100 人ほどが働いており, 本部から離れた場所に立地していた。ハラスメントの種類に関して, Web 調査回答時には「精神的な攻撃」と「個の侵害」が選択されていたが, ハラスメントの内容を受け「過大な要求」へと分類の変更を行なった。

表 2 調査協力者の概要

協力者	年代	職場の規模	職種	ハラスメントの種類	K6 得点
A (男性)	30 代	1000 人以上	製造業	過大な要求	2
当時婚姻歴なし。勤続年数は 7 年。					

上述した手続きに沿って, A さんが経験したパワーハラスメント被害の解決に至るプロセスを図式化した(図 1, 2)。なお, TEM 図の作成に当たって, 被害期間の 7 年間に「I. パワーハラスメント被害を確信するまで」と「II. パワーハラスメント被害を確信してから」にわけた。

以下に, TEM 図から見える A さんのたどったプロセスを, 分岐点の選択に影響を与えた社会的方向づけ(SD)のエピソードと, 社会的助勢(SG)のエピソードとともに示す。また, 協力者の発言を<>または□で表す。

パワーハラスメント解決に至るまでにとった
被害者の対処行動における逡巡過程

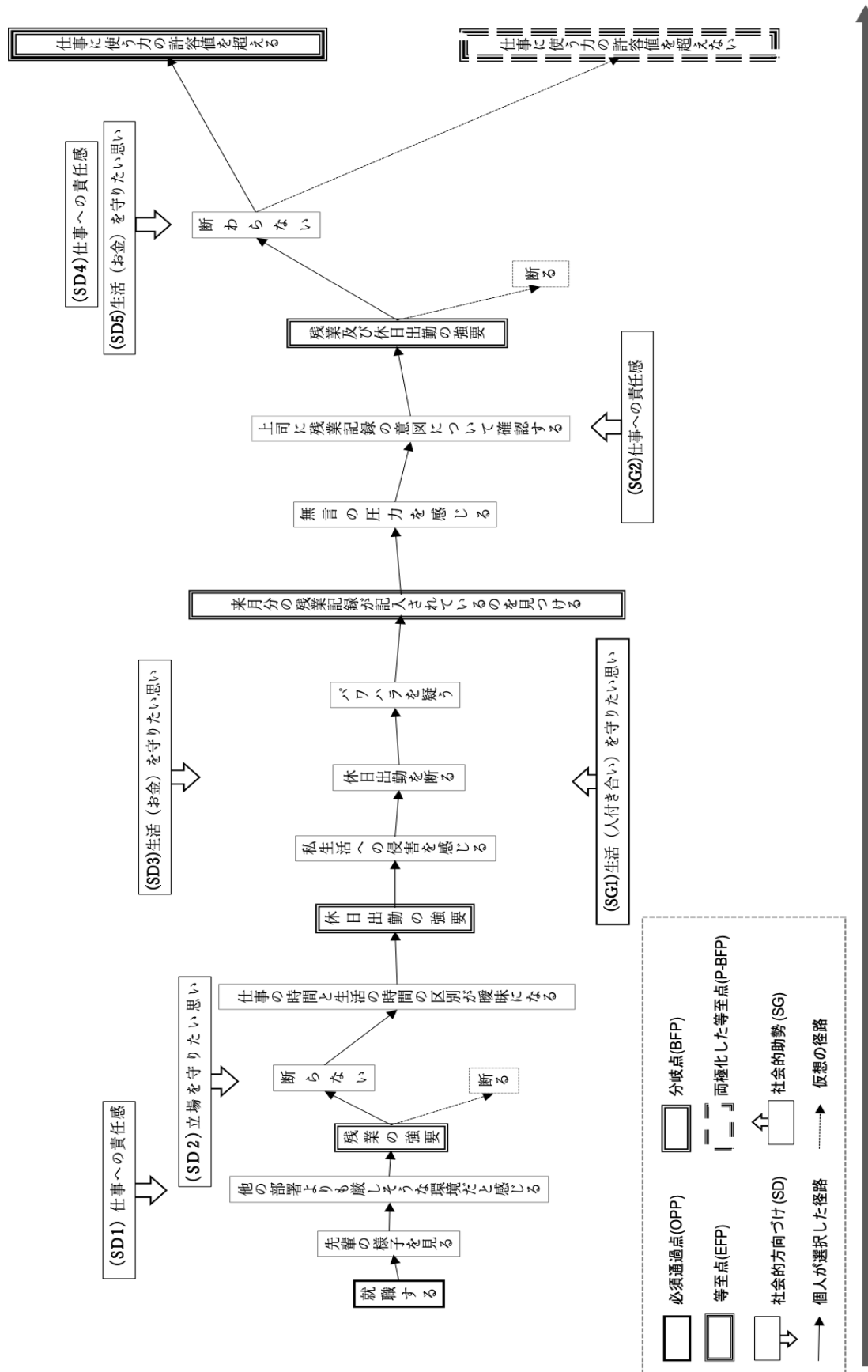


図1 I. パワーハラスメント被害を確信するまで

パワーハラスメント解決に至るまでにとった
被害者の対処行動における逡巡過程

①パワーハラスメント被害を確信するまで

Aさんは就職後、「先輩の様子を見」ていくうちに「他の部署よりも厳しそうな環境だと」漠然と感じるようになる。具体的には、長期休みの前週に行われる会議で休暇中の出勤リストを作成するという出来事や、上司の指示をその通り聞かなかった先輩社員に対し暴言が吐かれたことが語られたが、パワーハラスメント被害を疑うことはなかった。

SD1

A：1年目2年目の頃は周りが、先輩がされているのを見ていて。「あ、これが俗に言うパワハラかな」みたいな感覚でものを見ていて、いざ自分に向けられると意外とわからないもので。あの、仕事の責任感だとか状況があるっていうところもあって。あで、今は上司がイライラしてるのかなーってときもあるわけなんです。

A：あとは若い頃、あの入社したての頃って割と謙虚なんで。もっとしっかりしなきゃっていう風に自分を戒めることの方が強いので。

一方、仕事に慣れてきた2年目あたりから徐々に刃が向けられはじめてきたっていうような印象をうけるようになる。具体的には退社間際に担当している案件について上司から問い合わせられ、<『残業しろってことだな。』っていう雰囲気¹をわざわざ醸し出してくるっていう。で、結果その、この人と喋るともう時間オーバーしちゃうので、残業に強制的に入るといことが、週に1、2回ほどあり、立場を気にして残業を断ることができなかった。また、Aさんは該当しないが、残業時間が規定を超過しそうな社員に対し、上司が勤怠管理を済ませて仕事に戻るよう指示することもしばしば見られていた。

SD2

A：なんか若手であることで、仕事に対する責任というよりは、周りからの目を気にしてるって感じだと思います。周りか、上司。

A：自分の会社での立場を失うのが怖かったっていう。

この思いから残業を断らず、次第に「仕事の時間と生活の時間の区別が曖昧にな」る。その頃、金曜日の夜に退社しようとした際、土曜日と日曜日の出勤を強要される。その週末は予定があったため出勤を断ることができたが、予定を入れないように注意される。Aさんは<仕事の時間と生活の時間をしっかり区別して、できるだけ私生活に重点を置いて生活したいって昔から思っ>ていたこともあり、「私生活への侵害を感じ」るようになる。「パワハラを疑う」ようになったのも同時期である。

SG1

A：自分の生活でそこは外せない予定を、絶対なんとしても守りたくて。ちょっとそこに関しては申し訳ないけどもう出勤はしません。できないですっていう風な感じ

A: その時の状況って、17時に会社があつて、18時に待ち合わせしてますみたいな状況で、17時に言われてるみたいな感じだったんですよ。だから、断らないっていう選択肢は多分、自分の中にはなくて。

この時は残業を「断る」ことができたが、自分の「生活を守りたい思い」によって以下のような考えも頭をよぎった。

SD3

A: でもまあやっぱね、仕事して自分の生活を支えなきゃいけない環境の中で、ここでお金もらってるんだって環境の中でそんなこと言われると、あんまり下手なこともできんし。上司がね、給料の査定握ってるって考えるとすごいパワーがあるので、こんなこと言われちゃうとちょっと「えっ。」って思ったんです。

Aさんの会社では、勤怠管理を二重に記録している。上述の出来事が起こった後、残業した時間を記録するデータをふと確認したところ、すでに「来月分の残業記録が記入されているのを見つけた」。Aさんの項目では、全ての平日に上限分の残業をするよう2ヶ月分の記入がされており、記入者は上司であると考えられたため「無言の圧力」を感じる。一方、「仕事への責任感(SG2)」から「上司の残業記録の意図について確認する」ことができる。

SG2

A: 自分の性格的に、ちゃんと確認しなきゃっていうのがあつて。上司とか臆さずに、普通に聞くんですよ僕。あの単純に、あのパワハラとか完全に置いて、どんな出来事でも結構。先輩だとか上司とか関係なく、普通に聞けるんですよ性格的に。だから全然確認しないって選択肢は自分の中になかった。

A: 仕事だから、ちゃんと確認しなきゃっていうところかも。

確認後記録を記入したのが上司だとわかるが、その記録に従って「残業及び休日出勤の強要」が続く。その中で<おい、パワハラじゃん>とパワーハラスメント被害の認識を持つようになるが、「生活(お金)を守りたい思い(SD3)」と「仕事への責任感(SD4)」から残業を断ることができなかった。

SD4, SD5

A: その時点では別に、体力的にもあるし、許容値まだ超えてないから、パワハラだとわかってても、まあそのあれですね。仕事への責任感もあるし、給料の話もあるしっていうので、渋々断らなかつたっていう感じになる。

SD5

A: 一応やっぱ状況的にその時は、まあ確かに、仕事も、忙しい状況だったっていうのは把握しているの。

パワーハラスメント解決に至るまでにとった
被害者の対処行動における逡巡過程

その後残業や休日出勤を継続する。2, 3ヶ月の間に体調が悪くなり始め「仕事に使う力の許容値を超え」る。この感覚について、*<協力してあげようっていう、仕事にこんだけ力使おうっていうのを超えた感じ>*と語り、以降状況から抜け出すための行動を起こすようになる。

②パワーハラスメント被害を確信してから

許容値を超えてから*<『これは許せん。』っていう、パワハラ（認識の）レベルが、段階が上がった>*と、「パワハラだと確信」するようになる。「現状への不満(SG3)」から、「異動させてほしいと上司に伝える」。この時*<パワハラに言及したわけじゃないけど、仕事内容的にこんなことがやりたいっていう方向性>*で伝えるよう留意した。異動の願いを叶えるため直属の上司とさらに上の上司にそれぞれ話したが、上司どうしが仲の良い環境だったため、「閉鎖的な管理職の対応への不安(SD6)」があった。

SG3

A: この時の気持ちは「自分の人生こんなつもりじゃなかった」というのがあって。こんなことしたくないって思いです。こんなことじゃなくて、もっとちゃんと定時で帰れて、バシバシ仕事はちゃんと時間内にやってっていうのを目指していたので、それとのギャップです。

SD6

A: 上は上どうし仲間なんで。僕のことどう思っているか分からない中でそういう話するのって、やっぱり。まあ、あとはやっぱり、異動、自分の不利益を一番心配しますね。給料下がるかクビになるのか、異動先もわけわかんないところ飛ばされたりしないかとか。

A: 下手すると、例えばその、上層部の自分の上司とその部長、次長とかまで含めて、実は仲良くて、そこでなんか結託して、わざとちょっときつくさせてやめさせようとか、そういうことをしないでろうとか。あと、上司の上に相談するわけなんで・・・

その後「異動でき」ず、「環境を変えたい思い(SG4)」から「先輩のサービス残業履歴を記録に取」りはじめる。「労働組合のルール(SG5)」により「組合に匿名で報告」したが、「会社とは違うところで被害を受ける不安(SD7)」から「実名で報告」はしなかった。

SG4

A: 自分はサービス残業やってないんで。そこには多分環境を変えたいっていう思いがするのかな、その行動に。多分自分が異動できなかったから環境をなんとか変えたくて、多分それはやったんだと。

SG5

A: 組合として、あの実名で上がったから、その対象者に実名で報告して・・・それによってその、僕に被害こうむるような行動したら、それを監視するんですよ。だからそういうことをしたら、あなたはもう会、あの「この会社から出て行ってもらいますから。」とか「刑罰受けますよ。」とか言う話になっちゃうから、上司も動けないんですよということ。

SD7

A：あのやっぱ名前が知られることで、会社とは違うところでなんかされないかとかが結構怖かったですね。社内で噂になるとか、そういう心配はないのは、あの組合のルール上分かってはいたんですけど、やっぱりそういうことする人って何するかわかんないんで。

また、「組合に匿名で報告する」との同時期に、「パワハラや残業に厳しくなる(SG6)」世間の動向があり、社内でパワーハラスメントの実態調査が行われるようになる。Aさんの報告を知り、暴言を吐かれたことのある「先輩が事情を記入(SG7)」したことも契機となり、徐々に、Aさんが所属する部署の「パワハラや残業が取り締まられるように」なった。なお、Aさんの職場は全員が同じような被害を受けていたため、残業時間に愚痴を言い合うような機会もあり<ある意味救い>となっていた。

SG6

A：会社もやっぱあの国の動きとかも見ながら、どんどんその、パワハラとか残業とかに厳しくなってるって、体制が。でちょっと会社自体の目も、だいたいうちの部署注意みたいな感じで見られるようになったので。

SG7

A：あれ（アンケート）が始まってから、結構変わったような気がします。そこに多分書いてる人が、他にもいるので。

取り締まりを受けて徐々に強要は減ったが、依然として「残業や休日出勤は継続」される傾向にあった。次第に本格的に「体調が悪くなる」ことをきっかけに休むことが増えたため「出社率が悪くなる」。この時「転職する」ことを検討したが、「転職先（お金・人間関係）に対する不安(SD8)」と「体がアクティブに動ける状態でない(SD9)」ことから「現職にとどまる」ことを選択する。また休むことの増えた時期は<病弱キャラ>となる方針とし、連日休むなどして残業ができない存在であると上司に間接的に訴える。

SD8

A：なんか転職したからとっていい場所になるとも限らないとか。今の環境をよくする方に注力した方がよくなるんじゃないとか。

A：割と自分の会社が、お給料が良くて。でこの時にその、転職サイトにもちょっと相談をしたこともあったんですけど・・・そこに相談したときに、「転職でそんな金もらえる会社他にないよ。」って言われたことがあって。

SD9

A：体に変化が出てきてからは転職も考えようかなみたいなふうになって。動いてみようかなって気が起きてくれて。で、ところがやっぱ体が、その、辛い状況なわけなんで、そんなアクティブになかなか動けなくて・・・たぶんうまくいかないですし。そんな状況で。

パワーハラスメント解決に至るまでにとった 被害者の対処行動における逡巡過程

その後、再び「異動させて欲しいと上司に伝える」も「異動できない」ままだった。前回同様「現状への不満(SG3)」により伝えることができたが、これまで「伝えても害がなかった事実(SG8)」が後押する。前回阻害要因として挙げられた「閉鎖的な管理職の対応への不安(SD6)」についてここにあるかもしれないけど、もはやちっちゃい>と話され、TEM 図への記載はない。

SG8

A: 初めはやっぱり、1回言っちゃうと、まあもう知られているわけなんで。まあ言い易くなるのと。まあ、もう後半の方は僕も開き直ってるんで。

その後、上司から周囲に不評を言われくもうなんか噛みついてやろうと思って、ちょっときつめの態度で反発した>ことがあり、この「上司との揉め事で直接反発した事実(SG9)」により「開き直」り、「『残業しません』と宣言」する。宣言に対し「上司からの許可が降り」たことで「残業がなくな」り、「体調が回復」する。回復の理由としては<私生活がやっぱり重要っていうところが、侵害されてきたっていうのが一番のストレス>だったため、残業と休日出勤の強要がなくなり私生活が保護されたことが挙げられた。加えて、反発以降上司の<変な圧みたいなのとかが、全部・・・なくなって>いったと感じる。

SG9

A: 結局上司は多分そういうのに弱くて、だんだん僕が近くに居るのいやになったのかなっていう・・・なかなか言えないですね、普通。まあそれぐらい多分、自分が追い込まれてたのかなっていう。下手したらなんか「クビになったらどうしよう。」とか言う気持ちもあるわけなんで。

その後、それまでの異動を願い続けていたことと、体調により出勤率が悪くなったこと、そして体調が回復したことを受け、上層部からの「異動の許可が降り」、「解決」する。許可が降りたことについて<やっぱり上司が、あのその上層部に異動させてやりたいとか言わないと、やっぱりなかなか異動ってできないんですよ・・・うちの上司がそれを言うって考えづらかった>とし、<パワハラしてる人のパワハラ>がなくなり解決に至ったと語った。

5. 考察

本研究では、パワーハラスメントの被害を疑い出してから解決にいたるまでの間に、被害者がとった対処行動の逡巡過程を TEM 図によって明らかにした。Aさんはパワーハラスメントの被害を疑いつつも、体調に変化が出るまで被害を確信してはいなかった。一方確信してからは異動を願うほか被害の記録を労働組合に提出するなどの対処行動を行い、社会や勤務先による要因も相まって、最終的に解決に至った。この逡巡過程を通して、パワーハラスメントの被害を確信することが特徴的な契機として浮かび上がった。したがって以下では、被害の確信と(1)対処行動の過程における特徴、(2)促進要因、阻害要因の関係について考察を行う。

(1) 対処行動の過程における特徴

Aさんは入社後しばらくはパワーハラスメント被害を認識せず、徐々に被害を疑い始め、体調に変化が生じたことをきっかけに被害を確信し、確信してから具体的な対処を講じていた。この過程は、調査協力者が退職という形で解決を迎えたD' Cruz & Noronha (2010)の初期段階と類似した経過をたどっていると考えられる。一方Aさんの対処行動の過程における特徴として、体調不良によって被害を確信したことと、被害を確信して以降実に様々な対処行動を行なっていること、そしてAさんにとっての「解決」がハラスメント行為がなくなることをさしていなかったことの3点が考えられる。これらが特徴的と考えられる理由と背景要因について以下で考察する。

まず被害を確信することができたきっかけについて、ハラスメント行為ではなく、Aさん自身の体調の変化をきっかけに被害を確信した点が特徴的であると考えられる。「許容値を超えた」という表現からも、体調の変化があって初めてハラスメントの被害を確信することができたとも捉えられ、それまでハラスメントを疑いつつもハラスメントと確信することができなかった要因があると考えられた。参考として、類似した段階をたどったD' Cruz & Noronha (2010)では協力者のみが被害を受けており、周囲の状況と自分の状況を比較する他相談することなどを通して被害を認識している。一方Aさんの職場では皆が同様に被害をうけていたことが挙げられ、人によっては暴言を言われる例やサービス残業を強要されている環境の中で自分の状態を相対化して判断し、ハラスメントを確信できなかった可能性が考えられた。愚痴を言い合える環境に「救われる」一面もある一方、環境により阻害された行動があったかもしれない。

次に確信してからとった対処行動について、Aさんはパワーハラスメント以外の理由で異動を願うほか労働組合に匿名で実態を報告するなど、個人的な内容から組織の変化を求める内容まで幅広く対処行動を行なっている。厚生労働省(2020)では被害を受けたとする者のうち約3割が「何もしなかった」と回答していることを鑑みると、Aさんの行動は特徴的であるように考えられ、対処行動をとることができた要因として、大企業勤務であることが影響していると推察された。具体的には、実際に社内でパワーハラスメントに関する実態調査も行われていたことなど、労働施策総合推進法改正に伴って企業のハラスメント観も変化した影響していることが考えられる。また、Aさんだけが被害の対象でなかったことから、より組織の変化を促しやすかった可能性もある。実際に、Aさんが組合に報告した情報はAさん自身のものではなく、先輩がサービス残業をした記録であった。

また、対処行動ではないが、対処行動が行き着く先の解決に関して、実質残業がなくなった時点を解決としたのではなく、上司から異動の許可が降りたことを挙げていたことも特徴であると考えられた。上司がAさんのために行動を起こしたことについて「パワハラしている人のパワハラがなくなった」とするAさんの発言は、今後パワーハラスメントの解決について論じる上で重要な示唆を含んでいるように考えられる。

パワーハラスメント解決に至るまでにとった 被害者の対処行動における逡巡過程

(2) 促進要因、阻害要因の関係

TEM 図による分析を通して、対処行動の生起にまつわる内的・外的要因として、被害を確信するまでの期間と、確信してからの期間では質的に異なることが明らかとなった。具体的には、被害を確信するまでの対処行動の促進要因として「仕事への責任感」や「立場を守りたい思い」「生活（お金）を守りたい思い」が挙げられ、阻害要因としては「生活（人付き合い）を守りたい思い」や「仕事への責任感」が挙げられている。ここで特筆すべきなのが、広く「生活を守りたい思い」や「仕事への責任感」がハラスメント行為に屈しない行動の正気を促進することもあれば、阻害したこともあるということである。特に「仕事への責任感」に関して、ハラスメントの定義で見られるような「業務の適正な範囲」の基準がない時期では、ハラスメントを疑うことはあっても確信することは難しい（Lewis, 2006）。一方同一の要因によって、ハラスメントをする上司からの圧を感じながらも、抵抗とも捉えられる対処行動を起こせる場合もあることが明らかとなった。

被害を確信して以降は、異動を願ったり記録をつけて組合に報告するなど具体的な対処を講じるようになったことから、阻害要因も「閉鎖的な管理職の対応への不安」や「会社とは違うところで被害を受ける不安」など具体的なものとなっている。ここで特徴として考えられるのが、Lewis(2006)と異なり、自尊心が脅かされるため被害を認知できないといった個人内要因による認識の阻害は起こらなかったことである。これは、2020年の労働施策総合推進法改正など社会的にハラスメント被害の訴えを促進するような動向があったことに加え、職場の皆が同じような被害に遭っていたこと、仲間内で愚痴を言うような環境であったことも影響しているように考えられる。また、今回は大企業勤務の例を対象とした。Abelson(1987)に見られるように、転職に関して給与の面で躊躇うのは、大企業ならではの悩みであるとも考えられる。今後中小企業勤務の例と比較して検討する必要があるかもしれない。

6. まとめ

本研究では、パワーハラスメントの被害を疑い出してから被害が解決するまでにとった対処行動の逡巡過程を描くことを目的として行なった。調査を通し、被害を疑ってから具体的な対処行動を起こす間には被害を確信する段階が存在すること、そして、対処行動を促進・阻害する要因として同一の要因が想定される場合もあることが明らかとなった。加えて、大企業の例を取り扱ったことによる特徴も示唆された。

本研究の限界点としては、2点が考えられる。1点目は、調査対象者の数が少ないため、調査で得た示唆を一般化することができないことである。2点目はTEM図の限界として、各径路の時間幅を表現するなど、時間による葛藤を描写できなかったことである。Aさんは7年に渡り断続的に被害を受けていたが、TEM図においては各項目の因果関係のみが表現されている。期間の長さの表現方法について今後検討する必要がある。

一方本研究の意義として、次の2点が考えられる。1点目は、一連の対処行動を促進または阻害した内的・外的要因を記述することができたことである。特に、確信に至っておらず「対処行動」とは呼ぶことのできない初期の段階の攻防を分岐点から表現し、確信に至るまでのせめぎ合いも記述によって表現することができた。2点目としては、当事者にとっての「解決」までの過程を対象としたことである。研究者の定義ではなく当事者にとっての解決を取り扱ったことで、パワーハラスメントの解決というテーマについて深い考察をえることができた。したがって本研究の知見は、パワーハラスメントの被害者だけでなく、パワーハラスメント対策に取り組む際にも役立つものになると考える。

謝辞

本研究の趣旨に賛同していただき、インタビューにご協力していただいたAさんに心より感謝申し上げます。

7. 引用文献

- Abelson, M. A. 1987 Examination of avoidable and unavoidable turnover. *Journal of Applied Psychology*, 72(3), 382-386.
- 安田裕子・サトウタツヤ 2012 TEMでわかる人生の径路 質的研究の新展開. 誠信書房.
- Carter, M., Thompson, N., Crampton, P., Morrow, G., Burford, B., Gray, C., & Illing, J. (2013). Workplace bullying in the UK NHS: a questionnaire and interview study on prevalence, impact and barriers to reporting. *BMJ Open*, 3(6), e002628.
- D' Cruz, P. & Noronha, E. 2011 The limits to workplace friendship: Managerialist HRM and bystander behaviour in the context of workplace bullying. *Employee Relations*, 33(3), 269-288.
- Einarsen S, Hoel H, & Notelaers G. 2009 Measuring exposure to bullying and harassment at work: validity, factor structure and psychometric properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Work Stress*, 23(1), 24-44.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. L. 2011 The Concept of Bullying and Harassment at Work. The European Tradition. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C. Cooper (Eds.), *Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in Theory, Research, and Practice* (2nd Edition). Boca Raton: CRC Press.
- Furukawa, T. A., Kawakami, N., Saitoh, M., Ono, Y., Nakane, Y., Nakamura, Y., Tachimori, H., Kikkawa, T. 2008 The performance of the Japanese version of the K6 and K10 in the World Mental Health Survey Japan. *International Journal of Methods in Psychiatric Research*, 17(3), 152-158.
- 厚生労働省. 2012 職場のいじめ・嫌がらせ問題 に関する円卓会議ワーキング・グループ報告. <<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r98520000021i2v.html>> 2023年1月29日最終閲覧.

パワーハラスメント解決に至るまでにとった
被害者の対処行動における逡巡過程

- 厚生労働省. 2020 職場のハラスメントに関する実態調査報告書.
- 厚生労働省. 2021 令和 2 年度個別労働紛争解決制度の施行状況 .
<<https://www.mhlw.go.jp/content/11909000/000797476.pdf>>2023年1月29日最終閲覧.
- Lewis, S. E. 2006 Recognition of workplace bullying: A qualitative study of women targets in the public sector. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 16(2), 119-135.
- Lewis, S. E., & Orford, J. 2005 Women's experiences of workplace bullying: Changes in social relationships. *Journal of community & applied social psychology*, 15(1), 29-47.
- Mitchell, T.R., Holtom, B.C., Lee, T.W., Sablinski, C.J. & Erez, M. 2001 "Why people stay: using job embeddedness to predict voluntary turnover". *Academy of Management Journal*, 44(6), 1102-1121.
- Nielsen, M. B., & Einarsen, S. 2012 Outcomes of exposure to workplace bullying: A meta-analytic review. *Work & Stress*, 26(4), 309-332.
- サトウタツヤ 2009 TEM ではじめる質的研究—時間とプロセスを扱う研究をめざして— 誠信書房
- Tsuno K, Kawakami N, Inoue A, & Abe K. 2010 Measuring workplace bullying: reliability and validity of the Japanese version of the Negative Acts Questionnaire. *Journal of Occupational Health*, 52, 216-226.
- Vartia M. A. (2001). Consequences of workplace bullying with respect to the well-being of its targets and the observers of bullying. *Scandinavian journal of work, environment & health*, 27(1), 63-69. <https://doi.org/10.5271/sjweh.588>
- 山本沙弥香・金井篤子 2018 職場いじめの研究動向と今後の展望. 名古屋大学大学院教育発達科学研究科紀要. 心理発達科学, 65, 10.

A study of a victim' s coping process to resolve workplace bullying

Megumi Shirahama¹

¹Graduate School of Education, Tohoku University

Abstract

In recent years, there has been growing concern regarding workplace bullying. This study examined what factors prompted or hindered a victim' s coping behaviors from the time they suspected they had been victimized to the time they resolved the harassment. As a method, a questionnaire survey and a structured interview was conducted. The participant was a victim who experienced workplace bullying that had continued for at least six months since June 1, 2020, at a large enterprise. As a result, it became clear that (1) there is a stage of conviction of victimization between suspicion of victimization and engaging in coping behaviors, and (2) the same factors can be assumed to promote or hinder coping behaviors. In addition, the fact that the sample size was too small to generalize, and that it was difficult to express the conflicts of intermittent victimization remained as limitations in this study.

Keywords: Workplace bullying, coping behavior, coping process