

〔博士論文概要〕

職場におけるユーモアの機能・構造に関する検討

平成 30 年度

丸 山 淳 一

筑波大学大学院人間総合科学研究科

生涯発達科学専攻

本研究では、職場マネジメントへの有効なツールとして関心が高まっているものの、我が国における実証的研究が乏しい職場で交わされるユーモアに焦点をあて、職場ユーモアの内容と構造、職場ユーモアが個人や職場に与える効果、職場ユーモアの発生要因を明らかにするとともに、さらに実際の職場におけるユーモア活用からの実証的検討を行った。

職場ユーモアの内容・構造に関する検討

まず研究 1 では、半構造化面接を行い、職場ユーモア場面について逐語録より抽出されたキー・フレーズを KJ 法の援用によりカテゴリズを行った結果、7 つの大カテゴリとして「関係性に基づくユーモア」「自己開示を伴うユーモア」「遊戯的および即興的なユーモア」「業務プロセスに関するユーモア」「共通体験に基づくユーモア」「職場内の約束事に関するユーモア」「職場外に対するユーモア」が得られ、これらのカテゴリはほぼ先行研究に対応した結果と考えられた。

この研究 1 の結果に基づき研究 2 において質問紙調査によりユーモアの内容・構造について検討したところ、職場ユーモアは、職場内において遵守すべき規範に抵触するような「規範抵触的ユーモア」、自らの見聞きした出来事や体験を共有することで、その中に含まれるおもしろさやおかしさを味わおうとする「体験共有的ユーモア」、職場内のたわいのない刺激によりおもしろさやおかしさを喚起する「職場遊戯的ユーモア」、その場に居合わせた人達がお互いに知っている人物を想起することで、おもしろさやおかしさを喚起する「人物想起的ユーモア」、職場外の人や組織を題材とし、それらを揶揄することでおもしろさを喚起する「外部揶揄的ユーモア」の 5 つに分類され、また先行研究の分類とほぼ対応するものの、職場ならではのユニークな構造も見受けられることが明らかとなった。

職場ユーモアが個人に及ぼす効果・影響の検討

これを踏まえ、研究 3 および研究 4 では職場ユーモアの効果における影響過程を明らかにすることを目的に、研究 3 にて個人内過程に着目し、研究 4 にて対人間過程に着目し、検討を行った。

まず研究 3 では、職場ユーモアが心理的安全性を媒介して職場における創造性および職務行動における姿勢に影響を与え、それがひいてはパフォーマンスに影響するという個人内影響過程を想定し、検討した。その結果、体験共有的ユーモアは、職場における行動許容の境界線に関する判断材料を提供するなどにより、心理的安全性を向上させ、それにより職場における創造性の発揮や職務に対する誠実さを促進し、最終的には目標達成への自己評価にポジティブな影響を及ぼす可能性が示された。一方、規範抵触的ユーモアが多く交わされている職場では、自らの仕事上の失敗が他者からの嘲笑や低い評価につながるという懸念を喚起させやすくさせ、それが心理的安全性を減じ、体験共有的ユーモアとは逆の動きを示すことも明らかとなった。

次に研究 4 では、ユーモア効果における対人間過程として、職場の中で交わされるユーモアによって、ポジティブな感情が喚起されるとともに、メンバー間のコミュニケーションが促進され、そこで働く個人の精神的健康の向上、パフォーマンスの向上に結び付くという過程を想定し、これを検討した。体験共有的ユーモアおよび人物想起的ユーモアは、職場に対する愉快反応を促進し、倦怠反応、当惑反応を減じることを介して、職場でのコミュニケーションに影響を及ぼし、最終的に業務成果への自己評価や心身の健康関連 QOL を促進していた。しかし規範抵触的ユーモアは職場に対する愉快反応を減じ、倦怠反応と当惑反応を促進するという、体験共有的ユーモアと逆の動きを示すことで、最終的に業務成果への自己評価や心身の健康関連 QOL にネガティブな影響を及ぼしていた。

以上より、これまでに概観してきたユーモアに関する先行研究の知見と同様に、職場で交わされるユーモアの内容の違いは、影響の方向性を規定することが明らかとなった。また職場ユーモアは個人の認知や感情に作用し、またそれを介して個人の創造性および職務姿勢や同僚とのコミュニケーションに影響を及ぼすことで、個人のパフォーマンスへ影響を及ぼしていることも明らかとなった。

職場ユーモア発生要因に関する検討

続いて研究 5 および研究 6 では、職場において、どのような背景からユーモアが発生しているのか、その要因について明らかにすることを目的に検討を行った。

まず研究 5 では、我が国の職場におけるユーモア表出の要因を明らかにするために半構造化面接を行い、職場でのユーモア表出について逐語録より抽出されたキー・フレーズを KJ 法の援用によりカテゴライズを行った結果、表出者要因として 6 つのカテゴリ（「弛緩の試み」「ストレスへの対処」「よい雰囲気づくりへの配慮」「仕事を楽しむ意欲」「他者へのケア」「印象操作」）、表出者の置かれた職場環境要因として 6 つのカテゴリ（「ユーモア頻出」「笑

いの役割分担」「気軽な関係性」「身内意識」「他者評価傾向」「忖度の必要」) が得られた。

この研究5の結果に基づき研究6においてweb調査によりユーモア発生の要因について検討したところ、ユーモア表出に関する表出者要因として「ムードメイク意識」「負荷低減意識」「印象操作意識」「不満伝達意識」の4つが分類され、職場環境要因として「ユーモアへの許容性」「気配りの必要性」の2つが分類された。

表出者要因と職場ユーモアとの関連を検討したところ、自己に向けた意識からはそれに見合ったユーモアが選択されていることが見受けられた一方、向組織行動的な意識であるムードメイク意識においてポジティブな性質を持つ体験共有的ユーモアだけでなく、ネガティブな性質を持つ職場遊戯的ユーモアの双方が促進されていたことは、職場に対してどのようなユーモアが効果的なのかを知らないがための結果とも捉えられ、職場ユーモア効果の知見の積み重ねと現場への提供の重要性が感じられた。

また職場環境要因と職場ユーモアとの関連を検討したところ、職場においてユーモアへの許容性があると職場ユーモアは全般的に促進されるが、気配りの必要性がある場合もユーモアは概ね全般的に促進される傾向にあった。Kane et al. (1977) が示したユーモア表出によって獲得される可能性がある機能を考慮すると、職場におけるやり取りの水面下で起こる他者の反応に注意を向けなければならない職場にすることで、他者の意図や態度を探ったり、相手に取り入ったりすることを目的としたユーモア使用が促進される可能性も見受けられた。

長期的観点におけるユーモアの影響過程の検討

さらに研究7および研究8にて、職場のマネジメントに活かす視点での職場ユーモア検討として、第一のアプローチとして、研究7にて、フォロワーのユーモアが職場に及ぼす影響について検討し、次に第二のアプローチとして、研究8にて、縦断データを用いて職場ユーモアの時系列変化に着目した検討を行った。

まず研究7では、フォロワーのユーモアもリーダーのユーモアと同様に職場へ好影響を及ぼしていることが確認された。続いて職場における上司のリーダーシップ、フォロワーの表出するユーモア、ユーモアに対する職場メンバーの感情的反応、職場の雰囲気、職場業務成果への評価について、循環的影響過程を想定して検討した。その結果、部下を支援する集団維持的なリーダーシップをとる上司の下では、フォロワーの体験共有的ユーモア表出行動が促進され、またそのユーモアへのポジティブな感情を介して促進された同僚との関係を重視する雰囲気が職場のパフォーマンス向上へ寄与するとともに、上司の集団維持的リーダーシップ行動へ影響を及ぼすといったリーダーとフォロワー間の相互作用的影響過程の存在可能性が見いだされた。なお、これらのリーダーとフォロワーの関係は、集団維持リーダーシップを発揮する上司とフォロワーの関係では相乗的な影響過程が、計画性リーダーシップを発揮する上司とフォロワーの関係では抑制的な影響過程が、業績への圧力リーダーシップを発揮する上司とフォロワーの関係では相補的または負の相乗的な影響過程が見

出され、上司リーダーシップ行動の違いによりその関係は異なる可能性も見受けられた。

次に研究8では、職場ユーモアの時系列的な変化が、職場における主要な変数としての業務パフォーマンスの時系列的変化とどのように関連し連動しているかについて、6月、7月、8月の3時点に及ぶ縦断調査による検討を行った。その結果、業務成果の自己評価および全ての職場ユーモアは、3時点をかけて減少していく傾向にあり、また全ての職場ユーモアにおいて、Time1時点でユーモアがある職場ほど、同時期の業務成果の自己評価も高く、両者は連動した動きを示す可能性が示された。特に、体験共有ユーモア、人物想起的ユーモア、外部揶揄的ユーモアにおいては、ユーモアの増加量が大きい職場ほど、業務成果の自己評価の増加量も大きくなるというようにユーモアと業務成果が正の相関を示しており、両者が時系列的に連動しながら変化していくことが推察された。このように職場におけるユーモアが、業務上のパフォーマンスと連動するという結果は、これまでの本研究の結果を支持するものと考えられた。また、体験共有的ユーモアおよび外部揶揄的ユーモアにおいて、Time1時点で業務成果の自己評価が低いほど、ユーモアの増加量が大きくなることが示されたという結果は、各ユーモアの増加量と業務成果の増加量が連動しているという結果もあわせて考慮すれば職場におけるユーモアが、職場における機能不全を補うような形で機能する可能性も示されたと考えられる。

本研究を通じ、職場ユーモアは、内容の違いにより職場の雰囲気を変容させたり、職場のパフォーマンスへ影響を与えるものであることが明らかになった。そして自身の職場での人間関係構築に活かそうという意識だけでなく、自職場を良くしようという意識のもとでもユーモアが表出され、実際にリーダーシップを増強したり補完する形でも機能し、時系列変化においても、職場における機能不全を補うような形でユーモアが機能している可能性が見られた。本研究で得られた知見を総合的に捉えると、職場ユーモアとは、単なる遊びや職場におけるムダなコミュニケーションではなく、職場の現状を捉え、現在の人間関係を軸にしながら、これからの職場をより機能化しようとするための未来志向的なコミュニケーションとして用いられ、かつ、実際にそのような機能をもたらしている可能性が考えられる。

以上