

島根県立大学 総合政策学会
『総合政策論叢』第46号抜刷
(2023年11月発行)

**組織内の情報伝達時における
心理的な負担に関する研究
—大学生が所属する組織に焦点を当て—**

村山 誠

組織内の情報伝達時における 心理的な負担に関する研究

－大学生が所属する組織に焦点を当て－

村 山 誠

1. はじめに
2. 組織内の情報伝達に関する研究
3. 本研究の調査結果
 - (1) 調査概要
 - (2) 調査項目について
 - (3) 被験者の特性および行動に関わる調査結果
 - 1) 被験者のコミュニケーション特性について
 - 2) 情報伝達時の心理的な影響について
4. 被験者の心理的な負担に関する分析及び考察
 - (1) 記述統計量からみた心理的な負担
 - (2) 各設問項目の項目間における平均値の差について
 - (3) 各設問の項目単位で心理的な負担が大きい項目
 - 1) 心理的な負担が最も大きい項目
 - 2) 性別単位
 - (4) 各設問の項目単位で心理的な負担が小さい項目
 - 1) 心理的な負担が最も小さい項目
 - 2) 性別単位
 - (5) コミュニケーション特性と心理的な負担の大きい項目
 - 1) 全体
 - 2) 性別単位
 - (6) 小括
 - 1) 心理的な負担（比率）
 - 2) 心理的な負担（度合い）
 - 3) 被験者のコミュニケーション特性と心理的な負担
5. 情報伝達を阻害する要因間の関係
6. おわりに

1. はじめに

組織における情報伝達¹⁾の主な問題の1つとして、コミュニケーション・エラーが考えられる。コミュニケーション・エラーとは、命令や指示の誤伝達や聞き間違い、言い間違い、情報の欠落、思い違い、理解不足などがある。このようなコミュニケーション・エラーにより、時には組織内の業務に多大な影響を及ぼしたり、顧客や取引先などのステークホルダーへ多大な迷惑をかけたりすることが考えられる。そのため、多くの日本企業では報告・連絡・相談（報連相）の必要性を入社時から徹底的に教育される。

複数人で業務を遂行する組織にとっては、コミュニケーション・エラーは重大な問題であり、組織にとっては克服すべき課題でもある。しかしながら、ロボットやコンピューターなどとは異なり、常に入力された指示・命令通りに正確に機能することが難しい人間によって行われるコミュニケーションでは、様々なヒューマン・ファクターにより生じるコミュニケーション・エラーを完璧に防ぐことはとても困難である。

また、感情を持った人間は、理性的かつ論理的な思考により常に合理的な意思決定をしているわけではなく、感情が意思決定に作用することにより無意識のうちに非合理的な意思決定がなされることがしばしばある。理性的かつ論理的な思考による合理的な意思決定においては、伝えるべき情報を保持し、相手に適切なタイミングで伝えなければならない状況下であれば、相手が誰であろうか、相手の機嫌が悪かろうか、相手に嫌悪感を持っているかが、伝える場の雰囲気が悪かろうか、そのような要因とは無関係に情報伝達は確実になされることになる。しかし、感情を持った人間の場合では、上記のような様々な要因によってコミュニケーション・エラーが発生すると推測される。

組織内におけるストレス要因として、2018年のビジネスパーソンが抱えるストレスの調査²⁾によると、ストレス要因として、上司との人間関係が38.9%で1位であり、同僚との人間関係が29.0%で2位であった。このように、職場での人間関係に悩み、人間関係によるストレスを抱えている社会人が多いことがわかる。すなわち、組織における人間関係が主なストレス要因になっているのである。

こうした職場での人間関係がストレス要因となり、コミュニケーション・エラーの発生確率を高める一因となっているのではないだろうか。そこで、本研究ではコミュニケーションの中で特に情報伝達に焦点を当て、情報伝達を阻害する要因として情報を伝えたくないという心理的な感情（ストレス反応）があるのではないかと考え、人間の心理的な側面に負の影響を与える要因の解明を試みることにする。

2. 組織内の情報伝達に関する研究

Barnard (1938) は組織を、「意識的に調整された人間の活動や諸力の体系であり、少なくとも一つの明確な目的のために二人以上の人々が協働することによって、特殊の体系的関係にある物的、生物的、個人的、社会的構成要素の複合体」と定義している。さらにBarnard (1938) は組織の成立要件として「共通目的」、「貢献意欲」、「コミュニケーション(情報共有)」の3つを挙げている。このように、2人以上の人々が共通の目的を持ち、貢献意欲を持って共に働くためには、コミュニケーションは欠かせないものである。また、組織の成立要件は組織が存続していくためにも必要な要件であることはもちろんである。すなわち、組織の成立要件が1つでも欠けると、組織として十分な機能を果たすこと

ができず、組織は衰退していくことになると考えられる。

組織の機能を効果的かつ効率的に動かすためには、コミュニケーションの機能が十分に働くことが求められるが、一般的に現代の多くの組織ではコミュニケーションの問題を抱えている。コミュニケーションが充分に行われなかったことによる間違っただけ意思決定や意思決定の遅れなどによる組織への負の影響がある。組織への負の影響には大小あるが、時には組織の存続問題に係わるような大きな問題へと発展することもある。

こうした組織にとって重要なコミュニケーションに関する研究は、これまで数多く行われてきた。コミュニケーション・エラーを防止する目的とした、医療現場におけるコミュニケーション・エラーに関する研究（大坪ら、2003；高木・鬼塚、2007；横野・徳田・田淵、2015他）、航空機の乗務員によるコミュニケーション・エラーに関する研究（Sexton, Thomas, & Helmreich, 2000；垣本、2001；道本、2001；森川、2010；尾曲、2015；石橋、2016他）、鉄道の乗務員によるコミュニケーション・エラーに関する研究（高安・島崎・石田、2001他）、原子力施設におけるコミュニケーションの活性化に関する研究（後藤ら、2019他）、などがある。これらは、人間の命に係わる重大な問題へと直結するため、コミュニケーションの活性化や改善に関する多くの研究がなされてきた。

しかし、これまでのコミュニケーションの活性化や改善に関する研究では、いかにしてコミュニケーション・エラーを防止することができるかといった研究が中心であり、情報伝達者の心理的な側面に焦点を当てた研究は充分になされていない状況である。そこで、本研究では情報伝達者の心理的な負担（情報を伝えたくないという感情）が情報伝達にどのような影響を及ぼすのかを解明するために、大学生へ質問紙調査を実施することにする。

3. 本研究の調査結果

本研究では、大学生へアルバイトやサークル、ゼミナールなどの自身が所属する組織において①伝えるべき情報を保有しており、いつでも情報を伝えることができる場面で、②情報を伝える必要がある状況下において、③1対1で情報を伝えなければならないといった前提条件を設定した上で、質問紙調査を実施した。

(1) 調査概要

本調査では、回答者202名に対して情報伝達時の心理的な負担となる要因（情報を伝えたくないといった心理的な要因）を解明するために、質問紙調査を実施した。質問紙調査の実施概要は表3.1のとおりである。

表3.1 調査概要

調査対象者	鳥根県立大学浜田キャンパスと出雲キャンパスの学生
調査期間	2021年6月～10月（5か月間）
調査方法	質問紙による調査
調査対象人数	202名（男性100名，女性102名）
有効回答人数	199名（男性100名，女性99名）

主な調査内容	個人属性
	被験者の特性（行動特性やコミュニケーション能力など）
	情報伝達に関する心理的側面について 他

（2）調査項目について

本研究における調査の設問項目（表3.2）を設定するにあたり、14名から20名の大学生に対して9回の事前調査（2021年4月～6月）を実施し、被験者の心理的な負担（ネガティブ感情）を調査した。事前調査後に、回答者へのヒアリングを実施し、設問項目により心理的な負担の変化が生じているか否かを確認したのち、設問項目を都度見直した。

表3.2 質問紙調査の設問項目

属性	設問項目
人間関係	相手との関係性①（仲が良い・悪い）
人間関係	相手との関係性②（信頼関係が構築されている・構築されていない）
人間関係	相手との関係性③（頻繁に話をする・めったに話をしない）
人間関係	相手との関係性④（上司・部下・同期や同僚）
人間関係	相手への感情（好意を持っている・嫌悪感を持っている）
人間関係	自分への感情（好意を持っている・嫌悪感を持っている）
相手の性格	相手の性格（意見を聞き入れるタイプ・意見を聞き入れないタイプ）
情報伝達の状況・環境	相手の状態（機嫌がよい・機嫌が悪い）
情報伝達の状況・環境	相手の状況（忙しい・忙しくない）
情報	情報の内容（相手にとって良い情報・悪い情報）
情報伝達の状況・環境	情報伝達手段（対面・メール・電話・Line・Online）
情報伝達の状況・環境	話をする場の雰囲気（話しやすい・話しにくい）

（3）被験者の特性および行動に関わる調査結果

ここでは、本調査にて得られた被験者（199名；男性100名、女性99名）に関する情報（個人属性、コミュニケーション特性、行動特性など）と、情報伝達時の心理的な影響にわけて調査結果を示すことにする。

1) 被験者のコミュニケーション特性について

被験者の普段のコミュニケーション特性を知る目的から、他人との会話が得意、不得意といったコミュニケーション特性に対して調査した結果が表3.3である。

表3.3から、被験者のコミュニケーション特性として、他人と会話するのが得意48名（24.1%）であり、他人と会話するのが得意でも不得意でもない108名（54.3%）、他人と会話するのが苦手43名（21.6%）であった。これより、他人と会話するのが苦手な被験者が43名（21.6%）いることがわかった。

表3.3 被験者のコミュニケーション特性について

	得意	普通	苦手
他人と会話をするのが (n=199)	48 (24.1%)	108 (54.3%)	43 (21.6%)

2) 情報伝達時の心理的な影響について

① 情報伝達に関する心理的な負担について

人間は、情報伝達時に人間関係や取り巻く環境などによって心理的な負担が変化するかを明らかにするため、被験者の情報伝達時における心理的な負担について調査した結果が表3.4から表3.15である。ただし、質問紙調査では心理的な負担を0から10（0：全くない、2：小さい、4：やや小さい、6：やや大きい、8：大きい、10：とても大きい）の11段階で回答を得ている。そのため、ここでは0から4を小さいとし、5をどちらでもない、6から10を大きいと位置付けることにする。

a. 相手との関係性（仲の良い・悪い）による情報伝達時の心理的な負担の大きさ

相手との関係性（仲の良い・悪い）がどのように心理的な負担に影響するかを調査した結果が表3.4である。表3.4をみると、相手との関係性が「普通」では57.8%の被験者が、「仲が良い」では88.4%の被験者が、心理的な負担が小さいと回答している。反対に「仲が悪い」については、80%以上の被験者が心理的な負担が大きいと回答している。これより、相手と仲が良いほど心理的な負担は小さく、相手と仲が悪いほど心理的な負担は大きいことがわかる。

表3.4 相手との関係性（仲の良い・悪い）による情報伝達時の心理的な負担の大きさ

項目	小さい	どちらでもない	大きい
関係性が普通の人	115 (57.8%)	34 (17.1%)	50 (25.1%)
仲の良い関係性	176 (88.4%)	2 (1.0%)	21 (10.6%)
仲の悪い関係性	31 (15.6%)	7 (3.5%)	161 (80.9%)

b. 相手との関係性（信頼関係）による情報伝達時の心理的な負担の大きさ

相手との信頼関係の有無によって、被験者の心理的な負担へどのような影響を及ぼすかを調査した結果が表3.5である。相手との信頼関係が構築されている場合では、89.4%の被験者が心理的な負担は小さいと回答している。

表3.5 相手との関係性（信頼関係）による情報伝達時の心理的な負担の大きさ

項目	小さい	どちらでもない	大きい
信頼関係が構築されている	178 (89.4%)	4 (2.0%)	17 (8.5%)
信頼関係が構築されていない	50 (25.1%)	15 (7.5%)	134 (67.3%)

反対に、相手との信頼関係が構築されていない場合では、67.3%の被験者が心理的な負担は大きいと回答している。これより、相手との信頼関係が被験者の心理的な負担に影響していることがわかる。

c. 相手との関係性（話をする頻度）による情報伝達時の心理的な負担の大きさ

相手と話をする頻度によって、被験者の心理的な負担がどのように影響するのかを調査した結果が表3.6である。これは、普段の生活において、相手と話をする頻度の違いにより被験者の心理的な負担に変化が生じるかを調査する目的からの設問である。

表3.6をみると、「めったに話をしない関係」では64.3%の被験者が心理的な負担が大きいと回答している。「普通に話をする程度の関係」に比べて約3倍の被験者が、心理的な負担が大きいと回答している。これより、相手と会話をする頻度によって、被験者の心理的な負担の大きさに影響していることがわかる。

表3.6 相手との関係性（話をする頻度）による情報伝達時の心理的な負担の大きさ

項目	小さい	どちらでもない	大きい
普通に話をする程度の関係	140 (70.4%)	21 (10.6%)	38 (19.1%)
頻繁に話をする関係	181 (91.0%)	3 (1.5%)	15 (7.5%)
めったに話をしない関係	51 (25.6%)	20 (10.1%)	128 (64.3%)

d. 相手との関係性（上下関係）による情報伝達時の心理的な負担の大きさ

相手との地位・身分・年齢などによる上下関係が、被験者の心理的な負担へどのように影響しているかを調査した結果が表3.7である。これは、地位・身分・年齢などによる上下関係が、被験者の心理的な負担に影響しているかを調査する目的からの設問である。

表3.7をみると、「同期（同僚・同級生）」では77.9%の被験者が、「目下の人（部下・後輩）」では59.8%の被験者が、心理的な負担が小さいと回答している。一方で、「目上の人（上司・先輩）」では63.8%の被験者が、心理的な負担が大きいと回答している。これより、「同期（同僚・同級生）」への情報伝達時の心理的な負担が最も小さく、「目上の人（上司・先輩）」への情報伝達時の心理的な負担が最も大きいことがわかった。さらに、「目下の人（部下・後輩）」よりも「同期（同僚・同級生）」の方が、心理的な負担は小さいことがわかった。

表3.7 相手との関係性（上下関係）による情報伝達時の心理的な負担の大きさ

項目	小さい	どちらでもない	大きい
同期（同僚・同級生）	155 (77.9%)	18 (9.0%)	26 (13.1%)
目上の人（上司・先輩）	58 (29.1%)	14 (7.0%)	127 (63.8%)
目下の人（部下・後輩）	119 (59.8%)	24 (12.1%)	56 (28.1%)

e. 相手への感情（好き・嫌い）による情報伝達時の心理的な負担の大きさ

相手への好き・嫌いといった感情が、被験者の心理的な負担へどのように影響しているかを調査した結果が表3.8である。これは、情報を伝達しなければならないという理性的・論理的な意思決定に対して、好き・嫌いといった感情が被験者の心理的な負担にどのような影響を及ぼしているかを調査する目的からの設問である。

「普通の人（特別な感情はない）」では70.4%の被験者が、「好きな人（好意を持っている）」では77.9%の被験者が、心理的な負担は小さいと回答している。一方で、「嫌いな人

(嫌悪感を持っている)」では76.9%の被験者が、心理的な負担は大きいと回答している。これより、「普通の人」と「好きな人」では、被験者の心理的な負担に大きな差がないことがわかった。したがって、「好きな人」「普通の人」に関しては、被験者の心理的な負担への影響は小さく、「嫌いな人」に関しては、被験者の心理的な負担への影響が大きいといえる。

表3.8 相手への感情（好き・嫌い）による情報伝達時の心理的な負担の大きさ

項目	小さい	どちらでもない	大きい
普通の人（特別な感情はない）	140 (70.4%)	29 (14.6%)	30 (15.1%)
好きな人（好意を持っている）	155 (77.9%)	5 (2.5%)	39 (19.6%)
嫌いな人（嫌悪感を持っている）	36 (18.1%)	10 (5.0%)	153 (76.9%)

f. 相手が抱いている自分への感情（好き・嫌い）による情報伝達時の心理的な負担の大きさ

被験者が主観的に感じている相手からの好き・嫌いといった感情が、被験者の心理的な負担へどのように影響しているかを調査した結果が表3.9である。

表3.9をみると、e.相手への感情（好き・嫌い）による情報伝達時の心理的な負担の大きさと同様に、「普通に接してくる人」では80.9%の被験者が、「好意的に接してくる人」では86.4%の被験者が、心理的な負担が小さいと回答している。

一方で、「嫌悪感を持って接してくる人」では83.9%の被験者が、心理的な負担が大きいと回答している。これより、「嫌悪感を持って接してくる人」に対しては、被験者の心理的な負担が大きいことがわかる。さらに、相手への感情以上に相手が抱いている感情（相手がどのように接しているか）の方が、被験者の心理的な負担に大きな影響を与えていることがわかった。

表3.9 相手が抱いている自分への感情による情報伝達時の心理的な負担の大きさ

項目	小さい	どちらでもない	大きい
普通に接してくる人	161 (80.9%)	16 (8.0%)	22 (11.1%)
好意的に接してくる人	172 (86.4%)	5 (2.5%)	22 (11.1%)
嫌悪感を持って接してくる人	27 (13.6%)	5 (2.5%)	167 (83.9%)

g. 相手の性格による情報伝達時の心理的な負担の大きさ

相手の性格（意見を聞き入れる・聞き入れないタイプ）によって、被験者の心理的な負担がどのように変化するかを調査した結果が表3.10である。これは、情報伝達相手の性格が被験者の心理的な負担にどのような影響を及ぼしているかを確認するための設問である。

普段から他者の意見を聞き入れるタイプの相手に対しては、90.5%の被験者が心理的な負担は小さいと回答し、他者の意見を聞き入れないタイプの相手に対しては、77.4%の被験者が心理的な負担は大きいと回答している。これより、相手の性格によって、被験者の心理的な負担が変化するといえる。

表3.10 相手の性格による情報伝達時の心理的な負担の大きさ

項目	小さい	どちらでもない	大きい
意見を聞き入れてくれるタイプの人	180 (90.5%)	3 (1.5%)	16 (8.0%)
意見を聞き入れないタイプの人	32 (16.1%)	13 (6.5%)	154 (77.4%)

h. 相手の状態（機嫌が良い・悪い）による情報伝達時の心理的な負担の大きさ

相手の状態（機嫌が良い・悪い）による情報伝達時の心理的な負担の大きさを調査した結果が表3.11である。これは、相手の状態（機嫌が良い・悪い）が被験者の心理的な負担にとってどのような影響を及ぼしているかを確認するための設問である。

表3.11からわかることは、相手の機嫌が「普通」では77.4%が、「良い」では92.0%が心理的な負担は小さいと回答しており、「悪い」では85.9%が心理的な負担は大きいと回答している。これより、相手の機嫌による被験者の心理的な負担の変化があったといえる。

表3.11 相手の状態（機嫌が良い・悪い）による情報伝達時の心理的な負担の大きさ

項目	小さい	どちらでもない	大きい
普通の状態	154 (77.4%)	23 (11.6%)	22 (11.1%)
機嫌が良い状態	183 (92.0%)	3 (1.5%)	13 (6.5%)
機嫌が悪い状態	19 (9.5%)	9 (4.5%)	171 (85.9%)

i. 相手の状況（忙しい・忙しくない）による情報伝達時の心理的な負担の大きさ

相手が忙しい状況又は忙しくない状況によって、情報伝達時の被験者の心理的な負担の大きさを調査した結果が表3.12である。この設問は、相手の状況が被験者の心理的な負担の大きさに影響を及ぼすかを確認するためである。表3.12をみると、「忙しい状況」では88.4%の被験者が心理的な負担は大きいと回答し、「普通の場合」では71.9%、「忙しくない状況」では87.9%の被験者が心理的な負担は小さいと回答している。これより、相手がおかれている状況によって、被験者の心理的な負担に変化が生じるといえる。

表3.12 相手の状況（忙しい・忙しくない）による情報伝達時の心理的な負担の大きさ

項目	小さい	どちらでもない	大きい
普通の場合	143 (71.9%)	32 (16.1%)	24 (12.1%)
忙しい状況	15 (7.5%)	8 (4.0%)	176 (88.4%)
忙しくない状況	175 (87.9%)	11 (5.5%)	13 (6.5%)

j. 伝達する情報の内容（相手にとって良い情報・悪い情報）による情報伝達時の心理的な負担の大きさ

伝達する情報の内容によって、被験者の心理的な負担の大きさに変化があるか否かについて調査した結果が表3.13である。

表3.13 伝達する情報の内容による情報伝達時の心理的な負担の大きさ

項目	小さい	どちらでもない	大きい
普通の情報	157 (78.9%)	27 (13.6%)	15 (7.5%)
相手にとって良い情報	181 (91.0%)	3 (1.5%)	15 (7.5%)
相手にとって悪い情報	21 (10.6%)	5 (2.5%)	173 (86.9%)

「普通の情報」であれば78.9%の被験者が心理的な負担は小さいと回答している。また、「相手にとって良い情報」であれば91.0%の被験者が心理的な負担は小さいと回答している。一方、「相手にとって悪い情報」では86.9%の被験者が心理的な負担が大きいと回答している。このように、伝達する情報の内容によって、被験者の心理的な負担の大きさに変化が生じることがわかった。

k. 話をする場の雰囲気による情報伝達時の心理的な負担の大きさ

話をする場の雰囲気による被験者の心理的な負担への影響について調査した結果が表3.14である。これは、話をする場の雰囲気が心理的な負担へ影響があるか否かを確認するための設問である。

被験者の心理的な負担が小さいのは、「通常場の雰囲気（普通の場合）」の75.4%と「話しやすい場の雰囲気」の93.5%であった。一方、被験者の心理的な負担が大きいのは、「話しにくい場の雰囲気」の86.9%であった。これより、話をする場の雰囲気が被験者の心理的な負担に影響することがわかった。

表3.14 話をする場の雰囲気による情報伝達時の心理的な負担の大きさ

項目	小さい	どちらでもない	大きい
通常場の雰囲気（普通の場合）	150 (75.4%)	24 (12.1%)	25 (12.6%)
話しやすい場の雰囲気	186 (93.5%)	5 (2.5%)	8 (4.0%)
話しにくい場の雰囲気	20 (10.1%)	6 (3.0%)	173 (86.9%)

l. 情報の伝達手段による情報伝達時の心理的な負担の大きさ

相手へ情報を伝達する際に、情報の伝達手段によって被験者の心理的な負担の大きさに変化が生じるかを調査した結果が表3.15である。

表3.15より、「対面による情報伝達」では61.8%、「メールによる情報伝達」では60.3%、「Lineによる情報伝達」では69.8%の被験者が心理的な負担は小さいと回答している。一方、「電話による情報伝達」では50.8%、「Onlineによる情報伝達」では49.2%の被験者が心理的な負担は大きいと回答している。特に、「電話による情報伝達」では約半数の被験者が心理的な負担は大きいと回答している。これより、最も心理的な負担が小さいのは「Lineによる情報伝達」であり、最も心理的な負担が大きいのは「電話による情報伝達」であることがわかった。

表3.15 情報の伝達手段による情報伝達時の心理的な負担の大きさ

項目	小さい	どちらでもない	大きい
対面による情報伝達	123 (61.8%)	12 (6.0%)	64 (32.2%)
メールによる情報伝達	120 (60.3%)	13 (6.5%)	66 (33.2%)
電話による情報伝達	86 (43.2%)	12 (6.0%)	101 (50.8%)
Lineによる情報伝達	139 (69.8%)	10 (5.0%)	50 (25.1%)
Onlineによる情報伝達	86 (43.2%)	15 (7.5%)	98 (49.2%)

② 情報伝達時の心理的な負担が大きい場合、その心理的な負担を費やしてでも情報伝達をする要因

情報伝達時に心理的な負担があるとわかっている場合、被験者はなぜ心理的な負担を費やしてでも情報伝達をしようとするのか。その要因として、本研究では「怒られるなどの罰が怖い」、「責任感」、「相手が困る」の3つについて調査した（表3.16）。ただし、質問紙調査では情報伝達の動機について0から10（0；全く当てはまらない、2；当てはまらない、4；やや当てはまらない、6；やや当てはまる、8；当てはまる、10；とても当てはまる）の11段階で回答を得ている。そのため、ここでは0から4を当てはまらなし、5をどちらでもない、6から10を当てはまると位置付けることにする。

情報伝達時の心理的な負担があるとわかっている場合、被験者は情報伝達をやめてしまうことも可能である。しかし、組織内では心理的な負担に関係なく、情報伝達をしなければならない状況がある。このような場合、被験者はどのような要因が情報伝達をする動機付けとなっているのだろうか。表3.16をみると、「責任感」と回答した被験者が最も多く87.4%であり、次に「相手が困る」と回答した被験者が86.4%であった。また「怒られるなどの罰が怖い」については、76.4%であることから、情報伝達をしないことによって「怒られるなどの罰が怖い」よりも、「責任感」や「相手が困る」といった要因が、情報伝達をする動機付けとなっていることがわかった。

表3.16 心理的な負担を費やしてでも情報伝達をする要因

項目	当てはまらない	どちらでもない	当てはまる
怒られるなどの罰が怖い	39 (19.6%)	8 (4.0%)	152 (76.4%)
責任感	18 (9.0%)	7 (3.5%)	174 (87.4%)
相手が困る	20 (10.1%)	7 (3.5%)	172 (86.4%)

③ 失敗やミスなどの悪い情報の報告について

失敗やミスなどの悪い情報を報告しなければならない場面における被験者の行動についての回答が表3.17である。これは、報告したくない状況において、被験者がどのような行動をとるかを知る目的からの設問である。ただし、ここでも②と同様に、情報伝達時の行動について0から10の11段階で回答を得ている。そこで、0から4を当てはまらなし、5をどちらでもない、6から10を当てはまると位置付けることにする。

表3.17 失敗やミスなどの悪い情報の報告について

項目	当てはまらない	どちらでもない	当てはまる
伝えなくてもよい情報であれば、伝えない	49 (24.6%)	8 (4.0%)	142 (71.4%)
誤魔化すことができるのであれば、誤魔化す	85 (42.7%)	17 (8.5%)	97 (48.7%)
伝えなくても隠し通せるのであれば、伝えない	98 (49.2%)	10 (5.0%)	91 (45.7%)
伝えなくてはならないギリギリまで、黙っている	115 (57.8%)	11 (5.5%)	73 (36.7%)
聞かれるまで、黙っている	128 (64.3%)	6 (3.0%)	65 (32.7%)

表3.17より、「伝えなくてもよい情報であれば、伝えない」に当てはまると回答した被験者は71.4%であった。これは、伝える相手が情報を欲しているか否かという客観的な判断ではなく、被験者自身が伝えなくてもよいと主観的に判断している。また、「聞かれるまで、黙っている」に当てはまらなると回答した被験者は64.3%であり、「伝えなくてはならないギリギリまで、黙っている」に当てはまらなると回答した被験者は57.8%であった。このように、多くの被験者は聞かれるとわかっている状況においては、自ら報告しようとするのがわかる。これより、主観的に「伝えなくてもよい」または「聞かれることはない」と判断した場合には、自ら報告しない傾向があることがわかった。

また、「誤魔化すことができるのであれば、誤魔化す」、「伝えなくても隠し通せるのであれば、伝えない」については、当てはまらなると当てはまるとの回答者は、それぞれが約半数であり、約半数の被験者は失敗やミスなどの悪い情報を報告しない傾向があることがわかった。

4. 被験者の心理的な負担に関する分析及び考察

ここでは、被験者にとってストレスになる要因とストレスにならない要因を明らかにしていくことにする。そこで、(1) 記述統計量からみた心理的な負担、(2) 各設問項目の項目間における平均値の差について、(3) 各設問の項目単位で心理的な負担が大きい項目、(4) 各設問の項目単位で心理的な負担が小さい項目、(5) コミュニケーション特性と心理的な負担の大きい項目について順に検討していくことにする。

(1) 記述統計量からみた心理的な負担

設問項目ごとの平均値や標準偏差などの記述統計量³⁾(表4.1)についてみていくことにする。当然のことであるが、平均値 (M) が低くければ心理的な負担は小さく、高ければ心理的な負担が大きいことを意味する。 M は1.362から7.709の範囲であり、 $M < 4.5$ は23項目/36項目 (63.9%)、 $4.5 \leq M < 5.5$ は2項目/36項目 (5.6%)、 $5.5 \leq M$ は11項目/36項目 (30.6%)であった。これより、半数以上の項目が心理的な負担が小さいことがわかる。また、標準偏差 (SD) については、 $1.917 \leq SD \leq 2.829$ であり、最も数値の低いのが「話しやすい場の雰囲気」($SD=1.917$)であり、最も数値の高いのが「好きな人(好意を持っている)」であった。これは、「好きな人」($SD=2.829$)への心理的な負担の回答にバラツキが相対的に大きいことを意味している。これより、被験者によって、「好きな人」でも心理的な負担が相対的に大きくなることが推測される。

表4.1 心理的な負担に関わる設問項目ごとの記述統計量

設問項目	M	SD	SE	Q1	Q3	95%CI	
						LL	UL
1. 相手との関係性（仲が良い・仲が悪い）による情報伝達時の心理的な負担の大きさについて							
（ア）関係性が普通の人	3.834	2.307	0.164	2.000	5.500	3.512	4.157
（イ）2人の仲が良い関係性	1.724	2.389	0.169	0.000	2.000	1.390	2.058
（ウ）2人の仲が悪い関係性	7.276	2.449	0.174	6.000	9.000	6.934	7.619
2. 相手との関係性（信頼関係）による情報伝達時の心理的な負担の大きさについて							
（ア）信頼関係が構築されている	1.593	2.363	0.168	0.000	2.000	1.263	1.923
（イ）信頼関係が構築されていない	6.266	2.658	0.188	4.500	8.000	5.895	6.638
3. 相手との関係性（話をする頻度）による情報伝達時の心理的な負担の大きさについて							
（ア）普通に話をする程度の関係	3.226	2.226	0.158	2.000	5.000	2.915	3.537
（イ）頻繁に話をする関係	1.638	2.106	0.149	0.000	2.000	1.344	1.933
（ウ）めったに話をしない関係	6.276	2.574	0.182	4.000	8.000	5.917	6.636
4. 相手との関係性（上下関係）による情報伝達時の心理的な負担の大きさについて							
（ア）同期（同僚・同級生）	2.925	2.199	0.156	2.000	4.000	2.617	3.232
（イ）目上の人（上司・先輩）	5.739	2.592	0.184	4.000	8.000	5.376	6.101
（ウ）目下の人（部下・後輩）	3.839	2.454	0.174	2.000	6.000	3.496	4.182
5. 相手への感情（好き・嫌い）による情報伝達時の心理的な負担の大きさについて							
（ア）普通の人	3.156	2.165	0.153	2.000	5.000	2.853	3.458
（イ）好きな人（好意を持っている）	2.809	2.829	0.201	0.000	4.000	2.414	3.205
（ウ）嫌いな人（嫌悪感を持っている）	6.930	2.520	0.179	6.000	9.000	6.577	7.282
6. 相手が抱いている自分への感情による情報伝達時の心理的な負担の大きさについて							
（ア）普通に接してくれている人	2.683	2.112	0.150	1.000	4.000	2.388	2.979
（イ）好意的に接してくる人	1.955	2.442	0.173	0.000	2.000	1.613	2.296
（ウ）嫌悪感を持って接してくる人	7.487	2.588	0.183	6.000	10.000	7.126	7.849
7. 相手の性格による情報伝達時の心理的な負担の大きさについて							
（ア）意見を聞き入れてくれるタイプの人	1.995	2.159	0.153	0.000	3.000	1.693	2.297
（イ）意見を聞き入れないタイプの人	6.774	2.527	0.179	6.000	8.000	6.421	7.127
8. 相手の状態（機嫌が良い・悪い）による情報伝達時の心理的な負担の大きさについて							
（ア）普通の状態	2.688	2.149	0.152	0.000	4.000	2.388	2.989
（イ）機嫌が良い状態	1.754	2.026	0.144	0.000	2.000	1.471	2.037
（ウ）機嫌が悪い状態	7.533	2.169	0.154	6.000	9.000	7.229	7.836
9. 相手の状況（忙しい・忙しくない）による情報伝達時の心理的な負担の大きさについて							
（ア）普通の状況	3.005	2.198	0.156	1.500	5.000	2.698	3.312
（イ）忙しい状況	7.382	2.041	0.145	6.000	9.000	7.097	7.667
（ウ）忙しくない状況	2.020	1.990	0.141	0.000	3.000	1.742	2.298
10. 伝達する情報の内容による情報伝達時の心理的な負担の大きさについて							
（ア）普通の情報	2.402	2.067	0.147	0.000	4.000	2.113	2.691

(イ) 相手にとって良い情報	1.362	2.243	0.159	0.000	2.000	1.048	1.675
(ウ) 相手にとって悪い情報	7.709	2.159	0.153	6.000	10.000	7.407	8.010
11. 話をする場の雰囲気による情報伝達時の心理的な負担の大きさについて							
(ア) 普通の場の雰囲気	2.930	2.143	0.152	1.000	4.000	2.630	3.229
(イ) 話しやすい場の雰囲気	1.548	1.917	0.136	0.000	2.000	1.280	1.816
(ウ) 話しにくい場の雰囲気	7.337	2.133	0.151	6.000	9.000	7.039	7.635
12. 情報の伝達手段による情報伝達時の心理的な負担の大きさについて							
(ア) 対面による情報伝達	3.935	2.607	0.185	2.000	6.000	3.570	4.299
(イ) メールによる情報伝達	4.005	2.675	0.190	2.000	6.000	3.631	4.379
(ウ) 電話による情報伝達	5.302	2.574	0.182	3.500	8.000	4.942	5.661
(エ) Lineによる情報伝達	3.427	2.567	0.182	2.000	5.500	3.068	3.786
(オ) Onlineによる情報伝達	5.106	2.328	0.165	4.000	7.000	4.780	5.431

心理的な負担の平均が $M < 2.0$ の項目は、低い順に「相手にとって良い情報」($M=1.362$)、「話しやすい場の雰囲気」($M=1.548$)、「信頼関係が構築されている」($M=1.593$)、「頻繁に話をする関係」($M=1.638$)、「2人の仲が良い関係性」($M=1.724$)、「相手の機嫌が良い状態」($M=1.754$)、「好意的に接してくる人」($M=1.955$)、「意見を聞き入れてくれるタイプの人」($M=1.995$)であった。これより、信頼関係があり2人の関係性が良く、話す場の雰囲気が良く、相手にとって良い情報であり、相手の機嫌が良いといった状況では、情報伝達をする際の心理的な負担が小さく、ストレスをあまり感じないことがわかった。

一方、心理的な負担の平均が $M > 7.0$ の項目は、高い順に「相手にとって悪い情報」($M=7.709$)、「相手の機嫌が悪い状態」($M=7.533$)、「嫌悪感を持って接してくれている相手」($M=7.487$)、「相手が忙しい状況」($M=7.382$)、「話しにくい場の雰囲気」($M=7.337$)、「2人の仲が悪い関係性」($M=7.276$)であった。これより、上記のいずれかの状況では、情報伝達をする際の心理的な負担が大きく、ストレスを感じるということがわかった。

最後に、心理的な負担を費やしてでも情報伝達をする要因と失敗やミスなどの悪い情報の報告に関する記述統計量(表4.2)についてみていくことにする。情報伝達時の心理的な負担が大きい場合、心理的な負担を費やしてでも情報伝達をする要因では、すべての項目の M が6.0以上であり、最も大きいのは「相手が困る」($M=7.462$)であった。

また、失敗やミスなどの悪い情報の報告については、「伝えなくてもよい情報であれば伝えない」($M=6.513$)を除いては、すべて $M < 6.0$ であり、失敗やミスなどの悪い情報の報告をごまかしたり、黙っていたりする被験者は少ないことがわかる。ただし、「伝えなくてもよい情報であれば伝えない」は、被験者の主観的な考えであり、本来であれば情報を伝達すべき相手が情報の必要性を判断すべきであることを考えると、被験者の主観的な判断で伝えないということが生じる可能性が高まることになる。

表4.2 情報を伝達する要因と悪い情報の報告に関する記述統計量

設問項目	<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>SE</i>	<i>Q1</i>	<i>Q3</i>	95% <i>CI</i>	
						<i>LL</i>	<i>UL</i>
13. 情報伝達時の心理的な負担が大きい場合、心理的な負担を費やしてでも情報伝達をする要因							
(ア) 怒られるなどの罰が怖い	6.648	2.628	0.186	6.000	8.000	6.281	7.016
(イ) 責任感	7.191	2.056	0.146	6.000	8.000	6.904	7.478
(ウ) 相手が困る	7.462	2.155	0.153	6.000	9.000	7.161	7.764
14. 失敗やミスなどの悪い情報の報告について							
(ア) 伝えなくてもよい情報であれば伝えない	6.513	2.564	0.182	5.000	8.000	6.154	6.871
(イ) 誤魔化すことが可能であれば、誤魔化す	5.025	2.610	0.185	3.000	6.000	4.660	5.390
(ウ) 隠し通せるのであれば、伝えない	4.935	2.727	0.193	3.000	6.000	4.553	5.316
(エ) ギリギリまで、黙っている	4.116	2.586	0.183	2.000	6.000	3.754	4.477
(オ) 聞かれるまで、黙っている	3.844	2.673	0.189	2.000	6.000	3.471	4.218

(2) 各設問項目の項目間における平均値の差について

心理的な負担に関わる設問項目ごとの記述統計量（表4.1）において、各項目の平均値（*M*）を算出している。分析及び考察では、設問内の平均値の最も大きい項目や最も小さい項目について比較検討していく。その際に、各項目の平均値を比較検討するためには、設問内のそれぞれの平均値との差は有意であることが求められる。そこで、項目間における母平均の差の検定（対応あり）を行い、各平均値間の差が有意（有意水準 .05）なのか否かについて検討していくことにする。

設問項目1から11の項目間（例えば、アとイヤアからウ）における母平均の差の検定結果をまとめたのが表4.3である。設問項目1の相手との関係性（仲が良い・仲が悪い）では、*t*検定の結果、項目間に有意な差がみられた（アとイ；*t*（198）=12.314, *p*<.001、アとウ；*t*（198）=17.937, *p*<.001、イとウ；*t*（198）=20.442, *p*<.001）。また設問項目2の相手との関係性（信頼関係）でも、*t*検定の結果、項目間に有意な差がみられた（アとイ；*t*（198）=18.028, *p*<.001）。さらに設問項目3の相手との関係性（話をする頻度）でも、*t*検定の結果、項目間に有意な差がみられた（アとイ；*t*（198）=11.649, *p*<.001、アとウ；*t*（198）=16.848, *p*<.001、イとウ；*t*（198）=20.275, *p*<.001）。そして設問項目4の相手との関係性（上下関係）でも、*t*検定の結果、項目間に有意な差がみられた（アとイ；*t*（198）=13.785, *p*<.001、アとウ；*t*（198）=5.354, *p*<.001、イとウ；*t*（198）=9.690, *p*<.001）。これは、相手との関係性に関する設問項目では、関係性が良い（又は部下・後輩）項目と関係性が悪い（又は上司・先輩）項目、関係性が普通（又は同僚・同期）の項目の中で、関係性が悪い（又は上司・先輩）項目の平均値が最も高いことを意味する。

設問項目5の相手への感情（好き・嫌い）では、アとウ間とイとウ間においては*t*検定の結果、項目間に有意な差がみられた（アとウ；*t*（198）=18.250, *p*<.001、イとウ；*t*（198）=14.367, *p*<.001）が、アとイ間については*t*検定の結果項目間に有意な差がみられなかった（*t*（198）=1.840, *p*=.067）。しかし、アとウ間とイとウ間では有意な差がみられたことから、ウの「嫌いな人（嫌悪感を持っている）」の平均値が最も高いことが確認できた。

設問項目6の相手が抱いている自分への感情では、*t*検定の結果、項目間に有意な差が

みられた（アとイ； $t(198) = 4.945, p < .001$ 、アとウ； $t(198) = 20.278, p < .001$ 、イとウ； $t(198) = 18.602, p < .001$ ）。これより、ウの「嫌悪感を持って接してくれている人」の平均値が最も高いことが明らかになった。

設問項目7の相手の性格では、 t 検定の結果、項目間に有意な差がみられた（アとイ； $t(198) = 18.461, p < .001$ ）。これより、イの「意見を聞き入れないタイプの人」の平均値は、アの「意見を聞き入れてくれるタイプの人」の平均値よりも高いことが認められた。

設問項目8の相手の状況・環境（機嫌が良い・悪い）では、 t 検定の結果、項目間に有意な差がみられた（アとイ； $t(198) = 8.296, p < .001$ 、アとウ； $t(198) = 25.977, p < .001$ 、イとウ； $t(198) = 28.747, p < .001$ ）。設問項目9の相手の状況・環境（忙しい・忙しくない）では、 t 検定の結果、項目間に有意な差がみられた（アとイ； $t(198) = 22.937, p < .001$ 、アとウ； $t(198) = 9.813, p < .001$ 、イとウ； $t(198) = 27.157, p < .001$ ）。これは、設問項目8ではウの「機嫌が悪い状態」、設問項目9ではイの「忙しい状況」の平均値が最も高いことを意味する。

設問項目10の伝達する情報の内容では、 t 検定の結果、項目間に有意な差がみられた（アとイ； $t(198) = 6.679, p < .001$ 、アとウ； $t(198) = 26.874, p < .001$ 、イとウ； $t(198) = 27.419, p < .001$ ）。また、設問項目11の話をする場の雰囲気でも、 t 検定の結果、項目間に有意な差がみられた（アとイ； $t(198) = 12.534, p < .001$ 、アとウ； $t(198) = 25.707, p < .001$ 、イとウ； $t(198) = 29.758, p < .001$ ）。これより、設問項目10ではウの「相手にとって悪い情報」、設問項目11ではウの「話しにくい場の雰囲気」の平均値が最も高いことが明らかになった。

表4.3 項目間における母平均の差の t 検定結果

ペア	設問項目											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
アとイ	t 値	12.314	18.028	11.649	13.784	1.840	4.945	18.461	8.296	22.937	6.679	12.534
	p 値	$p < .001$	$p < .001$	$p < .001$	$p < .001$	0.067	$p < .001$					
アとウ	t 値	17.937	-	16.848	5.354	18.250	20.278	-	25.977	9.813	26.874	25.707
	p 値	$p < .001$	-	$p < .001$	$p < .001$	$p < .001$	$p < .001$	-	$p < .001$	$p < .001$	$p < .001$	$p < .001$
イとウ	t 値	20.442	-	20.275	9.690	14.367	18.602	-	28.747	27.157	27.419	29.758
	p 値	$p < .001$	-	$p < .001$	$p < .001$	$p < .001$	$p < .001$	-	$p < .001$	$p < .001$	$p < .001$	$p < .001$

設問項目12の項目間における母平均の差の検定（対応あり）結果を示したのが表4.4である。設問項目12の情報の伝達手段では、 t 検定の結果、項目間に有意な差がみられなかったのはア（対面）とイ（メール）の間、ウ（電話）とオ（Online）の間（アとイ； $t(198) = .287, p = .775$ 、ウとオ； $t(198) = 1.386, p = .167$ ）で、それ以外の項目間には有意な差がみられた（アとウ； $t(198) = 7.773, p < .001$ 、アとエ； $t(198) = 2.189, p = .030$ 、アとオ； $t(198) = 6.621, p < .001$ 、イとウ； $t(198) = 6.621, p < .001$ 、イとエ； $t(198) = 4.090, p = .029$ 、イとオ； $t(198) = 5.859, p < .001$ 、ウとエ； $t(198) = 8.303, p < .001$ 、エとオ； $t(198) = 8.938, p < .001$ ）。これより、情報伝達手段による被験者が感じるストレスについて、ア（対面）とイ（メール）の間、ウ（電話）とオ（Online）の間の差は統計上意味のある差ではない

ことが明らかになった。

表4.4 項目間における母平均の差の*t*検定結果

	設問項目12									
	アとイ	アとウ	アとエ	アとオ	イとウ	イとエ	イとオ	ウとエ	ウとオ	エとオ
<i>t</i> 値	0.287	7.773	2.189	6.621	6.090	4.090	5.859	8.303	1.386	8.938
<i>p</i> 値	.775	<i>p</i> <.001	.030	<i>p</i> <.001	<i>p</i> <.001	.029	<i>p</i> <.001	<i>p</i> <.001	.167	<i>p</i> <.001

(3) 各設問の項目単位で心理的な負担が大きい項目

1) 心理的な負担が最も大きい項目

各設問において被験者が心理的な負担を回答した項目の中で、最も心理的な負担が大きいと回答した比率が高かった項目について検討していくことにする。表4.5より、心理的な負担が大きいと回答した被験者の比率は50.8%（目上の人）から88.4%（相手が忙しい状況）であった。本調査における心理的な負担が大きいと回答した比率の上位1位は「相手が忙しい状況」であり、2位は同率で「相手にとって悪い情報」と「話しにくい場の雰囲気」であった。これより、被験者は話し相手の環境や状況を気にする傾向があり、また相手にとって良くない情報を伝えることに心理的な負担が大きくなると回答した被験者が多いことがわかった。一方、12の設問の中で被験者の心理的な負担が大きいと回答した中で、比率の下位1位は「電話による情報伝達」、2位は「目上の人（上司・先輩）」、3位は「めったに話をしない関係」であった。これより、情報の伝達手段や相手との上下関係や会話の頻度については心理的な負担がそれほど大きくないと回答した被験者が多いことがわかった。

表4.5 設問の項目単位で心理的な負担が最も大きい項目（*n*=199）

項目	小さい	どちらでもない	大きい
2人の仲が悪い関係性	31 (15.6%)	7 (3.5%)	161 (80.9%)
信頼関係が構築されていない	50 (25.1%)	15 (7.5%)	134 (67.3%)
めったに話をしない関係	51 (25.6%)	20 (10.1%)	128 (64.3%)
目上の人（上司・先輩）	58 (29.1%)	14 (7.0%)	127 (63.8%)
嫌いな人（嫌悪感を持っている）	36 (18.1%)	10 (5.0%)	153 (76.9%)
嫌悪感を持って接してくる人	27 (13.6%)	5 (2.5%)	167 (83.9%)
意見を聞き入れないタイプの人	32 (16.1%)	13 (6.5%)	154 (77.4%)
相手の機嫌が悪い状態	19 (9.5%)	9 (4.5%)	171 (85.9%)
相手が忙しい状況	15 (7.5%)	8 (4.0%)	176 (88.4%)
相手にとって悪い情報	21 (10.6%)	5 (2.5%)	173 (86.9%)
電話による情報伝達	86 (43.2%)	12 (6.0%)	101 (50.8%)
話しにくい場の雰囲気	20 (10.1%)	6 (3.0%)	173 (86.9%)

しかしながら、心理的な負担が大きいと回答した被験者の比率は、回答者の数が多いことを示しているに過ぎない。そこで、被験者が感じている心理的な負担の度合い（心理的な負担の強弱）について、表4.1の平均値により検討していくことにする。項目の平均

値が7.5以上の項目は「相手にとって悪い情報」($M=7.709$)と「相手の機嫌が悪い状態」($M=7.533$)であった。これより、多くの被験者が心理的な負担が大きいと回答した項目であっても、被験者の回答比率と平均値(M)の大きさとでは異なっていることがわかった。

本研究では、「2人の仲が悪い関係性」(6位)や「嫌いな人」(7位)、「信頼関係が構築されていない」(10位)といった人間関係よりも、情報の内容(情報を伝えた後の相手の感情の変化)と、相手の状況や相手の感情といった相手に関係する要因の方が、被験者の心理的な負担になっていることを確認することができた。すなわち、被験者自身の状況や感情よりも、相手の状況や感情の方が情報伝達時のストレス要因になると考えられるのである。

2) 性別単位

性別の違いによって、情報伝達時の心理的な負担に違いがあるのか否かについて検討していくことにする。表4.6は各設問の中で最も被験者が心理的な負担が大きいと回答した項目を性別毎にまとめたものである。

まず、回答比率の大きい項目についてみていくことにする。女性被験者が最も心理的な負担が大きいと回答したのは「相手が忙しい状況」(87.9%)であり、次は「相手にとって悪い情報」(86.9%)であった。一方、男性被験者が最も心理的な負担が大きいと回答したのは「相手が忙しい状況」(89.0%)と「話しにくい場の雰囲気」(89.0%)であった。これより、女性と男性ともに「相手が忙しい状況」での情報伝達にストレスを感じていることがわかった。また、女性では相手のことを気遣うことによるストレスが大きく、男性では話をする環境によるストレスが大きくなる傾向があることが示された。

表4.6 被験者の心理的な負担が最も大きい項目(性差)

項目	女性 ($n=99$)		男性 ($n=100$)	
	回答数(比率)	M	回答数(比率)	M
2人の仲が悪い関係性	78 (78.8%)	7.253	83 (83.0%)	7.300
信頼関係が構築されていない	68 (68.7%)	6.323	66 (66.0%)	6.210
めったに話をしない関係	61 (61.6%)	6.242	67 (67.0%)	6.310
目上の人(上司・先輩)	65 (65.7%)	5.960	62 (62.0%)	5.520
嫌いな人(嫌悪感を持っている)	72 (72.7%)	6.808	81 (81.0%)	7.050
嫌悪感を持って接してくる人	84 (84.8%)	7.727	83 (83.0%)	7.250
意見を聞き入れないタイプ	81 (81.8%)	6.980	73 (73.0%)	6.570
相手の機嫌が悪い状態	85 (85.9%)	7.788	86 (86.0%)	7.280
相手が忙しい状況	87 (87.9%)	7.455	89 (89.0%)	7.310
相手にとって悪い情報	86 (86.9%)	7.657	87 (87.0%)	7.760
電話による情報伝達	50 (50.5%)	5.364	51 (51.0%)	5.240
話しにくい場の雰囲気	84 (84.8%)	7.313	89 (89.0%)	7.360

次に、被験者の心理的な負担の平均値をみていくことにする。女性被験者の心理的な負担の平均値が7.5以上だったのは「相手の機嫌が悪い状態」($M=7.788$)、「嫌悪感を持って

接してくる人」($M=7.727$)、「相手にとって悪い情報」($M=7.657$)であった。一方、男性被験者は「相手にとって悪い情報」($M=7.760$)であった。これより、女性被験者は相手の状況や相手との人間関係にストレスを、男性被験者は情報の内容といった人間関係以外にストレスを感じる傾向があることがわかった。したがって、本研究では女性と男性といった性別の違いによって、情報伝達時の心理的な負担を感じる項目に違いがあることが示されたのである。

最後に、心理的な負担を要しても情報を伝達する要因と、ミスや失敗などの悪い情報の報告について検討していくことにする。表4.7は、情報を伝達する要因と悪い情報の報告についてまとめたものである。

表4.7 情報を伝達する要因と悪い情報の報告（性差）

設問項目	女性 (n=99)		男性 (n=100)	
	回答比率	M	回答比率	M
13. 情報伝達時の心理的な負担が大きい場合、心理的な負担を費やしてでも情報伝達をする要因				
(ア) 怒られるなどの罰が怖い	74.0%	6.717	78.8%	6.580
(イ) 責任感	83.0%	7.444	91.9%	6.940
(ウ) 相手が困る	87.0%	7.667	85.9%	7.260
14. 失敗やミスなどの悪い情報の報告について				
(ア) 伝えなくてもよい情報であれば伝えない	79.0%	6.051	63.6%	6.970
(イ) 誤魔化すことが可能であれば、誤魔化す	58.0%	4.495	39.4%	5.550
(ウ) 隠し通せるのであれば、伝えない	54.0%	4.465	37.4%	5.400
(エ) ギリギリまで、黙っている	42.0%	3.697	31.3%	4.530
(オ) 聞かれるまで、黙っている	36.0%	3.556	29.3%	4.130

女性被験者の心理的な負担を要しても情報を伝達する要因の中で、比率と平均値ともに最も高かったのは「相手が困る」(87.0%, $M=7.667$)である。男性被験者は回答比率が大きかったのは「責任感」(91.9%)であり、平均値では「相手が困る」($M=7.260$)であった。相手が困るという要因は責任感の一環としても捉えることができるため、女性と男性ともに責任感が心理的な負担を要してでも情報を伝達する要因になっていることがわかった。

女性被験者の失敗やミスなどの悪い情報の報告については、回答比率と平均値が最も高かったのは「伝えなくてもよい情報であれば伝えない」(79.0%, $M=6.051$)であった。また、男性についても同様に「伝えなくてもよい情報であれば伝えない」(63.6%, $M=6.970$)であった。したがって、女性被験者と男性被験者ともに、「伝えなくてもよい情報であれば伝えない」傾向があることがわかった。

(4) 各設問の項目単位で心理的な負担が小さい項目

1) 心理的な負担が最も小さい項目

ここでは、心理的な負担が小さいと回答した比率が最も高かった項目について検討していくことにする。表4.8より、被験者が心理的な負担が小さいと回答した比率は69.8% (Lineによる情報伝達) から93.5% (話しやすい場の雰囲気) であった。本調査における心理的な負担が小さいと回答した比率の上位1位は「話しやすい場の雰囲気」(93.5%) であ

り、2位は同率で「相手の機嫌が良い状態」(91.0%)と「頻繁に会話をする関係」(91.0%)であった。これより、話しやすい環境であればあるほど心理的な負担が小さくなる傾向があることがわかる。

被験者が感じている心理的な負担の度合い(平均値)について、表4.1の平均値によって被験者の心理的な負担について検討していくことにする。項目の平均値が1.6以下は「相手にとって良い情報」($M=1.362$)、「話しやすい場の雰囲気」($M=1.548$)、「信頼関係が構築されている」($M=1.595$)であった。これより、相手が喜ぶような情報であり、回答比率と同様に話しやすい環境であればあるほど心理的な負担が小さくなる傾向があることがわかった。

表4.8 設問項目単位で心理的な負担が最も小さい項目 ($n=199$)

項目	小さい	どちらでもない	大きい
2人の仲の良い関係性	176 (88.4%)	2 (1.0%)	21 (10.6%)
信頼関係が構築されている	178 (89.4%)	4 (2.0%)	17 (8.5%)
頻繁に会話をする関係	181 (91.0%)	3 (1.5%)	15 (7.5%)
同期(同僚・同級生)	155 (77.9%)	18 (9.0%)	26 (13.1%)
好きな人(好意を持っている)	155 (77.9%)	5 (2.5%)	39 (19.6%)
好意的に接してくる人	172 (86.4%)	5 (2.5%)	22 (11.1%)
意見を聞き入れてくれるタイプ	180 (90.5%)	3 (1.5%)	16 (8.0%)
相手の機嫌が良い状態	183 (92.0%)	3 (1.5%)	13 (6.5%)
相手が忙しくない状況	175 (87.9%)	11 (5.5%)	13 (6.5%)
相手にとって良い情報	181 (91.0%)	3 (1.5%)	15 (7.5%)
Lineによる情報伝達	139 (69.8%)	10 (5.0%)	50 (25.1%)
話しやすい場の雰囲気	186 (93.5%)	5 (2.5%)	8 (4.0%)

2) 性別単位

性別の違いについて検討していくことにする。表4.9は各設問の中で最も被験者の心理的な負担が小さいと回答した項目を性別でまとめたものである。

まず、回答比率が高かった項目についてみていくことにする。女性が最も心理的な負担が小さいと回答したのは「話しやすい場の雰囲気」(92.9%)であり、次は「相手にとって良い情報」(90.9%)と「相手の機嫌が良い状態」(90.9%)であった。一方、男性が最も心理的な負担が小さいと回答したのは「話しやすい場の雰囲気」(94.0%)であり、次に「相手の機嫌が良い状態」(93.0%)と「頻繁に話をする関係」(93.0%)であった。これより、女性と男性ともに「話しやすい場の雰囲気」では、最もストレスを感じないことがわかった。一方、女性と男性で異なっていたのは、2番目に心理的な負担が小さいと回答した項目であり、女性は「相手にとって良い情報」で、男性は「頻繁に話をする関係」であった。

表4.9 被験者の心理的な負担が最も小さい項目（性別）

項目	女性 (n=99)		男性 (n=100)	
	回答数 (比率)	M	回答数 (比率)	M
2人の仲の良い関係性	89 (89.9%)	1.687	87 (87.0%)	1.760
信頼関係が構築されている	88 (88.9%)	1.515	90 (90.0%)	1.670
頻繁に会話をする関係	88 (88.9%)	1.657	93 (93.0%)	1.620
同期（同僚・同級生）	78 (78.8%)	2.970	77 (77.0%)	2.880
好きな人（好意を持っている）	81 (81.8%)	2.535	74 (74.0%)	3.080
好意的に接してくる人	86 (86.9%)	1.980	86 (86.0%)	1.930
意見を聞き入れてくれるタイプ	88 (88.9%)	2.040	92 (92.0%)	1.950
相手の機嫌が良い状態	90 (90.9%)	1.788	93 (93.0%)	1.720
相手が忙しくない状況	85 (85.9%)	1.919	90 (90.0%)	2.120
相手にとって良い情報	90 (90.9%)	1.212	91 (91.0%)	1.510
Lineによる情報伝達	66 (66.7%)	3.657	73 (73.0%)	3.200
話しやすい場の雰囲気	92 (92.9%)	1.606	94 (94.0%)	1.490

次に、被験者の心理的な負担の平均値をみていくことにする。女性の心理的な負担の平均値が1.6以下だったのは「相手にとって良い情報」(M=1.212)、「信頼関係が構築されている」(M=1.515)であった。一方、男性は「話しやすい場の雰囲気」(M=1.490)、「相手にとって良い情報」(M=1.510)であった。

これより、女性は相手との人間関係が良好であればストレスを、男性は場の雰囲気がよいといった人間関係以外にストレスを感じない傾向があることがわかった。これは、心理的な負担が大きい場合と逆の結果が示されたことを意味する。

(5) コミュニケーション特性と心理的な負担の大きい項目

1) 全体

ここでは、被験者のコミュニケーション特性と情報伝達時の心理的な負担の大きい項目との関係性について、各項目の心理的な負担の比率と平均値に焦点を当てて検討していくことにする。

まず、被験者のコミュニケーション特性と情報伝達時の心理的な負担（比率）についてまとめたのが表4.10である。他人と話をするのが得意なのか、普通なのか、苦手なのかに分けて被験者の心理的な負担についてみていくことにする。

最も比率の大きい項目は、他人と話をするのが得意な被験者では、「相手にとって悪い情報」(95.8%)であった。また、他人と話をするのが普通な被験者では、「話しにくい場の雰囲気」(90.7%)であった。さらに、他人と話をするのが苦手な被験者では、「2人の仲が悪い関係性」(86.0%)と「嫌悪感を持って接してくる人」(86.0%)、「相手の機嫌が悪い状態」(86.0%)が同率1位であった。これより、コミュニケーション特性によって最もストレスになる要因が異なっていることがわかった。

次に、被験者のコミュニケーション特性と情報伝達時の心理的な負担の大きい項目（平均値）との関係性について検討していくことにする。被験者のコミュニケーション特性と情報伝達時の心理的な負担（平均値）についてまとめたのが表4.11である。

表 4.10 コミュニケーション特性と心理的な負担の大きい項目との関係性 (比率)

項目	他人と会話をするのが		
	得意 (n=48)	普通 (n=108)	苦手 (n=43)
2人の仲が悪い関係性	37 (77.1%)	87 (80.6%)	37 (86.0%)
信頼関係が構築されていない	28 (58.3%)	75 (69.4%)	31 (72.1%)
めったに話をしない関係	29 (60.4%)	71 (65.7%)	28 (65.1%)
目上の人 (上司・先輩)	29 (60.4%)	68 (63.0%)	30 (69.8%)
嫌いな人 (嫌悪感を持っている)	36 (75.0%)	85 (78.7%)	32 (74.4%)
嫌悪感を持って接してくる人	41 (85.4%)	89 (82.4%)	37 (86.0%)
意見を聞き入れないタイプ	35 (72.9%)	87 (80.6%)	32 (74.4%)
相手の機嫌が悪い状態	44 (91.7%)	90 (83.3%)	37 (86.0%)
相手が忙しい状況	43 (89.6%)	97 (89.8%)	36 (83.7%)
相手にとって悪い情報	46 (95.8%)	93 (86.1%)	34 (79.1%)
電話による情報伝達	19 (39.6%)	55 (50.9%)	27 (62.8%)
話しにくい場の雰囲気	38 (79.2%)	98 (90.7%)	37 (86.0%)

表 4.11 コミュニケーション特性と心理的な負担の大きい項目との関係性 (平均値)

項目	他人と会話をするのが		
	得意 (n=48)	普通 (n=108)	苦手 (n=43)
2人の仲が悪い関係性	6.845	7.338	7.591
信頼関係が構築されていない	5.701	6.410	6.526
めったに話をしない関係	5.647	6.342	6.759
目上の人 (上司・先輩)	5.564	5.710	6.015
嫌いな人 (嫌悪感を持っている)	6.752	7.033	6.805
嫌悪感を持って接してくる人	7.318	7.549	7.554
意見を聞き入れないタイプ	6.344	7.038	6.568
相手の機嫌が悪い状態	7.363	7.689	7.313
相手が忙しい状況	7.207	7.537	7.161
相手にとって悪い情報	8.172	7.636	7.371
電話による情報伝達	4.477	5.372	5.976
話しにくい場の雰囲気	6.673	7.673	7.224

平均値が7.5以上だった項目は、他人と話をするのが得意な被験者では、「相手にとって悪い情報」($M=8.172$)であった。また、他人と話をするのが普通の被験者では、「相手の機嫌が悪い状態」($M=7.689$)、「話しにくい場の雰囲気」($M=7.673$)、「相手にとって悪い情報」($M=7.636$)、「嫌悪感を持って接してくる人」($M=7.549$)であった。さらに、他人と話をするのが苦手な被験者では、「2人の仲が悪い関係性」($M=7.591$)、「嫌悪感を持って接してくる人」($M=7.554$)であった。これより、話をするのが得意な被験者は、相手にとって悪い情報がストレス要因になり、話をするのが普通の被験者は、相手の状況や相手の態度がストレス要因になり、話をするのが苦手な被験者は、相手との人間関係や相手の態度がストレス要因になることがわかる。このように、被験者のコミュニケーション特

性とストレス要因に上記のような関係性があることが示された。

2) 性別単位

性別による被験者のコミュニケーション特性と情報伝達時の心理的な負担の大きい項目との関係（比率）についてまとめたのが表 4. 12である。

他人と話をするのが得意な女性については、最も心理的な負担の比率が大きい項目は「相手にとって悪い情報」（95.7%）であり、男性についても、「相手にとって悪い情報」（96.0%）であった。また、他人と話をするのが普通な女性については、最も比率の大きい項目は「相手が忙しい状況」（88.7%）であり、男性については、「話しにくい場の雰囲気」（94.5%）であった。さらに、他人と話をするのが苦手な女性については、最も比率の大きい項目は「相手の機嫌が悪い状態」（91.3%）であり、男性については「2人の仲が悪い関係性」（90.0%）と「嫌悪感を持って接してくる人」（90.0%）であった。これより、他人と話をするのが得意な女性と男性では差異はなかったものの、話をするのが普通の女性は相手の状況に、男性は話をする場の雰囲気にストレスをより感じ、話をするのが苦手な女性は、相手の状況に、男性は人間関係にストレスをより感じていることがわかった。

次に、性別による被験者のコミュニケーション特性と情報伝達時の心理的な負担の大きい項目（平均値）との関係についてまとめたのが表 4. 13である。

表 4. 12 性別毎のコミュニケーション特性と心理的な負担の大きい項目の関係（比率）

項目	女性 (n=99)			男性 (n=100)		
	他人と会話をするのが			他人と会話をするのが		
	得意 (n=23)	普通 (n=53)	苦手 (n=23)	得意 (n=25)	普通 (n=55)	苦手 (n=20)
2人の仲が悪い関係性	18 (78.3%)	41 (77.4%)	19 (82.6%)	19 (76.0%)	46 (83.6%)	18 (90.0%)
信頼関係が構築されていない	13 (56.5%)	38 (71.7%)	17 (73.9%)	15 (60.0%)	37 (67.3%)	14 (70.0%)
めったに話をしない関係	9 (39.1%)	36 (67.9%)	16 (69.6%)	20 (80.0%)	35 (63.6%)	12 (60.0%)
目上の人 (上司・先輩)	13 (56.5%)	35 (66.0%)	17 (73.9%)	16 (64.0%)	33 (60.0%)	13 (65.0%)
嫌いな人 (嫌悪感を持っている)	15 (65.2%)	40 (75.5%)	17 (73.9%)	21 (84.0%)	45 (81.8%)	15 (75.0%)
嫌悪感を持って接してくる人	21 (91.3%)	44 (83.0%)	19 (82.6%)	20 (80.0%)	45 (81.8%)	18 (90.0%)
意見を聞き入れないタイプ	18 (78.3%)	44 (83.0%)	19 (82.6%)	17 (68.0%)	43 (78.2%)	13 (65.0%)
相手の機嫌が悪い状態	21 (91.3%)	43 (81.1%)	21 (91.3%)	23 (92.0%)	47 (85.5%)	16 (80.0%)
相手が忙しい状況	20 (87.0%)	47 (88.7%)	20 (87.0%)	23 (92.0%)	50 (90.9%)	16 (80.0%)
相手にとって悪い情報	22 (95.7%)	46 (86.8%)	18 (78.3%)	24 (96.0%)	47 (85.5%)	16 (80.0%)
電話による情報伝達	6 (26.1%)	28 (52.8%)	16 (69.6%)	13 (52.0%)	27 (49.1%)	11 (55.0%)
話しにくい場の雰囲気	18 (78.3%)	46 (86.8%)	20 (87.0%)	20 (80.0%)	52 (94.5%)	17 (85.0%)

表 4. 13より、それぞれの項目の最大値を見ると男性の会話をするのが苦手を除き、平均値が7.836～8.304であることから、各平均値が7.8以上の項目について検討していくことにする。他人と話をするのが得意な女性と男性ともに、心理的な負担の平均値が7.8以上の項目は「相手にとって悪い情報」（女性；M=8.304,男性；M=8.040）であり、「嫌悪感を持って接してくる人」（女性；M=6.680,男性；M=7.957）については男性のみ7.8以上であった。また、他人と話をするのが普通な女性被験者については、平均値が7.8以上の項目は

「相手の機嫌が悪い状態」(M=7.868)であり、男性被験者については、「話しにくい場の雰囲気」(M=7.836)であった。さらに、他人と話をするのが苦手な女性被験者については、平均値が7.8以上の項目は「相手の機嫌が悪い状態」(M=7.826)であり、男性被験者については該当する項目はなかった。これより、他人と話をするのが得意な女性と男性は、相手にとって悪い情報にストレスをより感じていることがわかった。また、他人と話をするのが普通と苦手な女性と男性とでは異なった結果となり、女性は相手の状況に、男性は人間関係や話をする場にストレスをより感じていることがわかった。

表 4. 13 性別毎のコミュニケーション特性と心理的な負担の大きい項目の関係(平均値)

項目	女性 (n=99)			男性 (n=100)		
	他人と会話をするのが			他人と会話をするのが		
	得意 (n=23)	普通 (n=53)	苦手 (n=23)	得意 (n=25)	普通 (n=55)	苦手 (n=20)
2人の仲が悪い関係性	7.130	7.075	7.783	6.560	7.600	7.400
信頼関係が構築されていない	5.522	6.528	6.652	5.880	6.291	6.400
めったに話をしない関係	5.174	6.283	7.217	6.120	6.400	6.300
目上の人(上司・先輩)	5.609	6.038	6.130	5.520	5.382	5.900
嫌いな人(嫌悪感を持っている)	6.304	6.830	7.261	7.200	7.236	6.350
嫌悪感を持って接してくる人	7.957	7.679	7.609	6.680	7.418	7.500
意見を聞き入れないタイプ	6.609	7.094	7.087	6.080	6.982	6.050
相手の機嫌が悪い状態	7.565	7.868	7.826	7.160	7.509	6.800
相手が忙しい状況	7.174	7.547	7.522	7.240	7.527	6.800
相手にとって悪い情報	8.304	7.491	7.391	8.040	7.782	7.350
電話による情報伝達	3.913	5.434	6.652	5.040	5.309	5.300
話しにくい場の雰囲気	6.826	7.509	7.348	6.520	7.836	7.100

(6) 小括

組織内での情報伝達を阻害する可能性のあるストレス要因の中で、心理的な負担が大きくかかるストレス要因として「相手にとって悪い情報」、「相手の機嫌が悪い状態」、「嫌悪感を持って接してくる人」、「相手が忙しい状態」、「話しにくい場の雰囲気」、「2人の仲が悪い関係性」の6つの項目があげられる。これらは、女性と男性の心理的な負担が大きいと回答した比率と平均値の各上位5項目を抽出した結果である(図4.1)。また、心理的な負担の平均値が7.0以上のストレス要因としては、上記の6項目であることもわかった。

図4.1は心理的な負担が大きい6項目と、その6項目に対する心理的な負担が小さい項目を対で表している。これより、それぞれの6項目の特徴についてみていくことにする。6項目中、伝える情報と伝える状況・環境が4項目を占めており、人間関係は2項目(嫌悪感を持って接してくる、2人の仲が悪い関係)のみであった。これより、人間関係よりも伝える情報と伝える状況・環境の方がストレス要因として強いことが明らかになった。特に、心理的な負担の度合(平均値)が最も大きかったのは「相手にとって悪い情報」であった。

一方、心理的な負担の大きい6項目と対になる項目についてみていくと、「好意的に接

してくる人」(11.1%)と「2人の仲が良い関係性」(10.6%)のストレスが大きいと回答した比率が10.0%を超えており、6項目の中で高い値となっている。これは、相手に嫌われたくない、人間関係を壊したくないといった相手を気遣う気持ちが起因していることが被験者へのヒアリングの結果から明らかになった。すなわち、人間関係が良好であるがゆえに、人間関係が普通の相手よりもストレス要因になる場合があるのである。

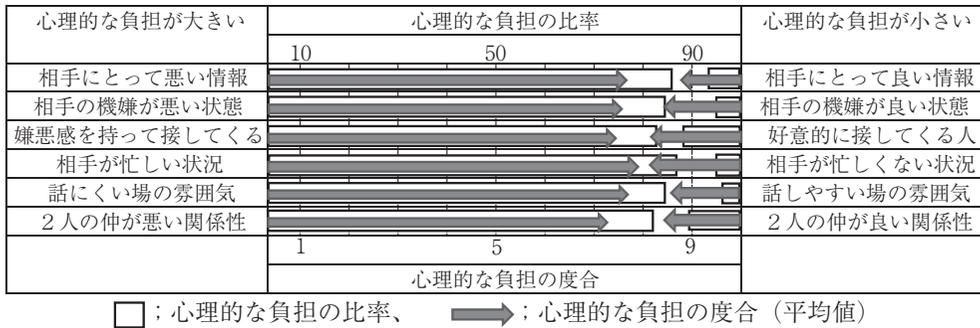


図4.1 心理的な負担の比率と度合い

1) 心理的な負担（比率）

前述したように、心理的な負担が大きくかかるストレス要因としては、「相手にとって悪い情報」、「相手の機嫌が悪い状態」、「嫌悪感を持って接してくる人」、「相手が忙しい状況」、「話にくい場の雰囲気」、「2人の仲が悪い関係性」の6項目であるが、被験者の心理的な負担の比率が大きい項目に対して、性差によるストレス要因の違いについて（表4.14）検討する。

表4.14 被験者の心理的な負担が大きいTop10（比率）

全被験者 (n=199)		女性被験者 (n=99)		男性被験者 (n=100)	
項目	比率	項目	比率	項目	比率
相手が忙しい状況	88.40%	相手が忙しい状況	87.90%	相手が忙しい状況	89.00%
相手にとって悪い情報	86.90%	相手にとって悪い情報	86.90%	話にくい場の雰囲気	89.00%
話にくい場の雰囲気	86.90%	相手の機嫌が悪い状態	85.90%	相手にとって悪い情報	87.00%
相手の機嫌が悪い状態	85.90%	嫌悪感を持って接してくる人	84.80%	相手の機嫌が悪い状態	86.00%
嫌悪感を持って接してくる人	83.90%	話にくい場の雰囲気	84.80%	2人の仲が悪い関係性	83.00%
2人の仲が悪い関係性	80.90%	意見を聞き入れないタイプ	81.80%	嫌悪感を持って接してくる人	83.00%
意見を聞き入れないタイプの人	77.40%	2人の仲が悪い関係性	78.80%	嫌いな人(嫌悪感を持っている)	81.00%
嫌いな人(嫌悪感を持っている)	76.90%	嫌いな人(嫌悪感を持っている)	72.70%	意見を聞き入れないタイプ	73.00%
信頼関係が構築されていない	67.30%	信頼関係が構築されていない	68.70%	めったに話をしない関係	67.00%
めったに話をしない関係	64.30%	目上の人(上司・先輩)	65.70%	信頼関係が構築されていない	66.00%

女性被験者の上位6項目の分類は、伝えるべき情報が1つ、伝える状況や環境に関する項目が3つ、人間関係が1つ、相手の性格が1つであり、男性被験者の上位6項目（5項目が同率で2項目）の分類は、伝えるべき情報が1つ、伝える状況や環境に関する項目が3つ、人間関係が2つであった。これより、女性と男性の上位5項目の分類はほぼ同じであ

ることがわかる。ただし、男性の「2人の仲が悪い関係性」が5位であるのに対して、女性は7位であった。一方、「嫌悪感を持って接してくる人」については、男性が5位（同率）であるのに対して、女性は4位であった。

このように、女性も男性も人間関係よりも伝える情報や状況・環境がストレス要因となることがわかった。さらに、女性は男性と比べて相対的に相手の態度がストレス要因になり、男性は女性に比べて相対的に相手との関係性がストレス要因になることが明らかになった。したがって、性差によるストレス要因に違いがあることが示されたのである。

2) 心理的な負担（度合い）

被験者の心理的な負担の度合いの平均値が7.1以上をまとめたのが表4.15である。全被験者の平均値が7.1以上の項目は、「相手にとって悪い情報」($M=7.709$)、「相手の機嫌が悪い状態」($M=7.533$)、「嫌悪感を持って接してくる人」($M=7.487$)、「相手が忙しい状況」($M=7.382$)、「話しにくい場の雰囲気」($M=7.337$)、「2人の仲が悪い関係性」($M=7.276$)の6項目であった。

女性被験者の6項目の分類は、伝えるべき情報が1つ、伝える状況や環境に関する項目が3つ、人間関係が1つ、相手の性格が1つであり、男性の6項目の分類は、伝えるべき情報が1つ、伝える状況や環境に関する項目が3つ、人間関係が2つであった。女性が最もストレスを感じるのは「相手の機嫌が悪い状態」であるのに対して、男性は「相手にとって悪い情報」であった。これより、女性は話をする前の状況が悪いとストレス要因となり、男性は話をした後の状況が悪くなると推測するとストレス要因となることがわかる。また、人間関係に関しては、比率と同様に女性は男性と比べて相対的に相手の態度がストレス要因となり、男性は女性に比べて相対的に相手との関係性がストレス要因となることが認められた。したがって、心理的な負担（度合い）についても心理的な負担（比率）と同様に、性差によるストレス要因に違いがあることが示されたのである。

表4.15 被験者の心理的な負担の度合いの平均値が7.1以上

全被験者 (n=199)		女性被験者 (n=99)		男性被験者 (n=100)	
項目	M	項目	M	項目	M
相手にとって悪い情報	7.709	相手の機嫌が悪い状態	7.788	相手にとって悪い情報	7.760
相手の機嫌が悪い状態	7.533	嫌悪感を持って接してくる人	7.727	話しにくい場の雰囲気	7.360
嫌悪感を持って接してくる人	7.487	相手にとって悪い情報	7.657	相手が忙しい状況	7.310
相手が忙しい状況	7.382	相手が忙しい状況	7.455	2人の仲が悪い関係性	7.300
話しにくい場の雰囲気	7.337	話しにくい場の雰囲気	7.313	相手の機嫌が悪い状態	7.280
2人の仲が悪い関係性	7.276	2人の仲が悪い関係性	7.253	嫌悪感を持って接してくる人	7.250

3) 被験者のコミュニケーション特性と心理的な負担

これまでの検討において、コミュニケーション特性（会話をするのが得意・普通・苦手）とストレス要因に関連性があることがわかった。比率及び平均値の考察ではコミュニケーション特性毎に最もストレスが大きい要因が異なっていることが明らかになった。

12の設問項目について、比率と平均値のバラツキ（幅）をみると、比率では他人と話を

するのが得意な被験者では39.6%≦比率≦95.8%、話をするのが普通な被験者では50.9%≦比率≦90.7%、話をするのが苦手な被験者では62.8%≦比率≦86.0%であった。これより、話をするのが得意な被験者に比べて、普通の被験者の方が比率の幅が小さく、また話をするのが得意な被験者に比べて、苦手な被験者の方がストレスを感じる比率の幅が小さいという特徴を有している。一方、平均値では他人と話をするのが得意な被験者では4.477≦M≦8.172、話をするのが普通の被験者では5.372≦M≦7.689、話をするのが苦手な被験者では5.976≦M≦7.591であった。これより、話をするのが得意な被験者に比べて、話をするのが苦手な被験者の方がストレスを感じる強さの幅が小さいという特徴を有していることがわかった。

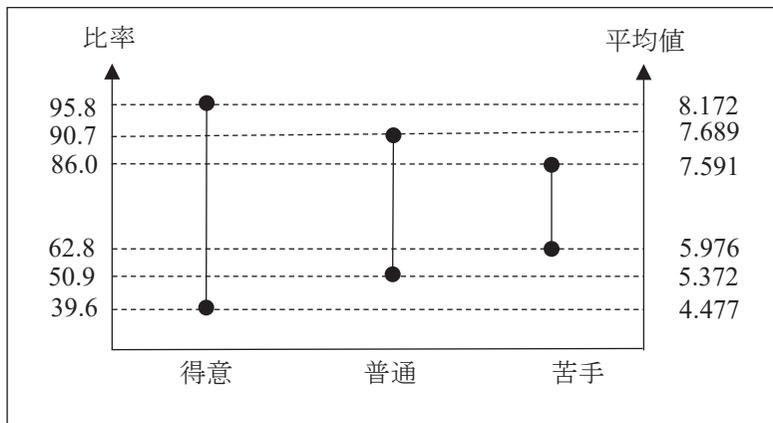


図4.2 コミュニケーション特性と心理的な負担（比率と平均値）

比率と平均値のバラツキを図に表したのが図4.2である。図4.2のように、会話をするのが得意な被験者ほど比率と平均値ともにバラツキが大きく、会話をするのが苦手な被験者ほど比率と平均値ともにバラツキが小さい。また、平均値が6.0（心理的な負担がやや大きい）以上の項目は、会話をするのが得意では8項目、普通では10項目、苦手では11項目であった。これより、会話をするのが得意な被験者ほど比率と平均値ともにバラツキが大きいものの、心理的な負担がかかっている項目は相対的に少なく、会話をするのが苦手な被験者の方が、心理的な負担がかかっている項目は相対的に多く、心理的な負担を受けやすいことがわかった。すなわち、会話をするのが苦手な被験者の方が相対的に多くの項目に対してストレスを感じやすい傾向があるといえる。

したがって、本研究により被験者のコミュニケーション特性とストレス要因には上記のような関係性があることが示されたのである。

5. 情報伝達を阻害する要因間の関係

これまでの検討結果によると、「相手にとって悪い情報」、「相手の機嫌が悪い状態」、「嫌悪感を持って接してくる人」、「相手が忙しい状況」、「話しにくい場の雰囲気」、「2人の仲が悪い関係性」の6項目が心理的な負担になる比率と度合ともに高く、情報を伝えたくないという心理に陥る可能性が高い、これら6項目が情報伝達の主な阻害要因になりうることがわかった。

このようなストレス要因がある状態でも多くの人間は理性によって情報伝達は行われるが、ストレス反応により、情報を伝えたくないという感情が理性を上回った際（どの程度かは個人による）には、情報伝達にブレーキがかかり、情報伝達が遅れたり、情報が欠落したり、最悪の場合は情報伝達がなされないといったことが生じる可能性が高まる。そこで、ここでは12の設問において心理的な負担の大きい項目の中で、被験者や話す相手がコントロールすることのできない「相手にとって悪い情報」と「目上の人（上司・先輩）」を除いたうえで、情報伝達時の状況・環境と人間関係に焦点を当てて項目間の関係性を検討していくことにする。

まず、情報伝達時の状況・環境の相関関係を表したのが図5.1である。図5.1から、項目間の関係性をみると、「相手が忙しい状態」と「相手の機嫌が悪い状態」では有意な正の強い相関関係が、「相手が忙しい状態」と「話しにくい場の雰囲気」では有意な正のやや強い相関関係が認められた。このように、被験者にとって心理的な負担の大きな項目間では、有意な相関関係が認められる。また、相対的に心理的な負担の大きい「話しにくい場の雰囲気」は、「相手が忙しい状況」や「相手の機嫌が悪い状態」、「意見を聞き入れてくれないタイプ」、といった要因が作り出しているといえる。

このような情報伝達時の状況・環境は、情報伝達をする側ではなく、情報伝達を受け取る側が作り出していると考えられるので、情報を受け取る側のみが情報伝達時の状況・環境を変えることができる。すなわち、情報伝達時の状況や環境は、情報を受け取る側のみが被験者のストレス要因を排除することができるのである。

次に、人間関係に関する項目間の相関関係を表したのが図5.2である。図5.2から、項目間の関係性をみると、すべての項目間の相関係数が $r=.2726$ から $r=.5998$ の間であり、有意な正の相関関係が認められる。特に、「嫌いな人」と「2人の仲が悪い関係性」においては、 $r=.5998$ ($p<.001$) であり有意な正の相関関係があることがわかる。このように、人間関係の設問においては相関関係が認められることから、被験者の心理的な負担を小さくし、情報伝達を活性化させるためには、被験者と相手との人間関係を良好にすることが求められる。すなわち、双方が積極的に人間関係を構築するための努力をすることにより、組織メンバーの情報伝達における心理的な負担を軽減させることが可能になると考えられるのである。

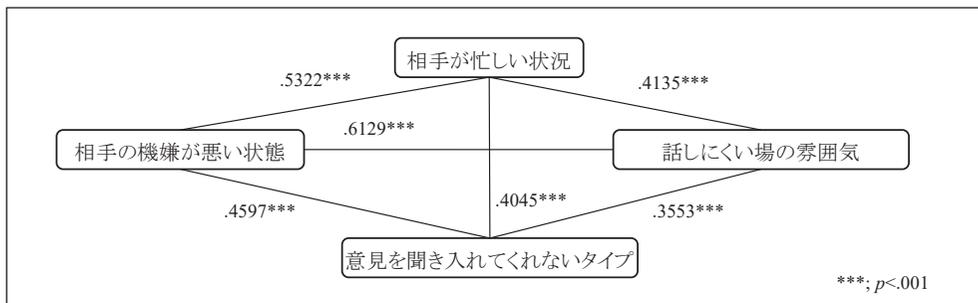


図5.1 心理的な負担の大きい項目間の相関関係図（状況や環境）

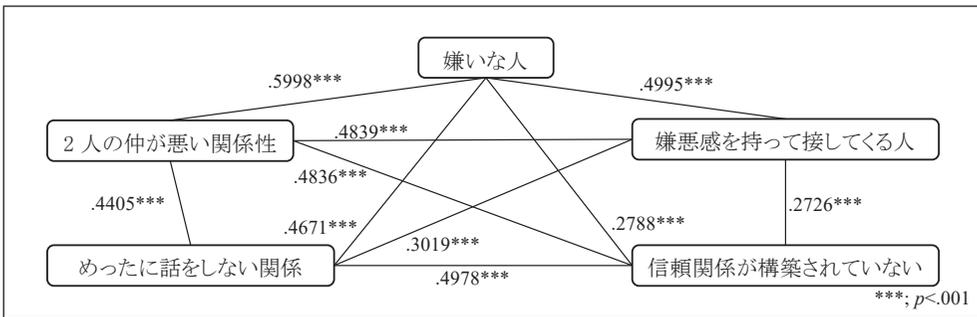


図5.2 心理的な負担の大きい項目間の相関関係図（人間関係）

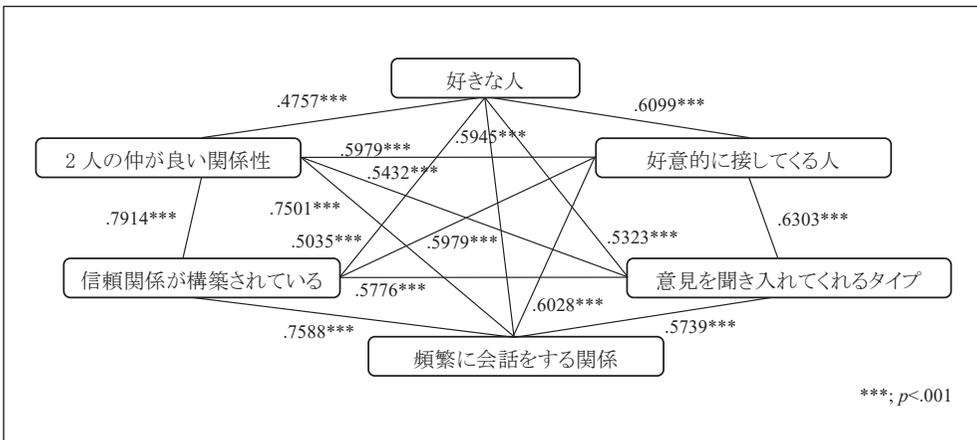


図5.3 心理的な負担の小さい項目間の相関関係図（人間関係）

さらに、被験者の心理的な負担の小さい項目間の人間関係に関する相関関係を表したのが図5.3である。図5.3から、項目間の相関関係をみると、すべての項目間の相関係数が $r=.4757$ から $r=.7914$ の間であり、有意な正の相関関係が認められる。このように、被験者の心理的な負担が小さい項目は、被験者と相手との人間関係が良好であることがわかる項目である。したがって、被験者の心理的な負担を小さくし、情報伝達を活性化させるためには、被験者と相手との人間関係を良好にすることが求められる。

最後に、被験者の心理的な負担の大きい9項目の1つ「嫌悪感を持って接してくる人」と、心理的な負担が比較的小さい項目間の関係性を表したのが図5.4である。図5.4より、「嫌悪感を持って接してくる人」とその他の項目間では有意な負の相関関係が認められた。また、図5.3より、情報を受けとる側が、被験者に対して好意を持って接することで、人間関係を良くすることができるかと推測される。

このように、情報伝達時の心理的な負担を軽減し、ストレスを感じることなく情報伝達を可能にするためには、情報を発信する側だけではなく、情報を受信する側の対応が重要であることがわかる。情報を受信する側が好意をもって接し、話を頻繁にするように努力をすることで、情報伝達を阻害するストレス要因を排除できる可能性が高まる。さらに、コントロールすることが困難な「相手にとって悪い情報」であっても、情報を受信する側が悪い情報であっても積極的に受け入れる態度を示すことにより、情報伝達者のストレス

反応を軽減させることができると考えられる。

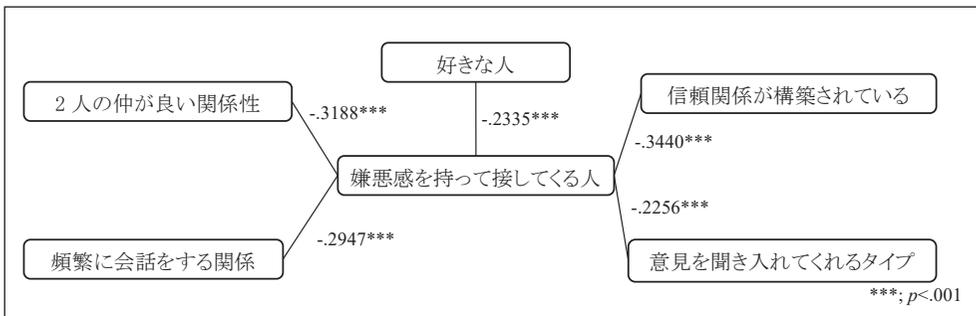


図5.4 心理的な負担の相関関係図

6. おわりに

本研究では、情報伝達における人間の心理的な側面に負の影響を与える要因の解明を試みることを目的とし、大学生へ質問紙調査を実施した。調査により得られたデータの分析及び考察を行った結果、感情を持った人間の場合、相手が誰か、相手の機嫌が悪いか、相手に嫌悪感を持っているか、といった要因によって情報伝達が阻害される可能性があることを明らかにした。また、情報伝達における心理的な負担が特に大きな要因として、「相手にとって悪い情報」、「相手の機嫌が悪い状態」、「嫌悪感を持って接してくる人」、「相手が忙しい状況」、「話しにくい場の雰囲気」、「2人の仲が悪い関係性」の6項目を確認することができた。さらに、情報伝達における心理的な負担が大きな要因について、性差による違いやコミュニケーション特性による違いについても明らかにすることができた。また、情報を発信する側だけでなく、情報を受信する側の対応が重要であり、情報を受信する側が好意をもって接し、話を頻繁にするように努力をすることで、情報伝達を阻害するストレス要因を排除できる可能性が高まることを指摘した。

しかし、今回の調査対象は大学生のみであり、幅広い世代を対象とした調査ではないことから、本研究で検討された内容をより幅広い世代に適用することはできない。さらに、組織の大きさや組織風土などによる心理的な負担の変化についても検討されていない。したがって、より幅広い年齢層や様々な組織についても検証する必要があるといった課題が残された。本研究で得られた知見をもとに、さらなる調査を継続していくことが必要とされるだろう。

注

- 1) 本研究では情報伝達とコミュニケーションを分けて用いる。コミュニケーションという言葉には、情報の伝達、連絡、通信の意味だけではなく、「社会生活を営む人間のあいだで行われる知覚や感情、思考の伝達」（岩波書店『広辞苑』）という意味でも使われることがある。そのため、本研究では情報を相手に伝える手段として情報伝達という言葉を用いることにする。
- 2) チューリッヒ生命「2018年 ビジネスパーソンが抱えるストレスに関する調査」<https://www.zurichlife.co.jp/aboutus/pressrelease/2018/20180516>（最終アクセス2023/3/3）
- 3) 本調査では、0から10（0；全くない、2；小さい、4；やや小さい、6；やや大きい、8；大きい、10；とても大きい）の11段階によって回答を得ている。

参考文献・引用文献

- Barnard, C. L., (1938) *The Functions of the Executive*, Boston: Harvard University Press. (山本・田杉・飯野 訳『新訳・経営者の役割』ダイヤモンド社, 1972年)
- 後藤学・金山正樹・河合学・藤野秀則 (2019)「職場コミュニケーション活性化の試みの成果と課題」『INSS journal』, 26巻, 210頁-216頁.
- 石橋昭 (2016)「ノンテクニカルスキル育成のためのCRM訓練 -ヒューマンファクターズの視点-」『安全工学』, 55巻1号, 34頁-41頁.
- 垣本由紀子 (2001)「航空における情報取得とパイロットエラー」『国際交通安全学会誌』 26巻2号, 120頁-129頁.
- 道本徹 (2001)「航空業界の事故防止-ヒューマン・ファクターの取り組み - Flight Safety and Human Factors-」『日本家政学会誌』 52巻6号, 577頁-583頁.
- 森川佳世 (2010)「ある航空機事故から学ぶヒューマンエラーについての考察 -全ての組織への警鐘-」『埼玉女子短期大学研究紀要』 22号, 183頁-196頁.
- 新村出編 (2018)『広辞苑 第七版 (普通版)』岩波書店.
- 尾曲靖之 (2015)「ANAグループ整備部門 (e.TEAM ANA) におけるヒューマンエラー防止とコミュニケーション活性化への取り組み」『日本原子力学会誌』 57巻2号, 82頁-86頁.
- 大坪庸介・島田康弘・森永今日子・三沢良 (2003)「医療機関における地位格差とコミュニケーションの問題 -質問紙調査による検討-」『実験社会心理学研究』 43巻1号, 85頁-91頁.
- Sexton J.B., Thomas E.J., & Helmreich R.L. (2000) Error, stress, and teamwork in medicine and aviation: cross sectional surveys. *British Medical Journal* 320 (7237) ,pp 745-749.
- 高木修・鬼塚佳奈子 (2008)「医療事故と病院組織における人間関係とコミュニケーション」『第175回産業セミナー年報』, 53頁-63頁.
- 高安洋・島崎敢・石田敏郎 (2017)「鉄道乗り入れによる従業員のコミュニケーションエラー」『労働安全衛生研究』 10巻2号, 97頁-107頁.
- 横野諭・徳田洋子・田淵宏政 (2015)「当院におけるコミュニケーションの現状とコミュニケーション・エラー防止対策」『京都第二赤十字病医誌』 36巻, 2頁-13頁.

キーワード：情報伝達の阻害要因、ストレス要因、理性と感情、非合理的な意思決定

(MURAYAMA Makoto)

Survey Research on Psychological Burden during Information Transfer within Organizations

– Focusing on Organizations to which University Students Belong –

MURAYAMA Makoto

Summary

One of the main problems of information transfer in organizations is considered to be communication errors. For organizations in which multiple people perform tasks, communication errors are a serious problem and a challenge for the organization to overcome. However, unlike robots and computers, it is very difficult to completely prevent communication errors caused by various human factors in human communications, where it is difficult for humans to always function exactly according to the instructions and commands they are given.

In today's Business organizations, human relationships in the workplace may be a stress factor that increases the probability of communication errors. Therefore, this study focuses on information transmission in particular in communication and aims to attempt to elucidate the factors that negatively influence the psychological aspect of human beings, considering that psychological feelings of reluctance to convey information (stress reaction) may be a factor that inhibits information transmission.

In this study, we conducted a questionnaire survey of university students to try to elucidate the factors that negatively influence the psychological aspect of information transmission. As a result of analysis and discussion of the data obtained from the survey, it was clarified that information transfer may be inhibited by factors such as who the other person is, whether the other person is in a bad mood, whether the other person is disgusted with the other person, and whether the atmosphere of the place where the information is conveyed is bad, in the case of humans with emotions. In addition, we were able to identify six factors that particularly cause psychological burden in information transmission: "bad information for the other party," "the other party is in a bad mood," "the other party treats me with dislike," "the other party is busy," "the atmosphere of the place is difficult to talk," and "the other party is in a bad relationship. In addition, we were able to identify differences by gender and by communication characteristics regarding the factors that cause significant psychological burden in information transmission.

Keywords: Inhibitor Factors of Information Transfer, Stress Response, Reason and Emotion, Irrational Decision Making

