

松 山 大 学 論 集  
第 33 卷 第 5 号 抜 刷  
2 0 2 1 年 12 月 発 行

職場からの支援がワーク・ファミリー・コンフリクトに  
与える影響に関する理論的研究

麓 仁 美

# 職場からの支援がワーク・ファミリー・コンフリクトに 与える影響に関する理論的研究

麓 仁 美

## 1. はじめに

本研究の目的は、既存研究のレビューを通して、職場の上司や同僚から支援を受けることがワーク・ファミリー・コンフリクト（Work-Family Conflict：以下、WFC）に与える影響を検討することである。

1980年以降、日本では、共働き家庭の割合が大幅に増加している。1980年から2017年の間に、男性雇用者と無業の妻から成る世帯が1,114万世帯から641万世帯に減少したのに対し、共働き世帯は614万世帯から1,188万世帯へと増加した（内閣府，2019）。また、労働力に占める女性比率も上昇し続けている。総務省が行った「労働力調査」の、厚生労働省による働く女性の状況のまとめによると、2019年の女性労働力人口は3,058万人と前年に比べ44万人増加し、労働力人口総数（6,886万人）に占める女性の割合は44.4%と過去最高を記録している（厚生労働省，2019）。

このような最近の動向を考えると、男性、女性といった性別に関わらず、仕事と家庭をどう両立していくかという問題は社会的な課題となっている。それに伴い、組織行動論や産業・組織心理学といった分野では仕事と家庭の接合（work family interface）に関する研究や理論が急増している。仕事と家庭に関する研究の中で、最も研究蓄積されている概念の1つがWFCである。

## 2. 既存研究のレビュー

### 2-1. WFC とは何か

WFC とは、ある役割と別の役割が齟齬を来たす状況を指す役割間葛藤 (Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek & Rosenthal, 1964) の一形態であり、「仕事と家庭領域からの役割圧力が、互いに両立できない場合に生じる葛藤」(p. 77) と定義される (Greenhaus & Beutell, 1985)。Greenhaus & Beutell (1985) によると、WFC は、①時間に基づく葛藤 (Time-based WFC)、②ストレイン (ストレス反応) に基づく葛藤 (Strain-based WFC)、③行動に基づく葛藤 (Behavior-based WFC) の3つから構成される。時間に基づく葛藤は、一方の役割に時間を割くことで、他方の役割に時間を割くことが困難になることを指す。ストレインに基づく葛藤とは、一方の役割遂行に伴うストレインによって、他方の役割の達成に悪影響があることを指す。行動に基づく葛藤は、一方の役割で必要とされる行動が、他方の役割で期待される行動と両立しないために、その役割に達成が妨げられることである。

また、WFC は、仕事領域から家庭領域への葛藤である「仕事→家庭葛藤 (Work Interference with Family: WIF)」と家庭領域から仕事領域への葛藤である「家庭→仕事葛藤 (Family Interference with Work: FIW)」の2つの方向で発生する (Frone, Russell & Cooper, 1992)。Michel, Mitchelson, Kotrba & LeBreton (2009) や Schockly & Singla (2011) によるメタ分析によって、この WIF と FIW の2つの方向は、中程度の相関関係が見られるものの、異なるものであることが確認されている<sup>1), 2)</sup>

そのように定義される WFC は、組織コミットメント (e. g. Aryee, Srinivas,

---

1) Mesmer-Magnus & Viswesvaran (2005) においても、WIF と FIW の間には相関が見られるものの、2つの測定値には十分な独自の分散があるため、独立した検討が必要であると結論づけている。

2) 本研究では、一般的な仕事と家庭の葛藤を指す場合は WFC という用語を用い、特定の方向性を持つ葛藤を示す場合は WIF/FIW を使用することとする。

& Tan, 2005) や職務満足 (e. g. Perrewé, Hochwarter, & Kiewitz, 1999), 組織市民行動 (e. g. Netemeyer, Maxham & Pullig, 2005), 職務成果 (e. g. Netemeyer, Maxham & Pullig, 2005) といった望ましい態度や行動を抑制し, 反対に, ストレス (e. g. Netemeyer, Brashear-Alejandro, & Boles, 2004) や離職意思 (e. g. Shaffer, Harrison, Gilley, & Luk, 2001), バーンアウト (e. g. Peeters, Montgomery, Bakker & Schaufeli, 2005), 欠勤 (e. g. Anderson, Coffey & Byerly, 2002) といった好ましくない態度や行動を喚起することが, 先行研究によって示されている。WFC がもたらす影響についてはさまざまな影響が検討されており, メタ分析も実施される大きな潮流となっている (e. g. Amstad, Meier, Fasel, Elfering & Semmer, 2011 ; Ford, Heinen & Langkamer, 2007)。

## 2-2. WFC と社会的支援

WFC が持つ影響の大きさが明らかになるに連れ, WFC を引き起こす要因の探索とその検証が行われるようになった。これまで, WFC を規定する要因として様々な要因が検討されてきたが, その中でも最も広く研究されている要因の1つが社会的支援 (Social Support) である (French, Dumani, Allen & Shockley, 2018 ; Frone et al., 1997 ; Greenhaus & Parasuraman, 1999)。French によると, 社会的支援は「社会的関係を通じて提供され, 緊張を和らげることができる心理的・物質的資源」(p. 288) と定義される。社会的支援には, ①共感・配慮・愛情・信頼の提供 (情緒的サポート), ②時間・お金・エネルギーなどの実際の援助 (道具的サポート), ③自己評価に関連する情報の提供 (評価的サポート), ④助言・情報・提案の提供 (情動的サポート) の4つの種類がある (House, 1981)。これらの社会的支援は, 仕事領域と家庭領域のいずれの領域からも得ることができる (Adams, King & King, 1996)。仕事領域における支援として, 組織からの支援や上司からの支援, 同僚からの支援, 家庭領域における支援として, 家族からの支援や配偶者の支援が挙げられることが多い (e. g. French et al., 2018 ; Ford, et al., 2007) が, 本研究では仕事領域における支援, すなわち

職場からの支援が WFC に与える影響に注目する。

職場からの支援と WFC の関係については、既に多くの研究が蓄積されており、WFC がもたらす影響と同様、相当程度のメタ分析が行われている。そのため、本研究では、まず、職場からの支援と WFC の関係に関するメタ分析を紹介することで、この両者の変数の関係を検討していく。ただ、メタ分析の結果からは、単に変数間の関係を包括的に見ることができても、その発見事実がなぜ行ったのかという点については、十分に明らかにすることができない。そのため、その変数間の背後にあるメカニズムを明らかにするために、個別の先行研究も見えていくことにする。つまり、「鳥の目」的に職場からの支援と WFC の関係を概観するためにメタ分析の研究を、「虫の目」的に職場からの支援が WFC に影響を与えるメカニズムを検討するために個別の先行研究を紹介していきたい。

### (1) 職場からの支援と WFC のメタ分析

WFC の規定要因に関してメタ分析を行った Byron (2005) によると、多くの先行研究は、「仕事に関連する先行要因は FIW よりも WIF に強い影響を与える傾向があり、一方で、家庭に関連した先行要因は WIF よりも FIW に強い影響を与える」という前提に基づいた分析が行われているという。例えば、仕事でストレスを多く感じている従業員は、仕事から家庭生活への干渉を感じている、または家庭でストレスを感じている従業員は、家庭生活から仕事への干渉を感じているということである。この前提は領域特異性仮説 (the domain specificity hypothesis) と呼ばれている (Frone et al., 1992; Frone, 2003)。

#### ① Ford, Heinen & Langkamer (2007) によるメタ分析

Ford, Heinen & Langkamer (2007) は、上司、同僚、組織といった仕事領域のあらゆる側面からの支援を仕事の支援 (work support) にまとめ、領域特異性仮説に基づき、WFC、特に WIF との関係をメタ分析によって検討している

表 1 Ford et al. (2007) における仕事の支援と WIF の関係に関するメタ分析の結果

	<i>k</i> (結果が報告された研究の数)	N (すべての研究の合計サンプル・サイズ)	<i>r</i> (WIF との関係の強さ)	<i>p</i>
仕事の支援	48	17,184	-0.23	-0.27

(注) 太字の係数は、メタ分析の結果、有意な関係が見られたもの。  
(出所) Ford et al. (2007) より筆者作成。

(表 1)<sup>3)</sup>

その結果、仕事の支援と WIF の間には負の関係が見られることがわかった。さらに、Ford らは、仕事の支援を、①支援の複合体 (Support composite)、②一般的な仕事の支援 (General work support)、③管理者の支援 (Managerial support)、④上司の支援 (Supervisor support)、⑤同僚の支援 (Coworker support)、⑥認識された組織的な支援 (Perceived organizational support) の 6 つのタイプに分類

表 2 Ford et al. (2007) における仕事の支援のタイプと WIF の関係に関するメタ分析の結果

	<i>k</i> (結果が報告された研究の数)	N (すべての研究の合計サンプル・サイズ)	<i>r</i> (WIF との関係の強さ)	<i>p</i>
支援の複合体	11	4,574	-0.24	-0.27
一般的な仕事の支援	11	4,021	-0.21	-0.26
管理者の支援	5	3,147	-0.27	-0.32
上司の支援	16	3,370	-0.23	-0.26
同僚の支援	1	1,346	-0.22	-0.28
認識された組織的な支援	4	726	-0.20	-0.23

(注) 太字の係数は、メタ分析の結果、有意な関係が見られたもの。  
(出所) Ford et al. (2007) より筆者作成。

3) Ford らは、領域特性仮説の立場から、FIW については家族からの支援 (Family support) との関係のみ検討している。

し、WIF との関係のメタ分析を行っている（表2）。その結果、仕事の支援をタイプごとに分けた場合も、全ての要因に統計的な有意性が確認された。支援のタイプと WIF との関係の強さについて、大きな違いは見られなかった。

## ② Michel, Kotrba, Mitchelson, Clark & Baltes (2011) によるメタ分析

Michel, Kotrba, Mitchelson, Clark & Baltes (2011) は、WFC の規定要因に関するメタ分析を行った。その規定要因の1つに、上司や同僚からの支援が含まれている。役割理論 (role theory) が示唆しているように、個人は仕事と家庭の領域で複数の要求や期待を持っている。Michael らは、社会的支援を受けることが、その役割を果たすために必要な時間、注意、エネルギーの削減につながるかと考えた。例えば、仕事領域で職場からの支援を受けていれば、役割期待の調整や役割遂行の支援を行ってくれることで、その領域内の要求がより効果的に満たされることになる。その結果、仕事領域での役割圧力が減少し、限られた身体的・心理的な時間、注意、エネルギーを維持することができるようになるだろう。そこで、職場からの支援は WIF に負の影響を与えると仮説を置き、その関係を検証した。メタ分析の結果、上司からの支援、同僚からの支援ともに、WIF と負の関係にあることが示された（表3）。

同時に、Michel らは、多くの先行研究では領域特異性仮説に基づいて WIF の規定要因と捉えられてきた、職場からの支援と FIW との関係についても検

表3 Michel et al. (2011) における職場からの支援と WIF の関係に関するメタ分析の結果

	<i>k</i> (結果が報告された研究の数)	N (すべての研究の合計サンプル・サイズ)	<i>r</i> (WIF との関係の強さ)	<i>p</i>
上司からの支援	31	11,960	-0.19	-0.22
同僚からの支援	15	6,179	-0.21	-0.25

(注) 太字の係数は、メタ分析の結果、有意な関係が見られたもの。

(出所) Michel et al. (2011) より筆者作成。

表4 Michel et al. (2011) における職場からの支援とFIWの関係に関するメタ分析の結果

	<i>k</i> (結果が報告された研究の数)	N (すべての研究の合計サンプル・サイズ)	<i>r</i> (FIWとの関係の強さ)	<i>p</i>
上司からの支援	25	10,726	-0.09	-0.11
同僚からの支援	13	6,107	-0.11	-0.14

(注) 太字の係数は、メタ分析の結果、有意な関係が見られたもの。  
(出所) Michel et al. (2011) より筆者作成。

討を行っている。その結果、WIFとの関係に比べると弱いものの、上司からの支援、同僚からの支援ともにFIWと負の関係があることを明らかにしている(表4)。この関係が見られたことについて、Michelらは、家族支援的な同僚や上司は、従業員の仕事の領域内での家庭生活をより理解してくれるとともに、寛容であるため、FIWが低減されたのではないかと解釈している。

### ③ Byron (2005) によるメタ分析

60以上の研究結果のメタ分析を行ったByron(2005)も、Michel et al. (2011)と同様に、WIFとFIWに仕事の支援が及ぼす影響を検討している。Byronの問題意識は、仕事要因、非仕事要因、デモグラフィック要因、個人的な要因が、WIFおよびFIWに及ぼす相対的な影響を明らかにすることであった。ByronによるWIFおよびFIWと仕事の支援の関係のメタ分析の結果を表5と表6に

表5 Byron (2005) における仕事の支援とWIFの関係に関するメタ分析の結果

	<i>k</i> (結果が報告された研究の数)	N (すべての研究の合計サンプル・サイズ)	<i>r</i> (WIFとの関係の強さ)	<i>p</i>
仕事の支援	17	4,165		-0.19

(注) 太字の係数は、メタ分析の結果、有意な関係が見られたもの。  
(出所) Byron (2005) より筆者作成。

表6 Byron (2005) における仕事の支援と FIW の関係に関するメタ分析の結果

	$k$ (結果が報告された研究の数)	$N$ (すべての研究の合計サンプル・サイズ)	$r$ (FIW との関係の強さ)	$p$
仕事の支援	17	4,165		-0.12

(注) 太字の係数は、メタ分析の結果、有意な関係が見られたもの。  
(出所) Byron (2005) より筆者作成。

示す。メタ分析の結果、想定通り、仕事の支援は FIW よりも WIF と強い関係が見られることが明らかとなった。同僚や上司といった仕事における支援が少ない従業員は、FIW よりも WIF が高いという結果も示されている。

#### ④ Mesmer-magnus & Viswesvaran (2006) によるメタ分析

Mesmer-magnus & Viswesvaran (2006) は、ファミリー・フレンドリーな職場環境が WFC を軽減する効果があるかどうかをメタ分析により検討した。そのファミリー・フレンドリーな職場環境の要素に、制度や組織文化とともに上司からの支援と同僚からの支援が含まれている。上司の支援は、仕事/家庭文化の構成要素として捉えられることも多いが、Mesmer-magnus らは、制度や組織文化と上司や同僚からの支援は別個に検討される必要があると考えた。この区別は、仕事と家庭の両立の問題を抱えている従業員に提供されるべき柔軟性や配慮が、直属の上司と組織全体との間で見解が一致しないことが多いことに起因しているという。例えば、組織全体としては家族を大切にする組織文化があったとしても、上司が部下の家庭的責任をよしとせず、結果的に部下が組織の提供する福利厚生を利用することを妨げてしまうかもしれない。反対に、上司が柔軟な対応をしているにも関わらず、組織がこのような考え方に沿った方針や制度を提供していない場合もある。そこで、Mesmer-magnus & Viswesvaran (2006) は、ファミリー・フレンドリーな職場環境を構成する5つの要素について合成して分析を行うのではなく、それぞれ個別に、WIF と FIW との関係

表7 Mesmer-magnus & Viswesvaran (2006) における職場からの支援と WIF の関係に関するメタ分析の結果

	<i>k</i> (結果が報告された研究の数)	N (すべての研究の合計サンプル・サイズ)	<i>r</i> (WIF との関係の強さ)	<i>p</i>
上司からの支援	7	2,428	<b>-0.17</b>	<b>-0.19</b>
同僚からの支援	2	1,070	<b>-0.10</b>	<b>-0.11</b>

(注) 太字の係数は、メタ分析の結果、有意な関係が見られたもの。  
(出所) Mesmer-magnus & Viswesvaran (2006) より筆者作成。

表8 Mesmer-magnus & Viswesvaran (2006) における職場からの支援と FIW の関係に関するメタ分析の結果

	<i>k</i> (結果が報告された研究の数)	N (すべての研究の合計サンプル・サイズ)	<i>r</i> (FIW との関係の強さ)	<i>p</i>
上司からの支援	6	1,921	<b>-0.07</b>	<b>-0.08</b>
同僚からの支援	2	1,070	0.00	0.00

(注) 太字の係数は、メタ分析の結果、有意な関係が見られたもの。  
(出所) Mesmer-magnus & Viswesvaran (2006) より筆者作成。

に関するメタ分析を行った(表7と表8)。

メタ分析の結果、当初の予想通り、上司からの支援や同僚からの支援は WIF と負の関係があることがわかった。また、FIW については、上司からの支援については、WIF との関係に比べると弱いものの、負の関係が確認された。その一方で、同僚からの支援と FIW の関係は見られなかった。

#### ⑤ Kossek, Pichler, Bodner & Hammer (2011) によるメタ分析

Kossek, Pichler, Bodner & Hammer (2011) は、メタ分析を用いて、上司や組織の支援に対する従業員の認知と WFC との関係に関する研究を統合したモデルを構築している。Kossek らは、Eisenberger, Singhamber, Vandenberghe, Sucharski, & Rhoades (2002) や Ford et al. (2007) の研究を援用しながら、職

場の支援を「上司や自分が埋め込まれている組織などの職場の人たちによって、自分のウェルビーイングが評価されていると個人が感じる度合い」(p. 292)と定義した。Kossekらは、これまでの仕事と家庭の研究では、同じ構成概念の中で使用されている参照元(例えば、上司か組織か、一般的な支援か内容特定の支援か)が不明確であったり、混同されているということを指摘している。その上で、職場の支援を①上司、同僚、雇用されている組織などの複数のソースから発せられるもの、②支援の種類や焦点が「内容的に一般的(content general)」か「内容的に特異的(content specific)」かによって区別されるものと概念化している。一般的な仕事上の支援とは、ポジティブな社会的相互作用やリソースを提供することによって、上司や雇用者が従業員のウェルビーイングを気にかけていると感じる度合いである。内容的に特異的な支援とは、特定のタイプの役割要求を強化するための配慮の認識と資源の提供を意味しており、Kossekらの研究ではその中でも、仕事と家庭に特化した支援に焦点を当てている。

この「一般的」と「仕事と家庭に特化」という枠組みを用いて、Kossekらは、上司からの支援を上司による一般的な支援(general supervisor support)と上司による仕事と家庭の支援(Supervisor work-family support)の2つに分類している。上司による一般的な支援とは、部下のウェルビーイングを高めることを目的とした、上司による一般的な関心の表明(i. e. 情緒的支援)や具体的な支援(i. e. 道具的支援)を指す(cf., House, 1981)。このように定義される上司による一般的な支援が、仕事における個人の有効性に焦点を当てているのに対し、従業員の仕事と家庭の関係を管理する能力を促すのが上司による仕事と家庭の支援である。上司による仕事と家庭の支援は、上司が個人の仕事と家庭のウェルビーイングに関心を持っているという認識として定義され、WFCを解決するための上司の援助行動(Hammer, Kossek, Yragui, Bodner & Hansen, 2009)やワーク・ファミリー・バランスを求める個人の気持ちへの共感(Thomas & Ganster, 1995)などの態度によって示される。

Kossek らは、職場の支援の欠如は、仕事の役割が家庭の役割を妨げる方向、つまり WIF に影響を与える可能性が高いという理論的根拠に基づき (cf., Frone et al., 1992)、職場の支援と WIF の関係に焦点を絞ったメタ分析を行った。メタ分析の結果、上司による一般的な支援、上司による仕事と家庭の支援ともに、WIF と負の関係が見られた。また、上司による仕事と家庭の支援と WIF との平均相関は、WIF と上司による仕事と家庭の支援との間の平均相関よりも有意に強いことが確認された。このことは、従業員が職場から受ける社会的支援の形態やタイプ（ここでは、一般的なものか、仕事と家庭に特化した内容のものか）は、支援の源（上司か組織か）と同様に、WIF にとって重要であるということを示している。

#### ⑥ French, Dumani, Allen & Shockley (2018) によるメタ分析

社会的支援と WFC の関係は確立されているが、社会的支援の形態や提供源、種類によってこの関係は変化する。その問題意識のもと、より詳細に社会的支援と WFC の関係のメタ分析を行ったのが French et al. (2018) である。French らは、社会的支援は、異なる支援形態（行動や認識）、提供源（上司、同僚、配偶者など）、タイプ（道具的、情緒的）から区別できるとした。この視点から行われた分類が、①組織的な支援 (Organizational support)、②上司からの支援 (Supervisor support)、③同僚からの支援 (Coworker support)、④上司/同僚が混合された支援 (Mixed supervisor/coworker support)、⑤手段的な支援 (Instrumental support)、⑥情緒的な支援 (Emotional support)、⑦手段的/情緒的が混合された支援 (Mixed instrumental/emotional support)、⑧支援的行動 (Support behaviors)、⑨支援的認識 (Support perceptions)、⑩行動/認識が混合された支援 (Mixed support behavior/perception) の 10 種類である。さらに、これらをまとめたものを、結合された仕事の支援 (Combines work support) とした。French らは、結合された仕事の支援や詳細な 10 種類の支援それぞれと、WIF、FIW との関係の強弱を比較検討している（表 9 と表 10）。

表9 French et al. (2018) における職場からの支援と WIF の関係に関するメタ分析の結果

	<i>k</i> (結果が報告された研究の数)	N (すべての研究の合計サンプル・サイズ)	<i>r</i> (WIF との関係の強さ)	<i>p</i>
結合された仕事の支援	162	104, 171	-0.25	-0.33
組織的な支援	64	36, 726	-0.31	-0.38
上司からの支援	95	66, 703	-0.22	-0.26
同僚からの支援	40	33, 799	-0.14	-0.18
上司/同僚が混合された支援	26	16, 873	-0.26	-0.32
手段的な支援	10	3, 233	-0.14	-0.18
情緒的な支援	21	10, 163	-0.21	-0.26
手段的/情緒的が混合された支援	133	86, 506	-0.25	-0.32
支援的行動	40	23, 609	-0.23	-0.29
支援的認識	98	55, 239	-0.28	-0.35
行動/認識が混合された支援	38	31, 358	-0.19	-0.22

(注) 太字の係数は、 $p < 0.05$  で統計的有意性を示す。

(出所) French et al. (2018) より筆者作成。

これによれば、結合された仕事支援を受けているほど、WIF や FIW が低減することが確認された。支援の詳細な分類についても、22 の分析のうち、20 が統計的に有意であった ( $p < 0.05$ )。唯一の例外は、仕事的手段的な支援と WIF との関係および仕事的手段的な支援と FIW との関係である。

また、French らは、仕事の支援と家族の支援が WIF と FIW に与える影響についても検討を行っている。その結果、WIF については、これまでの研究が想定していた領域特異性仮説を裏付けるように、仕事の支援は家族の支援に比べて WIF と強い関係にあった。一方で、FIW に関しては、結合された仕事の支援と結合された家族の支援 (Combines family support) に有意な差は見られ

表10 French et al. (2018) における職場からの支援とFIWの関係に関するメタ分析の結果

	<i>k</i> (結果が報告された研究の数)	N (すべての研究の合計サンプル・サイズ)	<i>r</i> (FIWとの関係の強さ)	<i>p</i>
結合された仕事の支援	111	82,218	-0.14	-0.19
組織的な支援	45	25,233	-0.19	-0.24
上司からの支援	70	61,771	-0.11	-0.13
同僚からの支援	26	23,955	-0.15	-0.19
上司/同僚が混合された支援	17	11,789	-0.11	-0.14
手段的な支援	8	2,829	0.00	-0.01
情緒的な支援	14	7,256	-0.10	-0.12
手段的/情緒的が混合された支援	127	70,631	-0.14	-0.18
支援的行動	55	18,499	-0.11	-0.14
支援的認識	94	42,647	-0.14	-0.18
行動/認識が混合された支援	34	27,726	-0.14	-0.17

(注) 太字の係数は、 $p < 0.05$  で統計的有意性を示す。

(出所) French et al. (2018) より筆者作成。

なかった。この結果は、職場からの支援が仕事領域から家庭領域への葛藤だけでなく、家庭領域から仕事領域への葛藤の解消にも重要な役割を果たしているということを示唆している。

## (2) 職場からの支援がWFCに影響を与えるメカニズム

前節でも確認したように、職場からの支援がWFCを低減させるという命題は、数々のメタ分析からその頑健性が示されたように、定説と言っていいだろう。ただ、後に触れる Carlson & Perrewé (1999) も指摘しているように、職場からの支援がWFCにどのように影響するのか、そのメカニズムについては

明確な答えが用意されていない。そこで、本節では、この答えに対してヒントを提供してくれるいくつかの先行研究を紹介したい。

### ① Thomas & Ganster (1995) による研究

アメリカネブラスカ州にある45の急性期医療施設で働く医療従事者398名を対象に調査を行ったThomas & Ganster (1995)は、支援的な上司がWFCも及ぼす直接的、間接的な影響を検討している。Thomas & Ganster (1995)によると、支援的な上司とは、「仕事と家庭における責任のバランスを取りたいという従業員の希望に共感してくれる人」(p.7)を指す。その具体的な行動としては、部下の柔軟なスケジュールに対応したり、放課後の短時間の個人的な電話に寛容であったり、高齢者の介護を監督するための時間の交換を許可したり、雪の日に子供を職場に連れてくることを許可したり、ベビーシッターが辞めたときに親切な言葉をかけたりすることが挙げられている。Thomas & Ganster (1995)は、これまでの研究ではファミリーフレンドリーな雰囲気がWFCから受けるストレスの軽減に役立つとしながらも、この主張を裏付ける体系的な分析がされてこなかったことを指摘している。その上で、上司からの支援が直接的に部下のWFCを減少させるとともに、仕事と家庭の領域をコントロールできるという、部下の意識を高めることを通して間接的にもWFCを減少させるというモデルを示し、実証した(図1)。その結果、上司の支援は、WFCに直接影響を与えているだけでなく、従業員の仕事と家庭の問題に対するコントロール感に正の影響を与え、それがWFCを低減させていることが示された。

図1 Thomas & Ganster (1995) の分析モデル

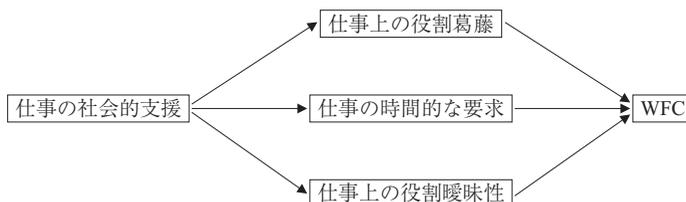


(出所) Thomas & Ganster (1995) より筆者作成。

## ② Carlson & Perrewé (1999) による研究

アメリカのある州政府で働く従業員 403 名に対して調査を行った Carlson & Perrewé (1999) は、先行研究では社会的支援が WFC に対処する有効なメカニズムとされながらも、社会的支援が WFC にどのように影響するかについてはまだ明確な答えが用意されていないと指摘している。そこで、Carlson & Perrewé (1999) は、ストレス要因と WFC との関係において、社会的支援を、①ストレス要因と WFC の調整変数（多くの場合、ストレス要因とストレインの関係を調整するバッファーとしての役割）、②ストレス要因と WFC の媒介変数（ストレス要因を認識した後、社会的支援を求める資源の動員が行われる）、③ストレス要因の先行変数（例えば、強い社会的支援のネットワークを持っていると認識している人は、自分が置かれている環境からの要求をストレス要因として認識する可能性が低い）、④ストレインの独立した先行変数（社会的支援は WFC の先行要因ではあるが、ストレス要因とは関係がない）の 4 つのモデルで捉え、それぞれ比較検証した。分析の結果、社会的支援は、知覚されたストレス要因の先行変数として捉える（図 2）ことが最も適切であるとしている。Carlson & Perrewé (1999) はストレス要因として、仕事上の役割葛藤、仕事の時間的な要求、仕事上の役割曖昧性を挙げており、仕事領域からの支援が、これらの状況がストレスであると認識される可能性を減少させ、その結果、間接的に WFC を緩和することにつながると結論づけている。

図 2 WFC の先行変数としての社会的支援



(出所) Carlson & Perrewé (1999) より筆者作成。

### ③ Van Daalen, Willemsen & Sanders (2006) による研究

仕事から家庭、家庭から仕事と、葛藤の方向を分けることや、行動やストレインといった葛藤の対象を分けること、そして性別といったデモグラフィック要因に注目することで、職場からの支援と WFC の関係は異なる様相が浮かび上がってくる。Van Daalen, Willemsen & Sanders (2006) は、先にふれた Carlson & Perrewé (1999) や Thomas & Ganster (1995)、そして配偶者からの支援が FIW への影響を緩和することを明らかにした Aryee, Luk, Leung, & Lo (1999) を挙げ、次の点を指摘している。これらの研究は、仕事の領域からの社会的支援が WIF<sup>4)</sup> を減少させ、家庭の領域からの社会的支援が FIW を減少させることを示している。ところが、上記の研究は社会的支援の源を1つしか検討しておらず、仕事領域からの社会的支援が家庭領域からの社会的支援よりも WIF に強く関係しているのか、家庭領域からの社会的支援が仕事領域からの社会的支援よりも FIW に強く関係しているのかは、依然として不明である。

そのような問題意識から、Van Daalen et al. (2006) は、「仕事領域からの社会的支援は、家庭領域からの社会的支援よりも、時間に基づく、及びストレインに基づく WIF に強く関連する」「家庭領域からの社会的支援は、仕事領域からの社会的支援よりも、時間に基づく、及びストレインに基づく FIW に強く関連する」という両者を比較する仮説を立て、その検証を行った。なお、仕事領域からの社会的支援としては同僚からの支援と上司からの支援、家庭領域からの支援としては配偶者からの支援と関係者や友人からの支援が用いられた。分析の結果、仕事領域、家庭領域からの支援はいずれも、時間に基づく、及びストレインに基づく WIF との有意な関係は見られなかった。それに対し、FIW については、同僚からの支援、配偶者からの支援と時間に基づく FIW の負の関係が確認された。(同僚からの支援は、時間がない時に、相手が早く帰れる

4) Van Daalen et al. (2006) など、本研究が紹介している一部の研究では、WIF を WFC (work-to-family conflict)、FIW を FWC (family-to-work conflict) などと異なる表現をしているものもあるが、それぞれの用語は同じ意味であるため、本研究では WIF と FIW に統一して説明している。

ようにするなど仕事を代行しておけば、自分が必要な時にその時の好意の恩返しをしてくれるだろうと期待するからだと予測している。) ストレインに基づく WIF は、配偶者からの支援との負の関係が見られた。

また、Van Daalen et al. (2006) は、社会的支援と WFC の関係は、性別によって異なることも明らかにしている。WIF と関係が見られなかった社会的支援ではあるが、性別との交互作用項を分析すると、男性は、上司から支援が多いほど時間に基づく WIF が減少する一方で、女性は、上司からの支援が多いほど時間に基づく WIF は増加する傾向が示された。それに対して、ストレインに基づく WIF と交互作用項との有意な関係は見られなかった。また、同僚からの支援がストレインに基づく WIF に与える影響については、男性において強く、逆に女性においては弱くなることが示された。

#### ④ Anderson, Coffey & Byerly (2002) による研究

その他の研究においても、Van Daalen et al. (2006) と同様に、職場からの支援と FIW との関係が検討されている。Anderson et al. (2002) は、全米の就労者 2,248 名に対して、上司からの支援と WFC との関係を調査している。Anderson らは、上司からの支援は、情緒的なサポートや道具的なサポートを提供することで WIF に直接影響を与えるとともに、状況に柔軟に対応できるようにすることで、仕事の状況をよりストレスの少ないものとし、FIW に対しては間接的に影響を与えると予想し、実証分析を行った。その結果、WIF と FIW は相互に影響を与えあっていることが示されている。

#### ⑤ Cinamon & Rich (2010)

ここまで見た研究は職場における支援と WFC の関係に注目したものであったが、Cinamon & Rich (2010) は、その両者の関係だけではなく、職場における支援とワーク・ファミリー・ファシリテーション (work-family facilitation) の関係も見ること、支援とワーク・ファミリー関係の包括的な分析を試みた

意欲的な研究である。ワーク・ファミリー・ファシリテーションとは、「一方の役割での経験が他方の役割での生活の質を向上させる程度」(p. 73)と定義される (Greenhaus & Powell, 2006)。仕事と家庭での経験は、個人の役割遂行能力と他方の領域での生活の質を向上させるために利用できる資源を生み出すことが証明されている (Carlson, Kacmar, Wayne, & Grzywacz, 2006)。社会的支援は WFC とワーク・ファミリー・ファシリテーションの両方に関連があることが先行研究で示されているため (Frone, 2003), Cinamon らは、イスラエルの女性教師 322 名を対象に、両者と職場における支援の関係を比較を行った。

階層的重回帰分析の結果、上司からの支援は WIF と負の関係が見られるものの、上司からの支援と FIW との関係、および同僚からの支援と WIF/FIW との関係は見られなかった。それに対して、ワーク・ファミリー・ファシリテーションについては、仕事から家庭へのファシリテーションについては、上司からの支援と正の関係が確認された。これについては、調査対象が教師であり、上司である校長と教師との関係は一般的な組織における上司・部下関係とは異なる可能性があるため、注意深く見ていくことが必要であるとしている。

### 3. まとめと考察

第2節では、メタ分析による研究と個別の研究を取り上げ、職場における支援と WFC との関係、そしてその背後にあるメカニズムについて明らかにしてきた。ここでは、それらの議論を通じて、本研究が強調したい点をまとめることとする。

1つ目の発見事実は、職場における支援は WIF だけではなく、FIW に対しても影響を与えているということである。先行研究では、WIF が仕事領域に起因するため、WIF は仕事の主な先行要因と最も強く関連し、FIW が家族領域に起因するため、FIW は家族領域の先行要因と最も強く関連するという領域特異性仮説の立場を取る研究が多かった。ただ、この仮説は、部分的にしか支持されていない。職場の支援は家庭の支援よりも WIF とより強く関係して

いたが (Byron, 2005; Mesmer-Magnus & Viswesvaran, 2005), FIW については職場と家庭の支援は同等に関係していた (French et al., 2018)。

職場からの支援が WIF だけでなく, FIW にも負の影響を与える理由としては, 家庭の役割を果たさなければならない時に, 職場のメンバーが仕事を引き継いで手伝ってくれることで葛藤が少なくなること (Van Daalen et al., 2006) や, 支援的な人は, 同僚の家庭生活をよく理解してくれ, 寛容であることから FIW を低減させること (Michel et al., 2011) が述べられていた。ただ, 職場からの支援と FIW との関係は WIF に比べると圧倒的に数が少ないため, この両者の関係の検討およびそのメカニズムの探索については, さらなる探求が求められるだろう。

2つ目は, 職場からの支援が WFC を低減させるというメカニズムには, 直接的なものと間接的なものがあるということである。上司や同僚は, 従業員を励ましたり, 相談に乗ったりすることでその人の WFC に直接的に働きかけると同時に, 仕事と家庭の間の葛藤を生じさせる要因に影響を与えることで, 間接的にも WFC を減らすことができる。これは, 社会的支援がストレスにおいて果たす可能性のある2つの理論的な役割にも適合している (Cohen & Wills, 1985; French et al., 2018; LaRocco, House, & French, 1980)。その1つ目は, 主効果仮説と呼ばれる, 社会的支援は緊張やストレス要因を直接緩和する役割であり, 職場からの支援が WFC を低減させるというメカニズムのうち, 直接的な影響はこちらに当たる。それに対して, 2つ目は, 緩衝仮説と呼ばれる, ストレス要因と緊張の間の緩衝材としての役割を指す。この中には, ストレス要因の認識を緩和させたり, 解決策や対処方法を提供したり, 問題の重要性を減少させたりすることが含まれる。職場からの支援がもたらす間接的な影響はこのロジックで説明できる。例えば, Thomas & Ganster (1995) による仕事と家庭の関係のコントロール感や Carlson & Perrewé (1999) による仕事上の役割葛藤, 仕事の時間的な要求, 仕事上の役割の曖昧性はこちらに該当する。

3つ目の発見事実として, メタ分析による研究の振り返りからは, 職場にお

ける支援はWFCを低減させるという、もはや定説となった命題の頑健性が改めて確認された。ただし、それは全ての支援に関して言えることではないということ忘れてはならない。例えば、職場からの支援をタイプや提供源によって分類したFrench et al. (2018)によるメタ分析からは、道具的支援とWIF/FIWIとの関係は見られないことが明らかとなった。また、Van Daalen et al. (2006)では、仕事領域、家庭領域からの支援はいずれも、時間に基づく、及びストレスに基づくWIFとの有意な関係は見られなかったが、性別との交互作用項を分析すると、その関係に違いが示された。

これは、支援のタイプや提供源、性別によって、職場からの支援がWFCに与える影響が異なるという可能性を示している。こうした視点の重要性は、先行研究でもすでに指摘されているものの(French et al., 2018)、支援のタイプや種類といった、支援の違いによる影響を明らかにした研究はまだまだ少ない。

このような支援が必ずしもポジティブな影響をもたらすわけではないという現象は、ワーク・ファミリー研究だけではなく支援研究でも確認されている。いくつかの研究では、支援を受けることがかえってネガティブな影響をもたらすことが指摘されている(Dalal & Sheng, 2019; Deelstra, Peeters, Schaufeli, Stroebe, Zijlstra & van Doornen, 2003)。French et al. (2018)では支援のタイプの違い、Van Daalen et al. (2006)では性別の違いが支援の影響の違いを生み出していたが、支援研究ではポジティブな影響をもたらす支援と、影響をもたらさない支援、またはネガティブな影響をもたらす支援の違いはどこにあると考えられているのだろうか。それについて検討する手がかりの1つとなるのが、近年注目されている積極的支援(proactive helping)、受動的支援(reactive helping)という分類である(Grant & Ashford, 2008; Spitzmuller & Van Dyne, 2013)。ここでの積極的支援とは、頼まれなくとも支援を提供することを指すのに対して、受動的支援とは、要求に応じて支援を提供することを指す(Lee, Bradburn, Johnson, Lin, Chang., 2019)。

Leeらの研究によると、支援は、受ける側の状況を適切に理解することなく

提供された場合に、ネガティブな影響をもたらす。また、Dalal & Sheng (2019)では、支援は受ける側にとって必ず有益となるわけではなく、受け手が必要としている支援を提供できているかどうか、支援が有益となるかどうかを左右すると指摘されている。受動的支援は、支援に対する受け手の明確な希望を受けて行われるため、積極的支援に比べて、受け手が求める支援を提供しやすく、そのようなすれ違いが起こりにくいと言う (Lee et al., 2019)。そうした他の文脈で行われた研究の発見事実から学び、ワーク・ファミリー研究においても、支援の種類やタイプ、提供源、性別といった要因に注目することで、さらなる理論的発展が可能になるはずである。

本研究は、2019年度松山大学特別研究助成の研究成果の一部である。

#### 参 考 文 献

- Adams, G. A., King, L. A., & King, D. W. (1996). Relationships of job and family involvement, family social support, and work-family conflict with job and life satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 81, 411-420.
- Amstad, F. T., Meier, L. L., Fasel, U., Elfering, A., & Semmer, N. K. (2011). A meta-analysis of work-family conflict and various outcomes with a special emphasis on cross-domain versus matching-domain relations. *Journal of occupational health psychology*, 16(2), 151.
- Anderson, S. E., Coffey, B. S., & Byerly, R. T. (2002). Formal organizational initiatives and informal workplace practices: Links to work-family conflict and job-related outcomes. *Journal of management*, 28(6), 787-810.
- Aryee, S., Srinivas, E. S., & Tan, H. H. (2005). Rhythms of life: Antecedents and outcomes of work-family balance in employed parents. *Journal of Applied Psychology*, 90, 132-146.
- Byron, K. (2005). A meta-analytic review of work-family conflict and its antecedents. *Journal of vocational behavior*, 67(2), 169-198.
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M., Wayne, J. H., & Grzywacz, J. G. (2006). Measuring the positive side of the work-family interface: Development and validation of a work-family enrichment scale. *Journal of Vocational Behavior*, 68(1), 131-164.
- Carlson, D. S., & Perrewé, P. L. (1999). The role of social support in the stressor-strain relationship: An examination of work-family conflict. *Journal of Management*, 25(4), 513-

540.

- Cinamon, R. G., & Rich, Y. (2010). Work family relations : Antecedents and outcomes. *Journal of Career Assessment*, 18(1), 59-70.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98, 310-357.
- Dalal, R. S., & Sheng, Z. (2019). When is helping behavior unhelpful? A conceptual analysis and research agenda. *Journal of Vocational Behavior*, 110, 272-285.
- Deelstra, J. T., Peeters, M. C., Schaufeli, W. B., Stroebe, W., Zijlstra, F. R., & van Doornen, L. P. (2003). Receiving instrumental support at work : when help is not welcome. *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 324-331.
- Eisenberger R, Singlhamber F, Vandenberghe C, Sucharski I, Rhoades L (2002). Perceived supervisor support : Contributions to perceived support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*, 87, 565-573.
- Ford, M. T., Heinen, B. A., & Langkamer, K. L. (2007). Work and family satisfaction and conflict : A meta-analysis of cross-domain relations. *Journal of Applied Psychology*, 92, 57-80.
- Frone, M. F. (2003). Work-family balance. In J. C. Quick, & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (pp.143-162). Washington, DC : American Psychological Association.
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1992). Prevalence of work-family conflict : Are work and family boundaries asymmetrically permeable?. *Journal of Organizational Behavior*, 13(7), 723-729.
- Grant, A. M., & Ashford, S. J. (2008). The dynamics of proactivity at work. *Research in Organizational Behavior*, 28, 3-34.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Greenhaus, J. H., & Parasuraman, S. (1999). Research on work, family, and gender : Current status and future directions. In G. N. Powell (Ed.), *Handbook of gender and work* (pp. 391-412). Sage Publications, Inc.
- Greenhaus, J. H., & Powell, G. N. (2006). When work and family are allies : A theory of work-family enrichment. *Academy of Management Review*, 31(1), 72-92.
- Hammer L, Kossek E, Yragui N, Bodner T, Hansen G. (2009). Development and validation of a multi-dimensional scale of family supportive supervisor behaviors (FSSB). *Journal of Management*, 35, 837-856.
- House JS. (1981). *Work stress and social support*. Reading, MA : Addison-Wesley.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational-stress : Studies in role conflict and ambiguity*.

- 厚生労働省 (2019) 「令和元年版働く女性の状況」 (URL : [https://www.mhlw.go.jp/bunya/koyou\\_kintou/josei-jitsujo/dl/17b.pdf](https://www.mhlw.go.jp/bunya/koyou_kintou/josei-jitsujo/dl/17b.pdf)) 2021年7月30日確認。
- Kossek, E. E., Pichler, S., Bodner, T., & Hammer, L. B. (2011). Workplace social support and work-family conflict: A meta-analysis clarifying the influence of general and work-family-specific supervisor and organizational support. *Personnel psychology*, 64(2), 289-313.
- LaRocco, J. M., House, J. S., & French, J. R., Jr. (1980). Social support, occupational stress, and health. *Journal of Health and Social Behavior*, 21, 202-218.
- Lee, H. W., Bradburn, J., Johnson, R. E., Lin, S. H. J., & Chang, C. H. D. (2019). The benefits of receiving gratitude for helpers: A daily investigation of proactive and reactive helping at work. *Journal of Applied Psychology*, 104(2), 197-213.
- Mesmer-Magnus, J. R., & Viswesvaran, C. (2005). Convergence between measures of work-to-family and family-to-work conflict: A meta-analytic examination. *Journal of Vocational Behavior*, 67, 215-232.
- Mesmer-Magnus, J. R., & Viswesvaran, C. (2006). How family-friendly work environments affect work/family conflict: A meta-analytic examination. *Journal of Labor Research*, 27(4), 555-574.
- Michel, J. S., Kotrba, L. M., Mitchelson, J. K., Clark, M. A., & Baltes, B. B. (2011). Antecedents of work-family conflict: A meta-analytic review. *Journal of organizational behavior*, 32(5), 689-725.
- Michel, J. S., Mitchelson, J. K., Kotrba, L. M., LeBreton, J. M., & Baltes, B. B. (2009). A comparative test of work-family conflict models and critical examination of work-family linkages. *Journal of Vocational Behavior*, 74(2), 199-218.
- 内閣府 (2009) 「男女共同参画白書 平成30年度版」。
- Netemeyer, R. G., Brashear-Alejandro, T., & Boles, J. S. (2004). A cross-national model of job-related outcomes of work role and family role variables: A retail sales context. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 32, 49-60.
- Netemeyer, R. G., Maxham, J. G., & Pullig, C. (2005). Conflicts in the work-family interface: Links to job stress, customer service, employee performance, and customer purchase intent. *Journal of Marketing*, 69, 130-143.
- Peeters, M. C. W., Montgomery, A. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2005). Balancing work and home: How job and home demands are related to burnout. *International Journal of Stress Management*, 12, 43-61.
- Perrewé, P. L., Hochwarter, W. A., & Kiewitz, C. (1999). Value attainment: An explanation for the negative effects of work-family conflict on life satisfaction. *Journal of Occupational Health Psychology*, 4, 318-326.
- Shaffer, M. A., Harrison, D. A., Gilley, K. M., & Luk, D. M. (2001). Struggling for balance

- amid turbulence on international assignments : Work-family conflict, support and commitment. *Journal of Management*, 27, 99-121.
- Shockley, K. M., & Singla, N. (2011). Reconsidering work-family interactions and satisfaction : A meta-analysis. *Journal of Management*, 37(3), 861-886.
- Spitzmuller, M., & Van Dyne, L. (2013). Proactive and reactive helping : Contrasting the positive consequences of different forms of helping. *Journal of Organizational Behavior*, 34(4), 560-580.
- Thomas, L. T., & Ganster, D. C. (1995). Impact of family-supportive work variables on work-family conflict and strain : A control perspective. *Journal of Applied Psychology*, 80(1), 6.
- Van Daalen, G., Willemsen, T. M., & Sanders, K. (2006). Reducing work-family conflict through different sources of social support. *Journal of Vocational Behavior*, 69(3), 462-476.