

# 認知的不協和理論を用いた新人アルバイトの対人不安の軽減について

1210499 西尾 勇哉

高知工科大学 経済・マネジメント学群

## 1. 概要

大学生の大半が学生生活でアルバイトを経験している。アルバイトをするにあたって、独自のアンケートの結果、88%の人が「新人時代にアルバイトに行く際、憂鬱な気分になった」と答え、その際対人不安を感じたと答えたものは74%もいた。

近年、事業者には仕事上のストレスを適切に管理する責任が問われている。しかし、すべてのアルバイト先が新人アルバイトのストレスを軽減するような対策をしているとは限らない。よって自分でストレス要因からくる対人不安を軽減することが必要なのではないかと考える。そこで、本研究では、なぜ新人アルバイトに対人不安が生じるのかを明らかにし、新人アルバイトの対人不安の軽減方法を提案した。軽減方法として認知的不協和の理論と不安を繋いだ独自モデルを作成し、採用した。独自モデルの整合性を確かめるアンケートを実施した結果、仮説に設定した独自モデルを用いることで認知的不協和（ストレス）を軽減し、対人不安も軽減できるという仮説は立証された。

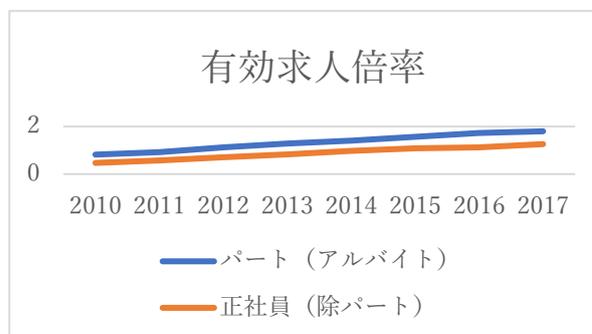
## 2. 背景

近年、パートタイム（アルバイト・パート）のみの有効求人倍率は、図2-1のようにアルバイトの数が不足している状況が続いている。（参考文献 [1]）そんな中、苦勞して雇用したアルバイトに早期離職されてしまい、教育にかけた時間やコストが無駄に終わってしまうという企業も少なくない。そう言ったことがないように企業側は職場不適応対策を行い、職場へ定着させることが重要である。

しかし、社員と違いアルバイトにそこまで時間やコストを払えないという意見やすべての企業が対策を行っていないというのが現状である。対策のされていない職場で職場不適応の反応である不安や抑うつを抱えたままでは早期離職へと繋がってしまう。その際、新人アルバイト本人がその不安や抑うつを取り除くようにセルフケアをすることが不可欠であると考えられる。

実際にアルバイトを始めた当初、大きな対人不安に襲われた。そこで自分で不安の原因となる考えを操作することで一時的に不安を軽減できた経験があり、この現象を学問的に解明しようと考

えた。



(図2-1) 有効求人倍率

## 3. 目的

本研究の目的は新人アルバイトの心理状態を明らかにすることで憂鬱の原因である対人不安になるメカニズムを解明することである。また、自分で不安の原因となる考えを操作することで不安の軽減につながるメカニズムを明らかにする。この現象を明らかにし、対策を講じることで従業員のモチベーション管理や自らのモチベーション管理に繋げるという社会的目的を持っている。

## 4. 研究方法

本研究は、はじめに、先行研究に基づいて憂鬱の原因である不安の構造を整理した。そして、アルバイトを経験している大学生3名にインタビューを実施し、新人アルバイトの不安の種類、不安に繋がるストレス要因の特定を行った。

認知的不協和の理論を新人アルバイトの抱えている不安の軽減法として採用した。そして、認知的不協和の理論の説明を行った。その後、認知的不協和の理論を応用して、新人アルバイトの不安と認知的不協和の理論を結び付けた独自モデルを作成し、アンケートを実施した。

アンケートの結果から事前に立てた独自モデルとの検証を行い、新人アルバイトの不安の軽減の可否を明らかにする。

## 5. 研究内容

### 5.1 不安の構造整理

吉村晋平は「心理学に基づく“不安”との付き合い方」で不安の

概念的定義、心理学に基づいて不安を理解する枠組みを述べている。

不安とは漠然とした恐れや危険が近づきそうだという感情、あるいはそれらの感情に伴う警戒的態度や身体的感覚である。吉村の論文で『生物が何らかの危険に遭遇あるいは遭遇が予想されるような状況や文脈を脅威刺激とする。その脅威刺激が感覚受容器を通して知覚・認知されると種々の心理的・身体的反応が起きる。心理的反応の主な要素は強いネガティブな情動的反応である。身体的反応としては、心拍数や呼吸数の上昇やコルチゾーンの放出などの身体的興奮状態が現れる。』<sup>(1)</sup> というように不安のプロセスを図5.1-1のように概念化している。

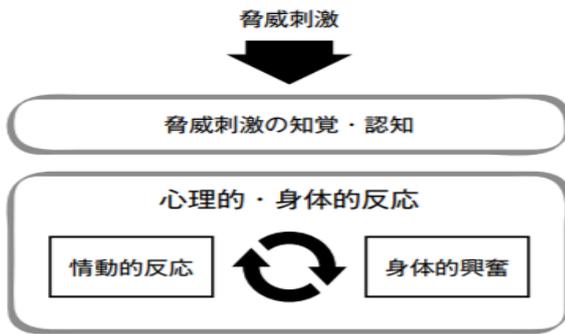


図5.1-1 「心理学に基づく“不安”との付き合い方」より引用

## 5.2 学生アルバイト3名へのインタビュー

ここで実際にアルバイトを経験している大学生3名にインタビューを行った。インタビュー結果は図5.2-1である。

一人目のAさんは(何をしたらいいかわからない)と(新しい人間関係)、(よそ者扱い)という要素から(悪く言われるかも)や(嫌われるかも)、(気まづくなるかも)という不安に繋がっており、脅威刺激として知覚・認知されていることが分かった。

二人目のBさんは(仕事内容が分からない)と(新しい人間関係)という要素から(使えないと思われるかも)と(怒られるかも)という不安に繋がっており、脅威刺激として知覚・認知されている。

3人目のCさんは(新しい職場)という要素から(怒られるかも)という不安に繋がっており、脅威刺激と知覚・認知されている。

このように3人のインタビューから新しい職場での人間関係と業務の曖昧性(何をしたらいいかわからない)が脅威刺激となり、不安が喚起されているという共通点があることが分かった。3人とも強いネガティブな情動的反応、心拍数の上昇など心理的・身体的反応が生じたと話してくれた。

3人に共通した不安の種類は対人不安である。対人不安とは『現実の、あるいは想像上の対人場面において、他者からの評価に直面したり、もしくはそれを予測したりすることから生じる不安状態』としている。<sup>(2)</sup> よってこれからは新人アルバイトの不安を対人不安にのみ絞り、進める。

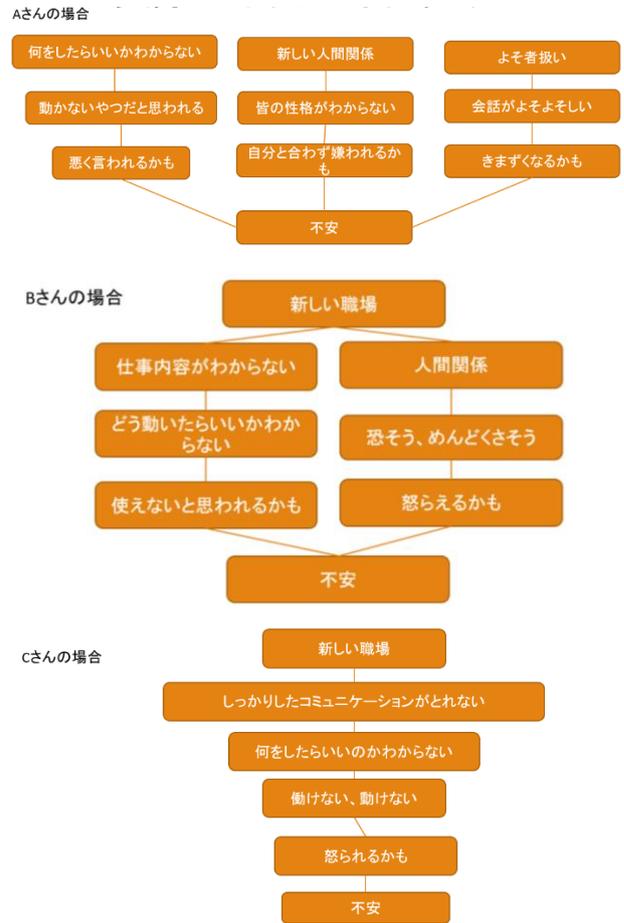


図5.2-1 インタビュー結果

## 5.3 対人不安の軽減法の選定

不安の軽減法として認知的不協和の理論を採用するのだが、ここで、まず認知的不協和の理論について以下の順を追って解説する。(参考文献 [2])

1. 序説
2. 不協和の生起
3. 不協和の大きさ
4. 不協和の低減

### 1. 序説

まず認知的不協和の理論の理解を助けるために序論を設ける。人は性質として自分自身の内部に矛盾がないようにと努力をする。

しかし、実際はいくえにも矛盾が生じていることがある。タバコを吸うものは喫煙が体に悪いと知っていながら続けるかもしれない。これは喫煙という行動を合理化しようという試みが、うまく成功しており、当人には矛盾として受け取られていないのである。

しかしながら、人々はいつも自分自身に対してそのような矛盾をうまく言い抜け、また合理化できるとは限らない。何らかの理由により、矛盾が存続した場合、心理学的にみて不快の状態が存在するのである。ここまで説明した矛盾が不協和であり、合理化が不協和の低減である。

## 2. 不協和の生起

認知的不協和はなぜ、そしてどうして生じるのか。この問題に対して、フェスティンガーは不協和が生じる二つの状況をあげている。

(1) 『新しい事象が起こり、また、新しい情報が得られると、既存の知識、意見、また行動に関する認知とそれらの中に、少なくとも一時的な不協和が生まれることがある。』

(3)

(2) 『目新しい、予想もしない事件や情報がないときでさえも、不協和が存在するという事は疑いもなく日常茶飯のことである。』<sup>(4)</sup>これは世間では明白な状況は極めて稀であるから意見や行動ではある程度、多数の矛盾が生じているということである。

(1)、(2)からわかるように不協和はほとんど不可避免的に生ずるような、かなり広範囲にわたる種々の状況で発生する。

## 3. 不協和の大きさ

不協和の大きさに関する考察には二つある。

(1) 『二つの要素が相互に不協和であるとき、不協和の大きさはそれらの要素の重要性の関数であろう。』<sup>(5)</sup>

(2) 『ある要素と、その人の残余の認知とのあいだに生ずる不協和の総量は、問題になっている当の要素とそれに関連する不協和な要素との割合に依存する。』<sup>(6)</sup>

このように考察されている。よって不協和の大きさは要素の重要性と不協和な要素の割合に依存すると分かる。

## 4. 不協和の低減

不協和の低減には3つのパターンがある。

- (1) 行動や環境を変える。
- (2) 行動や環境に関する認知要素を変える。
- (3) 新しい認知要素を付加する。

行動や環境を変えるのはなかなか難しく、行動や環境に関する

認知要素を変えることや、新しい認知を付加することを多くの人は行い、不協和を軽減している。

これまでの説明をまとめ、認知的不協和の理論の概念をモデル化したのが図5.3-1である。

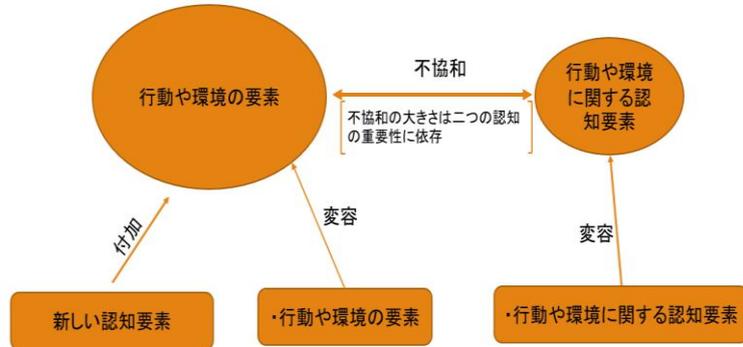


図 5.3-1 認知的不協和の理論より作成

## 5.4 認知的不協和の理論を用いた対人不安軽減の独自モデル作成【仮説】

前項で記載した認知的不協和の理論の概念モデルにインタビューで明らかにした新人アルバイトでの対人不安を当てはめた。

(図 5.4-1)

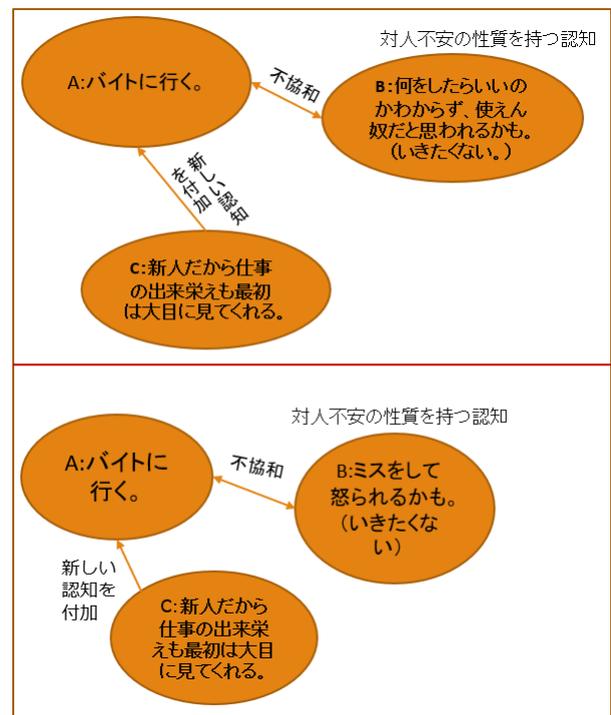


図 5.4-1 筆者作成

これは (A: バイトに行く。) という行動と、(B: 何をしたらいいかわからず、使えないやつだと思われるかも。) や (B: ミスをして怒られるかも。) などの対人不安の性質を持った行動に関する認知要素

が不協和を起こしていることを表している。そして（C:新人だから仕事の出来栄も最初は大目に見てくれる。）とAの要素と協和的な関係にある新しい認知要素を付加して不協和を低減している。この新しく付加された認知要素はBを否定する（Bになる可能性を下げる）認知である。よって対人不安も軽減すると考えられる。

このA:行動とB:対人不安の性質を持ったAに関する認知要素が不協和を起こしており、C:Aと協和的な関係にある新しい認知要素を付加して低減し、対人不安も軽減するという現象を独自にモデル化したものが図5.4-2である。

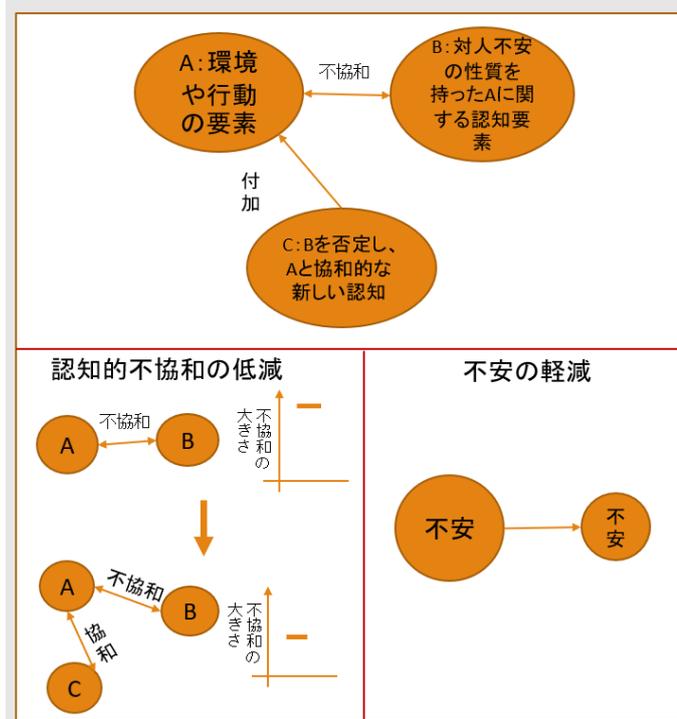


図5.4-2 独自モデル

通常の認知的不協和の理論との違いを説明する。Bは（対人不安の性質を持つ）、Cは（Bを否定し、Aと協和的）という内容の特徴をそれぞれ持つ。

ここで独自モデルはなぜ不協和と不安を共に小さくするのか説明する。A:行動や環境の要素、に関する認知要素がB:対人不安の性質を持つAに関する認知要素のみと仮定する場合、Aに対する不協和な関係の要素Bの割合は100%である。ここで不協和の低減法としてC:Bを否定し、Aと協和的な新しい認知要素を付加すると不協和な関係の要素Bの割合は50%と下がり不協和の低減に成功する。また不安の軽減のメカニズムとしてはBを否定する新しい

認知を付加することで、当人の中でBの信頼度を下げ、不安の大きさを小さくしている。このことから、「対人不安を要素に含んだ不協和を低減することにより、対人不安も軽減する。」という図5.4-2の独自モデルを仮説と設定する。

### 5.5 ウェブアンケート作成

前項で設定した仮説である独自モデルの正当性を確かめるためにアンケートを作成した。アンケートは以下のような10個の質問から構成されている。

問1, あなたはアルバイトをしていますか？もしくはしていましたか？（はい、いいえ）

問2, あなたはアルバイトを始めたばかりの時に行くのが憂鬱と感じたことはありますか？（はい、いいえ）

問3, あなたが新人アルバイトの時に、特にストレスだと感じた（憂鬱の）原因を一つ教えてください。

- {1} 業務量の多さ。 2) 新しい職場での人間関係。 3) 自分の苦手な業務。 4) 業務で何をしたらいいかわからない。 5) その他 ( ) }

問4, 問3で答えたストレスの原因から下に記したような対人不安に繋がりましたか？

対人不安とは「現実の、あるいは想像上の対人場面において、他者からの評価に直面したり、もしくはそれを予測したりすることから生じる不安状態」  
 (例)嫌われるかも。怒られるかも。など (はい、いいえ)

問5, その不安の大きさを教えてください。  
 (大きい、やや大きい、やや小さい、小さい)

問6, 問3で選んだストレスからどのような対人不安に繋がりましたか？

- {① 迷惑をかけて、嫌われるかも。②ミスをして、怒られるかも。③仕事が終わらず、評価が下がるかも。④使えないと思われるかも。⑤その他 ( ) }

問7, 『先輩たちは良い人達だから、気に入ってくれるに違いない。新人だから仕事の出来栄も最初は大目に見てくれる。』と

いうように不安を否定するような新しい  
 考えを付加することで継続的に先輩たちの期待に対して自  
 分の仕事ぶりは評価されないかもしれないという恐れ(スト  
 レス)は軽減できると思いますか?  
 (できると思う、ややできると思う、  
 あまりできないと思う、できないと思う)

問 8, 問 7 で抱いていた恐れ (ストレス) が軽減されたことで、継  
 続的に不安は軽減できると思いますか?

(できると思う、ややできると思う、  
 あまりできないと思う、できないと思う)

問 9, 『先輩たちは良い人だから、気に入ってくれるに違いない。  
 新人だから仕事の出来栄も最初は大目に見てくれる。』と  
 いうように不安を否定するような新しい  
 考えを付加することで一時的に先輩たちの期待に対して自  
 分の仕事ぶりは評価されないかもしれないという恐れ(スト  
 レス)は軽減できると思いますか?

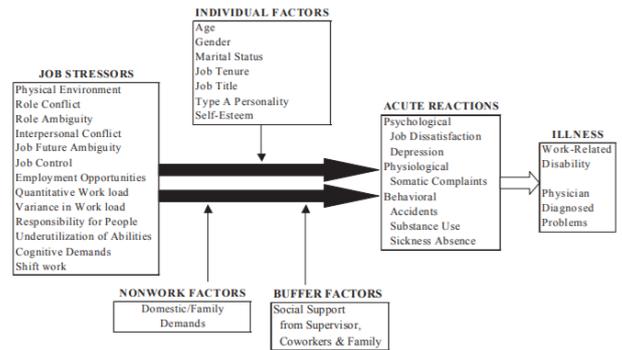
(できると思う、ややできると思う、  
 あまりできないと思う、できないと思う)

問 10, 問 9 で抱いていた恐れ (ストレス) が軽減されたことで、  
 一時的に不安は軽減できると思いますか?

(できると思う、ややできると思う、  
 あまりできないと思う、できないと思う)

このようなアンケート内容となっている。

このアンケートの問 3 は NIOSH の職業ストレスモデル (図 5.5-2)  
 の職場のストレス要因 (JOB STRESSORS) を新人アルバイトの場  
 面に置き換え、作成した。(参考文献 [3])。問 6 では問 3 で選んだ  
 ストレス要因からどのような対人不安に繋がったかを確認し、その  
 対人不安を問 7~10 で軽減できるか確かめた。また問 7~10 は仮説  
 に設定している独自モデルの正当性を確かめるように作成し、不協  
 和によって生じる不快感をストレスと定義した。



出所: Hurrell and McLaney (1988)

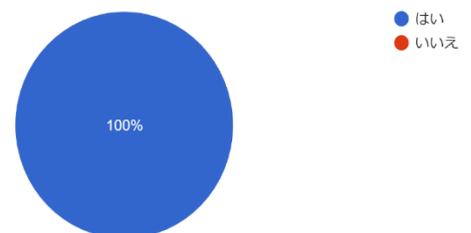
図 5.5-2 NIOSH の職業ストレスモデル

## 5.6 アンケート結果

2021 年 1 月 20 日~23 日の期間で Web アンケートを実施した。  
 100 件の回答を集めることができ、18 歳~22 歳の大学生を対象と  
 した。問いの順番に説明する。

問 7~問 10 では (できると思う。) と (ややできると思う。) を  
 Yes、(あまりできると思わない。) と (できると思わない。) を No  
 とする。

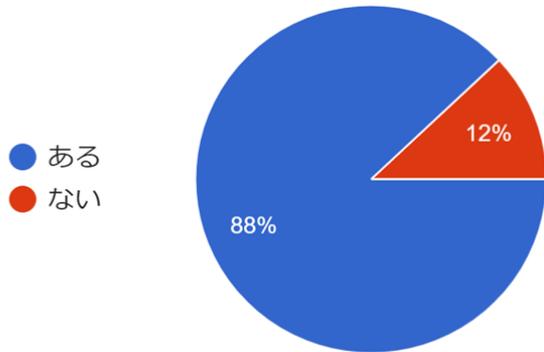
問1.あなたはアルバイトをしていますか？もしくはしていましたか？  
 100 件の回答



アンケートの対象とした 18 歳~22 歳の大学生全員がアルバイト  
 を経験しているという結果となった。このアンケートの問 7~10  
 は新人時代のことを想像しなくてはいけないので、より多くのデ  
 ータが取れるであろう。

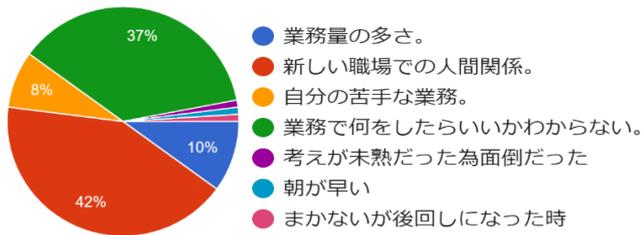
問2,あなたは新人アルバイトの時にアルバイトに行くのが憂鬱だと感じたことがありますか？

100件の回答



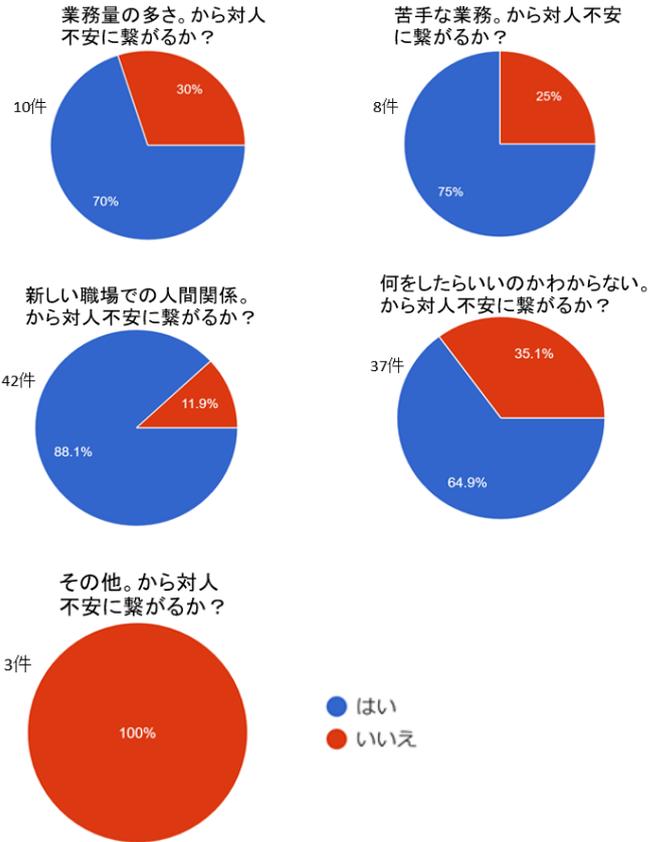
この質問では新人の時期に行くのが憂鬱だと感じ他己とがある人が88%もいることが分かった。このことから何らかの理由により、大多数の人が始めたばかりのアルバイトに行くのが憂鬱だと感じていると判明した。

問3,あなたは新人アルバイトの時に、特にスト...ス(憂鬱)だと感じた原因の一つ答えてください。100件の回答



ここでは新人アルバイトがストレスだと感じる要因について質問した。すると新人アルバイトのストレスの要因の多さの順は(新しい職場での人間関係)42%、(業務で何をしたらいいかわからない)37%、(業務量の多さ)10%、(自分の苦手な業務)8%、(その他)3%になった。圧倒的に(新しい職場での人間関係)と(業務で何をしたらいいかわからない)という二つがストレスの要因になることが多いという結果になった。

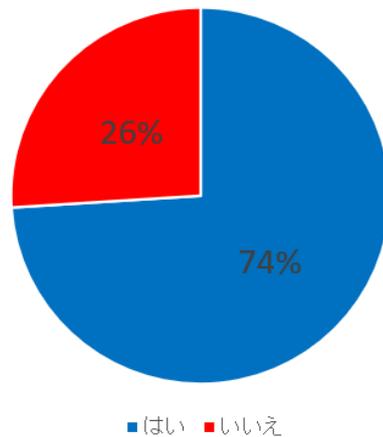
問4,あなたが問3で選んだストレス(憂鬱)の原因から何らかの対人不安に繋がると感じますか？



この質問では、新人アルバイトのストレス要因からストレス反応である対人不安に結びつくかを明らかにしている。この情報をまとめた円グラフが下のものである。

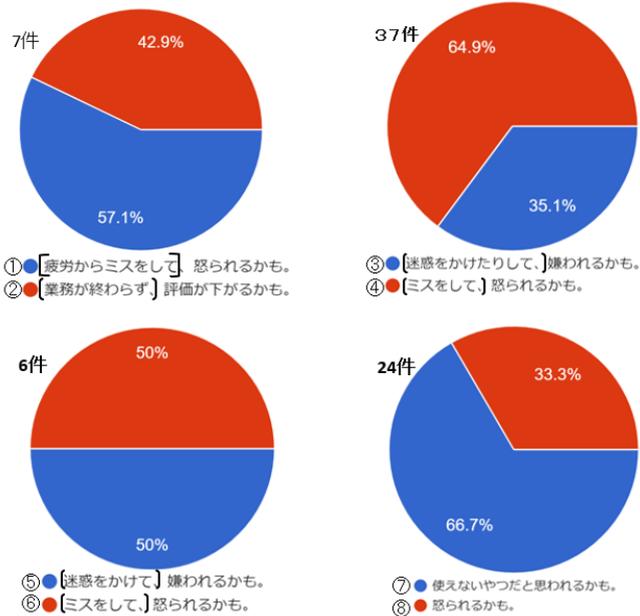
問4のまとめ

問4,あなたが問3で選んだストレス(憂鬱)の原因から何らかの対人不安に繋がると感じますか？



この問4をまとめた円グラフから74%の人が新人アルバイトの時にあらゆるストレス要因から対人不安を経験していることが分かった。

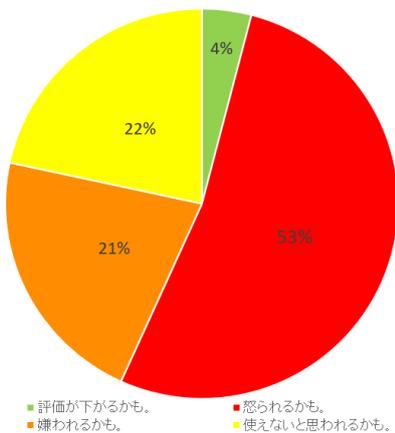
問5, 問4での不安として当てはまるものを教えてください。



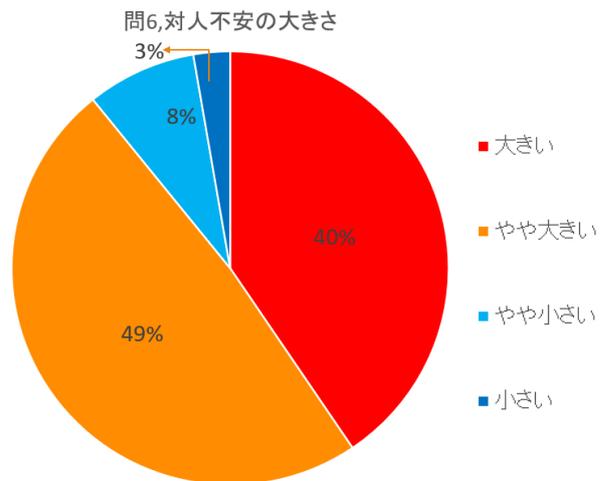
問5では様々なストレス要因からどのような対人不安に繋がるのかを明らかにしている。対人不安の例は、アンケートの作者が新人アルバイトのストレス要因から繋がる対人不安として考えられるものを挙げた。その他の対人不安の例は、その他という項目を設けて質問を行ったが、一つも挙がらなかった。下の円グラフは問5の(怒られるかも。)(嫌われるかも。)(評価が下がるかも。)(使えない奴だと思われるかも。)の4つの対人不安をまとめたものである。

問5のまとめ

問5, 問4での不安として当てはまるものを教えてください。

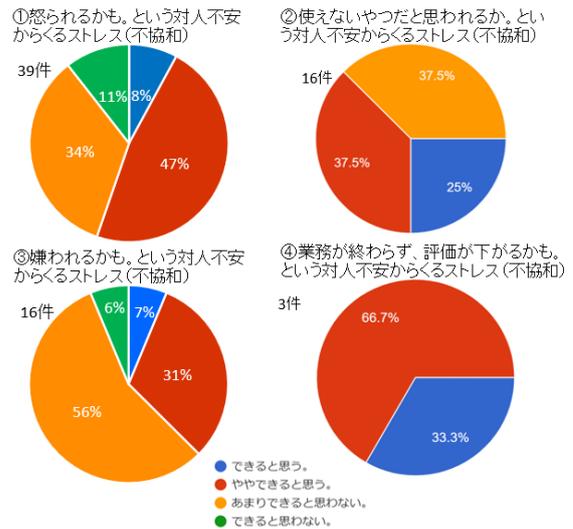


問5をまとめたグラフから、新人アルバイトは特に(怒られるかも。)という対人不安を抱えているものが多いことが明らかになった。



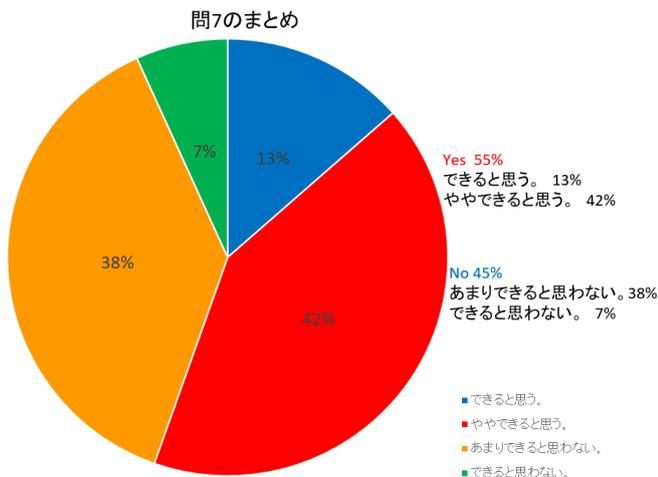
問6では、(大きい)(やや大きい)と答えたものは89%となっており、アルバイトにおける新人時代の対人不安を大多数のものが重く捉えていることが分かった。

問7『先輩たちは良い人達だから、気に入ってくれるに違いない。新人だから仕事の出来栄も最初は目に見てくれる。』というように不安を否定するような新しい考えを付加することで継続的に先輩たちの期待に対して自分の仕事ぶりは評価されないかもしれないという恐れ(ストレス)は軽減できると思いますか？



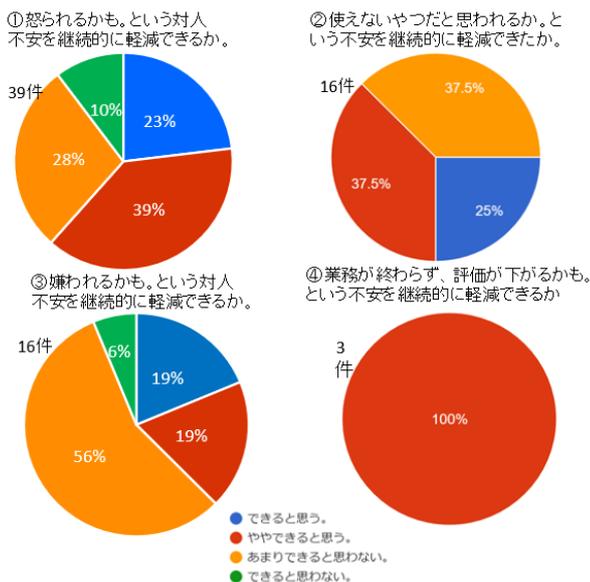
問7では仮説に設定した独自モデルにあるAとBという要素間で発生している不協和をC:(Bを否定し、Aと協和な関係の認知)を新しく付加することで継続的に低減できるかを明らかにするための質問である。①②③についてYes, Noの比率は①はYesが55%、Noが45%、②はYesが62.5%、Noが37.5%、③はYesが38%、Noが62%となった。①②はYesが50%を超えているのに対し、③はYesが38%と不協和の低減の可能性が低い結果となった。④はアンケート件数が3件と極端に少なかったが、Yesが

100%という結果になった。問7の結果をまとめたものが下の円グラフである。



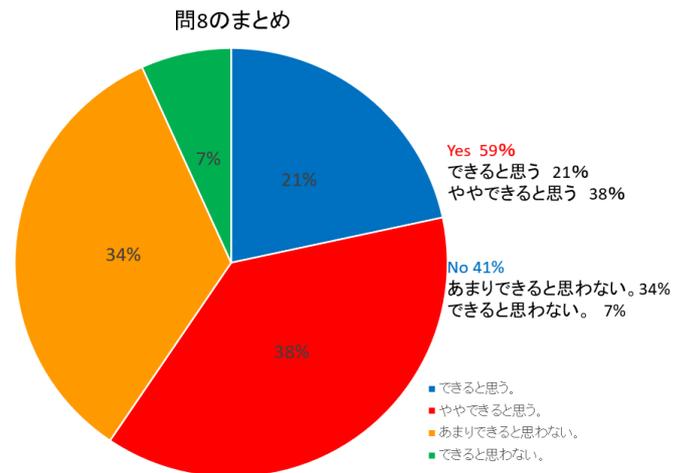
アンケートの結果をまとめると、Yes が55%、No が45%となり、Cを付加することで継続的に不協和を低減できる可能性は中程度という結果となった。

問8,問7で抱いていた恐れ(ストレス)が軽減されたことで、**継続的に不安は軽減できる**と思いますか？



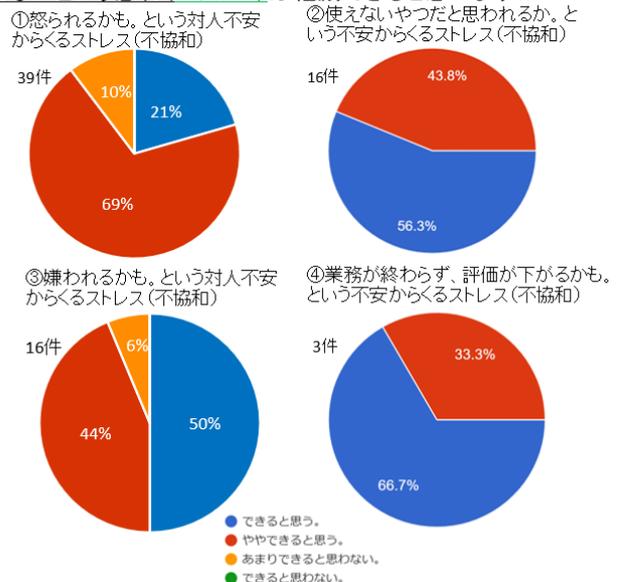
問8では仮説に設定した独自モデルの正当性、効果の継続性について調べた。具体的な内容としては、不協和を低減することで継続的な対人不安を軽減できるかの可否を確かめた。①②③についてYes, Noの比率は①怒られるかも。はYesが62%、Noが38%、②使えないと思われるかも。はYesが62.5%、Noが37.5%、③嫌われるかも。はYesが38%、Noが62%となった。①②はYesが60%を超えているのに対し、③はYesが38%と対人不安の軽減の可能性が低い結果となった。④はアンケート件数が3件と極端に少なかったが、Yesが100%という結果になっ

た。問8の結果をまとめたものが下の円グラフで行う。

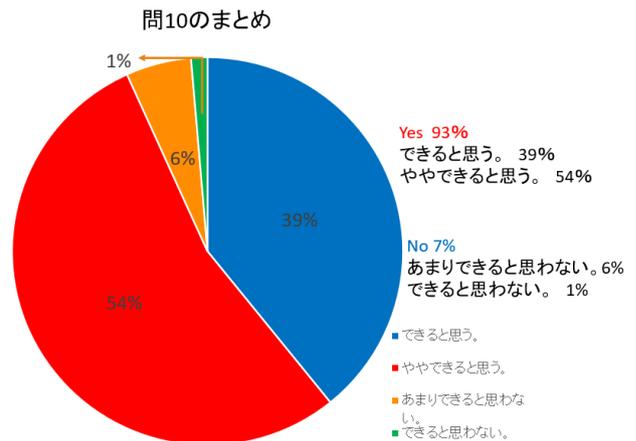
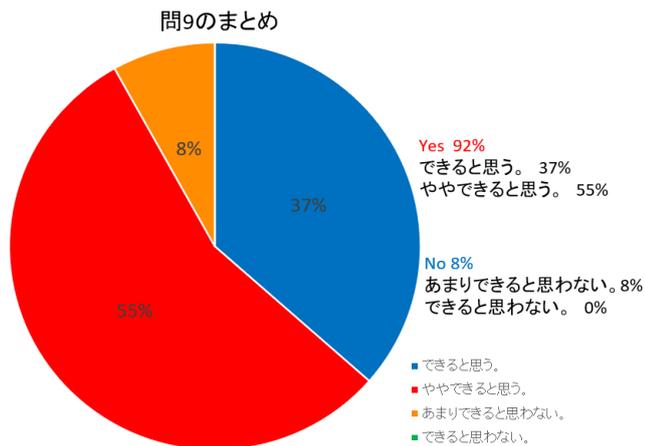


結果として、Yes が59%、No が41%となり、不協和を低減することで対人不安は軽減できる可能性は中程度であると確認した。

問9、『先輩たちは良い人達だから、気に入ってくれるに違いない。新人だから仕事の出来栄も最初は目に見えてくれる。』というように不安を否定するような新しい考えを付加することで**一時的に先輩たちの期待に対して自分の仕事ぶりは評価されないかもしれないという恐れ(ストレス)は軽減できる**と思いますか？



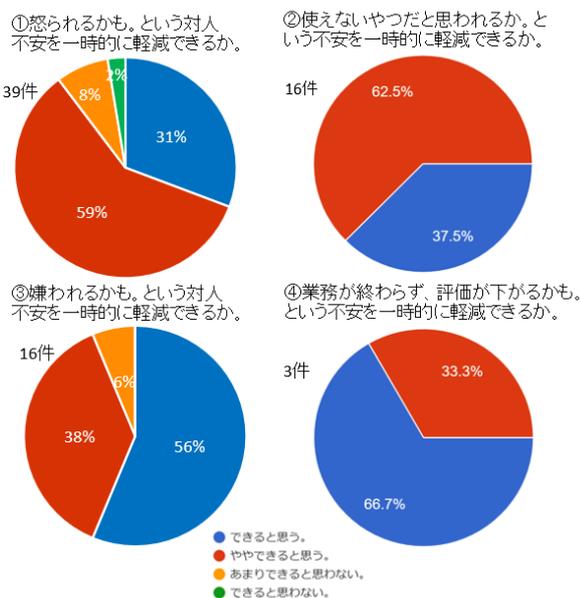
問9では仮説に設定した独自モデルにあるAとBという要素間で発生している不協和をC:(Bを否定し、Aと協和な関係の認知)を新しく付加することで一時的に軽減できるかを明らかにするための質問である。①②③④についてYes, Noの比率は①はYesが90%、Noが10%、②はYesが100%、Noが0%、③はYesが94%、Noが6%、④はYesが100%、Noが0%というすべての場面に於いてYesという答えの比率が極めて高い結果となった。問9の結果をまとめたものが下の円グラフである。



アンケートの結果をまとめると、Yes が92%、No が8%となり、Cを付加することで一時的に不協和を低減できる可能性は極めて高いという結果となった。

問10のアンケートの結果をまとめると、Yes が93%、No が7%となり、不協和を低減することで一時的に対人不安は軽減できる可能性は極めて高いという結果を確認できた。

### 問10,問9で抱いていた恐れ(ストレス)が軽減されたことで一時的に不安は軽減できると思いますか？



問10では問8と同様に、仮説に設定した独自モデルの正当性、効果の継続性について調べた。具体的な内容としては、不協和を低減することで一時的な対人不安を軽減できるかの可否を確かめた。①②③④についてYes、Noの比率は①はYesが90%、Noが10%、②はYesが100%、Noが0%、③はYesが94%、Noが6%、④はYesが100%、Noが0%というすべての場面においてYesという答えの比率が極めて高い結果となった。問10の結果をまとめたものが下の円グラフである。

## 6. 考察

不協和(ストレス)を軽減できると思うかと不協和が低減されたことで対人不安は継続的に軽減できると思うかの二つの可否は五分五分程度の結果となった。しかし、一時的に軽減できるかの可否では、どちらも一時的に軽減できるかは9割が可能という結果となった。

これらアンケートの結果から、継続的に不協和(ストレス)を低減できるかと不協和が低減されたことで対人不安を軽減できるかの可能性はどちらも中程度であることが確認できた。しかし、一時的に不協和(ストレス)を軽減できるかと不協和が低減されたことで対人不安を軽減できるかの可能性はどちらも極めて高いという結果となった。よって、不協和の低減が不安の軽減とつながっていることを確認できた。

また不協和と対人不安、共に「継続的に軽減できる」と「一時的に軽減できる」の結果に違いが生まれたが、これは新しく付加した認知が想像のものであり、断定できない特徴を持っていることから新しく付加した認知には持続性がなく、こういった違いが生まれたのではないかと考える。

ここで対人不安の大きさにより、ストレス(不協和)は継続的、一時的に低減できるのかと不協和が低減されたことで対人不安は継続的、一時的に軽減できるかという質問の答えに違いが生まれるかに着目し、クロス集計を行った。まずは対人不安の大きさにより、ストレス(不協和)は継続的、一時的に軽減できるかに違いが生まれるかを考察する。問7(対人不安からくるストレ

スを継続的に軽減できるか) ×問6 (対人不安の大きさ) と問8 (対人不安からくるストレスを一時的に軽減できるか) ×問6 (対人不安の大きさ) の表が下の図6, 1である。

問7(対人不安からくるストレスを継続的に軽減できるか) ×問6(不安の大きさ)

	大きい 30件	やや大きい 36件	やや小さい 6件	小さい 2件
できと思う。	10%	15%	33%	100%
ややできと思う。	20%	53%	50%	0%
あまりできと思わない。	60%	26%	17%	0%
できと思わない。	10%	6%	0%	0%

問8(対人不安からくるストレスを一時的に軽減できるか) ×問6(不安の大きさ)

	大きい 30件	やや大きい 36件	やや小さい 6件	小さい 2件
できと思う。	40%	28%	50%	100%
ややできと思う。	50%	67%	33%	0%
あまりできと思わない。	10%	5%	17%	0%
できと思わない。	0%	0%	0%	0%

図6, 1

図6, 1の表のように対人不安が大きい時、対人不安からくるストレスを継続的に軽減できるかは(できと思う。)10%(ややできと思う。)20%となった。それに対して、対人不安が大きい時、対人不安からくるストレスを一時的に軽減できるかという質問で(できと思う。)40%(ややできと思う。)50%となった。このことから対人不安が大きい時、継続的に軽減できる可能性は低い、一時的に軽減できる可能性は極めて高いと考えられる。また対人不安からくるストレスを継続的に軽減できるかという質問で対人不安が大きいと答えたものは(できと思う)10%、(ややできと思う)20%となった。対人不安がやや大きいと答えたものは(できと思う)15%、(ややできと思う)53%となった。対人不安がやや小さいと答えたものは(できと思う)33%、(ややできと思う)50%となった。対人不安が小さいと答えたものは(できと思う)100%となった。よって対人不安からくるストレスを継続的に軽減できるかの可否は対人不安が(大きい)時は可能性は低い、対人不安が(やや大きい)～(小さい)時は可能性は高いと考えられる。

次は対人不安の大きさにより、ストレス(不協和)が軽減されたことで対人不安は継続的、一時的に軽減できるかという質問の答えに違いが生まれるかを考察する。問9(ストレスが軽減されたことで対人不安を継続的に軽減できるか) ×問6(対人不安の大きさ) と問10(ストレスが軽減されたことで対人不安を一時的

に軽減できるか) ×問6(対人不安の大きさ) の表が下の図6, 2である。

問9:(ストレスが軽減されたことで対人不安を継続的に軽減できるか) ×問6(不安の大きさ)

	大きい 30件	やや大きい 36件	やや小さい 6件	小さい 2件
できと思う。	10%	13%	33%	100%
ややできと思う。	20%	56%	66%	0%
あまりできと思わない。	60%	25%	0%	0%
できと思わない。	10%	6%	0%	0%

問10(ストレスが軽減されたことで対人不安を一時的に軽減できるか) ×問6(不安の大きさ)

	大きい 30件	やや大きい 36件	やや小さい 6件	小さい 2件
できと思う。	43%	31%	50%	100%
ややできと思う。	47%	64%	50%	0%
あまりできと思わない。	7%	5%	0%	0%
できと思わない。	3%	0%	0%	0%

図6, 2

図6, 2の表のようにストレス(不協和)を軽減したことで対人不安を継続的に軽減できるかという質問で対人不安が大きい時、(できと思う)10%、(ややできと思う)20%となった。それに対して、ストレス(不協和)を軽減したことで一時的に対人不安は軽減できたかという質問で対人不安が大きい時、(できと思う)43%、(ややできと思う)47%となった。よって対人不安が大きい時、継続的に軽減できる可能性は低い、一時的に軽減できる可能性は極めて高いと考えられる。またストレス(不協和)を軽減したことで対人不安を継続的に軽減できるかという質問で対人不安が大きい時は(できと思う)10%、(ややできと思う)20%となった。対人不安がやや大きい時は(できと思う)15%、(ややできと思う)54%となった。対人不安がやや小さい時は(できと思う)33%、(ややできと思う)66%となった。対人不安が小さい時は(できと思う)100%となった。よってストレス(不協和)を軽減したことで対人不安を継続的に軽減できるかの可否は対人不安が(大きい)時は可能性は低い、対人不安が(やや大きい)～(小さい)時は継続的に軽減できる可能性は高いと考えられる。

## 7. 今後の課題

この研究では、実際に新人アルバイトの方にアンケートを取ることが好ましい。しかし、その条件を満たす多数のデータを集めることは難しいので、アルバイト経験のある方に新人時代を思い出してもらうことで、アンケートを答えてもらった。完璧なデータ収集を行えてはいないのが課題である。

またこの研究では新人アルバイトの対人不安にのみ焦点を当

てたので、ベテランアルバイトや、社員といった様々な場面の、独自モデルの活用の可能性を考える価値があるのではないかと考える。

## 8. 謝辞

本研究を進めるに当たり、指導教官の那須清吾教授からは多大な助言を賜りました。厚く感謝申し上げます。また、インタビュー調査にご協力いただいた、皆さまにも厚く御礼を申し上げます。

## 参考文献

- [1] ,厚生労働省「職業安定業務統計」より  
<https://www.mhlw.go.jp/toukei/list/114-1b.html>
- [2] 認知的不協和の理論—社会心理学序説—  
フェスティンガー著 末永俊郎監訳
- [3] “Exposure to Job Stress: A New Psychometric Instrument”  
Hurrell, Joseph J. and McLaney, Margaret A.  
Scandinavian Journal of Work, Environment and Health,  
14, 1988 Supplement 1 27-28.

## 引用文献

- (1) 「心理学に基づく“不安”との付き合い方」吉村晋平  
追手門学院大学 地域支援心理研究センター紀要 14 2017  
p9~15
- (2) 対人不安の生気・維持プロセスの理論モデルに関する展望—回避的行動と自己愛、他者への関心の葛藤という観点から— 向井靖子  
東京大学大学院教育学研究紀要 41 2001 p319-326
- (3) (4) (5) (6) 認知的不協和の理論—社会心理学序説—  
フェスティンガー著 末永俊郎監訳 p2, p4~5, p16~17