

<寄稿論文>

Employee Assistance Programに対する社会的認知研究の貢献可能性と課題

竹 橋 洋 毅
Hiroki Takehashi

関西福祉科学大学心理科学部

I. はじめに

本稿では社会的認知の研究者の立場から、Employee Assistance Program (以下、EAP) 研究所に期待することについて議論することを目的とする。まず、わが国におけるEAPの現状と課題を述べる。次に、社会的認知というアプローチがどのようなもので、どのようにEAPに貢献しうるかについて、特に動機づけと精神健康の知見に焦点を当てつつ論じる。最後に、社会的認知学者がわが国のEAPに関与していく意義と課題を指摘し、その課題を乗り越える上でEAP研究所が重要な役割を果たしうることを述べる。

II. わが国におけるEAPの現状と課題

わが国では、就労者の精神健康や動機づけに関する問題が深刻さを増しつつある。厚生労働省による平成27年度の「過労死等の労災補償状況」の報告では、精神障害の労災補償請求件数が1,515件となっており、過去最多であったことが示されている（厚生労働省, 2016）。また、職務の過酷さや職場でのパワーハラスメントなどによって自殺に至る人についてのニュースも、たびたび報道されている。健やかに働ける職場環境を構築することは、従業員の立場からみて重要であることは言うまでもないが、企業側においても教育などのコストを削減し、生産性を高めるとともに、社会的信頼を損なわない上で重要である。

現代では、従業員の精神健康と動機づけを高めるための効果的な対策を導入することが企業に強く求められるようになったといえよう。

このような背景から注目されるようになったのがEAPである。EAPとは、米国で誕生し幅広く導入されている、従業員のメンタルヘルス等の個人的問題に対応するための施策であり、わが国でも近年急速に広がりを見せている（大竹, 2009）。EAPでは、企業の内外の精神健康に関するスタッフが従業員自身や管理者などからの依頼を受けて、問題を抱える従業員に対する支援を行う。EAPの主要な業務としては、リーダーへの教育、従業員の抱える問題の把握と動機づけ介入、外部機関の紹介とその利用の支援、メンタルヘルスへの組織的取組の促し、精神健康や業務遂行に関する効果測定が挙げられている（市川, 2005）。EAPは心理学の理論や知見に基づいたサービスを提供するものであり、企業はEAPを活用することで、従業員のメンタルケアやエンパワーメントをより効果的に行うことが可能となる。

わが国においても企業からのEAPへのニーズは拡大しつつある一方で、いくつもの課題も指摘されている。例えば、2011年度のEAP相談機関の活動実態調査報告書では、メンタルヘルスだけでなく活力の向上を視野に入れたアセスメントの改良、パフォーマンスの低下防止を超えて向上のための介入、メンタルヘルスの問題を生じさせないための一次

予防活動、セルフケアに関する研修プログラムの提供、専門スタッフの不足などが今後の課題として挙げられている（株式会社シード・プランニング, 2011）。これらをまとめると、健康悪化が未だみられていない多数の従業員を対象とする、メンタルヘルスとモチベーションの両側面を考慮したアセスメントや介入の開発・改良が求められているといえる。

上述の課題の解決に対して、著者は社会的認知（Social Cognition）という学問領域が貢献できるのではないかと考えた。本稿では、まず社会的認知がどのような学問であるかについて述べ、精神健康や動機づけについての社会的認知における主要な理論をいくつか紹介することで、EAPへの貢献可能性について論じる。最後に、社会的認知学者がEAPの現場に関与していく上での困難について説明し、それら乗り越え、社会的認知学者とEAP現場をつなぐ媒介者としてのEAP研究所の重要性について議論する。

Ⅲ. EAPへの社会的認知研究の貢献可能性

社会的認知とは、社会心理学のなかのアプローチの1つであり、認知心理学的な概念や研究手法を用いる立場である。すなわち、社会的認知の研究者達は「人が他者や自分自身を意味づけ、関わり方を決める際に、どのような心理的な過程が働いているか」という問いについて情報処理モデルの観点から明らかにしようとする（Fiske & Taylor, 2008）。研究のトピックとしては、自己、原因帰属、判断や意思決定、社会的推論、態度やステレオタイプ、感情、動機づけ、自己制御、精神健康などが挙げられる。社会的認知では、これらのトピックに対して、認知心理学の理論（e.g., 意味的ネットワーク）や方法論（e.g., 反応時間課題による、心的表象のアクセスビリティの計測）を用いることで、感情・判断・

行動が生み出されるプロセスの解明を試みる。

社会的認知の特徴として、Fiske & Taylor（2008）は「意識主義」と「プロセス志向」を挙げている。前者は、社会的認知がその個人にとっての意味が対象への反応に影響することを重視するアプローチをとるということを指す。社会的認知では、先行して経験された事象が後続の反応に影響を及ぼすというプライミング効果が個人の態度や信念によって調整されることについての知見が蓄積している。後者のプロセス志向とは、社会的認知が刺激と反応だけでなく、その間をつなぐ情報処理過程についても関心を寄せ、検討の対象とするということを示す。社会的認知では、認知負荷の操作や反応時間の指標などの方法論によって、ある状況において特定の判断がなされやすくなる背景にある心の仕組みについて検討する。社会的認知では熟考しなくとも行動を導く「非意識的過程」あるいは「自動的処理」を想定するモデルが提起されているが、それらのプロセスは実証的知見を基礎とするものであり、フロイトなどの想定した無意識とは根本的に異なっている。社会的認知は、神経科学や文化心理学と連携しながら、個人の判断や行動が生じる心的メカニズムについて精緻な説明を構築しつつある。

それでは、社会的認知研究はEAPに対してどのように貢献しうるのだろうか。第一に、心的傾向を測定する様々な尺度が開発されていることがあげられる。社会的認知では、人々が同じ事象に直面したとしても、個人のもつ信念、目標、動機づけなどの内部状態によって、異なる感情・判断・行動が生起することを想定する。このため、社会的認知研究ではそれらの内部状態の個人差を測定する心理尺度が数多く開発されており、効果が検証されている。例えば、能力が生まれつきであると思うかそれとも成長可能であると思うかに関する信念は暗黙の知能観とよばれ、それを測

定する心理尺度は困難への無力感や長期的な学力向上をよく予測することが明らかにされている (Dweck, 2012)。また、ストレスが悪い影響をもたらすのかよい影響をもたらすのかに関するとらえ方はストレスマインドセットとよばれ、その個人差は既存のストレス関連変数 (e.g., ストレッサー量、コーピング頻度) とは独立に精神健康やウェルビーイングと関連することが示唆されている (Crum, Salovey, & Achor, 2013)。他にも、長期目標の追求 (例えば、教育大学における教員採用試験の合格; 竹橋・樋口・尾崎・渡辺・豊沢, 2018) や放棄 (例えば、陸軍士官学校からの中退; Duckworth, Peterson, Matthews, & Kelly, 2007) を自制心、誠実性、知能よりもよく説明するグリット尺度も開発されている。社会的認知学者はこれらの概念や尺度に精通し、EAPにおけるアセスメント (特に、モチベーション指標) の改善に貢献できる可能性がある。

第二の貢献としては、社会的認知学者が個人の特性と状況的要因の両方を念頭においた、多変量解析を得意としており、EAP団体がすでに有しているデータの分析に活かすことができることがあげられる。社会心理学は状況のもつ力 (例えば、同調、権威への服従など) の解明について関心を寄せてきたが、社会的認知は状況の力について考える上で、それらの影響力が個人のとらえ方などによって異なるという調整効果を重視する。このため、社会的認知の研究では状況的要因の影響について分析する際に、個人のもつ心的要因とそれらの相互作用の効果についても念頭におくことが多い。このような分析には多くのサンプルを要するため、社会的認知の研究者にはサンプル数の多いデータについて分析するシーズをもつ人が少なくない。実際、社会的認知を専門とする著者は、前職と現職の両方において大学内のデータを分析する Institutional

Research (IR) 推進室に配置され、退学抑止や学修改善への示唆を引き出すという業務に取り組んでいる。この成果の一つとしては、前年度の成績 (Grade Point Average; GPA) と必修科目の出席率から次年度の退学者を予測する精度がどれほどであるかについての研究 (竹橋・藤田・杉本・藤本・近藤, 2016) があげられる。また、他大学のIR研究者とともに、教員採用試験の可否を予測する上で有用な要因についても検討している (竹橋ら, 2018)。このような分析に関する知識と経験は、EAPの利用者や所属組織のデータを分析し、精神健康、休職や離職、ワークモチベーションやパフォーマンスなどを向上させる上で役立てることができると考えられる。

第三の貢献としては、社会的認知はEAPサービスの提供者に対して新しい人間観やそれに基づく知見を提供しうることがあげられる。社会的認知は基礎科学であることを重視し、数多く蓄積しつつある実証的知見について統合的に説明できる人間観を組み立ててきた。Fiske & Taylor (2008) によれば、社会的認知において人間観は大きく変遷している。社会的認知研究では、1950~60年代には認知的不協和理論のように、人が自分の信念や行動に一貫性を求めるという強い動機づけをもつと想定されてきた。しかしながら、実証的研究が蓄積するにつれて、人はそれほど一貫性を強く求めないことが明らかになり、一貫性を求める動機づけを最重要原理とする考え方が疑問視されるようになった (Kiesler, Collins, & Miller, 1969)。その後、1970年代には動機づけが認知に次ぐ要因とみなされるようになり、人がものごとの原因を熟慮し、合理的に考えるという人間観が提起された。しかしながら、その後の研究において人の認知容量には限界があり、深く考えずに判断することが多いことが示唆され、この人間観も棄却された。これを踏まえ、1980年代には人

が素早く結論にいたるための判断方略（ヒューリスティック）や自動的処理を重視し、そのために誤りがちであるという人間観が提起された。1990年代には研究が蓄積し、人は直面する問題の重要性によって熟慮（統制的処理）と自動的処理を使い分ける存在であることが明らかにされた。さらに、2000年代には人が社会的状況に対して敏感であり、状況によって高次の情報処理が非意識的に駆動され、判断や行動が生じることが示されつつある。このように、社会的認知には実証的な知見に基づいて編み上げられた人間観があり、これを背景とする社会的認知研究の理論と知見はEAPのサービスを改善していく上で役立つ可能性がある。

上記の例の一つとしては、Baumeisterの制御資源容量モデルがあげられる (Baumeister & Tierney, 2011)。現代の社会的認知研究では人が自動的処理と統制的処理という二つの処理系をもつという二過程理論を基礎とするものが多いが、Baumeisterは自制心に関する現象について二過程理論の観点からモデル構築を行っている。彼は、習慣や欲求追及などを自動的反応として位置づけ、長期的に望ましい結果を得るために自動的反応を抑止・調整する意思を統制的過程として概念化した。統制的過程は処理負荷が高いという特徴をもつとされるが、制御資源容量モデルでも何であれ自制心を発揮すると制御資源が減少していき、過度の行使によって資源が枯渇した場合にはその後の自制が困難になると想定されている。自制心に関する資源は共通の貯蔵庫に保存されており、例えば、悲惨な映画を見ながら感情を抑制することは無関係な身体的負荷に耐える力を弱めうるし、決断を下すことは無関係な対人的配慮を低下させる

(Baumeister & Tierney, 2011)。このモデルは、精神健康などの問題に示唆を与えると考えられる。例えば、気晴らしのためにショッ

ピングをすることは制御資源を消費させることで、職務や対人関係における動機づけを低下させることがありえる。また、ささいなことで毎晩けんかするという問題に苦しむ共働きの夫婦に、仕事を早めに終わらせて家に帰るよう助言することで、問題を解決しうる

(Baumeister & Tierney, 2011)。このような心的要因の連関についての気づきを提供できるという点で、社会的認知はEAPに貢献できるかもしれない。

まとめると、社会的認知は、①信念や目標状態などの心的要因についてのアセスメント、②個人特性と状況要因の相互作用についての分析、③実証的研究に基づく新たな人間観についての理論と知見、を提供できるという点においてEAPのサービス向上に貢献しうるのではないかと考えられる。

IV. 社会的認知学者がEAPに関与する上での課題とEAP研究所への期待

それでは、社会的認知の研究者がEAPに関与していく上でのハードルは、何であろうか。まず、社会的認知の研究者の多くが臨床現場をほとんど経験したことがないということがあげられる。臨床現場では傾聴や共感的理解などのクライアントと関わる上でのさまざまな専門的技法が存在しているが、社会的認知の研究者は基礎研究を中心的に行う者が大半であり、それらの臨床的技法について知識をもたない。このため、社会的認知の研究者はEAPの現場において何か役に立てることがあるのかについて確信がもてず、EAPに関与しにくいのではないかと考えられる。この問題を解決するためには、EAPの現場に関わっていく上で必要とされる事項について社会的認知の研究者に伝えるとともに、社会的認知の知見の有用性について理解しており、社会的認知の研究者に連携を呼びかけるような臨床系の研究者あるいは組織が重要になると考

えられる。

また、社会的認知の研究者がEAPに関与することで、どのようなメリットがあるかについて不透明であることもハードルとしてあげられる。前述の通り、社会的認知の研究者は基礎研究を行う者が大半であり、臨床現場での実践や既有的のデータ分析に対する魅力がそれほど高くないかもしれない。ただし、EAPは精神健康やワークモチベーションなどの人にとって根本的かつ重要な要因について対象としていることから、社会的認知の研究者にとっても魅力的なテーマを数多く見出すことができるのではないかと考えられる。近年では社会的認知を含めて社会科学の領域で研究結果の再現性が低いことが問題視されるようになってきている。再現可能性の問題をのりこえて科学としての確からしさを高めていく上での解決策の一つとして、基礎系の研究者が何らかの「現場」に近づき、厳然として存在する社会問題を直視することがあげられるように思われる。その現場の一つとしては、EAPが有望ではないかと考えられる。社会的認知の研究者がEAPと連携して共同研究していく上では、EAPに関わる臨床系の研究者が社会的認知の研究者に対してどのような研究要素があるのかについて伝達することが重要になると考えられる。

このように、社会的認知の研究者がEAPの現場と連携していく上では、彼らと臨床現場をつなぐ「媒介者」の存在が鍵となるといえる。ただし、このような媒介を個人レベルで行おうとすると、研究や実践の継続性や普及という点では効果的でないように思われる。このため、基礎研究とEAPの現場の両方について詳しい組織が媒介者となることが極めて重要であると考えられる。これを満たす組織の一つとして、関西福祉科学大学のEAP研究所をあげることができる。本研究所は臨床心理士だけでなく、基礎系の心理学者も有して

おり、社会的認知をふくめた幅広い研究者と連携しやすい土壌を有している。社会的認知研究者一人として著者がEAP研究所に期待することとしては、社会的認知を含めた基礎系研究者に対して連携をいっそう呼びかけていただき、協働の可能性について模索し続けていただけないかということである。著者としても、この論文を書いたことを契機として、EAPに貢献できることがないかを模索し続けたいと考えている。

引用文献

- Baumeister, R., & Tierney, J. (2011). *Willpower: Rediscovering the greatest human strength*. New York: Penguin Press.
- Crum, A. J., Salovey, P. & Achor, S. (2013). Rethinking Stress: The Role of Mindsets in Determining the Stress Response. *Journal of Personality and Social Psychology, 104*, 716-733.
- Duckworth, A. L., Peterson, C., Matthews, M. D., & Kelly, D. R. (2007). Grit: Perseverance and passion for long-term goals. *Journal of Personality and Social Psychology, 92*, 1087-1101.
- Dweck, C. S. (2012). Implicit theories. In P. M. Van Lange, A. W. Kruglanski, & E. Higgins (Eds.), *Handbook of theories of social psychology* (Vol 2, pp. 43-61). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Fiske, S. T., & Taylor, S. E. (2013). *Social cognition: From brains to culture* (2nd ed.). London: Sage.
- 市川佳居 (2015). EAPのコアテクノロジー—こころの臨床ア・ラ・カルト, *24*, 66-70
- Kiesler, C.A., Collins, B.E., & Miller, N. (1969). *Attitude change*. Oxford, England: Wiley.

- 株式会社シード・プランニング (2011). EAP
相談機関の活動実態調査
- 厚生労働省 (2016). 平成27年度「過労死等の
労災補償状況」
- 大竹恵子 (2009). メンタルヘルス対策としての
EAP(Employee Assistance Program) : 日
本における現状と課題 同志社政策科学
研究, 11, 137-148.
- 竹橋洋毅・藤田敦・杉本雅彦・藤本昌樹・近
藤俊明 (2016). 退学者予測における
GPAと欠席率の貢献度 大学評価とIR,
5, 28-35.
- 竹橋洋毅・樋口収・尾崎由佳・渡辺匠・豊沢
純子 (2018). 日本語版グリット尺度の
作成および信頼性・妥当性の検討 心理
学研究, 89, 580-590