

論文

職場のいじめの構造に関する一考察 —社会学の観点によるメカニズムの解明と対策の検討—

中村幸子¹

A Study on Bullying Structure in the Workplace

—Elucidation of mechanism from the viewpoint of sociology, also considered measures.—

Kouko NAKAMURA¹

Abstract

In light of the fact that bullying and harassment at work are on the rise, surveys and countermeasures are in progress in Western countries. Even in Japan, approximately 70% of companies have taken measures such as establishing a consultation window, but the effect has not been sufficiently improved. Therefore, in this research, in order to consider fundamentally measures, we tried to elucidate the mechanism of “bullying and harassment” from the viewpoints of sociology, also considered measures.

キーワード 職場, いじめ, メカニズム, 社会学, 対策

Keywords: workplace, bullying, mechanism, sociology, measures

1. はじめに

近年職場環境が厳しくなる中で、以前は見過ごされていた労働者のメンタル不調が起因による自殺を含む精神疾患の問題や離職率の増加が問題化されている。労働者のメンタルヘルスに与える仕事関連要因としては、長時間労働の他に仕事の質・量の大きな変化とハラスメント¹⁾が特に注目される(廣 2016: 304)。

職場において被害者がひどい、あるいは陰湿ないじめを受ける、もしくは継続的ないじめを受け続けることで脳の機能障害が起こり、結果的に精神障害(うつ病、PTSD 障害、社会不安症等)を発症させる。精神疾患に関しては単に個人の健康被害という面だけでなく、社会的負担の観点から見てもコストの大半は保健医療費などの直接費用だけではなく、失業、労働生産の損失であるアブゼンティーズム(欠勤による生産性の低下の損失)やプレゼンティーズム(心身の機能が低下した状態での勤務中の生産性低下による損失)、自殺といった間接費用で占められている(新井ほか、2016: 43)。

さらに職場内でそのいじめを目撃した者も、ワークエンゲイジメント(熱意・没頭・活力に示された仕事への態度)の低下がみられることが分かっている(山本 2018: 39)。

「職場のいじめ」に関しての研究や対策が進められている中、日本においてはいじめ被害者に対する十分な支援となる抜本的な対策が講じられていないのが現実である。そのためいじめに対して、先行研究をはじめ多角的な観点でとらえることが必要であると考えた。ここでは特に「社会学」の観点から「職場のいじめ」のメカニズムの解明を明らかにすると共に、「職場のいじめ」の対策を検討することを研究の目的とする。

2. 「職場のいじめ」問題の現状

従来、職場における人身や労働環境への被害は主に身体的暴力が問題とされており、いじめ、嫌がらせ、セクハラ等を含む心理的暴力は、近年に至るまで軽視もしくは無視されてきた。しかしグローバル化の広がりとともに1990年より急速に広まり被害が増大し、今や

¹ 891-0197 鹿児島市坂之上8-34-1 鹿児島国際大学大学院福祉社会学研究科博士前期課程

The International University of Kagoshima Graduate School Welfare Society Master Program, 8-34-1 Sakanoue, Kagoshima 891-0197, Japan
2019年5月24日受付、2019年8月26日採録

日本はもちろん国際的にも問題となっており、早急の対策を必要としている。

海外における「職場のいじめ」に関しては、1980年代には、Leymannにより調査がなされ、また2000年にはILOが各国の調査を基にメンタルヘルスに関する報告書を公表している。さらに2006年の報告書では、国によっては「流行病的レベル (epidemic levels)」に達していると指摘されており、また近年の特徴として学校、ソーシャル・サービス、図書館、保険医療といったかつては暴力やいじめとは無縁と考えられた職場でも、途上国、先進国を問わず被害が増大している（水谷 2006: 67-70）と指摘している。

まず1980年代に最初に注目したのはLeymannであった。彼は1984年にスウェーデンで先駆的な調査研究を行い、その結果、自殺率が約10%～15%であること、またノルウェーでは約100万人が苦しめられていることが解った（Leymann 1990: 121-2）。さらに2002年のドイツでは80万人を上回り、その後も被害者の数は増大し続け、2019年6月にはILO（国際労働機関）の総会において定義づけや対象者、ハラスメント行為自体の禁止規定、罰則等を盛り込んだ「ハラスメント禁止条約」が採択された。

「職場のいじめ」については日本としても重要な問題との認識を示し、厚生労働省は2011年7月11日に職場のいじめ・嫌がらせが増加傾向にある現状を踏まえ、その防止・解決に向けていじめ・嫌がらせ問題への取組の在り方等について労使、有識者および政府による検討を行うため「職場のいじめ・嫌がらせ問題に関する円卓会議」を開催した。それを受けて2012年に「職場のパワー・ハラスメントの予防・解決に向けた提言」を発表するに至った。さらにその報告書に基づいて2012年、ついで4年後の2016年には「職場のハラスメントに関する実態調査」の結果と「個別労働紛争解決制度施行状況」の二つの報告書が公表された。それによると、従業員向けの相談窓口において相談の多いテーマはパワー・ハラスメントであり、約30%が被害にあっていることが分かった。これを受けて企業の約70%は相談窓口を設置するに至った。こうした企業の取り組みについては一定の評価が得られているが、依然として課題を残している。

次に「個別労働紛争解決制度施行状況」の結果を見ると、相談件数は年々増加傾向にあり、中でも「いじめ・嫌がらせ」がトップを占め毎年上昇傾向にあることが解った。さらに個別労働紛争も増加傾向にあり、労働基準監督署の斡旋による解決に至らず裁判件数も増えて

きている。

3. 「職場のいじめ」の概念規定

職場のいじめに関しては、多様な観点より様々な定義がなされている。そのため代表的な定義を述べてみる。

厚生労働省においては、2011年に設置した「職場のいじめ・嫌がらせ問題に関する円卓会議」で公表された「職場のパワー・ハラスメントの予防・解決に向けた提言」において「同じ職場で働く者に対して、職務上の地位や人間関係などの職場の優位性を背景に、義務の適正な範囲を超えて精神的・肉体的苦痛を与えるまたは職場環境を悪化させる行為」と定義づけ、裁判例や個別労働関係紛争事案に基づき、職場のパワー・ハラスメントを1) 身体的な攻撃、2) 精神的な攻撃、3) 人間関係の切り離し、4) 過大な要求、5) 過小な要求、6) 個の侵害の6類型に分類した。

また裁判や事例においては、多種多様な定義が存在しており、例えば「ザ・ウィンザーズ・ホテルズナショナル事件」においては「企業組織もしくは職務上の指揮命令系統関係にある上司等が、職務を遂行する過程に置いて、部下に対して職務上の地位・権限を逸脱し、社会通念に照らし客観的な見地から、通常人が許容し得る範囲を著しく超えるような有形・無形の圧力を加える行為」と定義づけがなされている（原 2013: 169）。

海外における職場のいじめ・嫌がらせに関しては、フランスにおいてMarie-France HIRIGOYENが「モラル・ハラスメント」と称し、「職場におけるモラル・ハラスメントとは、言葉や態度、身振りや文章などによって働く人の人格や尊厳を傷つけたり、肉体的、精神的に傷を負わせてその人が職場を辞めざるを得ない状況に追い込んだり、職場の雰囲気悪くさせることである。」（Marie-France HIRIGOYEN 1998: 102）と定義づけた。

またスウェーデンで調査を行ったLeymannは職場のいじめを「Mobbing」²⁾と名付け、「一人または多くの人によって主に一人にむけて系統的に導かれる敵対的かつ非倫理的なコミュニケーション」を使い、「これらの行動は頻繁（ほぼ毎日）に行われ、長い期間（少なくとも6ヶ月間）続き、このため（攻撃を受けた者が）かなりの精神的にも、（精神的なものからくる）身体的にも、社会的にも悲惨な結果になる」と定義づけた（Leymann 1990: 120）。

さらにアメリカにおいては、Davenport, et al. がその著書で「職場のいじめ」は「精神的な威嚇行為」であり、「一人の個人が敵意のある有害行為を受けはじめたとき

が Mobbing のはじまりであり、当てこすり、陰口、信用を傷つける行為などによって敵対的な環境（ある人が周囲の人を仲間に引き入れて皆で嫌がらせの行為を続けて、ついにはその人を職場から追い出してしまう状況）を生じさせること」（Davenport, et al. 2002: 54）とし、「誰にでも起こること」としている（Davenport, et al. 2002: 55）。

4. 職場のいじめ解明における先行研究

海外における先行研究でメカニズムを解明したのは、Leymann（1996）であった。そうして Leymann は職場において「むずかしい（difficult）」とされる人々は、生来的にそうなのではなく職場環境（work sutructure and culture）」によって作り出されているのであり、企業が従業員を「むずかしい」と判断した場合、彼らをやめさせるために様々な理由を作り出しては職場ぐるみや集団で無視したり、仕事を取り上げたり悪口を言う等の行為が行われる傾向にある（水谷 2006: 77-8）ことを報告した。その報告書には、被害者本人にはこれといった落ち度が見当たらないが、例えば賃金への妬みや仕事上の衝突を発端にし、そこから排除に向けての進行過程を第1段階～第5段階に分けて示し、その上で経済的被害の甚大さを説き、段階ごとに弁護士や心理学者、労働組合による訴訟や調停等の介入の必要性を示唆した（Leymman 1990: 121-2）。

またその後、さらに聞き取り調査を行い、特徴的な45の項目を見つけ出し、さらにそれを5つに類型した（H.Leymann 1996: 170）。この Leymann の業績を踏まえつつ、アメリカの文化人類学者である Davenport, Schwartz, Elliott の3人がアメリカで聞き取り調査を行い、心理学、精神医学はもとよりアメリカ特有の社会学や経営管理論、文化人類学の面からアプローチを試みた。ちなみに彼女たちは「Mobbing」の被害者でもあった。

Davenport, et al.（2002）は著書（Davenport, et al. 2002）において「Mobbing」の実態をはじめその影響や損失に言及し、また被害にあったときの「苦難を乗り越えるための手段（コーピング）」や周りのサポート法にも言及している。

日本においても、福井（2007）がモデルを設定し、メカニズムの解明を行なった。このモデルは、「被害者」一「加害者」において上下関係がなく、また職場における人間関係も良好な環境であるという一定の条件が設定されている。しかし仕事量の増大による過重労働という新たな条件が加わることで職場環境が悪化し、そのため

ある二者間に亀裂が入り、次第に同僚や上司等の周りの人間を巻き込みながらいじめが進行し、ついには被害者が排除される過程を示し、さらには被害者が職場から排除されたのちの職場環境に「いじめ文化」が定着することへの警鐘をならしている（福井 2007: 158）。

5. 「職場のいじめ」構造の社会学的分析

福井が作成した「職場のいじめ」モデルには「いじめ文化」の存在が示唆されている。そのため「いじめ文化」がどのようにして発生し、それが常態化し、さらに定着していく過程を追いながらメカニズムの解明をしていくこととする。

5.1. いじめ文化が起こる空間—「職場」

職場とは本来「報酬を得るための仕事をする場」であるが、昨今は社会情勢や産業の変化や個人的な情緒的満足が求められるようになり、職場に様々なことが要求されるようになった。そのことを考慮すれば職場とは、多くの人々にとって、1) 一日の大部分の活動時間を占める生活の場、対人交流の場、2) 暮らしの糧を得る、すなわち就労の対価としての報酬を得る場、3) 目的達成や人間関係の形成を通して自己効力感や生き甲斐を獲得する場（渡邊 2016: 3）であるといえる。つまり多種多様な人間がそれぞれの目的を持って、一定の空間で一日の大部分の時間を集団として過ごしている場ということである。

その職場において「いじめ文化」が発生する要因として、職場に存在する「規範」とその「規範」に対する「逸脱行為」が関係しているのではないかと私は考えている。

5.2. 「規範」の成り立ち

「集団」であるという上記の条件の下で「職場」は、報酬はもとより人生において生きがい等の有益なことを我々にもたらしてくれる反面、それを維持し秩序を守るために個々の要求を一定の枠組みで制限することが必要といえる。そのため「職場」には定款や社則等のように顕在化されたものから、前例や慣行、暗黙のルール等の各職場独自の潜在化されたものが存在する。

そこでこれらを整理したものを図1に示す。

図1に示した通り、顕在化された目に見える決まりは一般的な常識の枠組みや労働関係の法律に沿って作られているものであり、言い換えるならば誰しもが認識できるものである。これに対して潜在化している掟、すなわち「規範」はその企業、もしくは事業所によって多様な

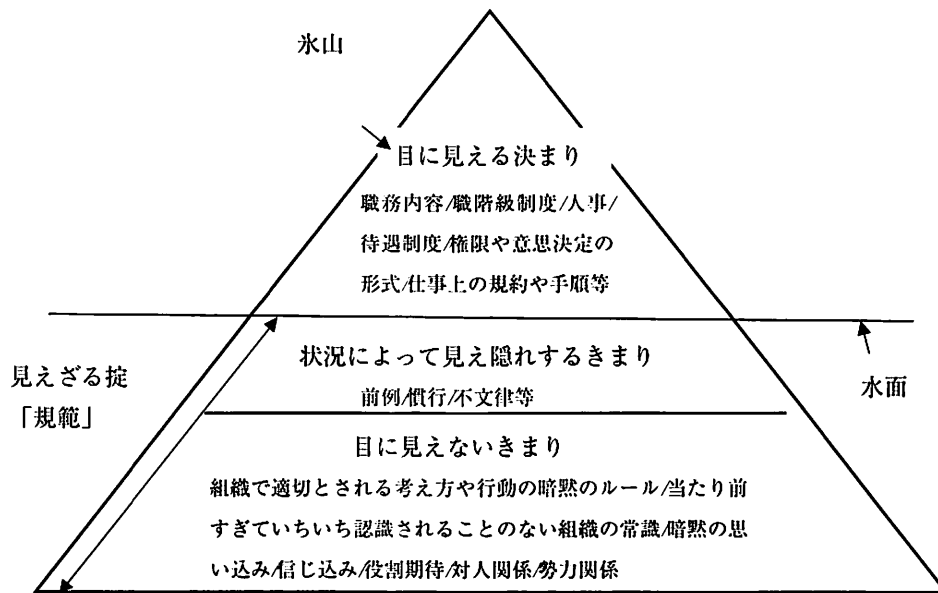


図1 組織に存在する決まりの構造図 (小牧 1997: 108)

規準があり、独自性を帯びており各々の職場で働く人々のみが認識できているといえる。そのため多様な職場においてそれぞれ独自の「職場文化」が発生するのではないかと考えられる。

狩野 (1986) は「集団規範によって逸脱者には集団圧力 (逸脱させないようにするための心理的力) が加わり、さらに何らかの形で罰が与えられる。また規範にそって行動する成員に対してはいろいろな形で報酬が与えられる。」(狩野 1986: 59) といっている。

5.3. 「規範」の定義と分類

「規範」に関して北折 (2000) は、先行研究から「内在化されていなければ行動判断へ影響することはありえない」と解釈した。そのうえでそうで無ければ「その行動が逸脱行為であると意識されず、『社会規範』が行動判断に及ぼす影響を検討すること自体が不可能となる」(北折 2000: 57) ともいっている。要するに「その職場において規範が内在化されたもの、すなわち職場で働く人間に認識されていなければその行動が逸脱かどうかはわからない」ということを意味しており、また同様の行動をとったとしてもその行為が逸脱かどうかは、それを判断する「規範」が存在する職場次第ということである。このことについて中村他 (2008) も「必ずしも明示的あるいは潜在的であるといいがたい」(中村他 2008: 55) としたうえで、先行研究において「常識と非常識の境界線の曖昧性を指摘し、常識との間にどちらとも判断しがたい未決定領域を設けて考察している」としている。さらに「規範」の定義に関して友枝 (2002) は、「奨励のルー

ルと禁止のルールからなる複合体である」(友枝 2002: 114) とし、加えて「規範」の2側面として「約束事の側面」と「望ましきとしての側面」も指摘した (友枝 2002: 121)。さらに友枝 (2006) は「規範」を分類化するに至り、「習慣・道徳・法」に分類されるとした (友枝 2006: 18)。

この中で「フォーマル」なもの、すなわち顕在化しているもの (法) に関してはほとんどの職場の人間において認知されている。しかし「インフォーマルなもの」、すなわち潜在化しているもの (習慣や道徳) においては、多様な職場で働く人間がその職場でしか認知されていない。なぜならある程度の共有はできていても「道徳」や「習慣」は人によって多少なりにもずれが生じるからである。また一般的に「嘘をついてはいけない」という「道徳的な規範」においてさえも、「嘘も方便」という諺があるように場合によっては違反行為も逸脱とみなされない場合もある。このように「規範」とは、その場の状況や雰囲気によって様々な人間の価値観のもと決められたものであるといえる。このことについて中村他 (2008: 57) も「ある社会において社会規範からの逸脱行動とみなされてことが、別な社会においては社会からの逸脱行動とみなされない」としたうえで、先行研究の視点を用いて「法や道徳というものは社会の違いで異なるだけではなく、同一の社会集団であったとしても様々な条件次第で十分に变化しうる」、「社会的規範は時代によりその内容が変化する」、「今日ある行動が習慣であったとしてもずっと以前には習慣ではなかった時代もある」(中村他 2008: 57) ということを述べている。つまり「習慣」

表1 下位者が用いる影響戦力 (測上 1997: 108)

合理性	理由や根拠をきちんと説明し説得する。
印象操作 (迎合性)	へりくだる。御機嫌を取る。
主張性	はっきりと要求する。自分の意見を強く主張する。
交換性	相手の意見を認める代わりに別の機会に自分の意見を認めてもらう。
結託性	自分の同僚の支持をとりつけて、彼らを味方につける。
より高い権威性	自分の直接の上司より地位の高い人の支持を取り付ける

というものが有する曖昧さを指摘しており、同時に「規範」というものの曖昧さを示唆している。

その「規範」とは多種多様な人間の行為を規制し、職場がスムーズに機能するために一定の枠に当てはめるために必要である。そのために、職場には命令系統を基準とした指揮命令権を持つものが存在する。それはその者が職場で働く人間に対して、「或る内容の命令を下した場合、特定の人々の服従が得られる可能性」(Weber 2018: 86) があるということであり、そのことを Weber (2018) は「支配」という言葉で表している。また Weber (2012) は「どのような種類のもので支配であるということにはならない。こうした意味での支配(権力)は、個々の場合千差万別な服従動機に基づくものがありうる。」とし、さらに「一定最小限の服従意欲、したがって服従への(外的または内的な)利害関係こそはあらゆる真正の支配関係のめやすなのである。」(Weber 2012: 23) といっている。加えて支配(権力)には「『正当性の信念』が要素にも加わる」(Weber 2012: 24-5) とも言っている。

山中(2000: 51)は「Power」に関して、「社会学や政治学の領域では「権力」と訳される」としたうえで、「望ましい結果を達成する、あるいはその達成のために諸個人や集団に影響を及ぼす能力」(山中 2000: 55) と定義した。また山岡(2004: 395)は「ある社会関係の内部で抵抗を排してまで自己の意思を貫徹するすべての可能性」(Weber 2018: 86) という定義をもとに「自己の意思」を貫徹する「影響の与え手」と、「抵抗」を示す「影響の受け手」との二種類の存在を示し、「パワー」の源泉として、

- ①報酬に基づくパワー：影響の与え手からの命令や指示に対して、報酬を与えることで受け手を従わせる。
- ②強制に基づくパワー：受け手が命令や指示に従わない場合、与え手が制裁や威嚇を与えることができる。
- ③正当性に基づくパワー：与え手の働きかけが、受け手も受け入れている社会的に正しいと認められた規

範に沿っている。

- ④専門性に基づくパワー：与え手が特定の領域に関して専門的な知識や技術に基づき受け手に働きかけをする。
- ⑤準拠性に基づくパワー：与え手の持つ態度や価値観が受け手の理想として認知されている。

の5つを挙げている(山岡 2004: 397-8)。

このことは Weber (2018) が述べたことと照らし合わせてみると、「パワー」の源には受け手側と与え手側には利害関係が存在し、また「正当性」の存在も確認できる。

では平等が理想とされる同僚等の人間関係において、なぜ「パワー関係」が生じるのかについて述べることにする。本来下位者同士は平等に「パワー」を持ち得ていないはずである。しかし上位者から「パワー」の獲得を行うことで、「パワー」を持つことができる場合がある。そこで、測上(1997)は、先行研究に従って下位者が上位者からの「パワー獲得」のための6つの影響戦力(=影響手段：下位者が上位者に働きかける手段)を表1のように表した。

要するにもともと「パワー」を持ち得ていないものであっても、表1にある影響戦力を行使することで徐々に自分より上位者より「パワー」を獲得し、さらには獲得した「パワー」により同僚の信頼や承認を獲得することで、本来同等であるはずの人間関係に上下が生まれる構図が出来上がる。

5.4. 「規範」を逸脱する者—「逸脱者」と「排除」

このように上位者である上司はもとより、下位者であっても「パワー」のある人間が「職場」の中で裁量を振るう状況が作られ、これらのものの基準に合わせた「規範」が作り出される。そして狩野(1986: 59)が言うように、「規範」に反した者には集団圧力により「逸脱者」には何らかの形での「罰」が与えられ、沿う者には「報酬」が与えられる。

「逸脱者」に関して、Becker(1963)によると「ある規則が執行された場合、それに違反したとおぼしい人物

は、特殊な人間—集団合意にもとづくもろもろの規則にのっとった生き方の期待ができない人間—と考えられる。つまり彼はアウトサイダーと見做されるのである」(Becker 1978: 7) とし、「逸脱」に関して「なんらかの合意にもとづく規則に対する違反」(Becker 1978: 16) と定義づけた。そのうえで「誰が規則を破ったかが問題とされ、その違反に説明を与えるために、彼の性格および性格状況の諸要因が追及されることになる。この見地に当たっては、ある規則を破った人々はある同質のカテゴリーに属すると仮定されている。なぜなら彼らは同一の逸脱行為を犯したのだから」(Becker 1978: 16) ともいっている。要するに「逸脱行為」をしたと見なされた場合、その者に対して人格的にマイナスとなる先入観が認められる可能性を示唆している。

「職場」という「集団行動」が必要とされる場でそこで働く人間にとって、「逸脱者」という烙印(スティグマ)を押されることは苦痛を伴う。なぜ「烙印(スティグマ)」を押されることに関して苦痛を感じるかという点に関して、それが持つ意味が関係しているからである。

「烙印(スティグマ)」とは Goffman (1963) によると、元来ギリシャ人が最初に使い「肉体上の徴(しるし)を言い表す言葉であり、その徴は、つけているものの道徳上の状態に異常なところ、悪いところのあることを人々に告知するために考案されたもの」であり、「穢れた者、忌むべき者、避けられるべき者(とくに公共の場所では)であることを告知」するものであった(Goffman 2012: 13)とされている。つまり「未知の人が、われわれの面前にいる間に、彼に適合的と思われるカテゴリーの他の人々と異なっている属性、それとも望ましくない種類の属性—極端な場合はまったく悪人であるとか、危険人物であるとか、無能であるとかという—をもっていることが立証されることがありえる。このような場合は我々の心の中で健全で正常な人から汚れた卑小な人に貶められる。」とし、「ことに人の信頼/面目を失わせる (descredit) 働きが非常に広汎にわたる」としている。また藤沢(1992)においては、「(スティグマを) 付与された人があらゆる社会規範を逸脱し、社会生活を送ることが困難であるといった、その人間全体に及ぶマイナスイメージを与え、その結果、すべての点で社会から排除する力をもつ」(藤沢 1992: 374) と唱え、これにより高橋(2014)は「これは、ある個人がスティグマを付与されることによって社会から排除されるプロセスを踏むということを意味している」(高橋 2014: 51) と言及した。

5.5. 排除の理論

一般的に「逸脱」とは、鮎川(2006)に言わせると「逸脱行為の基本は社会規範に違反した行為である」(鮎川 2006: 16) ことであり逸脱研究においては、David Matza (1964) が唱えるように「中和の技術」を使って「逸脱行為」を正当化する非行少年や犯罪者をはじめとする反社会的な人間として刑罰の対象、もしくは利己主義者等の行為として世間から非難される行為である。職場の中で「規律違反」を宣告され、「逸脱者」の烙印(スティグマ)を押されるということは「あなたは、この職場にはそぐわない人間、働くに値しない人間である」といわれているに等しいからである。さらに出口(2014)が行った大学生の逸脱行為³⁾に関する行動規準と態度に関する調査において、「自分・相手のいずれにかかわらず『逸脱』者が存在している状況であるか否かが自分の逸脱行為を決定する」(出口 2014: 86) としているように、職場の中で「逸脱者」の存在を許すことは職場自体の不利益になるとして「教育や指導」としてパワハラ行為に値する「暴言」「侮辱」, 「名誉毀損」や「ペナルティ」としての「体罰」や「遂行不可能な業務の強要」, 「仲間外し」等が「正当な行為」として行われ、「逸脱者」の排除が成立する。このことに関して宝月(2004)がラベリング論を展開し、「ひとたび逸脱を起こした人に対しては、他者はその人がまた逸脱するのではないかと恐れてその人を排除する。排除された人はまっとうな生活を送る機会が閉ざされて、再び逸脱する。他者はそれを見て自分たちが正しかったことを確認し、逸脱者への排除を強める。その結果、逸脱者はますます逸脱者として生きていくしかないと考え、逸脱者のアイデンティティを形成していく」(宝月 2004: 97) とした。つまり職場の中で一度「逸脱者」の烙印(スティグマ)を押された者は知らず知らずのうちにどんどん追い込まれ、最後には排除される。すなわち退職、もしくは辞職へと追い込まれることが理解できる。さらに特定の人物からの直接的な烙印(スティグマ)行為だけではなく、周囲の人間による態度(例えば「よそよそしい」「話の輪に入らせない、もしくは仕事関係の情報を伝えない」等の「人間関係の切り離し」への加担行為)に関して宮地(2014)は、

「決してアナタは、私たちの世界には入れないのよ」「あなたには無理ですよ」「アナタと私達とは違うのよ」といったようなことを〈表現〉〈態度〉〈雰囲気〉などによって伝えられている場合もあるのだ。そし

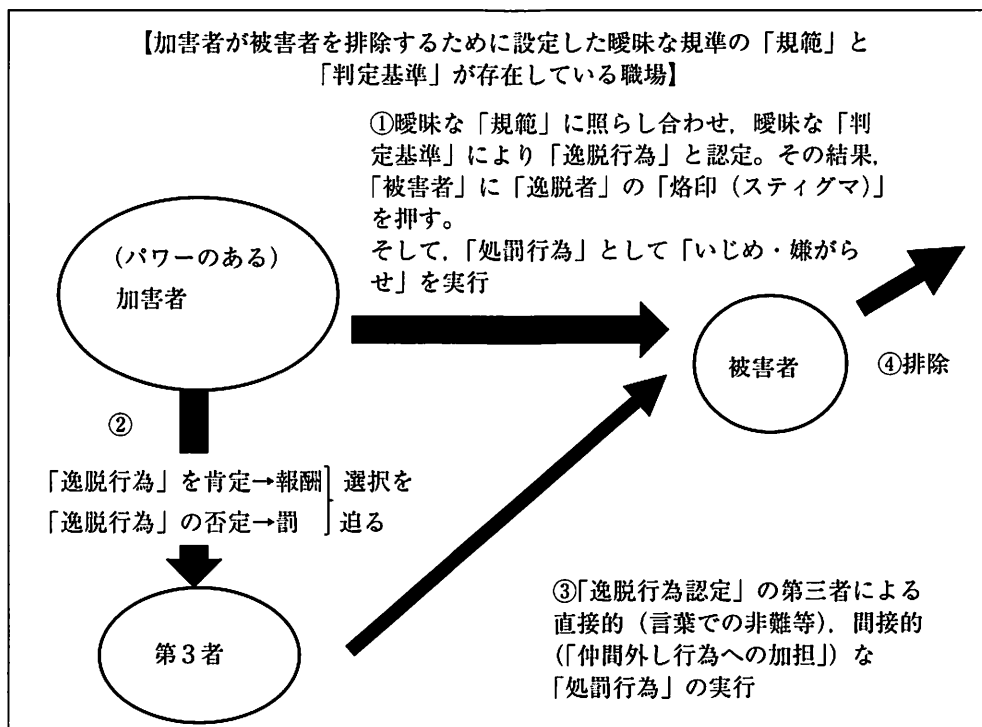


図2 加害者による被害者排除のメカニズム

て、そのことで〈普通ではない〉人達と〈ふつう〉の人達との間に、見えないがしかしあきらかなものとして境界線を引くことにより、〈普通でない〉人達の心のなかにスティグマとしての〈徴〉を刻み込んでいくのである（宮地 2014: 33）。

とし、「そのような形のないスティグマ〈徴〉がある人達は多く存在し、形がなく目に見えないからこそスティグマ〈徴〉を取り去ることも困難となり、一段と深い傷としてその人たちの心のなかに刻まれてしまうのである」（宮地 2014: 33）と述べている。

5.6. いじめ文化の発生と定着

では誰が「規範違反者」、すなわち「逸脱者」として認定しているのか。このことに対して佐野（2003）は「ラベリング論の真骨頂は、すでに幾度か触れたように、逸脱主体の行為・行動を逸脱と認定する〈まなざす側〉を考察対象として取り上げた点に見出される。」とし、「つまり、ラベリング論によって伝統的逸脱論ではほとんど埒外におかれていた逸脱の認定主体（たとえば、警察官や裁判官、教師、精神科医……など）が遡上にのせられた」（佐野 2003: 89）と述べている。これら認定の主体が認定の拠り所としているのは顕在化されている法律や刑罰、医療に関する診断等であり、一般的には明確な判断基準がある。しかし職場の規範は前述したようにそれ

自身が極めて曖昧であり、また「規範」を「遵守」しているか、それとも「逸脱」しているのかを認定する規準も明確でない。このことは「職場のいじめ」に関していえば、加害者が自分の都合よく被害者の行為を「逸脱」と認定できる「規範」と「判定基準」を作ることも可能であるということにほかならない。

6. 考察

図2は加害者が曖昧な基準に基づく規範を使って被害者を排除するメカニズムを、著者が図式化したものである。加害者は曖昧な規準によって作られた規範の中で、曖昧な規準によって特定の人間に対して「逸脱行為」を認め、その者に「逸脱者」という烙印を押す。そうして加害者は自分やさらには職場の人間を巻き込みながら、直接的、間接的な罰を下す。すなわちいじめ行為の正当化である。正当化されたいじめ行為により、「逸脱者」である被害者は職場より排除されてしまうことが理解できる。

曖昧な基準はある一定のパワーを持つ者の主導のもとで作られ、さらに判定基準やターゲットとなる被害者もまた先行研究の Leymann モデルで示されたように、給与が高い等の単なる嫉妬心や、福井モデルに見られるように仕事上のささやかな衝突等の曖昧な基準に基づき選定されていく。

曖昧な規範を曖昧な規準により遵守しなかったと判定された者は、その職場において「逸脱者」となり「言葉による非難」や「仲間外し」等の正当化された罰を受ける。そうして加害者に近いものだけでなく、第三者的な立場の人間も本意、不本意にかかわらず直接的、間接的に罰を下す行為にかかわらずにはいられない職場環境が作り上げられてしまう。またこののち「被害者が去った」としても、加害者を中心とした職場秩序を守ることは、つまり『内部の敵』を排除するという『職場文化』に変容する。そのため自分たちの秩序規準に見合わないものは『内部の敵』となり排除の対象としていくため、この場合、自分たちに同調しない者も対象となる可能性が高い。このようないじめが『職場文化』として定着している組織は、いじめが発生してもそれを深刻な問題として認識できなくなる」(福井 2007: 158)という職場環境に変容していく可能性を含んでいる。

このような職場環境においては、「『つぎは自分がターゲットにされるのではないか』とおびえ、事なかれ主義がはびこり、組織への帰属意識は薄れ、労働者たちは能力を出し惜しみするようになる。いうまでもなくそのような組織の職場は決して活力の漲る『創造的な職場』ではありえない。そのような職場を抱える組織は、決して激しい生き残り競争から脱落する恐れなしとしない。またいじめが『職場文化』として定着した場合、人事異動で新しく配属された者や新入職員にとって理想的な職場環境とはいいがたい。そうなった場合、重症化する前に自ら職場を去るものも出てくる。特に離職率が高い(就職3年未満)若年者に関しては、単に働きたくないという理由で勤め先を辞めるのではなく、むしろ人間関係で『よりよく働きたいから辞める』『よりよく働ける場所を探す』転職行動もあるということである」(安田 2008: 44)という理由で、人材育成が困難となり、さらには定着率が悪化していく可能性が高い。

こうしたことを踏まえ、「職場のいじめ」対策を検討してみると「配置換えや人事異動で柔軟な人間関係が構築できる職場の場合には、人間関係の問題は硬直的になりにくい」(安田 2008)ことから、定期的な配置換えや人事異動などは職場環境を良好に保つ一手段であると考えられる。しかしながら「加害者」、または「後継者」が存在している限り、「いじめ」がその「職場文化」として定着していくことが推察されるため、明確な基準をもつ明確な規範を作り上げる環境を整える必要がある。そのためには「いじめに関する」研修、いわゆるコンプラ

イエンス研修の受講を労働者に対し義務づけ、認識を持たせることが必至であると考えられる。さらに職場を管理する義務を負う上司や相談窓口の担当者においては、その職務に相当する研修を受講させるなど、細かな配慮が求められることも視野に入れていく必要がある。また「いじめ」が発生した場合には、「いじめ」認識後、相談窓口から各担当者への連携を通して、速やかな介入等の対策を講ずることが望ましいといえる。

しかし連携の要ともいべき相談窓口に関しては、前述した通り平成28年度の厚生労働省の「職場のハラスメントに関する実態調査」において、約70%の企業が設置していると報告しているが、これに対してパワー・ハラスメントを受けたと感じる労働者の約40%は「何もなかった(自ら援助等を求めなかった)」と回答している。このことは相談窓口が設置してあっても知らない、もしくは設置はしてあるが機能していない可能性が高い。

そのためには各企業においては、相談窓口の設置は無論のことであるが、周知の徹底を図ることが必至であると考えられる。さらには相談者支援の観点より臨床心理士や精神保健福祉士、看護師等の専門職、もしくは所定の研修を受けた者の配置が求められる。

7. 終わりに

職場のいじめ被害者に関しては心身状態の悪化はもちろん、失業等により経済的な負担が出る可能性がある。企業に関しても生産性の低下による収益の減少をはじめ、最近の裁判事例を鑑みると、企業の責任、すなわち使用者等の責任を問われ、多額の賠償金の支払いを請求されているほか、社会的な信用の失墜や人材の定着率の悪化にもつながる。また国にとっても失業者や精神疾患者の増加に伴い、労働人口の減少のほか、生活保護費や障害年金等の社会保障費の増大を招く。

このような多岐にわたる損失を軽減していくために、「職場のいじめ」に対して早急かつ抜本的に対策を講じていかなければならない。そのためには「個人」「企業」「国」が各々いじめ防止や緩和に関しての自覚を持って取り組む必要があると考えられる。

本研究において、いじめメカニズムの解明を先行研究や「社会学的観点」から分析を行った結果、独自のメカニズムが解明された。このように「職場のいじめ」に関して、「社会学的観点」に立てば、相談窓口の設置や周知の徹底、及び専門職の配置、また研修の実施等により

職場環境・文化の改善の必要性が示唆された。

今後抜本的な対策を講ずるにあたり、「大脳生理学」や「心理学」の観点を加えて「職場のいじめ」のメカニズムを分析することで、エコロジカルな観点から被害者支援と職場環境の改善を考えていかなければならないのではないかと考える。

謝辞

本研究において、鹿児島国際大学の養毛良助教授をはじめ、田畑洋一名誉教授、佐野正彦教授にご指導・ご鞭撻を賜りましたことを心より感謝申し上げます。

注

- 1 「職場におけるハラスメント」については厚生労働省をはじめ、一般的には「パワー・ハラスメント」と表記している。なお職場における「いじめ」もパワー・ハラスメントと一括して扱われることがあるが、「いじめ」の場合は必ずしもパワー・ハラスメントの定義の中にある「職場内の優位性を背景」とはせず、「対等な同僚間で行われる場合もあるのでパワー・ハラスメントとは重なり合わない面がある」（山川 2017: 4-5）。そのため本研究においては、同僚間のいじめも視野に入れた「精神的に負担のかかる嫌がらせを含むいじめ」を焦点化するために、一貫して「いじめ」という言葉で論じていく。
- 2 欧米において職場の「いじめ」に関して、現在はほぼ「Mobbing」に統一されている。また子どものいじめに関しては、「Bullinng」の表現が使われている。
- 3 逸脱行為として「私語」「メール」「居眠り」「秘密漏洩」「ポイ捨て」を挙げており、いずれも発達段階や学業への適応への関連もあることを前提としている。

参考・引用文献

- 新井万佑子、佐渡充洋、白波瀬丈一郎 (2016) 「メンタルヘルスに取り組むと職場の何が変わるのか—三次予防について、先行研究及び事例から言えることは?—」『精神科治療学』31 (1): 43-48, 星和書店。
- 鮎川潤 (2006) 「逸脱行動論」財団法人放送大学教育振興会。
- David Matza (1964) 『DELINQUENCY AND DRIFT』(=1988非行理論研究会訳「漂流する少年—現代の少年非行論—」成文堂。)
- 出口拓彦 (2014) 「規範逸脱行動に対する行動規準と態度」『奈良教育大学 教育実践開発研究センター研究紀要』23: 81-88, 奈良教育大学教育実践開発研究。
- Dvenport, D., Schwart R. D., Elliott G. P. (1999) 『MOBBING Emotional Abuse in the Amerikan Workplace』(=2002アカデミックNPO監訳「職場いびり—アメリカの現場から—」緑風出版。)
- Eving Goffman (1963) 『Stigma: Notes on the management of Spoiled Identity, Prentice-Hall, Inc.,』(=石黒毅訳 (2012改訂『スティグ

マの社会学—烙印を押されたアイデンティティ』株式会社せりか書房。

- 福井康太 (2007) 「紛争の総合マネジメントと自治」『職場トラブルについて考える』研究費補助基盤研究 (B) 「紛争回避と法化の法的理論・実証的検証」研究成果報告書』149-184。
- 藤沢三佳 (1992) 「スティグマとアイデンティティに関する一考察—精神病患者会の解放の分析から」『社会学評論』42 (4): 374-389, 日本社会学会。
- 測上克義 (1997) 「対人的影響」「対人行動と集団」ナカニシヤ出版。
- 原俊之 (2013) 「ウィンザー・ホテルズインターナショナル事件 (東京高判平25・2・27LEX/DB25500744) および同事件原審 (東京地裁平24・3・9労判1050号68項) の研究」『横浜商大論集』47 (1): 161-184, 横浜商科短期大学学術研究会。
- 廣尚典 (2016) 「働き盛り世代のメンタルヘルスの現状と課題」『総合健診』, 38-41, (一社) 日本総合健診医学。
- 宝月誠 (2004) 「逸脱とコントロールの社会学社会病理学を超えて」有斐閣。
- Howard S. Becker (1963) 『OUTSIDERS』(=村上直之 (1978) 『アウトサイダーズ』株式会社新泉社。
- 狩野素朗 (1986) 「集団構造と規範」『集団行動の心理学』有斐閣大学双書。
- 北折允孝 (2000) 「社会規範とは何か—当為と所在に関するレビュー—」『Bulletin of the graduate School Education and Human Development』Nagoya University (Psychology and Development Sciences) 47: 1155-165, 名古屋大学。
- 小牧一裕 (1997) 「集団規範, リーダーシップ過程: 集団過程の意思決定盤」『社会心理学』培風館。
- 厚生労働省平成28年度「個別紛争解決制度の施行状況」(<https://www.mhlw.go.jp/file/04-Houdouhappyou-11208000-Roudoukijunkyouku-k>), (2018/2/16)。
- 厚生労働省「職場のいじめ・嫌がらせ問題に関する円卓会議ワーキング・グループ」(<https://www.mhlw.go.jp/stf/shinigi/other-roudouk128931.html>) (2018/2/16)。
- Leymann, H. (1990) 「Mobbing and Psychological Terror at Workplace」『Violence and victims』5(2), 119-126。
- Leymann, H. (1996) 「The Content and Development of Mobbing at Work, EUROPEAN」『JOURNAL OF ORGANATIONAL PSYCHOLOGY』5(2), 165-184。
- Marie-France HIRIGOYEN (1998) 『LE HARCEMENT MORAL La violence perverse au quotidien』(=1999 高野優訳「モラル・ハラスメント人を傷つけずにはいられない」紀伊国屋書店。)
- Max Weber (1922) 『SOZIOLOGISCHE GRUNDBEGRIFFE』(=2018清水幾太郎訳「社会学の根本概念」岩波書店。
- Max Weber (濱島朗訳) (2012) 「権力と支配」講談社学術文庫, 講談社。
- 宮地あゆみ (2012) 「スティグマの社会的理解」『鹿児島国際大学大学院学術論集』4: 31-39, 鹿児島国際大学大学院。
- 水谷英夫 (2006) 『職場のいじめ—「パワハラ」と法—』信山社。
- 中村信佑, 西迫成一郎, 森上幸夫, 桑原尚史 (2008) 「組織的

- 規範からの逸脱行動の様相と類型—社会的規範の普遍性と可変性に関する研究(1)—「関西大学総合情報学部紀要」, 29: 55-68, 関西大学総合情報学部.
- 佐野正彦(2003)「逸脱論と〈常識〉」株式会社いなほ書房.
- 高橋康史(2014)「家族が罪を犯したことによる主観的認識と社会関係の変化—「地域」との関係性に注目して—」『社会福祉学』55(1): 49-62, 日本社会福祉学会.
- 友枝敏夫(2002)「規範の社会学(1)」『人間科学共生社会学』2-, 109-124, 九州大学紀要.
- 友枝敏夫(2006)「規範の社会学(2)」『人間科学共生社会学』5: 17-38, 九州大学紀要.
- 渡邊博幸(2016)「特集にあたって—ストレスチェック制度を入口に職場のメンタルヘルスを学び治す—」『精神科治療学』31(1): 3, 星和書店.
- 山本沙弥香(2018)「職場いじめ(パワーハラスメント)の被害・目撃経験が精神健康及び仕事のパフォーマンスに与える影響」『心的トラウマ研究』13: 31-44, 兵庫県こころのケアセンター.
- 山中伸彦(2000)「組織におけるパワー研究の現状と課題」『立教経済大学研究』53(4): 51-76, 立教大学.
- 山岡徹(2004)「組織におけるパワーのダイナミズム(上): パワー理論の分類と統合に関する一考察(〈特集〉新しいMBA教育の展望)」『横浜経営研究』24(4): 393-404, 横浜国立大学.
- 安田雪(2008)「若年者の転職意向と職場の人間関係—上司と職場で防ぎ難く・転職—」Works Review(3): 32-45, リクルート.