

タスク中断の不当性評価が与えるストレス評価及び感情/認知への影響

市川 虹羽

現代の労働環境において、業務中の割り込みによるタスクの中断は作業効率低下や事故のリスクを高めることが指摘されている。近年の研究では、こうした割り込みの影響を左右する要因として、割り込み頻度などの物理的要因だけでなく、受け手がその割り込みをどう捉えるかという主観的要因が挙げられている。その中でも影響力が大きい要因として注目されているのが割り込みの不当性である。現状、割り込みへの不当もしくは正当という判断が、割り込みに対するストレス評価(成長を阻害する障害か、促進する挑戦か)や、割り込みタスク作業中の感情面・認知面にどのような影響を及ぼすのかが検討されている。これに対し、本研究では不当性が与える業務全体のフロー(主タスク→割り込みタスク→主タスク)への影響を包括的に検討するため、割り込みタスク作業中だけでなく、割り込みタスクを終え、主タスクを再開した後の感情的・認知的影響を主たる研究の目的とする。

本研究は2つの調査で構成された。研究1では、業務経験のある18歳以上の男女213名を対象に、想起法を用いた実験操作を行った。正当あるいは不当な割り込みを想起させ、その後の心理状態を質問紙調査により測定した。続く研究2では、大阪大学の学生を対象として、校閲タスク(主タスク)を実施させ、その最中には正当もしくは不当な割り込みを行った。主タスク再開後の主観的な感情的・認知的影響に加え、客観的パフォーマンスとして校閲タスクの作業時間やエラー数を測定した。

分析の結果、不当な割り込み群は、正当な群に比べて割り込みを障害としてより強く評価し、再開後の不安や疲労を高め、主観的にパフォーマンスを著しく阻害することが示された。一方、客観的パフォーマンスには条件間で有意差が見られなかった。これは心理的ダメージが生じても、短期的には個人の代償的努力によって精度が保たれた可能性を示唆している。また、正当な割り込みを挑戦と評価することは活力を向上させる一方で、主タスク復帰時の注意残存(意識の切り替えの遅れ)を増大させるという矛盾も明らかになった。これは割り込みタスクへの挑戦評価が割り込みタスクへ意識を過剰に拘束させ、柔軟な主タスクへの復帰を阻害するという認知的な二面性を示している。

本研究の意義は、物理的要因を重視してきた従来の研究に対し、不当性という主観的要因が主タスク再開後の心理プロセスに影響を及ぼすことを実証した点にある。総所要時間という長いスパンでの測定が主タスク再開直後の一時的な影響を相殺した可能性があるため、今後はより精密な時間指標や生理学的指標を用いた検討が期待される。本知見は、組織管理において割り込みの内容や伝え方に配慮し、状況に応じて不当性評価をコントロールすることが、社員のメンタルヘルス維持と円滑な業務遂行の双方に不可欠であることを示唆している。(安全行動学)