

クライアントへの感情的不協和が職業コミットメントに与える影響

—専門職の職務とスティグマに着目して—

○五百竹亮丞¹・井川純一²(¹広島大学大学院社会科学研究科・²大分大学経済学部)

目的

対人援助とは、受容的・共感的態度をベースとし、クライアントのために専門技術を提供する業務である(田尾, 2001)。しかし、その対人援助を担う専門職であっても、時にクライアントに対してスティグマを持つことが指摘されている(Thornicroft, 2006)。本来、ポジティブな感情を持って職務に臨むべき専門職が、クライアントに対してネガティブな感情を持つ状態は、感情的不協和をもたらさだろう。そこで本研究では、この感情的不協和状態が、職業コミットメントに影響を及ぼすと予測した。

方法

手続き 精神医療に従事する専門職 186 名(看護師 121 名, ソーシャルワーカー 43 名, 臨床心理技術者 22 名)を対象に Web 調査を行った。

調査項目

個人属性 性別や年齢, 勤続月数などを訊ねた。

職業コミットメントの測定 職務関与尺度(義村, 2007) 9 項目と, 組織コミットメント尺度(高木ら, 1997) から抜粋した 8 項目を混合した 17 項目を使用した。

主観的報酬の測定 対人援助職の主観的報酬(SRS-HS, 井川ら, 2020) の 22 項目を使用した。

精神障害者に対するスティグマの測定 Link スティグマ尺度日本版 12 項目(下津ら, 2006), 社会的距離尺度 8 項目(星越ら, 1994)を使用した。

結果と考察

尺度の分析 使用した尺度の探索的因子分析を行い, 尺度得点を算出した(Table 1)。なお, 職業コミットメントと主観的報酬を示す因子は, 点数が高いほどポジティブになり, スティグマを示す因子は, 点数が高いほどネガティブになるように変換している。

職業コミットメントとスティグマの関連 職業コミットメントを目的変数, 個人属性と主観的報酬, スティグマを説明変数とした重回帰分析を行った結果, 職務コミットメントと, 組織への内在化において, 不信頼が負の影響を及ぼしていることが示された。「ラポール」という言葉に代表されるように, 専門職にはクライアントと信頼関係を構築することが求められている。専門職が, クライアントを信頼できないという感情的不協和状態は, 職務や組織の存在意識をも失わせる可能性がある。一方, 不信頼が職務コミットメントと組織の内在化にもたらす影響は, 対人報酬や成長報酬が与える影響と比較して弱かった。この結果は, 不協和による職務コミットメントや組織の内在化の低下を防ぐには, 専門職の働きや成長をフィードバックするマネジメントが有効であることを示している。

引用文献

田尾雅夫(2001). ヒューマンサービスの経営—超高齢社会を生き抜くために—白桃書房

Table 1 重回帰分析(強制投入法)

	組織への情緒的関与 ($\alpha=.82$)	職務コミットメント ($\alpha=.79$)	組織の内在化 ($\alpha=.83$)
就労月数	.11	.20 **	.24 **
性別 (0=男性, 1=女性)	-.08	.07	-.12
雇用形態 (正社員=0, 非正社員=1)	-.02	-.09	.05
職位 (0=非管理職, 1=管理職)	.02	.02	.00
配偶者の有無 (なし=0, あり=1)	.12	-.05	-.09
世帯内の子の有無 (なし=0, あり=1)	-.02	.12	.07
職種ダミー1 (非看護師=0, 看護師=1)	-.15	-.12	-.03
職種ダミー2 (非心理師=0, 心理師=1)	.09	.20 **	.01
対人報酬 ($\alpha=.85$) (SRS-HS)	.32 **	.29 **	.03
経済報酬 ($\alpha=.91$) (SRS-HS)	.15 *	-.06	-.07
成長報酬 ($\alpha=.89$) (SRS-HS)	.37 **	.44 **	.43 **
社会報酬 ($\alpha=.69$) (SRS-HS)	-.06	-.01	.11
不信頼 ($\alpha=.77$) (Link スティグマ尺度)	.04	-.20 **	-.18 *
関係性忌避 ($\alpha=.70$) (Link スティグマ尺度)	-.02	.03	.00
地域関係 ($\alpha=.84$) (社会的距離尺度)	-.13	-.06	.01
家族関係 ($\alpha=.86$) (社会的距離尺度)	.03	.09	-.01
R^2	.52 **	.54 **	.33 **

** $p < .01$, * $p < .05$