

クライアントへのネガティブ態度が主観的報酬及び職業コミットメントに与える影響

— 共分散構造分析による因果モデルの検証 —

○五百竹亮丞¹・井相馬敏彦²・井川純一³

(1) 広島文教大学 人間科学部・(2) 広島大学大学院 人間社会科学研究所・(3) 東北学院大学 教養学部)

問題

精神科医療に従事する専門職は、支援対象であるクライアントに対して受容的・共感的であることが強く求められる。しかし、現実にはクライアントに対してネガティブな態度を形成してしまうことも多くの研究で明らかにされている (Leonieke et al., 2013)。では、このようなネガティブな態度をもつことは、専門職の仕事や所属組織への心的なつながりを示す職業コミットメントにどのような影響を与えるだろうか？

本研究では、専門職がクライアントに向けるネガティブな態度は、始めに彼ら彼女らが職務から得られる満足度を低下させると予測する。精神科医療では、専門職とクライアントの協力関係が重要である。しかし、専門職がクライアントにネガティブな態度をもつ場合、良好な関係の構築が難しい。その結果、専門職は適切なヘルスケアよりも、クライアントとの接触を回避し、より機械的に振る舞う支援アプローチを採用しやすいことがわかっている (Peckover et al., 2007)。このため、専門職は支援の中で本来のスキルを発揮できず、職務から得られる達成感、つまり満足度が低下してしまうと考えられている (Leonieke et al., 2013)。

そして、クライアントへのネガティブ態度によって満足度が低下することに伴い、専門職の職業コミットメントも低下すると考える。なぜなら、既に職業コミットメントが、給与や福利厚生、職務の成果といった報酬の満足度によってその強弱が規定されることが報告されているからである (e.g., 難波ら, 2009)。

これらの議論をベースに、本研究では「クライアントへのネガティブ態度によって、専門職の職務を通じて得られる報酬の満足度が低下し、その結果職業コミットメントも低下する」という因果モデルを設定し、検証することとした。

なお本研究では、職務への満足度を多面的に測定するために、主観的報酬という概念を用いる。井川ら (2020) は、対人援助の職業特性から、専門職の満足度の源が、給与などの経済報酬のほか、クライアントから感謝される対人報酬や、社会的に尊敬されるといった社会報酬と多様であることを指摘し、これらを包括的に測定する尺度を開発している。本研究では、この主観的報酬尺度を使用し、職務の満足度を多面的に捉え、クライアントへのネガティブ態度が、専門職の職業コミットメントに与える仲介プロセスを広く記述する。

データの収集方法と使用した尺度

手続き 精神科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。なお本研究は、第 53 回中国四国心理学会で発表したデータに再分析を加えたものである。

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 主観的報酬尺度 22 項目 (井川ら, 2020) を使用した。

精神障害者に対するネガティブ態度の測定 社会的距離尺度 8 項目 (星越ら, 1994) を使用した。

結果

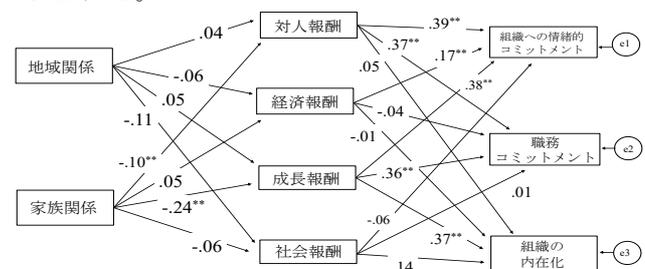
尺度の分析 使用した尺度の探索的因子分析を行い、尺度得点を算出した。その結果、職業コミットメントは、「組織への情緒的コミットメント」、「職務コミットメント」、「組織への内在化」の 3 因子が抽出された。主観的報酬は、「対人」、「経済」、「成長」、「社会」の 4 因子が抽出された。精神障害者に対するネガティブ態度は、「地域関係」と「家族関係」の 2 因子が抽出された。なお、職業コミットメントと主観的報酬を示す因子は、点数が高いほどポジティブになり、ネガティブ態度を示す因子は、点数が高いほどネガティブになるように変換している。

因果モデルの検証 Figure 1 に示す因果モデルに基づいて共分散構造分析を行ったところ、当てはまりの良い適合度指標が得られた。

考察

主たる結果として、クライアントとの「家族関係」に関するネガティブ態度が、「対人報酬」と「成長報酬」を低下させ、その低下した「対人報酬」が「組織への情緒的コミットメント」と「職務コミットメント」、「成長報酬」が全ての職業コミットメント因子を規定していることがわかった。

利用者へのネガティブな態度が対人報酬や成長報酬に負の影響を示した背景として、専門職がクライアントを機械や人間以外の動物のように扱う「非人間化」が生じていた可能性を指摘できる (Omar et al., 2012)。支援対象にネガティブな態度をもち、クライアントの人間性を低く見積もった状態では、専門職はたとえ利用者から感謝を示されてもその価値を低く評価し、自身の成長につながるフィードバックを利用者から受けたとしてもそれを無効と考え成長感を知覚することが困難になるだろう。その結果として、専門職の職業コミットメントは低くなりやすいことが示された。



chi-square value = 2.62, P-value = 0.86

CFI = 1.000, RMSEA = 0.000, AGFI = 0.968, GFI = 0.996, ** = $p < .05$

Figure 1. クライアントへのネガティブ態度が主観的報酬、職業コミットメントに及ぼす影響の因果モデル。

引用文献

Leonieke, C., Evelien, P.M., Jaap, W., Henk, F.L. (2013). Stigma among health professionals towards patients with substance use disorders and its consequences for healthcare delivery: Systematic review. *Drug and Alcohol Dependence*, 131, 23-35.