

職場の人間関係における被受容感・被拒絶感が レジリエンスに与える影響

Effects of feelings of Acceptance and Rejection in human relationships
in the workplace on Resilience

西堀 まゆ
Mayu Nishibori

大妻女子大学大学院 人間文化研究科 臨床心理学専攻 修士課程

キーワード：レジリエンス，被受容感，被拒絶感
Key words：Resilience, Sense of Acceptance, Sense of Rejection

1. 研究目的

文献や先行研究，学会の参加から知見を得て，研究計画の一部再検討を行った。

1-1.災害救援者が受けるストレス

松井ら（2003）は，災害救援者が受けるストレスを，ストレス一別に整理しており，家庭や友人関係などの業務以外のストレス（レベル0）と，事務や訓練などの日常的業務に伴うストレス（レベル1）によるストレス反応は，他の職業においても体験される日常的なストレス反応と捉えている。一方，子どもの遺体との対面や自身の負傷の危険などの小規模な惨事との接触に伴うストレス（レベル2）や，広域災害や大規模な死傷事故などの極端に強いストレス（レベル3）は，惨事ストレスを引き起こすことを示唆している。大岡ら（2006）の調査においても，消防隊員は，多くが職務に従事する中でストレスを感じており，35%の心身の不調と，12.2%の PTSD 症状を呈する者が見受けられたことを報告している。

1-2.ワーク・エンゲイジメント

強いストレスに晒される消防職員が仕事を継続する力を説明するものとして，本研究では，ワーク・エンゲイジメントの概念に注目した。ワーク・エンゲイジメント（Schaufeli, 2002）は，仕事に関連するポジティブで充実した心理状態であり，活力，熱意，没頭によって特徴づけられる。エンゲイジメントは，特定の対象，出来事，個人，行動などに向けられた一時的な状態ではなく，仕事

に向けられた持続的かつ全般的な感情と認知である。島津（2010）は，活力は「就業中の高い水準のエネルギーや心理的な回復力」を，熱意は「仕事への強い関与，仕事の有意味感や誇り」を，没頭は「仕事への集中と没頭」をそれぞれ意味していると述べている。また，島津（2010）は，ワーク・エンゲイジメントのアウトカムとして，心身の健康，仕事や組織に対するポジティブな態度，仕事のパフォーマンスとの関連を整理している。

1-3.仕事の要求度-資源モデル

ワーク・エンゲイジメントに関するものとして，「仕事の要求度-資源モデル」といわれる概念モデルがある（図1）。島津（2017）によると，図の下半分に描かれている仕事の資源/個人の資源→ワーク・エンゲイジメント→健康・組織アウトカムの流れは，「動機付けプロセス」と言われている。一方，図の上半分に描かれている仕事の要求度（仕事のストレス要因）→ストレス反応（バーンアウト）→健康・組織アウトカムの流れは「健康障害プロセス」と言われている。

また，島津（2017）は，仕事の資源と個人の資源について以下のように説明している。仕事の資源とは，仕事のコントロールや上司・同僚からの支援のように，労働者の動機付けや仕事のパフォーマンスを促進し，ストレス反応の低減につながる組織内の有形・無形の要因のことをいう。個人の資源は，内的資源あるいは心理的資源とも言われ，自己効力感，自尊心，楽観性，レジリエンスなどが該当する。これまでの研究から，仕事の資

源と個人の資源は密接な関係を有しており、一方の資源の工場が他方の資源の向上につながるということが明らかにされている。

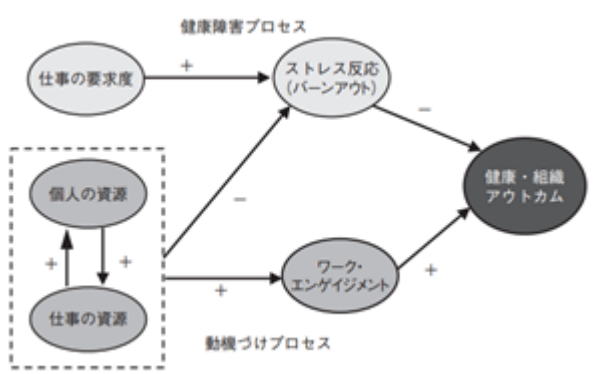


図1. 仕事の要求度-資源モデル (島津, 2017)

1-4.レジリエンスについて

ワーク・エンゲイジメントを高める個人の資源にレジリエンスが該当する。レジリエンスとは、困難で脅威的な状況にもかかわらず、うまく適応する過程・能力・結果のことをいい(小塩, 2002), 資質的なものと獲得的なものに分けられることが明らかにされている(平野, 2010)。

レジリエンスの中でも、特にキャリア形成に関するものとして、キャリアレジリエンスが挙げられる。キャリアレジリエンスとは、キャリア形成を脅かすリスクに直面した時、それに対処してキャリア形成を促す働きをする心理的特性であり、「チャレンジ・問題解決・適応力因子」「ソーシャルスキル因子」「新奇性・興味関心の多様性因子」「未来志向因子」「援助志向因子」の5因子から構成される尺度が作成されている(児玉, 2015)。

レジリエンスを高めるものとしてソーシャルサポートなど、他者の存在の重要性が指摘されており、男性社員では、仕事に対する自信を持たせること、および周囲からの期待に応えようとする気持ちがレジリエンスを高めていることから、良好な人間関係と結果に対する評価やフィードバックが重要になることが示唆されている(戸梶, 2016)。また、戸梶(2017)は、期待に応えようとする気持ちは、特に上司や先輩との関係性が重要になると考えている。

消防職員全体に占める女性の割合は約3.2%(総務省消防庁, 2021)であり、消防職員のほとんどを男性が占めている。また、消防職員は階級制度を導入している他、消防車両等を単位として、消防隊、救急隊、はしご隊、救助隊などの部隊が編

成され、隊長の指示の下消防活動にあたっている。このような背景からも、消防職員にとって、良好な上司や先輩との関係性は、レジリエンスに大きく影響することが予想される。

1-5.人間関係について

人間関係の良好性を測定するには、仕事の資源と個人の資源の両方の側面から検討する必要があると考える。

仕事の資源には、上司・同僚からの支援が該当することから、上司・同僚の行動的な側面から良好性を判断することが必要とされる。それらを測る指標として、金井(2000)の上長との関係を測定する垂直交換関係尺度と同僚との横の関係の良さを測定する水平交換関係尺度が挙げられる。

また、人間関係の良好性は自己認知過程からも検討が必要である(杉山, 2006)。自己認知過程を対人関係の指標として結びつける理論として、社会で自分自身が受容されていることのメーターとして自尊心を位置づけるソシオメーター理論(Leary & Drown, 1995)などがある。杉山(2006)はそれらの理論を参考に、「自分は他者に大切にされている」という認識と情緒として被受容感を、「他者に疎まれている、ないがしろにされている」といった対人関係の心細さを表す概念として被拒絶感を提唱しており、抑うつとの関連性を示唆している。被受容感・被拒絶感といった自己認知過程の指標は、心理的資源であり、個人の資源に該当するものである。

よって、本研究では、仕事の資源として垂直交換関係尺度・水平交換関係尺度を、個人の資源として被受容感尺度・被拒絶感尺度を人間関係の良好性を測る指標とする。

1-6.組織レジリエンスについて

また、消防職員の仕事の資源として、組織レジリエンスを挙げる。組織レジリエンスとは、社会における侵襲的事象や組織内の混乱が生じた際に、それに応じることができる組織特性と対応力を発揮する組織の力のことである(澁谷ら, 2020)。概念分析によって、組織レジリエンスの先行要件には、【社会における侵襲的事象】【組織内部の混乱】2つが、帰結には【組織のパフォーマンス向上】【組織の成長】の2つが抽出されている。【組織の成長】には、組織成員の肯定的変化なども含まれており、組織レジリエンスによって、人間関

係の良好性やレジリエンスに影響を与えることが予想される。また、組織レジリエンスは、Kanturら(2015)によって、Robustness(頑丈さ)、Agility(機敏さ)、Integrity(誠実さ)の3因子から構成される尺度が開発されている。

1-7.目的

上記を踏まえ、本研究では、消防職員のワーク・エンゲイジメントを高める資源構造の仮説モデルを構築した(図2)。本研究は、この仮説モデルの統計的実証を行うことを目的とする。

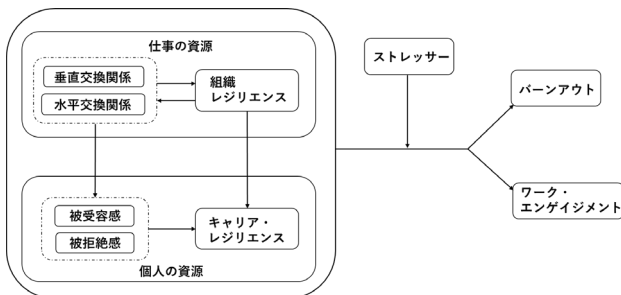


図2. 本研究の仮説モデル

2. 研究実施内容

本研究は令和4年度の大妻女子大学生命科学研究の倫理審査委員会の承認を得ている(承認番号:04-049)。

2-1.調査手続きと調査対象者

消防学校からM市消防本部などに依頼をし、消防職員300~1000人程度を対象に調査を行う。調査方法は、Googleフォームを用いた質問紙法で、所要時間は20~30分程度である。調査期間は、令和5年2月から5月を予定している。

2-2.使用尺度など

- ・惨事への出勤経験の有無
- ・キャリアレジリエンス測定尺度(児玉, 2015; 西堀・堀(2023)が短縮版)
- ・被受容感・被拒絶感尺度(杉山, 2006)
- ・垂直交換関係尺度・水平交換関係尺度(金井, 2000)
- ・組織レジリエンス尺度(Kanturら, 2015)
- ・ユトレヒト・ワーク・エンゲイジメント尺度(Schaufeli & Bakker, 2003)

- ・日本語版バーンアウト・アセスメント尺度(Schaufeli, W.B., De Witte, H. & Desart, S, 2019)

2-3.短縮版キャリアレジリエンス測定尺度

本研究の実施にあたり、短縮版キャリアレジリエンス測定尺度の開発を行った。

西堀・堀(2023)は、既存のキャリアレジリエンス測定尺度(児玉, 2015)の項目の付加、および短縮版の開発を目的として、既存尺度に、「未来志向因子」4項目と「援助志向因子」6項目を新たに追加し、20歳以上の就職者154名(男子72名、女子82名)に対して調査を行った。その結果、先行研究と同様に5因子が抽出されたため、さらに項目を絞って再度因子分析を行い、各因子が5項目、計25項目のものを短縮版として作成した。因子分析の結果を表1に示す。第1因子は、「新規性・興味関心の多様性因子」の項目が中心となって構成された($\alpha=.87$, $\omega=.88$)。第2因子は、「援助志向因子」の項目が中心となって構成された($\alpha=.82$, $\omega=.83$)。第3因子は、「未来志向因子」の項目が中心となって構成された($\alpha=.87$, $\omega=.88$)。第4因子は、「チャレンジ・問題解決・適応力因子」の項目が中心となって構成された($\alpha=.80$, $\omega=.81$)。第5因子は、「ソーシャルスキル因子」の項目が中心となって構成された($\alpha=.83$, $\omega=.85$)。

尚、令和4年度の大妻女子大学生命科学研究の倫理審査委員会の承認を得て実施した(承認番号:04-027)。

3. まとめと今後の課題

今年度は、修士論文の研究計画の再検討をし、調査を進めている。今後は、調査から得られた結果から、分析を進めることが課題となる。

4. この助成による発表論文等

雑誌論文

西堀まゆ・堀洋元(2023). キャリアレジリエンス測定尺度の再構成と短縮版の作成. 大妻女子大学共生社会文化研究所紀要, 1, 45-51.

付記

本研究は、大妻女子大学人間生活文化研究所令和4年度大学院生研究助成(B)(課題番号:DB2229)より研究助成を受けたものです。