

博士論文要旨

論文題名：職務特性、ソーシャル・サポートネットワーク が自己効力感に与える影響：職場における自己効力感の組 織的マネジメントの可能性に向けて

立命館大学大学院政策科学研究科
政策科学専攻博士課程後期課程
ミズノ タケシ
水野 武

本稿の目的は、一般性自己効力感の組織的マネジメントの可能性を見出すことである。そのために民間企業の対顧客折衝業務従事者を対象に、個人が知覚する職務特性と自己効力感の関連、およびそれらと個人が職場において支援を受けうる環境(職場におけるソーシャル・サポートネットワーク)との関連に着目し、調査を行った。

1つ目の調査では、JDS(Job Diagnostic Survey)を基に、個人が知覚する職務特性に関する質問紙を作成し、一般性自己効力感に与える影響についての調査を行った。

職務特性の内、スキル多様性、タスク完結性、タスク重要性が生み出す重要な心理状態である「有意味感」を潜在変数として作成し、個人が知覚する自己効力感および一般性自己効力感尺度の各因子、職務満足、組織コミットメント、組織市民行動との関係について、共分散構造分析を用いて調査を行った。

結果は、潜在変数「有意味感」は、観測変数である、スキル多様性(.71)、タスク完結性(.70)、タスク重要性(.74)へのパス係数でそれぞれ中程度の影響を与えており、また職務満足(.24)へのパス係数も小程度の影響を与えていた。このことから、Hackman and Oldhamが述べた職務特性モデルを模写したモデルとなることが確認された。また「有意味感」は一般性自己効力感の先行要因となることが確認されたと共に、一般性自己効力感が職務満足への直接効果、組織コミットメント、組織市民行動に対しての間接効果を果たすことをあきらかにすることができた。

同様に、「有意味感」が一般性自己効力感尺度を構成する因子ごとに対してどのように作用するのかについての分析を行った。結果は、全ての因子が「有意味感」の影響を受けていた。しかしながら、「行動の積極性因子」と「能力の社会的位置づけ因子」は職務満足に直接影響を与え、組織コミットメントにも間接的に影響を及ぼしていたが、「失敗に対する不安因子」の職務満足に対する影響は有意差が見られなかった。

このことから、「失敗に対する不安因子」が職場において、どのような効果をもたらすのかについての検証を行う必要があるという課題を残した。

2つ目の調査では、ネームジェネレーター方式を用いて、個人を取り巻く、支援を提供してくれる他者の環境と、一般性自己効力感の関係についての調査を行った。調査した項目は、支援の内容を業務支援、内省支援、精神支援に分類し、支援者との関係性、性差及び年代差の差異、接触頻度及び関係の強さ、どの支援を受けているのかについて調査を行った。

結果は、支援無し群、支援低群、支援高群を比較した場合、支援全体においては支援無し群と支援高群の間には、自己効力感総得点： $F(2, =3.24)$ に有意差が見られた。また業務支援においては、支援無し群と支援低群との間、支援無し群と支援高群の間では、自己効力感総得点： $F(2, =3.74)$ 、及び行動の積極性因子： $F(2, =8.97)$ と能力の社会的位置づけ因子： $F(2, =9.79)$ において有意差が見られた。内省支援、精神支援においても、支援無し群と支援高群との間では、行動の積極性因子： $F(2, =2, =3.48)$ 、能力の社会的位置づけ因子： $F(2, =5.87)$ において有意差が見られた。なお、失敗に対する不安因子に関しては、支援を受ける量の影響を受けていなかった。これらのことからマクロな視点でみた場合は、個人が支援を受ける量が多いほど、一般性自己効力感は高くなることがあきらかになった。

また、支援者との関係性、性差及び年代差、接触頻度と関係の強さが自己効力感に与える影響について、重回帰分析(ステップワイズ方式)を用いて調査を行った。その結果、他者との関係性においては、業務支援では、社内同部署と社内異部署の各後輩、社外の仕入先、顧客からの影響を受けていた。内省支援では、社内同部署の後輩、家族からの支援の影響を受けていた。最後に精神支援では、異部署の上長、後輩、社外の仕入先、家族からの支援の影響を受けていた。支援者との性差においてもいくつかの項目で有意差が見られたが、調査対象者の所属する組織の文化や構成員の男女比までは調査に含めなかったため、性差による影響については判断ができなかった。年代差に関しては、社内外の他者の年代差は、受ける支援の内容によりその様態は異なっていた。支援者との接触頻度や関係の強さに関する分析からは、ミクロな視点で見た場合、支援者の人数よりも「支援をしてくれる人がいることを認識すること」が自己効力感を高める結果となった。

支援を提供してくれる他者の調査においては、回答者が挙げた他者に対する「重み付け」を行っていないため、個人が知覚する「重要な他者」が自己効力感に影響を与えるのか否かについてあきらかにできなかったという課題を残した。

以上を踏まえ、結果の考察及び、組織と個人それぞれに対して、自己効力感を高めることに関する提言を行った。最後に本稿における研究の課題を示した。