

職場の非礼に意味はあるのか

—— 非礼の機能と受け手の評価が職務満足度に及ぼす影響 ——

宮 崎 美 保

1. 序論

1-1 問題

人との関わりでは、対人問題を避けられないことがある。本研究は、職場や組織で経験する不愉快な出来事である「職場の非礼（workplace incivility）」に焦点をあて、非礼の機能性と非礼の受け手の評価の影響を検討した。

職場の非礼は、職場の相互尊重の規範に違反する、意図が曖昧な低強度の逸脱行為（Anderson et al., 1999）と定義されている。例えば、人を貶める、人を見下す、人の話を遮るなどの言動（Cortina et al., 2001）のことを指す。職場の非礼は、低強度の逸脱行為でありながら、積み重なることで職務満足度の低下や離職の意図を発生させるなど、多くの負の影響をもたらすことが明らかにされてきた（Cortina et al., 2001; Han et al., 2021）。職場の非礼は蔓延している（e.g., Lana et al., 2020）といわれ、実際、非礼経験があると報告した労働者が多い（Porath et al., 2010）。そのため、先行研究の多くは、被害に焦点を当てたもの（e.g., Cortina et al., 2001）である。しかし、近年は、非礼の新たな側面を検証する研究（e.g., Matthews et al., 2022）も行われている。

1-2 本研究の目的と位置づけ

本研究は、近年の研究動向を踏まえて、非礼の新たな側面として、次の二つの機能を検証する。非礼のシグナリング機能と受け手の挑戦的評価による機能の二つである。先行研究（Marchiondo et al., 2018; Matthews et al., 2022）を参考に、これらの機能が非礼の受け手の職務満足度に及ぼす影響を検証する。

シグナリング機能の検討として、非礼の受け手が非礼を行為者の意図を伝えるシグナルと解釈した場合は、行為者がなぜ非礼行為に及んだのかを受け手が推測し、それに対処するプロセス（Matthews et al., 2022）をとりあげる。つまり、非礼に伝達機能がある可能性を追究する。非礼の受け手が、推測した行為者の意図に沿った行動をとることは、ストレス対処の結果として、受け手の職務満足度を高める可能性がある（Marchiondo et al., 2018）。

また、行為者の意図を推測できなくても、受け手が非礼経験を挑戦的に評価することで、肯定的感情が生起し、職務満足度を高めることも予測できる（Marchiondo et al., 2018）。さらに、職務満足度は、先行研究では、組織市民行動に関与することが明らかにされており（e.g., Organ et al., 1995）、本研究でも職務満足度の高まりが組織市民行動に関与するかも検証する。

1-3 仮説の導出

以上より、二つの目的に沿って、以下の仮説を導出

する。

一つ目の目的である非礼の伝達機能の検証に関して、以下の仮説を導出する。

仮説1-1：非礼の受け手が非礼に行為者の目的があると認識した場合、受け手は認識した目的に随伴させた行動をとるだろう。

仮説1-2：非礼の受け手が随伴的行動をとることで、組織市民行動にも関与するようになるだろう。

仮説1-3：非礼の受け手が随伴的行動をとることで、職務満足度は高まるだろう。

二つ目の目的である非礼の受け手の挑戦的評価に関して、以下の仮説を導出する。

仮説2：非礼の受け手の挑戦的評価は、職務満足度を高め、組織市民行動への関与を促すだろう。

2. 方法

オンラインによるアンケート調査を実施した。調査会社のモニターで、非礼の経験があると回答した国内在住の労働者（N=241）を対象とした。主な質問項目は、職場の非礼経験（Cortina et al., 2001）、非礼の意図の推測・非礼経験後の随伴的行動（大淵ら, 1997）、非礼経験の挑戦的評価（Marchiondo et al., 2018）である。なお、本研究は、予備的な調査も実施しており、一部の変数は2時点で使用した。

3. 結果

分析の結果、仮説1-1から1-3は部分的に支持され、仮説2は支持された。

本研究の一つ目の目的に関して、非礼の受け手が非礼の意図の推測しそれに対応した行動をとるプロセスでは、関係性が強いシグナルとなる結果が示唆された。

二つ目の目的に関して、非礼の受け手が、非礼の経験を挑戦的に評価することは、職務満足度を高め、さらに組織市民行動に関与していることが示唆された。

4. 考察と結論

非礼の意図を推測した後に、関係性に関する随伴的行動をとることは、ストレス対処行動として機能して、職務満足度を高め、組織市民行動にも関与する可能性が示された。また、非礼の受け手の挑戦的評価は、仮説通り、職務満足度を高め、さらに組織市民行動に関与していた。

本研究は、職場の非礼には、伝達機能を果たしたり、挑戦的に評価することで満足度を高めたりする機能のあることが見出された。