

氏名	池田 亜紗
氏名	IKEDA, ASA
学位の種類	博士(学術)
学位記番号	甲 第 243 号
学位授与年月日	2024年3月22日
学位授与の要件	学位規則第4条第1項該当
学位論文題目	Interpersonal Factors of Help-Seeking at Workplace 職場の援助要請における対人関係的要因
論文審査委員	主査 教授 森島 泰則 副査 教授 西村 馨 副査 上級准教授 直井 望 副査 ICU名誉教授 磯崎 三喜年

論文内容の要旨

本論文は、援助要請者の個人要因と、他者との関係性や個人を取り巻く環境などの対人関係的な要因とが、相互に関わり合いながら、どのように援助要請の意思決定に関連するかを明らかにすることを目的としたものである。援助要請とは、人が悩みや問題を抱え、一人では解決できないようなとき、他者に相談したり、援助を求めることを指す。これまで、どのような人が、どのような状況で、援助を求めるのか、もしくは求めないのかといった、援助を要請する側の要因に着目した研究が多くなされてきた。近年では、援助要請を悩みや問題を抱えている人の問題ではなく、他者や社会との関わり合いの中で生起する対人行動という視点から捉えることの重要性が指摘されている。しかし、そうした要因を実証的に検討した研究は少なく、援助要請の対人関係的側面が十分には考慮されていない。そこで本論文は、援助要請の意思決定について、援助要請者の個人要因と対人関係的要因の両方を考慮した検討を行った。

本論文は、大きく二つのパートから構成される。前半は、援助要請に関する文献検討であり、援助要請における他者との関係性の要因、および援助要請者を取り巻く社会環境的要因を検討した先行研究を概観した。その結果、援助要請の意思決定や行動を理解するためには、援助を必要とする個人の要因だけでなく、対人関係的な側面を考慮することの重要性があらためて示された。先行研究の課題として、本論文は次の二点を指摘している。まず、対人関係的要因を扱った実証的な研究がまだ数少なく、特に援助者との関係性についてはわが国ではほとんど研究されていない。さらに、援助要請者側の個人要因と対人関係的要因とが別々に検討されることがほとんどであり、各要因と援助要請との関連の大きさや、それらの要因がどう関わり合っているのかということが明らかになっていない。

そこで、後半では、職場を対象に実証研究を行った。本研究は、援助要請者の個人要因として、計

画的行動理論の枠組みから、態度、主観的規範、行動統制感の三つの要因を取り上げた。計画的行動理論は、援助要請の分野に適用可能であることが期待されている理論の一つである。援助要請は、相手とのインタラクションを伴う対人行動であることをふまえると、援助要請の意思決定においては、行動の相手（潜在的援助者）との関係性の質を考慮した検討が必要である。しかし、計画的行動理論では行動の相手との関係性は含まれない。そこで、本研究は、計画的行動理論の枠組みに基づいた援助要請のモデルに、潜在的援助者との関係性の要因を含めて、援助要請意図との関連を検討した。潜在的援助者との関係性要因としては、信頼、専門性、アクセシビリティの三つの要因を取り上げた。本研究は、援助要請意図との関連における、関係性要因と援助要請者の個人要因との関わりについて、次の二点を検討した。

第一に、職場での援助要請行動に対する個人要因と援助要請意図の関連の度合いが、潜在的援助者との関係性によって変化するという仮説を検証した。その結果、職場での援助要請に対する個人の肯定的な態度が援助要請意図に効果を持つのは、潜在的援助者の専門性を高く認識している場合にのみであることが示された。このことから、部分的ではあるが、援助要請の個人要因と援助要請意図の関連の強さは、潜在的援助者との関係性の質によって変わることが示唆された。

第二に、潜在的援助者との関係性の質は、相手への援助要請意図と関連するだけでなく、その集団内での援助要請に対する個人の認識を規定する要因の一つになりうるという仮説を検証した。その結果、潜在的援助者との関係性は、職場での援助要請に対する個人の認識（態度、主観的規範、行動統制感）と一定の関連を示し、それらの個人要因のうち態度と行動統制感が援助要請意図に関連することが明らかになった。潜在的援助者との肯定的な関係性は、その相手への援助要請に影響するだけでなく、組織内での援助要請に対する個人の認識に一定の影響を持つという点においても重要な意味を持つことが示唆された。

これらの研究結果に基づき、本論文では、援助要請における対人関係的要因について、以下の二点から理論的に考察を展開している。第一に、援助要請に対する態度は、援助要請意図を規定する主要な要因の一つであると考えられてきた。しかし、援助要請者の個人要因と、潜在的援助者との関係性要因という両方の視点を考慮すると、援助要請意図と最も大きな関連を示したのは相手への信頼であった。すなわち、援助要請者が援助要請に対してどのような態度を持っているかということよりも、援助要請の相手との信頼関係が、援助要請の意志決定において大きな意味を持つと考察している。第二に、これまで、援助要請者側の個人要因と、援助要請者の周囲との関係性の要因や、個人を取り巻く環境の要因といった対人関係的要因は、別々の視点で検討が行われてきた。本研究の結果をふまえれば、個人要因と対人関係的要因は相互に関わり合って、援助要請の意思決定に影響を及ぼしていると考えられる。

本研究は、援助要請者側の個人要因と対人関係的要因はそれぞれに重要な意味を持っているだけでなく、相互に関わり合っていることを明らかにした。援助要請の意思決定や行動を理解する上では、それらを切り離して見るのではなく、双方の視点を考慮することが不可欠であると論じている。

論文審査結果の要旨

援助要請とは、他者に援助を求める行動全般を指し、問題やストレスを抱えた際に、理解・助言・情報・治療・その他全般の援助を得るために他者に働きかけることをいう。援助要請を、悩みや問題を抱えている人の問題ではなく、他者との関わり合いの中で生起する対人行動という視点で捉えることの重要性が指摘されているが、そのような実証研究はまだ少ない。本論文は、この点に着目し、援助要請者の個人要因と対人関係的要因の交互作用が援助要請の意思決定にどのように影響するかを明らかにすることを目的としている。

本論文では、実証研究として、約500名の社会人を対象に質問紙による調査を行った。得られた結果は、援助要請者側の個人要因として、計画的行動理論の枠組みから態度、主観的規範、行動統制感の三つの要因を、援助要請の相手すなわち潜在的援助者との関係性要因として、信頼、専門性、アクセシビリティの三つの要因を取り上げ、個人要因と対人関係の要因が、どのように援助要請意図と関連するかを検討した。

その結果、個人要因と援助要請意図の関連の強さが、潜在的援助者との関係性の質によって変化すること、また、潜在的援助者との肯定的な関係性は、相手への援助要請だけでなく、集団内での援助要請に対する個人の認識に影響するという点においても重要な意味を持つことを明らかにした。さらに、援助要請者側の個人要因と対人関係的要因はそれぞれに重要な意味を持っているだけでなく、相互に関わり合っているため、双方の視点を考慮することが援助要請の意思決定や行動を理解する上で不可欠であると考察している。

これらの知見は、理論的に興味深く、かつ学術的にレベルの高い考察と言え、高く評価されるものである。中でも、方法論的には、調査に際して回答者に潜在的援助者として職場で最も頻繁に接する人（上司や同僚など）を一人思い浮かべてもらい、対人関係がより具体的にイメージできるようにした点が評価できる。また、これまであまり研究がなされていない成人を調査対象にしたことや、計画的行動理論を理論的枠組みとして採用し、その適用可能性について検討を行った点に新規性が認められる。

学位論文の公開発表および口頭試問は、2024年1月11日、Zoomによるオンラインで行われた。以上の理由から、論文審査委員は全員一致して、本論文は学位授与にふさわしいものであると判定した。

Summary of Doctoral Dissertation

This dissertation is concerned with how individual and interpersonal factors interact with each other and relate to the decision to seek help. Help-seeking refers to seeking advice or assistance from others when people have problems or concerns that they cannot solve by themselves. On the one hand, many studies have focused on individual factors of help-seekers, such as what people and under what circumstances they do or do not seek help. On the other hand, in recent years, it has been emphasized that it is important to view help-seeking not only from the viewpoint of help-seekers but also from the viewpoint of interpersonal behavior occurring through interactions with other individuals. However, there are only a limited number of studies that have examined those interpersonal factors, and the interpersonal aspects of help-seeking have yet to be fully considered. Therefore, this dissertation examined help-seeking decision-making by considering both individual and interpersonal factors.

This dissertation consists of two parts. The first part is a literature review on help-seeking. It reviewed previous studies examining the relationship factors of a help-seeker and a potential helper and the social and environmental factors of help-seeking. It was concluded that we need to consider interpersonal aspects as well as individual factors of help-seekers to understand help-seeking decision-making. Two issues are raised as weaknesses of the previous studies. First, only a few empirical studies have addressed interpersonal factors. Relationship factors have yet to be studied in Japan, in particular. In addition, because these individual and interpersonal factors have been examined separately in most studies, it is unclear how strongly each factor relates to help-seeking and how they interact with each other.

In the second part, the dissertation presents a questionnaire-based study on help-seeking at the workplace. The individual factors of a help-seeker were attitudes, subjective norms, and perceived behavioral control of help-seeking in the workplace from the theory of planned behavior. *The Theory of Planned Behavior* is one of the theoretical frameworks that are expected to be applicable in the field of help-seeking. In this framework, help-seeking is an interpersonal behavior and involves interaction between a help-seeker and a potential helper. In the decision-making on seeking help, therefore, it is necessary to consider the relationship quality with the other party (potential helper) of the action. As *The Theory of Planned Behavior* does not include the relationship with the other party of an action, the present study thus included relationship factors to examine the relationship between help-seeking intentions and a help-seeking model. Those relationship factors were a help-seeker's perception of a potential helper's trust, expertise, and accessibility. Specifically, this study investigated the following two

hypotheses regarding how those individual and relationship factors interact and relate to the decision to seek help.

First, it tested the hypothesis that the strength of association between the individual factors and help-seeking intentions in the workplace would vary, depending on the relationship quality with a potential helper. The results showed that a help-seeker's attitude toward help-seeking in the workplace was positively related to help-seeking intentions only when the help-seeker's perception of the potential helpers' expertise was high. It was suggested that the strength of the association between individual factors and help-seeking intentions varies, albeit partially, depending on the relationship quality with a potential helper.

Second, it tested the hypothesis that the relationship quality with a potential helper not only relates to help-seeking intentions toward the helper but would also be one of the determinants of the individual's perception of help-seeking in the workplace. The results showed that the relationship with a potential helper was not only directly related to help-seeking intention toward the helper but also to the help-seeker's perception (attitude, subjective norm, and perceived behavioral control) of help-seeking in the workplace in general and that attitude and perceived behavioral control were positively related to the intention to seek help. It was suggested that a positive interpersonal relationship between a help-seeker and a potential helper is important not only because it influences a help-seeker's intention to seek help toward that person but also because it influences a help-seeker's perception of help-seeking within the organization.

Based on these results, the author develops a theoretical account of the interpersonal factors of help-seeking in the following two points. Attitude toward help-seeking has been considered to be one of the main factors that determine help-seeking intentions. However, when both individual and relationship factors were taken into account, the most significant factor related to the intention to seek help was a help-seeker's perception of a potential helper's trust. In other words, a trusting relationship between a help-seeker and a potential helper is more critical in the decision to seek help than an attitude toward help-seeking. Furthermore, in most studies, individual and interpersonal factors have been examined separately. Based on the results of the present study, the author argues that individual and interpersonal factors relate to each other and affect the decision to seek help.

This research has shown that individual and interpersonal factors of help-seeking not only have their own significance but are also interrelated. The author concludes that to understand the decision-making and actual behavior of help-seeking, we must consider both perspectives rather than looking at them in isolation.

Summary of the Dissertation Evaluation

Help-seeking refers to behaviors to ask other for help, and more specifically to reach out to others to obtain help on understanding, advice, information, treatment, and others when one experiences a problem and stress. It is pointed out that it is important to view help-seeking from the perspectives of interpersonal relations rather than from the perspectives of intrapersonal attributes. However, the number of empirical studies of this kind is not large yet. The present dissertation focuses on this point and attempts to see how intrapersonal factors of help-seekers interacts with their interpersonal factors, and such interactions affect their decision making.

The dissertation reports an empirical study of questionnaire-based investigations of about 500 working adults. The results were discussed by raising the question of how intrapersonal factors and interpersonal factors are related to the help-seeking intentions. For this analysis, the former factors included attitude, subjective norms, and perceived behavioral control, and the latter included trust, expertise, and accessibility of a potential helper.

The results revealed that the strength of relations between the intrapersonal factors and help-seeking intentions of the help-seeker depends on the quality of the interpersonal relations with the potential helper. Also, positive relationship with the potential helper is crucial not only for help-seeking but also for perception of help-seeking within a group environment. Furthermore, the author argues that while the intrapersonal factors of the help-seeker and the interpersonal factors each play an important role, it is essential to take both of these perspectives into consideration in understanding help-seeking decision making and behavior since they are interrelated with each other.

These findings are highly interesting from theoretical viewpoints and offers high-quality discussions. Thus, it deserves a high remark. Especially noteworthy is the methodological procedure to ask the participants to imagine a specific individual with whom they interact most often at their workplace since it enabled them to “visualize” their relationship. Also, the study has its novelty by assessing adults and adopting the theory of planned behavior and discussing its applicability.

The dissertation defense consisting of the public presentation of the dissertation and oral examination was held online on January 11, 2024. For the reasons summarized above, the dissertation committee unanimously concluded that this dissertation demonstrates the academic quality of the author, Asa Ikeda, and that she is worth the degree of the Doctor of Philosophy.