

職場の援助要請における対人関係的要因

Interpersonal Factors of Help-Seeking at Workplace

池田 亜紗 IKEDA, Asa

● 国際基督教大学教育研究所研究員

Research Fellow, Institute for Educational Research and Service, International Christian University

1. Research Background and Purpose

This dissertation examines how individual and interpersonal factors interact and relate to the decision to seek help. Help-seeking refers to seeking advice or assistance from others when people have problems or concerns they cannot solve alone. 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. In recent years, it has been emphasized that it is important to view help-seeking not only from a viewpoint of help-seekers but also from a viewpoint of interpersonal behavior occurring through interactions with other people. However, very few studies have examined those factors, and the interpersonal aspects of help-seeking have yet to be fully considered. Therefore, this dissertation examines help-seeking decision making by considering both individual and interpersonal factors.

2. A Theoretical Review of Interpersonal Factors in Help-Seeking

This dissertation consists of two parts. The first part reviews 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. This dissertation pointed out two issues with the previous studies. First, only a few empirical studies have dealt with interpersonal factors. Relationship factors, especially, have been little studied in Japan. 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 relate to each other.

3. The Effects of the Relationship Between a Help Seeker and a Potential Helper on the Intention to Seek Help at Workplace: An Examination Including Individual Factors of a Help Seeker

The second part is a study on help-seeking at the workplace. Among the interpersonal factors of help-seeking, this study focuses on the interpersonal relationship between a help-seeker and a potential helper. The main purpose of the study is to examine how individual factors and relationship factors affect help-seeking decision making.

We applied the framework of the theory of planned behavior (TPB), and employed the following individual factors of a help-seeker; namely, attitude, subjective norm, and perceived

behavioral control toward help-seeking in the workplace. TPB is one of the theoretical frameworks expected to be applicable in the field of help-seeking. Attitude has been shown to be a variable that is highly related to help-seeking intentions in the area of help-seeking to psychological professionals and can be considered one of the main factors among individual factors.

Help-seeking is an interpersonal behavior and involves interaction between a help-seeker and a potential helper. In help-seeking decision making, therefore, it is necessary to consider the relationship quality with the other party (potential helper) of the action. TPB does not include the relationship with the other party of an action. The present study thus included relational factors in a model based on the framework of TPB and examined their association with the intention to seek help. The relationship factors were a help-seeker's perception of a potential helper's trust, expertise, and accessibility. A particular person in the workplace with whom a help-seeker has the most frequent contact on the job was treated as a "potential helper".

The study conducted an online survey among 500 office workers aged 20-32. Specifically, this study investigated the following two points 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 would vary, depending on the relationship quality with a potential helper. The results of the multiple regression analysis showed that a help-seeker's attitude toward help-seeking in the workplace was positively correlated to the intention to seek help only when the help-seeker's perception of the potential helper's expertise was high. The magnitude of the association between subjective norms and the help-seeking intention was not found to vary by the relationship with a potential helper. These results suggest 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 relationship quality with a potential helper not only relates to help-seeking intentions toward that person but would also be one of the determinants of the individual perception of help-seeking in the workplace. The results of SEM showed that trust and accessibility were correlated to the individual factors and, among the individual factors, attitude and perceived behavioral control were positively associated with help-seeking intention. It is suggested that a positive relationship with a potential helper not only influences the individual's help-seeking toward that person but also has an important meaning in that it has an influence on the way individuals perceive help-seeking within the organization.

In addition, the results of this study showed that TPB is applicable to the area of help-seeking in the workplace, that approximately 51% of help-seeking intentions were explained by a model that took into account both individual and relationship factors and that trust was most highly associated with intention to seek help.

4. Conclusion

Based on these results, this dissertation develops a theoretical discussion 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. The present study reveals that individual and interpersonal factors

relate to each other and affect the decision to seek help. In conclusion, to understand help-seeking decision making, we must consider both perspectives rather than looking at them in isolation.

1. 研究の背景と目的

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だけの問題ではなく、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の側面が十分に考慮されていない。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。

2. 援助要請における対人関係的要因に関する理論的検討

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。関係性の要因としては、援助を必要とする人（援助要請者）と、援助要請の相手（潜在的援助者）の間の肯定的な関係性が重要であり、その指標として、信頼、アクセシビリティ、専門性・知識が取り上げられた。社会環境要因としては、集団・組織の規範や風土（支援的な集団・

組織風土、個人・集団主義的規範、互惠性規範）、援助要請に対する周囲の規範や態度、他者からの働きかけが取り上げられた。これらの研究を整理した結果、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次の二点を指摘した。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。

3. 援助要請者と潜在的援助者の関係性が職場での援助要請意図に及ぼす影響—援助要請者側の個人要因との関わりを含めた検討—

そこで、後半では、職場での援助要請を対象に実証研究を行った。本研究の主たる目的は、対人関係的要因の中でも、援助要請の相手すなわち潜在的援助者との関係性に着目し、援助要請者側の要因（個人要因）と、潜在的援助者との関係性要因（対人関係的要因）とが関わり合いながら、どのように援助要請の意思決定に影響するかを明らかにすることであった。

援助要請者の個人要因としては、計画的行動理論の枠組みを援用し、職場での援助要請に対する態度、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。態度は、心理的専門家への援助要請の領域では、援助要請意図との関連が大きい変数であることが示されており、援助要請者の個人要因の中でも主要な要因の一つと言える。

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。職場にいる人の中で、仕事をする上で最も頻繁に接する人を「潜在的援助者」として扱った。

20-32歳の会社員500名を対象にオンライン調査を実施した。本研究は、援助要請意図との関連における、援助要請者の個人要因と関係性要因との関わりについて、次の二点を検討した。第一に、職場での援助要請に対する個人要因と援助要請意図の関連の度合いは、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。重回帰分析の結果、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を高めるのは、援助要請者が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。主観的規範と援助要請意図の関連の大きさが潜在的援助者との関係性によって変化することは確認されなかった。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。共分散構造分析の結果、潜在的援助者との関係性（信頼、アクセシビリティ）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正の関連を示した。このことから、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。

加えて、本研究の結果から、職場における援助要請の領域においても計画的行動理論が適用可能であることが確認できた。さらに、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したモデルによって、援助要請意図の約51%が説明されることが示された。援助要請意図と最も大きな関連を示したのは、潜在的援助者への信頼の認識であった。

4. 総合的考察

以上をふまえ、本論文では、援助要請における対人関係の要因について、以下の二点から理論的に考察を展開した。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えられる。

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の要因は、別々の視点で検討が行われてきた。個人要因と対人関係の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ことが本研究から示唆された。本研究は、援助要請者の個人要因と対人関係の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。