

令和 6 年 6 月 19 日現在

機関番号：32620

研究種目：基盤研究(C)（一般）

研究期間：2020～2023

課題番号：20K01829

研究課題名（和文）従業員の援助要請を促進・阻害する職場環境要因：ワーキング心理学の視点から

研究課題名（英文）Workplace contextual factors affecting employees help-seeking: A perspective from psychology of working theory

研究代表者

道谷 里英（Michitani, Rie）

順天堂大学・国際教養学部・先任准教授

研究者番号：00566028

交付決定額（研究期間全体）：（直接経費） 1,800,000 円

研究成果の概要（和文）：近年、職場における援助要請がパフォーマンスに影響を与えることが確認されているが、職場内での援助要請は自尊感情に影響するため容易ではない。本研究では援助要請と基本的欲求との関係を明らかにするとともに、特に若年就業者の自律的な援助要請が行われる環境要因を明らかにすることを目的とした。計3つの定量的・定性的研究を実施した。その結果、援助要請意図と関係性の欲求との関係や、援助要請に対するコストと自律性の欲求との関係が見出された。また若年就業者に焦点を当てた検討では、自律的な援助要請に至るプロセスが明らかとなり、職場の尊厳が保たれていると、自律的・積極的に援助要請を行う傾向が見られた。

研究成果の学術的意義や社会的意義

本研究を通じて、職場における援助要請と欲求充足との関連や、影響する職場環境要因を明らかにすることができた。国内外ともに職場内の援助要請に関する研究は乏しいため、今後の研究に活用できる心理尺度を開発できたことは、本分野の発展に貢献できると考えられる。特に本研究では、若年就業者が職場で助けを求めるプロセスを明らかにしたため、職場内の援助要請を促す関りや職場環境づくりに役立てることができる。

研究成果の概要（英文）：In recent years, it has been confirmed that asking for help in the workplace affects performance, but help-seeking is not easy because it affects self-esteem. The purpose of this study was to clarify the relationship between help-seeking and basic needs, as well as to clarify the environmental factors that lead to autonomous help-seeking, especially among young workers. In total, three quantitative and qualitative studies were conducted. As a result, the relationship between the intention to ask for help and the need for a relationship and the relationship between the cost of help-seeking and the need for autonomy were found. In addition, the study focusing on young workers revealed the process leading to autonomous help-seeking, and a tendency to autonomously and actively seek help when dignity in the workplace is maintained.

研究分野：組織心理学

キーワード：援助要請 職場 基本的欲求 ワーキング心理学 組織社会化

### 1. 研究開始当初の背景

近年、人材開発やメンタルヘルスクエアを目的として職場における支援関係を充実させる取り組みが進んでいるが、援助や相談のための制度を利用する従業員の立場から援助を求めることに影響を与える要因に関する研究は乏しい。先行研究では、相談する相手に対して対話的関係を築けることや、職場の心理的安全性の影響が明らかにされている。しかし、援助を求めづらい立場にある従業員が感じる阻害要因を取りのぞくためには、相談の予期に影響する職場環境要因をより多面的に検討する必要がある。そこで検討にあたっては、従来の産業・組織心理学を批判的に検討した Psychology of Working Theory (PWT, Blustein, 2006, 2014) の立場から、援助要請を阻害・促進する環境要因を特定することを試みた。

PWT は、見過ごされてきた人々の経験(性的マイノリティ, 家事労働を含むケアワークなど)にも焦点をあて、働くことそのものを支援していこうとする動きである。個人を尊重した働き方を妨げる可能性のある障壁を取りのぞき、働く人々に対する抑圧的な環境を修正することに重きが置かれている。PWT では、働くことには人間の中核的な欲求を充足させる可能性があることと示されている。具体的には、生存および力に対する欲求、社会との繋がりへの欲求、自己決定への欲求である(Blustein, 2014)。援助要請は周囲の人々との繋がりへの欲求との関連があると考えられる。職場内の援助要請に影響を与える要因を明らかにすることは、働く人々の環境をより健全なものに変化させることにつながると考えられる。

### 2. 研究の目的

近年、職場における援助要請がパフォーマンスやクリエイティビティに影響を与えること(e.g. Geller & Bamberger, 2012)が確認されている。一方で、人材不足を背景に若手従業員に対して自律的・主体的に行動することを求める傾向がみられる(リクルートマネジメントソリューションズ, 2017)。自律が重視される環境においては、援助要請が従業員に葛藤をもたらす行為となると考えられる。なぜなら、職場内での業務遂行においては周囲の助けを求めざるを得ない状況は多く発生する一方で、自らの判断で行動することを求められたり、自らもそうしたいと考えたりすることがあるからだ。そこで、本研究では援助要請と基本的欲求(有能性、関係性、自律性の欲求)との関係を明らかにするとともに、特に若年就業者の自律的な援助要請が行われる環境要因を明らかにすることを目的とした。

### 3. 研究の方法

#### 【研究1】

本研究では職場における援助要請と、PWT で提唱されている基本的欲求の充足との関連を検討した。

企業や団体に雇用されている20歳以上60歳未満の常勤の従業員400名(平均年齢40.01歳)を対象とし、調査会社の協力を得て2021年6月にwebによる質問紙調査をした。基本的心理欲求充足・不満尺度(Nishimura & Suzuki, 2016)、職場内援助要請に対する利益とコストの予期(道谷, 2019)、援助要請意図(道谷, 2021)および個人属性を尋ねた。

#### 【研究2】

どのような援助要請でもパフォーマンスにつながるわけではなく、援助要請がパフォーマンスにつながる程度は、援助要請を行う者の行動の理由(Logics of action)によって異なる(Geller & Bamberger, 2012)。長期的な利益や熟達に焦点を当てる自律的な援助要請傾向が高い方が、また即座の問題解決に重点を置く依存的な援助要請傾向が低い方が、援助要請を行うほどパフォーマンスが高まるという(Geller & Bamberger, 2012)。そこで、若年就業者が職場内で自律的に援助を求めるようになるプロセスに注目した。

組織社会化の過程にある若年就業者のうち、新入社員研修等を経た後の援助要請行動の変化を検討するため、新卒の入社2年目から5年目の13名(男性6人、女性7人)従業員を対象とし、半構造化面接によるインタビュー調査を実施した。インタビュー内容の逐語録をもとに、修正版グラウンデッド・セオリー・アプローチ(木下, 2003)による分析を行った。

#### 【研究3】

自律的な援助要請に至るプロセスを質的に検討した道谷(2024 研究2)によれば、自律的な援助要請への変化を促す要因として、援助者との関係性、相談へのネガティブな認知やポジティブな認知等が確認された。特に、援助者が個を認める働きかけを行うことによって、援助要請が自律的に行われる可能性が示された。そこで本研究では、援助者との関係性の質に影響すると考えられる「職場の尊厳(Workplace dignity)」に注目する。職場の尊厳とは、「仕事に従事することによって得られる(または傷つけられる)自他ともに認める価値」(Thomas & Lucas, 2019)と定義される。本研究の目的は、若年就業者を対象とし職場における尊厳が援助要請に対する認知や援助要請行動に与える影響を実証的に検討した。

企業や団体に雇用されている 20 歳代の常勤の従業員を対象として 2024 年 2 月に質問紙調査を実施し、有効回答数 197 名（平均年齢 26.2 歳）を得た。援助要請行動および援助要請に対する予期、日本語版職場の尊厳尺度（Thomas & Lucas, 2019）を用いた（いずれも未発表）。

#### 4．研究成果

##### 【研究 1】

援助要請意図と関係性の欲求充足との間に中程度の相関が確認された。このことは、道谷（2021）で確認された職場における心理的安全性と援助要請意図との関連を支持するものと考えられる。さらに本研究では、関係性への欲求充足が、関係性の欲求不満よりも援助要請意図と強い関係があることが確認された。職場において親密な人間関係が築かれていることが、援助要請意図と関係していた。

また、援助要請に対する予期においては、関係性への欲求充足・不満だけでなく、自律性への欲求不満とも中程度の相関がみられた。自律性への欲求不満は仕事の任せ方への不満であり、「望まない仕事を多くやらされている」という認識を表す。こうした認識は、職場内での業務分担の不公平さや自分が尊重されていないという不満を示しているため、相談するコストをより強く認識する可能性があるだろう。あるいは、援助要請を行わないことによって、業務を抱え込むことになり、望まない仕事に追われているという逆の関係も考えられる。しかし、自律性への欲求不満は世代や職位によって傾向が異なる可能性がある。今後、属性別の検討を踏まえて、援助要請に対する予期と基本的欲求との関連を検討する必要がある。

##### 【研究 2】

分析の結果、43 概念、15 カテゴリー、6 カテゴリーグループが生成された。

本研究で明らかにされた点は主に以下の 3 点である。第一に依存的な援助要請から自律的な援助要請へ至る過程に、援助者への全面依存から、自発的に援助を要請し、さらに状況に応じて適切・柔軟に援助を要請する 3 段階があることが確認された。第二に、援助要請に影響を与える態度として、ポジティブ面とネガティブ面の両面が確認され、自律的な援助要請への変化には、両態度のバランスの変化が影響することが見出された点である。依存的な援助要請の段階では、相談に対するネガティブな態度が複数確認された。具体的には「相談へのハードル」と「自己完結への焦り」である。「自己完結への焦り」を軽減させる要因として、職場における自身の役割や背景を理解できることが影響していた。これらの理解は、組織社会化によって得られるものであるため、組織社会化が援助要請を促す可能性が示唆された。第三に、援助要請において影響を与える職場風土を他の要因との関連とともに明らかにした点である。本研究では援助要請にネガティブな影響を与える職場風土が見出された。成長を強く求める職場風土（「成長への期待とプレッシャー」）が、相談へのネガティブな態度である「自己完結への焦り」に影響し、そのことが依存的な援助要請につながる流れが確認された。若年就業者が早い成長や一律の成長を求めるプレッシャーを感じている場合、助けを求めずに自分で問題を解決しようとするものの、結果として解決できず依存的な援助要請になる可能性がある。仕事で行き詰ったとき自ら働きかける姿勢が不足している（日本能率協会マネジメントセンター, 2017）という受け身に見える態度の背景には、周囲からの期待に応えようとして助けを言い出せないでいる可能性も視野に入れる必要がある。

##### 【研究 3】

各援助要請行動と、属性、職場の尊厳、援助要請の予期尺度との相関係数を算出したところ、職場の尊厳が保たれていると、自律的・積極的に援助要請を行う傾向が見られた。尊厳を相互に認め合う職場環境が、若年就業者の適応にポジティブな影響を与える可能性を示していると考えられる。

##### 【今後の展望】

本研究を通じて、職場における援助要請と欲求充足との関連や、影響する職場環境要因を明らかにすることができた。国内外ともに職場内の援助要請に関する研究は乏しいため、今後の研究に活用できる心理尺度を開発できたことは、本分野の発展に貢献できると考えられる。本成果は、人事担当やキャリアコンサルタントなど、職場内の従業員支援に携わる人々に向けて広く発信する予定である。

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計2件（うち査読付論文 1件／うち国際共著 0件／うちオープンアクセス 1件）

1. 著者名 道谷里英	4. 巻 28
2. 論文標題 生涯発達とキャリア、そして働くことの心理学	5. 発行年 2020年
3. 雑誌名 産業精神保健	6. 最初と最後の頁 34-39
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） なし	査読の有無 無
オープンアクセス オープンアクセスではない、又はオープンアクセスが困難	国際共著 -

1. 著者名 道谷里英	4. 巻 25
2. 論文標題 若年就業者の自律的な援助要請プロセスの探索的検討	5. 発行年 2024年
3. 雑誌名 キャリア・カウンセリング研究	6. 最初と最後の頁 43-54
掲載論文のDOI（デジタルオブジェクト識別子） 10.34512/careercounseling.25.2_43	査読の有無 有
オープンアクセス オープンアクセスとしている（また、その予定である）	国際共著 -

〔学会発表〕 計2件（うち招待講演 0件／うち国際学会 0件）

1. 発表者名 道谷里英
2. 発表標題 若年就業者の自発的な援助要請プロセスの検討
3. 学会等名 日本キャリア・カウンセリング学会
4. 発表年 2022年

1. 発表者名 道谷里英
2. 発表標題 職場における援助要請と基本的心理欲求との関連
3. 学会等名 産業・組織心理学会
4. 発表年 2021年

〔図書〕 計0件

〔産業財産権〕

〔その他〕

-

6. 研究組織

	氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
--	---------------------------	-----------------------	----

7. 科研費を使用して開催した国際研究集会

〔国際研究集会〕 計0件

8. 本研究に関連して実施した国際共同研究の実施状況

共同研究相手国	相手方研究機関
---------	---------