

「メンタルヘルス窓口担当者」に対する 技能訓練と評価 — 短報 —

西川 和夫*・坂本 弘**・林 文代***

An Assessment of Mental Support Skill Training for Persons in Mental Health Business: A brief report.

Kazuo NISHIKAWA, Hiroshi SAKAMOTO and Fumiyo HAYASHI

要 旨

本報告は、三重産業保健推進センターにおいて実施された、事業場内の産業保健窓口担当者に対するメンタルサポート技能訓練の評価と、その問題点について簡略な考察を加えた。14名の参加者を対象として月1回半日のスケジュールで、1年間にわたり心理面接技術を中心とした技能研修プログラムが施行された。エゴグラム、積極的傾聴態度調査、受講者の自己評価および研修担当者の観察に基づき効果の評価が行われたが、エゴグラムと積極的傾聴態度調査において研修前後に有意な差が見られず、受講者の自己評価と研修担当者の観察による評価は、知的な理解は促進されたが実際行動に至る変化は乏しいことが指摘された。この結果をもたらした要因について考察を行い、実務担当者が日常勤務を離れた研修に毎回参加することの困難、訓練内容と測定指標の乖離の問題、態度変容につながる情動的経験喚起条件の不足が考えられた。

目 的

本報告は、企業現場で従業員の健康管理業務に従事する事業場内産業保健スタッフを対象として行った、メンタルサポート研修の効果について簡潔な検討を行なうものである。近年企業労働者の健康管理を考える際に、身体的な健康に関連する要因のみでなく、精神的な要因を考慮する必要があることがますます強調されるようになってきた。長引く景気低迷にさらされ、多くの企業において労働者は労働強化、構造改革による立場・職務激変、転職、失業というような過酷な労働条件に直面している。これらの状況はごく少数の場合を除いて企業内で働く者に対して不安と緊張を強い、彼/彼女らの身体のみならず精神的健康を脅かす

条件となっている。

ストレス関連の精神症状や心身症が身近な存在となっている。政府も事態に対処するため、旧労働省を通じて平成12年8月に「事業場における労働者の心の健康づくりのための指針」(労働省 2000)を打ち出した。指針は、心の健康づくり計画の推進をうたっているが、その中に「メンタルヘルスケアの具体的な進め方」が示されている。「進め方」は3本の柱からなり、(1)セルフケア(労働者自らが行うストレスへの気づきと対処)(2)ラインによるケア(管理監督者が行う職場環境等の改善と相談への対応)(3)事業場内産業保健スタッフ等によるケア(産業医等による専門的ケア)である。

セルフケアの推進は、労働者自身がストレスや心の不調に気づくことを促進する。ラインによるケアは部下への気配りを促進し、部下の心の健康異変に素早く気づくことを可能にする。労働者自身およびラインによる心の問題への気づきは、事業場内産業保健スタッフによるケアの要請を増加

* 三重大学教育学部
** 三重大学名誉教授
*** 三重県立看護大学

させると考えられる。ケア要請者がまず相談の窓口とする窓口担当スタッフが、メンタルヘルスに十分配慮した対応ができれば、次の専門スタッフへの連携がスムーズになされると期待できる。したがって、企業におけるメンタルヘルスケアの向上にとって、窓口担当者の接遇スキル研修が有効であると予測される。

上記のような目的を持って三重産業保健推進センター（津市）において窓口担当者に対する面接技術訓練を行うメンタルサポート研修が継続的に実施され、参加者の継続学習効果についてセンター報告がまとめられた（三重産業保健推進センター 2003）。研修指導は上記センター研究員である坂本と林が担当した。前年度まで同センター研究員であった西川は、報告対象となった研修プログラムの立案に一部参加した。結果は有意なスキル向上を実証するに至らなかったが、実際に企業内で業務を担当するスタッフに対するメンタルヘルスサポート研修について、研修実態とその影響に関し若干の考察を加えることは有意義と考え報告する。研修手続きや結果の詳細は上記報告書に公表されているので、本報告では概要を示すに止める。

研修プログラムの概要

研修参加者の募集は、従業員 300 名以上の三重県内企業の労働衛生担当部課宛に行われた。平成 13 年度に 14 名の応募があった。研修会の開催は 1 か月に 1 回約 150 分とし、参加者による面接事例報告の検討とロールプレイおよび心理面接技術に関する講義で構成された。

結果の概要

自我状態

研修開始時と研修期間終了後の自我機能を、交流分析のエゴグラム理論（Dusay, 1972）を発展させて開発された自己志向・他者志向エゴグラム MIE（西川 1995）を用いて比較したが、前後の測定値に有意な差は見いだされなかった。エゴグラムは、誕生後に親あるいは親に相当する人物の行動や感情、思考を取り入れて形成される「親の自我状態：P」、今・この現実状況に適った行動、感情、思考を働かせる「成人の自我状態：A」、子供のままの行動、感情、思考を再現する「子供の自我状態：C」という人格を形成する自

我領域が、実際場面で五つの機能的自我状態として働く時の心的エネルギー強度を測る手段である。エゴグラム MIE は、それぞれの自我状態について、心のエネルギーが自己に向かう場合と他者に向かう場合の働きを区別して、合計 10 の機能的自我状態を測定できるように工夫されている。傾聴やクライアントの心に寄り添うカウンセリング・マインドの訓練が、ケア要請者に対する面接を行う窓口担当スタッフに対して、柔軟で肯定的な自我機能を活性化させる可能性を検証する目的で用いられた。結果は、それぞれの自我機能が、長期に渡ってもかなり恒常な傾向を維持することを表していた。研修訓練は、参加者がもともと持っている自我機能の特徴を変えるほどの影響を与えるには至らなかったことがうかがえる。

積極的傾聴態度

産業保健スタッフがケアを求めてきた従業員の心理的訴えを傾聴することは、混乱して傷つきやすい状態にあるクライアントに対して有効なメンタルサポート技能になる。研修訓練の効果を判断する指標の一つとして、研修期間の開始時と終了時に積極的傾聴態度調査（Kubota et al., 1997）を実施して、期間の前後で比較した。結果はエゴグラムと同様、有意な差は確認できなかった。批判や支配を交えない、相手の気持ちを尊重した共感的な傾聴の態度は、研修経験によって有意に変化するほどの影響を受けなかったと言える。

受講者による自己評価

受講者による「1 年間を振り返って、自分の何が、どのように変化したか」についてレポートの提出を求め、報告された内容を知的な理解に反映された変化と行動化に結びつく変化の 2 分野に分類した。「窓口担当の役割認識」「来談者の地位・役割理解」など、メンタルサポート業務の基本事項についての知的理解を示す項目に該当する変化を挙げる報告は多かったが、行動化に関わる変化についての報告は乏しく、一部に「行動化疎外要因への洞察」や「対人態度トレーニング」についての報告が見られただけであった。受講者は研修からメンタルサポートに必要な事柄について理解が進んだと感じているが、実際の関わり行動に反映するような自分の変化を実感するには至っていないことがうかがえる。

研修担当者による評価

研修担当者の印象によれば、グループ討議・発表・コメントへの参加態度は、内容を自分が吸収

しようとする積極性はみられたものの、討議や研修をより高い水準に到達させるために、自分が集団内でどのように振る舞うべきかについての役割意識に基づいた態度・行動は稀薄であった。宿題への取り組みは受講者個々のレベルで努力していることが認められた。ロールプレイにおいてプレイヤーとなることには消極的である傾向が見られた。しかし、受講者相互の接し方については、「相手を理解しよう」とか「相手への気遣い」を示す態度が顕著に見られるようになった。

考 察

エゴグラム MIE によって測定される自我状態は、カウンセリングの前後で有意に変化することが実証されている(西川 1999)。また積極的傾聴態度も、集中的な傾聴訓練の後では有意に上昇することが確認されている(Kubota, et al., 1997)。しかし、本報告の元になった研修の効果については、上記2指標とも研修訓練を経ることによる有意な変化を実証しなかった。ある程度継続実施される学習経験は、学習者の認知や行動、感情に何らかの影響を及ぼす可能性が予想されるので、今回の結果がメンタルサポート・ケアスキル訓練による効果を捕らえきれなかったことについて、いくつかの理由を考えてみたい。それは、実務者訓練の難しさと共に、より合理的な研修プログラムの作成と効果判定へのヒントを示すことになるだろう。

標本の問題

受講者の研修参加が勤務先の条件による制約を受け、回ごとに変動するという問題があった。分析対象になった受講者は当初 13 名の測定が可能であったが、研修期間の終了時には 9 名になった。また、これらの人たちの経験した学習内容は出席した回により異なることがあり、経験の等質性を維持することが難しかった。クローズドな受講者登録制を取ったが、スキルアップのために外部機関で開催される研修に、1年を通じて毎月半日間勤務を離れて参加することは必ずしも容易なことではない。現実的な勤務条件の影響を避けられない、規模の小さな標本に基づく統計に頼らざるを得なかった事情がある。勤務を離れて継続的に外部研修に参加を求めることは、企業管理職の理解が得られないと実現しない。このような条件をクリアすることも、統計的検定に耐える安定した標本

獲得に必要なことである。

訓練内容と測定指標の乖離

学習内容に近似した反応を求めれば、学習経験の多寡が達成結果にストレートに反映されやすい。今回測定したエゴグラムによる自我状態は、訓練プログラムで経験する内容の達成を直接測定するものではなく、もっと一般的な人格のまとまりとしての自我機能を測っている。カウンセリングでは可能であっても(西川 1999)、ケア技能訓練プログラムが個人の人格レベルに及ぶまでの経験を提供することは難しい。また、傾聴態度に集中して訓練を行ったものではないので、指標となった積極的傾聴態度調査項目との乖離もかなりある。一方 Kubota ら(1997)は、パーソンセンタード・アプローチに準拠して4日間の集中的傾聴訓練を行い、直前と直後に傾聴態度の変化を測定している。経験内容と達成測定指標の距離の大きさは、検知できる影響の範囲を規定するので、今回のようなプログラムの訓練効果を検証するには、もう少し学習内容に準拠した測定指標を用いる方がより明確な結果が得られると思われる。

感情的情動的体験

クライアントの屈折する微妙な感情に寄り添い、共感的に傾聴する態度や、多様な行動・感情・思考を統合した自我機能が増えるための経験要因の一つとして、感情・情動が活性化するような体験の重要性が指摘できる。態度成分にも自我機能にも認知的要因が含まれるが、行為として動機付けるには感情活動を賦活するような情動的エネルギーを供給する必要がある。受講者の自己評価において、知的理解が進んだという報告は多いが、行動の変化を引き起こすような成果の報告は少なかった。研修プログラムは、主として傾聴的な面接技術に関する講義、事例検討、面接ロールプレイで構成されていたが、強い感情体験を引き起こすような情動活動の機会は少なかったと考えられる。面接者がクライアントとのより深い心理的交流を促進するような能力を向上させる研修訓練とするには、受講者が自己の内面に様々な感情の起伏を経験する機会を提供することが、有効な対処になると考えられる。

文 献

Dusay J 1972 Egograms and the "Constancy Hypothesis" *Transactional Analysis Journal*, 2,

133-138.

Kubota S., Mishima N., Ikemi A. and Nagata S.
1997 A Research in the Effects of Active Listening on Corporate Mental Health Training. *Journal of Occupational Health*, 39, 274-279.

西川和夫 1995 改訂自己志向・他者志向エゴグラム MIE (ミエ) の構造と信頼性 交流分析研究 20, 117-125.

西川和夫 1999 自己志向・他者志向自我状態の治療的变化 交流分析研究 24, 159-168.

労働省 2000 事業場における労働者の心の健康づくりのための指針(抄) やさほらヘルス第10号

滝川 寛・坂本 弘・林 文代・西川和夫 2003 推進センター主催の「メンタルヘルス窓口担当者に対する技能訓練」とその評価 三重産業保健推進センター報告書