

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

主任研究者 三重産業保健推進センター所長 滝川 寛
共同研究者 三重産業保健推進センター相談員 坂本 弘
三重産業保健推進センター相談員 林 文代
三重大学 教育学部 教授 西川 和夫

1. はじめに

1-1 本調査研究の背景

- 1) 「事業場における労働者の心の健康づくりのための指針」(平成12年)
- 2) 「職場における自殺の予防と対応」(平成13年)
- 3) 労働者が自ら、またはラインが部下の事に関して援助を求める事が多くなる。

1-2 本調査研究の目的

- 1) 来談者とメンタル専門スタッフの間に窓口担当者が介在。窓口担当者にメンタルヘルス的接遇スキルを研修
- 2) 研修評価を行い、今後の研修方法改善点を得る。

2. 方法

2-1 研修方法

- 1) 研修受講者: 県内企業より推薦された窓口担当者11名
- 2) 研修担当者: センター相談員2名
- 3) 研修目標: ①来談者に心理的自由を感じさせる。②依頼者には事例をあげればなしてなく、自分も事例に対する援助者の1人として認識させる。③呼び出し事例・依頼事例には相談へのモチベーションを促す。④受講者の知行一致をはかる。
- 4) 運営: ①受講申込者を登録、クローズド研修②

月1回、週日、13:30~16:00③毎回宿題を課し、レポート提出、検討課題を添えてコピーを次研修までに各人へ送付、それを基に次研修展開④グループ討議・ロールプレイを多用。

2-2 評価方法

- 1) エゴグラム(原法を改良したMIE: 西川和夫: 改訂自己志向・他者志向エゴグラムMIEの構造と信頼性、交流分析研究、2、117-279, 1997)
- 2) 積極的傾聴態度調査(Kubota, S, et al: A research in effects of active listening on corporate mental health, 39, 274-279, 1997)
- 3) 受講者の自己評価: 最終回研修終了時点で「1年間をふり返って、自分の何が、どのように変化したか」の仮題に、自由記述400字以内レポート提出。知的理解5項目、行動化5項目にしたがって研修担当相談員2名が評価
- 4) 研修担当者による評価: フィールド・ノート、グループ討議内容、ロールプレイ逐語記録を素材に、担当者2名が討議し評価
- 5) 評価尺度: 1)・2)は研修前後に調査、評価尺度3)・4)は最終研修後におこなった。
- 6) 評価尺度3)・4)の客観性を担保するため、メンバーチェックを経た。

3. 結果

3-1 エゴグラム変化

志向 方向	自我状態 下位尺度	研修前 平均(SD)	研修後 平均(SD)	前後差
自己志向	CP	11.2(3.1)	10.8(2.3)	n. s.
	NP	12.5(3.4)	13.4(1.8)	n. s.
	A	9.4(3.3)	10.2(2.2)	n. s.
	FC	6.5(3.8)	7.3(3.7)	n. s.
	AC	5.0(0.4)	5.1(0.4)	n. s.
他者志向	CP	6.6(2.8)	6.4(2.7)	n. s.
	NP	12.9(1.8)	13.2(1.6)	n. s.
	A	8.3(3.2)	8.8(2.6)	n. s.
	FC	9.6(2.7)	9.2(3.1)	n. s.
	AC	8.6(2.8)	9.0(1.5)	n. s.

注: CP: 支配的親の自我状態
NP: 養育的親の自我状態
A: 成人の自我状態
FC: 自由な・自然な子供の自我状態
AC: 順応した子供の自我状態

3-2 積極的傾聴態度得点変化

研修前得点平均(SD) 51, 1(6, 7)

研修後得点平均(SD) 54, 6(6, 2)

前後差 n. s.

3-3 受講者の自己評価

側面	評価項目	記述者数
知的理解	窓口担当の役割認識	8
	来談者の地位・役割理解	2
	心理的自由を与える技能	4
	依頼者も援助対象とみる	5
	問題者援助資源化する必要	3
行動化	現任業務へのとり込み	0
	知行一致化努力	0
	行動化阻害要因の洞察	2
	対人態度トレーニング	2
	研修参加の積極化	1

3-4 研修担当者による評価

1) 出席: 8/11~11/11

2) 参加態度: 受身→積極

3) グループ内討議: 活発

4) グループ間討議: 消極

5) ロールプレイ参加: 消極

6) コメントへの依存

以上から、研修内容を吸収しようとする積極性はみられたものの、自分の集団内役割認識に基づく行動は伺えなかった。

4. 総合評価と考察

エゴグラムおよび積極的傾聴態度尺度による数量的評価においては、自己変革を把握できなかった。一方、受講者自己評価および研修担当者評価による質的評価においては、知的理解の深化拡張はみられたが、知的理解を行動化する程の態度変化はみられなかった。

受講者レベルをそろえること、既定概念を修正すること、他の研修で受けた考え方の枠組を変革すること等にエネルギーを要したために知的理解にとどまった。

5. 結論

本試行研修程度では知的理解にとどまり、現実活動にいかして行動化するには至らなかった。行動化を促すための研修には、企画・運営両面において、また実施可能性について、再検討課題は多い。