

学 位 論 文 要 旨

氏 名 佐々木 規夫



論 文 題 目

Effects of Brief Communication Skills Training for Workers based on
the Principles of Cognitive Behavioral Therapy: a Randomized Controlled Trial

(認知行動療法の原理に基づいた労働者向けの簡易コミュニケーションスキル
トレーニングの効果：ランダム化比較試験)

指 導 教 授 承 認 印

田 中 克 俊



Effects of Brief Communication Skills
Training for Workers based on the
Principles of Cognitive Behavioral
Therapy: a Randomized Controlled
Trial (認知行動療法の原理に基づいた
労働者向けの簡易コミュニケーション
スキルトレーニングの効果：ランダム化
比較試験

氏名 佐々木 規夫

【背景・目的】コミュニケーションの活性化は職域の重要な課題となっている。これまで行われた観察研究では、上司との良好なコミュニケーションは、部下の抑うつや不安のスコアや部下の精神健康度に有意に関連していることが示されている。また、コミュニケーションしやすい風土の得点と職場風土の得点との相関が示されており、職域におけるコミュニケーションには様々な関連性が示唆されている。

これまで医療の現場においては、医師や看護師等の医療提供者を対象とした様々なコミュニケーションスキルトレーニング(CST)が行われている。医療提供者へのコミュニケーション教育により、医療提供者の態度の変化、患者との関係性の改善、患者や家族の満足度の向上が得られており、医療提供者—患者関係の改善のみならず、医療提供者間のコミュニケーションが改善することも示唆されている。しかし、これまで一般企業の労働者を対象としたCSTの有効性について調べたRCTはない。そこで我々は、労働者に対して CBT の原理に基づいた短時間のCSTを実施し、労働者のコミュニケーション行動を改善させる効果があるかを調べた。

【考察】本研究の結果、CBT の原理に基づいた短時間のコミュニケーションスキル研修は、問題解決のために相手と一緒に考えるという労働者のコミュニケーション行動を向上させる効果があることが示唆された。本研究のコミュニケーションスキルトレーニングは、単に相手との関係性を良くするためのコミュニケーションスキルにとどまらず、職場で発生する問題解決のためのコミュニケーション行動を促進することを目的としたプログラムであり、この結果は、こうした研修の目的にかなったものだったと言える。

また、本研究の参加者は、顧客支援に係わる業務に従事する者が主であり対面でのコミュニケーションを求められる機会が多い。日常業務において顧客の抱える問題や課題に対して、一緒になって解決策を検討することを求められる機会も多いことから、問題解決のための質問技法を含むコミュニケーションスキルを学ぶことは、受講者のニーズに合っており、効果として反映されやすかった可能性がある。また、共感支持の姿勢を示せるか、相手の意見を受け入れて話をすることができるか、円滑にコミュニケーションを取れるか、課題や問題点を上手く聞き出すことができるか、の 4 項目に関しては、改善傾向は認めたものの統計学的な有意差は認めなかった。その理由として本研究は、職域における実現可能性の観点から短時間の CST プログラムとしたため、全ての内容において受講者の十分な理解を得るには、教育時間が不足していた可能性があげられる。そのため、単発の CST 教育だけではなく、個人ワークや E-learning などを補完的に行うことによって、教育効果を強化するよう介入も検討されるべきであったと考えられる。また、繁忙期に重なったこともあり教育研修の受講者の割合が少なく、時期や実施期間においては配慮を行った上で、動機づけを行う必要性があったと思われる。また、統計学的パワーが不足していたことも理由としてあげられる。

本研究の教育コンテンツは、看護師等の医療職へ行なわれているコミュニケーションスキルトレーニングマニュアルを基に、職域向けに作成された認知行動療法(CBT)の原理に基づいた簡易 CST であった。CBT は、非機能的な認知に働きかけることにより、現実生活における問題への対処能力を増強させると考えられている。本研究においても、問題解決に関する質問技法において CBT の要素が取り入れられている。医療の現場では CBT は、主に個人精神療法を中心とした高強度 CBT として実施されてきたが、近年、職域においては、書籍や配布資料、集団研修等による情報提供・教育を始め、インターネットや e メール、電話などによる簡便型 CBT を用いた効果研究が実施されるようになってきている。

職域におけるコミュニケーションは、職場のストレスの関係が示唆されており、CST 教育による職場のコミュニケーションの改善は、労働者の精神健康度の向上や職務満足度の改善へ繋がる可能性がある。そのためには、今後、より多くの職種や事業形態において CST の RCT が行われることが期待される。