

## 調査報告

## 短時間で行う積極的傾聴研修の効果 —2時間30分で実施する管理監督者研修の検討—

 巽あさみ<sup>1</sup>, 住吉健一<sup>2</sup>, 川口仁美<sup>2</sup>, 佐野雪子<sup>2</sup>
<sup>1</sup> 浜松医科大学医学部看護学科, <sup>2</sup> 旭化成株式会社富士支社

**抄録:** 短時間で行う積極的傾聴研修の効果—2時間30分で実施する管理監督者研修の検討—: 巽あさみほか. 浜松医科大学医学部看護学科—今回, 我々は従業員1,400人の総合化学業A事業所の管理監督者に対し, 積極的傾聴を取り入れたメンタルヘルス研修を実施した. **目的:** 本研究の目的は研修時間2時間30分での傾聴研修を実施し, その効果について明らかにすることである. **対象と方法:** 対象はA事業所における管理監督者全員とした. メンタルヘルス研修は2007年5月から2008年3月に21回, 299人を対象に実施し, 調査は2007年5月から2008年9月に実施した. 研修は午後2時から事業所内の会議室で実施した. 研修内容は, メンタルヘルス対策としての傾聴の重要性・意義と積極的傾聴の研修スケジュールを説明し, その後実際に役割練習と振り返りをそれぞれ2回ずつ実施した. まとめとして模造紙に傾聴についての気づきを記載してグループ毎に発表した. 発表内容について講師がコメントを加え, 最後に傾聴の要点をまとめた資料を配布し説明した. 研修の評価指標として, 研修終了時のアンケート, 研修1ヶ月後, 3ヶ月後, 6ヶ月後の傾聴法実施状況に関するアンケートを行い, また研修前, 研修1ヶ月後, 研修3ヶ月後, 研修6ヶ月後に三島らの開発したALAS (Active Listening Attitude Scale「聴き方」, 「傾聴の態度」)の2尺度から構成, 以下ALAS)を使用して評価した. **結果および考察:** 当日の研修終了時アンケートの結果(212人)では, 研修時間はちょうどよかったものが60%で, 短いと回答したものが30.1%いた. 研修の難易度は適切が77.8%, 研修内容を実践しようと思うものが79.7%,

全体の満足度は85.9%と高い結果であった. 6ヶ月後のアンケート(145人)で研修内容を覚えているものは81.4%, 研修内容を実践しているものは49.7%であり, 部下との業務以外の対話が増えた, 部下との業務上の連絡や指示等が円滑になったなどの回答が増加していた. ALASの回答は研修前から6ヶ月後まで4回全てのアンケートに回答した84人について分析した. 「傾聴の態度」については有意差は認められなかったが研修前より得点は高くなり, 「聴き方」については有意に得点が上昇していた. また研修前と6ヶ月後の2回回答者125人に対象を拡大して分析した場合も同様の結果であった. これらの結果はALASを使用した既報告とほぼ同様であった. このことから2時間30分という短時間であっても傾聴研修の効果が充分あることが示唆された.

(産衛誌2010; 52: 81-91)

**キーワード:** Active listening, Active Listening Attitude Scale, Active listening training, Managers, Short time

### I.はじめに

厚生労働省が5年毎に実施している「労働者健康状況調査」の平成19年度の調査結果によれば, 仕事や職場生活に関する強い不安, 悩み, ストレスを持つものは, 58.0%であり, これらのストレス等の内容は多い順に人間関係, 仕事の質, 仕事の量である<sup>1)</sup>. また, 仕事が理由とされる精神疾患による労災認定は平成20年において, 請求件数927件, 認定件数269件であり<sup>2)</sup> 年々増加傾向にある.

このような職場におけるメンタルヘルス状況の悪化に対して, 国は2000年に「事業所における労働者の心の健康づくりのための指針」<sup>3)</sup>, 2006年に「労働者の心の保持増進のための指針」<sup>4)</sup>を示した. その中では心の健

2009年5月11日受付; 2010年1月18日受理

J-STAGE 早期公開日: 2010年2月19日

 連絡先: 巽あさみ 〒431-3192 静岡県浜松市東区半田山  
1-20-1 浜松医科大学医学部看護学科地域看護学講座  
(e-mail: atatumi@hama-med.ac.jp)

康づくり計画を継続的に実施し評価を行うにあたって、4つのケア（セルフケア、ラインによるケア、事業場内産業保健スタッフによるケア、事業場外資源によるケア）が推奨されている。4つのケアのうち、ラインによるケアとして人間関係の改善や不安などへ対処するには、管理監督者が普段から部下の状況をよく把握し、必要に応じて相談や調整などの対応をすることが重要である。部下をよく把握するためには部下の話をよく聴く（傾聴する）ことが大切とされ、この傾聴の技術向上研修として積極的傾聴研修、ラインリスナー研修等が行われ、それらの効果について種々の検討がなされてきている<sup>5-15)</sup>。

今までに発見的体験学習法（実体験を通じて学ぶ方法）<sup>5, 6)</sup>を実施し、その後の積極的傾聴態度評価尺度（Active Listening Attitude Scale. 以下 ALAS, 詳細は後述）の得点が調査研修前より、1ヶ月後、3ヶ月後に高くなったという報告<sup>7-12)</sup>がなされている。また、1ヶ月間で3回の講習を実施後に、部下との業務外対話が増えた、業務上の連絡が円滑になった、傾聴態度調査票の前後比較で有意な改善が認められた<sup>13)</sup>という報告がある。さらに、傾聴研修後にALASのサブスケールの「聴き方」の得点が高い管理者の部下は仕事面で支援されていると感じ、「傾聴態度」の得点が高い管理者の部下は高いジョブコントロールを示していたという研究<sup>14)</sup>、積極的傾聴研修受講前後で、受講した管理職の下に所属する部下に対する職業性ストレス簡易調査票12項目、ALAS調査を比較した結果、受講後仕事の量的負担、上司の支援、同僚の支援が有意に改善していた<sup>15)</sup>などの研究がなされている。

以上のように、発見的体験学習法の方法論については、研修効果が3ヶ月間継続するという効果継続期間や、上司の研修効果が部下に反映されているという効果についての報告がなされている。

しかしながら、これらの積極的傾聴法の研修においては、専門職ではない一般の管理監督者にはなじみのうすいカウンセリング理論や、受講した理論に即した役割練習方法を要求されることから、具体的方法を実践的に活用できるところまで理解し習得することは容易ではない。そのため通常1日間から、長い場合には2泊3日にわたって夜間も含めた長時間の研修時間が必要とされる。たとえば池上らは積極的傾聴研修を2回のプログラムに分け、それぞれ150分、210分と計360分（6時間）を要している<sup>15)</sup>。三島らは積極的傾聴によるリスナー研修の一般的な例として1日コース（8:30~17:00、昼休みを含む）を紹介しており<sup>16)</sup>、このことから研修参加者の時間的負担が高いことがわかる。また、このように研修に長時間費やすことは研修を企画・運営する側の負担が増加することも意味している。これらのことから実際には、日中の通常就業時間内での研修を実施す

ることは困難である場合が多いと推測される。特にメンタルヘルス対策の実施率が低い中小規模事業所などにおいては、長時間研修の講師料の確保の困難性や担当者の人員不足、従業員の研修参加による直接的な業務停滞などが予測されることから、実施がより難しいと考えられる。

このように、研修にかかる時間的負担や人的負担が高いことから、積極的傾聴研修の重要性を理解していても実施に結びついていかない事業所が多いと推測される。

そこで、それらの対策として、我々は管理監督者のメンタルヘルスケアにおける、主として人間関係に関する職場環境の改善と相談対応の役割を促進するために、積極的傾聴研修が短時間でかつ少ないマンパワーで効果的に実施できるようにすることが重要であると考えた。

## II. 目 的

今回、管理監督者層を対象に、講師1名、事務局1名で、2時間30分という短時間での研修を実施し、研修後6ヶ月間に計3回のアンケート調査を行い、短時間での積極的傾聴研修の効果について明らかにすることを目的に研究を行ったので報告する。

## III. 方 法

### 1. 対象者

総合化学業A事業所（従業員数約1,400人）の課長・係長クラスの管理監督者（部下数5人以下が多い研究・開発職を含む）を対象に勤務時間内に事業所内会議室において積極的傾聴研修会を実施した。研修会開催回数は計21回、受講者数は299人（31-58歳、男性294人、女性5人）であった。

### 2. 管理監督者メンタルヘルス研修の内容

#### 1) 研修会の目的

「管理監督者が部下との信頼関係を築き、第一次予防としての職場の良好な精神的土壌の形成をめざして、傾聴能力を習得する」こととし、受講者が到達する具体的目標は、1)メンタルヘルス対策としての傾聴の意義を知る、2)役割練習を通して傾聴の技術を自分のものとして習得する、3)自分の職場において部下の相談に対応する意欲を持つ、とした。

#### 2) 研修方法

事業所の許可を得て、対象者に対して1週間前に社内イントラネット経由で、研修会の目的、目標、研修スケジュールについてのスライド資料、ALAS短縮版調査用紙を配信した。同意の得られた者には調査用紙をプリントして回答のうえ当日持参してもらった。研修方法は開発者の了解を得て発見的体験学習法<sup>17)</sup>を用いた。発見的体験学習法では、あらかじめ傾聴の方法自体を教示

することはせず、まず参加者に自らの持つ感性を駆使して実際に傾聴の「役割訓練」を行ってもらい、その後それについての「振り返り」を行うことを重視する。研修会は月2回開催し、すべて同一講師が担当した。

3) スケジュール等

研修は事前に1グループ3-5人に分け、できるだけ同じ職場の従業員が偏らないように組み合わせた。1回に3-4グループになるようにし、最大20人とした。

研修は午後2時から開始し、挨拶、研修の目的・目標、呼吸法によるリラクゼーションを実施後、事前配布資料を読んでいることを前提にスライドにより研修スケジュールの説明をした。その後、積極的傾聴の役割練習15分、振り返り15分を各2回ずつ実施し、次いでグループ練習のまとめを行った。まとめの結果を模造紙に記載し、発表者を決めてグループ毎に結果発表を行った。1グループ発表毎に講師が傾聴スキルなどを紹介しながら、役割練習時の内容に関してグループメンバーに質問し、積極的傾聴に相当する気づきを確認しながら進めた。グループ発表時に出されるメンバーが発見した気づきの

内容を、あらかじめ把握しておくために、講師は役割練習時にグループワークに支障にならないよう配慮をしながら、できるだけ各グループをラウンドし、グループでの役割練習のやりとりや内容を把握するように心がけた。役割練習内容、振り返りの討議において、メンバーが言語化している積極的傾聴のキーワードを講師が把握しておくことで、発表時にグループから表出されていない事項を補足することができるなどのメリットがあり、その結果学習効果が大きくなると考えた。また、役割練習時に語られた内容の秘密を守ることも約束してもらった。

すべてのグループの発表・討議終了後に、積極的傾聴の内容、積極的傾聴のスキル、毎日の練習方法に関する内容をまとめた資料を配布し、以後の職場や家庭での実践を促した。実際のスケジュールは下記のとおりである。

今回の筆者らの研究で、時間を短縮するために工夫したことを具体的に表2に示す。

まず、

- ① 事前にイントラネットを用いて研修資料を配布して

表1. 当日の傾聴研修スケジュール

時 間	項 目	内 容	備 考
14:00- (20分)	挨拶, リラクゼーション 講義, 説明 (全体)	1. 職場のメンタルヘルスにおける管理監督者の役割 2. 管理監督者に求められるコミュニケーションスキルとしての「積極的傾聴」を身につけることの重要性 3. 来談者中心療法, ロジャーズの3原則について * 共感的理解, 無条件の肯定的関心, 自己一致とは?	事前配付資料に基づく。
	練習方法の説明	目標, 練習における役割, 話のテーマ, 振り返り, まとめ 自己紹介・役割決め <b>5分以内で!</b>	事前資料を読んできていること。 4グループに分かれる。(4-5人)
14:20- 15:40 (80分)	グループ毎 グループ練習  役割練習2回	・ 1回目, 役割練習 14:20-14:35 (15分) ・ 1回目, 役割練習後の振り返り 14:35-14:50 (15分) ・ 2回目, 役割練習 14:50-15:05 (15分) ・ 2回目, 役割練習後の振り返り 15:05-15:20 (15分) ・ グループ練習のまとめ および 15:20-15:40 (20分) 模造紙記入	要点を記載。  発表者を決めておく
15:40- (50分)	まとめ	各グループの発表と発表内容に関するやりとり (1グループ10-15分)	
	全体での振り返り (全体)	積極的傾聴の学びについて講師よりコメントとまとめ	
16:30	終了		

表2. 三島らと筆者らの研修スケジュールの比較

三島ら	巽ら
8:30-9:00 研修の説明	
9:00-10:30 ストレスについて(講義), リラクゼーションの実技(最後)	
10:30-11:45 ボディワーク	
11:45-12:00 練習方法の説明	
12:00-13:00 昼休み	
13:00-14:15 積極的傾聴法の実技(発見的方法)	
14:15-15:00 全体でのまとめ	14:00-14:20 研修の説明, リラクゼーション
15:00-16:20 積極的傾聴の実技(トライアド)	14:20-15:40 積極的体験学習法
16:20-17:00 意見交換, 質疑	15:40-16:30 グループ発表, 意見のやりとり, まとめ
17:00- アンケート記入	

読んできてもらうことにしたこと。

② ①を前提に研修の目的, スケジュールの説明後, リラクゼーションは約5分間で実施している。

三島の傾聴訓練においては, ここで時間をとることとしている。

③ 三島らの方法では, 積極的傾聴の実技のあとで2名の講師が傾聴法を用いて, グループの代表者に口頭でグループでの「傾聴の気づき」について確認しているが, 筆者らは, グループごとに模造紙に「傾聴の気づき」を記載して, 全員の前で発表してもらった。その後, 講師が傾聴の気づきとして, 相づち, アイコンタクト, 繰り返し, 確認などをグループごとに引き出していき, その中で質疑, 意見のやりとりをする。最後に積極的傾聴の重要な点についてまとめた資料を配布して, 重要な事項だけを読み上げ, その他は自分で読んでおくよう説明した。アンケートは後日, 社内の健康管理センターに社内便で提出してもらった。

### 3. 調査内容

#### 1) 基本属性

性, 年齢, 所属, 職階

#### 2) 研修会終了時の調査項目

- (1) 「研修時間の長短」について, 短すぎた, 少し短かった, ちょうど良かった, すこし長かった, 長すぎた, の5段階
- (2) 「研修の難易度」は, 易しすぎた, 易しかった, 適切, 難しかった, 難しすぎた, の5段階
- (3) 「今後職場で実践してみたいと思うか」については, 思う, 思わない, どちらともいえない の3段階
- (4) 「研修会全体の満足度」について, とても満足, 満足, どちらともいえない, 不満, とても不満, の5段階

#### 3) 後日アンケート(1ヶ月後, 3ヶ月後, 6ヶ月後)の調査項目

- (1) 「研修内容を覚えているか」について, よく覚えて

いる, 覚えている, どちらともいえない, あまり覚えていない, 全く覚えていない, の5段階

- (2) 「研修内容を実践しているか」について, よく実践している, 実践している, どちらともいえない, あまり実践していない, 全く実践していない, の5段階

- (3) 「研修会後に変化したことがあるか」についての記載

- 4) 積極的傾聴態度評価尺度 ALAS (研修前, 1ヶ月後, 3ヶ月後, 6ヶ月後) の調査項目

傾聴能力評価については, 開発者の承諾を得て, ALASを用いた。ALASは「傾聴の態度」と「聴き方」の2つのサブスケールで構成されている短縮20問版を用いた<sup>8)</sup>。この尺度は信頼性, 妥当性とも検証されている。表3に【ALAS質問紙調査票20項目短縮版】を示す。

この【ALAS質問紙調査票20項目短縮版】のサブスケール「傾聴の態度」は質問項目1.2.4.8.11.12.13.14.15.16.の10項目から構成されており, 相手の話が終わらないうちに話し始めたり, 聴いているうちに指示, 説得調の話し方になったりすると, 点数が低くなる。もう一方のサブスケール「聴き方」は3.5.6.7.9.10.17.18.19.20.の10項目で構成されており, 相手の気持ちに注意しながら聴いたり, 相手の立場になって聴いたりすると, 得点が高くなるように作成されている。採点方法は, 3.5.6.7.9.10.16.17.19.20は左から右に向かって3点, 2点, 1点, 0点を配点し, それ以外の項目は逆に配点する。

#### 4. 倫理的配慮

平成19年5月「浜松医科大学医の倫理委員会」の承認を得た。

研究協力の依頼と質問紙の回収にあたっては委員会で承認された手続きを遵守し, 任意性, 匿名性, 守秘, 個人情報保護に努めた。

表3. ALAS質問紙調査票20項目短縮版の質問項目

1. 相手の話が終わらないうちに話し始める	そうだ	どちらかといえばそうだ	どちらかといえば違う	違う
2. 相手と話していると、つい指示、説得調の話し方になる	なる	時々なる	あまりならない	ならない
3. 言葉には表現されていない相手の気持ちにも注意しながら聞いている	そうだ	どちらかといえばそうだ	どちらかといえば違う	違う
4. 相手の話を聞いているつもりが自分の方が長く話している	そうだ	どちらかといえばそうだ	どちらかといえば違う	違う
5. 相談に乗ってよかったと思う	よくそう思う	時々そう思う	あまり思わない	思わない
6. 自分は相手の立場になって話を聞いている	そうだ	どちらかといえばそうだ	どちらかといえば違う	違う
7. 話を聞いているときの自分の気持ちに気づいている	そうだ	どちらかといえばそうだ	どちらかといえば違う	違う
8. 自分の機嫌が悪いと、相手に攻撃的な言動をする	する	時々する	あまりしない	しない
9. 相手が言いよどんでいるときには「例えば、こんなことですか」ときっかけを作る	作る	時々作る	あまり作らない	作らない
10. 相手が話したポイントを頭の中で要約しながら聞いている	そうだ	どちらかといえばそうだ	どちらかといえば違う	違う
11. 相手の話を聞いているうちに、いつのまにか相手と議論になる	なる	時々なる	あまりならない	ならない
12. 相手と話していると、つい自分の意見を押し通してしまう	する	時々する	あまりしない	しない
13. 話を聞いていて、相手の気持ちがかめずイライラしてしまう	そうだ	どちらかといえばそうだ	どちらかといえば違う	違う
14. 話を聞いているとき、相手のささいな言葉にこだわって話してしまう	そうだ	どちらかといえばそうだ	どちらかといえば違う	違う
15. 自分の考えと異なると、相手の意見を否定しがちだ	そうだ	どちらかといえばそうだ	どちらかといえば違う	違う
16. 自分と意見が違っても冷静に相手の話を聞くことができる	できる	どちらかといえばできる	どちらかといえばできない	できない
17. 相手の話の内容よりも気持ちの変化に注意しながら聞いている	そうだ	どちらかといえばそうだ	どちらかといえば違う	違う
18. 相手の話を上の空で聞いている	そうだ	どちらかといえばそうだ	どちらかといえば違う	違う
19. 人の話はじっくり聞く方だ	そうだ	だいたいそうだ	どちらかといえばそうだ	どちらかといえば違う
20. 相手が話したポイントを時々言葉で整理してあげる	する	時々する	あまりしない	しない

### 5. 調査期間

研修会は2007年5月から2008年3月に実施し、研究調査期間は2007年5月から2008年9月である。

### 6. 回収率

1) 受講者総数299人、研修終了時アンケートに回答したものは212人(70.9%)であった。

2) 1ヶ月後アンケートの回答者数は156人(52.2%)、3ヶ月後は150人(50.2%)、6ヶ月後は145人(48.5%)であった。

3) ALASの回答者数は、研修前255人(85.3%)、1ヶ月後156人(52.2%)、3ヶ月後150人(50.2%)、6ヶ月後145人(48.5%)であり、4回全てを回答したものは84人(28.1%)であった。また研修前と6ヶ月後の2回回答した者は125人(41.8%)であった。

### 7. 分析方法

ALASについては、「傾聴の態度」と「聴き方」についてそれぞれ、対応のある反復測定分散分析(AVOVA)を実施した。解析にはSPSS 15.0 J for Windowsを使

用し、有意水準を5%とした。

#### IV. 結 果

##### 1. 研修会終了時アンケートの結果

対象者は40歳代が93人(43.9%)で最も多かった。職階は係長級99人(46.7%)と課長級94人(44.3%)が多くを占めていた。部下の人数は5人以下が91人(42.9%)と最も多く、6人以上10人以下が16人(7.5%)、11人以上50人以下が8人(3.8%)で、部下を持たないものが90人(42.5%)いた(Table 4)。

研修内容の評価については、研修時間に関しては、ち

ょうど良かった127人(60.0%)に次いで、少し短かった・短すぎたをあわせて64人(30.1%)であった。「研修の難易度」は適切が165人(77.8%)、「職場で実践してみたい」が169人(79.7%)、「研修会全体の満足度」は、とても満足・満足をあわせて182人(85.9%)であった(Table 5)。

##### 2. 後日アンケート(1ヶ月後, 3ヶ月後, 6ヶ月後)の結果

「研修会内容を覚えているか」について、「よく覚えている」・「覚えている」の合計は、1ヶ月後は91.0%で

**Table 4.** Basic attributes (N=212)

Item		No.	%
Age	30-39 yr	66	31.1
	40-49 yr	93	43.9
	50-59 yr	53	25.0
Job grade	Assistant manager	99	46.7
	Head of section	94	44.3
	Department director	2	0.9
	No response	17	8.0
No. of subordinates	None	90	42.5
	5 or fewer people	91	42.9
	6-10 people	16	7.5
	11-50 people	8	3.8
	51 or people	2	0.9
	No response	5	2.4

**Table 5.** Questionnaire at time of completion of training (N=212)

Item		No.	%
Training time	Too short	9	4.2
	A little short	55	25.9
	Just right	127	60.0
	A little long	21	9.9
	Too long	0	0.0
Level of difficulty of training	Too easy	0	0.0
	Easy	23	10.9
	Appropriate	165	77.8
	Difficult	24	11.3
	Too difficult	0	0.0
Will practice in workplace	Think so	169	79.7
	Do not think so	9	4.2
	Cannot say	34	16.1
Level of overall satisfaction	Very satisfied	58	27.4
	Satisfied	124	58.5
	Neither satisfied nor dissatisfied	21	9.9
	Dissatisfied	7	3.3
	Very dissatisfied	1	0.5
	No response	1	0.5

あったが3ヶ月後78.6%，6ヶ月後81.4%と低下していた (Table 6) が、「研修会内容を実践しているか？」について、「よく実践している」・「実践している」の合計は、1ヶ月後44.2%，3ヶ月後47.4%，6ヶ月後49.7%とやや増加していた (Table 7)。

「研修後に自分や周囲で変化したことはあるか？」について、「変化したこと」として、「部下との業務上の連絡や指示・報告が円滑になった」，「部下からの相談件数が増加した」，「職場の雰囲気が明るくなった」，「部下との業務以外の対話が増えた」などの回答が1ヶ月，3ヶ月，6ヶ月と時間を経るにしたがって，増加していた。また，「傾聴法の実践や向上のための努力を継続している」との回答は4割近くあった (Fig. 1)。

### 3. ALASの結果

ALAS調査票に研修前・1ヶ月後，3ヶ月後，6ヶ月後の4回すべて回答した者の「傾聴の態度」の得点は研

修前，1ヶ月後，3ヶ月後，6ヶ月後の平均点及び標準偏差がそれぞれ，17.7 ± 4.2, 18.3 ± 4.1, 18.1 ± 4.5, 18.3 ± 4.5であった。反復測定分散分析 (AVOVA) による分析の結果，有意な差は認められなかった ( $p = 0.249$ ) が，1ヶ月後，3ヶ月後，6ヶ月後の調査時で研修前より高い得点を示していた。一方，「聴き方」の得点はそれぞれ，18.3 ± 3.5, 19.2 ± 3.2, 19.6 ± 3.4, 19.5 ± 3.2であった (Table 8)。分析の結果，有意差が認められた ( $p < 0.001$ )。また Tukeyによる分析結果では，「聴き方」の得点は研修前に比較して1ヶ月後 ( $p = 0.011$ )，3ヶ月後 ( $p < 0.001$ )，6ヶ月後 ( $p < 0.001$ ) で有意に増加していた。

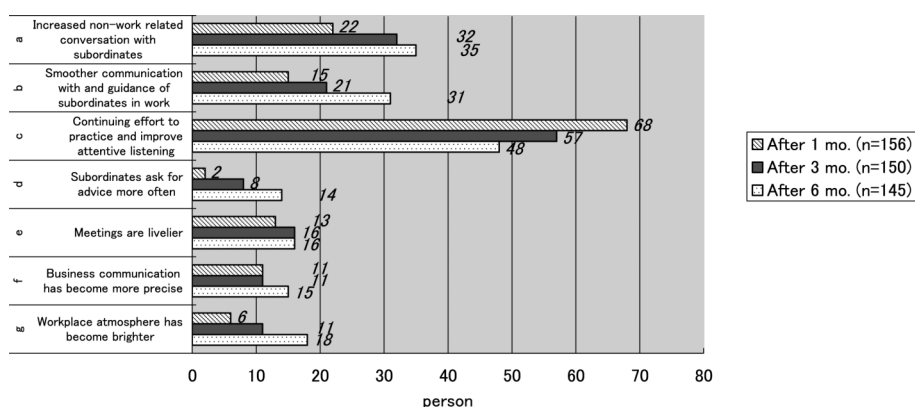
また，研修前と6ヶ月後の2回回答した者125人 (受講者の41.8%) について分析を行うと，4回全て回答した者と同様に「傾聴の態度」は有意差が認められなかったが ( $p = 0.280$ )，「聴き方」の6ヶ月後の得点は研修前より有意に増加していた ( $p < 0.001$ , Table 9)。

**Table 6.** People who remember content of training

	Remember well	Remember	Neither	Do not remember much	Do not remember anything	No response
After 1 mo (n=156)	22 (14.1)	120 (76.9)	8 (5.1)	5 (3.2)	0 (0)	1 (0.6)
After 3 mo (n=150)	17 (11.3)	101 (67.3)	26 (17.3)	3 (2.0)	0 (0)	3 (2.0)
After 6 mo (n=145)	10 (6.9)	107 (74.5)	16 (11.0)	10 (6.9)	1 (0.7)	0 (0)

**Table 7.** People who practiced what was learned in training

	Practice much	Practice	Neither	Did not practice much	Did not practice anything	No response
After 1 mo (n=156)	2 (1.3)	67 (42.9)	60 (38.5)	21 (13.5)	5 (3.2)	1 (0.6)
After 3 mo (n=150)	1 (0.7)	70 (46.7)	54 (36.0)	23 (15.3)	1 (0.7)	1 (0.6)
After 6 mo (n=145)	1 (0.7)	71 (49.0)	50 (34.5)	19 (13.1)	2 (1.4)	2 (1.3)



**Fig. 1.** Things that changed after the training (multiple answers allowed).

**Table 8.** Comparison of ALAS scores before and after training (N=84)

Subscale	Before training mean $\pm$ sd	After 1 mo mean $\pm$ sd	After 3 mo mean $\pm$ sd	After 6 mo mean $\pm$ sd	p-value
Listening attitude	17.7 $\pm$ 4.2	18.3 $\pm$ 4.1	18.1 $\pm$ 4.5	18.3 $\pm$ 4.5	0.249
Way of listening	18.3 $\pm$ 3.5	19.2 $\pm$ 3.2	19.6 $\pm$ 3.4	19.5 $\pm$ 3.2	<0.001

Paired repeated measures analysis of variance. <sup>a)</sup>AL: Active Listening.

**Table 9.** Comparison of ALAS scores before and 6 mo after training (N=125)

Subscale	Before training mean $\pm$ sd	After 6 mo mean $\pm$ sd	p-value
Listening attitude	17.9 $\pm$ 3.9	18.2 $\pm$ 4.08	0.280
Way of listening	17.9 $\pm$ 3.49	19.3 $\pm$ 3.23	<0.001

Paired *t*-test.

#### 4. グループ練習のまとめについて

21回のほとんどの研修会において、複数グループの発表内容を総合すると、話し手が話しやすくなる聴き手側の要素（あいづち、アイコンタクト、質問、繰り返し、話の腰を折らないで最後まで話を聴く、話の内容に合わせた対応をするなど）はほぼ網羅されていた。

### IV. 考 察

#### 1. 研修時間、方法、内容について

研修会終了時の調査から、研修時間については、最も多かったのが「ちょうどよかった」60%であり、少し短かったと回答するものが少し長かったと回答するものより多かったが、概ね支持されたと考えられる。また、研修会の難易度は「適切」と回答したものが77.8%であり、「職場で実践しようと思う」等意識づけがされたものは79.7%、全体の満足度は「とても満足」と「満足」を合計すると85.9%であり、ほぼ8割前後のものが今回の研修を肯定的にとらえていると考えられた。研修会を実施する際は、目標を具体的に提示することで、受講者にとって自分がどうすればよいか明確になり、短時間での効果をあげることが推測できる。島津は、健康教育の効果的な方法として、目標を明確に示すことの重要性を報告しており<sup>18)</sup>、今回のわれわれの結果も同様であったと考えられる。今回は、1週間前にイントラネットで研修会の目標、方法等について配信したことにより、ほとんどの受講者が目を通してきており、このことも短時間で理解が促進される要因のひとつであったと考えられる。

また、受講対象者を20人以内に、グループを最大4グループにすることで、グループメンバーのディスカッション参加密度が上昇し、発表グループ数を少なくすることが研修時間の短時間化に寄与していると考えられる。

発表内容では、話し手が話しやすくなる聴き手側の要

素<sup>6)</sup>として①聴き手は話し手の話をうなずいたり、相槌を示したりして聴いていることを伝えるようにする、②話し手が話しやすいような座りかたの位置を考える、③話し手の話を要約する、④話し手の話のキーワードを見つけて繰り返すようにする（感情や気持ちなど）、⑤話し手の表情や態度に同調する（悲しい話の時は悲しいような表情を示す）、などが高頻度で示され、これらは久保田らの論文に報告されていた受講生の気づきの内容とほぼ同様であった。

#### 2. 研修内容の実践状況とその影響

研修アンケート内容を覚えている割合は、1ヶ月後、3ヶ月後、6ヶ月後と経過するにつれて多少減少していたが、6ヶ月後においても、約6割がよく覚えている、覚えていると回答しており、研修効果が持続しているといえる。この理由として、この研修は受講者自身が実際に役割練習を通して行う実習であり、「聴くこと」の体験を振り返ることにより自分のこととして捉えられたことが大きく影響していると考えられる。

役割練習としてのロールプレイは、1922年にMoreno, J.L.によって心理療法の1つとして創案され、心理劇または社会劇で患者が即興的に特定の役割 (role) を演じること (playing) を意味し、人間関係を訓練する新しい方法として活用されてきた。藤岡らによれば、ロールプレイの要点は、訓練として要請される振る舞いや知識・技術が身につくように、役割演技を繰り返して目的 (あるべき像) に近づけていくことであり、役割の学習過程という面が強調され、実際に期待された役割を演ずることによって、それまでの人間関係で身につけた役割行動を改めて見直し、その人の役割行動が変容することを期待するものである<sup>19)</sup>。

今回使用した、三島らの開発した「発見的体験学習法」では、上記に述べたロールプレイとは異なる方法で実施



している。役割演技をする「あるべき像」である振る舞いや知識・技術、役割演技を最初に説明しない。

実際に受講者が実施しているいつものおりの方法で話し手の話を「聴き」、そのうち、どれ（どこが）が積極的に聴いている状況なのか、どれ（どこが）が積極的に聴いてない状況なのかを、グループで振り返りをすることによって発見していくという方法である<sup>17)</sup>。

短時間で新たなスキルを初めて学ぶ受講者にとって、方法や技法として形ばかりにとらわれてしまうことなく、その時に実践している「今ここで」起こっていることに集中できるという意味で、自分らしくリラックスして取り組みやすいと考えられる。

「研修会内容を実践しているか？」について、「よく実践している」・「実践している」の合計は、1ヶ月後44.2%、3ヶ月後47.4%、6ヶ月後50.4%と増加していた。今回の研修の最終目的は、管理監督者が職場で部下の相談に相手の気持ちを理解しながら積極的に聴くことができるようになることにある。時間の経過とともに実践者が増加していることは目的にかなった状況であると考えられる。

また、研修後に「変化したこと」として、「部下との業務上の連絡や指示・報告が円滑になった」、「部下からの相談件数が増加した」、「職場の雰囲気が明るくなった」、「部下との業務以外の対話が増えた」などの回答が1ヶ月後、3ヶ月後、6ヶ月後と時間を経るにしたがって増加しており、「傾聴法の実践や向上のための努力を継続している」との回答は68人から、徐々に減少してはいるが、6ヶ月後においても48人の者が回答していた。以上から、積極的傾聴の研修によって、実際に職場のコミュニケーションの改善に関する変化があったことが示された。

### 3. ALASによる評価からの考察

ALAS得点は、「傾聴の態度」の得点が研修前、1ヶ月後、3ヶ月後、6ヶ月後の平均点及び標準偏差がそれぞれ、 $17.7 \pm 4.2$ 、 $18.3 \pm 4.1$ 、 $18.1 \pm 4.5$ 、 $18.3 \pm 4.5$ であり、1ヶ月後、3ヶ月後、6ヶ月後で有意な差は認められなかったがすべての得点が研修前より高くなっていった。久保田らの調査では、積極的傾聴研修前が $17.3 \pm 4.1$ 、3ヶ月後が $18.7 \pm 3.3$ 点であり、3ヶ月後の方が高くなっており、今回とほぼ同様の結果であった。一方、「聴き方」は今回の結果は研修前、1ヶ月後、3ヶ月後、6ヶ月後が $18.3 \pm 3.5$ 、 $19.2 \pm 3.2$ 、 $19.6 \pm 3.4$ 、 $19.5 \pm 3.2$ であり有意に高くなっていった。この結果も、久保田らの結果と同様であった<sup>8)</sup>。

ALASの調査項目の中で、「聴き方」は、方法論に関する内容であり、受講者にとって自らが行動変容しようと考えれば、回答に反映しやすい項目であると考えられ

ることから、点数が有意に高くなったと考えられる。一方、「傾聴の態度」は、相手を尊重する、相手を思いやるといった、個人が元々持っている性格に近い内容の項目であることから、1回の研修では改善していくことが困難であると推測される。しかし、今後「聴き方」が変わり、それに伴って変化した行動を継続していくことにより、「傾聴態度」の変化へと繋がっていくことが期待できると考えられる。

さらに、今回の結果からは、「傾聴態度」、「聴き方」の点数は、1ヶ月後、3ヶ月後、6ヶ月後の経過中、若干の変動は見られるが、いずれも6ヶ月後の点数の方が研修前より高くなっており、6ヶ月後においても研修効果が継続していることが示唆された。

さらに、研修前と6ヶ月後の2回回答したものの125人に対象者を拡大してALASの結果をみると、4回答者84人の場合と同様、「傾聴の態度」については有意差が認められないが研修前よりは得点は増加しており、「聴き方」の得点は有意に増加していたことから同上的ことが言える。

## V. 結 論

2時間30分という短時間で積極的傾聴研修会を実施し、その効果について①研修時間、難易度、実践意欲、満足度②1ヶ月後、3ヶ月後、6ヶ月後の研修内容の記憶・実践・職場の変化③ALASの評価の視点について検討した。概ね受講者から良い評価を得ており、またALASでもスコアの上昇が認められ、6ヶ月後においても効果が持続していることから、管理監督者層のための研修会として有用であると考えられた。また、発見的体験学習法の根本的な部分である、役割練習・振り返り・まとめ・発表をきちんと行えば、短時間でも原法と同様な効果があることが推測された。時間を短縮することによって、いろいろな資源に乏しい中小規模事業場でも導入できるというメリットがあると考えられる。

## VI. 本研究の限界と課題

今回の研究では、後日アンケートの1ヶ月後、3ヶ月後、6ヶ月後の回収率が50%前後であること、傾聴能力評価としてのALASを研修前、1ヶ月後、3ヶ月後、6ヶ月後の4回全てに回答したものが28.1%であり、研修前と6ヶ月後の2回回答者だけみても41.8%と少なかった。このような場合、研修に積極的に取り組んだ者が多く回答していることが考えられ、未回答者バイアスが考えられることから、今後も同様の研究を継続して対象数を増やして検討していく必要がある。

謝辞：本研究にご協力いただきましたA事業所の従業員の皆様、産業保健スタッフの皆様へ感謝申し上げます。

## 参考文献

- 1) 平成 19 年労働者健康状況調査結果の概況. 厚生労働省大臣官房統計情報部, 2008.
- 2) 脳・心臓疾患および精神障害等に係る労災補償状況 (平成 19 年度). 東京: 厚生労働省, 2008.
- 3) 厚生労働省労働基準局安全衛生部労働衛生課. 事業場における労働者の心の保持増進のための指針. 東京: 厚生労働省, 2000.
- 4) 労働基準局安全衛生部労働衛生課. 労働者の心の健康の保持増進のための指針. 東京: 厚生労働省, 2006.
- 5) 久保田進也, 三島徳雄. 参加者の資源を活かした産業メンタルヘルス研修の方法についての一考察. 人間性心理学研究 2002; 20: 80-9.
- 6) 久保田進也. 積極的傾聴法を中心としたメンタルヘルス教育の方法に関する一考察—発見的体験学習法の試み. 産業医学ジャーナル 2001; 24: 24-31.
- 7) Mishima N, Kubota S, Nagata S. The development of a questionnaire to assess the attitude of active listening. J Occup Health 2000; 42: 111-8.
- 8) Kubota S, Mishima N, Nagata S. A study of effects of active listening on listening attitudes of middle managers. J Occup Health 2004; 46: 60-7.
- 9) 三島徳雄, 久保田進也, 永田頌史. 管理監督者の資源を活かした職場のリスナー研修. 心身医学 2004; 44: 919-27.
- 10) 久保田進也, 三島徳雄, 池見 陽, 永田頌史. 管理監督者に対する積極的傾聴の有効性の検討. 産業ストレス研究 1998; 6: 93-8.
- 11) 三島徳雄, 久保田進也. 管理監督者を対象としたリスナー研修の進め方に関する研究: 事業所, 自治体における研修の経験から. 産業ストレス研究 2002; 9: 159-67.
- 12) 三島徳雄, 久保田進也. 積極的傾聴法による職場のストレスマネジメント. 産業ストレス研究 2000; 7: 89-94.
- 13) 山田達治. 職場における積極的傾聴研修の効果評価. 産衛誌 2006; 48: 223.
- 14) Mineyama S, Tsutsumi A, Takao S, Nishiuchi K, Kawakami N. Supervisors Attitudes and skills for active listening with regard to working conditions and psychological stress reactions among subordinate workers. J Occup Health 2007; 49: 81-7.
- 15) 池上和範, 田川宜昌, 真船浩介, 廣 尚典, 永田頌史. 積極的傾聴を取り入れた管理監督者研修による効果. 産衛誌 2008; 50: 120-7.
- 16) 三島徳雄, 久保田進也. 積極的傾聴を学ぶ—発見的体験学習法の実践—. 東京: 中央労働災害防止協会, 2003: 88.
- 17) 三島徳雄, 久保田進也. 積極的傾聴を学ぶ—発見的体験学習法の実践—. 東京: 中央労働災害防止協会, 2003: 13-36.
- 18) 島津明人. 職場におけるところをつかむ健康教育: ストレス教育の実践から. 産業ストレス研究 2008; 15: 261-4.
- 19) 藤岡寛治, 野村明美. わかる授業をつくる看護教育技法. —シミュレーション・体験学習—. 東京: 医学書院, 2000: 12-57.

## The Effect of Short-Time Active Listening Training —Evaluation of Manager Training Given in Two and a Half Hours—

Asami TATSUMI<sup>1</sup>, Kenichi SUMIYOSHI<sup>2</sup>, Hitomi KAWAGUCHI<sup>2</sup> and Yukiko SANO<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Faculty of Nursing, Hamamatsu University School of Medicine, 1-20-1 Handayama, Higashi-ku, Hamamatsu-city, Shizuoka 431-3192, Japan and <sup>2</sup>Health Care Center, Fuji Office, ASAHI KASEI CORPORATION

**Abstract: Objectives:** We conducted mental health training incorporating active listening for managers at a site of a general chemical company with 1,400 employees. Our purpose was to clarify the effect of active listening training of 2.5 h. **Methods:** All subjects were managers. The mental health training was given to 229 managers, 21 times from May 2007 until March 2008. Surveys were conducted from May 2007 to September 2008. The training sessions were conducted in a company meeting room, starting at 2:00 p.m. The importance and significance of listening as a mental health measure and methods of active listening were explained in the training. Afterward, role-playing and follow-up discussions were done twice each. In summaries, participants wrote down what they noticed about listening and gave group presentations. The instructor commented on the presentations, and ended the session by passing out and explaining a paper summarizing what is important in listening. The training was evaluated with a questionnaire distributed at the completion of training, and questionnaires on implementation of what was learned were distributed 1, 3, and 6 mo later. The Active Listening Attitude Scale (ALAS; composed of two scales for method of listening and listening attitude) developed by Mishima *et al.* was also used before and 1, 3, and 6 mo after the training. **Results and Conclusions:**

In questionnaires distributed on the same day after training, 60% of the 212 respondents said the training time was just right, and 30.1% felt it was too short. The difficulty level of the training was considered appropriate by 77.8%, and 79.7% intended to implement what they had learned. Overall satisfaction was high at 85.9%. In the questionnaire 6 mo after training, 81.4% of the 145 respondents remembered the content of the training and 49.7% said they were practicing what they had learned. They responded that their conversations with subordinates about non-work topics had increased, and communication and support at work had become smoother. ALAS was administered 4 times, from before training to 6 mo afterward, and analysis was conducted for 84 respondents. No significant difference was seen in attitude to listening, but the score increased compared with before the training. The score for method of listening increased significantly. The same results were seen when the analysis was expanded to 125 respondents before and 6 mo after the training. These results are similar to those reported previously for ALAS. The findings suggest that even short listening training of 2 h and 30 min has a positive lasting effect.

(*San Ei Shi* 2010; 52: 81-91)