

レジリエンス強化を目的とする研修プログラムの実践効果と EQ 能力向上に及ぼす影響

キーワード：ストレス、資質的レジリエンス、獲得的レジリエンス、Iメッセージ、アサーション

九州大学大学院人間環境学府 行動システム専攻

健康・スポーツ科学コース 高山 有朋

1. 背景・目的

働き方の変化、ダイバーシティ、グローバル化、事業の統廃合、予測できない災害などで組織とそこで働く社員を取り巻く環境は大きな変化にさらされている。そのような変化に対応できず、メンタルヘルスが悪化する社員が増加している（西日本新聞、2015年6月10日朝刊）。

メンタルヘルスの悪化を予防するためには「変化に対応する力」、つまり「レジリエンス」を高めることが有効であると考えられる。レジリエンスとは「非常にストレスフルな出来事を経験したり、困難な状況になっても精神的健康や社会的適応行動を維持する、あるいは回復する心理的特性」（石毛・無藤、2005；小塩・中谷・金子・長峰、2002）と定義されている。レジリエンスには生得的な側面である「資質的レジリエンス」と後天的な側面である「獲得的レジリエンス」があり、後者については適切な介入を通して高めることも明らかにされている（平野、2010）。また、市川（2014）はグループワークを用いた介入を通してレジリエンスが強化されることを報告している。そして、レジリエンスの強化には、自己受容や自己能力信頼感、他者信頼感、楽観的思考のそれぞれを同時に高めることの重要性が指摘されている（田中・兒玉、2010）。これらのことから、社会人に対してレジリエンスの強化を目的とした介入を行うことによって、メンタルヘルスの悪化を予防するための支援になると考えられる。

さらに、厚生労働省（2012）の「労働者健康状況調査」では、ストレスの原因は職場の人間関係が41%で1位であることを報告している。つまり、職場の人間関係を良好に保つことは、社会人にとって職務を継続するために必要不可欠なことである。この点において、職場の人間関係を良好にするには、感情制御や共感の能力を高めEQを鍛えてコミュニケーションなどの対人能力を高める工夫が必要とされている（「日本経済新聞、2015年1月6日朝刊」）。

EQ能力について、ゴールマン（1996）は「自分の本当の気持ちを自覚し尊重して、心から納得できる決断

を下す能力。衝動を自制し、不安や怒りのようなストレスのもとになる感情を制御する能力。目標の追求に挫折したときでも楽観を捨てず、自分自身を励ます能力。他人の気持ちを感じ取る共感能力。集団の中で調和を保ち、協力し合う社会的能力、と定義し、この能力は誰もが備わっているものである。そのため、適切な訓練によって、その発揮能力を高めることができる。」と述べている。

以上のことから、社会人に対して、後天的に身につけることができる獲得的レジリエンス要因を高め、かつ職場の人間関係を良好にするEQ能力を高めるためのレジリエンスの強化を目的とした研修プログラムの効果について検討することを目的とする。

2. 方法

1) 調査対象者

団体Aが主催する社会人のレジリエンス研修を受講した83名（男性63名、女性20名；平均38.45±6.48歳）を対象とした。この研修は2回行われており、1回目は主任・係長を対象としたレジリエンス研修であり受講者は61名（男性50名、女性11名；平均39.00±5.6歳）であった。2回目のレジリエンス研修は自主参加者を対象としたものであり、受講者は22名（男性13名、女性9名；平均36.91±8.4歳）であった。

2) 介入時期

201X年10月13日に開催された研修は、9:30～16:30（昼食休憩60分）の6時間のプログラムであった。201X年11月2日に開催された研修は、10:00～17:00（昼食休憩60分）の6時間のプログラムであった。

3) 調査内容

①研修受講前アンケート

氏名、年齢、性別および研修への参加意欲について5段階で記入。

②レジリエンスの測定

平野（2010）が作成した二次元レジリエンス要因尺度を用いた。「資質的レジリエンス要因」の下位尺度として「楽観性」「統御力」「社交性」「行動力」の4項目、「獲得的レジリエンス要因」の下位尺度として「問題解

決志向」「自己理解」「他者心理の理解」の3項目の計7項目で構成されている。回答方法は1点（まったくあてはまらない）から5点（よくあてはまる）の5件法で求めた。

③nEQの測定

労務行政研究所（2004）が作成したnEQ簡易調査を用いた。人間力において、自己を活かす能力である「自己対応能力」、他者との関係の中で相互によりよく生きる能力である「他者対応能力」、組織や社会の一員として広い視野に立って生きる能力である「社会性」、人間としての生き方を深く考えより豊かに生きる能力である「精神性」の4領域に分け、その「自己対応能力」の下位尺度として「自己肯定能力」「自己調整能力」「堅実的態度」「自己表現能力」の4項目、「他者対応能力」の下位尺度として「対人関係維持能力」「対人関係発揮能力」の2項目、「社会性」の下位尺度として「社会意識」「社会貢献志向」の2項目、「精神性」の下位尺度として「人や生き方への態度」「畏敬の心」の2項目の計10項目で構成されている。なお、回答方法は1点（当てはまらない）から5点（よく当てはまる）の5件法で求めた。

④研修受講後アンケート

氏名、会社名、役職、年齢に加え、研修受講後のストレスの軽減、レジリエンスの変化、各研修プログラムのレジリエンス低減への貢献度を5件法で求めた。また、研修を受講して感じたこと・気づいたことについて自由記述で求めた。

4) 調査手続き

調査は、研修受講前と受講後の2回実施した。受講前の調査は、研修受講前アンケートとレジリエンス尺度、nEQ尺度を実施した。受講後は、レジリエンス尺度、nEQ尺度、研修受講アンケートを実施した。フェイスシートには、本アンケートでの個人情報調査者の九州大学大学院でのレジリエンス研究、修士論文、および今後のプログラム開発の目的にのみ使用し、他の目的には一切使用しないことを明記した。また、研修実施時には、調査者が口頭にて本研究の内容についての説明を行い、同意の得られた者に調査を実施した。

5) 介入プログラム

1回目と2回目におけるレジリエンス研修の受講者は、1日（6時間）の同一の研修プログラムを実施した。研修プログラムは、先行研究（平本，2007；平木，2007；久世，2014；タガー，2004）を参考に作成した（表1）。

6) 統計処理

本研究は、分散分析と重回帰分析（ステップワイズ法）を行い、有意水準は5%とした。なお、統計ソフトはSPSS

（Ver22.0）を用いた。

表1 レジリエンス研修のプログラム内容

1 オリエンテーション	(50分)
2 レジリエンスとは	(60分)
3 自分自身を知る	(90分)
4 レジリエンスを鍛える	
①こころ	(50分)
②からだ（呼吸法）	(10分)
5 コミュニケーション	(50分)
6 習慣形成	(20分)

3. 結果と考察

レジリエンス研修の効果を検討するために、研修前後における獲得的レジリエンスとEQ能力の変容について検討した。また、資質的レジリエンスの高さによって、その研修効果が異なることが考えられるため、研修受講前の資質的レジリエンス得点を用いて受講者を2つの群に分類した。分類方法は、資質的レジリエンスの得点が45点以上を高群とし、44点以下を低群とした。したがって、分析は、獲得的レジリエンスとEQ能力の下位尺度を従属変数とし、時期（受講前・受講後）と群（高群・低群）を独立変数とした2要因分散分析を行った。

獲得的レジリエンスの変容

獲得的レジリエンスを従属変数とした分散分析を行った結果（表2）、レジリエンス研修を通じて受講者の問題解決志向と他者心理の理解は有意に向上していた。また、高群は低群に比べて問題解決志向と他者心理の理解が有意に高いことが示された。

平野（2010）は、資質的レジリエンスが高ければ、獲得的レジリエンスも高いという結果を報告している。このことから、資質的レジリエンスが高い人は、獲得的レジリエンスの問題解決思考と他者心理の理解を有する傾向にあることが考えられる。

また、資質的レジリエンスの高低に関係なく、研修プログラムの受講により、問題解決志向と他者心理の理解が向上することが示された。これは、研修プログラムを通して、困難な問題に直面した際に、その問題を避けるのではなく、適切な方法で対処しようとする傾向が高まったことが考えられる。また、他者とのワークを通して、他者の気持ちや考えに対する理解に関する認識が促されたことが考えられる。

EQ能力の変容

EQ能力を従属変数とした分散分析を行った結果（表3）、レジリエンス研修を通じて受講者のEQ能力の自己

表2 資質的レジリエンスの違いによる獲得的レジリエンスの平均値・標準偏差と分散分析の結果

	資質的レジリエンス低群				資質的レジリエンス高群				主効果		交互作用
	直前		直後		直前		直後		時期 (1,81)	群 (1,81)	
	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差			
問題解決志向	10.23	1.82	10.77	1.80	11.55	1.57	12.10	1.58	6.53 *	16.16 **	.00
自己理解	10.96	1.52	10.67	1.72	11.19	1.62	11.55	1.59	.04	2.87	3.70
他者心理の理解	10.35	1.97	10.92	1.95	11.55	1.09	12.03	1.52	11.61 **	10.01 **	.09

** $p < .01$, * $p < .05$

表3 資質的レジリエンスの違いによるEQ能力の平均値・標準偏差と分散分析の結果

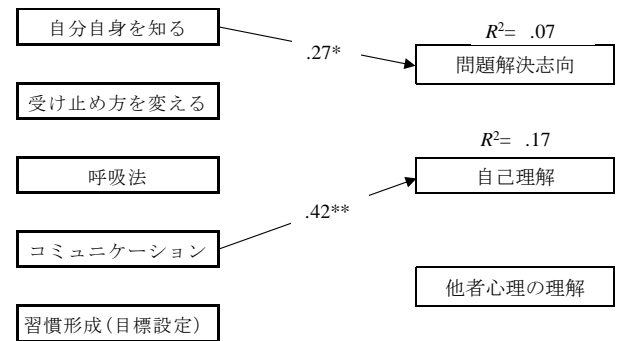
	資質的レジリエンス低群				資質的レジリエンス高群				主効果		交互作用
	直前		直後		直前		直後		時期 (1,81)	群 (1,81)	
	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差	平均値	標準偏差			
自己対応能力	47.58	7.26	52.33	6.85	56.77	4.74	61.10	7.16	58.37 **	41.08 **	.13
他者対応能力	25.13	3.54	27.73	3.92	29.26	2.98	31.13	4.12	29.73 **	26.62 **	.78
社会性	13.33	2.01	14.73	1.97	14.23	2.22	15.58	2.67	41.05 **	3.89 *	.01
精神性	12.42	1.88	12.94	1.93	13.35	1.82	13.45	1.93	6.66 *	3.13	3.13

** $p < .01$, * $p < .05$

対応能力, 他者対応能力, 社会性, 精神性が有意に向上したことが確かめられた。研修受講者からは、「先生のこれまでの自分を話していただいたので身近に感じる事ができたし, 自分で変われるということがわかりました」, 「受け止め方を変える, これを心掛けます。周りとの人間関係も良くなり, 自分自身の人生を良くできる確信が持てました」, 「心の問題はこれから逃げる事ができないので, この研修は非常に良かった。部下や他のメンバーにも伝えていきたい」との自由記述があった。これらの記述から, 研修プログラムを受講することで, 人との対話を通じて, 自分自身を活かそうとする自己対応能力が高まったとともに, 周りとの人間関係も良くしようという意識が明確になったと考えられる。また, 自分の役割を認識したうえで, 部下への指導にも活かしていこうとする社会性にも影響したと考えられる。

レジリエンス研修のプログラムが獲得的レジリエンスおよびEQ能力の変容に及ぼす影響

レジリエンス研修のプログラムが獲得的レジリエンスの変容に及ぼす影響について検討した。まず, 研修後の獲得的レジリエンス得点から研修前の得点を引いて変化値を算出した。この変化値を従属変数とし, レジリエンス研修のプログラム評価を独立変数とした重回帰分析を行った(図1)。その結果, 研修プログラムの自分自身を知るは問題解決志向に正の影響($\beta = .27, p < .05$)を及ぼしていた。コミュニケーションは自己理解に正の影響($\beta = .42, p < .01$)を及ぼしていた研修プログラムの自分自身を知るは, 過去の逆境の振り返り, 思い込み(価値観や先入観)を明確, 自分自身の棚卸, 人との違いを受け入れる, EQを用いて自分の強みを知ると同時にありたい姿を考えるワークを行った。研修受講者からは、「自分の価値観を明確にすることで相手に対しての受け止め方



** $p < .01$, * $p < .05$

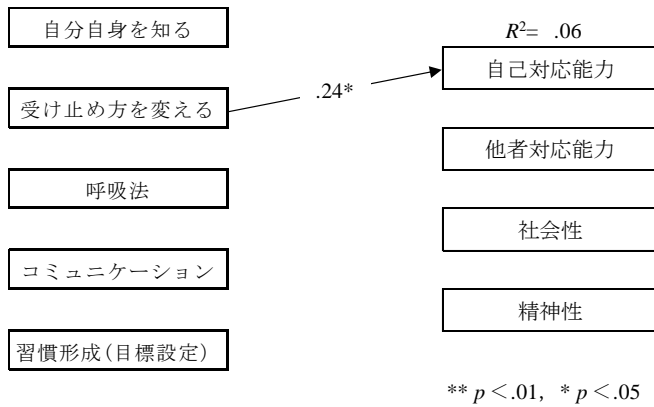
有意な標準偏回帰係数(β)を示す

図1 研修プログラムが獲得的レジリエンスの変容に及ぼす影響

を変えられると感じた」, 「自分自身を知ることで環境を変えることができると感じた。自分を切り拓いていきたい」との自由記述があった。これらの記述から, 自己理解を促すためのプログラムを通して, 問題を回避するのではなく, 問題を解決するための適切な対処が重要であるという認識が促されたことが考えられる。

研修プログラムのコミュニケーションでは, 自他尊重の自己表現であるアサーション, 相手への伝え方としてIメッセージ, そして相手の存在・行動・成果を認める承認について学ぶワークを行った。研修受講者からは, 「Iメッセージは職場でも使えると感じたので実践したい。言葉のパターンを変えて行動のパターンを変えていきたい」, 「承認のスキルを高めて相手も自分も話しやすい環境を作りたい」, 「Iメッセージを知れてよかった。相手を傷つけずに言いたいことを言えるように使っていきたい」, との自由記述があった。これらの記述から, 日頃周りとのコミュニケーションのなかで言いたくても言えない自分や, 見て見ぬふりをする自分自身への気づきが促されたことが考えられる。

レジリエンス研修を通して他者心理の理解は有意な向



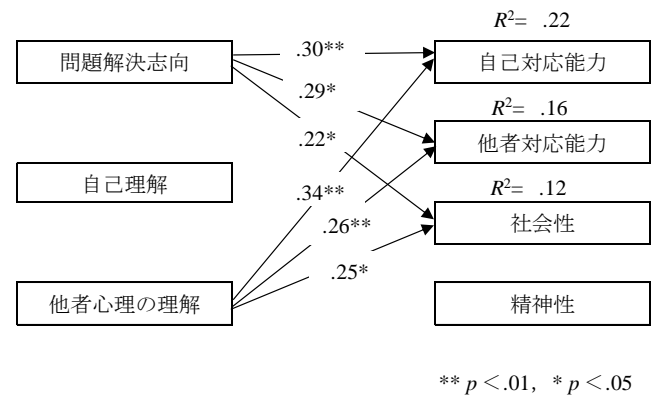
有意な標準編回帰係数(β)を示す

図2 研修プログラムがEQ能力の変容に及ぼす影響

上が確かめられたが、重回帰分析では、研修プログラムから正の影響が出ていなかった。研修受講者からは、「他人に関心がないことに気づきました。他の人のことも理解できるようになりたい」、「人を大切に行動することは、自分自身にとっても良い方向へ変わる気がしました」、「研修を通じて、人の気持ち、感情などに触れる行為はデリケートだと感じた。研修でやった内容を現場で使えるレベルまで修得していきます」との自由記述が得られた。これらの記述から、特定のプログラムだけの影響ではなくグループでの共有やワークなど、他の人とのコミュニケーションを図りながら進化した研修プログラム全体が影響した可能性が考えられる。

次に、レジリエンス研修がEQ能力の変容に及ぼす影響について検討した。まず研修後のEQ能力得点から研修前の得点を引いて変化値を算出した。その変化値を従属変数とし、レジリエンス研修のプログラム評価を独立変数とした重回帰分析を行った(図2)。その結果、研修プログラムの受け止め方を変えるが自己対応能力の変容に正の影響($\beta = .24, p < .05$)を及ぼしていた。

受け止め方を変えるでは、今抱えているストレスを書きだし整理するコントロール、受け止め方をネガティブ感情からポジティブ感情に変えるワーク、感謝する人を思い出し書き出すワークを行った。研修受講者からは、「自分の受け入れ方が悪く、自らストレスと感じている悪環境に気づいた」、「気持ちを切り替えてネガティブではなくポジティブに考えるようにしたい。人の問題はまず自分が変わることからスタートしたい」との自由記述があった。このことから、認知の置き換えや感情をコントロールするといったプログラムを体験することで、ストレス状況下において適切に対処する方策を学び、そのような状況でも対応できるという認識が促されたことが考えられる。



有意な標準編回帰係数(β)を示す

図3 獲得的レジリエンスの変化がEQ能力の変容に及ぼす影響

獲得的レジリエンスがEQ能力の変容に及ぼす影響

獲得的レジリエンスがEQ能力の変容に及ぼす影響を検討した。獲得的レジリエンスの変化値を独立変数とし、EQ能力の変化値を従属変数とした重回帰分析を行った(図3)。その結果、獲得的レジリエンスの問題解決志向と他者心理の理解の変化がEQ能力の自己対応能力、他者対応能力、社会性の変容に影響を及ぼしていることが明らかにされた。

Werner (1989) は、レジリエンスの高い状態にある子どもはそうでない子どもよりも、高い自主性や独立性、共感性、課題解決能力、および好奇心を持っており、彼らはより優れた問題解決能力を持ち、より良い人間関係を築いていることが報告している。また、EQ能力は、人間が保有する全般的な能力であり、ストレス状況下における問題への対処やその解決を行おうとする能力を有している(ゴールマン, 1996)。そのため、困難な状況下においてその問題を解決することや、他者に対する理解といった獲得的レジリエンスが向上することで、自分自身で問題に対処し、他者と良好な関係を構築・維持するといったEQ能力に関する認知が高まる可能性が推察される。

以上のことから、レジリエンスの強化を意図した研修プログラムが獲得的レジリエンスに影響を及ぼし、研修を通して向上した獲得的レジリエンスがEQ能力の変容に影響を及ぼす過程が推察される。

4. まとめ

①獲得的レジリエンスとEQ能力は、資質的レジリエンスの高低に関係なく、レジリエンス研修を通して向上する可能性が示された。

②EQ能力の変容には、レジリエンス研修を通して獲得的レジリエンスの変容が規定していることが示唆された。