

平成 28 年度厚生労働科学研究費補助金（労働安全衛生総合研究事業）  
「労働生産性の向上に寄与する健康増進手法の開発に関する研究」  
(H28-労働-一般-004)  
主任：島津明人

分担研究報告書  
メンタルヘルスの向上手法の開発（3）  
CREW に関する文献レビューおよび日本版 CREW の実践

分担研究者  
島津明人（東京大学大学院医学系研究科精神保健学分野・准教授）

研究協力者  
稲垣晃子（東京大学大学院医学系研究科精神保健学分野・学術支援職員）  
澤田宇多子（国立精神・神経医療研究センター精神保健研究所社会復帰研究部・  
科研費研究員；東京大学大学院医学系研究科精神看護学分野・客員研究員）  
松田美智代（東京大学医学部附属病院看護部精神神経科・看護師長）  
宮城美奈子（東京大学医学部附属病院看護部精神神経科・主任副看護師長）

#### 研究要旨

目的：本研究では、日本版 CREW プログラムのマニュアル化に向けた背景整理のため、CREW を用いた先行研究について介入結果や最新の研究動向をまとめることを目的に、文献レビューを行った。また、日本版 CREW プログラムの実践についても紹介する。  
方法：CREW プログラムの介入研究についてデータベースを用いて文献レビューを行った。また、大学病院において日本版 CREW プログラムを 6 ヶ月間実施した。  
結果：レビュー対象となった 6 編の論文について、著者、出版年、国、目的・仮説、研究デザイン、対象者（サンプルサイズ、属性）、介入（ファシリテーター、セッション回数、介入期間、テーマ）、フォローアップ期間、アウトカム・結果指標、結果の概要をまとめた。うち 5 編の論文において概ね良好な介入効果が報告された。  
考察：日本における CREW プログラムの普及にはマニュアルおよびツールキットの整備が不可欠であり、研究による理論的背景の整理とともに、実践に役立つ事例のまとめが必要と考えられる。

#### A. はじめに

労働者のメンタルヘルスにとって職場環境は重要なリスク要因であり、職場環境改善によって仕事のストレスが軽減され、抑うつなどのメンタルヘルスの向上にもつながることが明らかになっている (Stansfeld & Candy, 2006 ; Lamontagne et al., 2007)。  
職場環境とは労働環境といった物理的な側面だけではなく、組織体制や組織風土など心理社会的要因を含む職場全体が対象とされる (吉川, 2015)。職場における人間関係は抑うつなどのメンタルヘルスに影響し、個人およびチームの礼節を欠くこと (incivility) がメンタルヘルスおよび仕事

の満足度にネガティブな影響を与えることも指摘されている (Lim et al., 2008 ; Schilpzand et al., 2016)。

こうしたメンタルヘルス不調を予防するための介入として、職場の人間関係の向上を通じて職場の活性化を図り、ワーク・エンゲイジメントを向上させることを目的とした CREW ( Civility, Respect & Engagement at Work) が挙げられる (島津, 2015)。CREW は 2005 年にアメリカの退役軍人局で開発されたプログラムで、アメリカおよびカナダで医療従事者を主な対象として実践され、複数の介入研究でその効果が示されている (Osatsuke et al.,

2009 & 2013)。医療従事者に限らずチームで仕事を進める業種に広く適用可能であり、対話によって職場における丁寧さ(civility)と敬意(respect)が重要であるという認識を高め、チーム内のメンバーが丁寧に接し、お互いを尊重し合いながら、良い職場風土を作ることを目指している(Osatsuke et al., 2009 & 2013)。

日本でも、パイロット研究として平成26-27年度「日本版 CREW プログラムの開発と職場での適用可能性に関する研究」(研究代表者 島津明人)において日本版 CREW プログラムを開発し、某大学病院の2つの病棟を対象に、2014年9月~2015年2月まで1~2週間に1回30分(全17回)のセッションを実施した(島津, 2015; 宮城, 2016; Sawada et al., submitted)。

本研究班では、今後の日本における導入に向けて、日本版 CREW プログラムのマニュアル整備を進めている。今年度は、その背景の整理のため、CREW プログラムを用いた先行研究について介入結果や最新の研究動向をまとめることを目的に、文献レビューを行った。

また、職場の活性化に向けた取り組みの好事例として、日本版 CREW プログラムの実践についても紹介する。

## B. 対象と方法

### 1. CREW 先行研究に関する文献レビュー

2016年11月から2016年12月にかけて、CREWを用いた先行研究についてデータベース(PsycARTICLE, PsycINFO, PubMed, Web of Science)を用いて文献レビューを行った。

### 2. 日本版 CREW プログラムの実践

前述の「日本版 CREW プログラムの開発と職場での適用可能性に関する研究」(研究代表者 島津明人)で CREW プログラムを実施した大学病院において、今年度は概ね2週間ごとに1回30分のセッションとして6ヶ月間実施した。

## C. 結果

### 1. CREW 先行研究に関する文献レビュー

#### 1) 文献検索

PubMedにおいて検索式(“civility” AND “respect” AND “engagement”)で検索し

たところ、該当する論文は2件であった。PsycINFOおよびPsycARTICLEにおいて同様の検索式で検索したところ該当する論文は5件であった。

そこでWeb of ScienceでCREW研究の元論文となるOsatsukeら(2009)の論文を検索したところ被引用数48件であり、その全論文についてレビューを行った。その結果、CREWを用いた介入研究に関する論文5編が確認された。

CREWプログラム開発者であるMichael P. Leiter教授に文献リストを送り、すべての論文が網羅されていることを確認した。

これに、「日本版 CREW プログラムの開発と職場での適用可能性に関する研究」(研究代表者 島津明人)の結果を報告した1編(Sawada et al., submitted)を加えた6編について、文献レビューを行った。

#### 2) 文献レビュー

文献レビューの結果を表1にまとめた。

レビュー項目は、著者、出版年、国、目的・仮説、研究デザイン、対象者(サンプルサイズ、属性)、介入(ファシリテーター、セッション回数、介入期間、テーマ)、フォローアップ期間、アウトカム・結果指標、結果の概要である。

日本における介入研究を除く5編が、アメリカ(1編)とカナダ(4編)で実施されていた。研究デザインは比較対象研究5編、前後比較研究1編で、無作為化比較試験の報告はなかった。対象者は医療従事者が主であり、サンプルサイズは最小47名、最大1295名(平均800名)であった。

以下に、レビュー対象となった6編について、CREWプログラムの介入内容と結果のレビューを記述する。

#### (1) CREWの実施期間・回数・時間

介入期間はいずれも6ヶ月間で、特に記載のある論文では週1回のセッションを行っていた。1回あたりのセッション時間については記載がなかった。

#### (2) ファシリテーター

トレーニングを受けたスタッフがファシリテーターを務めたが、職種などについては記載のない場合が多かった。

#### (3) セッションのテーマ・内容

各セッションで扱ったテーマに関してはは

詳細な情報がなく、記載のある論文では CREW ツールキット (40 種類のエクササイズ, トピック, アクティビティーが含まれる) を参照した旨が説明されていた。

#### (4) フォローアップ期間

フォローアップ期間は 6 ヶ月～24 ヶ月 (平均 10 ヶ月) で, 3 編は介入終了時に調査を行っており, 残り 3 編は介入終了時および介入終了 1 ヶ月後～18 ヶ月後にもフォローアップ調査を行っていた。

#### (5) アウトカム・評価尺度

アウトカムとしては, CREW プログラムが主なターゲットとする civility/incivility および respect の他に, 仕事に関するアウトカム (バーンアウト, 仕事のコントロール, 仕事の満足度, アブセンティーズム, ワーク・エンゲイジメントなど), 健康に関するアウトカム (ストレスやメンタルヘルス, 身体症状) などが評価されていた。

使用された評価尺度はさまざまだが, civility と respect に関しては CREW Civility scale が 6 編中 5 編で使用され, 残り 1 編は Workplace Incivility Scale で評価を行っていた。

#### (6) 主な結果

6 編中 5 編の論文において, 概ね良好な介入効果が得られ, 特に civility やストレスに関しては, フォローアップ時にも効果の持続性が認められたことが長期のフォローアップ調査で報告されていた (Leiter et al., 2012)。

日本における介入研究 (Sawada et al., submitted) では有意な改善はみられなかったが, 効果量の評価では, 病棟風土 (EssenCES), 職員間の礼節の程度 (Civility), 組織の Civility レベル, ワーク・エンゲイジメント, 仕事に対するいきいき度 (UWES) に中等度の効果が認められ, CREW プログラムが日本の精神科病棟において病棟風土および職員のワーク・エンゲイジメントを改善する可能性があることが示唆された。前後比較研究でありサンプルサイズも小さく, 今後さらなる研究が必要と考えられる。

## 2. 日本版 CREW プログラムの実践

某大学病院の 2 つの病棟スタッフ合同で, 2016 年 7 月～12 月まで全 10 回の CREW プログラムが実施された。

毎回, お互いが敬意を持って働ける環境作りに影響しそうなテーマを設定し, セッションにおけるルールとして, 「相手の意見を否定しない」「必ずポジティブフィードバック」「全てのスタッフが意見を言う」ことを確認して行った (宮城, 2016)。各セッションのテーマ・内容は以下の通りである。

第 1 回(7 月 27 日)「言われて嬉しい言葉」

第 2 回(8 月 3 日)「チームで仕事をする上で大切にしていること」

第 3 回(8 月 24 日)「チームで仕事をする上で大切にしていること」

第 4 回(9 月 6 日)「自分が大切にされていると思う場面」「敬意を持って接するとは?」

第 5 回(9 月 20 日)「尊敬するってどんなこと?」

第 6 回(10 月 11 日)「私たちの目指す、理想の病棟!」

第 7 回(11 月 8 日)「ストレス解消法」

第 8 回(11 月 22 日)「ストレスのない病棟にするには?」

第 9 回(12 月 6 日)「他職種のお互いの 1 日の動きを知ろう (話しかけやすいタイミングとは?)」

第 10 回(12 月 28 日)「自由に話してお互いを知ろう (なぜ医療・看護の道に進んだか? 今どんなことを目指しているか?)」

ファシリテーターはトレーニングを受けた病棟看護師が務め, 第 3 回を除く計 9 回のセッションは同じ看護師 1 名が毎回ファシリテーターとしてセッションを行った。各回の参加者数は 10～15 名程度で, 職種としては看護師を中心に, 医師, 臨床心理師, 精神保健福祉士などが参加した。

CREW に参加したスタッフからは, 「病棟が明るい雰囲気になった」「お互いを知ることにより話しやすくなった」「協力体制が高まった」「自分の意見が言えるようになった」という感想が聞かれた (宮城, 2016)。

セッションのテーマによっては, 話し合われた内容の中から職場で今後実践するスローガンを決め, 次回以降に実践できたかどうかや実践してみた感想などについて振り返りを行うこともあった。さらに, ファシリテーターが毎回の様子や話し合われた内容を紹介する CREW 新聞を作成して掲示した。これにより, セッションに参加し

なかったスタッフも含めた病棟全体で内容を共有することができ、CREWプログラムへの参加に限らず、職場全体への波及効果が得られたと考えられる。

#### D. 考察

文献レビューの結果から、「日本版 CREW プログラムの開発と職場での適用可能性に関する研究」(研究代表者 島津明人)における報告の他は、CREWプログラムは開発されたアメリカ、カナダでの実施にとどまっている現状が確認された。

海外における先行研究では、概ね良好な介入効果が報告された。一方で、日本における介入研究では有意な改善は得られなかったが、いくつかのアウトカムに中等度の効果が認められ、日本版 CREW プログラムが職場風土や職員のワーク・エンゲイジメントを改善する可能性が示された。サンプルサイズが小さいこと、前後比較研究であることが主な限界として挙げられ、サンプルサイズを増やした比較対象研究を行うことが今後の課題と考えられる。

日本版 CREW の実践については、対象職場において年度によってスタッフの入れ替わりがあるため、来年度に新しい体制となってからセッションを再開し、職場の人間関係やチームワークの向上による職場の活性化を図るため、引き続き CREW プログラムに取り組んでいくことを予定している。

日本における CREW プログラムの普及に際しては、マニュアルおよびツールキットの整備が不可欠であり、プログラムの理論的背景を整理するとともに、実践に役立つ事例をまとめることが必要と考えられる。

#### E. 結論

本研究では、まず CREW プログラムを用いた先行研究についてレビューすることを目的とした。海外における先行研究では概ね良好な介入効果がみられた一方で、日本における介入研究では有意な改善は得られず、さらなる研究を行うことが今後の課題である。

また、大学病院において日本版 CREW プログラムを実践しており、今後も取り組みを継続する予定である。

日本での CREW プログラムの普及には、マニュアルおよびツールキットの整備が不

可欠であり、理論的背景および実践における事例のまとめが必要と考えられる。

#### F. 健康危険情報

該当せず。

#### G. 研究発表

##### 1. 論文発表

Sawada U, Shimazu A, Miyamoto Y, Kawakami N, Leiter MP, Spiegel L (submitted). The effects of Civility, Respect, and Engagement in the Workplace (CREW) program on social climate and work engagement in psychiatric ward.

##### 2. 学会発表

宮城美奈子 (2016). CREW プログラムによる病棟スタッフの活性化. 第20回日本看護管理学会学術集会. 2016年8月20日, 横浜市.

#### H. 知的財産権の出願・登録状況

該当せず。

#### I. 引用文献

\*Conerly-Glenn Y (2016). Influences of civility on learning. Dissertation Abstracts International: Section B: The Sciences and Engineering, Vol 76(8-B)(E). (Ph D thesis)

Lamontagne AD, Keegel T, Louie AM, Ostry A, Landsbergis PA (2007). A systematic review of the job-stress intervention evaluation literature, 1990-2005. *International Journal of Occupational and Environmental Health*, 13(3), 268-80.

\*Laschinger HKS, Leiter MP, Day A, Oore DG, & Mackinnon SP (2012). Building empowering work environments that foster civility and organizational trust: testing an intervention. *Nursing Research*, 61(5), 316-25.

\*(a) Leiter MP, Laschinger HKS, Day A & Gilin Oore D (2009). The Role of Civility and Incivility in a Model of Burnout and Engagement: An Intervention Study. APA/NIOSH Conference: Work, Stress, & Health, San Juan, Puerto Rico.

- \*Leiter MP, Laschinger HKS, Day A, & Oore DG (2011). The impact of civility interventions on employee social behavior, distress, and attitudes. *The Journal of Applied Psychology*, 96(6), 1258-74.
- \*Leiter MP, Day A, Oore DG, & Laschinger HKS (2012). Getting better and staying better: assessing civility, incivility, distress, and job attitudes one year after a civility intervention. *Journal of Occupational Health Psychology*, 17(4), 425-34.
- Lim S, Cortina LM, & Magley VJ (2008). Personal and workgroup incivility: Impact on work and health outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 93, 95-107.
- 宮城美奈子 (2016). CREWプログラムによる病棟スタッフの活性化. 第20回日本看護管理学会学術集会. 2016年8月20日, 横浜市.
- \*Oore DG, Leblanc D, Day A, Leiter MP, Laschinger HKS, Price SL, & Latimer M (2010). When respect deteriorates: incivility as a moderator of the stressor-strain relationship among hospital workers. *Journal of Nursing Management*, 18(8), 878-88.
- \*Osatuke K, Moore SC, Ward C, Dyrenforth SR, & Belton L (2009). Civility, Respect, Engagement in the Workforce (CREW): Nationwide Organization Development Intervention at Veterans Health Administration. *The Journal of Applied Behavioral Science*, 45(3), 384-410.
- Osatuke K, Leiter M, Belton L, Dyrenforth S, & Ramsel D (2013). Civility, Respect and Engagement at the Workplace (CREW): A National Organization Development Program at the Department of Veterans Affairs. *Journal of Management Policies and Practices*, 1(2), 25-34.
- Sawada U, Shimazu A, Miyamoto Y, Kawakami N, Leiter MP, Spiegel L (submitted). The effects of Civility, Respect, and Engagement in the Workplace (CREW) program on social climate and work engagement in psychiatric ward.
- Schilpzand P, de Pater IE, Erez A (2016). Workplace incivility: A review of the literature and agenda for future research. *Journal of Organizational Behavior*, 37, S57-S88.
- 島津明人(2015). 日本学術振興会 挑戦的萌芽研究「日本版 CREW プログラムの開発と職場での適用可能性に関する研究」(研究代表者 島津明人) 平成 27 年度科学研究費助成事業 研究成果報告書. <https://kaken.nii.ac.jp/ja/file/KAKENHI-PROJECT-25560349/525894.pdf>
- Stansfeld S & Candy B (2006). Psychosocial work environment and mental health: a meta-analytic review. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 32(6), 443-62.
- 吉川徹 (2015). 今後の産業精神保健の課題 - 近年の行政施策の動向をふまえて: 職場環境改善を通じたメンタルヘルス不調の未然防止への取り組み. *精神医学*, 57(1), 15-21.
- 注) レビュー対象論文に関しては, 著者名の冒頭に\*を付した。(a)については表1に対応。

表 1. レビュー結果

(CCT: Case-control trial)

No.1		
Authors	Osatuke et al., 2009	
Country	USA	
Aim or Hypothesis	To compare the Veterans Health Administration (VHA) employees' civility ratings before and after their workgroups participated in CREW. To evaluate the effects of CREW intervention by contrasting these results with comparison groups that did not participate in CREW.	
Design	CCT (matched comparison groups)	
Sample size	CREW-1: n=899, 8 workgroups CREW-2: n=1295, 38 workgroups	
Participants	Nurses, human resource specialists, clerks, secretaries, and administrative supervisors etc. in the VHA facilities	
Intervention	Session	Weekly session for 6 months
	Facilitators	Local facility coordinators
	Theme	National Center for Organization Development (NCOD) shared with each site the same <u>educational tool kit</u> * containing ideas and experiential activities that promote exploration of CREW components. And its elements were selected and used at the local facilitators' discretion.  *Appendix A: Items Within the Educational Tool Kit (pp.404-5)
Follow-up	6 months (post-intervention)	
Outcomes	Respect, Civility (Cooperation, Conflict Resolution, Coworker Personal Interest, Coworker Reliability, Antidiscrimination, Value Differences, and Supervisor Diversity Acceptance)	
Measures	<u>Civility scale</u> (Meterko et al., 2007 & 2008; Appendix B; p.406)	
Results	There were significant group differences in civility levels only between intervention sites.	

No.2		
Authors	Oore et al., 2010	
Country	Canada	
Aim or Hypothesis	Hypothesis 1: Before an intervention to improve civility, incivility experienced in one s work group will exacerbate the impact of the stressors on mental and physical health outcomes. Hypothesis 2: Six months after initiating a civility intervention, workers in intervention units will demonstrate an attenuated stressor-strain relationship compared with workers in comparison units.	
Design	CCT (waitinglist comparison groups)	
Sample size	Time 1: n=478 in 17 units, Time 2: n=371 (This study used data taken from Leiter et al. 2009 (*a) )	
Participants	Health professionals (nurses, clerks, physicians etc.) in 5 hospital systems* *Many patient care units (52.9% registered nurses (RNs), 7.9% ward/unit clerks, 5.9% physicians, 5.2% licensed practical nurses, 3.6% registered practical nurses); 2% or less each of 21 other occupational groups.	
Intervention	Session	6 months
	Facilitators	Trained facilitators
	Theme	Facilitators chose appropriate activities from a <u>CREW Toolkit</u> to address issues particular to each unit.
Follow-up	6 months (post-intervention)	
Outcomes	(1) Coworker/ supervisor incivility (2) Workload (3) Job control (4) Respect (5) Mental health symptoms (6) Physical health symptoms (i.e. back strain, headaches and sleep problems)	
Measures	(1) <u>Civility scale</u> (2, 3) Areas of Worklife Scale (AWS; Leiter & Maslach, 2006) (4) 3-item scale (based on Siegrist et al. 2004) (5) 5-item mental health inventory (MHI-5; Berwick et al., 1991; Rumpf et al., 2001) (6) 6-item general health index	
Results	(1) Pre-intervention, individuals reporting more incivility on their unit showed a stronger stressor-strain relationship. (2)The negative relationship between work overload and mental health was mitigated among intervention group.	

No.3		
Authors	Leiter et al., 2011	
Country	Canada	
Aim or Hypothesis	<p>Compared with participants in the contrast group, participants in units who have completed the CREW training program will report...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hypothesis 1: greater increases in civility within their unit, decreases in incivility from their supervisor and coworkers, and decreases in instigated incivility (i.e., from self).</li> <li>• Hypothesis 2: greater reductions in emotional exhaustion, cynicism, and turnover intentions.</li> <li>• Hypothesis 3: greater increases in professional efficacy, organizational commitment, and job satisfaction.</li> <li>• Hypothesis 4: greater improvements in their trust in management.</li> <li>• Hypothesis 5: a greater decrease in missed days from work.</li> <li>• Hypothesis 6: Changes in civility will mediate the relationship of the intervention with organizational attitudes and outcomes.</li> </ul>	
Design	CCT	
Sample size	<p>Time 1: n=1173, 41 units (n=262 in the intervention units; n=911 in the contrast units)</p> <p>Time 2: n=907 (n=181 in the intervention units; n=726 in the contrast units)</p>	
Participants	<p>Health care workers* in 3 district health authorities and 2 hospitals</p> <p>*Registered nurses (RNs; 51.7%), registered psychiatric nurses (RPNs; 6.3%), ward clerks (4.4%), physicians (3.9%) and licensed practical nurses (LPNs; 3.6%).</p>	
Intervention	Session	Weekly session for 6 months
	Facilitators	Trained facilitators
	Theme	<p>Facilitators used a CREW Toolkit, which contained 40 exercises and discussion topics and included descriptions of specific activities focused on improving colleague relationships.</p> <p>The facilitator may introduce specific conversational topics (e.g., “How do we show respect to one another here?” or “How do we show disrespect to one another here?” ).</p>
Follow-up	12 months	
Outcomes	<ol style="list-style-type: none"> <li>(1) Manipulation check</li> <li>(2) Coworker/supervisor civility</li> <li>(3) Experienced incivility (supervisor and coworker)</li> <li>(4) Instigated incivility</li> <li>(5) Respect</li> <li>(6) Trust in management</li> <li>(7) Burnout</li> <li>(8) Turnover intentions</li> <li>(9) Professional efficacy</li> <li>(10) Organizational commitment</li> </ol>	



	(11) Job satisfaction (12) Absenteeism
Measures	(1) a 6-point scale of “familiarity with CREW” (2) <u>CREW Civility Scale</u> (3) 10-item Workplace Incivility Scale (Cortina et al., 2001) (4) Instigated workplace civility (Blau & Andersson, 2005) (5) Esteem Reward section of the Effort-Reward Imbalance Questionnaire (Siegrist et al., 2004) (6) Trust in Management subscale of the Interpersonal Trust at Work Scale (Cook & Wall, 1980) (7) Emotional Exhaustion and Cynicism subscales of the Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS; Maslach et al., 1996; Schaufeli et al., 1996) (8) 3 items modified from the Turnover Intentions measure (Kelloway et al., 1999) (9) Professional Efficacy scale of the MBI-GS (Schaufeli et al., 1996) (10) 2 items from the Affective Commitment Scale (Allen & Meyer, 1990) (11) 5 questions created using conceptual information from previous scales (Hackman & Oldham, 1975; Tsui, Egan & O'Reilly, 1992) (12) a single item: “In the past month, on how many occasions have you missed work due to illness or disability?”
Results	Among CREW intervention units, there were meaningful improvements in health care workers' reports of unit civility, respect, management trust, burnout, job satisfaction, and absenteeism after 6 months of the intervention.

No.4		
Authors	Leiter et al., 2012	
Country	Canada	
Aim or Hypothesis	Hypothesis: Compared with participants in the contrast group, participants in units who have completed the CREW training program will report greater increases in the following constructs within their unit when examining the three assessments (preintervention, postintervention (12 months later), and 1-year follow-up (24 months later)): (a) Civility; (b) Experienced Coworker Incivility; (c) Experienced Supervisor Incivility; (d) Instigated Incivility; (e) Distress; (f) Job Attitudes; and (g) Absences.	
Design	CCT (matched comparison groups)	
Sample size	Time 1: n=957 (n=262 in the intervention units; n=695 in the contrast units) Time 2: n=680 (n=181 in the intervention units; n=499 in the contrast units) Time 3: n=643 (n=196 in the intervention units; n=447 in the contrast units)	
Participants	Health care workers* in 3 district health authorities and 2 hospitals *RNs (53.9%), RPNs (6.5%), physicians (4.4%), ward clerks (4.4%), and unit clerks (2.7%).	
Intervention	Session	6 months
	Facilitators	(No information)
	Theme	(No information)
Follow-up	12 months, 24 months	
Outcomes	(1) Civility & respect (2) Incivility (supervisor and colleagues) (3) Distress (4) Attitudes (5) Physical symptoms of stress (back strain, headaches, repetitive strain injuries, gastro-intestinal discomfort, sleep disturbances) (6) Control	
Measures	(1) <u>CREW Civility scale</u> and Esteem Reward section of the Effort-Reward Imbalance Questionnaire (Siegrist et al., 2004) (2) Workplace Incivility Scale (Cortina et al., 2001) (3) Maslach Burnout Inventory - General Scale (MBI-GS; Maslach et al., 1996; Schaufeli et al., 1996), turnover intentions (Kelloway et al., 1999), and physical symptoms of stress (Leiter, 2005) (4) Trust (Cook & Wall, 1980), organizational commitment (Allen & Meyer, 1990), job satisfaction (Hackman & Oldham, 1975), and professional efficacy from the MBI-GS (5) a subscale of the Personal Risk Scale (Leiter, 2005) (6) Areas of Worklife Scale (AWS; Leiter & Maslach, 2004)	

Results	<p>Workplace civility, experienced supervisor incivility, and distress continued to improve after the end of the intervention.</p> <p>Work attitudes sustained their gains during intervention but did not continue to improve.</p> <p>Absences returned to the preintervention level at follow-up.</p>
---------	---

No.5		
Authors	Laschinger et al., 2012	
Country	Canada	
Aim or Hypothesis	<p>Hypothesis: Compared with nurses who did not participate in the intervention, nurses on units who participated in the workplace intervention (CREW) would report...</p> <p>(a) greater improvements in structural empowerment,</p> <p>(b) greater decreases of supervisor and coworker incivility,</p> <p>(c) greater increases in trust in management following the intervention.</p>	
Design	CCT	
Sample size	Time 1: n=755, Time 2: n=573	
Participants	<p>Registered nurses working in 41 units across 5 hospitals</p> <p>(cf. Before the intervention, they displayed posters to promote participation in the project on the intervention units and included a brief article describing the project in the hospital newsletter following the Time 1 survey.)</p>	
Intervention	Session	Weekly session for 6 months
	Facilitators	Trained facilitators
	Theme	<p>Each intervention unit was provided with the basic material of the CREW process.</p> <p>Intervention units identified their own civility and relationship goals and agendas for improving these working relationships in the CREW sessions and worked together to identify the process to reach those goals (see examples in Table 2, pp.320).</p> <p>Although units chose their own process, there were several key elements that were common to all units (e.g., regular meetings to improve unit working relationships and respectful interactions and behaviors).</p> <p>All of the intervention units began the process with a kick-off event attended by staff and management and ended with a celebration event following the Time 2 survey.</p>
Follow-up	6 months (post-intervention)	
Outcomes	<p>(1) Structural Empowerment</p> <p>(2) Workplace Incivility</p> <p>(3) Trust in Management</p>	

Measures	(1) 4 subscales of the Conditions for Work Effectiveness Questionnaire-II (Laschinger et al., 2001) (2) 5 items from the Workplace Incivility Scale (e.g., paid little attention to your statement or showed little interest in your opinion; Cortina et al., 2001) (3) 6 items from Interpersonal Trust at Work Scale (e.g., My work group supervisor is sincere in his/her attempts to meet the workers' point of view; Cook & Wall, 1980).
Results	A significant interaction of time by intervention was found for the access to support and resources empowerment structures, total empowerment, supervisor incivility, and trust in management.

No.6		
Authors	Sawada et al., submitted	
Country	Japan	
Aim or Hypothesis	The aim of this study was to observe effects of CREW program on social climate and work engagement in psychiatric ward at a Japanese university teaching hospital.	
Design	Pre-posttest design	
Sample size	n=77, in 2 units	
Participants	Health professionals* *Nurses (46.8%), medical doctors (27.7%), and others (21.3%; e.g., psychiatric social workers, occupational therapists, clinical psychologists, pharmacist, nursing assistants, medical clerk, and cleaning staff).	
Intervention	Session	For 6 months, 18 sessions (3 sessions a month) were held in each unit. For about 30 minutes per session.
	Facilitators	Trained nurses
	Theme	In each session, the CREW toolkit (e.g., "How do we show respect to one another here?" ) and original content (e.g., "My recommended place" and "What I want to do this winter?" ) were used.  In addition, original exercise sheets were adapted to some of the challenges being faced in each unit (e.g., "What kind of ward climate safety management?" and "How would you like the conference in our unit to be like?" ).
Follow-up	6 months, 7 months (1 month later from post-intervention)	
Outcomes	(1) Social climate (2) Civility (3) Work Engagement	
Measures	(1) the Essen Climate Evaluation Schema (EssenCES) (2) the Japanese version of <u>CREW Civility Scale</u> (3) the <u>Utrecht Work Engagement Scale (UWES)</u>	
Results	There were no significant differences in each variable. Small effect was observed in EssenCES from baseline to post-program. (Detailed results cannot be reported at this stage because the manuscript is under review).	