

令和 6 年 6 月 28 日現在

機関番号：23101

研究種目：基盤研究(C) (一般)

研究期間：2017～2023

課題番号：17K12165

研究課題名(和文)感情を的確にマネジメントする為のスキル習得に向けた看護管理者向けプログラムの構築

研究課題名(英文) Building a program for nursing managers to acquire skills for accurate management of emotions.

研究代表者

岡村 典子 (Okamura, Noriko)

新潟県立看護大学・看護学部・教授

研究者番号：40342000

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 2,800,000円

研究成果の概要(和文)：本研究は、看護管理者の的確な感情マネジメントにより「看護管理者、そして看護師が意思疎通を十分に行うことによりチームが活性化すること」を目標に取り組んだ。看護師長にインタビュー調査を実施した結果、看護師とのやり取りの際は、「忙しくても話をきく」や「ほめる」ことに留意していた。また、感情の取り扱いとして、「家族に話す」「自分で対処する」と語っていた。看護管理者と看護師が、意思疎通を図るためには、相手を思いやる的確な表現にて、抱えている感情をやり取りすることが重要となる。こうしたやり取りを実践するためには、ピアサポートも兼ねた「ロールプレイング」による学習法が、スキル習得として有用と考える。

研究成果の学術的意義や社会的意義

先行研究にて、看護管理者は組織に対して自分の感情を表明することの行使が低い傾向にあることが報告されている。実際、本研究においても看護管理者は抱えている感情を「自分で対処する」と語っており、自身の感情を調整し、相手に伝える、あるいはチーム運営に活用するには至っていないことが明らかになった。このことを踏まえ、看護管理者が自身の感情を適切に相手へ伝えるための教育プログラムを立案し、更なる検討が続いているところである。この教育プログラムにより、看護管理者が効果的なコミュニケーションを展開するロールモデルとなり、チーム内の関係が活性化し、ひいては組織の目標達成につなげることが期待される。

研究成果の概要(英文)： This study was conducted with the goal of "revitalizing the team through adequate communication between nursing managers and nurses" by means of accurate emotion management by nursing managers. The results of an interview survey of 15 chief nursing officers revealed that they paid attention to "listening to the nurses even if they are busy" and "praising" when interacting with the nurses. They also stated that they would "talk to their families" and "deal with their feelings by themselves" as a way of dealing with emotions.

For nursing managers and nurses to communicate with each other, it is important to express the feelings they have in an appropriate and considerate way. In order to put this kind of exchange into practice, we believe that a learning method using role-playing, which also serves as peer support, is a useful way to acquire skills.

研究分野：看護学

キーワード：看護管理 マネジメント 感情

## 1. 研究開始当初の背景

厚生労働省(2016)は、医療提供体制の変化、医療の高度化、複雑化に対応し、安全で安心できる医療の提供を行うためには、看護管理者の能力向上は急務である、としている。看護管理者に求められる能力として、日本看護協会は「専門的能力」「対人的能力」「概念的能力」の3つを示している(日本看護協会編,2007)。看護管理者は、自身の役割を果たすうえで、これら3つの能力を理解・習得し、組織、そしてチームの課題に取り組んでいく必要がある。

看護管理に関する研究は、多方面にわたっている。上記3つの能力の定義に照らし合わせ概観してみると、専門的能力については、看護管理者としての役割や役割認識といった報告(坂元,2016)が、概念的能力については、目標管理への取り組みやその効果といった報告(折田,2020)、そして、対人的能力については、チームの活性化に向けた取り組みといった報告(高野,2020)が多くみられる。対人的能力は、他人と協調して効果的に仕事ができチームワークをとる能力、と定義されている。この能力の基盤として、コミュニケーション能力が獲得されていることが前提といえる。看護管理者の管理指標(井部,2010)の一つに、「コミュニケーション」が挙げられており、そこには個人個人の意思疎通は十分にできているか、という評価基準が記されている。先行研究では、看護師長の困難として、自己と他者の関係性が役割遂行に困難を及ぼしている(永田,2016)ことや、看護管理者は組織に対して自分の感情や意見を表明することの行使が低い傾向にある(塚崎,2009)ことが報告されている。実際、研究者は看護管理者に関する研究のなかで、「スタッフ(看護師)は感情を出さないから、どう関わっていいかわからない」や、「辞めてしまうかも、と思うと自分の感情を出すことはできない」等、感情の取り扱いに苦慮している看護管理者らを目の当たりにした。これらのことから、看護管理者は、対人的能力の基盤となるコミュニケーションの力、特に感情面の取り扱いに関する力・スキルを、十分に獲得していない現状にあることが予測された。チーム活性化のためにも、看護管理者には感情を的確にマネジメントする為のスキルが重要であるが、こうしたスキル習得に焦点をあてた報告は見当たらない。こうした背景から、スキル習得に向けた教育プログラムの構築は、看護管理者が感情を的確に理解・把握し、表現することを可能にし、それによりチーム内で効果的なコミュニケーションが展開されることはもちろんのこと、チーム活性化にもつながると考え本研究を計画した。

そこで、まずは臨床現場における看護管理者の対人的能力、特に感情をマネジメントする力に関する現状を把握することが必要と考え、研究に取り組むこととした。

## 2. 研究の目的

本研究は、看護管理者の的確な感情マネジメントにより「看護管理者、そして看護師が意思疎通を十分に行うことで、チームが活性化すること」を目標としている。そのため、研究期間内に「看護管理者が自身だけでなく他者の感情も的確に把握し、理解・活用することができる教育プログラムの構築」を目指す。そのため、下記に記す2つの目的に取り組んだ。

まず、臨床現場にいる看護管理者が、看護職とのやり取りの際に感じた感情、およびその感情の調整と実際にとった言動について明らかにし、看護管理者の対人的能力の現状と課題について示唆を得る。続いて、看護管理者の対人的能力の現状と課題を踏まえ、看護管理者が感情を的確に把握し、かつ理解したうえで、どのように相手に返せばいいかをアサーティブに言語化できるためのスキル習得に向けた教育プログラムを構築する。

## 3. 研究の方法

### (1) 看護管理者の対人的能力の把握に向けた準備

国内外の書籍や文献、資料からの文献レビューにより、インタビュー調査に必要な質問項目を検討した。

### (2) 看護管理者の対人的能力の把握に関する調査

#### 研究対象者の選定方針

看護管理者とは、「看護の対象者のニーズと看護職の知識・技術が合致するよう計画し、財政的・物質的・人的資源を組織化し、目標に向けて看護職を導き、目標の達成度を評価することを役割とする者の総称(日本看護協会編,2007)」と定義され、施設の管理者(看護部長、副看護部長)や部署運営を担う管理者(看護師長、副看護師長)が概ね該当する。本研究では、臨床現場における看護管理者と看護職との関係に焦点を当てていることから、本研究における看護管理者とは「部署運営を担っている看護師長」とした。

#### ・選定基準

看護師長としての経験が5年以上あり、現在の部署に1年以上勤務している者とした。看護師長の経験を5年以上とする理由として、三浦ら(2016)、橋口ら(2018)が師長業務を5年以上経験した看護師長を対象とした研究を実施している。これらの報告における研究の限界には、データの収集方法に関する限界は記載されていたが、対象者選定については取り上げられていない。こうした先行研究をもとに、本研究でも同様の選定基準とした。

#### ・予定研究対象者数(人数)及びその設定根拠

本研究においては、データが飽和化するまで調査を実施する計画で進めたことから、飽和化が確認された時点での対象者数とすることとした。

#### データ収集方法

インタビュー調査によりデータを収集した。インタビューは、半構成的面接法にて行った。インタビューにおける調査内容は、研究対象者に関する基礎情報、及び対人的能力を把握するため、“所属部署の看護師とのやり取りの際に留意していること”“やり取りをしていて感じる感情”“その感情の取り扱い”“やり取りの中で異和感を感じた場面とその対応”について聴取した。なお、本研究における対人的能力とは「他人と協調して効果的に仕事ができチームワークをとる能力」(日本看護協会編, 2007)と定義する。また、感情については、「物事に感じて起こる気持ちや気分」と定義する。

#### 分析方法

本研究は、インタビューによるデータを、Berelson, B.の方法論(1952/1957)を参考に分析を行った。Berelson, B.の手法は、推論や推測はせず、かつ抽象化せずに分析していくものである。本研究においても、語られた内容を客観的に分析するため、この手法を採用することとした。

### (3) 教育プログラムの骨子案の作成

上記(2)の調査結果をもとに、看護管理者の役割内容、対人的能力の認識に関する内容を分析・検討し、教育プログラムに必要とされる因子を抽出し、この内容をもとに、看護管理元経験者数名から助言を受けながら、教育プログラムの骨子案を作成した。プログラムは、実践に即した内容にするとともに、感情的に確実にマネジメントするためのスキル習得を目指すため、言動化レベルで具体的かつ実用的な内容の立案を行う。具体的には、ロールプレイング(アサーションを取り入れた演習(ディクソン, 2009))、及びプロセスレコード(異和感の対自化(宮本, 1995))を活用したプログラムとする。

## 4. 研究成果

### (1) 看護管理者の対人的能力の把握に向けた文献レビュー

国内文献の検索は医学中央雑誌 web 版、海外文献の検索には CINAHL を利用した。キーワードは、“看護管理者”“人間関係”に関するものとし、統制語にて確認した。条件に該当した文献の目的を精読し、内容の類似性や相違性を検討しながら、文献をいくつかに分類した。さらに、分類した文献ごとに、結果に書かれている内容を精読し看護管理者と看護師との人間関係に関する文章を抽出した。抽出した文章の内容を検討しながら、共通する内容ごとに質的帰納的に分析した。対象となった文献は、32 件であった。

a. 文献の目的を精読した結果、5 つに分類することができた。内訳は、看護管理者を対象に行った「看護師へのキャリア支援(8 件)、部署運営(5 件)、能力(7 件)、コンピテンシー(4 件)」に関する 24 文献、そして、看護師を対象に行った「看護管理者からの承認」に関する 8 文献である。

b. 分類した文献ごとに結果内容を精読したところ、「看護師へのキャリア支援」では、“個々に合わせた関わり”“意図的なサポート”“自己理解の促進”等、5 つのテーマが抽出された。「看護管理者からの承認」では、“役割遂行への承認”“自身への関心”“肯定的な評価”“意思疎通”の 4 つのテーマが抽出された。

これらの結果から、看護管理者は、看護師の個別性を考慮した関わりを重視していること、また対人関係を意識した部署運営を重視していることが明らかとなった。一方で、看護師らは、看護管理者に認めてほしい、見ていてほしいといった自身への注目を要望する内容が抽出されており、両者の関わりの間にはずれ違いがあることが示唆された。このことは、看護管理者が伝えようとしている思いや考えが、発している言動からは、看護師には伝わっていないことを現しているといえる。よって、看護管理者には、看護師との関係を発展させるために、自身の言動の意図を相手に分かるように伝える、そして看護師の率直な思いを引き出す、こうした力が必要とされていることが考えられた。

### (2) 看護管理者の対人的能力の把握に関する調査

15 名の看護師長に調査を実施し、“所属部署の看護師とのやり取り”の際には、「忙しくも話をきく」「ほめる、承認する」「平常心を心がける」「全員に声をかける」ことに留意していた。また、“看護師とのやり取り”にて感じる感情のうち、“肯定的感情”として「うれしい」「安心感」「楽しい」が、“異和感”として「いらだち」「はがゆさ」「むなしさ」があった。さらに、“感情の取り扱い、対応”として、“相談をする場合”は、「師長補佐・副師長・主任」「同僚である師長」「看護部長」に話しており、“感情の取り扱い”として、「家族に話す」「自分で対処する」と語っていた。

### (3) 教育プログラムの構築

看護管理者と看護師が、お互いが考えていることを同じように理解し共有する、という意味での意思疎通を図るためには、抱えている感情を偽りなく、かつ相手を思いやる的確な表現にてやり取りすることが重要となる。こうしたやり取りを、看護管理者が実践できるよう、看護管理者、及び看護管理者を補佐する師長補佐や副師長に当たる役職らのピアサポートも兼ねた「ロールプレイング」による学習法が、スキル習得として有用と考える。ロールプレイングでは、実践にて生じた内容(場面)を取り上げることから、実際の他の看護管理者の感情の

取り扱いを知る機会になるとともに、自身の感情の浄化、及び自身のスキル習得・向上につながる事が期待される。さらに、他者の感情を知ることにより相手理解へも発展することが推測される。こうした教育プログラムの詳細について、検討を続けるとともに効果についても検証する予定である。

#### 引用文献

- Berelson, B. (1952) / 稲葉三千男, 金圭煥訳 (1957): 社会心理学講座 内容分析, みすず書房, 東京.
- Dickson, Anne (2009): 働く女性のためのアサーティブ・コミュニケーション, クレイン.
- 藤永保監修 (2013): 最新 心理学事典, 平凡社.
- 橋口智子, 志田京子, 撫養真紀子 (2018): 承認行為につながる看護師長の目配り・気配りの行動特性の明確化, 大阪府立大学看護学雑誌, 24 (1), p11-20.
- 井部俊子監修 (2010): ナースのための管理指標 MaIN2, 医学書院.
- 厚生労働科学研究費補助金 平成 26・27 年度地域医療基盤開発推進研究事業 (2016): 中小規模病院の看護管理能力向上を支援するガイド.
- 三浦恵美, 朝倉京子 (2016): 看護師長が認識する「サクセフルな部署運営」, 日本看護管理学会誌, 20 (1), p38-40.
- 宮本真巳 (1995): 看護場面の再構成, 日本看護協会出版会.
- 永田佳子 (2016): 看護師長が役割遂行上の困難からその困難を乗り越えた体験の概念化, 日本看護学会論文集, p80-83.
- 新村出編 (2008): 広辞苑 第六版, 岩波書店.
- 日本看護協会編 (2007): 日本看護協会看護業務基準改訂版, p508.
- 折田博美, 渡辺ゆかり, 菅原玉枝, 他 (2020): 看護部のクリニカルラダー活用の現状と今後の課題 アンケート調査からの一考察, 名寄市立病院医誌, 28 (1), p65-66.
- 坂元綾, 山田覚, 長戸和子 (2016): スタッフ育成における病棟看護師長の役割の構造, 高知県立大学紀要, 65, p25-32.
- 高野美奈子 (2020): 病棟のチームワークに関わる看護師長の行動, 砂川市立病院医学雑誌, 33 (1), p30-33.
- 塚崎恵子 (2009): 看護管理者の役割認識と行動, 全国自治体病院協議会雑誌, p22-26.

5. 主な発表論文等

〔雑誌論文〕 計0件

〔学会発表〕 計1件（うち招待講演 0件 / うち国際学会 0件）

1. 発表者名 岡村典子
2. 発表標題 国内における看護管理者と看護師との人間関係に関する研究の動向
3. 学会等名 第39回日本看護科学学会学術集会
4. 発表年 2019年

〔図書〕 計0件

〔産業財産権〕

〔その他〕

-

6. 研究組織

氏名 (ローマ字氏名) (研究者番号)	所属研究機関・部局・職 (機関番号)	備考
---------------------------	-----------------------	----

7. 科研費を使用して開催した国際研究集会

〔国際研究集会〕 計0件

8. 本研究に関連して実施した国際共同研究の実施状況

共同研究相手国	相手方研究機関
---------	---------