

科学研究費助成事業 研究成果報告書

平成 26 年 6 月 17 日現在

機関番号：37125

研究種目：研究活動スタート支援

研究期間：2012～2013

課題番号：24890287

研究課題名(和文) 看護師・助産師の情動知能の実態と感情コントロールに関する研究

研究課題名(英文) Emotional Intelligence of hospital nurses and places of emotional conflict control in the clinical setting.

研究代表者

大坪 奈保 (ohstubo, naho)

聖マリア学院大学・看護学部・助手

研究者番号：20634926

交付決定額(研究期間全体)：(直接経費) 700,000円、(間接経費) 210,000円

研究成果の概要(和文)：平成25年、大規模病院の看護職者1000名を対象に、日本版情動知能尺度(Emotional Quotient Scale以下EQS)を用いて情動知能の実態と感情コントロールが難しい臨床場面との関連を調査した。回答者701名は男性6.1%、女性93.9%、年齢20歳～60歳、平均32.8歳であった。EQS得点は、40・50代の看護職者、既婚看護職者、子供をもつ看護職者が統計学的に高かった。感情コントロールの難しい臨床場面として、159名が「スタッフ数や教育体制にとまなう、過剰な業務を処理しなければならないとき」を挙げた。この看護職者の情動知能は、そうでない看護職者に比べ統計学的に低かった。

研究成果の概要(英文)：The present study was carried out to clarify the Emotional Intelligence of hospital nurses and places of emotional conflict control in the clinical setting. This study employed the Emotional Quotient Scale (EQS) for evaluating Emotional Intelligence. The subjects of this research numbered about 1000 hospital nurses who were working at a general hospital in 2013, of whom 701 responded. Most of subjects were female (93.9%), (males comprised 6.1%). The average age was 32.8 years old (20-61). The EQS scores of nurses aged 40-60 years, married nurses, and nurses with children were significantly higher than for other nurses. Concerning places of emotional conflict control in the clinical setting, 159 nurses reported that they experienced excess work related to the shortage of manpower and/or the education system. Their EQS scores were significantly higher than for other nurses.

研究分野：看護学

科研費の分科・細目：7501

キーワード：情動知能 看護職者

1. 研究開始当初の背景

看護職者は、様々な感情の患者に対応するため自分の感情のコントロールを要すると言える。また、看護職者は医師をはじめとした、多くの職種と連携をとりながら働いているため、各職種間の業務調整やコンサルテーションにおけるコミュニケーション能力やそこで生じる種々の問題に直面した際の感情コントロールが必要である。

臨床看護師の情動知能と感情コントロールを必要とする場面の関連について、山下ら(2005)は慢性呼吸器疾患の患者が多い病棟の看護師の経験した感情を、グループインタビューを用いて調べている。その結果、感情に影響を与える因子として「情緒不安定な患者と対応しているとき」「コミュニケーション不足のとき」「介入方法がわからないとき」「業務のペースが乱されるとき」「役割から回避できないとき」「自尊心を傷つけられたとき」であることが明らかになった。しかし、看護師は患者・家族を支える職種として、医師、理学療法士、作業療法士、言語療法士、薬剤師、臨床工学士、看護助手、介護士、医療事務等の多くの職種とともに連携をとりながら働いている。そこには各職種間の業務調整やコンサルテーションの技量も求められており、コミュニケーション能力やそこで生じる種々の問題に対する感情コントロールが必要である。安部(2003)の研究では、看護師の否定的感情には対人関係上で起こりうる「他者との関係性」以外に、「看護業務を構成する環境要因」から影響をうけていることがわかった。その環境要因として、「医療に対しての過剰な依存や期待、満たされない思いのある患者や家族の存在」「患者・家族と看護師関係の中で、期待する看護がさまざまな障害によって提供できないという葛藤」「看護者とその他医療スタッフとの関係の中で役割や行動、価値観や能力の違いが集団内で調節されていない」「スタッフ数やそ

の教育体制に比較して、過剰な業務を処理しなくてはならない現状」の4つがあると述べている。

感情をコントロールする能力について、1990年にJhon D.,Mayerが「情動の意味および複数の情動の間の関係を認識する能力、ならびにこの認識に基づいて思考し、問題を解決する能力」を「情動知能」と定義し発表した。感情、つまり情動を受け止めコントロールし、次の行動へと導く能力である情動知能は、看護師が自分の感情を理解し適切な行動へと導く能力として、看護を行う上で重要な能力であると考えられる。日本において情動知能は、Goleman Dの著書「EQ 心の知能指数」をきっかけに注目され、情動知能を測定するための尺度として、内山ら(2001)は日本版情動知能尺度(Emotional Intelligence Quotient Scale 以下EQSとする)を作成した。現在、心理学・看護学の分野においてこの尺度を用いた研究がなされている。大竹ら(2001)はEQSを用いて、事業所の従業員703名を対象とした調査を行い、管理職、サービス職、販売職の3つは他の職種(生産技術職、専門研究職、一般職)に比べて有意に高い得点を示すことや、年代毎の有意差はないが50代以上の年齢層が最も高い得点であることを明らかにした。看護師を対象とした川原ら(2003)の研究では、臨床経験10年以上の看護師の情動知能は有意に高いが、10年以下の看護師の情動知能には有意差が認められていないことが報告している。年を重ね、単純に看護師としての経験年数を重ねることだけが情動知能を高める要素ではなく、仕事などの経験を通して他者の感情の理解や状況を判断する能力が訓練されることで鍛えられていくことが示唆された。

しかし、感情コントロールが難しいとされる場面については明らかとなっているが、どのような対処方法をとることが感情コント

ロールを円滑に行えるかについての研究は少ないのが現状である。先に述べたように、看護職者是对患者または对医療職者において自分自身の感情をコントロールしており、感情コントロールを良好に行えるようになるための現任教育や職場環境の改善への取り組みを考える一資料とするために、対処方法を明らかにする必要がある。

2. 研究の目的

臨床で働く看護職者の情動知能と感情コントロールが難しいと感じている場面や具体的な対処方法との関連を調べることで、情動知能の高い看護職者はどのような対処方法をとっているのかを明らかにする。

3. 研究の方法

時期：平成 25 年 5 月

対象：A 病院に勤務する看護職者（看護師・准看護師・助産師・保健師）約 1000 名

調査方法：質問紙調査 以下 2 種類の質問紙を同時に配布する

日本版情動知能尺度（EQS）

感情コントロールが必要な場面と具体的な対処方法についての質問紙

実施場所：A 病院

分析方法：統計ソフト SPSS21 を使用して統計学的に分析を行う。

倫理的配慮：研究開始にあたっては、聖マリア学院大学及び協力施設の倫理審査委員会の審査の承認をもって開始した。研究目的・方法・自由意思での参加、無記名調査、途中中断可能、研究終了後はシュレッダー処理しプライバシーの保護に努めることを文書で説明を行った。質問紙の提出をもって同意したとみなした。質問紙は無記名とし、対象者が質問紙 2 部を封をした状態で、回収した。また、統計処理する際にはナンバリングして施錠できる保管庫で管理した。

4. 研究成果

(1) 対象者の背景

回収率は 71.6%、701 名の看護職者から解答が得られた。対象者は男性 43 名 (6.1%)、女性 658 名 (93.9%)、平均年齢は 32.8 歳 (± 9.15) であった。職種は、看護師 521 名 (74.3%)、准看護師 22 名 (3.1%)、保健師 130 名 (18.5%)、助産師 27 名 (3.9%) であった。平均経験年数は、10.4 年 (± 8.98) であった。

(2) 情動知能の現状

年代による EQS の比較

自己対応領域の対応因子では、自己洞察 ($p < 0.01$)、自己動機付け・自己コントロール ($p < 0.05$) において 40 代・50 代の看護職者の得点が有意に高かった。下位因子では、感情察知・熱意・自己決定 ($p < 0.01$)、目標追及 ($p < 0.05$) において 40 代・50 代の看護職者の得点が有意に高かった。自己対応領域 (対応因子の合計) では、40 代・50 代の看護職者の得点が有意に高かった ($p < 0.01$)。

対人対応領域の対応因子・下位因子の得点において、20 代・30 代、40 代・50 代の間で平均点に有意な差はなかった。対人対応領域 (対応因子の合計) においても、平均点に有意な差はなかった。

状況対応領域の対応因子では、リーダーシップ ($p < 0.01$)、状況洞察・状況コントロール ($p < 0.05$) において 40 代・50 代の看護職者の得点が有意に高かった。下位因子では、決断・集団指導・危機管理 ($p < 0.01$)、機転性 ($p < 0.05$) において 40 代・50 代の看護職者の得点が有意に高かった。状況対応領域 (対応因子の合計) では、40 代・50 代の看護職者の得点が有意に高かった ($p < 0.01$)。

子供の有無による EQS の比較

自己対応領域の対応因子では、自己動機付け ($p < 0.05$) において子供のいる看護職者

の得点が有意に高かった。下位因子では、熱意・目標追及 ($p < 0.05$) において子供のいる看護職者の得点が有意に高かった。

自己対応領域は、子供のいる看護職者の得点が有意に高かった ($p < 0.01$)。

対人対応領域の対応因子では、対人コントロール ($p < 0.05$) において子供のいる看護職者の得点が有意に高かった。下位因子では、協力 ($p < 0.05$) において4子供にいたる看護職者の得点が有意に高かった。対人対応領域では、両者の平均値に有意な差はなかった。

状況対応領域の対応因子では、状況洞察 ($p < 0.01$)、リーダーシップ・状況コントロール ($p < 0.05$) において子供のいる看護職者の得点が有意に高かった。下位因子では、決断 ($p < 0.01$)、楽天主義・集団指導・危機管理・機転性 ($p < 0.05$) において子供のいる看護職者の得点が有意に高かった。状況対応領域では、子供のいる看護職者の得点が有意に高かった ($p < 0.01$)。

婚姻の有無によるEQSの比較

自己対応領域の対応因子では、自己動機付け ($p < 0.01$)、自己洞察・自己コントロール ($p < 0.05$) において配偶者のいる看護職者の得点が有意に高かった。下位因子では、熱意・目標追及熱意・目標追及 ($p < 0.01$)、自己効力 ($p < 0.05$) において配偶者のいる看護職者の得点が有意に高かった。

自己対応領域では、配偶者のいる看護職者の得点が有意に高かった ($p < 0.01$)。

対人対応領域の対応因子では、対人コントロール ($p < 0.05$) において配偶者のいる看護職者の得点が有意に高かった。下位因子では、人付き合い・協力 ($p < 0.05$) において配偶者のいる看護職者の得点が有意に高かった。対人対応領域では、配偶者のいる看護職者の得点が有意に高かった ($p < 0.05$)。

状況対応領域の対応因子では、状況洞察・リーダーシップ・状況コントロール ($p < 0.01$) において配偶者のいる看護職者の得点

が有意に高かった。下位因子では、決断・楽天主義・集団指導・機転性 ($p < 0.01$)、気配り・危機管理・適応性 ($p < 0.05$) において配偶者のいる看護職者の得点が有意に高かった。状況対応領域では、配偶者のいる看護職者の得点が有意に高かった ($p < 0.01$)。

(3) 感情コントロールが難しい臨床場面

感情コントロールの難しい臨床場面は、159名の看護職者が「スタッフ数や教育体制にともなう、過剰な業務を処理しなければならないとき」を挙げた。この場面を選択した看護職者の得点は、そうでない看護職者に比べ、自己対応領域の「熱意」「自制心」、対人対応領域の「悩みの共感」「配慮」「自発的援助」「人付き合い」「人材活用力」「協力」、状況対応領域の「楽天主義」「危機管理」「適応性」において、有意に得点が低かった。この場面の対処法としては、「我慢する」「ひたすら業務をこなす」「同僚と愚痴を言う」といった意見が多かった。

119名が選択した「情緒不安定な患者さんと対応しているとき」、115名が選択した「医療に対して過剰な依存や期待、満たされない思いのある患者さんや家族に対応するとき」、103名が選択した「自分の業務のペースが乱されるとき」では、選択の有無で得点に有意な差はなかった。

「スタッフ数や教育体制にともなう、過剰な業務を処理しなければならないとき」に多くの看護職者が悩んでいることが明らかになった。A病院は、新人や中堅の看護職者の占める割合が高く、職場労働環境やチームワークにおいて困難を感じていることが示唆された。また、スタッフの立場では解決できないマンパワーの問題も考えられた。この場面を選択した看護職者はそうでない看護職者に比べ有意にEQS得点が低く、看護職者自身の感情コントロール能力の向上という課題もあることが推測された。また、患者さんや家族との関係において困難を感じている

ことが明らかとなったことから、看護職者における、特に対人対応の感情コントロール能力の重要性が示唆された。

5．主な発表論文等

(研究代表者、研究分担者及び連携研究者には下線)

[学会発表](計1件)

大坪 奈保、総合病院に勤務する看護職者の情動知能の実態、第18回日本看護管理学会学術集会、平成26年8月29・30日、ひめぎんホール

6．研究組織

(1)研究代表者

大坪 奈保 (OHTSUBO, Naho)

聖マリア学院大学・看護学部・助手

研究者番号：20634926