

原 著 論 文

看護師長の対人関係能力の構造

The structure of interpersonal skills in chief nurses

多 田 邦 子 (Kuniko Tada)* 山 田 覚 (Satoru Yamada)**

要 約

本研究では看護師長の管理実践場面において重要な能力である対人関係能力の構成要素を明らかにすることを目的とした。文献検討を元に、看護師長の対人関係能力についての質問紙を作成し、病床数300以上の病院に勤務する看護師長を対象に量的研究を行った。データを因子分析した結果、看護師長の対人関係能力は、「相手の状況に合わせた対応をする」「協調性を保ち協力しあう」「周囲を観察して自分の行動を判断する」「相手の反応を見ながら対処する」「多くの情報交換をする」「積極的に情報交換をする」「相手を承認する」「良い雰囲気を作ろうとする」「能力向上を支援する」「自分の意思を守る」「自己開示し期待する」の因子で構成されていた。また、因子間相関においては「協調性を保ち協力しあう」がもっとも多く因子との相関を示した。

Abstract

Objectives: To clarify the components of interpersonal skills, an important ability, of who is in charge as a chief nurse.

Methods: As a quantitative study, an interpersonal skill's questionnaire was designed and sent to chief nurses working in the hospitals which possessed hospital bed capacity of 300 or more.

Results: Factor analysis showed that interpersonal skills of the chief nurses were comprised of "correspondence of the partner's situation", "cooperativeness and working together in harmony", "adapting one's own action appropriate to the situations", "adjusting to partner's reaction", "various information exchange", "positive information exchange", "recognizing strengths of the partner", "will to make nice atmosphere", "supporting any ability improvement", "keeping own determination", and "self-disclosure and expectations". In addition, "cooperativeness and working together in harmony" in the factor between the correlation showed a correlation between the most number of factors.

キーワード：対人関係能力 看護師長 構造

I. は じ め に

医療の急激な発達とともに、専門分化、情報の増加、スピード化、クライアントのニーズの変化が連続して起こっており、医療現場をとりまく環境の変化はめざましい。看護職は医療の最前線に立会い、さまざまな状況下で看護実践の展開を期待され、効率化と同時に一定の成果も常に求められている。

そのような環境にあって、看護職がその実践能力を発揮するために、看護管理者には看護実

践の環境を効率的・効果的に整備していくという重要な役割が課せられる。看護管理者が直面する場は専門分化によって多職種が存在し、多様化・多面化している。その中で、効率的・効果的な看護管理を実践するために看護管理者にはその管理能力のさらなる向上が求められる。看護管理者の管理能力を向上させるためには何が必要であろうか。

看護は言うまでもなく対人場面において始まるものである。看護実践は言うまでもなく看護管理実践においても、その成果をみるのは対人

*高知大学医学部附属病院

**高知県立大学看護学部

場面においてであり、その成果を左右するのは対人関係能力による部分が多い。いかに看護理論や看護管理理論に則り、実践を推進しようとも、対人場面・対人関係の局面では対人関係能力が有効に機能していなければその成果は期待できない。その意味では、対人関係能力は看護実践および看護管理実践におけるインターフェース的要素であるとも言える。

看護基礎教育においては、看護学生が臨地実習を効果的に習得するための対人関係能力のトレーニングプログラムの検討など、学生の対人関係能力の向上を目指している例が散見される¹⁾²⁾³⁾。これは社会性に乏しいとされる近年の若年層に対する教育としての方策でもあると思われるが、医療現場での多様な対人関係に適応できる能力を早期から習得するための取り組みであるとも考えられる。これは看護実践において対人関係能力が重要であると認識されている傾向の現れであると推測できる。

一方、前述のように、看護管理者にも多様な看護管理実践場面における対人関係能力が求められる。看護管理者の中でも、一看護単位の管理者である看護師長においては、その看護管理実践の場面はもっとも複雑多様であると言える。看護師長にとって、所属看護単位のスタッフが第一の管理実践の対象ではあるが、現在の看護実践現場には、医師・看護師以外にもコ・メディカルを含めた多数の職種が存在している。それらの多種多様な対人場面を「うまく」運営し、効率的・効果的に管理実践を行う役割を担っているのが看護師長である。

看護師長の備えるべき管理能力は多数存在し、近年は看護管理に関する教育・研修が活発に展開されている。組織運営、人材育成、情報管理などに代表されるこれらの看護の理論を実践の場に置き換えてみると、それらは対人関係能力を以って成し遂げられる要素が多分にあると考えられる。このように考えると対人関係能力は看護師長の管理実践を遂行する上で肝要となる重要な能力の一つであり、その能力の如何により看護管理の運営を左右するものであるとも言える。

しかし、対人関係能力は一般的に認識されている概念でありながら、心理学領域や社会学領域においても明確な定義は見られない。教育学

領域や心理学領域においても、対人関係能力の重要性が主張されておりその概念の検討が行われているが、端的にその概念を表しているものは見られない。それらの文献では、対人関係能力にもっとも近い概念は「社会的スキル」「ソーシャルスキル」であるとされ、その定義を「他者との関係や相互作用のために使われる技能」「相手から報酬を受けるやり方で行動し、罰や無視を受けないように行動する能力」「相互作用をする人びとの目的を実現するために効果のある社会的行動」と表現している⁴⁾⁵⁾⁶⁾。

看護領域において、対人関係能力または対人関係に関連して検討した文献としては、学生を対象として検討したものが散見できる。看護学生を対象として対人関係能力を伸ばす関わりを行った結果、対人的に起こっている現象を他者と自己の関係性を踏まえながら捉えることができるようになってきていることを示しているもの¹⁾や、臨地実習における看護学生の対人関係ストレスナーに着目し、その対処方法について検討したもの²⁾、看護学生と一般大学生の対人関係能力を比較し「自己開示」と「他者意識」の概念に注目して検討を行ったもの³⁾がみられた。このように、看護学領域においても、対人関係能力については類似した概念によって検討されているのみで、直接的に検討した研究は見当たらない。看護師長の管理実践において必要な対人関係能力とはどのようなものかを明らかにし、より効率的で効果的な看護管理実践への手がかりを得るための検討を行う必要があると考えた。

文献検討の結果、対人関係能力の枠組みを8つの要素、すなわち「リフレクション」「セルフコントロール」「コミュニケーション」「カウンセリング」「コーチング」「メンタリング」「アサーション」「チームワーク」によって組み立てた^{1)4)7)~9)11)~13)}。

II. 用語の定義

対人関係能力：「リフレクション」「セルフコントロール」「コミュニケーション」「カウンセリング」「コーチング」「メンタリング」「アサーション」「チームワーク」の8つの要素から成り立つ。また、看護実践の援助関係における対人関係能力は除外することとした。

看護師長：病院組織における一看護単位の管理者

III. 研究目的

看護師長の対人関係能力の構成要素を明らかにする。

IV. 研究方法

1. 研究デザイン

質問紙による量的研究

2. 研究対象

- 1) 病床数300床以上で看護部門が独立している総合病院の看護師長
- 2) 施設のサンプリング：全国病院要覧にて選出した約1000施設の300床以上の総合病院について、全国の地域別施設数割合および設置主体別施設数割合の両者を満たすように割り振りをした上で、無作為抽出により110施設を選択した。

3. 質問紙

1) 質問紙の作成

作成した質問紙案について、看護管理実践経験者19名にパイロットテストを行い、設問の表現、質問紙の印象、所要時間に関する意見を求め、質問紙を作成した。

2) 質問紙の構成

対象者の属性を問う11項目と、対人関係能力56項目にて構成した。

対人関係能力は、「リフレクション」「セルフコントロール」「コミュニケーション」「カウンセリング」「コーチング」「メンタリング」「アサーション」「チームワーク」の8つの要素に7項目を設定し、合計56項目とした。対人関係能力については、項目ごとに「-2：ほとんどそうでない」～「2：かなりそうである」の5段階の間隔尺度で回答するよう求めた。

4. データ収集

1) データ収集期間

平成22年11月～平成23年2月

2) データ収集方法

(1) 対象施設の看護部門に対し、研究の目的・意義・方法を説明した依頼書と質問紙を送付し、研究への協力を依頼し、諾否について文書での回答を依頼した。

(2) 協力を承諾が得られた施設に対して研究の依頼書・質問紙・返信用封筒を送付し、対象者への配布を依頼した。

(3) 回答後は対象者本人にて返信用封筒で郵送するよう依頼した。

5. データ分析

看護師長の対人関係能力について、因子分析を用いて分析した。統計ソフトはSPSS18.0Jを使用した。

6. 倫理的配慮

研究協力の依頼にあたり、対象施設の看護部門に対し、研究の目的・意義・方法を説明した依頼書と質問紙を送付し、研究への参加を依頼した。同時に看護部門としての参加の諾否について、文書での回答を依頼した。研究への参加については対象者個人の自由意思によるものであり、看護部門の意向に影響されないものであること、また承諾したあとでも参加を取りやめることが出来ることを依頼文に明記した。なお、参加取りやめ前に回収された質問紙は、所属が特定できないことからそのまま用いることを説明した。

質問紙・返信用封筒は無記名で個人を特定できないようにし、返信用封筒は対象者本人にて郵送するよう依頼し、投函を以て研究協力に同意したとみなすことを明記した。得られたデータは研究の目的以外には使用しないこと、データは統計的に処理し病院や個人のプライバシーを保護すること、研究終了後は速やかにデータを処分すること、結果を公表する場合には施設や個人の匿名性が守られることについても明記した。なお、本研究は研究者が所属する大学の研究倫理審査委員会の承認を受け実施した。

V. 結果

研究協力の承諾が得られた89施設の看護師長1,249名に質問紙を配布し、862名から回収した

(回収率69.0%)。そのうち、無回答、対象外(看護師長歴なし)を無効とみなし、860名(有効回答率99.8%)を対象とした。

1. 対象者の概要

対象者の平均年齢は49.6歳(±5.7歳)、男性25名、女性829名であった。平均看護師歴は27年(±5.9年)、平均看護師長歴は7.1年(±5.6年)、平均配属年数は3.5年(±3.3年)であった。専門学歴は、専門学校2年制193名(22.4%)、専門学校3年制539名(62.7%)、短期大学80名(9.3%)、大学15名(1.7%)、大学院19名(2.2%)、その他8名(1.0%)であった。所属部署は病棟575名(66.9%)、中央診療部門92名(10.7%)、外来部門109名(12.7%)、管理部門48名(5.6%)、その他30名(3.5%)であった。保有資格については、専門看護師5名、認定看護師24名、認定看護管理者5名であった。研修受講歴については日本看護協会認定看護管理者教育課程ファーストレベル545名、同セカンドレベル261名、同サードレベル9名、国公私立大学病院看護管理者研修27名、その他32名であった(重複回答あり)。

対象者の所属する組織については、病床数は300床代175名(20.3%)、400床代143名(16.6%)、500床以上317名(36.9%)であった。設置主体については、市町村202名(23.5%)、都道府県71名(8.3%)、独立行政法人国立病院機構65名(7.6%)、国立大学法人20名(2.3%)、学校法人36名(4.3%)、日本赤十字社23名(2.7%)、厚生連組合46名(5.5%)、済生会7名(1.0%)、医療法人62名(7.5%)、その他150名(17.4%)であった。

2. 看護師長の対人関係能力の構造

看護師長の対人関係能力56項目について因子分析(主因子法、プロマックス回転、固有値1以上)を行い、0.3以上の因子負荷量をもつ46項目を選出し、再度因子分析を行い、11因子を抽出した(表1)。

第1因子には、相手を理解しようとする、相手の状況を正當に理解する、などの相手や相手の状況を尊重しありのまま受け入れようとする行動や、相手に対して自分自身が誠実に対応

しようとする行動が含まれており、「相手の状況に合わせた対応をする」と命名した。第2因子には、仕事のコツを伝え合う、役割や目標を確認しあう、援助する、など職員を対象ととらえた対人場面の行動が含まれており、「協調性を保ち協力しあう」と命名した。第3因子には、自分自身や状況を客観的にみてアセスメントしようとする項目が含まれていることから「周囲を観察して自分の行動を判断する」と命名した。第4因子には、相手の行動や反応をみて自分自身の言動を適応させる行動の項目が含まれていることから「相手の反応を見ながら対処する」と命名した。第5因子には、相手との話し合いの場面での行動が集まった。話しているときの態度、表情をよく観察すること、また話したり聞いたりすることを重要視している項目が含まれており、「多くの情報交換をする」と命名した。第6因子には、初めて会った人でも積極的に話しかける、活発な議論を好む、メールのやりとりも含めて人と多く話そうとしている、という項目が含まれていることから、「積極的に情報交換をする」と命名した。第7因子には、相手の長所を指摘する、成果を適正に評価する、といった要素が含まれていることから、「相手を承認する」と命名した。第8因子には仲間同士の雰囲気づくりをする、お互いの長所を認める、仲間全体のやる気を盛り上げている、といった項目があることから、「良い雰囲気を作ろうとする」と命名した。第9因子は、相手の能力を発揮できる機会を作っている、相手の知識や技能を高める機会を作っている、という項目から「能力向上を支援する」と命名した。第10因子は自己主張の要素を含む項目で構成されたことから「自分の意思を守る」と命名した。第11因子は自己開示と相手の潜在能力を期待する項目を含むことから「自己開示し期待する」と命名した。

因子間相関においては、第4因子、第6因子、第10因子を除く因子が0.4以上の中程度の相関を示した。もっとも多くの因子と強い相関を示したのは第2因子であった。中でも第7因子「相手の良い点を認める」第8因子「良い雰囲気をつくろうとする」第9因子「能力向上を支援する」において強い相関を認めた。

表1 看護師長の対人関係能力46項目の因子分析結果 (主因子法、プロマックス回転)

項目	因子										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
相手の状況に合わせた対応をする											
23. 相手の状況をそのまま理解しようとしている	.687	-.147	.049	.128	-.057	.026	-.063	-.027	.018	-.019	.113
24. 相手の状況を自分の価値観だけで評価しない	.588	.042	.021	.032	-.024	.134	.140	-.178	-.052	.016	-.082
22. 相手の身になって考えている	.579	-.071	.005	-.017	-.016	.075	.041	.060	.154	-.033	-.081
27. 相手に助言する時は押し付けにならないようにしている	.524	.005	.033	-.009	.121	-.117	.018	-.027	-.034	-.031	.049
29. 相手が話していることに興味をもって聞いている	.427	-.016	-.002	-.091	.023	.082	-.017	-.030	.124	-.028	.204
25. 助言する時は客観性を保つようになっている	.355	-.005	.218	.045	.007	.021	.105	.016	-.063	.044	-.094
26. 助言する時は自分の気持や考えを正直に話している	.344	.110	.001	-.085	.120	-.165	-.003	-.026	-.119	.162	.344
42. よき理解者でいようとしている	.308	.058	.050	.034	-.039	-.017	-.043	.300	.046	-.083	.149
協調性を保ち協力しあう											
52. 仕事をうまく行うためのコツを伝え合っている	-.024	.852	-.050	.121	-.119	.028	-.054	-.065	-.057	.063	.016
51. 施設・部署の役割や目標を確認しあっている	-.013	.753	.082	-.153	.117	-.078	-.083	.029	.002	-.089	-.151
53. 個人の役割と責任を明確にしている	-.130	.572	.093	-.079	.123	-.046	.017	.119	.063	-.056	-.047
37. 仕事のコツを教えている	-.045	.404	.131	.175	-.131	.158	.073	-.134	.112	.087	.057
50. 仕事を一人でたくさん抱えている人がいたら援助している	.061	.402	-.074	.051	.062	.078	.017	.027	-.015	-.116	.094
周囲を観察して自分の行動を判断する											
6. 状況の変化に影響を与えた要因を知ろうとしている	.058	.013	.537	.040	.056	.023	.033	.079	-.079	.109	-.105
1. 自分と相手との価値観の相違を認識している	.118	.016	.471	.035	-.036	.115	-.073	-.126	-.106	-.172	-.003
5. 自分の判断に基づいて業務を実践している	-.141	.014	.445	.138	-.139	-.041	.049	.051	.104	.007	.099
4. 異なる視点から状況を吟味している	-.019	.070	.434	.077	.015	.123	.127	-.069	.058	.045	-.180
8. 自分の行動が状況にあっているか考えている	.132	.028	.416	.093	.074	-.036	-.057	.121	-.030	.100	-.148
44. 能力が低い人だと思われぬようにするため、質問はなるべくしない	-.040	-.075	.392	-.184	.096	.179	.050	-.005	-.079	.074	-.008
2. 部署の現状の問題に気付いている	.073	.033	.379	.037	.032	-.007	-.089	-.030	.141	-.027	-.044
7. 自己の行動や考えの傾向に気付いている	.182	.022	.362	.015	.022	-.116	.017	.041	.061	.104	-.063
相手の反応をみながら対処する											
9. 相手の行動を見て自分の出方を考える	.059	-.051	.107	.616	-.029	-.133	-.065	.170	-.060	.042	-.004
11. 相手が理解や興味を示さないときは話の内容を変える	.019	.056	-.089	.604	-.046	.034	.082	-.089	.017	-.117	.163
10. 自分の意見を述べるとき、周りの反応をみながら話す	.033	-.062	.076	.525	.070	-.078	.014	.155	-.071	.017	-.037
13. 一緒にいる相手によって話し方や内容を変えている	-.030	.068	.058	.414	.133	-.005	-.008	-.068	.042	-.052	.126
多くの情報交換をする											
18. 人が話しているときはその表情や態度に目を向ける	-.013	-.038	.244	-.042	.669	-.055	-.029	-.078	.058	-.154	.090
16. 人の話を聞くことは大切なのでそうしている	.185	.069	-.086	-.005	.666	-.046	-.005	-.007	.022	.011	-.141
15. 人に話しかけることは大切なのでそうしている	-.011	.063	-.224	.079	.645	.254	.080	.071	-.072	.119	-.102
17. 話をするときには身振りや手振りを交えて話している	-.194	-.141	.151	.111	.443	.174	.025	.035	-.012	-.131	.284
14. 初対面の人と話すときは相手の様子をよく観察してから話している	.076	.056	.100	.299	.333	-.013	-.082	-.180	.027	.055	.048
積極的に情報交換をする											
46. 初めて会った人でも積極的に話しかける	.029	-.001	-.023	-.053	.091	.655	-.023	.045	.044	.058	.011
47. 活発な議論を好む	-.017	.027	.398	-.142	-.120	.559	-.065	.028	-.084	.013	.065
21. メールのやりとりも含めて人と多く話そうとしている	.225	-.051	-.022	.029	.141	.457	-.084	.097	.083	.067	-.002
相手を承認する											
33. 相手の良いところを気付かせるような関わりをしている	.079	-.072	.018	-.014	.016	-.088	.924	-.055	-.002	-.018	-.006
34. 相手の長所を気づかせている	.052	-.018	-.050	.044	-.004	.008	.792	.046	-.026	-.009	.010
32. 相手の成果を適正に評価している	.090	.113	.198	-.121	.000	-.063	.342	.021	.082	-.081	.015
良い雰囲気をつくろうとする											
55. 仲間同士の和やかな雰囲気作りを心がけている	-.048	-.051	-.006	.061	-.029	.082	-.064	.905	-.022	-.047	-.008
56. お互いの長所を認め合っている	.063	.180	-.050	-.002	-.060	-.037	.053	.525	.037	.009	.067
54. 仲間全体のやる気を盛り上げている	-.164	.117	.005	.030	.043	.071	.135	.513	.051	.036	.083
能力向上を支援する											
39. 相手の能力を発揮できる機会を作っている	.041	-.061	.021	-.035	.036	.038	.022	-.011	.827	-.001	.069
40. 相手の知識や技能を高める機会を作っている	.026	.128	-.047	-.027	-.012	-.013	-.037	.032	.735	.078	.021
自分の意思を守る											
49. いやと言えないときがある	-.095	-.051	.054	-.019	-.015	.026	-.023	-.059	.082	.618	-.153
45. 不当な扱いを受けたと感じたら苦情を言う	.060	.000	-.016	-.050	-.094	.124	-.025	.020	-.026	.507	.047
48. 自分が傷つけられたと感じても相手を傷つけないようにしている	.328	.140	-.038	-.032	-.060	.129	.020	.156	-.081	-.348	-.058
自己開示し期待する											
43. 自分の感情を素直に表現している	.034	.059	-.094	-.027	-.015	.060	.035	.057	-.031	.323	.459
28. 人は落ち込んだり悩んでいても自分で立ち直るものだと思う	.020	-.061	-.101	.112	-.030	.025	-.008	.028	.068	-.099	.352
固有値	10.39	2.771	1.941	1.714	1.675	1.358	1.273	1.196	1.146	1.061	1.035
因子間相関	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	—	.482	.479	.335	.589	.232	.545	.534	.350	.055	.212
2		—	.579	.177	.401	.358	.596	.643	.617	.280	.448
3			—	.292	.475	.210	.516	.438	.474	.390	.393
4				—	.335	.155	.160	.192	.149	-.080	-.021
5					—	.281	.376	.452	.334	.140	.193
6						—	.327	.319	.277	.154	.260
7							—	.550	.509	.281	.337
8								—	.476	.195	.360
9									—	.229	.331
10										—	.348
11											—

VI. 考 察

1. 看護師長の対人関係能力11因子について

第1因子の「相手の状況に合わせた対応をする」には、相手を理解しようとする、相手の状況を正當に理解する、などの相手や相手の状況を尊重しありのままに受け入れようとする行動や、相手に対して自分自身が誠実に対応しようとする行動が含まれている。これらは主としてカウンセリングに含まれる要素が多くなっている。カウンセリングの概念の中には、相手の状況を理解し、自分は何ができるのかを考えて関わろうとする思考が含まれている¹⁰⁾。看護師長は、対人場面においてまずは相手の状況をありのままに受け止めてなるべく情報を正しく受け取ろうとしていること、また自分自身の対処が正當なものであるようにと努力している姿がうかがえる。日々臨床場面において、看護師長はさまざまな対人場面を経験する。対象は患者、患者家族、看護職員、医師、コ・メディカル、外部業者など多種であり、それらの対象はランダムにめまぐるしく入れ替わっていく。そのような状況で、コミュニケーション障害を最小限にし、情報交換を効率的に行き解決に至らせるために、看護師長はなるべくありのままを情報として相手の状況や思考を受け止めようとしていると思われる。看護師長は、自分自身の思考を優先するのではなく、まずは相手の状況を正確に把握し、情報を得ようとする姿勢がうかがえる。そののち、相手にとって最良と判断した自分自身の考えを提示し、対応しようとしているものと考えられる。

第2因子の「協調性を保ち協力しあう」には、仕事のコツを伝え合う、役割や目標を確認しあう、援助する、など同僚間での行動が含まれており、チームとしての機能を保ち協調して行うとする行動が含まれている。多くの看護師長は複数の部下をもち、部署はチームで職務にあたっていることがほとんどであると思われる。実際、看護体制の一つであるチームナーシングは看護実践の場においてその有効性を確立している¹⁴⁾。そのような職場において求められるのは協調性である。山口ら¹³⁾はチームワークについて「チーム全体の目標達成に必要な協働作業を支え、促進するためにメンバー間で交わされ

る対人的相互作用であり、その行動の基盤となる心理的変数も含む概念である」と述べ、チームのパフォーマンスを向上させるには、チーム員個々が協調しつつそれぞれ能力を発揮できる環境が必要であることを示唆している。看護師長は、部署の職場風土や士気を良い状態で保ちながら築いていくために、チームワークの形成に努力しているものと考えられる。

第3因子の「周囲を観察して自分の行動を判断する」には、自分自身や状況を客観的にみてアセスメントしようとする項目が含まれている。これらは主としてリフレクションの要素を含む項目である。リフレクションとは「自己の行為を振り返り、自己に気づく」という概念である。池西ら¹⁵⁾によると、臨床看護師のリフレクションには9つの構成要素があり、それらには構造がみられ【状況の認識】【状況への問題意識】に始まり、【実践に対する評価】へ至る問題解決課程を【状況への関心】【対話】【批判的分析】が導き、その過程を再度振り返ることで事後に【看護師の内面的変化】が生じると結論づけている。看護師長においても過去の臨床経験から同様に内面的変化を経験してきたものと思われる。対人場面において自分自身の傾向、相手との相違、また状況や自分の行動を多角的に検証しようとしていることがうかがえる。自分自身および自部署の強みや弱み、また共に働くメンバーの特徴や自分との差異などをとらえ、自分自身のとるべき行動や自部署の運営について検討しているものと思われる。

第4因子の「相手の反応を見ながら対処する」には、相手の行動や反応をみて自分自身の言動を適応させる行動の項目が含まれている。これらはセルフコントロールの要素を含む項目である。セルフコントロールの定義は大辞林によると「自分の感情や行動を自分で制すること。克己。自制。」とされている。また、セルフコントロールの中で対人関係場面においてはセルフモニタリングと自己呈示が重要な概念であるとされている⁷⁾。看護師長は、対人場面において相手との関係性、相手の発言内容や反応を常に情報としてとらえつつ、アセスメントし、対応していることがうかがえる。看護師は、ケア場面において常に対象者の状況を最大限に情報収集し、瞬時にアセスメントを繰り返しながら適

切な対応を選択して行動している。看護師長においてもこれらの看護ケアの経験が反映され、対人場面での行動がこの因子に表れたと考えられる。

第5因子の「多くの情報交換をする」には、相手との話し合いの場面にみられる行動が含まれている。話しているときの態度、表情をよく観察すること、また話したり聞いたりすることを重要視している項目が含まれており、これらはコミュニケーションの要素を含んでいる。看護師長は対人場面において、コミュニケーションの関わる行為を重要ととらえ、バーバルコミュニケーションだけでなくノンバーバルコミュニケーションについても情報を多く集めようとしているものと推測する。相川ら⁸⁾によると、社会的スキルには、「認知的側面と行動的側面から成り立ち」、「自らにも他者にも目に見え、耳に聞こえる測定可能な言語的、非言語的反応で成り立っている」という特徴があると述べられている。このことから対人関係能力とコミュニケーションとは強い関連があるものと思われる、看護師長の行動として認識されているものと考えられる。

第6因子の「積極的に情報交換をする」には、初対面でも積極的に話しかける、活発に議論する、多くのメールや話をやりとりしようとする、との項目が含まれており、多くの情報を能動的に得ようとする行動が含まれている。第5因子「情報を多くやりとりしようとする」と類似した因子であるが、能動的・積極的な行動を含む因子として別途抽出された。看護師長が多くの情報を得ようとする行動にはこのような側面も大きく存在していることの表れであると考えられる。

第7因子の「相手を承認する」には、相手の長所を指摘する、成果を適正に評価する、といったコーチングの要素が含まれている。コーチングは人材育成に有効であるとして近年様々な分野で取り入れられている。看護師長もコーチングについては研修および自己学習などで知識を得ているものと思われる。コーチングの基本概念は、「クライアントはもともと完全な存在であり、自ら答えを見つける力を持っている」¹⁰⁾と言われている。看護師長は対人場面において、相手の中の良い点を見つけて加点評価のストロークを投げかけようとしていることが表れている。これはコーチングの代表的なスキルであり、看護

師長はこのスキルを意識し、実行に移しているものと思われる。また、単純に加点評価をするだけでなく適正な評価についても認識があり、客観性をもたせようとする行動であると考えられる。

第8因子の「良い雰囲気を作ろうとする」には仲間同士の雰囲気づくりをする、お互いの長所を認める、仲間全体のやる気を盛り上げている、といったチームワークの要素が含まれている。第2因子においてもチームワークの要素がみられたが、この因子では中でも抽象的な行動を表す項目が存在している。看護師長は、チームでのパフォーマンスを向上させるために、モチベーションを保ち士気を高めようと配慮していることがうかがえる。

第9因子の「能力向上を支援する」は、メンタリングの要素を含む項目で構成された。メンタリングとは、経験者が未経験者に継続的に関わって育成するという概念である¹¹⁾。近年、看護管理界においても徐々に浸透してきている概念であり、良いスタッフ育成が行え、ケアの向上に反映されていることも報告されている¹⁰⁾。看護師長は相手の能力を見出し向上へと導くことを意識して関わろうとしていることがうかがえる。

第10因子の「自分の意思を守る」はアサーションの要素を含む項目で構成された。アサーションは「自分と他人を大切にするコミュニケーション」¹²⁾であるといわれ、自分の意思や感情を保護し、自己主張と相手への配慮も兼ね備えたものである。看護師長は、対人場面において受け入れがたい状況に対峙することも少なくないと思われる。そのような場面においてもアイデンティティを揺るがされることなく、相手への配慮も込めた対応をしようとしていることがうかがえる。

第11因子の「自己開示し期待する」にはカウンセリングで必要とされる自己開示と相手の潜在能力を期待する項目が含まれている。自分自身を率直に表現することによって相手の気持ちを開くというカウンセリングの手法をとり、相手の立ち直る力を信じるという行動として表れた。看護師長は、直接的なアドバイスや行動をとることが困難な際にはこのような間接的な行動で関わろうとしていることが読み取れる。

2. 因子間相関について

因子間相関において、多くの因子と強い相関

がみられたのは第2因子「協調性を保ち協力しあう」であった。中でも強い相関を示したのは第7因子「相手を承認する」、第8因子「良い雰囲気を作ろうとする」、第9因子「能力向上を支援する」であり、チームワーク、コーチング、メンタリングの要素を含む因子間での相関として強く表れた。看護師長は、対人場面においてコーチングやメンタリングのスキルによって良いストロークを用いた働きかけを行い、良い雰囲気作りに努めていることがうかがえる。

VII. 結 論

看護師長の対人関係能力は、相手への同調や承認、士気向上や協調性の維持、周囲に配慮した対処、積極的な情報交換、能力向上支援、自分の意思の保護および自己開示と期待といった構成要素を持っていた。また、協調性の維持は、士気向上や能力向上支援と強い相関を示した。

今後、効果的かつ効率的な看護管理実践への示唆を得るために看護師長の個人的要因および組織の要因などの影響要因について検討する必要がある。

謝 辞

本研究を行うにあたり質問紙調査にご協力いただきました看護師長および施設管理者の皆様にご心より感謝いたします。

<引用・参考文献>

- 1) 加瀬田暢子、前田ひとみ、山田美幸他：新入看護学生に対する「仲間づくり演習」の評価－エンカウンターとリフレクションの概念を取り入れて－、南九州看護研究誌、5(1)、1-10、2007.
- 2) 毛利貴子、眞鍋えみ子：臨地実習における看護学生の対人関係ストレスとその対処に関する調査、日本看護研究学会雑誌、32(3)、275、2009.
- 3) 大見サキエ：看護学生と一般大学生の対人関係能力の比較－自己開示と他者意識を中心に－、金城大学、1-9、2001.
- 4) 相川充：新版人づきあいの技術－ソーシャルスキルの心理学－、サイエンス社、2009.
- 5) 水野邦夫：どの社会的スキルが良好な対人関係の形成・維持に関連するか、名古屋大学教育学部紀要 心理学、44、53-59、1997.
- 6) 吉田俊和：対人関係能力の低下が「社会」にもたらす影響、名古屋大学教育学部紀要 心理学、44、29-32、1997.
- 7) 安藤清志：見せる自分／見せない自分－自己呈示の社会心理学－、サイエンス社、1994.
- 8) 相川充、津村俊充編：社会的スキルと対人関係－自己表現を援助する、誠信書房、1996.
- 9) 小川憲治：職場の対人関係とメンタルヘルス－企業におけるカウンセリングの事例を通じて－、長野大学紀要、28(3・4)、247-255、2007.
- 10) Williams AK, Parker VT, Milson-Hawke S, Cairney K, Peek C. Preparing clinical nurse leaders in a regional Australian teaching hospital, Journal of Continuing Education in Nursing, Dec;40(12):571-6, 2009.
- 11) 小野公一：キャリア発達におけるメンターの役割－看護師のキャリア発達を中心に－、白桃書房、2003.
- 12) 平木典子：改訂版アサーション・トレーニング さわやかな〈自己表現〉のために、金子書房、2009.
- 13) 山口裕幸：チームワークの心理学－よりよい集団づくりをめざして－、サイエンス社、2008.
- 14) Cioffi J, Ferguson L.: Team nursing in acute care settings:nurses' experiences., Contemp Nurse. 2009 Aug; 33(1): 2-12.
- 15) 池西悦子、田村由美、石川雄一：臨床看護師のリフレクションの要素と構造 センズメイキング理論に基づいた「マイクロメント・タイムラインインタビュー法」の活用、神大保健紀要、23、105-126、2007.
- 16) Whitworth L., Kimsey-House H., Sandahl P.: CO-ACTIVE COACHING : NEW SKILLS FOR COACHING PEOPLE TOWARD SUCCESS IN WORK AND LIFE, 1998, CTIジャパン, コーチング・バイブル、東洋経済新報社、2002.