

[原著論文]

## 病棟看護師の関係維持と構築に関する研究

### — 社会的スキルを用いた分析 —

古江 佳織<sup>1</sup>、柴田 恵子<sup>1</sup>

#### 【要 旨】

本研究は、看護師間の関係維持のため病棟看護師の行動について社会的スキルを用いた分析で明らかにすることである。調査対象者963名に対し質問紙調査を実施し回答を求めた。有効回答の397名の記述内容342件について分析し、112件のコードを得た。コードについては、菊池らが作成した社会的スキルと照らし合わせトップダウン型で整理した結果、8項目が抽出されこれをカテゴリーとした。

8つのカテゴリーは、【基本となるスキル】、【感情処理のスキル】、【攻撃に代わるスキル】、【ストレスを処理するスキル】、【計画のスキル】、【援助のスキル】、【年上・年下とつきあうスキル】、【集団行動のスキル】であった。病棟看護師は、【基本となるスキル】、【年上・年下とつきあうスキル】、【集団行動のスキル】を活用し円滑な関係を構築していた。また、関係の維持のために【基本となるスキル】、【援助のスキル】、【計画のスキル】、【攻撃に代わるスキル】、【感情処理のスキル】、【ストレスを処理するスキル】、【集団行動のスキル】を活用することで、自己の感情を統制し職務を遂行していた。これらは、関係がよい職場環境の構築に重要であり、効率的な職務遂行を目的とした行動の特徴と考える。

キーワード: 病棟看護師、社会的スキル、関係維持、関係構築

#### I. 緒言

病棟に勤務する看護師（以下、病棟看護師）は、交替勤務を行い、24時間体制で看護を提供している。通常、病棟や部門で区別される職務遂行単位を形成しており、病院が採用する看護方式を用いて看護を提供している。交替勤務のため、チームメンバーが日々変動する勤務の特徴があり、このような環境の中、病棟看護師は職務を遂行している。そのため病棟看護師は、変動するチームの中においても、職務遂行を目的とした円滑な関係を構築し維持する必要がある。職務における関係の構築は、「自然に発生するのではなく、一人一人が努力しなければ成立しない」<sup>1)</sup>ため、病棟看護師は、必要なスキルを活用することで関係維持・構築しているのである。

近年、看護師に求められる役割が多様化しており、チームで看護を提供することが重視されている<sup>2)</sup>。医療は専門分化や細分化が著しく重症度が高い患

者の増加や在院日数の短縮化など、病棟看護師の診療の補助における役割も高度化・複雑化している。同時に、医療に対する国民のニーズは変化しており、療養の世話における看護師に求められる医療水準も高くなりつつある。今後、細分化する医療に対応してより専門的で多様な場面で看護を提供することが要求されると予想される。しかし、看護師が働く環境の多くは、離職率の問題や人員確保が困難な状況があり、慢性的な人員不足が指摘されている。離職の原因として、出産・育児や結婚などのライフスタイルに関すること、夜勤の負担・勤務体制への問題、人間関係の構築困難が上位を占める<sup>3)</sup>。これらの問題に対し、労働条件の改善やワーク・ライフ・バランスの対策により、働きやすい環境が整備されている。しかし、人間関係が原因の離職に対しては、明確な対策はないのが現状である。そこで、病棟看護師がよい関係構築ができ、関係が円滑に維持できれば離職防止の対策につながるのではないかと考えた。

<sup>1</sup>九州看護福祉大学看護福祉学部 看護学科

そのためには、病棟看護師の関係維持と構築への行動を示すことで、対人関係の円滑な環境の整備と離職の防止へ向けた対策につながると考える。また、対人関係の円滑な環境では、「自分の欲求を満たすことも、持てる才能を発揮することも容易」となるため<sup>1)</sup>、環境を整えることで個々の看護師の職務遂行に影響を与え、その結果、看護の質の向上とチームワークの良い職場環境の整備とつながると考える。

病棟看護師の人間関係の円滑な関係維持と構築への行動の特徴を明らかにするために、社会的スキルに注目した。社会的スキルは、対人関係を円滑に保つための役立つスキルであり<sup>4)</sup>、他者との相互作用場面・時間・感情といった心理的な変数が大きく関与するスキルである<sup>1)</sup>。このスキルは、他者との相互作用の状況に応じてそれぞれに適するスキルを習得し、活用するとされる。また、社会的スキルは、学習可能なスキルとされ、リスト化や評価やスクリーニングを目的とした測定尺度としても活用されている<sup>5)~7)</sup>。そのため、病棟看護師が活用するスキルを確認することで、社会的スキル・トレーニングが可能となる。

職務上の人間関係においても社会的スキルは活用される。アーガイルは、仕事における人間関係とは、仕事のストレスの緩衝帯として重要な役割を果たしている反面、友人や家族の関係と比べて表面的で、葛藤が多いものと示しており、このような関係を維持するために社会的スキルを習得すると述べている<sup>10)</sup>。また、職務満足とも関係が強く、同僚との人間関係が満足感に影響を与えると述べている<sup>10)</sup>。病棟看護師においても同様に、よい関係の維持と構築に適した社会的スキルを習得すると考える。

看護における社会的スキルの研究では、看護学生を対象とした研究で、年齢上昇に伴い社会的スキルの得点が上昇し<sup>9)</sup>、看護師においても、年齢の上昇・経験年数の上昇と社会的スキルの相関関係が確認されている<sup>10)~12)</sup>。また、新人看護師の教育において、新人看護師の自己効力感の向上と社会的スキルの習得には関係が示されている<sup>13)</sup>。一方、新人看護師が抱える問題の1つに職場での人間関係の形成困難があり、社会的スキル・トレーニングの必要性が示されている<sup>14)</sup>。新人のみならず病棟看護師が働く環境では、看護師間の関係構築が不十分であるとチームエラーを引き起こしチームの機能不全に陥る

といった問題へ繋がり<sup>15)</sup>、患者満足を低下させる要因となるため、対人関係の円滑な環境の整備が必要である。

以上のことから本研究は、病棟看護師が円滑な対人関係のために実施する行動から、社会的スキルをツールとして分類し、病棟看護師の人間関係の円滑な関係維持と構築の特徴について検証する。病棟看護師の関係維持と構築への行動を社会的スキルから見出すことは、職場での対人関係が円滑になる具体的な行動を示すことにつながると考えるからである。そして具体的な行動を示すことで、看護の質の向上とチームワークのよい職場環境とは何かを明らかにする一資料と成り得ると考える。

## 1. 本研究における操作的定義

病棟看護師

病棟や部門で区別される職務遂行単位に所属し、交替勤務を行いながら、入院する患者に24時間体制で看護を提供している看護師

社会的スキル

対人関係を円滑にすすめる具体的な行動であり、一人の社会人として必要な対人関係能力

関係構築

病棟看護師が看護師間の関係を築くための行動

関係維持

病棟看護師が看護師間のよい人間関係を保ち続けるための行動

## II. 方法

### 1. 調査対象

A県にある病床数300床以上の4病院と100床以上300床未満の4病院の計8カ所の病院に所属する病棟看護師963名を対象とした。地域医療支援病院4病院を含んでおり、単科の病院は含まれていない。

### 2. 調査内容

基本属性は、性別、年齢、看護経験年数、現在の病棟での経験年数、雇用形態、新人教育担当の経験有無、勤務形態、最終学歴、職種、職位、看護方式を確認した。自由記述では、「病棟の看護職者の対人関係を円滑にするために、実施していることを1つ挙げ、お書きください」と設問し回答を求めた。

### 3. 調査期間

2013年4月6日～6月30日

#### 4. 調査方法

無記名自記式調査票を用いて調査した。対象者の所属する病院長または看護管理責任者に、研究目的と方法の説明を行い、調査協力の意思を確認した。協力意思が確認できた病院の看護管理責任者宛に調査票を郵送し、調査対象者への配布を依頼した。調査対象者に対し、直接同意を得ることはできないため、調査票の返信をもって研究への同意とみなした。調査票は、同封した返信封筒に個別封入後、個人で投函してもらう方法で回収を行った。

#### 5. 社会的スキル100項目

Goldsteinらの示した50項目からなる社会的スキルをもとに菊池らが作成した社会的スキルである。

【基本となるスキル】、【感情処理のスキル】、【攻撃に代わるスキル】、【ストレスを処理するスキル】、【計画のスキル】、【援助のスキル】、【年上・年下とつきあうスキル】、【集団行動のスキル】、【異性とつきあうスキル】と【異文化接触のスキル】の10カテゴリーと各カテゴリーに具体的な行動を示す10項目のサブスキルで構成されている。

#### 6. 分析方法

記述統計で算出を行い、平均値(標準偏差)で示した。自由記述に関しては、質的データとして取扱い分析を行った。回答を文節ごとに区切り、データ化を行った。その後、共同研究者とともに意味内容を表す単語や文章として表現し、欠損値を排除し、これをコードとした(〔 〕で表す)。コードはその内容と社会的スキル100項目を照らし合わせ、意味内容が当てはまる項目にトップダウン型<sup>注1)</sup>でまとめた<sup>5)16)</sup>。菊池の社会的スキル100項目は、10の社会的スキルと各カテゴリーに10のサブスキルで構成されているため、本研究では、10の社会的スキルをカテゴリーとして使用した(【 】で表す)。また、サブスキルをサブカテゴリー(『 』で表す)で表すこととした。確実性・信頼性の確保は、質的研究に熟知した研究者2名にコード・サブカテゴリー・

注1)山浦は、質的データの情報処理の方法としてトップダウン型があると述べている。トップダウン型とは、「あるきまった枠組みに対して質的データをあてはめていくアプローチである。あらかじめ理論やカテゴリーを設定し、記述データを分類・整理する」ことであり、本研究において菊池が示すリストに当てはめてデータを整理する。

カテゴリーの適切性の確認を依頼し、助言を受けた。

#### 7. 倫理的配慮

本研究は、所属する大学倫理審査委員会の審査にて承認を受け実施した。調査票の取り扱いについて、調査票記入後は、同封した返信封筒に個別封入し、個人で投函してもらう方法で返信を得た。また、書面で研究目的と倫理的配慮について説明を行った。調査で収集されたデータの管理は、個人が特定されないよう記号化しデータ処理を行い、調査終了後の資料及びデータは、一連の調査報告後、破棄することとした。

### Ⅲ. 結果

#### 1. 回収状況

病棟看護師963名へ調査票を配布し、466名の調査票を回収した(回収率48.4%)。

#### 2. 分析結果

回答の記載があった397名を分析した。男性8名(4.5%)、女性379名(95.5%)で、年齢は36.5(9.6)歳だった。看護職通年経験年数は14年3ヶ月(9年3ヶ月)、現在の病棟での勤続年数は3年2ヶ月(3年4ヶ月)であった(表1)。

自由記述は、記述件数342件の記述について分析した。「ない」、「わからない」といった記述については除外した。記述回答には、複数の意味を含んだ内容があり、文節ごとに区切った。結果、491件のデータを得た。データを共同研究者とともに意味内

表1 対象の概要

		人数	%
性別	男性	8	4.5
	女性	379	95.5
年齢	25歳未満	32	8.1
	25歳以上～30歳未満	87	21.9
	30歳以上～35歳未満	66	16.6
	35歳以上～40歳未満	65	16.4
	40歳以上～45歳未満	57	14.4
	45歳以上～50歳未満	43	10.8
	50歳以上	47	11.8
		36.46歳 (SD9.57)	
看護職経験年数	1年未満	6	1.5
	1年以上～3年未満	32	8.1
	3年以上～5年未満	34	8.6
	5年以上～10年未満	86	21.7
	10年以上～15年未満	72	18.1
	15年以上～20年未満	54	13.6
	20年以上	113	28.5
		14年3ヶ月 (9年3ヶ月)	
現在の病棟での経験年数	1年未満	52	13.1
	1年以上～3年未満	119	30.0
	3年以上～5年未満	101	25.4
	5年以上	125	31.5
		3年2ヶ月 (3年4ヶ月)	
勤務形態	日勤のみ	44	11.1
	3交代制	263	66.2
	2交代制	83	20.9
	夜勤専従	2	0.5
	当直制	5	1.3

容を表す単語や文章として表現し分類し、1つの意味に1コードとし欠損値を排除した。その結果、112件のコードを得た。コードの内容は菊池らが作成した社会的スキル100項目と照らし合わせ整理した。その結果、27のサブカテゴリーに整理された。また、27のサブカテゴリーを既存のカテゴリーに分類したところ【基本となるスキル】(5)、【感情処理のスキル】(3)、【攻撃に代わるスキル】(3)、【ストレスを処理するスキル】(2)、【計画のスキル】(3)、【援助のスキル】(6)、【年上・年下とつきあうスキル】、【集団行動のスキル】(3)の8つのカテゴリーに整理できた。【異性と付き合うスキル】、【異文化接触のスキル】の2つのスキルは該当がなかった(表2)。

#### IV. 考察

##### 1. 対象者の構成

対象者の年齢は、2012(平成24)年厚生労働大臣官房統計部の「衛生行政報告例」による就業看護職者との比較において、25歳以上30歳未満の割合が若干多い結果となったが、ほぼ同じ年齢構成であった。また、A県における年齢別就業状況においても年齢構成はほぼ同じであった。対象者の看護職務経験年数は、2011(平成23)年厚生労働省の「看護職員就業状況実態調査結果」との比較において、全国では5年未満が18.1%、5年以上が79.2%で本研究の5年未満が18.2%、5年以上が81.4%とほぼ同じ割合であった。

以上から本研究の対象者は、年齢・看護職経験年数・病棟勤務年数において全国と差はなく、30~40歳代の病棟看護師が最も多く看護経験は5年以上の病棟看護師で構成されていると言える。

##### 2. 社会的スキルから見た病棟看護師間の関係維持と構築

###### 1) 【基本となるスキル】の内容

病棟看護師間の対人関係を円滑にするための行動で基本となるスキル】の内容に分類されたものは、『聞く』、『会話を始める』、『会話を続ける』、『お礼を言う』、『謝罪をする』の5つのサブカテゴリーであった。基本となるスキルについて菊池は、コミュニケーションに必要なスキルとタイミングを計るスキルであり、対人関係を円滑にすすめる具体的な行動で、日々の生活で実践する行動と示している<sup>17)</sup>。病棟看護師は、コミュニケーションを始めるために、[あいさつをする]という一般的な方法を取り、[自分から話す]、[自発的な声かけ]、[積極的な声かけ]のように自発的な行動で『会話を始める』ことを行っていた。また、[相手の状況を見て話す]といった相手の職務状況を考慮しタイミングを見計らった『会話を始める』スキルを活用していた。『お礼を言う』、『謝罪をする』に関しても、相手との関係とタイミングが重要であり、相手の状況を考慮した行動であると言える。そして、『聞く』ことは、相手の理解に努める姿勢を示す行動であり、[聞き手になる]、[あいづちを打つ]といった共感を示す行動で関係の維持に努めていた。

表2 病棟看護師間の関係を円滑にするための行動

カテゴリー	サブカテゴリー	コード				カテゴリー	サブカテゴリー	コード			
基本となるスキル	聞く	相手の話を聞く	まず話を聞く	聞き手になる	素直にきく	計画のスキル	情報を集める	連絡・報告・相談	情報交換	確認する	
		最後まで話を聞く	しっかりと聞く	積極的にきく	相づちを打つ		情報収集	所在を明確にする	伝達		
	会話を始める	自分から話す	相手の状況を見て話す	自発的な声かけ	密な声かけ		目標設定をする	自分の業務に責任を持つ	目標の明確化する		
		笑顔で話しかける	あいさつをする	積極的な声かけ			自分の能力を知る	業務をお願いする	やるべきことをやる	仕事を残さない	
	会話を続ける	仕事以外の話をする	目を見て話す	声のトーンを気をつける	話し方		上手にほめる	ほめる			
		コミュニケーションをとる					相手にききかかろう	プライベートでも関わりを持つ	人に求めることは自分でもする	言葉づかいに気をつける	
お礼を言う	感謝をする				相手のレベルに合わせて	上司との関わりを持つ	上から目線で見ない	上下関係を大切に			
あやまる	謝罪をする				参加する	接遇研修	1分間スピーチ	病棟での取り組み	プリセプター制度		
援助のスキル	まわりをみる	業務内容を均等に	声かけのタイミングをみる		参加する	タテアンドコール	病棟カンファレンス				
	相手の変化に気づく	相手を観察する	信頼関係を深める努力をする	長所をみる	会議をする	話し合う	具体的な説明	話し合いで決める			
	相手の要求を知る	謙虚な気持ちを持つ	意見を聞く	相談相手になる	相手にフォローする	自分の感情を知る	感情を出さない	感情的にならない			
		アドバイスを活かす	アドバイスをする	人の意見を受け止める	真摯に受け止める	感情の表現をコントロールする	気まづくても笑顔で接する	誰かにも声をかける	声をかけられたときの対応	中立の立場で聞く	
		仕事に関する声かけ	意見を尊重する	悩みの確認	相手の言葉を受け止める	公私混同しない	相手な人とコミュニケーションを図る	笑顔で接する	指導的立場で接する		
	相手の立場に立つ	指導方法を考える	否定しない			適度な距離をとる	思ったことをそのまま口にしない	話しやすい雰囲気を作る	雰囲気作り		
同じ気持ちになる	相手を理解する	うなづく	相手の理解を深める	手伝う	仕事と割り切る	相手によって対応を変える	中立の立場をとる	チームワークを保つ			
自分にてきる事を知る	協力する	即対応する	仕事を手伝う		苦手意識をなくす	プライベートと仕事を区別して関わる	公平に接する				
攻撃に代わるスキル	ユーモアにする	冗談を言う			偏見を持たずに接する	指導時の態度に注意する	誰とも接する				
	他人とのトラブルを避ける	悪口を言わない	曖昧な返事はしない	されて嫌なことはない	思いやり心をもつ	思いやりを忘れない	気配りをする				
	自己主張する	意思表示をする	伝えるように話す	アサーティブな対応	不平を言う	不満伝える					
					気分転換する	ストレス発散をする					



〔目を見て話す〕、相手に対して〔話し方〕、〔声のトーンを気をつける〕行動や〔仕事以外の話をする〕といった職務とは関係のないコードから構成されていた『会話を続ける』行動は、相手の状況の理解や対応に関しても対人関係を円滑にすすめる具体的な行動であると考えられる。これらは、病棟看護師間の関係構築と維持のための行動であり、職務遂行上の関係と認識した行動だと考える。

## 2) 【感情処理のスキル】の内容

病棟看護師間の対人関係を円滑にするための行動で【感情処理のスキル】の内容に分類されたのは、『自分の感情を知る』、『感情の表現をコントロールする』、『思いやりの心を持つ』の3つのサブカテゴリーであった。相川は、感情の統制には、相手に対して比較的急激に一時的に生じる「相手の反応の解読過程に伴う感情」と、それを受けてどう反応すべきか「対人目標と対人反応の決定過程に伴う感情」の処理を行う自己の感情コントロールの過程であると述べており<sup>18)</sup>、病棟看護師は、相手の感情の理解に努めると同時に、自己の感情の統制した行動を行っていると考えられる。このような仕事における人間関係は、表面的で、葛藤が多いものであり<sup>8)</sup>、このような状況においては、自己の感情を統制し相手の感情に触れないような対応が重要になるからだと考える。また、感情の統制について斎藤は、「相互作用を自分の望む方向に発展させようとするならば、自分の表現を希望と一致するよう意志で統制することが必要」であると述べており<sup>19)</sup>、病棟看護師においては、効率的な職務遂行が目的のため、自己の感情を統制しその目的を達成しているとも考えられる。このような病棟看護師の自己の感情を統制する行動は、看護師間の円滑な関係維持に必要な行動だと考える。

本調査においては、『他人の感情を理解する』、『他人の怒りに対応する』といった他者の感情に対応する項目は抽出されなかった。アーガイルは、仕事における人間関係とは、「仕事を継続したり、生涯にとって、非常に重要でありながら、他方では、多くの人々が職場の仲間との関係を深めようとはしていないし、職場を離れても平気な面もある」と示しているように<sup>8)</sup>、病棟看護師間の関係は、職務遂行目的とした関係であり、相手の感情にはできるだけ関わりを持たず、自己の感情を統制することで関

係を維持すると考える。そのため、他者の感情に対応する項目の該当がなかったと言える。

以上のことから、病棟看護師が自分自身の感情の処理を行うことは、対人関係を円滑にする具体的な行動であり、それは関係を維持するための行動だと考える。

## 3) 【攻撃に代わるスキル】の内容

病棟看護師間の対人関係を円滑にするための行動で【攻撃に代わるスキル】の内容に分類されたのは、『ユーモアにする』、『他人とのトラブルを避ける』、『自己主張をする』の3つのサブカテゴリーであった。攻撃に代わるスキルについて菊池は、「攻撃が起こりそうな状況を避けたり、そういった状況にならないように状況を変えるスキル」であると示している<sup>20)</sup>。仕事の仲間との関係に対する愛着は、友人や家族のような愛着の示し方ではないように、病棟看護師においても、職務を遂行する上での関係の中で必要以上に深くかかわることはないと考えられる。そのため、看護師間の対人関係を円滑にするために、相手からの攻撃が起こりそうな状況をできる限り回避するために、できるだけ『他人とのトラブルを避ける』という看護師間の関係維持のために必要な行動をとると考える。これはあくまで職務遂行に必要な程度の関係維持を目的とし、職場とそれ以外を区別しているためだと言える。また、〔意思表示をする〕、〔要望を説明する〕といった『自己主張をする』といった対人的な積極性で病棟の看護職者の対人関係を円滑にするための行動が挙がってくることから、職務遂行に必要な関係維持を目的とした行動だと考える。

## 4) 【ストレスを処理するスキル】の内容

病棟看護師間の対人関係を円滑にするための行動で【ストレスを処理するスキル】の内容に分類されたのは、『不平を言う』、『気分転換をする』の2つのサブスキルであった。ストレスを処理するスキルについて樋口は、「ストレスへの耐久を高める積極的な意味を持つスキルと、ストレスを緩和ないし軽減するスキルに分けて考えることができる」と述べている<sup>21)</sup>。『不平を言う』は、不平・不満を言うこと自体がストレスの解消となり、それを適切な形で示すことは自分を悩ませている問題の解決にもなるため、ストレスを緩和ないし軽減する行動であると言える。また、『気分転換をする』行動は、職

場において自己の感情を統制し、円滑な関係を維持する病棟看護師にとって、「自己の統制をゆるめ、合理的思考から意図的に自己を解放すること」であり<sup>21)</sup>、ストレスへの耐久を高めるスキルと言える。病棟看護師は、『不平を言う』ことでストレスを緩和する行動をとりストレスの処理に努め、『気分転換をする』ことでストレスへの耐久を高める行動をとることが言え、これらは看護師間の円滑な関係を維持する目的とした行動だと考える。

#### 5) 【計画のスキル】の内容

病棟看護師間の対人関係を円滑にするための行動で【計画のスキル】の内容は、『目標を設定する』、『自分の能力を知る』、『情報を集める』の3つのサブスキルであった。計画のスキルについて林は、「実行可能な計画を作って実行すること」で、自分の能力に見合った目標を設定する重要性を述べている<sup>22)</sup>。『自分の能力を知る』は、「やるべきことをやる」、「業務を残さない」、「仕事を残さない」というコードで構成されていた。病棟看護師にとって、時間内に業務を終了ことは重要なことである。それは、確実に業務を遂行することが、次の勤務者の負担増加や計画変更の回避につながり、結果として患者の療養生活を計画的に進めることにつながるからである。また、業務調整の必要を最小となることから、「仕事を残さない」ことが看護師間の円滑な関係のための行動と言える。

確実な業務遂行には、病棟看護師が自己の職務遂行能力を理解して行動することが必要である。そのため、自分の能力に見合った適切な水準を知るために『情報を集める』こと、『目標を設定する』といった行動が重要となる。そして『目標を設定する』、『情報を集める』といった行動は、看護業務の遂行上必要な能力でもある。病棟看護師にとって、職務遂行を計画的に進めることが重要であり、自己の職務遂行能力を理解して確実な業務遂行することで看護師間の関係を円滑に保つと言える。

このことから、病棟看護師は、看護師間の円滑な関係を維持するために、自己の職務遂行する能力を理解し、能力に見合った目標を設定する行動をとると考える。

#### 6) 【援助のスキル】の内容

病棟看護師間の対人関係を円滑にするための行動で【援助のスキル】の内容に分類されたのは、

『まわりをみる』、『相手の変化に気づく』、『相手の要求を知る』、『相手の立場に立つ』、『同じ気持ちになる』、『自分にできることを知る』の6つのサブスキルであった。二宮は、援助行動について、「他の人や他の人々のためになることをしようとする自発的な行為」であると述べている<sup>23)</sup>。このような行動は、対象の変化に注意を向け、変化に気づくために日頃の状況を把握するために行う必要がある。そして自分と相手が異なる考え方や立場の人間であると認識することが重要であり、それを理解することで『同じ気持ちになる』、『自分にできることを知る』という行動ができると考える。これらのスキルは、病棟看護師がその職務の中で、患者に活用するスキルでもあり、看護実践で活用する社会的スキルを病棟看護師間の関係においても活用していたと言える。また、『自分にできることを知る』ことは、「前提となる性格特徴や援助するために必要な能力、スキル」といった自己の能力を評価することが必要であり<sup>23)</sup>、病棟看護師は日々の職務遂行の中で、状況を把握し行動していると言える。これらの行動は、相手の理解に努める目的で看護師間の関係を維持のための行動だと考える。

#### 7) 【年上・年下とつきあうスキル】の内容

病棟看護師間の対人関係を円滑にするための行動で【年上・年下とつきあうスキル】の内容に分類されたのは、『上手にほめる』、『相手を気づかう』、『相手のレベルに合わせる』の3つのサブスキルであった。長田は『相手のレベルに合わせる』について、相手の未熟さや知識不足に寛大に振る舞ったり、類似性を感じさせる行動を行うことで心理的距離を縮める効果が期待できると述べている<sup>24)</sup>。病棟看護師は、経験年数や経験の程度で看護師としての専門性の差はあるが、様々な年齢層の看護師で構成される環境で働いている。このような環境では、様々な世代が相手の置かれている状況を理解し、『相手のレベルに合わせる』行動が必要で、その行動が看護師間の円滑な関係の構築につながると考える。また、『相手を気づかう』行為には、状況を適切に判断することと相手を気づかう動機の強さが必要である。病棟看護師は、『相手を気づかう』ことで効率的に業務を行い、看護師間の円滑な関係構築に努めていると考える。

#### 8) 【集団行動のスキル】の内容

病棟看護師間の対人関係を円滑にするための行動で【集団行動のスキル】の内容に分類されたのは、『会議をする』、『参加する』の2つのサブカテゴリーであった。働く場において『会議をする』行動は、職務遂行上必要なルールなどを討論・相談や決議によって整備し、共通認識のもと遂行するために行われる。交替勤務のため、日々チームメンバーが異なる中で働く病棟看護師においても、『会議をする』ことは、職務遂行上必要なルールを整備し、看護の質を一定に保つために必要なことである。また、効率的な職務遂行にもつながるため、病棟看護師のチームが効果的に機能するために必要である。効率的な職務遂行のために病棟看護師は『会議をする』行動をとり、関係の構築に努めていると言える。さらに会議は、普段は直接言えない問題を提示し、それを議論・決議を行う場として活用できる。『会議をする』ことは、病棟看護師間の関係を円滑に維持するための行動である可能性もある。『参加する』行動は、自発的に参加する場合と義務的に参加する場合があり、自発的な参加には、その活動によって生じる結果が、その活動以外のもつ結果よりも望ましい場合である。本調査で示された『参加する』は、職務遂行単位で実践されている活動への参加を示す内容のコードが抽出されており、自発的な参加というよりは病棟の取り組みへ『参加する』ことが、看護師間の円滑な関係のための行動だと考えていると言える。

以上から、決められた活動に参加することが、職務遂行上の関係である病棟看護師間の円滑な関係を維持するために重要だと言え、『会議をする』に関しては、個々の看護師の関係の維持というよりは、病棟看護師のチームが効果的に機能するための行動である。これらは、効率的に職務を遂行する目的で看護師間の関係の構築と維持のための行動であると考えられる。

### 3. 病棟看護師の職務遂行の特徴

#### 1) 職務遂行のための関係維持

各勤務帯で実施すべき職務を確実に遂行することは、24時間体制で看護を提供する病棟看護師の責務である。そのため病棟看護師にとって、職務を確実に遂行するために効率的に職務を遂行できる状況を整えることは重要なことである。業務内容によっては、個々の病棟看護師だけで実施することは困難

な場合もあり、相互に相手の業務量や遂行状況を把握し理解に努め、自己の感情の統制を行いながら相手に合わせる行動が必要となる。このような病棟看護師の職務遂行においては、【基本となるスキル】、【援助のスキル】、【計画のスキル】、【攻撃に代わるスキル】、【感情処理のスキル】、【ストレスを処理するスキル】、【集団行動のスキル】を活用し、関係を維持すると考える。

#### 2) 職務遂行のための関係構築

病棟看護師は、入退院による患者の入れ替わりや病状の変化など、看護の対象が変化する環境で働いており、患者はそれぞれの疾患を持ち治療方針も異なるため、常に状況を正確に判断し職務を遂行することが求められる。そのため、安全な看護の提供には個々の病棟看護師だけでは対応には限界があり、複数の病棟看護師が協働する場面もある。しかし、年齢や経験年数が異なる病棟看護師が混在し、勤務ごとにチームメンバーが変動する交替勤務の中、円滑な関係を構築するためには自発的な行動が重要となる。また円滑な関係構築には、相手の状況を理解しタイミングを見極め行動することが重要となる。そして関係が、今後の関係維持にもつながるため、病棟看護師自身が働きやすい環境の整備するためにも円滑な関係を構築する必要がある。このような病棟看護師の職務遂行においては、【基本となるスキル】、【年上・年下とつきあうスキル】、【集団行動のスキル】を活用し関係を構築すると考える。

#### 3) 病棟看護師の職務遂行の特徴

患者の療養生活が計画的に進むことは、病棟看護師の職務遂行の目的である。そのため、病棟看護師は、看護師自身が働きやすい環境を整備し、効率的な職務遂行をめざし、そのための社会的スキルを活用すると考えられた。具体的には業務量の調整や確実な業務遂行で、社会的スキルとして挙げられた8つのスキルである【基本となるスキル】、【感情処理のスキル】、【攻撃に代わるスキル】、【ストレスを処理するスキル】、【計画のスキル】、【援助のスキル】、【年上・年下とつきあうスキル】、【集団行動のスキル】は大きく「関係維持」と「関係構築」に分けられると思われた。これらのスキルは相互に関連し、病棟看護師の行動として現れる(図1)。



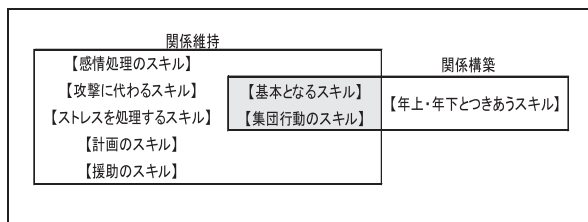


図1 病棟看護師の関係維持と構築

## V. 結論

病棟看護師の関係維持と構築のための行動は、【基本となるスキル】、【感情処理のスキル】、【攻撃に代わるスキル】、【ストレスを処理するスキル】、【計画のスキル】、【援助のスキル】、【年上・年下とつきあうスキル】、【集団行動のスキル】の8つの社会的スキルに整理された。

病棟看護師の関係構築のために活用する社会的スキルは、【基本となるスキル】、【年上・年下とつきあうスキル】、【集団行動のスキル】であった。

病棟看護師の関係維持のために活用する社会的スキルは、【基本となるスキル】、【援助のスキル】、【計画のスキル】、【攻撃に代わるスキル】、【感情処理のスキル】、【ストレスを処理するスキル】、【集団行動のスキル】であった。

病棟看護師自身が働きやすい環境の整備と効率的な職務遂行を目的とした行動の特徴があった。

## VI. 本研究の限界

今回の対象者は、今回は横断的研究であり調査協力を得られたA県内の病院であり得られた結果は一地域の限られた集団である。全国調査と同じ年齢構成・経験年数構成であったが、急性期病棟や慢性期病棟といった特色をひとまとめにした研究であり、各病棟の特色を比較した結果とは言えない。したがって、今後は対象を拡大し病棟の特色を明らかにする調査を行い、内容を確認する必要がある。

本研究では、病棟看護師が実施している具体的な行動の記載から人間関係の円滑な関係維持と構築について分析したため、自由記述に記載がなかったものは除いたが、そこに何かの意味が含まれる可能性があり確認が必要である。また、看護師の職場以外での社会的スキルが高いことが予想されるため、病棟看護師全体を反映していない可能性があり、病棟

看護師の関係維持と構築について明らかにできたのは一部分である。さらなるツールを活用し病棟看護師の関係維持と構築について明らかにする必要がある。

## 【謝辞】

ご多忙の中本研究の趣旨をご理解いただき、調査にご協力いただきました看護師の皆様にご心より厚く感謝申し上げます。この場を借りて感謝申し上げます。

## 【文献】

- 1) 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—. 東京：サイレンス社；2011. 1-21
- 2) 鬼塚佳奈子ほか. 確認的コミュニケーションに関連する看護師のチームワーク要因. 第107号現代社会における人間関係とリスク. 関西大学研究成果報告. 2010；125-137
- 3) 韓慧. 日本における看護師不足の実態. Journal of East Asian Studies. 2012；10：1-24
- 4) 菊池章夫. KiSS-18研究ノート. 岩手県立大学社会福祉学部紀要. 2004；6(2)：41-51
- 5) 菊池章夫ほか. 社会的スキルの心理学. 東京：川島書店；2002. 14-19
- 6) 菊池. 前掲書4)；14-19
- 7) 大坊郁夫. 社会的スキル・トレーニングの方法序説：適応的な対人関係の構築, 対人社会心理学研究2003；3：1-8
- 8) M・アーガイル, M・ヘンダーソン. 人間関係のルールとスキル. 京都：北大路書房；2002. 241-281
- 9) 野崎智恵子他. 看護大学生の社会的スキル. 第30回日本看護学会論文集. 1999；74-76
- 10) 高島尚美他. 新人看護師12ヵ月までの看護実践能力と社会的スキルの修得過程：新人看護師の自己評価による. 日本看護学教育学会誌 . 2004；13(3)：1-17
- 11) 橋本結花. 臨床看護師の看護における社会的スキルに関する研究. 高知大学学術研究報告医療



看護学編. 2007 ; 56 : 9-19

- 12) 増原清子他. 臨床看護師の看護実践能力と社会的スキルの発達. 島根大学医学部紀要第30巻. 2007 ; 51-57
- 13) 橋本結花. 看護師の社会的スキルの現状. 看護保健科学研究雑誌. 2007 ; 7(2) : 72-78
- 14) 加賀谷聡子他. 新人看護婦の社会的スキル. 岩手県立大学看護学部紀要. 2002 ; 4 : 77-82
- 15) 佐々木祐美. 病棟における看護師間関係の形成要因. 神奈川県立保福祉大学実践教育センター看護教育研究集録. 2006 ; 31 : 32-37
- 16) 山浦晴男. 質的統合法入門—考え方と手順—. 東京 : 医学書院. 2012 ; 9
- 17) 菊池. 前掲書5) : 24-37
- 18) 相川. 前掲書1) : 82-108
- 19) 菊池. 前掲書5) : 38-51
- 20) 菊池. 前掲書5) : 52-64
- 21) 菊池. 前掲書5) ; 65-78
- 22) 菊池. 前掲書5) ; 79-92
- 23) 菊池. 前掲書5) ; 93-105
- 24) 菊池. 前掲書5) ; 124-137

webサイト

1. 厚生労働省  
<http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/eisei/12/>  
(2013年11月20日参照)
2. A県医療政策課  
<http://www.pref.kumamoto.jp>  
(2013年11月30日参照)
3. 厚生労働省  
<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r98520000017cjh.html>  
(2013年11月20日参照)

資料 1

(基本属性)	
問1	性別
問2	年齢
問3	看護職通年経験年数
問4	現在の病棟での経験年数
問5	現在の雇用形態
問6	病棟での新人教育者を担当した経験はありますか
問7	プリセプター看護師を経験したことがありますか
問8	現在プリセプターの役割を行っていますか
問9	勤務形態
問10	最終学歴
問11	現在働いている職種
問12	職位
問13	所属する病棟の基本的な看護方式
(自由記述)	
設問	病棟の看護職者の対人関係を円滑にするために、実施していることを1つ挙げ、お書きください

[ Original Article ]

**The maintenance and development of relationships among ward nurses: Analysis based on social skills**

**Kaori Furue, Keiko Shibata**

*Department of Nursing, Kyushu University of Nursing and Social Welfare,  
Tominoo 888, Tamana-shi, Kumamoto 865-0062, Japan*

[Abstract]

This study was conducted to clarify the actions taken by ward nurses to maintain their relationships with each other. A questionnaire survey was administered to 963 ward nurses. A total of 342 valid responses from 397 ward nurses were analyzed, and 112 codes were obtained. An examination of the codes using a top-down approach, based on the social skills concept proposed by Kikuchi et al., identified eight categories, including skills in “basic functioning,” “processing of feelings,” “conflict avoidance,” “reduction of stress,” “planning,” “support,” “communicating with older/younger colleagues,” and “group behavior.” Ward nurses develop effective relationships using skills for “basic functioning,” “communicating with older/younger colleagues,” and “group behavior.” In addition, they perform their duties more effectively by controlling their feelings using “basic functioning,” “support,” “planning,” “conflict avoidance,” “processing of feelings,” “reduction of stress” and “group behavior” to maintain relationships. These skills are important to establish effective relationships in a favorable workplace environment and are characteristic of the actions of nurses that allow them to perform their duties effectively.

*Keywords: ward nurse, social skills, maintenance of relationship, development of relationship*