

管理職からスタッフへの効果的な支援

—管理職の支援の実際とスタッフの受けた支援の実際—

看護管理室

○ 多田 邦子

I. 背景

昨今の経済変動などにより組織管理は「個」を尊重する体制へと変化してきた。看護界においても同様の現象が起こっている。看護師長は、スタッフが望む支援やその効果、またマネジメント全体から見た支援の位置づけや意味についても考慮した上で、マネジメントを遂行していかなければならない。そのような看護師長のマネジメントがスタッフを動機づけ、組織を活性化し、看護部や病院組織全体の活性化や業績の向上へとつながっていくものとする。

II. 目的

管理職からの支援によってスタッフが動機づけられ、職場が活性化され、看護の質を向上させ、組織の業績を向上させるような効果的マネジメントについて考察することを目的とし、管理職が行なった支援とスタッフが受けた支援とを比較し、管理職からスタッフへの効果的な支援について検討する。

III. 方法

管理職からスタッフへの 37 項目の支援についての実際の度合いを問う質問紙と 6 項目からなるフェイスシートを作成、全国の大規模総合病院の看護師長 439 名とスタッフ 419 名から回答を得た。

倫理的配慮：看護部の承諾を前提とした質問紙配布、自由意志による研究への参加、質問紙・返信用封筒は無記名で対象者にて投函、データの統計的処理によるプライバシー保護、研究終了後のデータ処分。

IV. 結果・考察

管理職とスタッフの平均値を比較すると、33 項目において管理職がスタッフよりも高い実際の値を示し、管理職が実際に支援を行なったと思う度合いとスタッフが支援を受けたと感じる度合いにはギャップがみられた。

特にギャップが大きかった項目は、「スタッフの考えの尊重」「勤務・時間への配慮」「相談しやすい雰囲気」であった。この背景には管理職の支援についての説明・アピール不足とスタッフの認知力の弱さがあると思われる。一方、「理論的知識を持っている」「自己の確立」の項目では、スタッフが管理職よりも高い実際の値を示した。これは管理職に対するフィードバックの不足などにより管理職が自己評価を正当に行なえていないことが要因として考えられる。またスタッフは研修等を経て経験を積んでいる管理職を評価しており、その評価に見合った管理職の自負が望まれるところである。また、両者を構造化したモデルを比較すると、管理職側にはコミュニケーションや配慮を含んだ支援が表れているのに対し、スタッフ側には具体的な支援が表れており、両者のコミュニケーションに対する認識のギャップがみられた。

V. 結論

支援の実際に関して、管理職とスタッフの間にギャップがみられた。管理職の支援についての説明や、管理職へのフィードバックの不足、スタッフの認知力の弱さなどからこのようなギャップを生んだものと思われる。

効果的な支援を実現するための要因として、管理職への管理の原理原則や具体的管理手法に関する教育・研修とフィードバックシステムの充実、スタッフへの管理教育が考えられる。

〔平成 16 年 12 月 4・5 日 第 24 回日本看護科学学会学術集会（東京）にて示説発表〕