

看護師のあいさつに対する意識と行動

～仕事に対する意欲への関連～

2 階西病棟

○岡部 愛 北村 恵美子 横田 麻美

キーワード：看護師、あいさつ、仕事に対する意欲

はじめに

あいさつは、人と人が出会った時に交わす最初のコミュニケーションであり、心を開き相手に近づくという意味をもっている。医療の現場でも、患者からの接遇やマナーに対する要望が多く聞かれるようになり、患者に対する医療者の接遇意識の向上や接遇改善への取り組みが数多く導入されるようになってきた。

しかし、情報のシステム化に伴い、パソコン入力が看護業務の割合を多く占めるようになり、看護師間でのあいさつやお互いの顔を見合わせての声掛けが減ってきているように感じた。看護師個々の対応を患者の前で正したとしても、患者と接する時間以上に関わる看護師間でのコミュニケーションが成立していなければ、チームでの信頼関係も築けず、患者への対応にも反映されていくのではないかと考えた。

また、林田は¹⁾、「あいさつはする側にもポジティブに作用する効果をもっており、礼儀を大切にすることで自らの気持ちが引き締まり自分を高めることができる」とも述べている。毎日、顔を合わせ、支えあうスタッフとの気持ちの良いあいさつは、お互いの存在認識により仲間意識が芽生え、自分の仕事に対する意欲を向上させることで職場の雰囲気にもプラスの影響を与えることができるのではないかと考えた。

今までの先行研究では、医療者と患者間でのあいさつの実態調査や接遇の見直しについて多く研究されているが、看護師間でのあいさつの現状や仕事に対する意欲への関連についてなされた研究は見当たらなかった。

そこで今回、コミュニケーションの土台となるあいさつに着目し、看護師のあいさつに対する意識と行動、また、あいさつと仕事に対する意欲との関連について知ることにより、今後の職場環境や人間関係を見直していく示唆とするため本研究に取り組んだ。

I. 研究目的

A 病院における看護師のあいさつに対する意識と行動、また、あいさつと仕事に対する意欲との関連について明らかにすることで、今後の職場環境の見直しや改善への示唆とする。

II. 研究枠組み

本研究の枠組みを図 1 に示す。自分自身は、『性別』『経験年数』『職場での役割』『あいさつに対する意識』で構成され、相手に対するあいさつ行動を通して『相手からの反応』があり、それによって自分の『仕事に対する意欲』に影響があるとした。

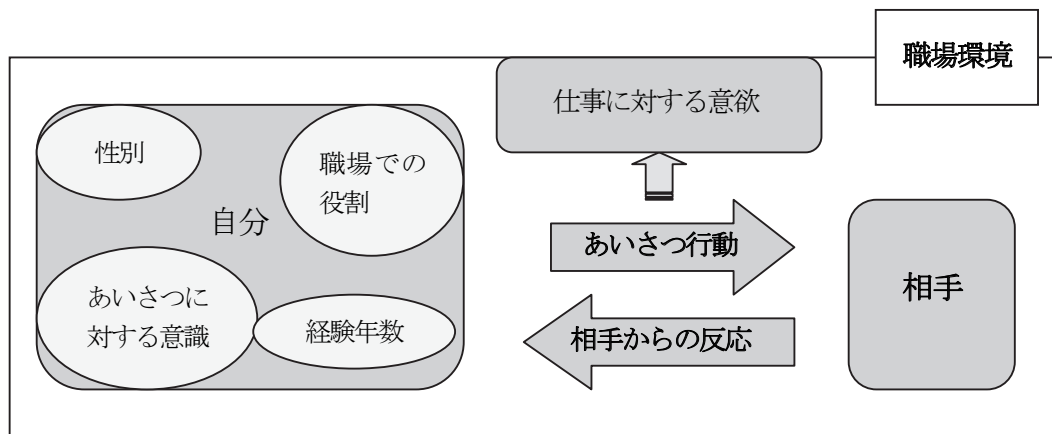


図1 研究枠組み

Ⅲ. 研究方法

1. 研究デザイン：実態調査
2. 調査対象者：A病院の病棟で勤務している看護師 295 人
3. 調査期間：2010 年 9 月～10 月
4. データ収集方法 質問紙調査法を用いた。作成した質問紙を院内に配布し、部署毎に回収箱を設置した。質問紙は 5 段階尺度を使用した。
5. データ分析方法：エクセル統計を使用し分析した。分析手法は記述統計を用いた。

Ⅳ. 倫理的配慮

- ・A 病院看護部倫理審査委員会で承認を受け、実施した。
- ・研究対象者は、研究の目的や内容などを文書で説明し、質問紙の投函をもって研究への同意を得たとみなした。
- ・研究対象者には、調査によって得られたデータは、本研究以外には使用しないこと、プライバシーを厳守すること、研究への参加は自由であり、いかなる場合も不利益を被らないことを文書で説明した。
- ・研究対象者には、研究結果を発表すること、発表によってプライバシーが侵害されることがないことを文書で説明した。

Ⅴ. 結 果

1. 調査回収状況
 - 配 布 数：295
 - 回 収 数：212 (回収率 71.9%)
 - 有効回答数：205 (有効回答率 96.7%)
2. 対象者の背景
 - 女性：204 名 (96.0%)
 - 男性：8 名 (4%)
 - 経験年数平均：10.1 年 (標準偏差 9.05)
 - 部署内での役割 師長・副師長：24 名 (12.0%)
 - リーダー：72 名 (35.0%)
 - メンバー：107 名 (52.0%)
3. あいさつに対する意識
 - 「あいさつはコミュニケーションである」(平均 1.91、標準偏差 0.30)「あいさつは大切である」(平

均 1.93、標準偏差 0.26)「あいさつは必要である」(平均 1.92、標準偏差 0.28)らは、いずれも平均値が非常に高くばらつきが非常に小さい結果となった。また、「あいさつは話すきっかけになる」(平均 1.55、標準偏差 0.67)「あいさつは人間関係づくりのきっかけになる」(平均 1.59、標準偏差 0.60)の項目についても平均値が高く、標準偏差が小さい結果となり「あいさつは緊張する」(平均 -0.49、標準偏差 1.23)「あいさつは勇気がいる」(平均 -0.55、標準偏差 1.21)はいずれも平均値が低く、ばらつきが大きい結果となった。(図 2)

4. あいさつに対する行動

「あいさつを自分からしている」(平均 1.21、標準偏差 0.69)「相手の目や顔を見てあいさつをしている」(平均 1.06、標準偏差 0.77)「部署の中であいさつをする習慣がある」(平均 1.20、標準偏差 0.78)「あいさつをすると相手から返事が返ってくる」(平均 1.15、標準偏差 0.72)らは、平均値は高くばらつきも小さいことが明らかとなったが、あいさつに対する意識の項目に比べると、全般に低い傾向を示した。また、「あいさつをする前に相手の顔色をうかがう」(平均 0.06、標準偏差 1.12)の項目は平均値が低く、ばらつきが大きい結果となった。(図 3)

5. 仕事に対する意欲への関連

あいさつ後に相手から返事がある場合、「嬉しくなる」(平均 1.25、標準偏差 0.77)「声をかけやすくなる」(平均 1.27、標準偏差 0.64)「次もあいさつをしたいと思う」(平均 1.20、標準偏差 0.78)がいずれも平均値が高く、ばらつきが小さい結果となった。また、「仕事に來たいと思う」(平均 0.50、標準偏差 0.98)「仕事の能率が上がる」(平均 0.51、標準偏差 0.89)は平均値が低い結果となった。上記の結果に対し、相手から返事がなかった場合、全項目において平均値が低い結果が得られ、「次もあいさつをしたいと思う」(平均 -1.33、標準偏差 1.03)の項目のみ、ばらつきが大きい結果となった。(図 4)

VI. 考 察

1. あいさつに対する意識と行動

A 病院では、数年前より「患者に対する接遇・マナー」の講習を集合教育の一環として取り入れており、参加した職員数も増加した。その結果、あいさつが人と交わす重要なコミュニケーションツールであり、当たり前の行動として認識する職員が増えたことが、あいさつに対する意識の向上につながったのではないかと考える。

同様に、あいさつに対する行動において平均値が高くばらつきも小さいことが明らかとなったが、あいさつに対する意識の平均を下回る傾向が見られ、あいさつを重要視する一方で行動には十分にむすびついていない現状が明らかとなった。要因として、業務内容から選択的にあいさつ行動が優先順位の低いものと判断されているのではないかと考えた。看護の役割である患者の生命維持や安全を守るためには、常に迅速な行動が問われ、自分の意識の大半が患者を中心とした環境に向けられる。患者のさまざまな状況に遭遇しながら選択的に業務を遂行する為には、日ごろより親交のある職員とのあいさつ行動が優先順位の低い項目となってしまうのではないかと考える。これらの考察は、「あいさつは緊張する」「あいさつは勇気がいる」「あいさつをする前に相手の顔色をうかがう」の項目において平均値は低いが、ばらつきが大きい結果とも関係し、職場の人間関係(上下関係、役職)における緊張だけでなく、仕事をする雰囲気などから、あいさつをする機会を伺わなければならない場面が多いのではないかと予測される。

しかし、「相手の目や顔を見てあいさつをしている」や「あいさつをすると相手から返事が返ってくる」の項目は「あいさつを自分からしている」と答えた項目の平均を更に下回る結果であることが明らかとなった。これは、日々の看護業務の忙しさのみならず、パソコン入力が主体となる中で、あいさつ行動が流れ作業の一環として習慣化されているのではないかと考えた。林田は²⁾、『相手の目を見て行うあいさつをするかしないかで、「感じのいい人」か「近寄りがたい人」であるか人と人との関係が大きく変わる』と述べている。また、高橋ら³⁾は「挨拶をして、相手からも毎日返事があれば、毎日挨拶を

続けようという気持ちになり、その効力感が協力行動を引き出すカギとなる」とも述べている。同じ部署の中で協力し合い、支え合いながら勤務する職員同士であるからこそ、義務的なあいさつではなくお互いの存在を認識したあいさつが必要となるのではないかと考える。

2. 仕事に対する意欲への関連

研究当初、あいさつはコミュニケーションツールの1つだけでなく、お互いの存在を認識するための意味合いをもち、就職して経験の浅い職員にとっては、あいさつ行動を通して自分の存在を認められることにより、仕事への意欲向上や仕事の能率に大きく影響するのではないかと推察した。研究の結果より、相手からの返事の有無に関わらず、お互いの存在認識や仕事への意欲・能率について、ばらつきが見られることから、個人差はあるもののあいさつが仕事への意欲や能率には直接結びついていないことが明らかとなった。

しかし、「チーム意識が高まる」「病棟の雰囲気良くなる」は平均も高く、ばらつきも小さいことから、あいさつが職場風土やチーム連携を行う上での重要な行為と認識していると考えられる。この行為は、業務を円滑に行う上で重要であり、個々の仕事能率にも影響しているのではないかと考えた。高橋ら⁴⁾は、「自分を認知してくれる、個人、組織、社会に対して人は好感を持つ。そして、その個人、組織、社会に対して、自分が何か貢献できないか、という前向きな感情を持つ」と述べている。お互いの存在を認め合える一番身近な行為があいさつであると言える。

これらのことから、あいさつが仕事への意欲に直結せずとも、病棟の雰囲気づくりやチーム意識の向上に大きく関与していることが明らかとなった。実際に、相手から返事が得られるあいさつは「うれしい」や「安心する」という精神的にもプラスに働き、他の職員とのコミュニケーションを行う足がかりの役割を担っていると考えた。

一方で、相手から返事が得られなかった場合、意識や行動、仕事に対する意欲全般において、マイナスイメージに働いていることから、あいさつに対する意識のみならず、行動化に働きかけていくことが、今後の働きやすい職場づくりやチーム意識の更なる向上のため必要な課題であるといえる。

VII. 結 論

あいさつの重要性や、あいさつが職場環境に大きく関与する行為であると認識している職員は多くみられたが、行動化には十分に結びついていないことが明らかとなった。また、あいさつは個々の仕事への意欲や効率に直接関与しない結果となったが、チーム意識向上には必要な行為であると認識しており、あいさつの行動化に働きかけていくことが今後の職場環境見直しやチーム連携の構築に必要な課題である。

おわりに

今回の研究では、対象病院が限定されていることから一般化するには限界がある。今後、この研究で得られた結果をもとに、あいさつの行動化に取り組み、職場環境の改善や更なるチーム意識の向上に役立てていきたい。

引用・参考文献

引用文献

- 1) 林田正光：あらゆることが好転していくご挨拶の法則，あさ出版，32，2008.
- 2) 林田正光：コミュニケーションの教科書 人生は「挨拶の3秒」で変わる，海竜社，35，2008.
- 3) 高橋克徳ら：不機嫌な職場 なぜ社員同士で協力できないのか，講談社，171－172，2008.
- 4) 3) 再掲，177.

参考文献

- 1) アーネスティン・ウィーデンバック他：新装版 コミュニケーション 効果的な看護を展開する鍵，日本看護協会出版，2－19，2007.
- 2) 白石邦明他：効果的あいさつ，ナースマネジャー，10(8)，69，2008.
- 3) 宮子あずさ：さまざまな立場で働く実践家 人の心のケアの第一歩 自分の気持ちを盛り上げるあいさつの勧め，こころのマネジメント，10(1)，8－9，2008.
- 4) 村上景子他：気持ちのいい朝 あいさつから，香川労災病院雑誌，12，97－100，2006.
- 5) 保坂隆：特集 医療現場におけるコミュニケーションスキル～患者や医療者とのよりよい関係のために～ 3. 医療者間のコミュニケーション，医療ジャーナル，41(3)，79－81，2005.
- 6) 稲葉一人：チーム医療を支えるコミュニケーション 07 医療者間のコミュニケーション能力を高める取り組み，Nursing BUSINESS，1(7)，66－67，2007.
- 7) 松本知佐他：看護師の接遇に対する意識，中国四国地区国立病院機構・国立療養所看護研究学会誌，2(1)，148－151，2006.

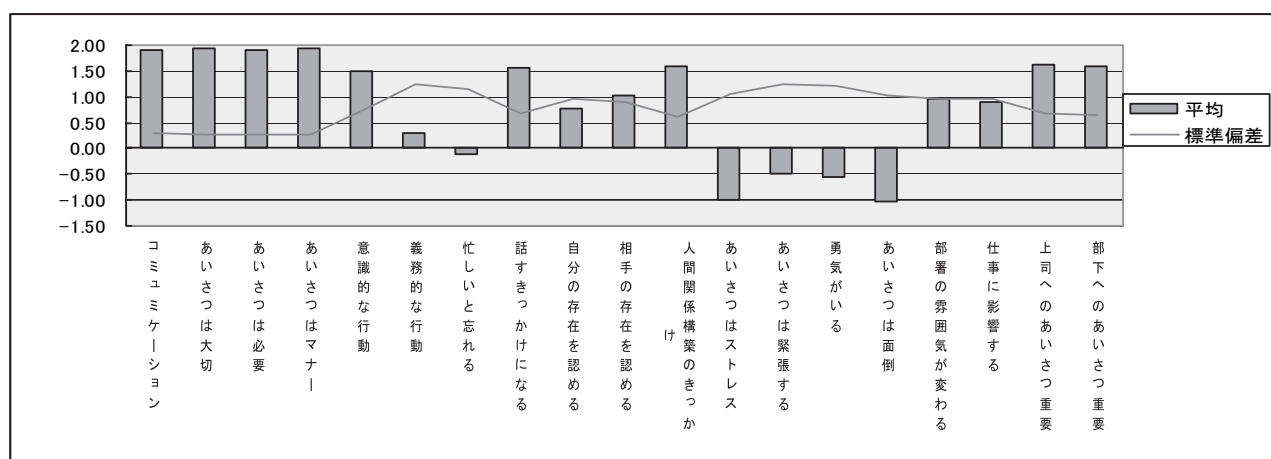


図2 あいさつに対する意識

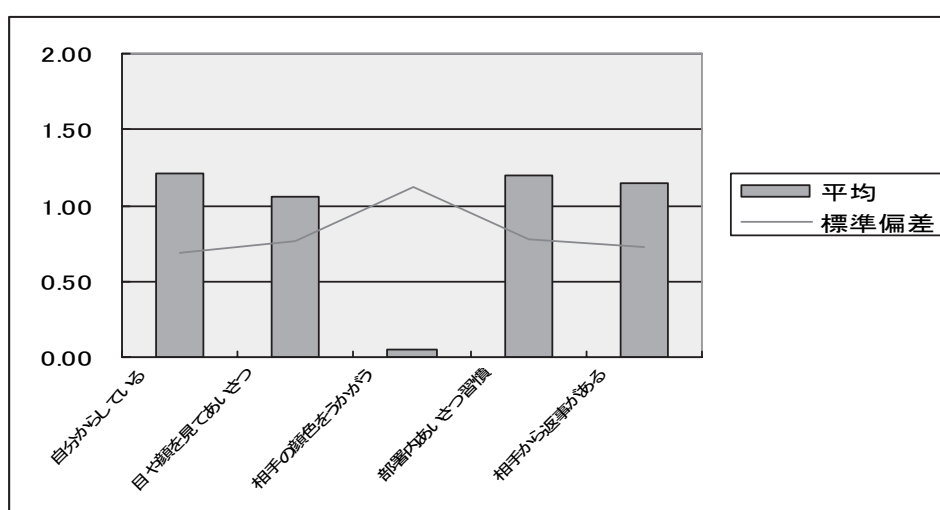


図3 あいさつに対する行動

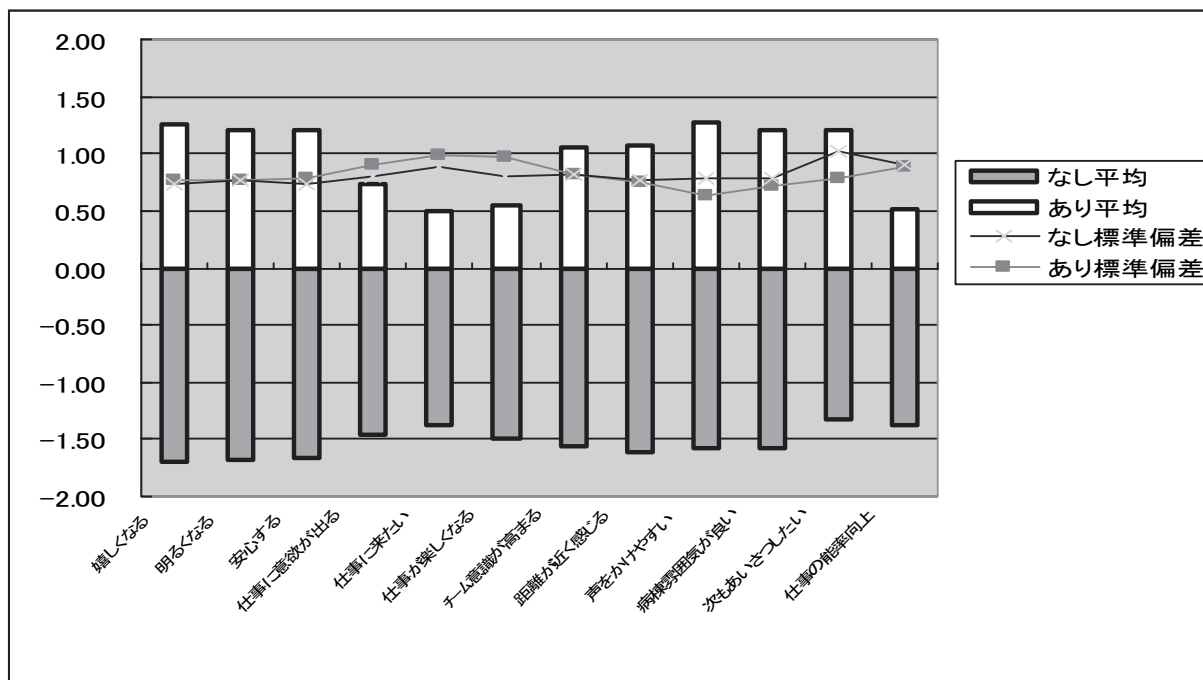


図 4 返事のあるなしによる仕事への意欲との関連