

看護師のあいさつに対する意識と行動

—職位による違いに焦点をあてて—

2階西病棟

○北村 恵美子 岡部 愛 横田 麻美

看護管理室

原田 千枝

キーワード：あいさつ、職位、違い

I. はじめに

あいさつは、人と人が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持っている。看護師は、患者よりも長く接する職員間でのあいさつができていなければ、信頼関係も築けず、患者への対応にも影響するのではないかと考えた。

あいさつは仕事をする上で必要な行動であるが、個人によりそのとらえ方は異なる。今回はあいさつに対する意識と行動が、職位によりどのように異なるのか明らかにしたいと考え、研究に取り組んだ。

II. 研究目的

A病院における病棟看護師のあいさつに対する意識と行動を職位別に比較し、各々の現状とその違いを明らかにすることで、今後の働きやすい職場環境作りや、接遇マナーに対する教育への示唆とする。

III. 研究方法

1. 研究デザイン：実態調査
2. 調査対象者：A病院で勤務している看護師 295 名
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A病院に配布し、部署毎に回収箱を設置した。質問紙は-2（全くそうではない）～+2（全くそうである）の5段階尺度を使用した。
5. データ分析方法：SPSS11.0 を使用し分析した。分析手法は分散分析、多重比較を用いた。

IV. 倫理的配慮

A病院看護部の倫理審査を受け、承認を得て実施した。また、文書で研究の主旨、匿名性の保持・研究参加への自由意思について説明し、質問紙への回答をもって研究への同意を得たと判断した。

V. 結 果

1. 調査回収状況
回 収 数：212（回収率 71.9%）
有効回答数：203（有効回答率 95.8%）
2. 対象者の背景
師長・副師長：24 名（11.8%） リーダー：72 名（35.5%）
メ ン バ ー：107 名（52.7%）
3. 職位別のあいさつに対する意識と行動（図1）

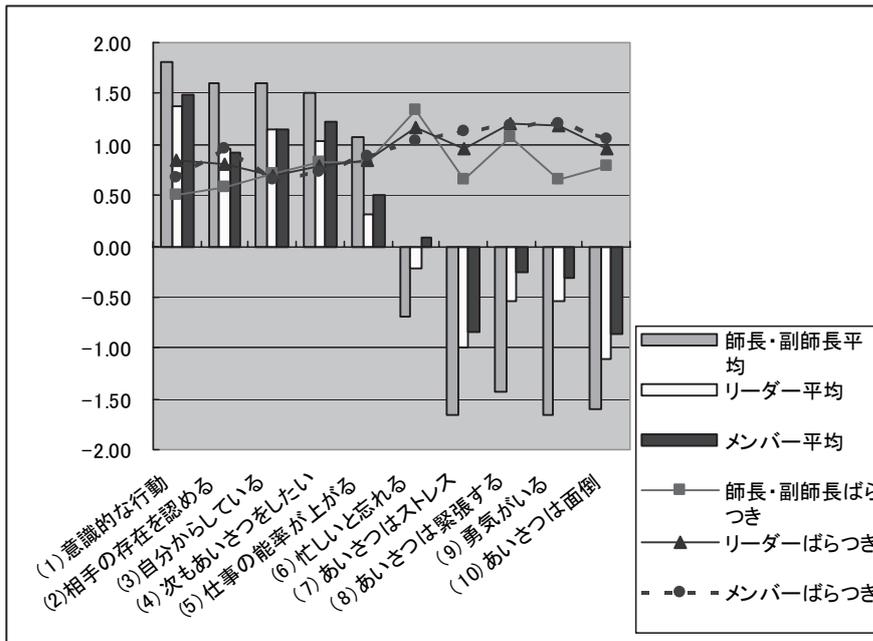


図1 あいさつに対する意識と行動—職位別の比較

VI. 考 察

「あいさつは意識的な行動」「相手の存在を認める」「自分からしている」「相手から返事があると次もあいさつをしたい」「あいさつをすることで仕事の能率が上がる」の項目は、師長・副師長の方がリーダーやメンバーよりも平均が高かった。その理由として、師長・副師長は病棟全体を見渡し調整する役割をもつため、自分からあいさつを行い、職員の体調や精神状態を把握していると考えられる。そのため、看護師へのあいさつを形式ではなく、目的を持って行っていると考えられた。

次に、「忙しいと忘れる」「あいさつはストレス」「あいさつは緊張する」「勇気がいる」「あいさつは面倒」の項目は師長・副師長の方がリーダーやメンバーよりも平均が低かった。その理由として、患者ケアを担っているリーダーやメンバーは、時間的・精神的に余裕が持たず、また、緊張も大きい為、あいさつが仕事にもたらす効果を十分感じることができず、師長・副師長よりも、あいさつを面倒でストレスの強い行動と捉える傾向にあると考えられる。

高橋ら¹⁾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」と述べている。同じ部署の中で協力し合い、支えあいながら勤務する職員同士であるからこそ、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。そして誰もがあいさつしやすい職場環境を作っていくことが、看護師にとって、安全で安心して働ける職場となるのではないかと考える。

VII. 結 論

1. 師長・副師長はリーダー・メンバーよりも、あいさつは相手の存在を認める行動であり、あいさつをすることで仕事の能率が上がると感じ、自分からあいさつをするよう心がけていた。
2. リーダーやメンバーは師長・副師長よりも、あいさつをストレスと感じ、勇気がいる行動であると捉えていた。

引用文献

- 1) 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，177，2008。

〔平成23年10月13・14日 第42回日本看護学会－看護管理－学術集会（神戸）にて発表〕