

# 中堅看護師の職務継続を支える人間関係

## 3階西病棟

○ 伊藤 希 山岡 和子 富賀見 早智子  
宗石 則子 野瀬 教剛 小松 誓子

キーワード：中堅看護師 職務継続 人間関係

### I. はじめに

A院における看護職の離職・転職の多さについては長年の課題であり、看護師不足となっている現状がある。先行の研究では、仕事を辞めたいと思わせる理由には、「仕事が多い」「私的な時間が取れない」「自信がない」「自分の看護観と現実のギャップ」「人間関係での不満」「他の職場が良く思える」などがある。一方、仕事を継続している理由には、「看護師であることの良さ」「経済的理由」「家族への配慮」「職場としての良さ」があると言っている。近藤は「職場の人間関係の良否は離職の大きい要因であり、それが満足感にも影響を及ぼしている<sup>1)</sup>」と述べている。また、石川らは「人間関係が良好であれば看護師としての自信や意欲も増大する<sup>2)</sup>」と述べていることから、看護師を取り巻く人間関係が、職務継続に大きな要因として関与していると考えられる。先行の研究により、職務継続に影響を及ぼす要因については明らかにされているが、その中で人間関係に焦点を絞った研究は見当たらない。したがって、今回私達は、看護師を取り巻く環境の中でも人間関係に焦点を絞り、職務継続のために誰からどのような支援を得たのかを明らかにすることで、離職願望のある看護師に対する適切な援助が可能となり、退職者の減少につながると考え、研究に取り組んだ。

### II. 研究目的

人間関係に焦点を絞り、中堅看護師が職務を継続していく為に、誰からどのような支援を得ているのかを明らかにする。

### III. 研究の枠組み

今までの研究により、職務継続に関する要因が明らかにされている。それらは、「仕事をしたい」「仕事を辞めたい」という気持ちそれぞれに影響を与えており、その影響力の大きさによっては、職務継続するか、退職するかにつながっていく。要因の中でも人間関係は、「仕事を続ける」「仕事を辞めたい」という双方の気持ちに大きな影響力を持っていると考える。

井口<sup>3)</sup>らの研究の概念枠組みを参考に、「職務継続に影響を与える要因と個人を取り巻く人間関係」の概念枠組みを作成し、図1に示す。

#### [用語の定義]

人間関係：本人（看護師）を取り巻く職場や、家族、友人との関わり

職務継続：看護師として仕事を始め、同一施設で辞めずに働き続けていること

### IV. 研究方法

#### 1. 研究デザイン

質的研究

#### 2. 対象者

病棟勤務5～7年目看護師、9名

#### 3. 期間

平成17年9月～11月

#### 4. データ収集方法

書面にて同意を得た看護師に対して、独自に作成した、半構成質問紙を用いて面接を行う

## 5. データ分析方法

同意を得てテープに録音したものを、逐語録としKJ法にてまとめる

## 6. 倫理的配慮

- 1) 研究対象者より得られたデータは、この研究以外の目的では使用されることはない
- 2) この研究者以外のものが、得られたデータを用いることはない
- 3) この研究への参加は強制されるものではなく、協力を決めた後にもそれを撤回・中断することは可能である
- 4) 参加しないことで不利益を被ることはない
- 5) 研究目的方法について文書で明記し、上記項目を説明し同意を得る。

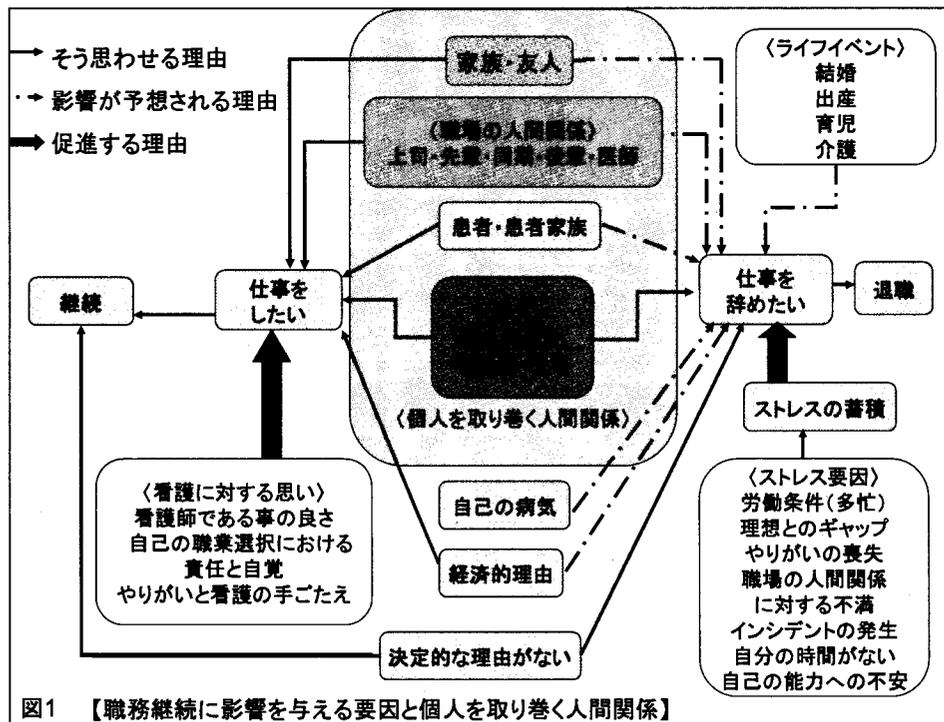


図1 【職務継続に影響を与える要因と個人を取り巻く人間関係】

## V. 結果

### 1. 対象者の概要

対象者は9名で、臨床経験5年目が5人、6年目が2人、7年目が2人、他の病院での職務経験はなく、年齢は25歳～28歳の女性で平均年齢は26.7歳で、既婚者は4名（子供がいる人が3名）であった。

2. 職務継続につながる何らかの支援を得た対象者として、上司、先輩、同期、後輩、医師、患者・患者家族、家族、友人、が挙げられた。その他に職場と自分自身という項目も挙げた。その支援内容の分析の結果は以下の通りである。

#### 1) 上司

【問題解決方法を示してくれる】【受けとめてくれる存在】の2つの大カテゴリーが抽出された。【問題解決方法を示してくれる】には、「頼りになる存在」「具体的な指導やアドバイスがある」「期待した反応が返ってくる」の3つの中カテゴリーが含まれ、その中で、「頼りになる存在」としては、病棟のリーダーとして、また他部門との連携において頼りにしていると答えている。【受けとめてくれる存在】には「認められたことでの自信」「励まし」「相談しやすい存在」の3つ中カテゴリーが含まれた。そのうち、「相談しやすい存在」としては、話しかけやすい姿勢、話を受けとめてくれる、などの4つの小カテゴリーが挙げられた。

| 大カテゴリー        | 中カテゴリー                          | 小カテゴリー              |
|---------------|---------------------------------|---------------------|
| 問題解決方法を示してくれる | 頼りになる存在                         | 病棟のリーダーとして一番頼りにしている |
|               |                                 | 他部門との連携で頼りにしている     |
|               | 具体的な指導やアドバイスがある<br>期待した反応が返ってくる |                     |
| 受けとめてくれる存在    | 相談しやすい存在                        | 話を受けとめてくれる          |
|               |                                 | 話しかけやすい姿勢           |
|               |                                 | 共通した立場の上司なので相談しやすい  |
|               | 勤務を配慮してくれたり、労働条件で相談にのってくれる      |                     |
|               | 認められた事での自信                      |                     |
|               | 励まし                             |                     |

## 2) 先輩

| 大カテゴリー   | 中カテゴリー                             | 小カテゴリー                                 |
|----------|------------------------------------|--|
| 看護のモデル   | 適切な指導                              | 先輩からのアドバイスで支えられた<br>厳しくても的確な指導で支援してくれる |
|          |                                    | 患者の対応に悩んだ時支えてくれた<br>辛い時に声をかけてくれる       |
|          | 関わってくれる                            |  |
|          | 手本となる理想の先輩がいる                      |  |
|          | 自分の成長を暖かく見守ってくれる<br>やる気を見せると応えてくれる |  |
| 相談しやすい存在 | 年齢の近い先輩                            |  |
|          | プリセプター                             |  |
|          | 共通の立場の人に相談する                       |  |

【看護のモデル】【相談しやすい存在】の2つの大カテゴリーが抽出された。【看護のモデル】には「適切な指導」「関わってくれる」「手本となる理想の先輩がいる」「自分の成長を暖かく見守ってくれる」「やる気を見せると応えてくれる」の5つの中カテゴリーが含まれ、そのうちの「関わってくれる」については、患者の対応に悩んだり、自分が辛い時に、先輩の方から関わってきてくれる事がありがたいという意見が聞かれた。【相談しやすい存在】には「年齢の近い先輩」「プリセプター」「共通の立場の人」の3つの中カテゴリーが含まれた。

## 3) 同期

| 大カテゴリー | 中カテゴリー      | 小カテゴリー                       |
|--------|-------------|------------------------------|
| 理解しあえる | 気兼ねなく協力し合える | 仕事も頼みやすい<br>同期との情報交換         |
|        |             | プライベートも共に過ごす<br>自分を理解してくれている |
|        | 傾聴          |                              |
| 共感     | 同じ立場で話し合える  |                              |
|        | 共感しあえる存在    |                              |

【理解しあえる】【共感】の2つの大カテゴリーが抽出された。【理解しあえる】には「プライベートも共に過ごす」「自分を理解してくれている」「気兼ねなく協力し合える」の3つの中カテゴリーが含まれ、そのうち「気兼ねなく協力し合える」には、仕事も頼みやすく、情報を交換しあって協力するとの意見が聞かれた。【共感】には「傾聴」「同じ立場で話しあえる」「共感しあえる」の3つの中カテゴリーが含まれた。

## 4) 後輩

| 大カテゴリー  | 小カテゴリー   |
|---------|----------|
| 共感      | 話しやすい相手  |
|         | 相談しあえる関係 |
|         | 傾聴       |
| 刺激となる存在 |          |

【共感】【刺激となる存在】の2つの大カテゴリーが抽出された。【共感】には「話しやすい相手」「相談しあえる関係」「傾聴」の3つの小カテゴリーが含まれた。

5) 医師

【ねぎらい】【仕事上の相談】の2つの大カテゴリーが抽出された。

6) 患者・患者家族

| 大カテゴリー  | 中カテゴリー   | 小カテゴリー      |
|---------|----------|-------------|
| 関わりの難しさ | 不満       | 思いが伝わらない    |
|         |          | 患者からの指摘     |
|         | 未熟な自分    | 知識・経験不足     |
|         |          | 理想と現実とのギャップ |
| 認められる喜び | 頼りにされる   |             |
|         | 感謝される    |             |
|         | 励ましの言葉   |             |
|         | 患者の良好な反応 |             |

【関わりの難しさ】【認められる喜び】の2つの大カテゴリーが抽出された。【関わりの難しさ】には「不満」「未熟な自分」の2つの中カテゴリーが含まれ、「不満」としては、こちらの思いが伝わらないことや患者からあれこれ指摘を受けることが含まれた。「未熟な自分」では知識・経験不足を目の当たりにしたり、理想と現実とのギャップを感じるといった意見が聞かれた。【認められる喜び】には「頼りにされる」「感謝される」「励ましの言葉」「良好な反応」の4つの中カテゴリーが含まれた。

7) 家族

| 大カテゴリー | 小カテゴリー    |
|--------|-----------|
| 協力的な存在 | 家事への協力    |
|        | 育児への協力    |
|        | 全ての面に協力的  |
| 精神的な支え | 話を聞いてもらえる |
|        | 励ましの言葉    |
|        | 見守ってくれている |
|        | 家族が同職者    |
|        | 夫の考え方     |
|        | 子供への期待    |

【協力的な存在】【精神的な支え】の2つの大カテゴリーが抽出された。【協力的な存在】には「家事への協力」「育児への協力」「全ての面に協力的」の3つの小カテゴリーが含まれ、【精神的な支え】には「話を聞いてもらえる」「励ましの言葉」「見守ってくれている」「家族が同職者」「夫の考え方」「子供への期待」の6つの小カテゴリーが含まれた。

8) 友人

| 大カテゴリー        | 小カテゴリー               |
|---------------|----------------------|
| 非医療者からのアドバイス  | 違う立場からのアドバイス         |
|               | 簡単な相談                |
|               | 聞いてもらうことで支えられる       |
| 同職者としての気持ちの共有 | 同じ立場で話しあえる           |
|               | 友達ががんばっているので自分もがんばれる |
| 気分転換          |                      |

【非医療者からのアドバイス】【同職者としての気持ちの共有】【気分転換】の3つの大カテゴリーが抽出された。【非医療者からのアドバイス】には「違う立場からのアドバイス」「簡単な相談」「聞いてもらうことで支えられる」の3つの小カテゴリーが含まれ、【同職者としての気持ちの共有】には「同じ立場で話しあえる」「友達ががんばっているので自分もがんばれる」の2つの小カテゴリーが含まれた。

9) 職場

| 大カテゴリー | 小カテゴリー            |
|--------|-------------------|
| 受容的な体制 | チームの中で認められていると感じる |
|        | よりよい看護の手本         |
| 協力的体制  | 看護上の問題解決にチームで取り組む |
|        | 業務を分担し助け合う雰囲気がある  |

【受容的な体制】【協力的体制】の2つの大カテゴリーが抽出された。【受容的な体制】には「チームの中で認められていると感じる」「よりよい看護の手本」の2つの小カテゴリーが含まれ、【協力的体制】には「看

護上の問題にチームで取り組む「業務を分担し、助け合う雰囲気がある」の2つの小カテゴリーが含まれた。

#### 10) 自分自身

| 大カテゴリー          | 小カテゴリー         |
|-----------------|----------------|
| 目的意識            | 自分自身の計画        |
|                 | 向上心            |
|                 | 自己学習欲の確立       |
| 自己成長            | 看護業務がこなせるようになる |
|                 | 看護の面白さ         |
|                 | 自信がついた         |
|                 | 責任感のめげえ        |
|                 | 日々の積み重ね        |
| 自分の知識不足・能力不足を自覚 |                |

【目的意識】【自己成長】【自分の知識不足・能力不足を自覚】の3つの大カテゴリーが抽出された。

【目的意識】には「自分自身の計画」「向上心」「自己学習欲の確立」の3つの小カテゴリーが含まれ、【自己成長】には「看護業務がこなせるようになる」「看護のおもしろさ」「自信がついた」「責任感のめげえ」「日々の積み重ね」の5つの小カテゴリーが含まれた。

## VI. 考察

職務継続を支援する内容として以上の項目が挙げられたが、今回の研究では、私達にとって関係の深い職場での人間関係の中でも、上司・先輩で挙げられた【相談しやすい存在】と同期・後輩で挙げられた【共感】のカテゴリーに焦点をあて考察する。

### 1. 【相談しやすい存在】

上司や先輩には、辛い時や患者の対応に困った時などに、具体的な指導やアドバイスを受けることを通して頼りになる存在であると感じており、厳しくても的確な指導に支えられていると感じている。このように、自分より上の立場の人から教育的支援を受けた事により、仕事上の困難な出来事を乗り越えられたという事が明らかになった。支援を受け、一つ一つの問題を乗り越えていくことで自信・自己の成長へとつながる。

阿佐らは「上司の働きかけが<承認><支援>に結びついた時、自己肯定感が高まる<sup>4)</sup>」と述べている。自己肯定感とは自己の存在を肯定的にとらえること、現在の自分を自分であると認めることであり、そのためには重要他者から受けとめ、認められることが必要である。今回の結果でも、小カテゴリーに「話を受けとめてくれる」「話しかけやすい姿勢」などが挙げられているように、上司や先輩に自分の思いを表出でき、自分の事を受けとめてもらえることで自己肯定感が高まり、自信・自己の成長へとつながる。それが仕事への意欲、そして職務の継続につながると考える。

また、小カテゴリーに、上司や先輩からの「励まし」「温かい見守りがある」「辛いときに声をかけてくれる」が挙げられていることから、上司や先輩の方から困っている状況を察知し、話を聞いてくれた上で個々に合わせた関わりを持ってくれる事が、より精神的な支えになると言える。

### 2. 【共感】

同期・後輩は、共感しあえる存在として挙げられる。特に同期とは、緊急入院や手術等で仕事が大変な時に頼り頼られながら共に協力しあい、経験を積むことによってお互いの信頼関係が築かれる。また、プライベートでの付き合いや、仕事で感じた事や思った事などを話すことにより気分転換やストレスの発散につながる。

共感すると言う事は、相手と同じ気持ちや感情を共に感じあう事であり、そのことにより安心感・満足感が生まれる。同じ立場の人は、思いや悩みなどを互いに理解しやすく、より共感しやすい存在である。また、いろいろな思いを他者に理解され肯定されることで自己肯定感へとつながる。橋口らも『辞めたいと思ったとき乗り越えられた理由として「職務困難性を共有しあう同期との間で感じる自己肯定感」がある<sup>5)</sup>』と述べている。したがって、同期は共感する事で情緒的支援を与える存在であり、その存在意義は大きい。同期がいる事で、互いに支えあい精神的に助け合いながら仕事が続けられ、職務継続につながると考える。後輩とは、仕事上では支えられているとは感じられにくいものの、話しやすかったり、悩みを相談しあったりと、

同期と類似した関係性が伺える。同期がない場合には情緒的支援を与える存在になり得ると考える。尾崎らも「働きやすい職場環境には、相互理解、意思の疎通など仕事そのものよりも対人関係が最も影響する<sup>6)</sup>」と述べている。【相談しやすい存在】【共感】の2つのカテゴリーの考察をふまえて、チームで仕事をしている私達は、適切なアドバイスだけでなく、相手を気遣ったり、お互いを理解・共感するように努め、受容的な態度で接する事で、より良い職場の人間関係を築いていかななくてはならない。

辛かった事柄より、そのことを言えなかったり、理解してもらえない事がむしろ退職したいと思わせることにつながると考える。したがって、相手の立場に身を置き、その感情を想像することで、困難や辛い思いに直面している人に気づくように、日頃から他者の状況にも目を向け配慮することが必要である。そして、相手を理解しようとすることや、自ら声をかけたり、相談しやすい姿勢をもつよう心がける事が重要である。これらの支援を得て、ありがたいと感じたり、うれしいと感じたことを、その人自らが実践することで人間関係が円滑になると期待できる。そしてその積み重ねが、良い人間関係の構築となり良い職場環境につながると考える。

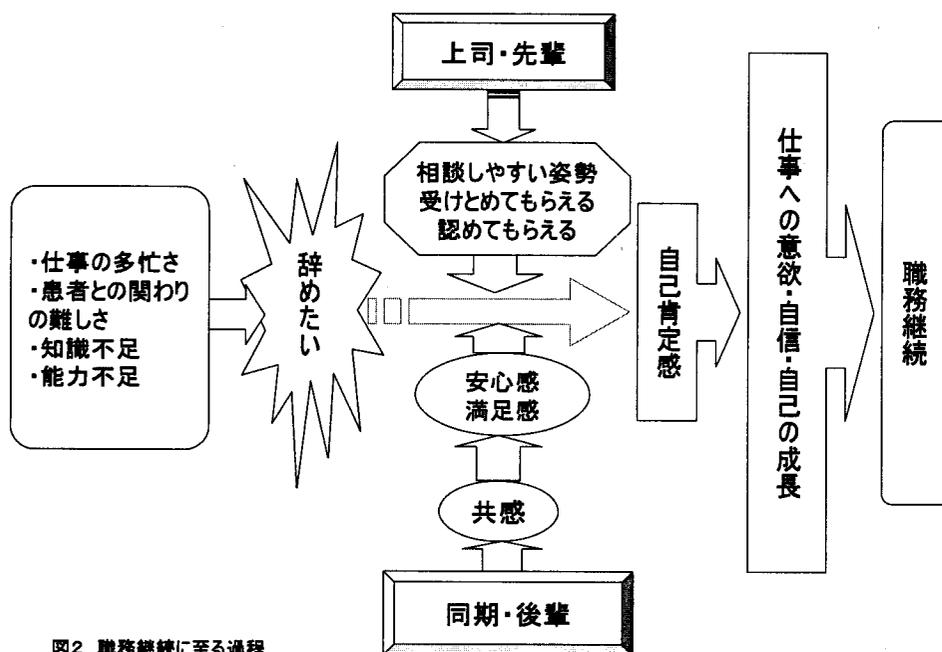


図2 職務継続に至る過程

## VII. まとめ

1. 上司・先輩から受けとめ、認められることで、自己肯定感が高まり、それにより自分に自信が持て自己の成長や仕事への意欲が職務継続につながる。
2. 精神的な支えとして、共感しあえる同期または、同期と類似する同僚の存在が、職務継続に大きな影響を与える。

## VIII. 研究の限界

本研究は、A病院のみで対象者が9名と少ないこと、研究者の面接技法、分析技法の未熟さがある。また、中堅看護師に、ほとんど過去を振り返ってもらう事でのインタビューを行った為、一般的に言われている様な中堅看護師の「役割」に関する項目は挙がってこなかった。これらのことから、結果を一般化することは難しい。

## IX. おわりに

今回、中堅看護師に対し、職務を継続していくために、誰からどのような援助を得ているのかを明らかにした。今後、職場内において効果的な教育的支援・情緒的支援が行えるよう取り組む事が課題である。

## 謝辞

本研究にあたり、ご協力くださいました対象者の皆様に、深く感謝いたします。

## 引用・参考文献

- 1) 近藤裕子：離職者の少ない国立T大学付属病院看護職員の職務自立とやりがい感 - 実態調査から，香川医科大学看護学雑誌 1, 1, 61-67, 1997.
- 2) 石川貴美子他：看護婦の疲労と職務満足に影響する要因の検討 - 地方都市における総合病院の実態調査 - ，日本看護学会論文集(看護管理)，29<sup>th</sup>，161-163, 1998.
- 3) 井口恵津子他：継続意思のあるスタッフの仕事継続に関する調査，日本看護学会論文集(看護管理)，32<sup>nd</sup>，82-84, 2001.
- 4) 阿佐拓子他：中堅看護師の勤務継続に影響する要因 - 取り巻く人的因子からの分析 - ，日本看護学会論文集(看護管理)，34<sup>th</sup>，112-114, 2003.
- 5) 橋口智子他：看護師の成長・発達の育成に影響する要因の構造化 (第2報)，日本看護学会論文集(看護管理)，35<sup>th</sup>，345-347, 2004.
- 6) 尾崎フサ子他：働きやすい職場環境への影響要因 - 自由記述からの分析 - ，日本看護学会論文集(看護管理)，33<sup>rd</sup>，305-307, 2002.
- 7) 大林末子他：看護師の成長・発達の育成に関する支援システムの方向性，日本看護学会論文集(看護管理)，35<sup>th</sup>，342-344, 2004.
- 8) 菊池昭江：看護専門職における自律性と職場環境および職務意識との関連 経験年数ごとにみた比較，看護研究，32(2)，92-103, 1999.
- 9) 松崎由美他：20歳代看護職者の職業継続意思に関する実態調査，日本看護学会論文集(看護管理)，176-178, 35<sup>th</sup>，2004.
- 10) 上谷いつ子：S大学病院看護師の仕事の継続意思と職務満足度に関する要因，日本看護学会論文集(看護管理)，35<sup>th</sup>，220-222, 2004.
- 11) 樋口善之他：自己肯定感の構成概念および自己肯定感尺度の作成に関する研究，母性衛生，43(4)，500-504, 2002.