

**総合病院で働く看護職の感情マネジメント**  
**- 患者と同僚に対する Affective Event の分析 -**

立命館大学大学院  
 応用人間科学研究科  
 臨床心理学領域  
 田中 美幸

看護職の感情マネジメントの実態を具体的にとらえるために、総合病院に勤務する看護職 96 名を対象に以下の 4 つの目的にそって調査を行った。1) ネガティブな感情を生起させた Affective Event の特徴をとらえ、その出来事によってどのようなネガティブ感情をどの程度感じ、また、どの程度表出しているのか調査すること、2) ネガティブな感情を感じた際にとった行動や、その行動背景にある思考からネガティブ感情をどのようにマネジメントしているのか分析すること、3) ネガティブな感情に対してどのような対処を行い、どの程度効果があったのか調査すること、4) 1) から 3) について对患者と対同僚の感情マネジメントにどのような共通点あるいは相違点があるのか分析すること、であった。

人と関ることを仕事とするサービス業や援助職において、職場で職員自身の感情をマネジメントすることは職務態度として重要な要素の一つと認識されるようになり、ストレスやバーンアウトに関連する要因としても研究が行われるようになった。特に、看護職は高度な感情マネジメントや、チームとして仕事を行う性質上、複雑なコミュニケーションが要求されるといわれている。しかし、これまでの研究では、看護職の感情マネジメントの実態が十分に検証されていないこと、患者に対する感情のマネジメントが中心に扱われ、同僚に対する感情マネジメントを扱った研究がほとんどないことが課題として考えられた。

本研究ではイベントサンプリング法によって、調査用紙配布から約 1 週間先に生じた对患者と対同僚との Affective Event を 1 場面ずつ記述するように求めた。そして、その時に感じた感情の強さの程度と表出した程度、出来事の後には何らかの対処を行った者に対処後の感情の強さの程度、を 6 種類の感情語から評定させた。さらに、表出または抑制行動、その行動の背景にあった思考、対処の具体的な内容について記述させた。

その結果、90% 以上の看護師が对患者と対同僚に怒りを感じた出来事をそれぞれ報告した。また、ネガティブ感情を強く感じていたが、抑制される傾向が強く、その程度に対象による違いは認められなかった。また、怒りを感じた出来事の分析から、以下の 3 つの特徴が示唆された。对患者では個人攻撃や配慮に欠ける行為、対同僚では他責的職務妨害に怒りを感じることが多い。怒りを抑制する際や出来事後の対処において、対同僚は对患者によりも、積極的な行動や対処をとる割合が高い。感情マネジメントの方略として、对患者では相手のことを考えたり理解したりしようとして感情を修正する deep acting を、一方、対同僚では感情というより外見上の表出を修正する surface acting を用いる傾向が認められる。これらの感情マネジメントの特徴から、対象によって、その関係の中で果たすべき役割の違いがあり、その役割を果たすための責任や期待の違いが、行動、思考、対処の差を生み出していることが示唆された。