

# 笑顔の導入と「ありがとう」を言葉にすることで 人間関係が向上するかの検討

奥山 麻也, 降矢奈保子, 吉田 絵美, 菅原かなえ, 沓澤佳代子, 金谷 春美

北海道社会保険病院 6階北病棟

Key Words :

笑顔 ありがとう 人間関係 看護師の職場コミュニティ感覚

## 要 旨

フィッシュ哲学から楽しく働くためのヒントを得、私たちも「より楽しく働きたい」という想いから日頃の態度を振り返った。仕事が忙しい時やスムーズにいかない時についてしまうイライラした態度や表情は、周囲の人達に不快感を与え、職場環境の重要な要因である人間関係に悪影響を及ぼす一因である。そこで笑顔を導入し、「ありがとう」を言葉にすることで、人間関係におけるイライラの悪影響が緩和され、より人間関係が向上すると考えた。1ヶ月間笑顔の導入の練習と感謝カードを用いて「ありがとう」を伝えることを実施し、看護師用職場コミュニティ感覚尺度と期待される効果のアンケート調査を前後で行い、比較検討した。結果、コミュニティ感覚・期待される効果ともに向上し有意な差がみられた。笑顔と「ありがとう」を言葉にすることは承認の機会を増やし、協力関係を高めたことで人間関係の向上につながった。

## はじめに

フィッシュ哲学では、楽しく仕事をするための4つの原理「遊ぶ」、「人を喜ばせる」、「注意を向ける」、「態度を選ぶ」のどの切り口からでも、みんながこの考えに共鳴し、実践すれば、お互いが信頼と思いやりで結ばれた活気に満ちた楽しい職場が生まれ、生産性も向上することが知られている。私達も「より楽しく、活気のある職場で働きたい」という想いから日頃の態度を振り返った。忙しい時や、仕事がスムーズにいかない時についてしまうイライラした態度や表情は、周囲の人たちへ不快感を与え、職場環境の重要な要因である人間関係に悪影響を及ぼす一因である。そこで、笑顔を導入し、「ありがとう」を言葉にすることで、人間関係におけるイライラの悪影響が緩和され、より人間関係が向上すると考え、看護師の職場コミュニティ感覚と職場内の変化を検討したのでここに報告する。

## 研究目的

笑顔を導入し、「ありがとう」を言葉にすることで、人間関係が向上するかを検討する

## 研究方法

研究期間 平成18年10月3日～11月7日

研究対象 北海道主要都市部A病院病棟看護師  
女性26名

## 方 法

1) 職場における人間関係は山口<sup>1)</sup>が作成した3下位尺度「同僚への信頼感(14項目)」「職場志向性(9項目)」「良好なコミュニケーション(5項目)」計28項目(表1)からなる看護師用職場コミュニティ感覚尺度を使用し、その総和をコミュニティ感覚としての指標とした。これに研究メンバーが望む仕事に対する姿勢として期待される効果7項目(表2)を加え、5段階評定法(5:よくあてはまる～1:あてはまらない)で無記名による自記

表1 コミュニティ感覚尺度の構成項目

	コミュニティ感覚尺度 下位尺度の構成項目
同僚への信頼感	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. メンバーはお互いのことを相互に支えあう一員とみなしている</li> <li>2. メンバーの意思疎通について話し合いがなされている</li> <li>3. この職場には本当に所属感がある</li> <li>4. この職場のメンバー間には、共通の目的といったものがある</li> <li>5. 意見の相違や衝突は公平に解決されている</li> <li>6. 職場の質の向上はメンバーのひとりひとりが平等に責任を持っている</li> <li>7. この職場には良いチームワークがある</li> <li>8. 私はチームで仕事をするとき、心の暖かみを感じる</li> <li>9. この職場では仕事上で個々がうける処遇についての一般的価値を共有している</li> <li>10. 職場では個人の背景による違いによって誤解されることはない</li> <li>11. 個々は職場環境の改善をするための責任をもっている</li> <li>12. 同僚と私はお互いに尊敬している</li> <li>13. 私はこの職場の一員でよかったと感じている</li> <li>14. 現在の職場は他の職場よりも優れている</li> </ol>
職場志向性	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 私は職場の将来を十分に考えている</li> <li>2. メンバーとの友情や仲間意識は自分にとってとても貴重である</li> <li>3. 私の仕事は私にとって意味深いものである</li> <li>4. この職場の仕事は重要で価値がある</li> <li>5. 私は組織である職場とその目標を理解している</li> <li>6. 私はこの職場の中で重要な役割を果たしていると感じる</li> <li>7. 自分の病棟を良くするために私は努力している</li> <li>8. 私は今のところ現在の職場から配置換えを希望することはない</li> <li>9. 私はこの職場で必要な人材と思われたい</li> </ol>
良好なコミュニケーション	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 職場で安心して自己の感情（傷心、喪失感、恐怖感など）をだせる</li> <li>2. 職場のメンバーとは気軽に言葉を交わす</li> <li>3. この職場には気さくな雰囲気がある</li> <li>4. 休憩時間に仕事以外のことで同僚と言葉を交わすことが多い</li> <li>5. メンバーから物を借りたり、お気に入りのものを交換したりする</li> </ol>

表2 期待される効果7項目

	項目
期待される効果	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 病室に入る時は笑顔である</li> <li>2. 笑顔で電話の対応をしている</li> <li>3. 笑顔で緊急入院の対応をしている</li> <li>4. 声を掛けられた時は笑顔で対応している</li> <li>5. 「ありがとう」を自然に言うことができる</li> <li>6. 忙しい時、誰かに協力を求めることができる</li> <li>7. メンバーの通常ではない表情に気付いた時、声をかけている</li> </ol>

式質問紙を用いた留置法でアンケートを実施した。  
得点が高いほどコミュニティ感覚・期待される効果が高いことを意味する

2) 笑顔の導入の練習

- ① 朝スタッフルームの鏡を見て自分の表情を確認する
- ② 朝のミーティング終了時、科長の「今日も一日笑顔をお願いします」の掛け声に、スタッフは「よろしくをお願いします」と言い、目・口左右対称に笑顔を作り3秒静止する
- ③ 受話器・ナースコール画面・手洗い場の鏡・トイレの鏡・スタッフルームの鏡・各自のバインダー・ネームに笑顔マークを貼り、笑顔を啓発する
- ④ 素敵な笑顔があったら本人に伝える

3) 「ありがとう」の導入

対象病棟の看護師間で「ありがとう」ということがあったら「私はあなたのおかげで助かったよ」というようなI・Weのメッセージを添えて、笑顔で「ありがとう」を伝え、相手の感謝カードにスタンプを押す

4) 2) 笑顔の導入と3) 「ありがとう」の導入を1ヶ月間実施後、1) コミュニティ感覚と期待される効果のアンケートを再度実施し、前後の結果を比較検討した。統計的処理は「Stat Mate」を用いてウイルコクソンの符号順位和検定を行った。有意水準は1%とした

倫理的配慮

研究の目的・方法と共に、不参加でも不利益を被ることがないこと、データを目的以外に使用しないことを文書による説明を行い、同意を得た。

結 果

1) アンケート回収率100%

2) 対象の属性

経験年数：1～4年目は19名(73%)、5～9年目は1名(4%)、10～14年目は1名(4%)、15～19年目は3名(11%)、20年目以上は2名(8%)であった  
平均年齢：27歳

3) 看護師の職場コミュニティ感覚・期待される効果の変化

同僚への信頼感の合計平均は70点中、実施前51.3点(73.3%)、実施後54.4点(77.7%)であり、有意な差がみられた。職場志向性の合計平均は45点中、実施前33.6点(74.6%)、実施後35.7点(79.2%)であり、有意な差がみられた。良好なコミュニケーションの合計平均は25点中、実施前18.5点(73.8%)、実施後19.2点(76.9%)であり、有意な差はみられなかった。コミュニティ感覚の合計平均は140点中、実施前103.3点(73.8%)、実施後109.4点(78.1%)であり、有意な差がみられた。期待される効果の合計平均は35点中、実施前24.1点(68.9%)、実施後26.9点(76.9%)であり、有意な差がみられた。(表3)

看護師のコミュニティ感覚は、26名中18名は平均11点(7.9%)上がり、8名は平均5.4点(3.8%)下がった。期待される効果は、26名中20名は平均4.2点(11.9%)上がり、2名は変化がなく、4名は平均2点(5.7%)下がった。

考 察

フィッシュ哲学からより楽しく働くためのヒントを得、仕事が忙しい時やスムーズにいかない時について出してしまうイライラした態度や表情による不快感

表3 コミュニティ感覚尺度構成項目と期待させる効果の平均点と検定結果

	実施前合計平均点(割合)	実施後合計平均点(割合)	検 定
同僚への信頼感	51.3 (73.3%)	54.4 (77.7%)	p<0.01
職場志向性	33.6 (74.6%)	35.7 (79.2%)	p<0.01
良好なコミュニケーション	18.5 (73.8%)	19.2 (76.9%)	ns
コミュニティ感覚	103.3 (73.8%)	109.4 (78.1%)	p<0.01
期待される効果	24.1 (68.9%)	26.9 (76.9%)	p<0.01

は笑顔と「ありがとう」を取り入れることで緩和され、職場環境の重要な要因である人間関係がより向上すると考えた。

調査の結果、同僚への信頼感で有意な差がみられた。看護はチームで業務を遂行していく性格上お互いの協力が必要である。普段から相手のことを考え、自分の発言と行動には責任を持つことで信頼関係は築かれていく。今回の対象は、卒後1～4年目が7割を占めるため、指導を中心とした関わりになりがちであった。しかし感謝カードをきっかけに承認する機会が多くなり、その結果、お互いに充足感が得られ、次の行動につなげる意欲にもなった。その為今まで以上に相手を気にかけ、お互いに声を掛け合う場面が多くなり、仕事がスムーズに進むような良好な「協力関係」が高まったと考える。また、協力関係が高まることで、組織のモチベーションを刺激し、高めていくことから、職場志向性も有意な差が見られたと考える。良好なコミュニケーションは有意な差はみられなかった。これは情緒的な意味合いを持っているため、1ヶ月という期間と職場内だけで築き上げるのは困難であると考え。しかし得点は上がったことから気付きや行動に対してその場だけではなく、改めて「ありがとう」を伝えたことは、上手くチームの輪に入れないうスタッフも巻き込むことができ、笑顔が増えた。このことから肯定的なストロークを与え合うことで、快の感情をもたらし、よりよいコミュニケーションにつながったと考える。人間関係はコミュニケーションを通して築かれ、コミュニケーションを技術的に向上させることで円滑な人間関係、組織の活性化を図ることができる。今回の取り組みで、同僚への信頼感・職場志向性が向上するようなコミュニケーションを図れたことで、コミュニティ感覚に有意な差がみられた。このことから、笑顔と「ありがとう」の導入は人間関係の向上につながったと考える。期待される効果で有意な差がみられたことは、笑顔で仕事に取り組むことのメリットを肌で感じ、笑顔で仕事に取り組む姿勢が身についてきたと考える。しかし、コミュニティ感覚・期待される効果の得点が下がったスタッフもい

た。これは、笑える状況ではない時にも笑顔を作るにはトレーニングが必要と言われているように1ヶ月の実施期間で意図的に笑顔を作ることを修得するのは難しく、その時の精神的要因があったと考える。なお、有意差はみられなかったものの、年齢の若い方がコミュニティ感覚は高まる傾向があった。

## 結 論

笑顔の導入と「ありがとう」を言葉にすることは、人間関係を向上させるひとつの手段として有効である。

## 謝 辞

この研究にあたり、看護師の職場コミュニティ感覚尺度の使用について愛知県立看護大学山口桂子先生より快く了解いただいたことに感謝申し上げます。

## 引用文献

- 1) 山口桂子:看護師の職場のコミュニティ感覚とストレス反応—看護師用コミュニティ感覚尺度の作成を中心に—, 愛知県看護大学紀要8, 17—24, 2002.

## 参考文献

- 1) スティーヴン・C・ラディン:フィッシュ!実践篇, 早川書房, 2002.
- 2) 大坊郁夫:コミュニケーションスキルの重要性  
([www.jil.go.jp/institute/zassi/backnumber/2006/01/pdf/013-022.pdf](http://www.jil.go.jp/institute/zassi/backnumber/2006/01/pdf/013-022.pdf))
- 3) 田崎醇之助:講座:人間関係の心理, 第4巻職場の人間関係, 48, (有)ブレン出版
- 4) 滝沢ユウキ:コミュニケーション&お笑い理論  
([yuki-takizawa.com/commu/syokuba.htm](http://yuki-takizawa.com/commu/syokuba.htm))
- 5) 八木香里:コーチングに出会うと新しいあなただが始まる, 臨床老年看護, 9(3), 2002.
- 6) 守屋直人・竹村孝宏:部下をたちまちやる気にさせるモチベーション・マネジメント入門, 中径出版, 2005.