



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

간호학 석사학위 논문

간호사의 감성지능과 의사소통능력이
간호업무성과에 미치는 영향

아주대학교 대학원

간호학과

김수진

간호사의 감성지능과 의사소통능력이 간호업무성과에 미치는 영향

지도교수 유 문 숙

이 논문을 간호학 석사학위 논문으로 제출함.

2017년 8월

아주대학교 대학원

간호학과

김수진

김수진의 간호학 석사학위 논문을 인준함.

심사위원장 유 문 숙 (인)

심사위원 현 명 선 (인)

심사위원 송 주 은 (인)

아 주 대 학 교 대 학 원

2017년 6월 29일

감사의 글

대학원 과정동안 부족했던 저에게 학업에 한 발짝 내딛을 수 있도록 도움을 주신 모든 분들께 먼저 깊은 감사의 인사를 전합니다.

논문을 준비하는 동안 바쁘신 와중에도 마지막까지 세심한 배려와 많은 가르침을 주신 유문숙 교수님께 고개 숙여 진심으로 감사의 인사를 드립니다. 평생 잊지 못할 겁니다. 아울러 심사하는 내내 조언을 아끼지 않으신 부심이신 현명선 교수님, 송주은 교수님께 진심으로 감사드립니다. 대학원 생활동안 항상 옆에서 도와주고 큰 힘이 되어준 노미나 선생님, 조은별 선생님 감사합니다. 선생님들 덕분에 힘든 학교생활을 잘 견딜 수 있었습니다. 또한 논문을 진행할 수 있도록 배려해주신 간호부와 신생아실, 신생아중환자실 선생님들께 감사인사를 전합니다. 옆에서 지칠 때마다 격려를 아끼지 않으시는 김유진 선생님, 계속 학업에 도전할 수 있도록 응원해 주신 엄기화 선생님, 한경미 선생님께도 감사드립니다. 힘들고 지칠 때 마다 알아차리고 힘내라며 조언을 해주시는 금주라 선생님께도 감사의 인사를 드립니다. 대학원과정은 다르지만 같은 곳에서 근무하고 학업도 함께하는 나의 친구 조경화, 옆에 있는 것만으로도 든든하고 항상 고맙습니다.

마지막으로 부족한 막내딸이지만 자랑스럽게 생각하고 힘내라며 응원의 메시지를 아끼지 않으시는 아빠, 학업에 계속 도전할 수 있도록 권유해 주고 지지해준 엄마, 항상 응원하고 격려해주는 큰언니, 작은언니, 형부, 조카들에게도 고마움과 사랑하는 마음을 전합니다.

2017년 7월

김수진 올림

간호사의 감성지능과 의사소통능력이 간호업무성과에 미치는 영향

아주대학교 대학원 간호학과

김 수 진

(지도교수 : 유 문 숙)

본 연구는 간호사들의 감성지능, 의사소통능력, 간호업무성과의 관계를 파악하고, 간호업무성과에 영향을 미치는 요인을 파악함으로써 간호업무성과를 향상시키기 위한 방안을 마련하는데 기초자료를 제공하기 위해 시도되었다. 자료수집기간은 2016년 10월 1일부터 10월 10일까지이며, 연구대상자는 경기도 소재 일개 대학병원에서 환자에게 직접 간호를 제공하는 3개월 근무경력이상인 일반간호사 156명을 대상으로 실시하였고 이중 최종 147명의 설문지에 대해 자료분석을 실시하였다. 감성지능 Wong과 Law(2002)이 개발한 WLEIS를 황필주(2007)가 변안한 도구를 사용하였고, 의사소통능력은 허경호(2003)가 개발한 GICC도구를, 간호업무성과는 고유경등(2007)이 개발한 도구를 사용하였다. 수집된 자료분석 방법은 SPSS 23.0 프로그램을 이용하여 기술통계, independent t-test, one-way ANOVA, Pearson's 상관계수, 다중회귀분석으로 분석하였다.

본 연구의 결과는 다음과 같다.

1. 연구 대상자의 감성지능 평균은 3.51 ± 0.32 점, 의사소통능력 평균은 3.48 ± 0.39 점, 간호업무성과 평균은 3.59 ± 0.42 점이었다.
2. 연구 대상자의 일반적 특성에 따른 간호업무성과 차이는 나이가 36세 이상이 간

호업무성과에 유의하게 높았으며($F=9.451, p<.001$), 결혼에 있어서 미혼보다 기혼이 간호업무성과가 유의하게 높았으며($t=-2.837, p=.005$), 종교가 있는 경우 간호업무성과가 유의하게 높았다($t=2.208, p=.029$). 또한, 최종학력이 대학원 이상에서 그 이외 학력보다 유의하게 간호업무성과가 높았으며($F=6.312, p=.002$), 임상 총 경력 10년 이상 대상자가 간호업무성과가 높게 나타났다($F=20.147, p<.001$).

3. 연구대상자의 감성지능과 의사소통능력($r=.684, p<.001$), 감성지능과 간호업무성과 ($r=.653, p<.001$). 간호업무성과와 의사소통 능력($r=.614, p<.001$)간에 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

4. 연구대상자의 간호업무성과에 영향을 주는 요인으로는 감성지능($\beta=.360, p<.001$), 의사소통능력($\beta=.315, p<.001$), 임상 총 경력($\beta=.357, p<.001$)이 유의한 것으로 나타났다. 전체적인 모형의 설명력은 57.6%며, 모형의 유의성 또한 F값이 34.007 ($p<.001$)으로 통계적으로 유의하였다. 그 중 간호업무성과에 가장 영향을 미치는 요인은 감성지능이었다.

이상의 연구결과를 종합해 볼 때, 간호사의 간호업무성과를 높이기 위해서는 간호사의 개인적 변인뿐 만 아니라, 조직 내 환경적 요인을 포함하여 야 할 것이며, 간호사들이 어려움에 직면하였을 때 자신의 감정을 잘 조절하고 효율적으로 극복해 나갈 수 있도록 하는 것이 중요하며 이를 위해 간호사 스스로 자기 성찰을 할 수 있는 시간이 제공되어야 할 것이다. 또한, 간호사의 감성지능 향상을 위한 다양한 프로그램 개발이 필요하며, 간호업무성과가 높은 고경력간호사들이 간호직을 지속 할 수 있는 사회적 지원 체계가 모색되어야 할 것이다.

핵심어: 간호사, 감성지능, 의사소통능력, 간호업무성과

차 례

| | |
|-------------------------|-----|
| 국문요약 | i |
| 차 례 | iii |
| 표 차 례 | v |
| | |
| I. 서론 | 1 |
| A. 연구의 필요성 | 1 |
| B. 연구의 목적 | 3 |
| C. 용어의 정의 | 3 |
| | |
| II. 문헌고찰 | 5 |
| A. 감성지능과 간호업무성과 | 5 |
| B. 의사소통능력과 간호업무성과 | 8 |
| | |
| III. 연구방법 | 10 |
| A. 연구설계 | 10 |
| B. 연구대상자 | 10 |
| C. 연구도구 | 11 |
| D. 자료수집방법 | 12 |
| E. 윤리적 고려 | 12 |
| F. 자료분석방법 | 13 |

| | |
|-----------------------------------------|----|
| IV. 연구결과 | 14 |
| A. 연구대상자의 일반적 특성 | 14 |
| B. 연구대상자의 감성지능, 의사소통능력, 간호업무성과 정도 | 16 |
| 1. 연구대상자의 감성지능, 의사소통능력, 간호업무성과 정도 | 16 |
| 2. 연구대상자의 감성지능 문항별 점수 | 18 |
| 3. 연구대상자의 의사소통능력 문항별 점수 | 20 |
| 4. 연구대상자의 간호업무성과 문항별 점수 | 22 |
| C. 일반적 특성에 따른 간호업무성과의 차이 | 24 |
| D. 감성지능, 의사소통능력, 간호업무성과의 상관관계 | 26 |
| E. 연구대상자의 간호업무성과에 영향을 미치는 요인 | 27 |
| V. 논의 | 29 |
| VI. 결론 및 제언 | 33 |
| 참고문헌 | 35 |
| 부 록 | 40 |
| ABSTRACT | 45 |

표 차 례

| | |
|-------------------------------------------|----|
| 표 1. 연구대상자의 일반적 특성 | 15 |
| 표 2. 연구대상자의 감성지능, 의사소통능력, 간호업무성과 정도 | 17 |
| 표 3. 연구대상자의 감성지능 문항별 점수 | 19 |
| 표 4. 연구대상자의 의사소통능력 문항별 점수 | 21 |
| 표 5. 연구대상자의 간호업무성과 문항별 점수 | 23 |
| 표 6. 일반적 특성에 따른 간호업무성과 차이 | 25 |
| 표 7. 감성지능, 의사소통능력, 간호업무성과의 상관관계 | 26 |
| 표 8. 연구대상자의 간호업무성과에 영향을 미치는 요인 | 28 |

I. 서론

A. 연구의 필요성

간호사는 24시간 대상자를 간호하는 매우 중요한 의료 인력으로 간호조직의 성과를 높이는 것은 의료조직 전체의 성과에 큰 영향을 미친다(최은주, 2011). 간호 업무성과는 간호사가 업무에 대한 전문성을 가지고 간호조직의 역할을 수행하는 것을 의미하며, 간호의 질 향상에 중요한 핵심 과제라 할 수 있다(손연정, 이연아, 심경란, 공성숙, 박영수, 2013).

간호사의 업무성과 저하는 개인의 업무 생산성 저하 및 환자 안전문제를 야기시켜 환자에게 양질의 간호를 제공 할 수 없으며 간호전문직 발전을 저해하는 결과를 가져올 수 있다(김윤지, 2016). 따라서 간호업무성과를 향상시키기 위해 업무성과에 영향을 미치는 다양한 요인에 대해 지속적인 연구가 필요하다. 간호사들이 간호업무성과를 달성하기 위해서는 의사소통능력의 향상(김윤지, 2016), 감성지능의 향상(이수진, 2013), 임파워먼트(임미영, 2016), 조직커뮤니케이션 만족과 직무만족(반영란, 2007), 셀프리더십 증진(조경희, 2003)등이 있다. 이 중에서 간호사의 감성지능 향상에 대한 효과가 점차 증대 되고 있는데 간호사는 환자의 관점을 이해하고 타 의료 직종에 있는 사람들과 긴밀한 관계를 가지게 되는데 이 과정에서 자신의 감정을 잘 조절 할 수 있는 능력이 요구되기 때문이다(이경완, 박금숙, 김영희, 2014).

즉, 간호사들은 자신의 매일 매일의 업무에서 끊임없이 사람들을 만나게 되며, 각각의 요구를 듣고 이에 적절히 반응해야 한다(Dawn & Theodore, 2004). 특히 환자와 대면하는 환경에서 스스로의 감정을 억제해야 하며 참을성 있게 청취하고 요구를 들어주어야 한다(정명숙과 김광점, 2006). 간호사는 업무 중에 불안하고 초조

한 감정 상태에 있는 환자 또는 보호자에게 안정적이고 신뢰감을 주는 행동을 수행하도록 요구받는다. 그로 인해 간호사들이 경험하는 감정노동의 강도는 높아지고 관련되는 스트레스량은 증가되게 된다(김인순, 2009). 간호사가 환자의 감성을 정확하게 이해하여 훌륭한 의사소통을 하고, 어떠한 상황에서도 자신을 동기화시켜 양질의 간호를 제공하고 효율적인 간호업무를 수행해 나가기 위해서는 높은 감성지능이 요구된다(최지현, 2010). 따라서 간호사의 높은 감성지능은 대상자에게 가장 좋은 서비스를 제공하는 기초 환경이 될 수 있다.

한편 간호사의 의사소통능력 또한 간호조직에서 구성원이나 부서 간의 상호작용에 영향을 주어 환자 개개인의 특성과 갈등 상황에 효과적으로 대처할 수 있는 역량이라 할 수 있다(이혜순, 옥지원, 2012). 간호사의 원활한 의사소통능력은 타 부서 구성원들과의 갈등 해결 및 협력적 관계를 맺어 조직의 효율성을 향상시키며, 환자 및 가족을 대상으로 상담과 교육을 제공하는데 있어서도 매우 중요한 역량으로 강조되고 있다(Dingley, Daugherty, Derieg, & Persing, 2008). 간호사의 적절한 의사소통은 구성원들 간의 물리적 마찰의 감소, 심리적인 안정감, 간호업무의 효율성을 높여 조직의 성과 및 발전을 도모한다(임은주, 이여진, 2014). 따라서 간호사의 의사소통능력이 높을수록 직무만족과 조직일체감이 높다는 보고가 있으며(연제익, 2005), 조직몰입이 높아지면(이현숙, 김종경, 2010), 환자의 다양한 교육과 정보 제공 및 치료적 관계를 수립하여 바람직한 간호업무성과를 도출하게 된다.

임상현장은 간호 및 환자치료가 최우선적인 과제이므로, 간호업무성과를 향상시키기 위해서는 이에 영향을 미치는 요인을 파악하는 것이 중요하다. 이에 본 연구에서는 간호사의 감성지능과 의사소통능력이 간호업무성과에 어떠한 영향을 미치는지를 규명함으로써, 간호사의 간호업무성과를 향상시키기 위한 방안을 마련하는데 기초자료를 제공하고자 한다.

B. 연구의 목적

본 연구의 목적은 간호사를 대상으로 감성지능과 의사소통능력 및 간호업무성과와의 관계를 확인하고 감성지능과 의사소통능력이 간호업무성과에 미치는 영향을 파악하고자 함이며 구체적인 목적은 다음과 같다.

1. 간호사의 감성지능, 의사소통능력, 간호업무성과를 파악한다.
2. 간호사의 일반적 특성에 따른 간호업무성과의 차이를 파악한다.
3. 간호사의 감성지능, 의사소통능력과 간호업무성과의 관계를 파악한다.
4. 간호사의 간호업무성과에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

C. 용어의 정의

1. 감성지능

1) 이론적 정의

감성지능이란 다양한 상황에 있어서 자신과 타인의 감성을 이해하고, 감성을 조절하고, 알고 있는 감성을 효율적으로 활용할 수 있는 능력을 말한다(Wong & Law, 2002).

2) 조작적 정의

본 연구에서는 Wong과 Law(2002)이 개발한 Wong and Law Emotional Interlligence Scal(WLEIS)를 황필주(2007)가 번안한 도구로 측정한 점수를 의미하며 점수가 높을수록 감성지능이 높음을 의미한다.

2. 의사소통능력

1) 이론적 정의

의사소통 능력은 다른 사람과의 관계에서 얼마나 효과적으로 상호작용을 잘 하는가를 의미하며, 조직에서의 의사소통 능력은 직무를 수행하는 과정에서 의사소통을 얼마나 잘 활용하는지를 말한다(Papa, 1989).

2) 조작적 정의

본 연구에서는 허경호(2003)가 개발한 Global Interpersonal Communication Competency Scale(GICC)도구로 측정된 점수를 의미하며 점수가 높을수록 의사소통능력이 높음을 의미한다.

3. 간호업무성과

1)이론적 정의

간호업무성과란 간호사가 환자에게 간호를 제공함에 있어 자신들의 임무를 얼마나 잘 수행하고, 대상자가 적절한 간호를 제공받았는가를 확인하여 수행정도를 평가하는 것이다(송지영, 2009).

2) 조작적 정의

본 연구에서는 Van de Ven과 Ferry(1980)의 개인성과의 구성요소에 기초하여 고유경, 이태화, 임지영(2007)이 개발한 도구로 측정된 점수를 의미하며 점수가 높을수록 간호업무성과가 높음을 의미한다.

II. 문헌 고찰

A. 감성지능과 간호업무성과

간호업무성과란 업무에 대한 전문성을 바탕으로 업무를 얼마나 잘 수행했는지 확인하는 지표이며 간호업무 성과에 대한 중요성은 간호의 질적 향상과 간호 전문직 발전의 중요한 핵심과제로 대두 되었다(이경완 등, 2014). 간호업무성과의 저하는 환자에게 양질의 간호를 제공할 수 없으며 간호사 개인의 안녕을 위협하여 간호 발전의 저해를 가져오고 병원조직에 많은 손실을 초래하게 된다(안미정, 2003). 즉, 좋은 간호 서비스의 제공을 위해서는 환자의 요구와 과학적 지식에 근거한 간호가 필요하며 이를 위해 간호사의 지식수준, 업무수행능력, 태도 등을 정확히 파악하여 이들의 능력을 발전시켜 간호조직의 능률을 향상시키고 바람직한 업무성과를 만들어 내야 한다(심미영, 2005).

따라서 간호업무성과는 조직에서 가장 빈번하게 사용되고 다양하게 해석될 수 있으며, 간호사의 업무성과를 측정하는 것은 환자간호와 관련된 역할과 책임을 얼마나 효과적으로 수행하는지를 보여주며 간호 목표의 성취여부와 밀접한 관련성이 있다(손연정 등 2013). 고유경 등(2007)은 간호업무를 보다 객관적으로 측정하기 위해 업무수행능력과 업무수행태도, 업무의 양과 질을 포함하는 업무의 실적 등으로 구성된 간호업무성과 측정도구를 개발하였으며, 이는 병원조직 내에서 간호서비스에 대한 간호 인력의 업무를 효율적으로 평가하도록 하는데 기여하였다. 간호업무성과의 향상은 양질의 간호서비스와 간호의 생산성 향상으로 이어지게 되므로(김윤지, 2016) 직접 간호를 제공하는 간호사의 업무성과에 대한 관심은 병원조직의 생산성 향상을 위한 중요한 전략으로 다루어지고 있다(이수진, 2013).

김경숙(2005)은 연구에서 간호사들이 변화의 흐름에 효율적으로 대처하고 성공적인 성과를 이루어 내기 위해서는 감성지능이 필요하다고 했으며, McQueen(2004)의 연구에서도 조직구성원들이 스트레스에 효율적으로 대처하고 긍정적 방향으로 나아가도록 돕는 감성지능이 필요하다고 주장하였다.

감성지능(Emotional Intelligence)이란 자신과 타인의 감정을 이해하고, 자신의 감정을 상황에 따라 조절하는 능력을 말한다(Wong & Law, 2002). 또한 감성지능은 자신과 타인의 감정을 이해하고 표현할 줄 아는 능력이며, 자신과 타인의 감정을 효과적으로 관리하는 기술, 자신의 성과에 감성을 활용할 수 있는 능력으로 정의하였다(Salovey, Mayer, 1990). Wong과 Law(2002)는 자기보고형 감성지능 척도를 개발하여 감성지능을 자기감성이해, 타인감성이해, 감성조절, 감성활용으로 구분하였다. 감성이해는 자신의 감정을 정확하게 이해하고 관리하는 능력, 타인감성이해는 타인의 감정을 이해하고 관찰할 수 있는 능력, 감성활용은 감성을 자신의 성과에 활용할 수 있는 능력, 감성조절은 상황을 잘 해결하고 감성을 통제할 수 있는 능력을 의미한다. 이러한 관점에서 감성지능은 자신의 감정을 조절하고 이를 적절히 활용하여 타인과의 관계를 원활히 할 뿐만 아니라 개인과 조직의 성과에 긍정적 영향을 주는 능력이라 할 수 있다(황필주, 2007).

선행연구를 살펴보면 간호사 144명을 대상으로 조사한 연구에서 감성지능과 간호성과에 관계가 있음을 확인하였고(Al-Hamdan, Oweidat, Al-Faouri, & Codier, 2017), Codier 등(2010)은 간호 실무에서 감성지능은 간호전문성과 간호업무성과 항상 상관계수가 있음을 주장하였다. 또한, 간호사 190명을 대상으로 조사한 연구(이수진, 2013)에서는 감성지능이 대인관계능력과 간호업무성과에 관련성이 높은 요인임이 확인되었고, 간호사 625명을 대상으로 조사한 연구(최은주, 2011)에서는 감성지능이 개인의 조직성과에 중요한 역할을 하는데 개인의 감정을 이해하고 활용하는 감성적인 부분이 조직몰입, 조직성과 긍정적인 영향을 미친다고 하였다. 간호사

396명을 대상으로 조사한 연구(이경완 등, 2014)에서는 연령이 증가할수록, 학력이 높을수록 감성지능이 더 높았으며 이는 경력이 높아질수록 정서의 사용이 더 많아지고, 그 결과 감성지능이 높게 나타난 결과라고 보고 하였다. 외래간호사 125명을 대상으로 조사한 연구(김윤지, 2016)에서는 연령, 월 급여, 근무부서, 부서만족도, 임상경력이 관련있는 변수로 나타났으며, 임동숙(2013)의 외래간호사 244명을 대상으로 조사한 연구결과에서 연령, 임상경력, 최종학력, 직책이 감성지능에 영향을 미치는 변수로 보고되었다. 김주형 등(2011)의 연구에서 감성지능이 높을수록 조직몰입 정도가 높으며 이러한 결과는 감성지능이 조직성과에 유의한 영향을 나타내었으며, 이향숙(2015)은 감성지능이 자신과 타인의 감성이해와 관리를 통해 스트레스나 위기를 관리하여 간호업무성과를 높이는 것으로 보고하였다.

이러한 선행연구 결과를 볼 때 간호사의 간호업무성과를 높이기 위해서는 실무현장에서 문제해결, 인간관계 관리에 중요한 능력인 감성지능이 필요하며 (McQueen, 2004), 간호사가 환자의 감성을 정확하게 이해하여 훌륭한 의사소통을 하고, 어떠한 상황에서도 자신을 동기화 시켜 간호업무를 효율적으로 수행해 나가기 위해서 높은 감성지능이 요구되어 지는 것이다.

B. 의사소통능력과 간호업무성과

간호실무 현장은 복잡하고 다양한 문제와 갈등이 발생하고, 직종 간 상호의존성이 높아 간호사들의 효과적인 의사소통에 따라 환자들의 만족과 간호업무성과가 달라진다(이숙자, 2009). 의사소통능력이란 다른 사람과의 관계에서 얼마나 효과적으로 상호작용을 잘 하는가를 말하며(Papa, 1989), 적절성과 효과성을 수반하는 의사소통에 관한 지식, 기술이 뛰어난 능력을 말한다(허경호, 2003).

간호는 전문적인 돌봄으로써 상호작용하는 인간관계에 관심을 두고 있으며(김세향과 이미애, 2014), 병원조직 내에서 의사소통은 복잡한 의료시스템의 원활한 운영에 필수적인 요소이며 의료인 간의 의사소통은 환자의 안전에 중대한 영향을 미칠 수 있기 때문에 체계적인 의사소통이 반드시 요구된다(김재원, 김경희, 정혜경, 광연희, 2017). 그러나 간호사들은 환자나 보호자, 의사 또는 동료 간호사들 간에도 의사소통의 어려움을 겪는 경우가 흔히 있으며, 이러한 의사소통의 어려움은 갈등, 불안, 스트레스 등을 일으키고 결국 이직을 결심하게 하는 계기가 되기도 하여 간호사에게 의사소통능력은 매우 중요한 역량이다. Lockhart(2000)는 간호사-의사의 관계에 대한 연구를 통해 의료진간의 협력관계에 중요한 영향을 미치는 요소로 의사소통능력을 첫 번째로 제시하였다.

간호사의 업무수행에 있어 원활한 의사소통은 구성원간의 불안을 감소시키고 정서적 안정감을 가져올 수 있게 하며, 환자 및 의사, 타 부서 직원과 업무수행을 위해 협조적 관계를 형성하게 하므로 간호업무성과에 중요한 요소이다(임순임, 김혜숙, 박종, 2012). 배주영(2008)은 환자와 의사소통을 통해 간호업무가 치료적 관계를 수립하고, 간호와 치료에 대한 정보를 동료와 교환하며, 업무조정을 하므로 의사소통능력이 보다 향상 될 필요가 있다고 보고 하였다. 김윤지(2016)는 의사소통능력이 조직 업무지시나, 조직 구성원간에 행해지는 정보의 상호교환을 통해 조

직의 목표성취에 매우 중요한 기능을 한다고 강조하였다. 미국의 호스피스 간호사 92명을 대상으로 한 Riggio와 Taylor(2000)의 연구에서는 의사소통능력이 간호업무 성과에 영향을 미치는 요인으로 확인되었다. 중환자실 간호사 205명을 대상으로 조사한 손연정 등(2013)의 연구에서도 간호업무성과에 영향을 미치는 요인 중 가장 강력한 변수는 의사소통능력이며, 의사소통능력의 향상은 중환자실 간호수행에 대한 사고를 저하시킬 수 있다고 하였다. 이현숙(2010)의 연구에서는 의사소통 관련 교육을 받은 간호사의 의사소통능력이 교육을 받지 않은 간호사들에 비해 더 높게 나타났다.

이에 이해영(2017)연구에서는 종합병원 간호사 30명을 대상으로 SBAR (Situation-Background-Assessment-Recommendation) 교육을 4주간 시행하여 의사소통프로그램의 효과를 검증하였고, 의사소통능력 교육과 훈련의 필요성을 강조하였다. Mehmet 등(2011)의 연구에서 응급실 간호사를 60명을 대상으로 6주간 의사소통에 대한 이론, 토론, 역할놀이 프로그램 통해 응급실 간호사의 의사소통 능력이 향상되고, 간호사와 환자간의 상호작용 및 만족도를 높이고 발생할 수 있는 장애요소를 줄인 것으로 보고하였다.

이상과 같이 간호사의 의사소통능력은 매우 중요하며 간호업무성과에도 영향을 미칠 수 있으므로 간호사들에게 의사소통능력을 향상시킬 프로그램이 요구된다.

Ⅲ. 연구 방법

A. 연구 설계

본 연구는 임상 간호사들의 감성지능, 의사소통능력, 간호업무성과와의 관계를 파악하고, 간호업무성과의 영향요인을 확인하고자 시도된 서술적 조사연구이다.

B. 연구 대상자

경기도 소재 일 대학병원에서 통상적으로 병원 적응기간으로 고려되는 3개월 이상의 업무경력이 있고 환자에게 직접 간호를 제공하는 일반간호사 중 본 연구의 목적을 이해하고 참여에 동의한 자를 대상으로 임의표집하였다. 대상자의 표본수는 G-Power 3.1 프로그램을 이용하여 유의수준 .05, 검정력 0.9, 중간 효과크기 .15, 독립변수 6개를 투입하였을 경우 130명이 필요로 되는 것으로 산출되었으나 탈락률을 고려하여 156명을 연구대상자로 모집하였으며 최종 분석에 포함된 연구 대상자는 147명이었다.

C. 연구 도구

1. 감성지능

감성지능은 Wong과 Law(2002)가 개발한 감성지능 측정도구(WLEIS)를 황필주(2007)가 번안하여 사용한 도구를 이용하여 측정하였다. 이 도구는 4개의 하위영역, 자기감성이해 4문항, 타인감성이해 4문항, 감성조절 4문항, 감성활용 4문항 등 총 16 문항으로 구성되었다. 각 문항은 '전혀 아니다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점 Likert형 척도로 점수가 높을수록 감성지능이 높음을 의미한다. 개발당시 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .87$ 이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .80$ 이었다.

2. 의사소통능력

개인의 의사소통능력을 측정하기 위해서는 Rubin 등(1991)이 제시한 8가지 의사소통능력 구성개념에 7가지 개념을 합하여 허경호(2003)가 수정 보완한 15개 문항의 GICC로 측정하였다. 각 문항은 '전혀 아니다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점 Likert 척도로 측정하였으며, 점수가 높을수록 의사소통능력 정도가 높은 것을 의미한다. 도구의 신뢰도는 허경호(2003)가 개발한 당시는 Cronbach's $\alpha = .72$ 이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .87$ 이었다.

3. 간호업무성과

간호업무성과는 고유경 등(2007)이 개발한 간호업무성과 측정도구로 사용하였다. 이 도구는 업무수행능력 7항목, 업무수행태도 4문항, 업무수준향상 3문항, 간호과정적용 3문항으로 총 17개 문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 '전혀 아니다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점 Likert척도로 측정하며 점수가 높을수록 간호업무성과가 높은 것을 의미한다. 고유경 등(2007)의 연구에서 Cronbach's $\alpha = .92$ 이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .92$ 이었다.

D. 자료 수집 방법

자료조사 기간은 2016년 10월 1일부터 2016년 10월 10일까지로 경기도 소재 일 대학병원에서 해당병원 간호부를 방문하여 연구의 목적과 절차를 설명한 뒤 승인을 받은 후 총 156명을 대상으로 설문조사를 시행하였고, 불성실한 응답을 보인 9부를 제외한 간호사 총 147명을 대상으로 실시하였다. 설문지 배부 방법은 연구자가 각 간호단위를 직접 방문하여 연구의 목적과 방법을 설명하고 설문지를 배부하였으며, 대상자들이 설문에 솔직하게 응답 할 수 있도록 익명으로 응답한 후에 설문지를 넣을 수 있는 회수용 봉투를 제공하였다. 설문지 회수는 각 부서에 수거함을 제공하여 간호사들이 밀봉 후 회수용 봉투에 넣은 것을 자율적으로 수거함에 넣을 수 있도록 한 후 연구자가 직접 회수하였다.

E. 윤리적 고려

본 연구는 연구에 참여하는 대상자를 보호하기 위해 연구자가 속한 해당대학의 기관윤리심의위원회(AJIRB-SBR-SUR-16-296)와 연구대상 병원의 기관윤리심의위원회(VC16QASI0136)의 승인을 받은 후 진행하였으며, 해당병원 간호부 및 해당간호사의 동의를 구한 후 연구를 실시하였다. 설문지는 연구 목적과 배경 등에 대한 설명이 첨부된 연구참여 설명서와 함께 배부하였으며, 연구 설명문에는 연구 대상자의 윤리적 측면을 보호하기 위해 연구의 목적과 내용, 개인정보 보호, 설문지 내용이 연구목적으로만 사용될 것과 설문지 조사 중에라도 연구 참여를 철회할 수 있다는 내용이 포함되어 있으며, 연구 참여에 자발적으로 동의한 간호사를 대상으로 실시하였다. 수집된 설문지는 밀봉하여 보관하고 통계자료는 비밀번호를 설정하

여 연구자 본인 이외의 사람이 접근할 수 없도록 저장하였다. 연구 참여자에게는 소정의 답례품을 제공하였고, 추후 연구 피험자로서의 권리에 대하여 질문이 있을 경우 언제든지 연락을 취할 수 있도록 기관윤리심의위원회와 연구자의 연락처를 함께 알려주었다.

F. 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS WIN 23.0 프로그램을 이용하여 분석하였고 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

1. 일반적 특성, 감성지능, 의사소통능력, 간호업무성과는 빈도와 백분율, 평균과 표준 편차를 이용하여 분석하였다.
2. 일반적 특성에 따른 간호업무성과의 차이를 파악하기 위해 independent t-test와 one-way ANOVA로 분석하였다.
3. 감성지능, 의사소통능력, 간호업무성과의 관계는 Pearson 상관계수로 분석하였다.
4. 감성지능, 의사소통능력, 간호업무성과에 미치는 영향은 다중회귀분석의 Enter 방식으로 분석하였다.

IV. 연구결과

A. 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성은 <표 1>과 같다.

연구대상자의 평균연령은 28.91 ± 4.62 세로 26-30세 62명(42.1%), 25세 이하(32.7%), 31-35세 21명(14.3%), 36세 이상 16명(10.9%)순으로 나타났다. 결혼여부를 살펴보면, 미혼 113명(76.9%), 기혼 34명(23.1%)으로 미혼이 더 많았으며, 종교를 가지고 있는 대상자는 59명(40.1%)였고, 최종학력은 4년제 107명(72.8%), 3년제 31명(21.1%), 대학원 이상 9명(6.1%)순으로 4년제 군이 가장 많았다. 임상 총 경력을 살펴보면, 평균 6.31 ± 4.81 년으로 5년 미만 67명(45.6%), 5-10년 51명(34.7%), 10년 이상 29명(19.7%)이었고, 근무부서는 병동 76명(51.7%), 중환자실 71명(48.3%)으로 나타났다.

<표 1> 대상자의 일반적 특성

(N=147)

| 특성 | 항목 | 실수 | % | 평균±표준편차 |
|---------|--------|-----|------|---------------|
| 나이 | 25세이하 | 48 | 32.7 | 28.61±4.62(세) |
| | 26-30세 | 62 | 42.1 | |
| | 31-35세 | 21 | 14.3 | |
| | 36세이상 | 16 | 10.9 | |
| 결혼여부 | 미혼 | 113 | 76.9 | |
| | 기혼 | 34 | 23.1 | |
| 종교 | 유 | 59 | 40.1 | |
| | 무 | 88 | 59.9 | |
| 최종학력 | 3년제 | 31 | 21.1 | |
| | 4년제 | 107 | 72.8 | |
| | 대학원 이상 | 9 | 6.1 | |
| 임상 총 경력 | 5년미만 | 67 | 45.6 | 6.31±4.81(년) |
| | 5-10년 | 51 | 34.7 | |
| | 10년이상 | 29 | 19.7 | |
| 근무부서 | 병동 | 76 | 51.7 | |
| | 중환자실 | 71 | 48.3 | |

B. 연구대상자의 감성지능, 의사소통능력, 간호업무성과 정도

1. 연구대상자의 감성지능, 의사소통능력, 간호업무성과 정도

연구대상자의 감성지능, 의사소통능력, 간호업무성과 정도는 <표 2>와 같다. 연구대상자의 감성지능 총점은 5점 만점에 평균평점 3.51 ± 0.31 점, 의사소통능력은 총점 5점 만점에 평균평점 3.48 ± 0.39 점, 간호업무성과는 총점 5점 만점에 평균평점 3.59 ± 0.42 점으로 나타났다.



<표 2> 연구대상자의 감성지능, 의사소통능력, 간호업무성과 정도

(N=147)

| 변수 | 평균±표준편차 | 최솟값 | 최댓값 | 가능점수범위 |
|------------|-----------|------|------|-----------|
| 감성지능 총점 | 3.51±0.32 | 2.50 | 4.50 | 1.00-5.00 |
| 자기감성이해 | 3.75±0.44 | 2.25 | 5.00 | |
| 타인감성이해 | 3.69±0.43 | 2.25 | 4.75 | |
| 감성활용 | 3.25±0.55 | 2.00 | 4.50 | |
| 감성조절 | 3.35±0.50 | 2.00 | 4.75 | |
| 의사소통 능력 총점 | 3.48±0.39 | 2.53 | 4.80 | 1.00-5.00 |
| 간호업무성과 총점 | 3.59±0.42 | 2.65 | 4.94 | 1.00-5.00 |
| 간호업무수행능력 | 3.65±.50 | 2.43 | 5.00 | |
| 간호업무수행태도 | 3.62±.46 | 2.75 | 4.75 | |
| 간호업무수준향상 | 3.44±.56 | 2.00 | 5.00 | |
| 간호과정적용 | 3.58±.50 | 2.33 | 5.00 | |

2. 연구대상자의 감성지능 문항별 점수

연구대상자의 감성지능 문항별 점수는 <표 3>와 같다. 연구대상자의 감성지능 평균평점은 3.51 ± 0.32 였으며, 가장 긍정적인 응답을 보인 항목은 ‘나는 대체로 내 감정 상태를 잘 알아차릴 수 있다(3.87 ± 0.55 점)’, ‘나는 다른 사람들의 기분과 느낌에 민감한 편이다(3.82 ± 0.64 점)’의 항목에서 높은 점수를 보였다.

가장 부정적인 응답을 보인 항목은 ‘나는 줄곧 내 스스로에게 유능한 사람이라고 말한다(3.03 ± 0.63 점)’, ‘나는 매우 화가 나더라도 금방 진정이 되는 편이다(3.10 ± 0.86 점)’, ‘나는 내 감정을 통제하는 것을 잘 하는 편이다(3.32 ± 0.64 점)’의 항목에서 낮은 점수를 보였다.

<표 3> 연구대상자의 감성지능 문항별 점수

(N=147)

| 문항 | 평균±표준편차 |
|------------------------------------------------|-----------|
| 1. 나는 내 동료들의 말이나 행동을 보고 대체로 그들의 감정 상태를 알 수 있다. | 3.87±0.54 |
| 2. 나는 다른 사람의 감정을 관찰하는데 뛰어나다. | 3.53±0.68 |
| 3. 나는 매우 화가 나더라도 금방 진정이 되는 편이다 | 3.10±0.86 |
| 4. 나는 내 분노를 통제할 수 있고 문제를 이성적으로 해결할 수 있다 | 3.30±0.69 |
| 5. 나는 대부분의 경우 내 감정이 왜 그러한지를 잘 아는 편이다. | 3.74±0.65 |
| 6. 나는 내 주위 사람들의 감정을 잘 이해하고 있다. | 3.55±0.58 |
| 7. 나는 항상 스스로 목표를 세우고 그것을 달성하기 위해 최선을 다한다. | 3.39±0.67 |
| 8. 나는 스스로 내 자신을 동기부여 시킨다. | 3.43±0.72 |
| 9. 나는 내가 느끼는 것을 잘 이해하는 편이다. | 3.71±0.62 |
| 10. 나는 대체로 내 감정 상태를 잘 알아차릴 수 있다. | 3.87±0.55 |
| 11. 나는 다른 사람들의 기분과 느낌에 민감한 편이다. | 3.82±0.64 |
| 12. 나는 내 감정을 통제하는 것을 잘 하는 편이다. | 3.32±0.64 |
| 13. 나는 평소에 내가 행복한지 아닌지에 대해 대체로 잘 알고 있다 | 3.69±0.63 |
| 14. 나는 줄곧 내 스스로에게 유능한 사람이라고 말한다. | 3.03±0.63 |
| 15. 나는 항상 내 자신으로 하여금 최선을 다하도록 격려한다. | 3.56±0.63 |
| 16. 나는 내 자신의 감정을 잘 다스릴 수 있다. | 3.31±0.67 |
| 총 평균 평점 | 3.51±0.32 |

3. 연구대상자 의사소통능력 문항별 점수

연구대상자의 의사소통능력 문항별 점수는 <표 4>와 같다. 연구대상자의 의사소통능력 평균평점은 3.48 ± 0.39 였으며, 가장 긍정적인 응답을 보인 항목은 ‘나는 대화할 때 내게 상대의 말을 잘 알아듣고 있음을 말로 또는 고갯짓으로 알린다 (3.92 ± 0.57 점)’, ‘나는 대화할 때 상대의 이야기를 집중해서 듣는다(3.80 ± 0.58 점)’, ‘나는 높임말과 반말 등을 상대에 맞게 적절히 구사한다(3.72 ± 0.66 점)’의 항목에서 높은 점수를 보였다.

가장 부정적인 응답을 보인 항목은 ‘나는 논리 정연하게 말한다(3.04 ± 0.68 점)’, ‘나는 어떤 주제를 다룰 것인지를 협의함으로써 내가 하는 대화를 이끌어 나간다 (3.26 ± 0.72 점)’, ‘나의 대화는 효율적이다(3.30 ± 0.63 점)’의 항목에서 낮은 점수를 보였다.

<표 4> 연구대상자의 의사소통능력 문항별 점수

(N=147)

| 문항 | 평균±표준편차 |
|----------------------------------------------------|-----------|
| 1. 나는 친구들이 내가 진실로 누구인지를 알 수 있게 한다. | 3.50±0.68 |
| 2. 나는 다른 사람의 입장에서 볼 수 있다. | 3.64±0.64 |
| 3. 나는 여러 사회적 상황에서 편하게 느낀다. | 3.30±0.69 |
| 4. 나는 내 권리나 의견을 주장한다. | 3.33±0.74 |
| 5. 나는 대화할 때 상대의 이야기를 집중해서 듣는다. | 3.80±0.58 |
| 6. 나는 어떤 주제를 다룰 것인지를 협의함으로써 내가 하는 대화를 이끌어 나간다. | 3.26±0.72 |
| 7. 나는 내 자신을 말로 또 비언어적으로 잘 표현한다. | 3.31±0.74 |
| 8. 사람들은 내가 따뜻하다고 한다. | 3.46±0.75 |
| 9. 나의 친구들은 내가 자기들에 대해 관심이 있다는 것을 진정으로 믿고 있다. | 3.58±0.59 |
| 10. 나의 대화는 효율적이다. | 3.30±0.63 |
| 11. 나는 높임말과 반말 등을 상대에 맞게 적절히 구사한다. | 3.72±0.66 |
| 12. 나는 논리 정연하게 말한다. | 3.04±0.68 |
| 13. 나는 대화도중 상대의 대화 목적을 쉽게 알아차린다. | 3.49±0.64 |
| 14. 나는 대화할 때 내가 상대의 말을 잘 알아듣고 있음을 말로 또는 고갯짓으로 알린다. | 3.92±0.57 |
| 15. 나는 대화에 집중할 수 있는 환경을 조성한다. | 3.62±0.56 |
| 총 평균 평점 | 3.48±0.39 |

4. 연구대상자의 간호업무성과 문항별 점수

연구대상자의 간호업무성과 문항별 점수는 <표 5>와 같다. 연구대상자의 간호업무성과 평균평점은 3.59 ± 0.42 였으며, 가장 긍정적인 응답을 보인 항목은 ‘나는 관리지침에 따라 정확하게 투약과정을 수행한다(3.87 ± 0.63 점)’, ‘나는 간호기록지침에 따라 정확하게 기록한다(3.76 ± 0.62 점)’, ‘내부서 및 타부서 직원들과 상호신뢰와 존경의 분위기를 조성하려고 노력한다(3.79 ± 0.67 점)’의 항목에서 높은 점수를 보였다.

가장 부정적인 응답을 보인 항목은 ‘나는 부가적인 부서 업무에 솔선수범 한다(3.32 ± 0.70 점)’, ‘나는 처방내용을 잘 이해하고 주어진 시간 내에 계획하여 오류, 누락 없이 정확하게 업무를 수행한다(3.36 ± 0.59 점)’, ‘기구, 시설수리, 파손, 분실을 점검하고 보고한다(3.41 ± 0.76 점)’의 항목에서 낮은 점수를 보였다.

<표 5> 연구대상자의 간호업무성과 문항별 점수

(N=147)

| 문항 | 평균±표준편차 |
|------------------------------------------------------------|-----------|
| 1. 나는 처방내용을 잘 이해하고 주어진 시간 내에 계획하여 오류, 누락 없이 정확하게 업무를 수행한다. | 3.36±0.59 |
| 2. 나는 내가 수행하는 업무를 제한된 기간 내에 많이 처리한다. | 3.52±0.74 |
| 3. 나는 관리지침에 따라 정확하게 투약과정을 수행한다. | 3.87±0.63 |
| 4. 나는 업무수행에 필요한 지식과 기술을 갖추고 있다 | 3.63±0.64 |
| 5. 나는 환자의 정보를 정확하게 인수인계한다. | 3.64±0.66 |
| 6. 나는 간호기록지침에 따라 정확하게 기록한다. | 3.76±0.62 |
| 7. 나는 간호 업무를 정확하고 완벽하게 수행한다. | 3.52±0.67 |
| 8. 환자와 보호자에게 관심과 수용적인 태도를 보인다. | 3.73±0.63 |
| 9. 내부서 및 타부서 직원들과 상호신뢰와 존경의 분위기를 조성하려고 노력한다. | 3.79±0.67 |
| 10. 나는 간호사로서 다른 사람에게 신뢰감을 준다. | 3.66±0.53 |
| 11. 나는 부가적인 부서 업무에 솔선수범 한다 | 3.32±0.70 |
| 12. 기구, 시설수리, 파손, 분실을 점검하고 보고한다. | 3.41±0.76 |
| 13. 보수교육 및 특강에 참여하여 전문직 간호사로서 능력 개발을 위해 노력한다. | 3.42±0.73 |
| 14. 나는 문제 원인을 규명하고 해결을 위한 방법을 모색한다. | 3.50±0.61 |
| 15. 간호 사정도구를 사용하여 정확한 환자사정을 수행한다. | 3.52±0.63 |
| 16. 환자사정 후 간호계획을 설정하고 수행한다. | 3.60±0.61 |
| 17. 환자 및 보호자에게 자가 간호 교육을 수행한다. | 3.63±0.56 |
| 총 평균 평점 | 3.59±0.42 |

C. 일반적 특성에 따른 간호업무성과의 차이

1. 일반적 특성에 따른 간호업무성과의 차이

연구대상자의 일반적 특성에 따른 간호업무성과 차이는 <표 6>과 같다. 연구 결과 나이, 결혼여부, 종교, 최종학력, 임상 총 경력이 간호업무성과와 통계적으로 유의한 변수로 나타났다.

즉, 나이가 25세 이하보다 36세 이상 이 간호업무성과에 유의하게 높았으며 ($F=9.451, p<.001$), 결혼에 있어서 미혼보다 기혼이 간호업무성과가 유의하게 높았으며 ($t=-2.837, p=.005$), 종교가 있는 경우 간호업무성과에 유의하게 높았다 ($t=2.208, p=.029$). 또한, 최종학력이 대학원 이상에서 그 이외 학력보다 유의하게 간호업무성과가 높았으며 ($F=6.312, p=.002$), 임상 총 경력 10년 이상이 간호업무성과가 유의하게 높았다 ($F=20.147, p<.001$).

<표 6> 일반적 특성에 따른 간호업무성과 차이

| | | | | | | | (N=147) |
|-------|---------------------|-----|-----------|--------|------|---------|---------|
| 특성 | 항목 | 실수 | 평균±표준편차 | t/F | p | Scheffe | |
| 나이 | 25세이하 ^a | 48 | 3.38±0.35 | 9.451 | .000 | a<b,c,d | |
| | 26-30세 ^b | 62 | 3.62±0.39 | | | | |
| | 31-35세 ^c | 21 | 3.77±0.38 | | | | |
| | 36세이상 ^d | 16 | 3.89±0.46 | | | | |
| 결혼여부 | 미혼 | 113 | 3.54±0.41 | -2.837 | .005 | | |
| | 기혼 | 34 | 3.77±0.40 | | | | |
| 종교 | 유 | 59 | 3.68±0.36 | 2.208 | .029 | | |
| | 무 | 88 | 3.53±0.45 | | | | |
| 최종학력 | 3년제 ^a | 31 | 3.44±0.44 | 6.312 | .002 | a,b<c | |
| | 4년제 ^b | 107 | 3.60±0.39 | | | | |
| | 대학원 이상 ^c | 9 | 3.98±0.40 | | | | |
| 임상총경력 | 5년미만 ^a | 67 | 3.39±0.35 | 20.147 | .000 | a,b<c | |
| | 5-10년 ^b | 51 | 3.71±0.37 | | | | |
| | 10년이상 ^c | 29 | 3.87±0.42 | | | | |
| 근무부서 | 병동 | 76 | 3.62±0.39 | .885 | .377 | | |
| | 중환자실 | 71 | 3.56±0.45 | | | | |

D. 감성지능, 의사소통능력, 간호업무성과의 상관관계

연구대상자의 감성지능, 의사소통능력, 간호업무성과 간의 상관관계는 <표 7>과 같다.

감성지능과 의사소통능력 간에는 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났고($r=.684, p<.001$), 감성지능과 간호업무성과 간에도 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 있었다($r=.653, p<.001$). 또한 간호업무성과와 의사소통능력 간에 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다($r=.614, p<.001$).

<표 7> 감성지능, 의사소통능력, 간호업무성과의 상관관계

| | (N=147) | | |
|--------|-------------|-------------|--------|
| | 감성지능 | 의사소통능력 | 간호업무성과 |
| | r(p) | r(p) | r(p) |
| 감성지능 | 1 | | |
| 의사소통능력 | .684(<.001) | 1 | |
| 간호업무성과 | .653(<.001) | .614(<.001) | 1 |

E. 연구대상자의 간호업무성과에 영향을 미치는 요인

본 연구 대상자의 간호업무성과에 영향을 미치는 요인들은 살펴보기 위해, 앞선 단변량 분석에서 통계적으로 유의한 차이를 보였지만 나이와 임상 총 경력은 상관성이 높아 나이를 제외 한 결혼, 종교, 최종학력, 임상 총 경력, 감성지능, 의사소통능력을 독립변수로, 간호업무성과를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다 <표 8>.

먼저 회귀분석수행을 위한 통계학적 가정을 확인하였다. 다중 공선성 여부를 진단하기 위해 분산팽창인자(VIF)와 공차한계(tolerance)를 확인하였으며 VIF값은 1.085~1.959으로 10보다 작았고, 공차한계는 .510~.921로 0.1이상~1.0이하로 나타나 다중공선성에는 문제가 없었다. 그리고 잔차의 독립성은 Dubin-Watson=2.397으로 2에 가까워 자기상관에 문제가 없었다. 이상 값에 대한 Cook's distance는 .000~.053로 1.0미만으로 다중회귀분석조건을 만족하는 것으로 나타났다.

분석결과 간호업무성과에 영향을 주는 요인으로는 감성지능($\beta=.360, p<.001$), 의사소통 능력($\beta=.315, p<.001$), 임상 총 경력($\beta=.357, p<.001$)으로 나타났다. 전체적인 모형의 설명력은 57.6%며, 모형의 유의성 또한 F값이 34.007 ($p<.001$)으로 통계적으로 유의하였다. 그 중 간호업무성과에 가장 영향을 미치는 요인은 감성지능이었다.

<표 8> 연구대상자의 간호업무성과에 영향을 미치는 요인

(N=147)

| 요인 | B | SE | β | t | p | Adjusted R2 |
|-------------|--------|-------|---------|-------|------|-------------|
| 감성지능 | .491 | .103 | .360 | 4.771 | .000 | 0.576 |
| 의사소통능력 | .384 | .090 | .315 | 4.255 | .000 | |
| 임상 총 경력 | 3.341 | .682 | .357 | 4.896 | .000 | |
| 결혼(기혼) | -1.103 | 1.166 | -.065 | -.946 | .346 | |
| 종교(유) | 1.079 | .822 | .074 | 1.314 | .191 | |
| 최종학력(대학원이상) | .271 | 1.839 | .009 | .147 | .883 | |

F=34.007 ($p<.001$), Durbin-Watson=2.397

V. 논의

본 연구는 간호사를 대상으로 감성지능, 의사소통능력, 간호업무성과의 관련성을 파악하고 간호업무성과에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위해 수행되었으며, 본 장에서는 주요 연구결과를 중심으로 논의하고자 한다.

본 연구에서 간호사의 감성지능 점수는 5점 만점에 평균평점 3.51점으로 나타났다. 이러한 결과는 요양병원 간호사 159명을 대상으로 동일한 도구를 사용한 이향숙(2015)의 연구에서 평균 3.56점으로 나타난 결과와 유사하고, 대학병원 간호사 396명을 대상으로 한 이경완 등(2014)의 연구에서 평균 3.44점, 정신전문병원 간호사 155명을 대상으로 한 강혜승과 김윤영(2016)의 연구에서 평균 3.45점과 비교하면 본 연구 대상자의 감성지능 평균 점수는 다소 높음을 확인 할 수 있었다.

감성지능에서 낮은 점수를 보인 문항을 살펴보면, ‘나는 줄곧 내 스스로에게 유능한 사람이라고 말한다.’, ‘나는 매우 화가 나더라도 금방 진정이 되는 편이다.’, ‘나는 내 감정을 통제하는 것을 잘 하는 편이다.’로 연구대상자들은 감성활용과 감성조절을 잘못하고 있는 것으로 나타났다. 간호사의 경우 순간적으로 위급하거나 응급상황이 발생하고 이에 따른 감정적 충격이 자주 발생할 수 있는데 이때 간호사가 스스로 감정을 회복하는 부분이 어려운 경우 이는 곧 업무수행에서 장애로 나타날 수 있다. 즉, 간호사의 감정조절이 안되어 지나치게 흥분되어 있을 경우 업무누락이나 착오, 실수 등이 발생 할 수 있는 위험이 있다. 이러한 결과는 간호사들이 업무에서 겪고 있는 감정에 있어서 자기가 느끼는 감정을 이해하는 수준은 높으나 감정을 잘 조절하고 효율적으로 활용하는 감성조절에 대한 훈련이 부족한 것으로 해석된다. 그러므로 간호사의 감성조절을 위한 프로그램이나 교육이 현장에서 제공

되어야 할 필요가 있다. 1년 이상의 경력간호사 32명을 대상으로 하루에 8시간 씩 2일에 걸쳐서 총 16시간동안 그룹코칭 프로그램을 적용한 결과 짧은 기간에 감성지능을 향상시키는 효과가 있었고(이순규, 2008), 이외선과 구미옥(2014)연구에서는 간호학생 36명을 대상으로 감성지능 훈련 프로그램을 4주 동안 제공한 결과 감성지능 프로그램이 임상실습현장에서 간호대학생의 자기감성이해, 감성조절 및 감성활용 능력과 환자, 보호자 및 의료진의 감성을 이해하는 능력이 향상되었으므로 임상적 능력을 증진시키기 위해 필요하다고 하였다. 따라서 간호사들의 감성지능정도를 주기적으로 확인하고 상황에 적절한 프로그램을 제공 할 필요가 있다.

본 연구에서 간호사의 의사소통능력은 5점 만점에 평균평점 3.48점으로 나타났다. 이러한 결과는 외래간호사 125명을 대상으로 동일한 도구를 사용한 김윤지(2016)의 연구결과인 평균 3.34점 보다 높으며, 간호 대학생 138명을 대상으로 한 이외성과 구미옥(2014)의 연구결과인 평균 3.47점, 간호사 316명을 대상으로 한 이현숙과 김종경(2010)의 연구결과인 평균 3.46점과 유사하였다.

의사소통능력에서 낮은 점수를 보인 문항을 살펴보면 ‘나는 논리정연하게 말한다’, ‘나는 어떤 주제를 다룰 것인지를 협의함으로써 내가 하는 대화를 이끌어 나간다’, ‘나의 대화는 효율적이다.’로 본 연구대상자인 간호사들은 환자와의 대화에서 자신들이 의사소통의 주도적 역할을 하지 못한다고 인지하고 있다. 간호업무가 환자와 의사소통을 통해 치료적 관계를 형성하고 이를 바탕으로 정보를 주고받으며 간호를 시행해야 하므로 간호사가 보다 주도적으로 의사소통을 해야 할 필요가 있다. 따라서 보다 적극적인 의사소통 기술이 필요한데, 현미숙, 조혜진, 이미애(2016)와 이해영(2017)의 연구에서는 간호사를 대상으로 한 SBAR 의사소통 프로그램이 간호사와 의사의 의사소통 기술을 향상시키고, 간호사들의 의사소통 명확성, 의사소통 만족도 및 셀프리더십 향상에 효과가 있다는 것을 입증하였다. 또한 응급간호사를 대상으로 한 Mehmet 등(2011)의 연구에서는 인식행동, 능동적 의사소통 및 인

지적 행동을 기반으로 한 의사소통 기술 훈련프로그램을 적용하여, 의사소통능력을 향상시키고 그 결과 간호사와 환자간의 상호작용 만족도를 높였다고 보고하였다. 손연정 등(2013)도 간호사의 의사소통능력이 높으면 소진현상이 낮아지고 그 결과 업무성도가 향상된다고 보고하였다.

본 연구에서 의사소통능력과 감성지능이 간호업무성도에 미치는 영향을 파악하고자 실시된 다중회귀분석에서 임상 총 경력과 감성지능, 의사소통능력이 간호업무성도의 영향요인으로 확인되었으며 임상 총 경력, 감성지능과 의사소통능력이 높을수록 간호업무성도에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 간호업무성도의 영향요인으로 나타난 총 임상경력은 여러 선행연구에서 간호업무성도에 영향을 미치는 특성으로 보고되어 왔으며(고유경, 2006; 김윤지, 2016; 박정화, 2016), 이경완 등(2014)은 경력간호사는 정서적, 사회적으로 안정되어 간호사의 기본 업무에 전념할 수 있고, 자기개발을 지속적으로 할 수 있어 간호업무성도 증진에 도움이 된다고 하였다. 따라서 간호조직에서는 고경력자들이 업무를 지속할 수 있도록 다양한 지지프로그램이 개발되어야 할 것이다. 고경력자들이 대부분 기혼으로 업무와 육아를 병행해야 하는 상황이므로 이에 대한 사회적, 물리적 지원이 반드시 요구되며, 보다 구체적인 지원체계가 구축되어야 할 것이다. 김유나, 장인실(2014)의 연구에 따르면 사회적 지원은 기혼여성의 직무만족에 중요한 요소이며, 기혼여성이 사회적으로 안정된 결혼생활을 통해 가족의 지지가 긍정적 사고로 이어져 간호업무성도를 높일 수 있다고 하였다(배경옥, 2007).

간호사의 의사소통능력 또한 간호업무성도에 영향을 미치는 요인으로 선행연구에서 보고되었고(손연정, 2013; 박정화, 2016; 이혜순, 2012), 의사소통을 방해하는 장애요인으로는 선입견, 도덕적 판단, 행동의 책임, 회피, 물리적 환경 등이 제시되고 있다(김재원 등, 2017). 간호사들에게 의사소통능력의 향상도 중요하지만 의사소통의 장애요인을 제거하는 것도 중요한 일이다. 의료진들 간의 의사소통 장애가 발

생하면 간호사들의 심리적 부담감과 간호업무수행에 대한 긴장감을 고조시킴으로써 안전사고를 유발하며 간호업무의 효율성이 저하된다(손연정 등, 2013). 따라서 간호사의 의사소통능력 향상과 장애요인 제거가 함께 검토되어야 할 것이다.

간호업무성과의 가장 강력한 영향요인으로 확인된 감성지능은 선행연구를 통해서도 간호사의 간호업무 수행능력에 영향을 미치는 것으로 보고되었으며(Al-Hamdan et al., 2017; 이경완 등, 2014; 김주형 등, 2011) 이에 따라 간호사의 감성적 잠재력을 개발하려는 근본적 노력이 요구된다. 감성지능은 훈련되고 개발될 수 있으므로 이를 위해 교육적 개입이 반드시 필요하다(Wong & Law, 2002). 선행연구에서 간호실습교육 중 역할극을 이용한 결과 간호학생의 감성지능과 의사소통능력이 유의하게 증가함을 나타내었으며 특히 이론교육 뿐 아니라 참여적이고 경험적인 교육과정이 필요하다고 제안하였다(박은옥, 2013). 또한 간호사를 대상으로 코칭 프로그램을 적용한 결과 간호사의 감성지능을 향상시키는데 효과적인 교육 프로그램으로 확인되었고, 감성지능은 훈련과 경험을 통해 향상 될 수 있다고 하였다(백명, 장금성 2016).

따라서 감성지능 향상 훈련을 통하여 현장에서 간호사들이 어려움에 직면하였을 때 자신의 감정을 잘 조절하며 효율적으로 극복해 나갈 수 있도록 하는 것이 중요하며 간호사 스스로 자기 성찰을 할 수 있는 시간이 제공되어야 할 것이다. 또한 본 연구에서는 감성지능과 관련하여서 개인적 변인만을 포함하였으므로, 추후 조직 내 환경적 요인이 포함된 확대 연구를 실시하여 그 효과를 검증할 수 있는 연구를 시도할 필요성이 있다고 사료된다.

VI. 결론 및 제언

A. 결론

본 연구는 간호사들의 감성지능, 의사소통능력, 간호업무성과의 관계를 파악하고, 간호업무성과에 영향을 미치는 요인을 파악함으로써 간호업무성과를 향상시키기 위한 방안을 마련하는데 기초자료를 제공하기 위해 시도되었다. 자료수집기간은 2016년 10월 1일부터 10월 10일까지이며, 연구대상자는 경기도 소재 일개 대학병원에서 환자에게 직접 간호를 제공하는 3개월 근무경력이상인 일반간호사 156명을 대상으로 실시하였고 이중 최종 147명의 설문지에 대해 자료분석을 실시하였다. 자료분석 방법은 SPSS 23.0 프로그램을 이용하여 기술통계, independent t-test, one-way ANOVA, Pearson's 상관계수, 다중회귀분석의 Enter방식으로 분석 후 그 결과를 제시하였다.

본 연구의 결과는 다음과 같다.

1. 연구대상자의 감성지능 평균평점은 3.51 ± 0.32 점, 의사소통능력 평균평점은 3.48 ± 0.39 점, 간호업무성과 평균평점은 3.59 ± 0.42 점이었다.
2. 연구대상자의 일반적 특성에 따른 간호업무성과 차이는 나이가 25세 이하보다 36세 이상이 간호업무성과에 유의하게 높았으며($F=9.451, p<.001$), 결혼에 있어서 미혼보다 기혼이 간호업무성과가 유의하게 높았으며($t=-2.837, p=.005$), 종교가 있는 경우 간호업무성과에 유의하게 높았다($t=2.208, p=.029$). 또한, 최종학력이 대학원 이상에서 그 이외 학력보다 유의하게 간호업무성과가 높았으며($F=6.312, p=.002$), 임상

총 경력 10년 이상이 간호업무성과가 유의하게 높았다($F=20.147, p<.001$).

3. 연구대상자의 감성지능과 의사소통능력($r=.684, p<.001$), 감성지능과 간호업무성과($r=.653, p<.001$). 간호업무성과와 의사소통능력($r=.614, p<.001$)간에 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

4. 연구대상자의 간호업무성과에 영향을 주는 요인으로는 감성지능($\beta=.360, p<.001$), 의사소통능력($\beta=.315, p<.001$), 임상 총 경력($\beta=.357, p<.001$)으로 나타났다. 전체적인 모형의 설명력은 57.6%며, 모형의 유의성 또한 F값이 34.007 ($p<.001$)으로 통계적으로 유의하였다. 그 중 간호업무성과에 가장 영향을 미치는 요인은 감성지능이었다.

B. 제언

본 연구결과를 토대로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 본 연구에서는 감성지능 측정에 있어 간호사의 개인적 변인만을 분석하였으므로, 조직 내 환경적 요인을 포함하여 확대 연구를 실시하고, 그 효과를 검증할 수 있는 연구를 시도할 것을 제언한다.

둘째, 간호사의 감성지능 향상을 위한 다양한 프로그램 개발이 필요하며, 그 효과를 검증 할 수 있는 연구를 시도할 것을 제언하다.

셋째, 고경력 간호사들이 간호직을 지속할 수 있는 사회적 지원 체계가 모색되어야 할 것이다.

참고문헌

- 강혜승, 김윤영 (2016). 정신전문병원 간호사의 감성지능, 의사소통능력, 스트레스 대처가 이직의도에 미치는 영향. *한국산학기술학회*, 17(1), 141-149.
- 고유경, 이태화, 임지영 (2007). 임상 간호사의 간호업무성과 측정도구 개발. *대한간호협회지*, 37(3), 286-294.
- 김경숙 (2005). *간호사의 정서지능과 간호업무성과 조직몰입, 이직의도에 관한 연구*. 성균관대학교 대학원 석사학위 논문, 수원.
- 김세향, 이미애 (2014). 간호사의 이직의도, 감정노동, 의사소통능력 간의 관계. *간호행정학회지*, 20(3), 333-342.
- 김유나, 장인실 (2014). 기혼여성 간호사의 직장-가정 갈등, 직무만족 및 이직의도와 의 관계에서 사회적 지지의 매개 및 조절효과. *한국간호행정학회지*, 20(5), 525-534.
- 김윤지 (2016). *외래간호사의 감성지능과 의사소통능력이 간호업무성과에 미치는 영향*. 연세대학교 대학원 석사학위논문, 서울.
- 김인순 (2009). 간호사의 감정노동과 소진, 이직의도와 의 관계에서 자기효능감과 사회적 지지의 역할. *간호행정학회지*, 15(4), 515-526.
- 김재원, 김경희, 정혜경, 곽연희 (2017). 중환자실 간호사의 의사소통장애가 간호업무성과에 미치는 영향. *한국웰니스학회지*, 12(1), 45-56.
- 김주형, 송주은, 이순규, 허수경, 성영희, 이정은 (2011). 임상간호사의 감성지능이 조직성과에 미치는 영향: 조직성과 증진 교육프로그램을 위한 기초연구. *한국간호교육학회지*, 17(1), 80-89.
- 박은옥 (2013). 역할극을 활용한 가족간호실습교육이 간호학생의 감성지능, 의사소통능력과 가족간호수행능력에 미치는 효과. *한국간호교육학회지*, 19(4), 656-662.

- 박정화, 정수경 (2016). 대학병원 간호사의 감정노동, 의사소통 능력, 회복탄력성이 간호업무성과에 미치는 영향. *한국산학기술학회*, 17(10), 236-244.
- 반영란 (2007). *간호사의 조직 커뮤니케이션 만족과 직무만족이 간호업무성과에 미치는 영향*. 중앙대학교 대학원 석사학위논문, 서울.
- 배경옥 (2007). *간호단위관리자의 변혁적 리더십이 간호사의 직무만족도와 간호업무 성과에 미치는 영향*. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, 서울.
- 배주영 (2008). *병원간호사의 의사소통 능력, 의사소통 유형과 간호업무성과의 관계*. 고신대학교 대학원 석사학위논문, 대구.
- 백명, 장금성 (2016). 간호사를 위한 코칭 프로그램 개발 및 효과성 검증. *한국보건정보통계학회지*, 41(1), 57-66.
- 손연정, 이연아, 심경란, 공성숙, 박영수. (2013). 중환자실 간호사의 의사소통능력, 소진이 간호업무성과에 미치는 영향. *기본간호학회지*, 20(3), 278-288.
- 송지영 (2009). *간호사의 자율성이 임파워먼트 및 간호업무성과에 미치는 영향*. 한국방송통신대학교 석사학위논문, 서울.
- 심미영 (2005). *수간호사의 변혁적, 거래적 리더십과 간호사의 직무만족, 조직몰입 및 간호업무성과에 관한 연구*. 관동대학교 대학원 석사학위논문, 강릉.
- 안미정 (2003). *간호사의 직무스트레스가 건강실천 행위에 미치는 영향*. 연세대학교 대학원 석사학위논문, 서울.
- 연제익 (2005). *조직내 구성원의 커뮤니케이션 능력과 커뮤니케이션 만족, 직무만족 및 조직 일체감과의 관계*. 경희대학교 대학원 석사학위논문, 서울.
- 이경완, 박금숙, 김영희 (2014). 간호사의 감성지능과 간호업무성과. *대한한의정보학회지*, 20(1), 9-24.
- 이외선, 구미옥 (2014). 간호대학생을 위한 감성지능 향상 프로그램 개발 및 효과검증: 혼합연구 설계 적용. *대한간호학회지*, 44(6), 682-696.

- 이수진 (2013). *임상간호사의 감성지능, 대인관계능력과 간호업무성과와의 관계*. 아주대학교 대학원 석사학위논문, 수원.
- 이숙자 (2009). *Action Learning 프로그램이 간호사의 문제해결능력과 의사소통에 미치는 효과*. 전남대학교 대학원 박사학위논문, 광주.
- 이순규 (2008). *그룹 코칭 프로그램이 간호사의 감성지능과 자기효능감에 미치는 효과*. *한국코칭학회, 1(1)*, 65-85.
- 이해영 (2017). *SBAR 적용이 종합병원 간호사의 의사소통과 셀프리더십에 미치는 효과*. 동아대학교 대학원 석사학위논문, 부산.
- 이향숙 (2015). *요양병원 간호사의 간호업무성과에 미치는 영향요인*. 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문, 부산.
- 이현숙, 김종경 (2010). *병원 간호사의 의사소통능력, 의사소통 유형, 조직몰입간의 관계*. *간호행정학회지, 16(4)*, 488-496.
- 이혜순, 옥지원(2012). *간호사의 자원동원성, 의사소통유형이 간호업무성과에 미치는 영향*. *기본간호학회지, 19(2)*, 253-260.
- 임동숙 (2013). *외래간호사의 감정노동, 감성지능, 직무스트레스*. 한양대학교 대학원 석사학위논문, 서울.
- 임미영 (2016). *중소병원 간호사의 임파워먼트, 의사소통 능력, 직무스트레스가 간호업무성과에 미치는 영향*. 공주대학교 대학원 석사학위논문, 공주.
- 임순임, 김혜숙, 박종 (2012). *간호사의 의사소통과 셀프리더십이 간호업무성과에 미치는 영향*. *한국직업건강간호학회지, 21(3)*, 274-282.
- 임은주, 이여진 (2014). *수술실간호사와 병동간호사의 의료진과의 의사소통 능력 및 대인관계 능력 비교*. *간호행정학회지, 20(3)*, 313-321.
- 정명숙, 김광점 (2006). *감정노동과 상사의 감성지능이 간호사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향*. *병원 경영학회지, 11(4)*, 1-8.

- 조경희 (2003). *셀프 리더십이 간호사의 직무만족 및 간호업무성과에 미치는 영향*. 고려대학교 대학원 석사학위논문, 서울.
- 최지현 (2010). *간호사의 감성지능과 의사소통 능력, 조직몰입간의 관계*. 아주대학교 대학원 석사학위논문, 수원.
- 최은주 (2011). *간호사의 감성지능이 조직몰입과 조직성과에 미치는 영향*. 삼육대학교 대학원 석사학위논문, 서울.
- 허경호 (2003). 포괄적 대인 의사소통 능력 척도개발 및 타당성 검증. *한국언론학보*, 47(6), 380-408.
- 현미숙, 조혜진, 이미애 (2016). SBAR-협력적 의사소통 프로그램이 간호사의 의사소통 능력과 간호사-의사 협력에 미치는 효과. *한국간호행정학회*, 22(5), 518-530.
- 황필주 (2007). *조직구성원의 감성지능이 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구*. 서강대학교 대학원 석사학위논문, 서울.
- Al-Hamdan, Z., Oweidat, I. A., Al-Faouri, I., & Codier, E. (2017). Correlating Emotional Intelligence and Job Performance Among Jordanian Hospitals' Registered Nurses. *Nursing Forum*, 52(1), 12-20.
- Codier, E., Muneno, L., Franey, K., & Matsuura, F. (2010). Is emotional intelligence an important concept for nursing practice?. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 17(10), 940-948.
- Dawn, F & Theodore, S. (2004). The heart of the art: Emotional intelligence in nurse education. *Nursing Inquiry*, 11(2), 91-98.
- Dingley, C., Daugherty, K., Derieg, M. K., & Persing, R. (2008). Improving patient safety through provider communication strategy enhancements. *Agency for Healthcare Research and Quality*, 3, 1201-1224.

- Lockhart-Wood K. (2000). Collaboration between nurses and doctors in clinical practice. *Br J Nurs*, 9(5), 276-80.
- McQueen, A. C. (2004). Emotional intelligence in nursing work. *Journal of Advanced Nursing*, 47(1), 101-108.
- Mehmet A. K, Cinar, O. Sutçigil, L, Congologlu, E. D, Hacıomeroglu, B, Canbaz H, Yaprak H. Jay L.& Özmenler, K. N. (2011). communication skills training for emergency nurses. *International Journal of Medical Sciences*, 8(5), 397-401.
- Papa, M. J. (1989). Communicator competence and employee performance with new technology : a case study. *The southern communication journal* 55.
- Riggio, R. E., & Taylor, S. J. (2000). Personality and communication skills as predictors of hospice nurse performance. *Journal of Business and Psychology*, 15(2), 351-359.
- Rubin, R. B., Martin, M. M., Bruning, S. S., & Power, D. E. (1991). *interpersonal communication competence* : Scale development and test of a self-efficacy model. Paper presented at the meeting of the Communication Association, Atlanta, GA.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence, *Imagination, Cognition and Personality*, 9(3), 185-211.
- Van de ven, A. H., & Ferry, D. L. (1980). *Measuring and assessing organizations*. New York: John Wiley & Sons.
- Wong, C. S., & Law, S. L. (2002) . The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13, 243-274.

<부록 1> 피험자 설명문

연구주제 : 간호사의 감성지능과 의사소통능력이 간호업무성과에 미치는 영향

이 설명서 및 동의서는 여러분에게 이번 연구에 대한 정보를 제공하기 위하여 작성 되었습니다. 본 연구의 목적은 간호사의 감성지능, 의사소통능력이 간호업무성과에 미치는 영향을 파악하여 향후 효율적인 운영과 업무성과를 향상시키기 위한 기초자료를 제공하고자 고안 되었습니다. 본 연구의 참여인원은 156명이고 자료수집기간은 IBR 승인일 이후~ 10월까지이며 설문 구성은 일반적 특성 6문항, 감성지능 16문항, 의사소통능력 15문항, 간호업무성과 17문항으로 설문지를 작성하시는데 약 10분 정도 소요될 것입니다. 응답하신 모든 분께 2000원 상당의 답례품을 선물로 드립니다. 답하신 설문지는 익명으로 처리되며 연구의 목적으로만 사용됨을 약속드립니다. 본 설문지에 정답이 있는 것이 아니므로 귀하의 생각을 솔직하게 표시하시면 되고 다소 문항이 길거나 중복되더라도 한 문항도 빠트리 않고 끝까지 답해주시면 감사하겠습니다.

본 연구에 대해 충분히 설명을 제공받고 그 내용을 이해하였으며 설문에 동의 하신다면 설문지를 작성하여 주시기 바랍니다. 만일 동의하지 않으신다면 설문지를 작성하지 않으셔도 됩니다.

본 연구에 협조해 주신 귀하께 깊은 감사를 드립니다.

년 월 일

지도교수 : 유문숙 교수

연구자 : 김수진

(아주대학교 대학원 간호학과 석사과정)

연구자 E - mail : sujjin5077@hanmail.net

연구자연락처: 010-4537-5136

아주대학교병원 기관연구윤리심의위원회 연락처:
031-219-5569, 4061, 7065

연구 피험자로서의 귀하의 권리에 대하여 질문이 있다면, 이 연구의 일반적인 사항들을 논의할 수 있는 기관연구윤리심의위원회에 연락하십시오.

2) 감성지능

다음 질문을 읽고 자신의 성향과 가장 일치한다고 생각되는 곳에 (V) 표시를 해주시기 바랍니다.

| 설 문 항 목 | 전혀 아니 다 | 그렇 지 않다 | 보통 이다 | 그런 편이 다 | 매우 그렇 다 |
|-----------------------------------------------|---------------|---------------|----------|---------------|---------------|
| 1.나는 내 동료들의 말이나 행동을 보고 대체로 그들의 감정 상태를 알 수 있다. | | | | | |
| 2.나는 다른 사람의 감정을 관찰하는데 뛰어나다. | | | | | |
| 3.나는 매우 화가 나더라도 금방 진정이 되는 편이다. | | | | | |
| 4.나는 내 분노를 통제할 수 있고 문제를 이성적으로 해결할 수 있다. | | | | | |
| 5.나는 대부분의 경우 내 감정이 왜 그러한지를 잘 아는 편이다. | | | | | |
| 6.나는 내 주위 사람들의 감정을 잘 이해하고 있다. | | | | | |
| 7.나는 항상 스스로 목표를 세우고 그것을 달성하기 위해 최선을 다한다. | | | | | |
| 8.나는 스스로 내 자신을 동기부여 시킨다. | | | | | |
| 9.나는 내가 느끼는 것을 잘 이해하는 편이다. | | | | | |
| 10.나는 대체로 내 감정 상태를 잘 알아차릴 수 있다. | | | | | |
| 11.나는 다른 사람들의 기분과 느낌에 민감한 편이다. | | | | | |
| 12.나는 내 감정을 통제하는 것을 잘 하는 편이다. | | | | | |
| 13.나는 평소에 내가 행복한지 아닌지에 대해 대체로 잘 알고 있다. | | | | | |
| 14.나는 줄곧 내 스스로에게 유능한 사람이라고 말한다. | | | | | |
| 15.나는 항상 내 자신으로 하여금 최선을 다하도록 격려한다. | | | | | |
| 16.나는 내 자신의 감정을 잘 다스릴 수 있다. | | | | | |

3) 의사소통능력

다음의 질문을 읽고 평소 귀하의 생각과 가장 일치하는 곳에 (V) 표시를 해 주시기 바랍니다.

| 설 문 항 목 | 전혀 아니 다 | 그렇 지않 다 | 보통 이다 | 그런 편이 다 | 매우 그렇 다 |
|---------------------------------------------------|---------------|---------------|----------|---------------|---------------|
| 1.나는 친구들이 내가 진실로 누구인지를 알 수 있게 한다. | | | | | |
| 2.나는 다른 사람의 입장에서 볼 수 있다. | | | | | |
| 3.나는 여러 사회적 상황에서 편하게 느낀다. | | | | | |
| 4.나는 내 권리나 의견을 주장한다. | | | | | |
| 5.나는 대화할 때 상대의 이야기를 집중해서 듣는다. | | | | | |
| 6.나는 어떤 주제를 다룰 것인지를 협의함으로써 내가 하는 대화를 이끌어 나간다. | | | | | |
| 7.나는 내 자신을 말로 또 비언어적으로 잘 표현한다. | | | | | |
| 8.사람들은 내가 따뜻하다고 한다. | | | | | |
| 9.나의 친구들은 내가 자기들에 대해 관심이 있다는 것을 진정으로 믿고 있다. | | | | | |
| 10.나의 대화는 효율적이다. | | | | | |
| 11.나는 높임말과 반말 등을 상대에 맞게 적절히 구사한다. | | | | | |
| 12.나는 논리 정연하게 말한다. | | | | | |
| 13.나는 대화도중 상대의 대화 목적을 쉽게 알아차린다. | | | | | |
| 14.나는 대화할 때 내가 상대의 말을 잘 알아듣고 있음을 말로 또는 고갯짓으로 알린다. | | | | | |
| 15.나는 대화에 집중할 수 있는 환경을 조성한다. | | | | | |

4) 간호업무성과

다음의 질문을 읽고 평소 귀하의 생각과 가장 일치하는 곳에 (V) 표시를 해 주시기 바랍니다.

| 설 문 항 목 | 전혀 아니 다 | 그렇 지 않다 | 보통 이다 | 그런 편이 다 | 매우 그렇 다 |
|-----------------------------------------------------------|---------------|---------------|----------|---------------|---------------|
| 1.나는 처방내용을 잘 이해하고 주어진 시간 내에 계획하여 오류, 누락 없이 정확하게 업무를 수행한다. | | | | | |
| 2.나는 내가 수행하는 업무를 제한된 기간 내에 많이 처리한다. | | | | | |
| 3.나는 관리지침에 따라 정확하게 투약과정을 수행한다. | | | | | |
| 4.나는 업무수행에 필요한 지식과 기술을 갖추고 있다. | | | | | |
| 5.나는 환자의 정보를 정확하게 인수인계한다. | | | | | |
| 6.나는 간호기록지침에 따라 정확하게 기록한다. | | | | | |
| 7.나는 간호 업무를 정확하고 완벽하게 수행한다. | | | | | |
| 8.환자와 보호자에게 관심과 수용적인 태도를 보인다. | | | | | |
| 9.내부서 및 타부서 직원들과 상호신뢰와 존경의 분위기를 조성하려고 노력한다. | | | | | |
| 10.나는 간호사로서 다른 사람에게 신뢰감을 준다. | | | | | |
| 11.나는 부가적인 부서 업무에 솔선수범한다. | | | | | |
| 12.기구, 시설수리, 파손, 분실을 점검하고 보고한다. | | | | | |
| 13.보수교육 및 특강에 참여하여 전문직 간호사로서 능력 개발을 위해 노력한다. | | | | | |
| 14.나는 문제 원인을 규명하고 해결을 위한 방법을 모색한다. | | | | | |
| 15.간호사정도구를 사용하여 정확한 환자사정을 수행한다. | | | | | |
| 16.환자사정 후 간호계획을 설정하고 수행한다. | | | | | |
| 17.환자 및 보호자에게 자가간호 교육을 수행한다. | | | | | |

-ABSTRACT-

The Effect of Nurse's Emotional Intelligence and Communication Competency on Nursing Performance

Kim Su Jin

Department of Nursing Science

The Graduate School, Ajou University

(Supervised by professor Yoo Moon Sook, RN.,Ph.D.)

This study was attempted to provide basic data for preparing measures to enhance nursing performance by understanding the correlations of emotional intelligence and communication competency of nurses with their nursing performance and identifying the factors affecting nursing performance. The duration of data collection was from October 1 through October 10, 2016. The subjects of the study were 147 general nurses with a career over three months, who provided nursing services for patients directly in a university hospital located in Gyeonggi-do, and a data analysis was conducted with the questionnaires. This

study used a tool adopted by Hwang, Pil-ju (2007) from Wong and Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS) developed by Wong and Law (2002) for emotional intelligence; Global Interpersonal Communication Competency Scale (GICC) developed by Hur, Gyeong-ho (2003) for communication competency; and the tool developed by Ko, Yu-kyung et al. (2007) for nursing performance. For analysis method, this study analyzed the collected data, using SPSS 23.0 with descriptive statistics, independent t-test, one-way ANOVA, Pearson's correlation coefficient and multiple regression analysis in the Enter method and presented the results.

The results of this study are as follows.

1. The average of emotional intelligence of the subjects of the study was 3.51 ± 0.32 points; that of communication competency, 3.48 ± 0.39 ; and that of nursing performance, 3.59 ± 0.42 .
2. For the difference in nursing performance, according to the general characteristics of the subjects of study, nurses under 25 had significantly higher nursing performance than those over 36 ($F=9.451$, $p<.001$). For the difference according to marital status, married nurses had significantly higher nursing performance than those unmarried ($t=-2.837$, $p=.005$). Nurses with a religion had significantly higher nursing performance ($t=2.208$, $p=.029$). In addition, nurses with a level of education over graduate school had significantly higher nursing performance than those with a level lower than that ($F=6.312$, $p=.002$). Nurses with a total clinical career over 10 years had significantly higher nursing performance ($F=20.147$, $p<.001$).

3. It turned out that there were statistically significant positive correlations between emotional intelligence and communication competency ($r=.684$, $p<.001$), between emotional intelligence and nursing performance ($r=.653$, $p<.001$), and between nursing performance and communication competency ($r=.614$, $p<.001$).

4. It turned out that the factors affecting nursing performance include emotional intelligence ($\beta=.360$, $p<.001$), communication competency ($\beta=.315$, $p<.001$) and total clinical career ($\beta=.357$, $p<.001$). The overall explanatory power of the model was 57.6%, and for the significance of the model, too, F value was statistically significant at 34.007 ($p<.001$). Of them, the factor that has the greatest impact on nursing performance was emotional intelligence.

To sum up the above research results, since this study included nurses' personal variables only, in order to increase nurses' nursing performance, it is important for nurses to control their emotions well and overcome difficulty when they face the difficulty, including environmental factor in the organization, and a time should be provided for nurses so that they can reflect on themselves. In addition, it would be necessary to develop various programs to enhance nurses' emotional intelligence, and it would be necessary to seek a system for social support through which highly experienced nurses can continue their nursing service.

Key words : Nurses, Emotional Intelligence, Communication Competency
Nursing Performance