

종합병원 간호사의 의사소통 인식과 직무성과 영향 관계

정상진
광주보건대학교

The Relationship of Communication Perception and Job Performance of General Hospital Nurses

Sang-Jin Jung
Dept. of Health Administration, Gwangju Health University

요약 본 연구는 종합병원 간호사의 의사소통 인식과 직무성과 영향 관계를 파악하여 인적자원관리 효율화와 병원경영의 기초자료 제공을 목적으로 수행된 연구이다. 자료조사는 광주·전남지역 소재 14개 종합병원에서 근무하는 간호사 392명을 대상으로 2019년 8월 5일부터 2019년 8월 23일까지 자료를 수집하였다. 자료 분석은 t-검정과 분산분석, 사후검정, 상관관계 및 다중회귀분석을 실시하였다. 연구결과 인구사회학적 특성 및 건강 특성과 직무성과 차이를 검정한 결과 연령, 근무년수, 급여수준, 직업만족, 소재지, 건강상태, 건강교육 경험, 만성질환, 우울경험에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 간호사 의사소통 인식과 직무성과 영향 요인으로 30대 연령, 직업만족도(보통, 불만족)에서 부(-) 영향을 미쳤고, 소재지에서 긍정적인 영향을 미쳤으며, 의사소통 하부요인인 수평적 의사소통이 가장 큰 영향을 미쳤으며, 하향, 비공식, 상향 의사소통이 직무성과에서 영향관계가 있었으며 설명력은 45.2%이었다. 이러한 연구결과를 토대로 종합병원에서 간호사의 직무성과를 높이기 위해서는 간호사 근무환경 개선, 직업만족도를 향상시켜 상황 변화에 대응할 수 있는 수평, 하향, 비공식, 상향적 의사소통이 원활히 이루어질 수 있도록 간호 조직문화 개선과 인적자원관리의 제도적 장치가 마련되어야 할 것이다.

Abstract This study analyzed the relationship between communication perception and job performance in general hospital nurses in order to provide basic data for efficient personnel and hospital management. For this purposes, data were collected from August 5 to 23, 2019, targeting 392 nurses from 14 general hospitals in Gwangju and Jeonnam and t-test, variance analysis, post hoc analysis, Correlations analysis and multi-regression analysis were conducted. In analyzing the differences between demographical and health characteristics and job performance, there were statistically significant differences in age, working years, salary, satisfaction, locations, health status, health education, chronic diseases and depression. In respect to communication perception and job performance of nurses, age of 30 and job satisfaction (moderate satisfaction and dissatisfaction) had a negative effect, locations had a positive effect, and horizontal communication had the greatest effect on job performance. There was a relation between downward, informal and upward communication and job performance, and the determination coefficient was 45.2%. Based on these results, this study suggested that for higher job performance, we should improve working environment, enhance job satisfaction, organize nursing organization culture with active horizontal, downward, informal and upward communication and develop an efficient personnel management system.

Keywords : General Hospitals, Perception on Communication, Job Performance, Job Satisfaction, Human Resources Management

이 논문은 2019년도 광주보건대학교 연구과제로 수행되었음.(N0.2019012)

*Corresponding Author : Sang-Jin Jung(Gwangju Health Univ.)

email: jsj3410@hanmail.net

Received January 28, 2020

Accepted May 8, 2020

Revised February 17, 2020

Published May 31, 2020

1. 서론

1.1 연구의 필요성

우리나라 종합병원은 다양한 전문 인력으로 구성된 노동집약적 산업이며, 면허, 자격을 소지한 인적자원으로 구성된 조직구조로 복잡한 상호작용과 협업을 통해 의료서비스가 제공되는 조직이다. 복잡한 조직구조 속에서 병원이 환자에게 안전한 의료서비스를 제공하기 위해서는 인적자원 관리가 매우 중요한 조직이며[1], 전문성을 갖춘 인적자원의 효과적인 관리가 매우 중요해지고 있다[2]. 이에 종합병원에서는 인적자원 관리를 위한 다양한 전략들이 모색되고 있으며, 병원경영 전략 일환으로 구성된 간 의사소통 인식의 중요성이 증대되고 있다[3]. 환자에게 제공되는 의료서비스 중 간호서비스는 환자에게 가장 밀접한 의료서비스로서 간호행위 제공에 필요한 지식, 기술, 의사소통 능력과 환자의 간호정보에 대한 정확한 인식 및 상호 공유능력이 환자안전에 중요하게 작용하고 있다[4].

종합병원의 조직체계는 의료 환경 변화와 환자의 욕구 증대로 조직관리 변화를 요구하고 있는바, 생존 전략 차원에서 조직체계를 수평, 수직적 조직으로 전문화 및 분업화로 변화를 요구하고 있으며, 업무의 복잡성 및 조직체계의 세분화로 간호사 간 의사소통이 왜곡되어 간호활동이 실행될 가능성이 커지고 있다[5]. 또한 의료 및 간호는 의료인의 직접적인 노동에 의한 환자치료 행위가 제공되는 과정에서 실수 및 사고가 발생할 가능성이 매우 높게 예측된다[6]. 미국보건의료조직공동위원회(The Joint Commission, JC)에서도 의료인 상호 간 의사소통 조사 결과 2004년부터 2014년까지 의료기관에서 발생한 적 신호사건의 65%가 의사소통의 문제로 발생되었다[7]. 이러한 사고 및 실수를 예방하기 위해서는 환자에게 의료 및 간호서비스가 제공되는 과정에서 정확한 의사소통이 이루어져야 하는 중요성을 갖게 되었다[8-9]. 이러한 중요성에도 불구하고 의사소통이 원만하고 정확하게 이루어지지 않아 의료사고나 환자안전에 악 영향을 끼쳐, 이로 인한 의료소송과 피해자 구제신청이 계속 증가하고 있고[8], 환자에게는 정신적, 육체적으로 치명적인 피해 주고 있어, 이를 예방하기 위해서는 환자의 치료와 간호 제공 과정에서 의사소통의 인식 전환이 매우 중요하게 되었고[10-11], 이를 예방하기 위해서 미국보건의료조직 공동위원회(The Joint Commission, JC)는 의료인이 표준화된 방식으로 의사소통 할 수 있도록 SBAR (Situation, Background, Assessment, Recommendation)를 도

입을 권고하고 있다[12]. 우리나라 종합병원에서도 부서 간 혹은 동료 및 간호사 상호간에 상호 유기적이고 원활한 진료정보 교환이나 상호간 의사소통을 통해 동료 간에 협력을 도모하고 환자에게 완벽한 간호를 제공하기 위해 노력하고 있다[13]. 따라서 환자에게 간호서비스를 제공하는 과정에서 의사소통을 중요하게 인식하는 것은 간호활동에서 가장 중요한 핵심이며, 간호활동을 수행함에 있어 환자 안전을 위한 수단으로 원활한 의사소통의 중요성을 인식함으로써 간호 과오를 예방 할 수 있을 것이고[14], 간호사 간 의사소통은 간호활동 외에도 상호간 감정의 교환을 통해 조직에 대한 공헌도와 함께 직무성과에 중요한 영향을 미치게 된다[15]. 또한, 의료기관에서 이루어지는 환자와 의료인 상호간의 의사소통은 감정 교환을 통해 환자가 의료기관의 공헌도와 신뢰도에 중요하게 작용할 것이며, 병원 입장에서는 인적자원관리상 통제와 조절을 통해 문제 해결에 중요한 수단으로 활용할 수 있을 것이다. 이런 상황에서 의료기관에서는 의사소통의 중요성을 인식하여 간호사에게 소통능력을 향상하기 위한 수많은 교육훈련을 운영·실시하여 직무성과를 높이도록 노력하고 있다[16]. 병원은 조직 내 직무성과를 높일 수 있게 업무 간, 부서 간, 집단 간, 개인 간에 상호작용을 원활하게 해주는 기본조건은 의사소통이며, 조직차원에서 직무성과를 높이기 위해서는 의사소통 내용과 방법, 수준에 많은 관심을 가짐으로서 직무성과가 높아질 것이다[15]. 이 처럼 병원조직 측면에서 의사소통이 매우 중요함에도 불구하고 의사소통과 직무성과에 대한 연구는 아직까지 미비한 편이다. 간호사 상호간 원활한 의사소통이 환자 간호서비스 제공에 중요하게 작용함에도 불구하고 호텔종사자 및 사회복지 공무원을 대상으로 한 선행연구[17-18], 종합병원 전체 종사자를 대상으로 교육훈련 및 커뮤니케이션과 직무성과 관계[16], 의사소통 유형과 직무만족 및 간호업무성과 관계[19], 중환자실 간호사를 대상으로 의사소통장애가 간호업무성과에 미치는 영향[20], 의료진의 커뮤니케이션 능력 중요성[21] 등으로 간호사 간 의사소통 인식과 직무성과 관계에 대한 연구가 활발히 이루어지지 않고 있어, 조직체계가 복잡한 종합병원에 종사하는 간호사를 대상으로 의사소통과 직무성과 영향관계를 파악하고자 하였다.

1.2 연구목적

본 연구의 조사대상은 광주 및 전남지역에 소재한 종합병원 간호사를 대상으로 의사소통 인식과 간호사가 직무수행 함에 있어 직무성과와의 관계를 규명하여 의료기

관의 인적자원관리의 효율화와 병원경영을 위한 기초자료를 제공하기 위해 수행되었다. 이 연구의 구체적인 목적으로 첫째, 조사대상자의 인구사회학적 특성과 건강특성이 직무성과와 차이를 확인하고자 한다.

둘째, 간호사의 의사소통 인식과 직무성과 간의 상관관계를 파악하고자 한다.

셋째, 인구사회학적 특성 및 건강특성과 의사소통 인식이 간호사의 직무성과의 영향관계를 파악하고자 한다.

2. 연구방법

2.1 연구대상 및 자료수집

광주 및 전라남도 소재 14개 종합병원에 근무하는 간호사를 대상으로 병원 규모에 따라 대상자수를 달리하여 편의추출방식으로 본 연구의 목적을 이해하고 동의한 420명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 자료수집 기간은 2019년 8월 5일부터 2019년 8월 23일까지였으며, 응답내용이 불성실한 설문지 28부를 제외한 최종 392부를 분석 하였다.

2.2 연구도구

본 연구 도구의 설문 문항은 인구사회학적 특성 10문항, 건강특성 6문항을 포함하여 16문항, 의사소통 인식 16문항, 직무성과 8문항으로 전체 40문항으로 구성하였다.

2.2.1 인구사회학적 및 건강특성

인구사회학적 특성과 건강특성으로 구분하였으며, 인구사회학적 특성으로는 성별, 연령, 학력, 병상규모, 근무년수, 직위, 월 평균급여, 직업만족도, 의료기관 종별, 병원 소재지로 구분하였고, 건강특성으로는 건강상태, 건강관련 교육경험, 흡연, 음주, 만성질환 여부, 우울경험 등으로 구분하였다. 연령은 20세부터 10년 단위로, 병상규모는 400병상 단위, 근무년수는 10년 단위로 구분하였다. 또한, 현재 병원 내에서 직위는 일반, 책임, 주간호사, 과장 이상으로 구분하였고, 월 평균급여는 250만원이하부터 100만원 단위, 직업에 대한 만족도는 만족, 보통, 불만족, 의료기관 종별은 상급종합병원, 종합병원, 병원의 소재지는 광역시, 시·군으로 구분하였다. 또한, 건강특성으로는 건강상태에서 건강한 편, 건강하지 않은 편, 건강관련 교육경험은 유, 무, 흡연과 음주여부에서는 흡연, 음주(과거 흡연, 음주 포함), 비흡연, 비음주로 구분하였

고, 만성질환과 우울경험에서는 유와 무로 구분하여 설문지를 구성하였다.

2.2.2 의사소통 인식

종합병원의 조직구조에 따라 의사소통 인식에는 상향, 하향, 수평, 비공식 의사소통으로 구분되며, 상향식 의사소통은 부하직원으로부터 의견을 받아들여 병원조직의 운영정책 및 의사결정 방식을 파악하는 것을 의미한다. 하향식 의사소통은 상사로부터 부하 직원에게 일방적인 지시로 내려오는 의사소통을 의미하고, 수평식 의사소통은 지위계층 수준이 같은 수준 직원 또는 동료 간의 의사소통을 의미하고, 비공식 의사소통은 인위적인 조직 위계질서에 의한 의사소통이 아닌 비공식적인 개인 간의 의사소통으로 직원 간의 정서적으로 상호 협력 상태를 유지하는 것을 의미한다. 의사소통 인식 정도를 측정하기 위해서 Downs & Hazen가 개발하고 Kim & Kim[22]이 번역하여 사용한 의사소통 인식 도구를 본 연구에 맞게 교육학, 보건학 전공 교수로 구성된 전문가 회의를 거쳐 수정 보완하여 사용하였다. 의사소통은 총 16문항으로 구성하였고, 상향적 의사소통 4문항, 하향적 의사소통 4문항, 수평적 의사소통 5문항, 비공식적 의사소통 3문항으로 나누어 측정하였다. 측정도구는 Likert 5점 척도로 '매우 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점 척도로 측정하였고 점수가 높을수록 간호사 상호간의 의사소통이 활발하게 이루어지는 것을 의미한다. 선행연구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.766-.800$ 이었으며, 본 연구에서는 상향식 의사소통 Cronbach's $\alpha=.912$, 하향식 의사소통 .871, 수평적 의사소통 .905, 비공식 의사소통 .932이었다.

2.2.3 직무성과

직무성과란 병원의 인적자원이 의료서비스를 실행하여 이루어 내거나 최종적으로 환자의 치료 결과물로, 본 연구에서 직무성과를 개인 직무성과와 조직 직무성과로 구분하였으며, Jung & Park[16]의 직무성과 측정도구를 사용하였다. 개인 직무성과 4문항, 조직 직무성과 4문항, 전체 8문항으로 구성하여 응답자의 주관적 인식을 측정하였으며, Likert 5점 척도로 '매우 그렇다' 5점에서 '매우 그렇지 않다' 1점으로 점수가 높을수록 간호사의 업무수행 결과가 높음을 의미한다. 선행연구의 개인 직무성과 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.894$, 조직 직무성과 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.901$ 이었으며, 본 연구에서는 각각 개인 직무성과 .906, 조직 직무성과 .943이었다.

2.4 분석방법

본 연구의 수집된 자료는 SPSS windows 18.0 프로그램을 이용하여 통계처리 하였으며, 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 대상자의 인구사회학적 및 건강특성은 기술통계(실수, 백분율)로 분석하였다.

둘째, 대상자의 인구사회학적 및 건강특성과 간호사 의사소통의 차이는 t-test와 ANOVA로 분석하였고, 집단 간 차이를 알아보기 위해 Scheffe test로 사후 검증을 실시하였다.

셋째, 간호사 의사소통 인식과 직무성과의 상호 관련성을 파악하고자 Pearson 상관분석을 실시하였다.

넷째, 간호사 의사소통 인식과 직무성과와 관계를 파악하기 위해 다중회귀분석(Stepwise multiple regression analysis)을 통해서 변수간 인과관계를 검증하고자 하였다. 독립변수 간 다중공선성은 분산팽창지수(Variance Inflation Factor, VIF) 값을 이용하여 측정한 결과 1.097-1.972로 모두 10이하로서 독립변수간의 다중공선성의 문제는 없었고, Durbin-Watson의 통계량 값은 1.751-1.894로 기준값 2에 근접하여 변수 간 잔차의 상호 독립성이 확인되어 다중회귀분석을 실시하였다. 본 연구에서 모든 통계치의 유의수준은 $p < 0.05$ 로 설정하였다.

3. 연구결과

3.1 대상자의 인구사회학적 및 건강특성

연구 대상자의 인구사회학적 특성은 성별에서 여자 94.9%, 남자가 5.1%이었고, 연령에서는 30-39에서 40.3%로 가장 많았으며, 20-29세 33.7%, 40-49세 23.0%, 50세 이상 3.1% 순이었으며, 학력에서는 대졸 이하가 93.9%, 대학원 졸 이상 6.1%이었다. 병상규모에서 400병상 이하 67.6%, 401-800병상 29.6%, 801병상 이상 2.8% 순이었으며, 근무년수는 10년 이하에서 가장 많은 76.8%, 11-20년 18.4%, 21년 이상 4.8% 순이었다. 직위에서는 일반간호사 71.7%, 수간호사 15.8%, 책임간호사 11.2%, 과장급 이상 1.3% 순이었으며, 급여수준에서는 250만원 이하 62.8%, 251-350만원 31.1%, 351만원 이상 6.1%순이었다. 직업만족도에서는 보통 71.7%, 만족 21.7%, 불만족 6.6%순이었으며, 의료기관 종류에서는 종합병원 82.1%, 상급종합병원이 17.9% 순이었고, 병원소재지별로는 광역시지역이 64.3%, 시·군지역이 35.7%이었다. 조사대상 건강특성에서는 건강한 편

92.6%, 건강하지 못한 편 7.4%, 건강관리 교육경험에서 유 50.3%, 무 49.7%, 흡연여부에서는 비흡연 95.9%, 흡연 4.1%, 음주 59.4%, 비음주 40.6%이었다. 만성질환 유무에서는 무 92.9%, 유 7.1%, 우울경험에서는 무 81.4%, 유 18.6% 순이었다[Table 1].

Table 1. Demographic and Health Characteristics of the Subjects

(n=392)

variables	category	N	%
gender	male	20	5.1
	female	372	94.9
age	20-29	132	33.7
	30-39	158	40.3
	40-49	90	23.0
	≥50	12	3.1
education	≤college graduate	368	93.9
	≥graduate school	24	6.1
bed size	≤400	265	67.6
	401-800	116	29.6
	≥801	11	2.8
working years	≤10	301	76.8
	11-20	72	18.4
	≥21	19	4.8
position	general nurse	281	71.7
	chief nurse	44	11.2
	head nurse	62	15.8
	≥director	5	1.3
wage level (10,000won)	≤250	246	62.8
	251-350	122	31.1
	≥351	24	6.1
job satisfaction	very satisfied	85	21.7
	satisfied	281	71.7
	unsatisfied	26	6.6
medical institute type	general hospital	70	17.9
	extra-large hospital	322	82.1
location	metropolitan city	252	64.3
	city and county	140	35.7
health status	good	363	92.6
	not good	29	7.4
education of health control	yes	197	50.3
	no	195	49.7
smoking	yes	16	4.1
	no	376	95.9
drinking	yes	233	59.4
	no	159	40.6
chronic disease	yes	28	7.1
	no	364	92.9
depression	yes	73	18.6
	no	319	81.4
total		392	100

3.2 인구사회학적 및 건강특성과 직무성과 차이

연구 대상자의 인구사회학적 및 건강특성에 따른 직무성과 차이는 연령($F=6.941$, $p=.000$), 근무년수 ($F=2.347$, $p=.007$), 급여수준($F=3.608$, $p=0.28$), 직업만족도

($F=21.023$, $p=.000$), 소재지($t=-3.456$, $p=.001$), 건강상태($t=3.606$, $p=.000$), 건강교육 경험($t=4.690$, $p=.000$), 만성질환($t=-3.580$, $p=.000$), 우울경험($t=-2.306$, $p=.022$), 여부에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 사후검정 결과 연령 50세($3.61 \pm .39$) 이상에서 30-39세($3.20 \pm .50$)보다 높았고, 근무년수에서는 21년 이상에서($3.54 \pm .40$) 10년 이하($3.30 \pm .49$)보다 높았으며, 급여수준에서 351만원($3.54 \pm .35$)에서 251-350만원($3.35 \pm .4$)과 250만원 이하($3.28 \pm .50$)보다 높았고, 직업만족도에서는 불만족($2.94 \pm .75$), 보통($3.28 \pm .42$), 만족($3.55 \pm .44$) 순으로

높았으며 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 이는 연령이 높고 근무년수가 높을수록, 급여수준이 높고, 직업만족도가 높을수록 직무성과가 큰 것을 의미하며, 나머지 인구사회학적 및 건강특성에서는 통계적으로 차이가 없었다 [Table 2].

3.3 간호사 의사소통 인식과 직무성과 상관관계

간호사의 직무성과와 의사소통 인식 상호 관련성을 분석한 결과, 직무성과와 의사소통 인식 간에 유의한 상관관계($r=.684$, $p<.001$)가 있었다. 직무성과와 의사소통

Table 2. Differences in Demographic and Health Characteristics, and Job Performance

(n=392)

variables	category	job performance		
		M±SD	t or F	p (Scheffe Test)
gender	male	3.44±.57	1.149	.251
	female	3.31±.47		
age	20-29	3.41±.46 ^a	6.941	.000
	30-39	3.20±.50 ^b		
	40-49	3.34±.41 ^c		
	≥50	3.61±.39 ^d		
education	≤college graduate	3.42±.53	-1.151	.257
	≥graduate school	3.55±.52		
bed size	≤400	3.30±.51	1.290	.276
	401-800	3.37±.38		
	≥801	3.19±.25		
working years	≤10	3.30±.49 ^a	2.347	.007
	11-20	3.34±.41 ^b		
	≥21	3.54±.40 ^c		
position	general nurse	3.32±.49	.064	.979
	chief nurse	3.31±.47		
	head nurse	3.30±.40		
	≥director	3.36±.32		
wage level (10,000won)	≤250	3.28±.50 ^a	3.608	.028
	251-350	3.35±.43 ^b		
	≥351	3.54±.35 ^c		
job satisfaction	very satisfied	3.55±.44 ^a	21.023	.000
	satisfied	3.28±.42 ^b		
	unsatisfied	2.94±.75 ^c		
medical institute type	general hospital	3.31±.50	-1.376	.171
	extra-large hospital	3.37±.33		
location	metropolitan city	3.26±.47	-3.456	.001
	city and county	3.43±.46		
health status	good	3.34±.44	3.606	.000
	not good	3.02±.68		
education of health control	yes	3.43±.45	4.690	.000
	no	3.21±.47		
smoking	yes	3.18±1.02	-.547	.592
	no	3.32±.44		
drinking	yes	3.32±.51	.154	.878
	no	3.31±.41		
chronic disease	yes	3.01±.72	-3.580	.000
	no	3.34±.44		
depression	yes	3.20±.60	-2.306	.022
	no	3.34±.44		
total		392	100	

Table 3. Correlation between Communication Awareness and Job Performance

variables	communication awareness	job performance
communication awareness	1	
job performance	.684**	1

** : p<.001

variables	upward	downward	horizontal	informal	job performance
upward	1				
downward	.022	1			
horizontal	.569**	.125*	1		
informal	.379**	.046	.488**	1	
job performance	.442**	.258**	.643**	.504**	1

** : p<.001

인식 하부요인 간에서는 상향(r=.442), 하향(r=.258), 수평(r=.643), 비공식(r=.504)에서 통계적으로 유의한 차이가 있어 변수 간 상호 상관관계가 있음을 확인하였다. 이는 간호사의 의사소통 인식이 높을수록 직무성과가 높아짐을 의미한다[Table 3].

3.4 간호사 의사소통 인식과 직무성과와 영향관계 종합병원 간호사의 의사소통 인식이 직무성과와 영향

관계의 설명력을 분석하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 본 연구의 회귀모형은 연구 대상자의 인구사회학적 및 건강특성 변수를 통제변수로 사용하여 의사소통 인식이 직무성과에 어떠한 영향 관계가 있는지를 검정한 결과이다. 분석절차는 인구사회학적 및 건강특성 중 통계적으로 유의한 변수들을 더미변수를 전환하여 독립변수의 영향 관계를 분석하였다. 또한, 간호사 의사소통 인식의 4개 하부요인인 상향, 하향, 수평, 비공식적 의사소통으

Table 4. Nurse Communication Awareness and Job Performance

variables	category	non-standard coefficient		standard coefficient	t	P-value
		B	SE	β		
age (/20-29)	30-39	-.243	.131	-.227	-4.116	.000
	40-49	-.123	.059	-.098	-1.583	.114
	≥50	.045	.078	.015	.264	.792
working years(/≤10)	11-20	.041	.072	0.30	.565	.573
	≥21	.076	.150	.031	.505	.614
wage level (10,000won)(/≤250)	251-350	.030	.057	.027	.534	.594
	≥351	.064	.132	.029	.484	.629
job satisfaction(/very satisfied)	satisfied	-.251	.061	-.215	-4.100	.000
	unsatisfied	-.561	.111	-.266	-5.065	.000
location(/metropolitan city)	city and county	.150	.053	.137	2.832	.005
health status(/good)	not good	-.163	.103	-.081	-1.581	.115
chronic disease (/yes)	no	.203	.106	.099	1.909	.057
depression(/yes)	no	.043	.065	.032	.652	.515
R ² =.192		F=6.925***		Durbin-Watson = 1.751		
communication awareness	upward	.094	.040	.116	2.368	.018
	downward	.181	.041	.180	4.412	.000
	horizontal	.302	.047	.339	6.381	.000
	informal	.123	.039	.146	3.143	.002
R ² =.452		F=17.384***		Durbin-Watson = 1.894		

로 구분하여 이들이 직무성과에 어떠한 영향력을 주는지 분석하였다.

인구사회학적 및 건강 관련 특성이 직무성과에 미치는 영향관계를 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과, 회귀모형의 적합도 F값은 6.925로 통계적으로 유의하였으며($p < .001$), 회귀분석 모델의 설명력을 나타내는 R^2 값은 .192로 나타나, 이 회귀모델은 인구사회학적 및 건강 특성이 직무성과에 미치는 영향력은 약 19.2% 설명력을 지니고 있으며, 이를 통제한 후 의사소통 인식 관련 변수를 추가하였을 경우 F값은 17.384로 통계적으로 유의하였고($p < .001$), 설명력은 26.0%가 증가한 45.2%이었다.

회귀계수의 유의성 검증 결과 인구사회학적 및 건강 관련 특성이 직무성과에 영향을 주는 변수는 연령, 직업만족도, 소재지에서 직무성과에 영향을 미쳤으며, 이중 연령(30-39세)과 직업만족도(보통, 불만족)에서, 광역시 소재에 비해 군 소재 종합병원에서 영향관계가 있었으며, 건강특성에서는 통계적으로 영향관계가 없는 것으로 분석되었다. 또한, 표준화 계수는 각 독립변수들이 종속변수인 직무성과에 미치는 상대적 영향력을 나타내는 것으로 직업에 대한 불만족($\beta = -.266$)이 가장 많은 영향을 주었으며, 다음으로 연령 30대($\beta = -.227$), 직업만족 보통($\beta = -.215$), 소재지($\beta = .137$)이었다. 이는 의사소통 인식이 직업만족도 불만족과 보통에서 직무성과에 부정적인 영향을 미치는 것을 의미하며, 군 단위 소재 종합병원에 근무하는 간호사의 직무성과에 긍정적인 영향을 미치는 것을 의미한다. 의사소통 하부변수인 상향, 하향, 수평, 비공식적 변수에서 의사소통 인식이 높을수록 직무성과와 영향 관계가 있는 것으로 확인되었다. 직무성과에 미치는 하부변수의 중요도 판단을 위해 표준화 회계계수 β 값을 비교한 결과, 수평적 의사소통($\beta = .339$)이 가장 큰 영향을 미쳤으며, 하향($\beta = .180$), 비공식($\beta = .146$), 상향($\beta = .116$) 순으로 직무성과에 영향을 주는 것으로 확인되었다(Table 4).

4. 고찰

본 연구는 종합병원에 종사하고 있는 간호사 392명을 대상으로 의사소통 인식과 직무성과 영향관계를 파악하여 간호사의 의사소통 능력을 향상시켜 환자에게 안전한 간호를 제공하여 직무성과를 높임으로서 효율적인 인적 자원관리를 위한 기초자료를 제공하고자 하였다.

본 연구 결과는 다음과 같다.

첫째, 인구사회학적 및 건강특성과 의사소통 인식 차이는 연령, 근무년수, 급여수준, 직업만족도, 의료기관 소재지, 건강상태, 만성질환 여부, 우울경험 여부에서 통계적으로 유의한 차이가 있었으며, 사후 검정결과 연령이 높고 근무년수가 많을수록, 급여수준이 높을수록, 직업만족도가 높을수록 직무성과가 높았으며, 성별, 학력, 병상 규모, 직위, 의료기관 종류, 흡연, 음주와 직무성과와 통계적 차이는 없었다. 이는 선행연구인 Kim[20], Jeong 등[23], Im 등[24]의 연구에서는 연령, 근무년수, 급여수준에서 통계적으로 차이가 있어 본 연구를 지지하고 있다. 이는 연령이 높아지고 근무년수가 증가함에 따라 연령과 경험이 많아져 본인이 수행하는 간호활동 업무에 대한 자신감과 전문성이 증가되어 직무성과가 상승하는 것으로 볼 수 있으며, 이를 위해서는 근무환경 개선을 통하여 직무에 만족감을 높여 장기간 근무할 수 있는 여건이 마련되어야 할 것으로 사료된다. 또한, 간호사 본인이 건강상태를 꾸준히 유지할 수 있도록 건강교육 프로그램을 지속적으로 제공하고, 병원 인적자원관리 차원에서 다양한 접근전략을 마련하여 직무성과를 높여야 할 것으로 판단된다.

둘째, 간호사 의사소통 인식과 직무성과의 상호 상관관계를 분석한 결과, 직무성과와 의사소통 인식 간에 유의한 상관관계($r = .684$, $p < .001$)가 있는 것으로 확인되었으며, 직무성과와 의사소통 인식 하부요인 간에서는 수평($r = .643$)적 의사소통에서 관련성이 가장 높았으며, 비공식($r = .504$), 상향($r = .442$), 하향($r = .258$)적 의사소통 순으로 변수 간 상호 상관관계가 있음을 확인하였다. 이는 간호사의 의사소통 인식이 높을수록 직무성과가 높아짐을 의미하는 것으로 선행연구인 Park & Chung[25]의 대학병원 간호사의 의사소통능력이 간호업무성과에 미치는 연구에서도 의사소통능력과 업무성과와 상호 관련이 있었으며, Son 등[26] 중환자실 간호사를 대상으로 의사소통능력이 간호업무성과에 미치는 영향 연구에서도 상호 관련성이 있어 본 연구의 결과를 지지하고 있다. 이러한 연구결과를 볼 때 간호사의 직무성과를 높이기 위해서는 간호사 상호간 의사소통을 높임으로서 환자에게 안전한 간호가 제공되어 직무성과가 높아질 것으로 사료된다.

셋째, 종합병원 간호사의 의사소통 인식과 직무성과 영향관계를 분석하기 위해 인구사회학적 특성과 건강특성에서 통계적으로 유의한 변수를 더미변수로 전환하여 영향을 미치는지를 분석하였고, 이를 통제한 후 의사소통 하부변수를 투입하여 직무성과에 영향관계와 설명력을 분석하기 위한 다중회귀분석을 실시하였다. 분석결과 인

구사회학적 및 건강 관련 특성이 직무성과에 영향을 미치는 요인으로는 연령(30-39세), 직업만족도, 소재지에서 영향관계가 있었으며, 연령과 직업만족도에서는 부(-) 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이는 20대 연령을 기준으로 비교했을 때 30대 연령에서 직무성과가 낮았고, 직업만족도에서는 만족을 기준으로 보통과 불만족에서 직무성과가 낮음을 의미한다. 이는 선행연구[16][27]에서도 연령, 직업만족도 등이 직무성과에 영향을 미치는 것으로 본 연구를 일부 지지하고 있다. 하지만, Im 등 [24]의 연구에서는 간호업무성과 미치는 변인이 월수입과 근무경력에서 영향을 미친 것과 다르게 나타났다. 이러한 연구 결과차이는 Im 등의 연구에서는 1개 대학병원에 근무하는 간호사를 대상으로 한 연구 결과로 본 연구 결과와 차이가 나는 것으로 사료된다. 이러한 연구결과는 간호활동 특성 상 30대 연령의 간호사 직무는 신규간호사의 업무교육과 중간관리자로서 의사와 수간호사의 업무지시에 따른 업무량 과중과 중간관리자로서 교량적 역할, 일 가정 양립과정에서 육아양육에 대한 스트레스 등의 요인[28]으로 인하여 직무성과가 낮은 것으로 판단되며, 또한, 직업의 만족도를 높일 수 있는 근무환경 개선, 적절한 업무량 배정, 업무배치 시 본인이 희망하는 부서에 배치 등으로 직업에 대한 만족도를 높여야 직무성과가 증가할 것으로 사료된다.

간호사 간 의사소통 인식이 직무성과와 영향관계에서는 의사소통 인식 하부변수인 수평, 하향, 비공식, 상향식 의사소통 순으로, 의사소통 인식이 높을수록 직무성과와 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이러한 결과들은 간호사 간 의사소통 인식의 하부요인이 활발할수록 직무성과가 높아진다는 선행연구의[28-31] 결과를 지지하고 있다. 이는 간호사 동료 간 상호 의사소통이 가장 중요함을 의미하는 것으로, 간호사 간 유대감을 형성할 수 있는 조직문화 개선과 동료 간에 서로에 대한 배려심을 높여 간호사 간 수평적 의사소통이 활발히 이루어져야 하고, 환자 정보가 서로 공유되어 안전한 간호활동을 수행하여 간호사의 직무성과를 높여야 할 것이다. 또한, 비공식 의사소통을 억제하기 보다는 자율적인 분위기 속에서 상호 의견이 교환될 수 있는 간호조직의 풍토를 조성하여 직무성과를 높여야 할 것으로 판단된다. 변화하는 의료 환경에서 간호조직은 계속적으로 간호활동은 전문화 세분화되어가고 있고, 전통적인 간호활동 외에 건강유지와 증진에 관한 교육과 상담, 등을 실시하는 과정에서 의사소통 능력이 매우 중요하게 작용하고 있다[24]. 환자 및 보호자와 지속적인 관계 속에서 간호사 의사소통은 의료소

비자에게 의료기관 선택에 영향을 주며, 환자에게 제공되는 간호활동에도 많은 영향을 줄 수밖에 없어, 병원조직 효율성과 개인의 직무성과에 매우 중요하게 작용할 것으로 판단된다. 이에 따라 종합병원에 근무하는 간호사의 직무성과를 높이기 위해서는 의사소통 하부요인들을 여러 방향으로 활성화 시켜 간호사 상호간 협력체계를 잘 구축하여 직무성과를 높여야 할 것이다. 이러한 결과는 간호사 직무성과를 높이기 위해서는 간호사 상호간 의사소통 인식의 중요성을 시사해 주고 있다.

5. 결론 및 제언

종합병원에 근무하는 간호사의 의사소통은 환자에게 간호서비스를 제공하는 매우 중요한 수단이며, 직무성과를 높이는데 매우 중요한 수단으로 직무성과를 높이기 위해서는 의사소통이 활발히 이루어져야 하는 필요성이 있다. 이에 본 연구에서는 종합병원에 근무하는 간호사 의사소통 인식과 직무성과 영향관계를 조사한 결과 다음과 같다.

인구사회학적 특성과 건강특성과 의사소통 인식 차이는 연령, 근무년수, 급여수준, 직업만족도, 의료기관 소재지, 건강상태, 만성질환 여부, 우울경험 여부에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 또한, 종합병원 간호사의 의사소통 인식과 직무성과 영향관계를 분석한 결과, 연령(30-39세), 직업만족도, 소재지에서 영향관계가 있었으며, 의사소통 인식의 하부변수와 직무성과와 영향관계에서는 수평, 하향, 비공식, 상향식 의사소통 순으로 영향관계가 있었다.

본 연구의 제한점으로 일 지역에 근무하는 간호사를 대상으로 한 연구로서, 우리나라 전체 간호사 직무성과로 해석하는 제한점이 있다. 이를 위해 향후 연구 방향으로 병원전체 종사자를 대상으로 한 연구와 지역과 의료기관 종류를 넓혀 지역별, 의료기관 종류별 직무성과 차이를 상호 비교하는 추가적인 연구가 진행되도록 제언한다. 그럼에도 불구하고 의사소통 인식을 하부요인으로 구분하여 직무성과에 영향관계를 파악하였고, 일부 부서에 근무하는 간호사만을 대상으로 한 선행연구와 다르게 전부서 간호사를 대상으로 간호사 상호간 의사소통 인식과 직무성과 영향을 파악했다는 것이 이 논문에 큰 의미가 있다고 할 수 있다.

결론적으로, 이러한 연구 결과를 토대로 종합병원에서 간호사의 직무성과를 높이기 위해서는 간호사 근무환경

개선, 직업만족도 향상으로 장기간 근무할 수 있는 여건 마련, 간호사 상호협력 체계 구축, 지속적인 의사소통 교육을 통하여 상황 변화에 대응하는 수평, 하향, 비공식, 상향적 의사소통이 원활히 이루어질 수 있도록 간호 조직 문화 개선과 인적자원관리의 제도적 장치가 마련되어야 할 것이다.

Reference

- [1] G. J. Park, Y. N. Kim, "Factors Influencing Organizational Commitment Among Hospital Nurses", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.16, No.3, pp.250-258, 2010.
- [2] S. S. Han, D. Y. Cho, S. H. Choi, "A Study on the Relationship Between the Hospital's Management Performance and Training Expense", *Management Information Systems Review*, Vol.34, No.3, pp.317-329, 2015.
DOI: <https://doi.org/10.29214/damis.2015.34.3.017>
- [3] S. H. Jeong, S. H. Jeong, M. H. Lee, H. K. Kim, "Effects of Perceived Collaboration with Nurses and Physicians on Nursing Performance in Perioperative Nurses", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.24, No.3, pp.253-264, 2018.
DOI: <https://doi.org/10.11111/ikana.2018.24.3.253>
- [4] J. Y. Joo, S. Y. Cho, "Structural Relationship Among Education and Training Expense, Job Satisfaction, Turnover Rates, Key Competencies, Organizational Performance and Sales in Korean Companies", *The Korean Journal of Human Resource Development Quarterly*, Vol.16, No.2, pp.57-85, 2014.
DOI: <https://doi.org/10.18211/kjhrdq.2014.16.2.003>
- [5] J. K. Kim, J. J. Lee, "The Effect of Internal Communication in Hotel Organizations on Job Satisfaction and Management Performance", *Korean Journal of Tourism Research*, Vol.23, No.3, pp.157-174, 2008.
- [6] Paradis AR, Stewart VT, Bayley KB, Brown A, Bennett AJ, "Excess cost and length of stay associated with voluntary patient safety event reports in hospitals", *American Journal of Medical Quality*, Vol.24, No.1, pp.53-60, 2009.
DOI: <https://doi.org/10.1177/1062860608327610>
- [7] The Joint Commission. Sentinel event statistics data - root causes by event type(2004-2014) [Internet]. [cited 2015 April 24]. Available from: https://www.jointcommission.org/sentinel_event_statistics
- [8] N. J. Lee, J. H. Kim, "Perception of Patient Safety Culture and Safety Care Activity among Nurses in Small-Medium Sized General Hospitals", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.17, No.4, pp.462-473, 2011.
DOI: <https://doi.org/10.11111/ikana.2011.17.4.462>
- [9] S. J. Park, J. Y. Kang, Y. O. Lee, "A Study on Hospital Nurses' Perception of Patient Safety Culture and Safety Care Activity", *Journal of Korean Critical Care Nursing*, Vol.5, No.1, pp.44-55, 2012.
- [10] S. S. Cho, M. H. Gang, "Perception of Patient Safety Culture and Safety Care Activity of Entry-level Nurses", *Korean J Occup Health Nurs*, Vol.22, No.1, pp.24-34, 2013.
DOI: <https://doi.org/10.5807/kjohn.2013.22.1.24>
- [11] M. R. Kim, "Concept Analysis of Patient Safety", *Journal of Korean Academy of Nursing*, Vol.41, No.1, pp.1-8, 2011.
DOI: <https://doi.org/10.4040/ikan.2011.41.1.1>
- [12] Kaiser Permanente. SBAR technique for communication: A situational briefing model [Internet]. [cited 2015 September 29]. Available from: <http://www.ih.org/resources/Pages/Tools/SBARTechnique> for Communication A Situational Briefing Model. aspx.
- [13] S. K. Hwang, K. M. Ahn, and H. C. Chong, "The study of determinants of hospital organization trust leading to trust in hospital worker's organization trust", *The Korean Journal Health Service Management*, Vol7, No.2, pp.113-124, 2013.
DOI: <https://doi.org/10.12811/kshsm.2013.7.2.113>
- [14] S. J. Jung, S. Y. Ryn, "The Factors Influencing Understanding on Patient Safety Culture in General Hospital Employees", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.18, No.10, pp.281-289, 2017.
DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2017.18.10.281>
- [15] S. Y. Ahn, S. S. Moon, S. H. Oh, Health Care Communication, p.461, Bomungak, 2014.
- [16] S. J. Jung, J. Park, "The Effects of Educational Training and Organizational Communication on Job Performance in General Hospitals", *The Korean Society of Health Service Management* Vol.11, No.4, pp.17-28, 2017.
DOI: <https://doi.org/10.12811/kshsm.2017.11.4.017>
- [17] C. S. Han, "The Impacts of Hotel employees Communication Type on Job Achievement", *Department of Hotel and Food service Management*, Master's thesis, Chung woon University, of Information Industry, Korea, pp.2-15, 2013.
- [18] S. M. Kim, S. H. Lim, "The Influence of the Empathic Ability and the Communication Ability of the Social Welfare Government Officials on Their Work Performances", *Korean a Association of Nonprofit Organization Research*, Vol.17, No.1, pp.3-30, 2018.
- [19] E. A. Seo, K. M. Park, B. S. Lee, "Relations Between the Types of Communication and Job Satisfaction and Nursing Performance in Staff Nurses", *Journal of Korean Public Health Nursing*, Vol.17, No.2, pp.317-332, 2003.
- [20] J. W. Kim, K. H. Kim, H. K. Chung, Y. H. Kwak, "The Influence of Communication Barriers on Nursing

- Performance of Intensive Care Units Nurses”, *Journal of the Korean society for Wellness* Vol.12, No.1, pp.45-56, 2017.
DOI: <https://dx.doi.org/10.21097/ksw.2017.02.12.1.45>
- [21] J. S. Park, S. M. Je, M. J. Kim, H. S. Chung, S. P. Chung, H. S. Lee, “Assessment and Training Effect of Communication Skills of Emergency Department Staffs”, *Journal of the Korean Society of Emergency Medicine*, Vol.21, No.6, pp.887-891, 2010.
- [22] J. H. Kim, G. Y. Kim, “A Study on the Relationship Between Organizational Performance and Organizational Communication in Public Libraries: Based on Service Quality Measured with LibQUAL+™”, *Journal of Korean Society for Information Management*, Vol.31, No.3, pp.65-87, 2014.
DOI: <https://doi.org/10.3743/kosim.2014.31.3.065>
- [23] S. H. Jeong, S. H. Jeong, M. H. Lee, H. K. Kim, “Effects of Perceived Collaboration with Nurses and Physicians on Nursing Performance in Perioperative Nurses”, *J Korean Acad Nurs Adm*, Vol.24, No.3, pp.253-264, 2018
DOI: <https://doi.org/10.1111/jkana.2018.24.3.253>
- [24] S. I. Im, J. Park, H. S. Kim, “The Effects of Nurse’s Communication and Self-Leadership on Nursing Performance”, *Korean J Occup Health Nurs*, Vol.21 No. 3, pp.274-282, 2012.
DOI: <https://doi.org/10.5807/kjohn.2012.21.3.274>
- [25] H. P. Jeong, S. K. Chung, “Influence of Emotional Labor, Communication Competence and Resilience on Nursing Performance in University Hospital Nurses”, *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.17, No.10, pp.236-244, 2016.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2016.17.10.236>
- [26] Y. J. Son, Y. A. Lee, K. N. Sim, S. S. Kong, Y. S. Park, “Influence of Communication Competence and Burnout on Nursing Performance of Intensive Care Units Nurses”, *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing*, Vol.20, No.3, pp.278-288, 2013.
DOI: <https://doi.org/10.7739/jkafn.2013.20.3.278>
- [27] J. M. Lee, I. S. Kang, S. J. Yu, “The Influence of Nursing Informatics Competency on Job-Satisfaction”, *The Korean Journal of Health Service Management*, Vol.9, No.1, pp.109-122, 2015.
DOI: <http://dx.doi.org/10.12811/kshsm.2015.9.1.109>
- [28] M. J. Koo, K. N. Kim, “A Study on the Development and Evaluation of Hospital Communication (Hospital Adaptation) Program for New Graduate Nurses”, *The Korean Journal of Health Service Management* Vol.8, No.4, pp.1-12, 2014.
DOI: <http://dx.doi.org/10.12811/kshsm.2014.8.4.001>
- [29] E. H. Gil, H. Y. Oh, “Outpatient’s Nursing Service Satisfaction and Intent to Revisit Hospital According to Nurses, Communication Ability and Styles”, *Korean Journal Health Communication*, Vol.9, No.2, pp.143-153, 2014.
DOI: <http://dx.doi.org/10.15715/kjhcom.2014.9.2.143>
- [30] S. Y. Kim, G. Y. Lee, B. S. Baek, “Influence of Job Characteristics and Organizational Communication on the Job Satisfaction of Hospital Nurses”, *Health and Social*, Vol.33, pp.135-159, 2013.
- [31] Y. J. Han, Y. R. Chung, “A Study on the Effects of Sport for All Instructors` Organization Communication Types on Job Satisfaction and Job Performance”, *Journal of Sport and Leisure Studies*, Vol.56, No.1, pp.379-390, 2014.

정 상 진(Sang-Jin Jung)

[정회원]



- 1996년 8월 : 한양대학교 행정대학원 (병원행정학석사)
- 2017년 2월 : 조선대학교 대학원 (보건학 박사)
- 1988년 7월 ~ 2010년 8월 : 조선대학교병원
- 2010년 9월 ~ 현재 : 광주보건대학교 보건행정과 교수

<관심분야>

병원행정, 건강보험, 경영분석, 보건정책