



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](#)

종합병원 수간호사의 의사소통능력,  
직무스트레스, 간호관리역량과의 관계



연세대학교 간호대학원  
간호관리와 교육 전공  
김 미 숙

종합병원 수간호사의 의사소통능력,  
직무스트레스, 간호관리역량과의 관계

지도교수 이 태 화

이 논문을 석사학위 논문으로 제출함

2015년 12월 일

연세대학교 간호대학원

간호관리와 교육 전공

김 미 숙

# 김미숙의 석사 학위논문을 인준함

심사위원 이 태 화   
심사위원 김 희 정   
심사위원 고 유 경 



연세대학교 간호대학원

2015년 12월 일

## 감사의 글

걱정과 함께 시작한 공부가 벌써 3년의 시간이 흘렀습니다. 나이 40이 넘어서 일과 공부를 병행하면서, 과연 이 대학원 공부를 성실하게 끝낼 수 있을까 라는 우려 속에서 시작했습니다. 그러나 지나고 보니 새로운 도전과 성취감에 밤샘공부를 하면서도 힘든 줄 모르고 행복한 공부를 했다는 생각이 듭니다. 오늘의 결실을 맺을 수 있도록 격려와 관심으로 도와주신 모든 분들께 진심으로 감사드립니다.

보다 나은 간호관리자의 역할을 위해 시작한 대학원생에게 세심한 지도로 논문이 완성될 때까지 칭찬과 격려로 이끌어 주신 이태화 교수님, 그리고 먼 거리에서도 기꺼이 달려 오셔서 논문의 기틀을 다듬어 주시며 따뜻한 지도를 아끼지 않으신 고유경 교수님, 논문이 완성될 수 있도록 꼼꼼하게 지도해 주신 김희정 교수님께 진심으로 감사드립니다.

석사학위 과정 동안 배려와 격려로 지원을 아끼지 않으신 광유희 부장님, 진영숙 팀장님, 논문 자료를 수집할 수 있도록 적극적으로 도와주시고 격려와 용기를 주신 공성화 팀장님께 감사드립니다. 그리고 항상 옆에서 힘들어 할 때마다 내 일처럼 도와준 든든한 후배이자 동반자 한명희 선생님, 옆에서 힘이 되어준 조혜진 선생님, 안지은 선생님, 정하영 선생님 감사드립니다. 논문자료 수집을 허락해 주신 국민건강보험 일산병원, 일산백병원, 명지병원, 국립암센터, 국제성모병원 간호부 선생님들과 저의 근무지인 동국대학교 일산병원 간호부 선생님들께도 감사의 인사를 드립니다.

마지막으로 학업을 잘 마칠 수 있도록 딸처럼 늘 걱정해주시고 격려해주신 든든한 지원군인 시부모님, 늘 안쓰러워하시며 멀리서 따뜻한 사랑을 주신 부모님, 학위과정 동안 아내역할, 엄마역할을 제대로 해 주지 못해도 불평 없이 항상 이해해 주고 지원해 준 남편, 학업동안 늘 옆에 있어주지 못했지만 밝고 건강하게 잘 자라준 나의 소중한 보물인 사랑하는 준혁, 혜진이에게 감사의 마음을 전합니다.

2015년 12월 김미숙

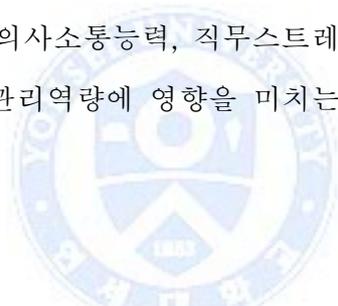
# 차 례

차 례 .....	i
표 차 례 .....	iii
부록차 례 .....	iii
국문요약 .....	iv
<b>I. 서론</b> .....	1
A. 연구의 필요성 .....	1
B. 연구의 목적 .....	4
C. 용어의 정의 .....	4
<b>II. 문헌 고찰</b> .....	6
A. 간호관리역량 .....	6
B. 의사소통능력 .....	8
C. 직무스트레스 .....	10
D. 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량과의 관계 .....	12
<b>III. 연구방법</b> .....	14
A. 연구 설계 .....	14
B. 연구 대상 .....	14
C. 연구 도구 .....	14
D. 자료수집방법 .....	17
E. 자료분석방법 .....	18

<b>IV. 연구 결과</b> .....	19
A. 대상자의 일반적 특성 .....	19
B. 대상자의 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량 .....	21
C. 대상자의 일반적 특성에 따른 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량의 차이 .....	32
D. 대상자의 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량과의 상관관계 .....	35
E. 대상자의 간호관리역량에 영향을 미치는 요인 .....	36
<b>V. 논의</b> .....	38
<b>VI. 결론 및 제언</b> .....	43
A. 결론 .....	43
B. 제언 .....	45
<b>참고문헌</b> .....	46
<b>부    록</b> .....	52
<b>ABSTRACT</b> .....	71

## 표 차 례

<표 1> 대상자의 일반적 특성 .....	20
<표 2> 대상자의 의사소통능력 문항별 평균 .....	22
<표 3> 대상자의 직무스트레스 정도 .....	23
<표 4> 대상자의 직무스트레스 문항별 평균 .....	24
<표 5> 대상자의 간호관리역량 정도 .....	27
<표 6> 대상자의 간호관리역량 문항별 평균 .....	29
<표 7> 일반적 특성에 따른 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량 차이 .....	33
<표 8> 간호관리역량, 의사소통능력, 직무스트레스간의 상관관계 .....	35
<표 9> 대상자의 간호관리역량에 영향을 미치는 요인 .....	37



## 부 록 차 례

부록 1. 설문지 .....	52
부록 2. 연구도구 승인 자료 .....	66
부록 3. IRB승인 자료 .....	69

## 국 문 요 약

### 종합병원 수간호사의 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량과의 관계

본 연구는 병원에서 근무하는 수간호사의 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량과의 관계를 규명하기 위한 서술적 상관관계 연구이다.

본 연구의 대상자는 경기, 인천에 소재한 500~800병상의 6개의 종합병원 수간호사를 대상으로 자가보고식 구조화된 설문지를 이용하여 2015년 9월 24일부터 10월 7일까지 자료수집을 실시하였고, 총 135부의 설문지 중 일부 누락된 문항이 포함된 설문지 10부를 제외한 125부가 통계분석에 사용되었다.

본 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 대상자의 평균연령은  $45.70 \pm 4.43$ 세, 결혼 상태는 기혼이 84.8%, 학력은 석사 이상이 67.27%를 차지하였다. 근무부서는 일반병동이 54.4%, 총 근무경력은 평균  $22.71 \pm 4.56$ 년, 수간호사 경력은 평균  $8.59 \pm 6.07$ 년, 부서 간호사 수는 평균  $19.74 \pm 11.18$ 명이었으며, 하루 평균 근무시간은  $9.75 \pm 1.24$ 시간이었다.
2. 대상자의 의사소통능력은 5점 만점에 평균  $3.80 \pm 0.41$ 점으로 나타났고, 직무스트레스는 4점 만점에 평균  $2.37 \pm 0.20$ 점으로 하위영역별로는 직무관련요인  $2.26 \pm 0.24$ 점, 개인관련요인  $2.12 \pm 0.31$ 점, 조직관련요인  $2.92 \pm 0.32$ 점이었다. 간호관리역량은 4점 만점에 평균  $3.18 \pm 0.35$ 점으로 하위영역별로는 임상간호전문가 영역  $3.15 \pm 0.36$ 점, 지도자 영역  $3.17 \pm 0.41$ 점, 행정관리자 영역  $3.24 \pm 0.39$ 점, 교육자 영역  $3.11 \pm 0.42$ 점이었다.
3. 대상자의 의사소통능력은 일반적 특성 중 연령에 따라 유의한 차이가 있었고, 직무스트레스의 경우 일반적 특성에는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 간호관리역량은 연령, 총 근무경력, 수간호사 경력, 하루 평균 근무시간에 따라 유의한 차이가 있었다.

4. 대상자의 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량의 상관관계에서 의사소통능력과 간호관리역량( $r=.620, p<.001$ )은 유의한 양의 상관관계를 보였고, 직무스트레스와 간호관리역량( $r=-.223, p=.012$ ), 의사소통능력과 직무스트레스( $r=-.344, p<.001$ )는 유의한 음의 상관관계를 나타냈다.
5. 대상자의 간호관리역량에 미치는 영향을 조사한 결과, 일반적 특성 중 수간호사 경력 5년 이상~10년 미만 군( $\beta=0.194, p=.025$ ), 의사소통능력( $\beta=0.565, p<.001$ )이 간호관리역량에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상의 결과에서 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량은 세 변수 간 유의한 상관관계를 보였다. 따라서 수간호사의 간호관리역량을 향상시키기 위해서는 직무스트레스 관리 방안과 의사소통능력을 향상시키기 위한 노력이 필요할 것으로 사료된다. 특히 수간호사 경력 중 5년 이상~10년 미만 군 과 의사소통능력이 간호관리역량에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 간호관리역량을 개발하기 위해서는 각 개인의 교육경험, 관리경험, 경력 등을 고려한 간호관리역량 교육 프로그램이 필요하며, 의사소통능력을 향상시키는 자기주장 교육 훈련 프로그램 개발과 전문가적 의사소통 전략의 모색이 필요할 것이다.

---

핵심 되는 말 : 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량

# I. 서론

## A. 연구의 필요성

의료기술의 발달, 인구 구조 및 질병양상의 변화, 인터넷의 확산으로 인한 의료 정보에 대한 접근성 향상 등과 같은 의료 환경의 변화로 인해 전문적이고 질적인 서비스, 임상적 성과, 비용, 효과적 서비스 등에 대한 관심이 증가하고 있다(이태화, 김인숙, 김은현, 정제인, 강경화, 2006). 이러한 건강관리 환경의 변화 속에서 간호관리자들은 병상수의 확대, 간호사 부족, 간호 서비스에 대한 증가, 간호사의 잦은 이직에 직면해 오고 있다. 이와 같은 상황은 간호서비스의 질에 대한 우려를 일으키는 도전인 동시에 간호관리 문제를 다룰 능력이 있는지 간호관리자들이 자신을 돌아보는 기회이기도 하다(김연순, 2014). 현재 병원 재직 중인 수간호사들은 효율적인 간호단위 운영은 물론 병원 차원의 경영목표에 따른 전략 수행, 국가 차원의 감염관리 강화, 환자안전법 제정, 의료기관인증 평가, 진료적정성 평가 등 다양한 역할 수행을 통해 실제적인 성과를 창출해야 하는 의료환경의 중심에 있다(김성열, 2015). 또한 병원간의 치열한 경쟁과 조직 구성원의 욕구의 다양화 및 고급화 등은 인적 자원에 대한 합리적이고 체계적인 관리를 요구하고 있다(이태화 외, 2006). 따라서 간호단위 내에서 병원과 간호부서의 정책과 목표 아래 간호 실무를 계획, 관장하고 인사관리 및 통제에 대한 책임을 지며 간호관리자와 간호사 사이의 연결점에서 행정과 실무 기능을 동시에 수행하는 수간호사의 간호관리역량은 매우 중요하다.

간호관리역량이란 간호관리 업무를 적절히 수행하기 위해 요구되는 지식, 기술, 태도, 감각역량, 행위 등을 말하며(이선미, 1996), Scobe 과 Russell(2003)은 간호관리역량을 리더십, 재무, 예산, 경영, 관리기술, 의사소통 기술, 인적자원관리 및 노무 관계, 협력 및 팀 기술, 임상기술과 지식, 변화관리, 관계 형성, 사고 능력, 성실, 정보 등이라고 하였다.

간호관리역량과 관련된 선행연구를 살펴보면 Sullivan et al.(2003)은 수간호사의 간호관리역량은 간호사의 직무 만족도, 동기부여, 이직, 환자 간호의 질 등에 영향을 미친다고 하였고, 김영순(2014)은 수간호사가 간호조직을 관리하고, 자신의 간호업무에서 자율성을 유지하고, 관리역량이 증가할수록 간호업무성파가 증가하는 것으로 보고하였다. 따라서 수간호사의 간호관리역량은 수간호사 개인의 직무스트레스, 직무만족에 영향을 줄 뿐 아니라 간호단위 내 긍정적 조직문화 및 간호사이직율에도 영향을 미치므로 조직의 성과와 밀접한 관련이 있다고 할 수 있다.

이태화 등(2006)의 연구에서는 간호관리역량 교육 요구도 조사결과 간호인적자원관리 부분에서 가장 높게 교육내용 개발이 필요하다고 보고하였으며, 이는 다양한 전문분야로 구성된 의료기관에서 간호 인력이 차지하는 비율이 타부서에 비해 높은 정황을 파악해 볼 때 여러 부서와 상호작용을 갖는 일차적 관리자인 수간호사의 원활한 의사소통능력이 무엇보다 중요함을 알 수 있다(박예린, 양수, 2008).

의사소통능력이란 타인과의 관계에서 의사소통 수단을 활용하여 얼마나 상호작용을 잘 하는지를 의미하는 것으로(Papa, 1989), 병원조직에서의 의사소통 능력은 직무 수행을 하는 과정에서 의사소통을 얼마나 잘 활용하느냐에 따라 다양한 결과를 얻게 되므로 의료기관의 전문 인력 간 의사소통능력은 공동의 이해를 도모하고 환자치료에도 중요하다(연제익, 2005).

간호조직 내에서 수간호사의 의사소통이 개방적이고 촉진적일 때 간호사들은 자신이 수행하는 간호업무를 즐겁고, 긍정적인 것으로 인식하여 적극적으로 공감하게 되며, 자기 자신에 대한 자아존중감이 높아져 업무수행능력이 상승하는 것으로 보고되고 있고(이현숙, 김종경, 2010), 간호사가 지각하는 간호관리자의 촉진적 의사소통과 간호사의 자아존중감과의 관계를 알아보는 정희심(2012)의 연구에서는 간호관리자의 촉진적 의사소통과 간호사의 자아존중감과는 유의한 상관관계가 있음을 알 수 있다. 수간호사는 의사소통의 주체가 되고 일차적 관리자로서 대인적 상호작용의 빈도가 높아 의사소통기술이 무엇보다 중요하지만 반면에 이수연(2004)은 조직구성원이 다양하고 이들 간의 상호의존성이 높아 그 중심에 위치한 간호중간관리자 즉 수간호사는 직무에 대한 좌절의 요소가 많아 직무스트레스가 가중되는 것은 당연한 결과라고 제시하였다. 따라서 직무스트레스를 대처할 수 있

는 방안의 모색이 필요하다.

강성례(2007)의 연구에서는 간호관리역량의 부족, 갈등적 인간관계, 열악한 근무 환경, 불투명한 미래 등이 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 간호관리역량 부족이 직무스트레스와 관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 수간호사의 직무스트레스가 증가하면 간호단위 구성원의 직무만족 저하, 환자간호의 질 저하 뿐 아니라 자신의 직무 만족에 대한 만족감 저하, 간호관리역량에 영향을 미치게 되어 병원과 간호조직의 정책과 목표달성에 장애요인이 된다. 이처럼 병원조직에서는 다양한 역할과 기대를 요구하는 수간호사의 직무스트레스를 파악하고 관리하는 것은 병원정책과 목표달성을 위해 매우 중요하다고 할 것이다(2008, 박소영).

위에서 보는 바와 같이 수간호사의 의사소통능력과 직무스트레스가 간호관리역량의 주요 변수임을 확인할 수 있었다. 하지만 병원조직에서 수간호사를 대상으로 간호관리역량에 대한 연구는 많지 않으며, 특히 수간호사의 간호관리역량과 의사소통능력, 직무스트레스와의 관계를 확인한 연구는 미비하다.

따라서 본 연구는 수간호사의 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량과의 관계를 규명하여 간호관리역량을 높이기 위한 실질적인 방향을 제시하여 활용할 수 있도록 하기 위함이며 나아가 간호조직 내에서 효과적인 인적자원관리를 통해 간호 조직 및 병원 조직의 성과를 높이는데 기여하고자 한다.

## B. 연구의 목적

본 연구의 목적은 병원 수간호사의 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량 간의 관계를 파악하고, 수간호사의 간호관리역량에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위함이며, 궁극적 목적은 다음과 같다.

- 1) 수간호사의 인구사회학적, 근무관련특성을 파악한다.
- 2) 수간호사의 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량 정도를 파악한다.
- 3) 수간호사의 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량 간의 관계를 파악한다.
- 4) 수간호사의 간호관리역량에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

## C. 용어의 정의

### 1. 간호관리역량

이론적 정의 : 간호관리 업무를 적절히 수행하기 위해 요구되는 지식, 기술, 태도, 감각역량, 행위 등을 말한다(이선미, 1996).

조작적 정의 : 본 연구에서는 조상운(2011)이 간호관리자 성과평가지표를 위해 개발한 직무기술서의 내용을 수정, 보완하여 측정한 점수를 말하며, 점수가 높을수록 수간호사의 간호관리역량 정도가 높은 것을 의미한다.

### 2. 의사소통능력

이론적 정의 : 타인과의 관계에서 의사소통 수단을 활용하여 얼마나 상호작용을 잘 하는지를 의미한다(Papa, 1989).

조작적 정의 : 본 연구에서는 허경호(2003)가 개발한 포괄적 대인 의사소통능력 척도 (Global Interpersonal Communication Competence Scale; GICC)을 수정 보완한 것을 사용하여 측정된 점수를 말한다. 점수가 높을수록 의사소통 능력 정도가 높은 것을 의미한다.

### 3. 직무스트레스

이론적 정의 : 개인이 직무를 수행함에 있어 직무환경요소와 개인과의 상호작용에서 오는 불일치로 발생하는 생리적, 심리적 불균형이다(이영희, 박혜윤, 2006).

조작적 정의 : 본 연구에서는 장세진 등(2005)이 개발한 한국인의 직무스트레스 도구로 측정된 점수를 의미하며 점수가 높을수록 직무스트레스 수준이 높음을 의미한다.



## II. 문헌 고찰

### A. 간호관리역량

간호관리란 환자에게 돌봄과 치료와 안위를 제공할 목적으로 간호인력을 통해 수행되는 과정으로 간호관리자들이 조직의 목표를 효과적으로 수행하고 달성하기 위해 노력과 자원을 활용할 수 있도록 기획, 조직, 지휘, 통제의 관리과정을 거쳐서 행해진다(김인숙 외, 2009). 간호관리과정은 학자에 따라 4단계 또는 5단계로 제시하며, 김인숙 등(2009)은 간호기획, 간호조직, 간호인적자원관리, 간호지휘 및 간호통제의 5가지로 제시하였다. 간호조직에서의 수간호사는 전문가, 주도자, 정보수집자, 표준의 설정자, 상담자, 격려자, 중개자, 교육자, 평가자, 조정자, 타협자 등의 역할을 수행하여야 한다(박정호, 2003). 수간호사는 병원의 조직구조상 병원 전체로 볼 때에는 일선관리자로, 간호부서에서는 중간관리자로, 간호단위에서는 모든 책임을 지는 최고관리자의 위치로서 일반간호사들의 간호업무를 통해서 간호단위 목표가 성취될 수 있도록 간호관리 능력과 간호실무 경험이 겸비해야 한다(박성애, 2002).

역량이란 특정한 상황이나 직무에서 준거에 따른 효과적이고 우수한 성과의 요인이 되는 개인적 내재적 특성을 말하며, 내재된 특성은 여러 상황에서 나타나는 장시간 지속되는 행동과 사고방식으로 동기, 특질, 자기개념, 지식과 기술이다(이흥민, 2014). 간호관리역량은 조직의 특성에 따라 다르나 Drenkard와 Cohen(2004)은 비판적 사고, 의사소통기술, 인적자원관리 및 노무관계, 협력 및 팀 기술, 임상기술과 지식, 변화관리, 관계형성, 사고능력, 성실, 정보, 기술 등이 라고 하였다.

Sullivan, Bretshneider와 McCausland(2003)은 간호관리역량은 간호사의 직무만족도, 동기부여, 이직, 환자의 질 등에 영향을 미친다고 하였다. 그러므로 수간호사의 역할을 효과적으로 수행하기 위해서는 간호관리역량에 미치는 요인을 분석해 볼 필요가 있겠다. 병원간호조직은 수간호사들에게 학습, 성장 및 변화 기회를 제공하여 효과적인 직무수행과 조직 운영의 효율성을 높일 수 있는 수간호사의 간

호관리역량 개발에 주력해야 한다(장금성, 2000).

간호관리역량에 관련된 선행연구들의 결과를 살펴보면 다음과 같다. 변혜숙(2000)의 연구에서는 종합병원 수간호사 대상으로 이들에게 필요한 간호관리역량의 필요정도와 발휘정도를 확인하고, 차이정도와 원인을 파악하였다. 연구결과 간호관리역량의 필요정도가 발휘정도 보다 모두 유의하게 높게 나타났고, 간호관리역량의 필요정도가 높을수록 발휘정도도 높게 나타났다. 간호관리역량의 필요정도와 발휘정도간의 격차원인으로는 '규정/제도 등의 제한' '조직차원의 인정/보상/지지 결여' '교육/연수 기회의 부족' '부적합한 업무환경' '지식/기술/경험부족', '업무량 과다' 의 항목이 60%이상의 높은 응답분포를 나타냈다. 함형미(2001)의 연구에서는 수간호사와 주임간호사가 인식한 수간호사의 간호관리역량의 필요정도와 실제 발휘정도를 비교하고 관리역량을 발휘하는데 장애가 되는 요인을 파악하였다. 연구결과 수간호사가 필요정도, 인식정도가 주임간호사보다 높게 보고되고 있었고, 간호관리역량 발휘의 장애요인으로는 '조직차원의 인정/보상/지지 결여' 에 대해 78.8%로 나타나 가장 높은 장애요인으로 인식하고 있었으며 '업무과다' '지식/기술/경험 부족' '규정/제도 등의 제한' '부적합한 업무환경', '시간부족'요인도 50%이상의 높은 분포를 보였다. 주임간호사가 인식하는 수간호사의 간호관리역량 발휘 장애요인으로는 54.5%가 '업무량 과다' 라고 인식하고 있었으며, 51.5%는 '지식/기술/경험부족'이라고 인식하고 있었다. 이러한 요인들은 개인의 내부 문제보다는 간호부 조직, 기관차원에서 해결해야할 요인들로 사료되므로 수간호사의 직무분석을 통해 업무량의 적절성을 평가하고 직원의 동기부여 및 근무의욕을 고취시키기 위해 기관차원의 해결방안 접근이 시도되어야 할 것으로 사료된다.

고진숙(2003)의 연구에서는 수간호사의 간호관리역량을 보유정도, 필요정도, 발휘정도로 세분화시켜 파악하고, 각 역량 차이와 원인을 규명하였다. 연구결과 지각한 간호관리역량의 필요정도는 발휘정도보다 통계적으로 유의하게 높았으며, 필요정도와 보유정도의 격차 및 필요정도와 발휘정도의 격차 모두 36세미만, 임상경력에서는 15년 미만에서 가장 큰 차이를 보였고, 간호관리역량의 필요정도를 높게 지각할수록 보유정도와 발휘정도는 높아지는 경향을 보이고 있으며, 필요와 보유정도의 격차 및 필요와 발휘정도의 격차도 높아지는 경향을 보이고 있다. 간호관

리역량의 필요정도와 보유정도간의 격차원인은 스스로의 자질향상노력과 개발할 시간부족 63.8%, 관련교육 및 연수를 못 받았기 때문에 18.3%, 중요성을 못 느끼기 때문에 13.8%의 순으로 나타났고, 간호관리역량의 보유정도와 발휘정도의 격차원인으로 경험 및 자신감 부족 22.8%, 규정, 제도 등의 제한 19.5%, 업무량 과다 및 과도한 문서작업 19.1%, 조직차원의/인정/보상/지지결여 18.3%의 순으로 나타났다.

선행연구를 살펴보면 주간호사의 간호관리역량에 영향을 미치는 요인으로는 즉 조직차원의 인정/보상/지지 결여, 규정/제도의 제한, 업무과다, 교육/연수 기회의 부족, 지식/기술/경험부족, 시간부족이 주요 예측요인인 것으로 나타났다(고진숙, 2003; 변혜숙, 2000; 함형미, 2001).

이상의 문헌고찰에서 살펴본 것처럼 주간호사의 역할 수행을 효과적으로 발휘할 수 있는 역량정도를 확인하고 간호관리역량에 미치는 영향요인을 파악하여 주간호사의 간호관리역량을 높이기 위한 방안을 강구하기 위한 연구는 간호조직의 성과 달성을 위해서도 필수적이라 하겠다.

## B. 의사소통능력

조직의 규모 확대에 인하여 조직 내의 개인이나 집단에서 정확한 정보를 제공하는 것은 매우 중요한 요소가 되었으며, 의사소통 만족은 직원의 사기 함양 및 기업의 경영 성과 향상에 직접적인 영향을 미치는 요인이 된다(김선용, 2009). 오늘날 조직에서의 의사소통은 조직의 공통된 목표를 이해시켜 구성원 상호간에 통합을 강화하고 조직의 목표나 구성원들의 목적을 협동적으로 높일 수 있는 수단으로서 목표 달성에 결정적이고 광범위한 영향을 미친다(백종철, 2008). 조직 의사소통 과정은 본질적으로 개인 의사소통과 맥을 같이 한다. 그러나 개인 의사소통이 사전에 공식적으로 정해진 통로 없이 이루어지는 반면, 조직 의사소통은 사전에 공식적으로 정해진 통로를 통한 의사소통을 포함한다(이수광, 윤세남, 2008).

간호실무 현장은 복잡하고 적절한 대안들을 마련해 문제를 해결해야 하는 능력

이 간호사들에게 요구된다. 또한 노동집약적이며 직종 간 상호의존성이 높은 병원 조직에서 간호사들은 다른 의료인들 뿐 만 아니라 환자 및 보호자와의 사이에서 의사소통을 얼마나 효과적으로 할 수 있는가에 따라 업무의 질과 업무 만족이 달라진다(이숙자, 2009). 일반적으로 조직은 일정한 수의 조직 구성원들로 구성되어 있으며, 조직 구성원은 자신이 속한 조직의 목표를 달성하고, 각각의 업무를 잘 수행하기 위해서는 다른 계층 간의 의사소통이 필수적이다(김희숙, 2011).

조직 내 목표달성에서 의사소통 능력이 중요한 이유는, 조직 내 서열을 통해 전달되는 업무지시나 조직 구성원 간에 행해지는 정보의 상호교환에 있어서 대인적 의사소통이 조직의 목표성취에 매우 중요한 기능을 하고, 조직구성원의 역할을 이해하고 하위체계들을 통합하는 중요한 요소가 되며, 조직의 성과(생산성, 효율성)에 영향을 미치는 것으로 인식되기 때문이다(박상현, 2005). 따라서 종합병원의 수간호사는 병원 각 부서로부터 의사소통의 주체가 되고 환자와 직원들 뿐 아니라 여러 부서와 상호작용을 갖는 일차적 관리자로서 의사소통능력 또한 중요하다. 의사소통능력에 관련된 선행연구들의 결과를 살펴보면 다음과 같다. 정희심(2012)의 간호사가 지각하는 간호관리자의 촉진적 의사소통과 간호사의 자아존중감과의 관계를 알아보는 연구에서는 간호관리자의 촉진적 의사소통과 간호사의 자아존중감과는 유의한 상관관계가 있음을 알 수 있었다,

선행 연구에서 같은 수간호사 대상으로 파악한 연구가 없어 다른 대상의 연구를 살펴보면 간호사 대상으로 조사한 배주영(2008)의 연구에서는 의사소통능력이 간호업무성취에 유의한 것으로 나타났으며, 간호사 대상으로 조사한 의사소통능력이 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향을 확인하기 위한 장주영(2010) 연구에서는 의사소통능력은 직무만족, 조직몰입에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 간호사 대상으로 조사한 김도연(2010)의 연구에서는 의사소통능력정도와 직무만족도 간에 유의한 상관관계가 있음을 나타냈다. 따라서 의사소통능력은 직무만족, 조직몰입 및 업무효과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 다섯 개의 기업체 사무직 구성원 264명을 대상으로 조사한 연제익(2005)의 연구에서는 의사소통능력이 높은 구성원들은 그렇지 않은 조직 구성원에 비해 직무자체에 대한 만족도 및 상사와 동료에 대한 만족도가 높다고 보고하였다. 이석현(2003)의 연구에서는 항공

사 종업원 150명을 대상으로 리더십이 심리적 임파워먼트와 직무만족, 조직몰입에 미치는 영향에 대하여 이 연구에서는 조직 내 다른 계층 간 의사소통에서 중간관리자의 역할은 종업원들의 심리적인 역량을 증대시킬 수 있으며, 종업원의 직무만족 및 조직몰입에도 긍정적인 영향을 미친다고 주장했다. 이처럼 의사소통능력은 조직 내 구성원들의 행동에 많은 영향을 미치며, 조직의 성과와 밀접한 관련을 가지고 있는 중요한 변수이다. 그러나 병원 조직 내의 중간관리자인 수간호사의 의사소통능력에 관련된 국내 연구는 거의 없는 실정이며, 의사소통능력의 정도를 파악하여 간호관리역량간의 관계를 파악한 연구는 거의 찾아볼 수 없는 상태이다.

### C. 직무스트레스

직무스트레스란 '개인이 직무를 수행함에 있어 직무환경요소와 개인과의 상호작용에서 오는 불일치로 발생하는 심리적, 생리적, 불균형 상태'로 정의 할 수 있다(이영희, 박혜윤, 2005). 최근 우리나라 의료계는 의료기관평가, 건강보험 차등 지급, 서비스 의식 강화, 국제인증평가인 Joint Commission International(JCI) 도입 등 급변하는 의료 환경 속에서 경쟁이 가속화되고 있다(윤계숙, 2010). 따라서 병원은 조직의 목표 달성을 위한 다양한 정책을 수행하는 기초단위인 간호단위에서 효율적이고 생산적인 업무성과에 대한 기대와 요구를 확대하고 있어서 간호단위를 책임지고 있는 간호관리자의 업무량은 점점 증가하고 있으며 업무성과에 대한 중압감은 더욱 심해지고 있다(박소영, 2009).

간호관리자는 임상간호단위에서 병원과 간호부서의 정책과 목표아래 간호 실무를 계획, 관장하고 인사관리 및 통제에 대한 책임을 지며 행정가와 간호사 사이의 연결점에서 행정과 실무 기능을 동시에 수행하는 직책으로, 간호 제공의 중심에 위치하며 병원 각 부서로부터의 의사소통 주체가 되고 환자와 직원들 뿐만 아니라 여러 부서와 상호작용을 갖는 일차적 관리자로서 대인적 상호작용의 빈도가 높아 다른 일반 관리자보다 직무에 대한 좌절의 요소가 많고(이수연, 2004) 병원 조직이 다른 조직보다 조직구성원이 더 다양하고 이들 간의 상호의존성이 높아

그 중심에 위치한 간호중간관리자의 직무스트레스가 가중되는 것은 당연한 결과라 할 수 있다(강성례, 2007).

간호관리자를 대상으로 실시한 연구를 살펴보면 직무스트레스 경험에 관한 연구(강성례, 2007), 직무스트레스와 직무만족에 관한 연구(박소영, 2009)가 있었다. 또한 간호관리자의 강인성과 병가의 관계를 분석한 연구(Judkins, Massey, & Huff, 2006), 간호관리자의 강인성 훈련에 관한 연구가 제시되었다(Judkins, Reid, & Furlow, 2006). 직무스트레스와 강인성에 관한 연구에서는 강인성이 높은 간호관리자들은 강인성이 낮은 간호관리자들 보다 직무스트레스를 낮게 경험하고(Judkins, 2004), 건강문제도 적었다고 밝혔다(Judkins, Massey, & Huff, 2006). 강성례(2007)는 종합병원 수간호사를 대상으로 직무스트레스 경험에 대한 질적 연구에서 수간호사들이 경험하는 직무스트레스의 중요한 원인으로 관리역량 부족, 갈등적 인간관계, 열악한 업무환경, 불투명한 미래이며 과도한 직무스트레스가 불안, 우울, 의욕상실, 무감각, 분노, 집중력 저하 등과 같은 인지, 정서적 증상이 나타나고 두통, 만성피로, 잦은 상기도염, 피부변화, 생리불순, 위장관질환 등과 같은 생리적 반응도 보인다고 하였다. 박소영(2008)의 간호중간관리자의 직무스트레스와 조직성과의 관계에 관한 연구에 의하면 간호중간관리자의 직무스트레스 수준이 높을수록 직무스트레스 증상도 높아졌으며 직무성과는 낮아졌다. 또한 직무스트레스 증상이 높을수록 직무성과는 낮아졌으며, 사회적 지원이 높을수록 직무스트레스 수준과 직무스트레스 증상은 낮아졌고 직무성과는 높아졌다. 그러나 사회적 지원 중 상사의 지원이 높아져도 직무성과는 높아지지 않았으나 동료의 지원이 높으면 직무성과도 높아지는 결과를 보였다. 간호중간관리자의 직무스트레스와 직무성과는 밀접한 음의 상관관계가 있음을 알 수 있었다.

선행연구에서 보면 수간호사의 직무스트레스의 중요한 원인으로서는 간호관리역량 부족, 갈등적 인간관계와 관련 있는 것으로 나타났으나(강성례, 2007), 간호조직에서 수간호사를 대상으로 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량간의 관계를 연구한 논문은 전무한 상황이다. 그러므로 종합병원 수간호사의 간호관리역량을 높이기 위해 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량과의 관계를 규명하고 간호관리역량을 위한 전략을 모색해야 할 것이다.

## D. 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량과의 관계

간호관리역량은 조직의 특성에 따라 다르나 Drenkard 와 Cohen(2004)은 비판적 사고, 의사소통기술, 인적자원관리 및 노무관계, 협력 및 팀 기술, 임상기술과 지식, 변화관리, 관계형성, 사고능력, 성실, 정보, 기술 등이 라고 하였다. 간호관리역량을 의사소통기술로 정의하였듯이 수간호사는 병원 각 부서로부터 의사소통의 주체가 되고 환자와 직원들 뿐 아니라 여러 부서와 상호작용을 갖는 일차적 관리자로서 의사소통은 매우 중요하다. 의사소통 능력이 중요한 이유는, 조직 내 서열을 통해 전달되는 업무지시나 조직 구성원 간에 행해지는 정보의 상호교환에 있어서 대인적 의사소통이 조직의 목표성취에 매우 중요한 기능을 하고, 조직구성원의 역할을 이해하고 하위체계들을 통합하는 중요한 요소가 되며, 조직의 성과(생산성, 효율성)에 영향을 미치는 것으로 인식되기 때문이다(박상현, 2005). 김도연(2010), 배주영(2008)과 장주영(2010)은 의사소통능력이 높을수록 직무만족, 조직몰입 및 업무효과가 높다고 주장하였다. 석기현(2003)은 조직 내 다른 계층 간 의사소통에서 중간관리자의 역할은 종업원들의 심리적인 역량을 증대시킬 수 있으며, 종업원의 직무만족 및 조직몰입에도 긍정적인 영향을 미친다고 주장했다. 이처럼 수간호사의 의사소통능력은 조직 내 구성원들의 행동에 많은 영향을 미치며, 조직의 성과와 밀접한 관련을 가지고 있는 중요한 변수이다.

수간호사는 임상간호단위에서 병원과 간호부서의 정책과 목표아래 간호 실무를 계획, 관장하고 인사관리 및 통제에 대한 책임을 지며 행정가와 간호사 사이의 연결점에서 행정과 실무 기능을 동시에 수행하는 직책으로, 간호 제공의 중심에 위치하며 병원 각 부서로부터의 의사소통 주체가 되고, 환자와 직원 들 뿐만 아니라 여러 부서와 상호작용을 갖는 일차적 관리자로서 대인적 상호작용의 빈도가 높아 다른 일반 관리자보다 직무에 대한 좌절의 요소가 많고(이수연, 2004) 병원조직이 다른 조직보다 조직구성원이 다양하고 이들 간의 상호의존성이 높아 그 중심에 위치한 간호중간관리자의 직무스트레스가 가중되는 것은 당연한 귀결이라 할 수 있다(강성례, 2007).

강성례(2007)는 종합병원 수간호사를 대상으로 직무스트레스 경험에 대한 질적 연구에서 수간호사들이 경험하는 직무스트레스의 중요한 원인으로 관리역량 부족, 갈등적 인간관계, 열악한 업무환경, 불투명한 미래이며 과도한 직무스트레스가 불안, 우울, 의욕상실, 무감각, 분노, 집중력 저하 등과 같은 인지, 정서적 증상이 나타나고 두통, 만성피로, 잦은 상기도염, 피부변화, 생리불순, 위장관질환 등과 같은 생리적 반응도 보인다고 하였다. 박소영(2008)의 간호중간관리자의 직무스트레스와 조직성과의 관계에 관한 연구에 의하면 간호중간관리자의 직무스트레스수준이 높을수록 직무성과는 낮아졌다. 간호중간관리자의 직무스트레스와 직무성과는 밀접한 음의 상관관계가 있음을 알 수 있었다.

기존 연구에서는 수간호사 대상으로 의사소통능력, 직무스트레스가 간호관리역량에 미치는 영향을 파악한 연구는 미비한 실정이다. 조직성과와 간호관리역량이 밀접한 관계가 있을 것으로 추측해 볼 때, 문헌고찰에서 살펴 본 바와 같이 의사소통능력이 높을수록 직무만족, 조직몰입 및 업무효과가 높은 것으로 보고되어 있고, 직무스트레스 증상이 높을수록 직무성과는 낮은 것으로 나타났다. 그러므로 수간호사의 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량과의 상관관계를 규명하여 간호관리역량을 높이기 위한 개발 전략의 모색이 필요하다.

### Ⅲ. 연구방법

#### A. 연구 설계

본 연구는 종합병원에 근무하는 수간호사의 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량의 정도를 파악하고, 수간호사의 간호관리역량에 영향을 미치는 요인을 분석하려는 서술적 상관관계 연구이다.

#### B. 연구 대상

본 연구의 표적 모집단은 우리나라 의료기관에 근무하고 있는 수간호사들로, 근접 모집단은 경기도, 인천 소재의 6개 의료기관에 근무하는 수간호사들이다. 표집 방법은 자료수집의 접근성과 용이성을 고려하여 경기도에 소재한 500~800명상의 6개의 종합병원에 근무하는 수간호사들을 대상으로 편의표본 추출법을 이용하여 추출하였다. 연구에 필요한 대상자의 수를 산출하기 위해 Cohen의 표본추출 공식에 따른 표본수 계산 프로그램인 G-power 3.1.9 프로그램을 이용하였으며, 효과크기 .25, 유의수준 .05, 검정력 .80일 때 124명이 산출되었다(Faul, Erdfelder, Lang, Buchner, 2007). 무응답을 10%를 감안하여 총 135부의 설문지가 배포되었으나 총 129부가 회수되어 응답율은 95.5%였고, 이중 일부 응답이 누락된 문항이 있는 설문지 4부를 제외하고 최종적으로 총 125부 분석에 사용되었다.

#### C. 연구 도구

본 연구에서는 개발자로부터 연구도구 승인을 받은 후 구조화된 자가보고식 설문지를 사용하였다. 도구는 대상자의 일반적 특성 9문항, 간호관리역량 측정도구 38문항, 의사소통능력 측정도구 15문항, 직무스트레스 측정도구 43문항을 포함한

총 105문항으로 구성되어 있다.

## 1. 간호관리역량

본 연구에 사용되는 도구는 간호관리자 성과평가지표를 위해 조상운(2011)이 개발한 직무기술서의 내용을 수정, 보완하여 사용하였다. 조상운(2011)의 연구에서 직무기술서의 내용은 내용타당도 검증하여 전문가 그룹에서는 CVI(Content Validity Index) 0.80 이상, 임상실무자 그룹에서는 CVI(Content Validity Index) 0.75 이상의 문항을 선정하였다. 선정된 문항을 토대로 본 설문지의 구성은 임상간호전문가로서의 영역 11문항, 지도자로서의 영역 9문항, 행정관리자로서의 영역 12문항, 교육자로서의 영역 6문항으로 총 38문항으로 구성하였다.

임상간호전문가의 영역은 간호표준 수립, 간호과정 적용, 정확한 업무 수행 지도, 안전사고 예방, 인수인계, 타부서와 정보교환, 환자교육, 환자와 가족지지, 환자중심 간호실현, 입 퇴원 관리, 연구, QI 참여 등의 내용이 해당되며, 지도자 영역은 비전 미션 실천 지도, 단위 내 사업계획을 수립 수행 평가, 협력 조정자 역할, 소통, 문제발생 시 보고, 의사표현, 위임, 직원 고충처리, 팀웍 분위기 조성 등의 내용이 해당된다. 행정관리자의 영역은 자원에 대한 계획 수립, 간호인력 배치, 근무평가, 근태관리, 약품 및 물품관리, 서류관리, 환경관리, 지표관리, TFT 위원회 참여, 지표관리, 직원 안전관리 등의 내용이 해당되며, 교육자 영역은 단위 팀 주관 교육프로그램 기획 운영 평가, 경력 직원 개발, 신입직원 교육, 간호학생 외부 수탁 교육에 참여, 직원 교육에 직접 참여, 자기 개발 등의 내용을 파악하는 문항으로 구성되어 있다.

점수기준은 Likert 4점 척도를 사용하였으며 ‘매우 잘함’은 4점, ‘잘함’은 3점, ‘못함’은 2점, ‘전혀 못함’은 1점으로 점수가 높을수록 간호관리역량이 높음을 의미한다. 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha=.96$ 이었다. 하위영역별 신뢰도는 임상전문가 Cronbach's  $\alpha=.88$ , 지도자 Cronbach's  $\alpha=.89$ , 행정관리자 Cronbach's  $\alpha=.91$ , 교육자 Cronbach's  $\alpha=.81$ 이었다.

## 2. 의사소통능력

의사소통 능력에 대한 측정도구는 Rubin 등(1991)이 제시한 8가지 의사소통 능력을 구성하는 개념에 허경호(2003)가 7가지 개념을 추가로 삽입하여 개발한 GICC(Global Interpersonal Communication Competence Scale)를 사용하였다. 본 연구에서 사용한 도구는 총 15문항으로 자기노출, 역지사지, 사회적 긴장완화, 주장력, 집중력, 상호작용 관리, 표현력, 지지력, 즉시성, 효율성, 사회적 적절성, 조리성, 목표 간파, 반응력, 잡음 통제력을 파악하는 문항으로 구성되었다.

점수기준은 Likert 5점 척도로, 각 문항은 ‘전혀 그렇지 않다’는 1점, ‘그렇지 않다’는 2점, ‘보통이다’는 3점, ‘그런 편이다’는 4점, ‘매우 그렇다’는 5점으로 점수가 높을수록 의사소통 능력이 높음을 의미한다. 허경호(2003)에 의한 도구개발 당시 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$ 값이 .72였다. 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha$ 값이 .88이었다.

## 3. 직무스트레스

수간호사의 직무스트레스 수준 측정도구는 장세진 등(2005)에 의해 개발된 한국인 직무 스트레스 측정도구 (Korean Occupational Stress Scale ; KOSS) 43문항을 사용하였다. 하위요인으로 직무관련요인(직무요구, 직무자율성 결여) 16문항, 개인관련요인(직무 불안정, 관계갈등) 10문항 조직관련 요인(조직체계, 보상부적절, 직장문화) 17문항으로 구성 되었다.

‘직무요구’는 직무에 대한 부담정도를 의미하며 시간적 압박, 업무량증가, 업무중단, 책임감, 과도한 직무부담 등이 여기에 속한다. ‘직무자율성 결여’는 직무에 대한 의사결정의 권한과 자신의 직무에 대한 재량활용성의 수준을 의미하며, 기술적 재량 및 자율성, 업무예측 가능성, 직무수행 권한 등이 이 범주에 속한다. ‘직무불안정’은 자신의 직업 또는 직무에 대한 안정성의 정도로 구직기회, 고용 불안정성 수준을 의미하며, ‘관계갈등’은 회사 내에서의 상사 및 동료 간의 도운 또는 지지 부족 등의 대인관계를 평가하는 것으로 동료의 지지, 상사의 지지, 전반적 지지 등

이 여기에 속한다. ‘조직체계’는 조직의 전략 및 운영체계, 조직의 자원, 조직 내 갈등, 합리적 의사소통 등이며, ‘보상부적절’은 업무에 대하여 기대하고 있는 보상의 정도가 적절한지를 평가하는 것으로 존중, 내적동기, 기대 부적합 등의 수준을 평가한다. ‘직장문화’는 한국적인 집단주의 문화, 비합리적인 의사소통 체계, 비공식적 직장문화 등의 직장문화 특징이 스트레스로 작용하는지를 평가한다.

점수기준은 Likert 4점 척도를 사용하였으며 ‘매우 그렇다’ 4점, ‘대부분 그렇다’ 3점, ‘약간 그렇다’ 2점, ‘전혀 그렇지 않다’ 1점으로 구성하였으며, 평균점수가 높을수록 직무스트레스 수준이 높음을 의미한다. 직무스트레스 수준 항목 중 부정적인 항목은 점수를 역환산하여 측정하였다. 도구 개발 당시의 Cronbach’s  $\alpha$  값은 .82였다. 본 연구에서는 Cronbach’s  $\alpha$ =.81이었다. 하위영역별 신뢰도는 직무관련요인 Cronbach’s  $\alpha$ =.64, 개인관련요인 Cronbach’s  $\alpha$ =.66, 조직관련요인 Cronbach’s  $\alpha$ =.84이었다.

#### D. 자료수집방법

본 연구의 자료수집은 D대학병원의 연구윤리심의위원회(IRB승인번호: 2015-95)의 승인을 받은 후 2015년 9월 24일부터 10월 7일까지 진행하였다. 자료수집방법은 경기, 인천에 소재한 500~800병상 이상의 6개 종합병원의 간호부 양식에 맞는 연구계획서를 제출하여 간호부의 승인을 받은 후 협조를 얻었다. 연구자가 해당 부서를 직접 방문하여 설문지를 배포하고 연구의 목적과 설문지 내용을 설명한 후 동의를 구하였다. 또한 설문에 문의사항이 있는 경우 설문지에 기재된 연락처로 연락을 취하면 본 연구자가 설명하는 방식으로 제공하였고, 설문지 완료 후 밀봉할 봉투와 소정의 답례품을 미리 제공하였다. 자료의 수거는 대상자가 속한 부서의 간호사실에 연구자가 방문 혹은 간호부에서 취합하여 수거하였다.

## E. 자료분석방법

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS WIN 21.0 프로그램을 이용하여 통계처리 하였으며 다음과 같이 분석하였다.

1. 대상자의 일반적 특성은 실수와 백분율, 평균과 표준편차의 기술통계 방법으로 분석하였다.
2. 대상자의 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량의 정도는 평균과 표준편차로 분석하였다.
3. 대상자의 일반적 특성에 따른 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량의 차이는 Independent t-test, one-way ANOVA로 분석 후 Scheffe's test로 사후 검증하였다.
4. 대상자의 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량 간의 관계는 Pearson's correlation coefficient로 분석하였다.
5. 대상자의 간호관리역량에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 Multiple regression analysis(Enter 방법)를 실시하였다.

## IV. 연구 결과

### A. 대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성인 연령, 결혼 상태, 학력, 근무부서, 총 근무경력, 수간호사 경력, 하루 평균 근무시간, 부서 간호사 수, 관리자 역할과 관련된 직무교육 이수를 조사한 결과는 <표 1>과 같다.

연령은 평균  $45.70 \pm 4.43$ 세로 나타났으며. 결혼 상태는 기혼이 106명(84.8%), 학력은 석사 이상이 84명(67.2%)으로 가장 많았다.

대상자들의 근무부서는 일반병동이 68명(54.4%), 기타가 24명(19.2%)으로 가장 많았고, 기타부서로는 인공신장실, 회복실, 간호행정실, 건강증진센터, 주사실, 중앙공급실이 해당된다. 총 근무경력은 평균  $22.71 \pm 4.56$ 년으로 20년 이상 근무자가 94명(75.2%)이었으며 수간호사 경력은 평균  $8.59 \pm 6.07$ 년으로 5년 미만이 37명(29.6%), 5년~10년 미만이 37명(29.6%), 10년~15년 미만이 23명(18.4%), 15년 이상이 28명(22.4%)이었다. 하루 평균 근무시간은 평균  $9.75 \pm 1.24$ 년으로 10시간~11시간 미만이 50명(40.0%)으로 가장 많았으며 11시간 이상은 24명(19.2%)이었다. 부서 간호사 수는 평균  $19.74 \pm 11.18$ 명으로 10명~20명 미만이 59명(47.25%)으로 가장 많았고, 20명~30명 미만이 26명(20.8%), 30명 이상이 23명(18.4%)이었다. 관리자 역할에 관련된 직무교육을 받은 대상자가 74명(59.2%), 직무교육을 받지 않은 대상자가 51명(40.8%)으로 나타났다.

<표 1> 대상자의 일반적 특성

(N=125)

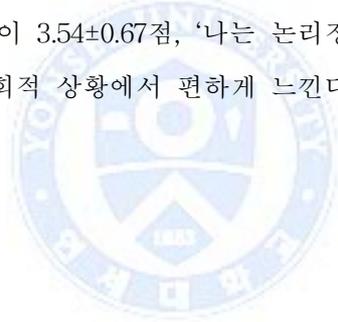
특성	구분	실수	백분율(%)	평균±표준편차
연령	40세 미만	12	9.6	45.70±4.43
	40세~45세 미만	35	28.0	
	45세~50세 미만	54	43.2	
	50세 이상	24	19.2	
결혼 상태	미혼	18	14.4	
	기혼	106	84.8	
	기타	1	0.8	
학력	전문학사	2	1.6	
	학사	39	31.2	
	석사 이상	84	67.2	
근무부서	일반병동	68	54.4	
	중환자실	14	11.2	
	수술실	7	5.6	
	응급실	5	4.0	
	외래	7	15.6	
	기타	24	19.2	
총 근무경력	20년 미만	31	24.8	22.71±4.56
	20년~25년 미만	47	37.6	
	25년~30년 미만	37	29.6	
	30년 이상	10	8.0	
수간호사 경력	5년 미만	37	29.6	8.59±6.05
	5년~10년 미만	37	29.6	
	10년~15년 미만	23	18.4	
	15년 이상	28	22.4	
하루 평균 근무시간	8시간~9시간 미만	20	16.0	9.75±1.24
	9시간~10시간 미만	31	24.8	
	10시간~11시간 미만	50	40.0	
	11시간 이상	24	19.2	
부서 간호사수	10명 미만	17	13.6	19.74±11.18
	10명~20명 미만	59	47.2	
	20명~30명 미만	26	20.8	
	30명 이상	23	18.4	
관리자 역할 직무교육 이수	유	74	59.2	
	무	51	40.8	

## B. 대상자의 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량

### 1. 대상자의 의사소통능력

대상자의 의사소통능력 정도를 조사한 결과는 <표 2>와 같다.

의사소통능력은 5점 만점에 평균  $3.80 \pm 0.41$ 점이였다. 대상자의 의사소통능력에 대한 문항별 평균평점은 의사소통능력의 총 15문항 중에 '나는 대화할 때 내가 상대의 말을 잘 알아듣고 있음을 말로 또는 고갯짓으로 알린다'라는 문항이  $4.16 \pm 0.54$ 점으로 가장 높았고, '나는 다른 사람의 입장에서 볼 수 있다'라는 문항이  $4.12 \pm 0.60$ 점, '나는 대화할 때 상대의 이야기를 집중해서 듣는다'라는 문항이  $4.07 \pm 0.66$ 점으로 높게 나타났다. 반면에 '나는 내 자신을 말로 또는 비언어적으로 잘 표현한다.'라는 문항이  $3.46 \pm 0.81$ 점으로 가장 낮게 나타났고, '나는 내 권리나 의견을 주장한다'라는 문항이  $3.54 \pm 0.67$ 점, '나는 논리정연하게 말한다'라는 문항이  $3.54 \pm 0.69$ 점, '나는 여러 사회적 상황에서 편하게 느낀다'라는 문항 또한  $3.56 \pm 0.73$ 점으로 낮게 보고되었다.



<표 2> 대상자의 의사소통능력 문항별 평균

(N=125)

문항	평균±표준편차
나는 친구(동료)들이 내가 진실로 누구인지를 알 수 있게 한다.	3.86±0.67
나는 다른 사람의 입장에서 볼 수 있다.	4.12±0.60
나는 여러 사회적 상황에서 편하게 느낀다.	3.56±0.73
나는 내 권리나 의견을 주장한다.	3.54±0.67
나는 대화할 때 상대의 이야기를 집중해서 듣는다.	4.07±0.66
나는 어떤 주제를 다룰 것인지를 협의함으로써 내가 하는 대화를 이끌어 나간다.	3.64±0.73
나는 내 자신을 말로 또 비언어적으로 잘 표현한다.	3.46±0.81
사람들은 내가 따뜻하다고 한다.	3.74±0.79
나의 친구(동료)들은 내가 자기들에 대해 관심이 있다는 것을 진정으로 믿고 있다.	3.84±0.54
나의 대화는 효율적이다.	3.65±0.62
나는 높임말과 반말 등을 상대에 맞게 적절히 구사한다.	3.98±0.56
나는 논리 정연하게 말한다.	3.54±0.69
나는 대화 도중 상대의 대화 목적을 쉽게 알아차린다.	3.90±0.65
나는 대화할 때 내가 상대의 말을 잘 알아듣고 있음을 말로 또는 고갯짓으로 알린다.	4.16±0.54
나는 대화에 집중할 수 있는 환경을 조성한다.	4.06±0.59
의사소통능력 평균	3.80±0.41

## 2. 대상자의 직무스트레스

대상자가 인지하는 직무스트레스 정도는 <표 3>과 같다. 대상자가 인지하는 직무스트레스 총점은 172만점에 102.25±8.99점으로 보고되었다. 각 하위특성요인들의 평균평점은 4점 척도로 비교하였을 때 조직관련요인이 2.92±0.32점으로 가장 높고, 직무관련요인 2.62±0.24점, 개인관련요인 2.12±0.31점 순으로 나타났다.

<표 3> 대상자의 직무스트레스 정도

(N=125)

하위요인	범위	평균±표준편차	평균평점±표준편차
직무관련요인	16~64	41.90±3.91	2.62±0.24
개인관련요인	10~40	21.29±3.19	2.12±0.31
조직관련요인	17~68	39.06±5.47	2.92±0.32
총점	43~172	102.25±8.99	2.37±0.20

직무스트레스 정도를 문항별로 살펴보면<표 4> 직무스트레스의 총 43문항 중에 '나는 동료나 부하직원을 돌보고 책임져야 할 부담을 안고 있다'라는 문항이 3.42±0.55점으로 가장 높았고, '직장생활의 고충을 함께 나눌 동료가 있다'라는 문항이 1.69±0.53점으로 가장 낮게 나타났다. 직무관련요인에서는 '나는 동료나 부하직원을 돌보고 책임져야 할 부담을 안고 있다'라는 문항이 3.42±0.55점으로 가장 높았고, '내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다'라는 문항이 1.80±0.52점으로 가장 낮았다. 개인관련요인에서는 '현재의 직장을 그만 두더라도 현재 수준만큼의 직장을 쉽게 구할 수 있다'라는 문항이 2.74±0.58점으로 가장 높았고, '직장생활의 고충을 함께 나눌 동료가 있다'라는 문항이 1.69±0.53점으로 가장 낮았다. 조직관련요인에서는 '나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 봉급/수입은 적절하다'라는 문항이 2.77±0.67점으로 가장 높았고, '나는 지금 하는 일에 흥미를 느낀다'라는 문항이 1.97±0.49점으로 가장 낮았다.

<표 4> 대상자의 직무스트레스 문항별 평균

(N=125)

하위요인	문항	평균±표준편차
직무관련요인		2.62±0.24
	근무 장소가 깨끗하고 쾌적하다.*	1.93±0.55
	내 일은 위험하며 사고를 당할 가능성이 있다.	2.61±0.76
	내 업무는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다.	2.43±0.67
	나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	2.95±0.62
	현재하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 하도록 지시 받는다.	2.96±0.62
	업무량이 현저히 증가하였다.	2.94±0.69
	나는 동료나 부하직원을 돌보고 책임져야 할 부담을 안고 있다.	3.42±0.55
	내 업무는 장시간 동안 집중력이 요구된다.	3.10±0.61
	업무 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다.*	2.95±0.58
	일이 많아서 직장가 가정에 다 잘하기가 힘들다.	2.92±0.70
	여러 가지 일을 동시에 해야 한다.	3.16±0.51
	내 업무는 창의력을 필요로 한다.*	2.08±0.61
	업무관련사항(업무일정, 회의시간 등)이 예고 없이 갑자기 정해지거나 바뀐다.	2.52±0.64
	내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.*	1.80±0.52
	작업시간, 업무수행 과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다.*	2.02±0.53
	나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.*	2.11±0.52

하위요인	문항	평균±표준편차
개인관련요인		2.12±0.31
	나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다*	2.01±0.61
	나의 동료는 업무를 완수하는데 도움을 준다.*	1.88±0.46
	직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다.*	1.81±0.57
	직장생활의 고충을 함께 나눌 동료가 있다.*	1.69±0.53
	지금의 직장을 옮겨도 나에게 적합한 새로운 일을 쉽게 찾을 수 있다.*	2.51±0.64
	현재의 직장을 그만두더라도 현재 수준만큼의 직장을 쉽게 구할 수 있다.*	2.74±0.58
	직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.	2.21±0.78
	나의 직업은 실직하거나 해고당할 염려가 없다.*	2.34±0.69
	앞으로 2년 동안 현재의 내 직장을 잃을 가능성이 있다.	1.80±0.67
	나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.	2.30±0.79
조직관련요인		2.92±0.32
	우리 직장은 근무평가, 인사제도(부서배치, 승진 등)가 공정하고 합리적이다.*	2.46±0.62
	업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.*	2.54±0.67
	우리 부서와 타 부서간에 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다.*	2.18±0.44

하위요인	문항	평균±표준편차
	근로자, 간부, 경영주 모두가 직장을 위해 한마음으로 일한다.*	2.34±0.63
	일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.*	2.18±0.49
	나의 경력개발과 승진은 무난히 잘 될 것으로 예상된다.*	2.54±0.61
	나의 현재 직위는 나의 교육 및 경력에 비취볼 때 적절하다.*	2.18±0.47
	나의 직업은 내가 평소 기대했던 것에 미치지 못한다.	2.19±0.63
	나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 내 봉급/수입은 적절하다.*	2.77±0.67
	나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.*	2.27±0.57
	나는 지금 하는 일에 흥미를 느낀다.*	1.97±0.49
	내 사정이 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.*	2.29±0.62
	나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.*	2.26±0.58
	회식자리가 불편하다.	2.20±0.69
	나는 기준이나 일관성 없는 상대로 업무지시를 받는다.	2.15±0.52
	직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.	2.49±0.69
	남성, 여성이라는 차이로 불이익을 받는다.	2.04±0.71
직무스트레스 평균		2.37±0.20

\*역환산 문항

### 3. 대상자의 간호관리역량

대상자의 간호관리역량 정도는 <표 5>와 같다. 대상자가 인지하는 간호관리역량 정도는 총점 152점 만점에 120.94±13.57점으로 보고되었다. 각 하위 특성 요인들의 평균평점은 4점 척도로 비교하였을 때 행정관리자의 영역이 3.24±0.39점으로 가장 높고, 지도자의 영역이 3.17±0.41점, 임상간호전문가의 영역이 3.15±0.36점, 교육자의 영역이 3.11±0.42점 순으로 나타났다.

<표 5> 대상자의 간호관리역량 정도

(N=125)

하위요인	범위	평균±표준편차	평균평점±표준편차
임상간호전문가	11~44	34.72±3.99	3.15±0.36
지도자	9~36	28.56±3.70	3.17±0.41
행정관리자	12~48	38.98±4.69	3.24±0.39
교육자	6~24	18.67±2.57	3.11±0.42
총점	38~152	120.94±13.57	3.18±0.35

대상자의 간호관리역량에 대한 문항별 평균평점은 <표 6>과 같다. 간호관리역량의 총 38문항 중에 ‘안전사고 예방을 위한 활동(특히 고위험환자)을 하며 안전사고 발생 시 재발방지를 위한 방안을 모색한다’라는 문항이 3.41±0.49점으로 가장 높았고, ‘간호실무향상을 위한 근거 중심 실무, 질 향상, 임상간호연구에 참여한다’라는 문항이 2.94±0.57점으로 가장 낮게 나타났다. 하부영역별 문항 점수를 살펴보면 임상간호전문가의 영역에서는 ‘안전사고 예방을 위한 활동(특히 고위험환자)을 하며 안전사고 발생 시 재발방지를 위한 방안을 모색한다’라는 문항이 3.41±0.49점으로 가장 높았고, ‘간호실무향상을 위한 근거 중심 실무, 질 향상, 임상간호에 참여한다’라는 문항이 2.43±0.57점으로 가장 낮았다. 지도자의 영역에서는 ‘간호직원이 자유롭게 의사를 표현하고 의사결정에 참여할 수 있도록 지지한다’의 문항이

3.33±0.55점으로 가장 높았고, ‘새로운 정책과 정보를 간호직원들과 공유하고 직원들의 의견을 수렴하여 간호본부에 건의한다’라는 문항이 2.95±0.59점으로 가장 낮았다. 행정관리자의 영역에서는 ‘간호직원의 근무계획표를 작성하고, 근태 및 누적시간 관리를 한다.’라는 문항이 3.49±0.53점으로 가장 높았고, ‘간호요구에 근거하여 적정 간호 인력을 배치하고 업무를 조정한다’라는 문항이 3.04±0.62점으로 가장 낮았다. 교육자의 영역에서는 ‘간호학생의 실습을 지도 평가하고, 외부수탁교육에 참여한다’라는 문항이 3.21±0.55점, ‘표준화된 현장교육 지침에 따라 신입직원 교육이 이루어지도록 관리한다’라는 문항이 3.21±0.51점으로 가장 높았고, ‘경력에 따라 간호사의 역량개발 계획을 수립하고, 실행, 평가한다’라는 문항이 2.96±0.68점으로 가장 낮았다.



<표 6> 대상자의 간호관리역량 문항별 평균

(N=125)

하위요인	문항	평균±표준편차
임상간호전문가		3.15±0.36
	간호단위 내 실무지침과 환자 간호표준을 최신근거에 기반하여 수립하고 개선한다.	3.05±0.45
	간호과정(사정-진단-계획-수행-평가)을 통한 간호가 제공되도록 지도한다.	2.98±0.57
	간호 업무가 안전하고 정확하게 수행되도록 관찰하고 지도한다.	3.27±0.48
	안전사고 예방을 위한 활동(특히 고위험 환자)을 하며 안전사고 발생 시 재발방지를 위한 방안을 모색한다.	3.41±0.49
	인수인계와 간호기록이 정확하고 적절하게 유지되도록 점검하고 지도한다.	3.13±0.49
	환자간호와 관련하여 진료과 및 관련부서와 정보를 교환하고 적절히 해결한다.	3.26±0.47
	환자 교육자료를 개발하고 효과적인 교육이 이루어지도록 한다.	3.06±0.63
	대상자와 상담하여 의사결정을 돕고 정서적으로 지지한다.	3.22±0.59
	환자 중심의 간호가 실현되도록 지도한다.	3.22±0.55
	환자의 입원 및 퇴원 간호가 적절하게 제공되도록 점검하고 지도한다	3.17±0.55
	간호실무향상을 위한 근거 중심 실무, 질 향상, 임상 간호연구에 참여한다.	2.94±0.57
지도자		3.17±0.41
	병원, 간호본부의 비전, 핵심가치를 간호 직원이 실천하도록 지도하며 솔선수범한다.	3.02±0.57
	간호단위 내 연간, 월간, 주간 업무계획을 수립하고 수행, 평가한다.	3.11±0.62

하위요인	문항	평균±표준편차
	환자, 간호직원, 의료진 및 타부서와 협조하며 공동의 목표를 이루기 위한 조정자 역할을 한다.	3.24±0.51
	새로운 정책과 정보를 간호직원들과 공유하고 직원들의 의견을 수렴하여 간호본부에 건의한다.	2.95±0.59
	문제발생 시 근본원인을 파악하고 신속하게 보고하며, 합리적으로 해결한다.	3.24±0.55
	간호직원이 자유롭게 의사를 표현하고 의사결정에 참여할 수 있도록 지지한다.	3.33±0.55
	간호직원의 능력과 특성을 파악하고 능력에 맞는 역할을 위임한다.	3.20±0.53
	간호직원들의 고충을 파악하고 이를 해결하고자 노력하며, 유용한 자원을 활용한다.	3.19±0.54
	간호직원들이 상호신뢰감을 갖고 즐겁게 일할 수 있도록 분위기를 조성한다.	3.27±0.55
행정관리자		3.24±0.39
	간호업무에 필요한 자원(인력, 장비, 공간, 예산 등)을 확보하기 위한 계획을 세우고 수행한다.	3.11±0.59
	간호요구에 근거하여 적정간호 인력을 배치하고 업무를 조정한다.	3.04±0.62
	간호직원의 역량과 업적을 평가한다.	3.18±0.55
	간호직원의 근무계획표를 작성하고, 근태 및 누적 시간 관리를 한다.	3.49±0.53
	약품, 의료기기 및 물품이 적절히 사용되도록 유지, 관리한다.	3.39±0.53
	안전하고, 치료적인 병동 환경이 유지되도록 관리한다.	3.34±0.52
	의무기록 등 제반 서류를 관리하며, 정보의 보안을 유지한다.	3.20±0.53
	간호본부 내외의 각종 위원회 및 TFT 활동을 한다.	3.29±0.52

하위요인	문항	평균±표준편차
	간호단위 성과(지표포함)를 평가하고 관리한다.	3.21±0.61
	환자와 가족이 병원의 규정을 이해하도록 돕고 불만족 고객의 민원을 파악하고 해결한다.	3.22±0.52
	간호직원이 안전한 환경에서 업무할 수 있도록 관리하며 사고 예방을 위한 활동을 한다.	3.26±0.52
	기타 필요한 간호 단위 내 관리업무를 수행한다.	3.26±0.46
교육자		3.11±0.42
	간호단위 또는 팀 주관 교육 프로그램을 기획, 운영 및 평가한다.	3.10±0.62
	경력에 따라 간호사의 역량개발 계획을 수립, 실행, 평가한다.	2.96±0.68
	표준화된 현장교육 지침에 따라 신입직원 교육이 이루어지도록 관리한다.	3.21±0.51
	간호학생의 실습을 지도 평가하고, 외부수탁교육에 참여한다.	3.21±0.55
	간호직원 교육자료 및 교육프로그램 개발 및 강사활동에 참여한다.	3.10±0.61
	관리자로서의 역량강화를 위해 교육을 받고 외부활동에 참여한다.	3.10±0.56
간호관리역량 평균		3.18±0.35

### C. 대상자의 일반적 특성에 따른 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 의사소통능력 차이를 분석한 결과는 <표 7>과 같다.

대상자의 의사소통능력은 일반적 특성 중 연령에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 45세 이상이 45세 미만보다 의사소통능력이 유의하게 높은 것으로 나타났다( $t=-2.333$ ,  $p=.021$ ).

대상자의 직무스트레스는 일반적 특성에 따라 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

대상자의 간호관리역량은 연령, 총 근무경력, 수간호사 경력, 하루 평균 근무시간에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 연령에서는 45세 이상이 45세 미만보다 간호관리역량 정도가 유의하게 높았고( $t=-3.434$ ,  $p=.001$ ), 총 근무경력에서는 25년 이상이 25년 미만보다 유의하게 높았다( $t=-2.367$ ,  $p=.019$ ). 수간호사 경력은 10년~15년 미만, 15년 이상이 5년 미만보다 높았고( $F=5.300$ ,  $p<.002$ ), 하루 평균 근무시간은 10시간 미만이 10시간 이상보다 간호관리역량이 높은 것으로 나타났다( $t=2.047$ ,  $p=.043$ ).

<표 7> 일반적 특성에 따른 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량 차이

N=125

일반적 특성	구분	N	의사소통능력		직무스트레스		간호관리역량	
			평균±표준편차	<i>t or F(p)</i> Scheffé test	평균±표준편차	<i>t or F(p)</i> Scheffé test	평균±표준편차	<i>t or F(p)</i> Scheffé test
연령	45세 미만	47	3.69±0.43	-2.333	2.40±0.22	1.134	3.04±0.34	-3.434
	45세 이상	78	3.87±0.39	(.021)	2.36±0.19	(.259)	3.26±0.33	(.001)
결혼	미혼	18	3.72±0.34	-0.913	2.40±0.18	0.622	3.14±0.30	-0.493
	기혼	107	3.82±0.42	(.363)	2.37±0.21	(.535)	3.18±0.36	(.623)
학력	학사 이하	41	3.71±0.36	-1.831	2.41±0.19	1.383	3.10±0.33	-1.653
	석사 이상	84	3.85±0.43	(.070)	2.36±0.21	(.169)	3.21±0.36	(.101)
근무부서	일반병동	68	3.79±0.36	-0.441	2.38±0.17	0.188	3.13±0.32	-1.533
	특수부서	57	3.82±0.47	(.660)	2.37±0.24	(.851)	3.23±0.38	(.128)
총 근무경력	25년 미만	78	3.75±0.41	-1.816	2.39±0.21	1.291	3.12±0.35	-2.367
	25년 이상	47	3.89±0.40	(.072)	2.34±0.19	(.199)	3.27±0.34	(.019)

일반적 특성	구분	N	의사소통능력		직무스트레스		간호관리역량	
			평균±표준편차	<i>t</i> or <i>F(p)</i> Scheffé test	평균±표준편차	<i>t</i> or <i>F(p)</i> Scheffé test	평균±표준편차	<i>t</i> or <i>F(p)</i> Scheffé test
수간호사 경력	5년 미만 <sup>a</sup>	37	3.66±0.41	2.569	2.43±0.19	1.435	2.99±0.29	5.300
	5년~10년 미만 <sup>b</sup>	37	3.83±0.41	(.058)	2.34±0.19	(.236)	3.23±0.38	(.002)
	10년~15년 미만 <sup>c</sup>	23	3.83±0.45		2.37±0.27		3.25±0.36	a<c,d
	15년 이상 <sup>d</sup>	28	3.94±0.34		2.35±0.17		3.29±0.31	
하루 평균 근무시간	10시간 미만	51	3.85±0.48	0.886	2.33±0.21	-1.729	3.26±0.36	2.047
	10시간 이상	74	3.78±0.36	(.378)	2.40±0.20	(.086)	3.12±0.34	(.043)
부서 간호사수	10명 미만	17	3.75±0.47	0.616	2.39±0.26	0.114	3.20±0.31	0.359
	10명~20명 미만	59	3.85±0.35	(.606)	2.37±0.20	(.952)	3.15±0.34	(.782)
	20명~30명 미만	26	3.82±0.47		2.39±0.21		3.18±0.42	
	30명 미만	23	3.72±0.44		2.36±0.18		3.23±0.34	
관리자 역할	유	74	3.77±0.42	-1.006	2.36±0.22	-0.712	3.13±0.34	-1.750
직무교육 이수	무	51	3.85±0.40	(.317)	2.39±0.19	(.478)	3.24±0.37	(.083)

## D. 대상자의 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량과의 상관관계

대상자가의 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량과의 상관관계는 <표 8>과 같다.

의사소통능력과 간호관리역량( $r=.620, p<.001$ )은 유의한 양의 상관관계를 보였고, 직무스트레스와 간호관리역량( $r=-.223, p=.012$ )은 유의한 음의 상관관계를 보였다. 또한 의사소통능력은 직무스트레스( $r=-.344, p<.001$ )와 유의한 음의 상관관계를 나타냈다. 즉 의사소통능력 정도가 높을수록 간호관리역량이 높았으며, 직무스트레스 정도가 높을수록 간호관리역량과 의사소통능력 정도가 감소하는 것으로 나타났다.

<표 8> 간호관리역량, 의사소통능력, 직무스트레스간의 상관관계

(N=125)		
	간호관리역량	의사소통능력
의사소통능력	.620(.000)	
직무스트레스	-.223(.012)	-.344(.000)

## E. 대상자의 간호관리역량에 영향을 미치는 요인

대상자의 간호관리역량에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위해 유의한 차이가 있는 일반적 특성, 의사소통능력, 직무스트레스를 독립변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다.

Durbin-Watson을 이용하여 오차의 자기상관을 검정한 결과 2.080으로 검정통계량(1.846)보다 크기 때문에 자기상관이 없다고 할 수 있다. 공차한계(Tolerance)와 VIF값을 검정한 결과 공차한계가 0.1이하이거나 VIF값이 10보다 크지 않으므로 모든 변수는 다중공선성에 문제는 없는 것으로 나타났다. Cook's D 통계량을 이용하여 분석한 결과 125개 중 1.0이상인 개체는 없었다. 다음으로 잔차 분석결과, 모형의 선형성(linearity), 오차항의 정규성(normality), 등분산성(homoscedasticity) 가정도 만족하였다.

대상자의 일반적 특성 중 간호관리역량에 유의한 연령, 총 근무경력, 수간호사 경력, 하루 평균 근무시간과 의사소통 능력, 직무스트레스를 포함한 회귀모형을 구성하였으며 결과는 <표 9>와 같다.

분석결과 대상자의 간호관리역량 영향 회귀모형은 유의한 것으로 나타났으며 ( $F=12.109$ ,  $p<.001$ ), 모형의 설명력을 나타내는 수정된 결정계수는 .417으로 설명력은 45.5%로 나타났다. 대상자의 간호관리역량에 영향을 미치는 요인으로는 수간호사 경력 중 5년 이상~10년 미만군( $\beta=0.194$ ,  $p=.025$ )과 의사소통능력( $\beta=0.565$ ,  $p<.001$ )이었다.

<표 9> 대상자의 간호관리역량에 영향을 미치는 요인

(N=125)

변수		B	S.E	$\beta$	t(p)
상수		1.106	.444		2.488
연령	45세 미만				
	45세 이상	.122	.067	.166	1.830(.070)
총 근무경력	25년 미만				
	25년 이상	-.029	.070	-.039	-.411(.682)
수간호사 경력	5년 미만				
	5년 이상~10년 미만	.151	.066	.194	2.273(.025)
	10년 이상~15년 미만	.132	.082	.143	1.597(.113)
	15년 이상	.090	.089	.105	1.002(.318)
하루 평균 근무 시간	10시간 미만				
	10시간 이상	-.074	.05	-.103	-1.416(.159)
의사소통능력		.485	.064	.565	7.529(<.001)
직무스트레스		.050	.127	.029	.391(.696)
F					12.109(<.001)
R <sup>2</sup>					.455
Adjusted R <sup>2</sup>					.417

## V. 논의

본 연구는 6개의 종합병원에 근무하고 있는 수간호사를 대상으로 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량의 정도를 파악하고, 간호관리역량에 미치는 요인을 분석하기 위해 시행되었다. 이를 통해 수간호사의 간호관리역량을 높이기 위한 전략을 모색하는데 필요한 기초자료를 제공하고 병원 간호관리 실무의 발전에 기여하고자 한다.

대상자의 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량 정도를 살펴보았을 때 의사소통능력은 5점 만점에 3.80점으로 보고되었다. 본 연구와 같은 도구를 사용한 간호사 대상 연구에서는 배주영(2008)의 연구 3.48점(5점 척도), 이현숙(2007)의 연구 3.46점(5점 척도), 이진숙의 연구 3.43점(5점 척도) 보다는 높은 수준이었다. 기존 연구에서 같은 대상으로 측정한 연구는 없어 연구결과 해석에는 한계가 있지만 일반간호사보다는 수간호사의 의사소통능력이 높음을 알 수 있었다. 수간호사가 간호사의 의사소통능력보다 높은 것은 연구대상 수간호사들의 84%가 석사이상이며, 총 근무경력이 평균 22.71년, 연령이 평균 45.70세로 의사소통능력은 교육수준과 근무경력, 연령에 관련 있는 것으로 여겨진다(이진숙, 2014). 또한 수간호사는 간호 제공의 중심에 위치하며 병원 각 부서로부터의 의사소통 주체가 되고, 환자와 직원 들 뿐만 아니라 여러 부서와 상호작용을 갖는 일차적 관리자로서 대인적 상호작용의 빈도가 높아 의사소통능력의 정도가 높은 것으로 사료된다.

문항별 비교에서는 반응력으로 ‘나는 대화할 때 내게 상대의 말을 잘 알아듣고 있음을 말로 또는 고갯짓으로 알린다.’ 라는 문항이 4.16점, 역지사지로 ‘나는 다른 사람의 입장에서 볼 수 있다.’ 라는 문항이 4.12점 순으로 높게 나타났으며, 이현숙(2007), 오현경(2008), 최지현(2011)의 간호사 대상 연구에서도 반응력이 높게 나타나 본 연구 결과와 비슷하였다. 이는 환자 및 보호자와의 대화에서 공감과 경청을 통하여 상대방의 표현에 민감하게 반응함으로써 치료적 의사소통을 유지하려는 간호업무 특성과 관련이 있다고 생각된다. 반면 낮은 문항으로는 표현력으로 ‘나는

내 자신을 말로 또는 비언어적으로 잘 표현한다.’라는 문항이 3.46점, 주장력으로 ‘나는 내 권리나 의견을 주장한다.’라는 문항이 3.54점, 조리성으로 ‘나는 논리정연하게 말한다.’라는 문항이 3.54점 순으로 낮게 나타났으며, 안지은(2013)의 간호사 대상 연구에서도 조리성이 낮은 것으로 보고하였고, 이서영(2011)의 간호사 대상 연구에서도 조리성, 주장력 순으로 낮게 나타나 본 연구 결과와 비슷하였다. 이러한 결과는 자신의 욕구보다도 타인의 욕구를 해결하는데 관심을 갖는 간호사들이 전통적인 사회화 과정 때문에 나타나는 현상이며, 간호사들에게 자기주장훈련이 필요함이 사료된다(Curry, 1978). 장익수(2002)의 연구에서 자기주장훈련이 간호학생의 주장행동, 문제해결, 대인관계에 효과적임을 입증하였고, 강명자(2004)의 연구에서는 자기표현훈련이 간호사의 의사소통 관련 요인과 이직의도에 미치는 효과에서 주장훈련은 주장행동을 신장시키고, 대인관계를 증진시키는 데는 효과적인 것으로 나타났다. 따라서 대학 교육과정에서부터 간호사가 자신의 업무에 대해 자신감, 자존감과 자율성을 높일 수 있는 자기주장훈련 프로그램 및 자기표현 프로그램이 활용될 수 있는 교육과정이 필요하며 간호관리자 개발을 위한 교육 훈련 과정에서 자기주장훈련 프로그램이 특별히 강화시켜야 할 것으로 사료된다.

대상자의 직무스트레스 정도는 총172점 만점에 102.25점, 평균평점 2.37점(4점 척도)으로 보고되었다. 간호관리자 대상 선행연구에서는 박소영(2008)의 연구 총 160점 만점에 102.15점, 평균평점 2.55점(4점 척도)으로 본 연구 결과와 비슷하였다. 직무스트레스를 다양한 대상군으로 조사한 결과를 비교해 보면 총 100점 만점에 산업 간호사는 46.26점(권민, 김순례, 2010), 사회복지사는 45.3점(최수찬, 김상아, 이정은, 박웅섭, 2007), 종합병원 간호사는 49.6점(윤금숙, 2010)으로 수간호사가 다른 집단에 비해 높게 나타났으며, 하위요인 중 조직관련요인, 직무관련요인, 개인관련요인 순으로 높은 점수를 보였다. 문항별로 보면 조직관련요인 중 ‘봉급/수입 등의 보상’, ‘업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 훈련 등의 지원’, ‘경력개발과 승진’순으로 높은 점수를 보였고, 박소영(2008)의 연구에서도 비슷한 결과를 보였다. 이는 인력관리 부분과 업무수행에 필요한 인적, 물적, 환경적 지원에 대한 정책적 지원이 매우 필요하다(박소영, 2008). 직무관련요인 중 ‘동료나 부하직원을 책임져야 할 부담감’, ‘여러 일을 동시에 해야 하는 것’, ‘장시간 동안 집중력이 요

구되는 것'순으로 높은 점수를 나타냈다. 이는 기존 연구에서도 비슷한 결과를 보였다(강성례, 2007; 박소영, 2008). 이러한 결과는 간호단위에서 효율적이고 생산적인 업무성과에 대한 기대와 요구를 확대하고 있어서 간호단위를 책임지고 있는 수간호사의 업무량은 점점 증가하고 있으며 업무성과에 대한 중압감은 더욱 심해지고 있음을 알 수 있다(박소영, 2008). 또한 직무과다, 직무 다기능, 시간압박이 수간호사의 직무스트레스 주요인임을 알 수 있고(최미란, 2012), 역할과다는 근로자 개인의 자신감 저하, 동기 저하, 직장 내 사고율 증가에도 영향을 미치므로(정아름, 2009), 이를 해소하기 위해 업무량에 대비한 역할 재분배 또는 인력을 충원할 수 있는 인적자원 관리 방안이 필요하다(김계표, 2013).

대상자의 간호관리역량의 정도는 총152점 만점에 120.72점, 평균평점 3.18점(4점 척도)으로 높게 발휘하는 것으로 인식한다고 볼 수 있다. 같은 간호관리역량 연구 도구를 사용한 연구가 없어 연구결과의 해석에는 한계가 있지만 김성열(2015)의 연구에서는 간호관리역량 수행도 4.01점(5점 척도), 고진숙(2003)의 연구에서는 간호관리역량 발휘정도 3.58점(5점 척도), 변혜숙(2000)의 연구에서는 3.68점(5점 척도), 함형미(2001)의 연구에서는 3.86점(5점 척도), 김태숙(2004)의 연구에서는 4.15점(5점 척도)으로 비슷한 결과를 보였다. 하위요인 중 행정관리자의 영역, 지도자의 영역, 임상간호전문가의 영역, 교육자의 영역 순으로 높은 점수를 보였다. 문항별로 보면 '안전사고 예방활동, 재발방지 방안모색', '근무계획표 작성, 근태 및 누적시간 관리', '약품, 의료기기 및 물품 적절히 유지, 관리'순으로 높은 점수를 보였다. 낮은 점수의 문항으로는 '간호실무향상을 위한 근거중심실무, 질 향상, 임상연구에 참여', '새로운 정책과 정보를 공유', '경력개발과 간호사의 역량개발 계획을 수립, 실행, 평가'순으로 낮은 점수를 보였다. 이는 기존 연구결과에서도 비슷한 결과를 보였다(변혜숙, 2000; 이선미, 1996). 간호관리역량 발휘정도와 필요정도의 격차점수가 '전문성유지역량'에서 높게 나타났으며, 간호관리역량 항목 중 '전문성유지역량'의 구성요인들로는 '간호업무표준개발', '연구의 수행이나 연구결과의 실무 적용', '질 관리' 등의 내용이 포함되어 있다. 따라서 수간호사의 간호관리역량 개발을 위한 교육과정에서 이러한 내용들을 특별히 강화시켜야 할 것으로 사료된다(변혜숙, 2000). 수간호사는 급변하는 의료환경에 대처하기 위해 새로운 기술을 간

호조직에 능동적으로 적용하기 위해서는 업무과정이 유연해져야만 하며(Manenti, 2012), 간호관리자는 건강 제공자, 관리자, 건강 설계, 코디네이터, 전문직 단체 회원 등의 역할로 확대 발전해야 하며 이를 위한 준비가 필요하다(Drenkard, 2004). 따라서 간호실무향상을 위한 근거중심의 실무와 임상연구에 참여하여 간호사의 역량개발과 간호계의 발전을 위한 전문가/교육자의 역량을 발휘해야 하며 간호계의 선도자로서 새로운 정책과 정보를 간호직원과 공유할 수 있는 정책에 많이 참여하여 역할 확대를 강화시키기 위한 전략의 개발이 필요하다.

대상자의 일반적 특성에 따른 간호관리역량을 살펴 본 결과 연령, 총 근무경력, 수간호사 경력, 하루 평균 근무시간에 따라 유의한 차이를 보였으며 45세 이상, 근무경력 25년 이상, 수간호사 경력 15년 이상, 10년~15년 미만, 하루 평균 근무시간 10시간 미만의 그룹에서 간호관리역량이 높게 나타났다. 이는 기존 연구결과에서도 비슷한 결과를 보였다(고진숙, 2003; 김태숙, 2004; 변혜숙, 2000). 연령, 경력이 높을수록 역할에 대한 자발적인 책임의식과 경험으로 인해 간호관리역량이 높아진다고 볼 수 있는데 신규 수간호사의 임명 직후 간호관리역량을 위한 교육이 필요하다고 생각된다(고진숙, 2003). 특히 수간호사 임명 후 교육 유무에 따라서는 유의한 차이를 보이지 않았고, 교육 이수 대상자는 59.2%, 교육 받지 않은 대상자는 40.8%로 나타났다. 이러한 결과는 간호관리역량 향상을 위한 내용이 부족하거나 또는 단기간, 일회성 교육에 의해 간호관리역량이 높아지지 않기 때문인 것으로 생각된다. 그리고 수간호사들이 계속적으로 간호관리역량을 높일 수 있도록 전문적인 기관에서 교육을 받을 수 있는 기회를 제공해야하며 지속적인 간호관리역량 향상을 위한 교육이 필요하다(고진숙, 2003).

대상자의 간호관리역량에 가장 영향을 미치는 요인은 일반적 특성 중 수간호사 경력 5년~10년 미만 군, 의사소통능력이 영향을 미치는 것으로 나타났다. 간호관리역량을 이용한 간호학 연구가 미비하여 본 연구결과를 직접 비교 설명하는데 제한이 있지만 수간호사 경력 5년 이상~10년 미만 군인 경우는 신입수간호사로서의 역할을 벗어나 생산성을 내는 시기로서 신입수간호사에게는 역할모델이 되어야 한다. 그러므로 업무에서 자신의 역할을 효율적으로 발휘하고, 관리자의 자질을 갖추어 전문적인 발전에 대한 비전을 갖도록 5년 이상과 10년 미만의 수간호

사에게 경력에 맞는 경력개발시스템의 도입과 이를 통해 다양한 경력관리프로그램이 마련되어야 할 것이다. 장금성(2000)연구에서 간호사들이 경력이 증가되어도 간호조직으로부터 특별히 차별화된 역할과 기능을 요구받지 않아 개인적인 개발 욕구는 있어도 자신들의 역할이나 전문적 역량을 개발할 필요를 느끼지 못하는 것으로 나타났다. 따라서 경력개발제도의 성공을 위해서 적극적인 지원이 필요하다.

대상자의 간호관리역량에 영향을 미치는 주요 요인이 의사소통능력으로 나타났다. 이러한 결과는 수간호사의 의사소통능력이 간호관리자의 필수 역량으로 간주되며, 필히 수반되어야 할 관리기술임을 알 수 있다(정희심, 2012). 따라서 수간호사는 다양한 전문분야로 구성된 의료기관에서 간호인력이 차지하는 비율이 타 부서에 비해 높은 정황을 파악하여 대인관계에 입각한 원활한 의사소통 중재방안에 대한 전략 개발과(박예린, 양수, 2008), 전문가적 의사소통 전략의 모색이 필요하다. 반면 직무스트레스는 영향을 미치지 못한 것은 직무스트레스 측정도구가 개발 당시 간호사 대상으로 개발된 도구가 아니므로 수간호사의 직무스트레스를 측정하기에는 제한이 있어 추후 도구의 개발이 필요할 것으로 사료된다.

## VI. 결론 및 제언

### A. 결론

본 연구는 종합병원 수간호사의 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량의 관계를 확인하고자 시행된 서술적 상관관계 연구이다.

본 연구의 대상자는 경기, 인천에 소재한 500~800병상의 6개의 종합병원에 근무하는 125명의 수간호사를 대상으로 자가보고식 설문지를 이용하여 2015년 9월 24일부터 10월 7일까지 자료수집을 실시하였다. 연구도구는 인구사회학적 특성과 직무관련 특성을 측정하는 문항, 의사소통능력은 Rubin 등(1991)이 제시한 8가지 의사소통 능력을 구성하는 개념에 허경호(2003)가 7가지 개념을 추가로 삽입하여 개발한 GICC(Global Interpersonal Communication Competence Scale)도구, 직무스트레스는 장세진 등(2005)에 의해 개발된 한국인 직무 스트레스 측정도구(Korean Occupational Stress Scale ; KOSS), 간호관리역량은 조상운(2011)이 간호관리자 성과평가지표를 위해 개발한 직무기술서의 내용을 수정, 보완하여 측정도구를 사용하였다. 수집된 자료는 SPSS WIN 21.0 프로그램을 활용하여 기술통계, Independent t-test, ANOVA, Pearson's correlation coefficient, Multiple regression analysis를 시행하였다.

본 연구의 결과는 다음과 같다.

1. 대상자의 평균연령은  $45.70 \pm 4.43$ 세, 결혼 상태는 기혼이 84.8%를 차지하였다. 학력은 석사 이상이 67.27%, 근무부서는 일반병동이 54.4%, 총 근무경력은 평균  $22.71 \pm 4.56$ 년, 수간호사 경력은 평균  $8.59 \pm 6.07$ 년, 부서 간호사 수는 평균  $19.74 \pm 11.18$ 명이었으며, 하루 평균 근무시간은  $9.75 \pm 1.24$ 시간이었다.
2. 대상자의 의사소통능력은 5점 만점에 평균  $3.80 \pm 0.41$ 점으로 나타났고, 직무스

트레스는 4점 만점에 평균  $2.37 \pm 0.20$ 점으로 하위영역별로는 직무관련요인  $2.26 \pm 0.24$ 점, 개인관련요인  $2.12 \pm 0.31$ 점, 조직관련요인  $2.92 \pm 0.32$ 점이었다. 간호관리역량은 4점 만점에 평균  $3.18 \pm 0.35$ 점으로 하위영역별로는 임상간호전문가 영역  $3.15 \pm 0.36$ 점, 지도자 영역  $3.17 \pm 0.41$ 점, 행정관리자 영역  $3.24 \pm 0.39$ 점, 교육자 영역  $3.11 \pm 0.42$ 점이었다.

3. 대상자의 의사소통능력은 일반적 특성 중 연령에 따라 유의한 차이가 있었고, 직무스트레스는 일반적 특성에 따라 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 간호관리역량의 경우 연령, 총 근무경력, 수간호사 경력, 하루 평균 근무시간에 따라 유의한 차이가 있었다.
4. 대상자의 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량의 상관관계에서 의사소통능력과 간호관리역량( $r=.620, p<.001$ )은 유의한 양의 상관관계를 보였고, 직무스트레스와 간호관리역량( $r=-.223, p=.012$ ), 의사소통능력과 직무스트레스( $r=-.344, p<.001$ )는 유의한 음의 상관관계를 나타냈다.
5. 대상자의 간호관리역량에 미치는 영향을 조사한 결과, 일반적 특성 중 수간호사 경력 5년 이상~10년 미만군( $\beta=0.194, p=.025$ ), 의사소통능력( $\beta=0.565, p<.001$ )이 간호관리역량에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상의 결과에서 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량은 세 변수 간 유의한 상관관계를 보였다, 따라서 수간호사의 간호관리역량을 향상시키기 위해서는 직무스트레스 관리 방안과 의사소통능력을 향상시키기 위한 노력이 필요할 것으로 사료된다. 특히 수간호사 경력 중 5년 이상~10년 미만 군 과 의사소통능력이 간호관리역량에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 간호관리역량을 개발하기 위해서는 각 개인의 교육경험, 관리경험, 경력 등을 고려한 간호관리역량 교육 프로그램이 필요하며, 의사소통능력을 향상시키는 자기주장 교육 훈련 프로그램 개발과 전문가적 의사소통 전략의 모색이 필요할 것이다.

## B. 제언

본 연구의 결과를 근거로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

1. 종합병원에서 근무하는 수간호사의 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량과의 관계에 대한 보편적인 결과를 확보하기 위하여 경기, 인천 소재의 종합병원이 아닌 전국지역의 종합병원 수간호사를 대상으로 확대하여 비교연구하고 반복연구를 제언한다.
2. 수간호사의 의사소통능력이 간호관리역량에 영향을 미치는 요인으로 확인되었으므로 간호 조직 내에서 의사소통능력을 향상시킬 수 있는 방안에 대한 후속 연구와 전략의 개발을 제언한다.
3. 수간호사의 경력에 대해 개월 수로만 나눈 양적 측정을 하였으나 각 수간호사의 경력에 맞는 간호관리역량을 확인할 수 있는 질적 속성을 포함한 반복연구를 제언한다.
4. 직무스트레스 측정도구가 개발 당시 간호사를 대상으로 개발한 문항이 아니므로 수간호사의 직무스트레스를 측정하기에는 제한이 있어 추후 도구의 개발 및 후속 연구가 필요하고, 간호관리역량에 대한 최근 개발된 측정도구를 사용하여 비교연구하고 반복연구를 제언한다.

## 참고문헌

- 강명자(2004). 주장훈련이 간호사의 의사소통 관련 요인과 이직의도에 미치는 영향. 부산대학교 박사학위논문
- 강성례(2007). 종합병원 수간호사의 직무스트레스 경험, *대한간호학회지*, 37(4), 501-509.
- 고종욱, 염영희(2003). 간호사의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입간의 관계에 사회적지지의 역할. *대한간호학회지*, 33(2), 265-274.
- 고진숙(2003). 종합병원 수간호사의 간호관리역량 격차 및 원인. 인제대학교 석사학위논문.
- 권민, 김순례(2010). 산업간호사의 직무스트레스와 프리젠티즘. *산업간호학회지*, 19(2), 159-169
- 김계표(2013). 치과상담업무 종사자의 감정노동과 직무스트레스. 고신대학교. 보건대학원 석사학위 논문
- 김도연(2010). 간호사의 의사소통 능력과 의사소통 유형이 직무만족도에 미치는 영향. 제주대학교 석사학위논문.
- 김민주, 임효창(2004). 호텔기업 종업원의 직무불안정 지각이 조직몰입에 미치는 영향, *호텔경영학연구*. 제 13권 제2호, 55-74.
- 김선용(2005). 호텔조직 커뮤니케이션 만족이 서비스지향성에 미치는 영향에 관한 연구. 경기대학교 관광전문대학원 석사학위논문.
- 김성열(2015). 병원 간호관리자의 간호관리역량에 관한 연구. 단국대학교 대학원 박사학위논문.
- 김세은(2010). 간호사의 갈등관리유형과 의사소통능력에 대한 연구. 아주대학교 석사학위논문.
- 김영순, 어용숙(2014). 수간호사의 관리역량과 전문직 자율성 인식이 간호업무성과에 미치는 영향. *간호행정학회지*, 20(4), 437-445.

- 김윤정(2000). 임상 간호사의 의사에 대한 대인 갈등관리유형과 직무만족에 관한 연구. 중앙간호논문집 제6권 제2호, 2002년 12월호.
- 김은희(2001). 수간호사의 업무스트레스와 대처방법. 계명대학교 석사학위 논문.
- 김인숙(1998). 대학종합병원 수간호사 업무분석과 모형연구. 연세대 박사학위논문.
- 김인숙, 장금성, 이명하, 하나선, 홍유미, 이태화, 김정숙, 강경화(2009). 최신 간호관리학(개정3판). 현문사, 서울.
- 김종경(2007). 종합병원 간호사의 갈등과 직무만족, 조직몰입과의 관계. 간호행정학회지 13(4),
- 김태숙(2004). 수간호사의 간호관리역량에 관한 간호사의 인식비교. 충남대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김학회(2001).기혼간호사의 역할갈등과 직무만족에 관한 연구. 대전대학교대학원 석사학위논문.
- 김희숙, 박경란(2010). MBTI 활용 대인관계향상프로그램이 직장인의 자존감, 대인관계 및 정신건강에 미치는 효과. 정신간호학회지, 19(3), 261-270.
- 박상현(2005). 의사소통 유형이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 연세대학교, 석사학위논문.
- 박선하(2012).병원 간호사의 갈등관리 유형에 따른 의사소통 능력, 직무만족도에 관한 연구 이화여자대학교 석사학위논문.
- 박성애(2002). 간호관리. 제3판, 현문사, 서울.
- 박소영(2008). 간호중간관리자의 직무스트레스와 직무성과의 관계. 연세대학교 석사학위논문.
- 박예린, 양수(2008). 간호관리자의 촉진적 의사소통과 간호사의 조직몰입, 직무만족 및 임파워먼트. 정신간호학회지, 17(3), 342-352.
- 박정호, 김문실, 이병숙(2003). 한국 간호관리학. 대한간호협회 출판부, 간호부.
- 박종선(1995). 일 교육병원과 일반종합병원에서 수간호사의 역할인식과 간호사의 역할 기대에 관한 조사 연구, 진주간호보건전문대학 논문집.
- 박지원(2010). 간호사의 감성지능과 의사소통 능력, 조직몰입간의 관계. 아주대학교 석사학위논문.

- 배주영(2008). 병원간호사의 의사소통 능력, 의사소통 유형과 간호업무성과의 관계. 고신대학교 대학원 간호학과 석사학위논문.
- 백종철(2008). 병원 간호사의 의사소통능력 의사소통 유형과 간호 업무성과의 관계. 고신대학교 석사학위논문.
- 백현주(2004). 수간호사의 간호관리역량에 관한 간호사의 인식비교. 충남대학교 석사학위논문.
- 변혜숙(2000). 종합병원 수간호사의 간호관리역량에 대한 연구. 전남대학교 석사학위논문.
- 석기현(2003). 리더십이 종업원의 심리적 임파워먼트, 직무만족 그리고 조직몰입에 미치는 영향. 호텔관광연구, 5(3), 118-138.
- 안지은(2013). 병원간호사의 임상경력, 의사소통능력, 셀프리더십과의 관계. 연세대학교 간호대학원 석사학위논문.
- 양진환(1991). 사회적 지원과 성격특성이 직무스트레스와 직무태도에 미치는 영향. 성균관대학교 대학원 박사학위 논문.
- 연제익(2005). 조직 내 구성원의 커뮤니케이션 능력과 커뮤니케이션 만족, 직무 만족 및 조직 일체감과의 관계. 경희대학교, 석사학위논문.
- 오현경(2008). 임상간호사의 커뮤니케이션 능력에 따른 조직 내 집단 갈등. 충남대학교 석사학위논문.
- 윤금숙(2010). 직무스트레스와 소진이 간호사의 이직 의도에 미치는 영향. 간호행정학회지, 16(4), 507-516.
- 윤계숙(2010). 수술실 간호사의 직무만족과 조직몰입에 관한 연구. 서울대학교 박사학위논문. 서울.
- 이영희, 박혜윤(2005). 항공사 객실 승무원의 임파워먼트에 따른 직무만족과 이직의도에 관한 연구. 관광경영학연구 제9권 제11호, 297-318.
- 윤유숙(2011). 중간관리자 리더십 유형이 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구; 기업 중심으로. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 이광자(2006). 임상현상의 커뮤니케이션 문제점과 개선방향에 관한 연구. 의료 커뮤니케이션, 1(1), 33-45.

- 이병혜(2009). 의사-환자간의 커뮤니케이션 장애요인에 관한 연구. *한국소통학회 학술대회*, 2009(6), 145-151.
- 이선미(1996). 병동선임 간호장교의 간호관리역량 격차 분석과 원인조사. 연세대학교 석사학위논문.
- 이서영(2012). 간호사의 갈등관리방식과 의사소통능력. 경북대학교 석사학위논문.
- 이수광, 윤세남(2008). 서비스기업의 조직행동론. 서울; 대왕사.
- 이수연(2004). 주간호사의 역할인식과 역할수행정도에 미치는 영향. 연세대학교 석사학위논문.
- 이숙자(2009). Action learning 프로그램이 간호사의 문제해결 능력과 의사소통에 미치는 효과. 전남대학교 박사학위논문.
- 이진숙(2014). 보건간호사의 의사소통능력, 조직몰입, 업무성과 간의 관계. 한국교통대학교 대학원 석사학위논문.
- 이주재(1997). 직무스트레스와 주관적 복지. *사회과학연구*, 제23집, 163-182.
- 이태화, 김인숙, 김은현, 정제인, 강경화(2006). 병원에서의 간호관리역량 교육요구도. *간호행정학회지*, 12(1), 113-121.
- 이현숙, 김종경(2010). 병원간호사의 의사소통능력, 의사소통 유형, 조직몰입간의 관계. *간호행정학회지*, 16(4), 488-496.
- 이홍민(2014). 역량평가: 인력자본 역량모형 개발과 역량평가. 리더리드출판, 서울.
- 임영신(1993). 주간호사의 스트레스와 직장적응에 관한 연구, *대한간호* 제23권 제4호, 63-73.
- 장금성(2000). 간호사의 임상경력개발 모형구축에 관한 연구. 연세대학교 대학원 박사학위논문.
- 장익수(2002). 주장훈련이 간호학생의 주장행동, 문제해결 및 대인관계에 미치는 영향. 계명대학교 석사학위논문.
- 장세진, 고상백 등 (2005). 한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화, *대한산업의학회지*, 7(4), 297-317.
- 장주영(2010). 간호사의 자기주장, 의사소통능력과 직무만족, 조직몰입에 관한 연구. 성균관대학교 석사학위논문.

- 정아름(2009). 카지노 딜러의 직무스트레스가 감정노동에 미치는 영향. 세종대학교  
관광대학원 석사학위논문
- 정수진(2011). 조직구성원의 커뮤니케이션능력, 자기결정성, 사회적 관계가 직무만  
족과 커뮤니케이션 만족에 미치는 영향. 한양대학교 석사학위논문.
- 정희심(2012). 간호관리자의 촉진적 의사소통과 간호사의 자아존중감과의 관계. *한  
국직업 건강간호학회지*, 21(3), 175-183.
- 조상운(2011). 입원단위 간호관리자 성과평가지표 개발. 성균관대학교 임상간호대  
학원 석사학위논문.
- 조은경(2008). 조직 내 커뮤니케이션 만족이 조직 유효성에 미치는 영향; 조직시민  
행동의 매개효과를 중심으로. 부산대학교 대학원 석사학위논문.
- 최미란(2012). 간호관리자의 직무스트레스, 강인성 및 건강지각에 대한 연구. 이화  
여자대학교 임상보건과학대학원 석사학위논문.
- 최지현(2010). 간호사의 감성지능과 의사소통능력, 조직몰입간의 관계. 아주대학교  
석사학위논문.
- 최수찬, 김상아, 이정은, 박응섭(2007). 서울시 사회복지시설 근무 사회복지사들의  
직무스트레스 수준. *대한산업학회지*, 19(4), 259-67.
- 함형미(2001). 간호관리역량에 대한 수간호와 주임간호사의 인식비교. 아주대학  
교 석사학위논문.
- 허경호(2003). 포괄적 대인 의사소통 능력 척도개발 및 타당성 검증. *한국언론학회  
지*, 47(6), 380-408.
- Coughlin, C.(2002). Saving nursing management. *Journal of Nursing  
Administration*. 32, 178-179.
- Curry, J.(1978). Assertiveness Training for supervisory nurses, *Supervisor  
Nurse*, 9, 45-50
- Drenkard, K., Cohen, E.(2004). Clinical Nurse Leader; Moving Toward the  
Furture, *Journal of Nursing administration*, 34(6); 257-260
- Faul F, Erdfelder E, Lang AG, Buchner A.(2007). G\*Power 3: A flexible  
Statistical power analysis program for the social, Behavioral, and  
biomedical sciences. *Behavior Research Methods*. 39(2), 175-191.

- Judkins, S.(2004). Stress among nurse managers: Can anything help? *Nurse Researcher,1 2(2), 58-70.*
- Judkins, S., Massey, C., & Huff, B.(2006). Hardiness, stress, and use of ill time among nurse managers: Is there a connection?. *Nursing Economics, 24(4), 187-192.*
- Lorber M., Skela Savič B.(2011). Perceptions of managerial competencies, style, and characteristics among professionals innursing. *Croatian Medical Journal. 52, 198-204.*
- Manenti S. A., Ciampone M. H. T., Mira V. L., Minami L. F., Soares J. M. S. (2012). The onstruction process of managerial profile competencies for nurse coordinators in the hospital field. *Revista da Escola de Enfermagem da USP. 46, 727-733.*
- Marquis, C. I. & Huston, B. L. (1989). Retension and productivity strategies for nurse managers. California: J. B. Lippincott Comp, 303-320, 323-340.
- Papa. M. J. (1989). communication competence and employee performance with new technology; a case study. *The southern communication journal, 55(1), 87-101.*
- Rice, J. M. (1988). Transition from staff nurse to head nurse: A personal experience. *Nurse Management, 19(4), 102-103.*
- Rubin, R. B., Martin, M. M., Bruning, S. S., & Power, D, E. (1991). Interpersonnal communication competence: Scale development and test of a self-efficacy model. *Paper presented at the meeting of the Communication Association, Atlanta, GA.*
- Scobe, K. B., Russell, G.(2003). Vision 2020, Part I: Profile of the Future Nurse Leader, *J Nurs Adm. 33(6), 324-330*
- Sullivan, J., Bretschneider, J., McCausland, M. P.(2003). Desinging a Leadership Development Program for Nurse Manager, *J Nurs Adm, 33(10), 544-549*

## 부록1. 설문지

### 피험자 설명문

#### 1. 임상연구 제목

: 종합병원 수간호사의 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량간의 관계

#### 2. 연구책임자 : 김미숙

#### 3. 개요

본 연구는 설문지를 통해 종합병원 수간호사의 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량과의 관계에 관한 연구에 필요한 자료를 수집하기 위하여 작성되었습니다.

#### 4. 임상연구의 목적 및 내용

본 연구의 목적은 병원 수간호사의 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량 간의 관계를 파악하고, 수간호사의 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량 간의 관계를 분석하여 수간호사의 간호관리역량을 높일 수 있는 방안을 마련하고, 간호관리를 자신 있게 수행하기 위한 간호행정가들에게 의미 있는 기초자료로도 활용하고자 하며, 병원 조직에서 다양한 역할과 기대를 요구하는 수간호사의 직무스트레스를 파악하고 관리하는 방안을 마련하여 동기부여 및 근무의욕을 고취시키기 위한 기초자료로도 활용하고자 한다. 이에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위함이며 본 연구는 개인의 평가가 아닌 연구의 목적으로 시행됩니다.

#### 5. 비밀 보장 및 허용 범위 / 자발적 참여

설문지를 통해 얻어진 자료는 연구목적으로만 사용될 것임을 약속드리며, 응답하여 주신 내용은 익명으로 처리되며, 절대 비밀이 보장됩니다. 본 연구에 참여하는 귀하에게 기대되는 이익은 없으며, 귀하에게 발생이 예상되는 비용이 있을 경우 연구자가 모두 부담합니다. 본 연구는 자발적인 참여로 이루어지며, 본 설문 연구 참가에 동의하지 않거나, 설문지 작성 도중에 연구 참여를 중단하더라도 귀하에게 어떠한 불이익도 발생하지 않을 것입니다. 본 설문지의 작성 시간은 약 20~25분 정도이며, 본 연구에 연구자가 준비한 소정의 답례품을 제공받게 됩니다. 귀하의 응답은 본 연구를 위한 매우 소중한 자료로 사용될 것이오니 솔직하고 성의 있는 답변을 부탁드립니다.

## 6. 임상시험 관련 문의사항 담당 연락처

본 연구의 참여와 관련하여 문의, 염려, 불만 사항이 있거나 혹은 본 연구로 인해 피해를 입지 않을까 걱정되는 경우에는 언제든지 연구진과 상의하여 주십시오.

<연구자 성명 : 김미숙, E-mail: [bboboo@dumc.or.kr](mailto:bboboo@dumc.or.kr)>

또한 귀하는 연구 피험자로서 귀하의 권리에 대해 병원의 임상연구심의위원회(IRB)로도 상의하여 주십시오.

- 연구진에 의해 답변이 이루어지지 않은 문의, 염려, 불만사항이 있는 경우
- 연구진과 접촉이 용이하지 않는 경우
- 연구진 외의 누군가와 이야기하고 싶은 경우
- 임상연구 피험자로서의 권리에 관해 문의사항이 있는 경우
- 본 임상연구에 관한 정보를 얻고자 하거나 의견을 제시하고자 하는 경우

## 피험자 동의서

본인은 본 연구 “종합병원 수간호사의 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량간의 관계”에 관한 연구의 목적과 참여 방법 등에 대하여 충분한 설명을 듣고 이해하였으며, 모든 궁금한 사항에 대하여 충분한 답변을 들었습니다. 충분한 시간을 갖고 생각한 이후에 상기 연구에 참여하기를 자유로운 의사에 따라 동의합니다. 본 연구에 동의한 경우라도 언제든지 철회할 수 있음을 확인하였으며, 피험자 설명문 및 동의서 사본 1부를 받을 것임을 이해하고 있습니다.

피험자 성명 (서명)

년 월 일

동의를 얻는 연구자 성명 김 미 숙 (서명)

년 월 일

안녕하십니까?

바쁘신 중에도 본 설문조사에 참여해 주신 것에 감사드립니다.

저는 연세대학교 간호대학원 석사과정에서 간호관리와 교육을 전공하는 학생입니다.

이 설문지는 ‘종합병원 수간호사의 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량 간의 관계’를 알아보기 위해 마련되었으며, 수간호사의 간호관리역량을 높일 수 있는 방안을 마련하고, 간호관리를 자신 있게 수행하기 위한 간호행정가들에게 의미 있는 기초자료로도 활용하고자 하며, 병원조직에서 다양한 역할과 기대를 요구하는 수간호사의 직무스트레스를 파악하고 관리하는 방안을 마련하여 동기 부여 및 근무의욕을 고취시키기 위한 기초자료로도 활용하고자 한다

본 설문지의 작성 시간은 약 20~25분 정도 소요됩니다. 또한 설문지를 작성하시는 도중에라도 더 작성을 원하지 않으실 경우에는 언제든지 그만두실 수 있습니다.

귀하께서 응답하여 주신 내용은 익명으로 처리되며, 절대 비밀이 보장되고 귀하에게 어떠한 불이익도 발생하지 않을 것입니다. 또한 제공해 주신 정보는 본 연구목적으로만 사용될 것이며, 이외의 용도로는 사용되지 않을 것입니다.

귀하의 응답은 본 연구를 위한 매우 소중한 자료로 사용될 것이오니 솔직하고 성의있는 답변을 부탁드립니다. 연구와 관련하여 의문사항이 있으실 경우, 언제든지 아래의 연락처로 문의하시기 바랍니다. 귀하의 도움에 깊이 감사드립니다.

2015년 9월

연세대학교 간호대학원 김미숙

연락처 : bboboo@dumc.or.kr

010-9941-0000

I. 다음 문항들은 수간호사로서 관리자 역할을 하는데 있어서 귀하의 간호관리업  
 무와 관련된 질문입니다. 각 문항을 주의 깊게 읽고 해당하는 칸에 체크하여  
 주십시오

문항	내용	전혀 못함	못함	잘함	매우 잘함
1	간호단위 내 실무지침과 환자 간호표준 을 최신근거에 기반하여 수립하고 개선 한다.				
2	간호과정(사정-진단-계획-수행-평가)을 통한 간호가 제공되도록 지도한다.				
3	간호 업무가 안전하고 정확하게 수행되 도록 관찰하고 지도한다.				
4	안전사고 예방을 위한 활동(특히 고위험 환자)을 하며 안전사고 발생 시 재발방 지를 위한 방안을 모색한다.				
5	인수인계와 간호기록이 정확하고 적절 하게 유지되도록 점검하고 지도한다.				
6	환자간호와 관련하여 진료과 및 관련부 서와 정보를 교환하고 적절히 해결한다.				
7	환자 교육자료를 개발하고 효과적인 교 육이 이루어지도록 한다.				
8	대상자와 상담하여 의사결정을 돕고 정 서적으로 지지한다.				
9	환자 중심의 간호가 실현되도록 지도한 다.				
10	환자의 입원 및 퇴원 간호가 적절하게 제공되도록 점검하고 지도한다				

문항	내용	전혀 못함	못함	잘함	매우 잘함
11	간호실무향상을 위한 근거 중심 실무, 질 향상, 임상 간호연구에 참여한다.				
12	병원, 간호본부의 비전, 핵심가치를 간호 직원이 실천하도록 지도하며 솔선 수범한다.				
13	간호단위 내 연간, 월간, 주간 업무계획을 수립하고 수행, 평가한다.				
14	환자, 간호직원, 의료진 및 타부서와 협조하며 공동의 목표를 이루기 위한 조정자 역할을 한다.				
15	새로운 정책과 정보를 간호직원들과 공유하고 직원들의 의견을 수렴하여 간호 본부에 건의한다.				
16	문제발생 시 근본원인을 파악하고 신속하게 보고하며, 합리적으로 해결한다.				
17	간호직원이 자유롭게 의사를 표현하고 의사결정에 참여할 수 있도록 지지한다.				
18	간호직원의 능력과 특성을 파악하고 능력에 맞는 역할을 위임한다.				
19	간호직원들의 고충을 파악하고 이를 해결하고자 노력하며, 유용한 자원을 활용한다.				
20	간호직원들이 상호신뢰감을 갖고 즐겁게 일할 수 있도록 분위기를 조성한다.				
21	간호업무에 필요한 자원(인력, 장비, 공간, 예산 등)을 확보하기 위한 계획을 세우고 수행한다.				
22	간호요구에 근거하여 적정간호 인력을 배치하고 업무를 조정한다.				

문항	내용	전혀 못함	못함	잘함	매우 잘함
23	간호직원의 역량과 업적을 평가한다.				
24	간호직원의 근무계획표를 작성하고, 근태 및 누적 시간 관리를 한다.				
25	약품, 의료기기 및 물품이 적절히 사용되도록 유지, 관리한다.				
26	안전하고, 치료적인 병동 환경이 유지되도록 관리한다.				
27	의무기록 등 제반 서류를 관리하며, 정보의 보안을 유지한다.				
28	간호본부 내외의 각종 위원회 및 TFT 활동을 한다.				
29	간호단위 성과(지표포함)를 평가하고 관리한다.				
30	환자와 가족이 병원의 규정을 이해하도록 돕고 불만족 고객의 민원을 파악하고 해결한다.				
31	간호직원이 안전한 환경에서 업무할 수 있도록 관리하며 사고 예방을 위한 활동을 한다.				
32	기타 필요한 간호 단위 내 관리업무를 수행한다.				
33	간호단위 또는 팀 주관 교육 프로그램을 기획, 운영 및 평가한다.				
34	경력에 따라 간호사의 역량개발 계획을 수립, 실행, 평가한다.				

문항	내용	전혀 못함	못함	잘함	매우 잘함
35	표준화된 현장교육 지침에 따라 신입직원 교육이 이루어지도록 관리한다.				
36	간호학생의 실습을 지도 평가하고, 외부수탁교육에 참여한다.				
37	간호직원 교육자료 및 교육프로그램 개발 및 강사활동에 참여한다.				
38	관리자로서의 역량강화를 위해 교육을 받고 외부활동에 참여한다.				



II. 다음은 의사소통에 관한 질문내용입니다. 각 문항을 주의 깊게 읽고 귀하의 의견을 해당하는 칸에 체크하여 주십시오.

문항	내용	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그런 편이다	매우 그렇다
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.					

문 항	내용	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그런 편이다	매우 그렇다
12	나는 논리 정연하게 말한다.					
13	나는 대화 도중 상대의 대화 목적 을 쉽게 알아차린다.					
14	나는 대화할 때 내가 상대의 말을 잘 알아듣고 있음을 말로 또는 고 갯짓으로 알린다.					
15	나는 대화를 집중할 수 있는 환경 을 조성한다.					



Ⅲ. 다음은 직무스트레스 정도를 알아보기 위한 질문내용입니다. 각 문항을 주의 깊게 읽고 해당하는 칸에 체크하여 주십시오.

문항	내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1	근무장소가 깨끗하고 쾌적하다.*				
2	내 일은 위험하며 사고를 당할 가능성이 있다.				
3	내 업무는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다.				
4	나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.				
5	현재하던 일을 끝내기 전에 다른 일을 하도록 지시 받는다.				
6	업무량이 현저히 증가하였다.				
7	나는 동료나 부하직원을 돌보고 책임져야 할 부담을 안고 있다.				
8	내 업무는 장시간 동안 집중력이 요구된다.				
9	업무 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다.*				
10	일이 많아서 직장과 가정에 다 잘하기가 힘들다.				
11	여러 가지 일을 동시에 해야 한다.				

문항	내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	대체로 그렇다	매우 그렇다
12	내 업무는 창의력을 필요로 한다.*				
13	업무관련사항(업무일정, 회의시간 등)이 예고 없이 갑자기 정해지거나 바뀐다.				
14	내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.*				
15	작업시간, 업무수행 과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다.*				
16	나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.*				
17	나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다*				
18	나의 동료는 업무를 완수하는데 도움을 준다.*				
19	직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다.*				
20	직장생활의 고충을 함께 나눌 동료가 있다.*				
21	지금의 직장을 옮겨도 나에게 적합한 새로운 일을 쉽게 찾을 수 있다.*				
22	현재의 직장을 그만두더라도 현재 수준 만큼의 직장을 쉽게 구할 수 있다.*				
23	직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.				
24	나의 직업은 실직하거나 해고당할 염려가 없다.*				

문항	내용	매우 그렇지 않다	약간 그렇 다	대부분 그렇다	매우 그렇다
25	앞으로 2년 동안 현재의 내 직장을 잃을 가능성이 없다.				
26	나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.				
27	우리 직장은 근무평가, 인사제도(부서배치, 승진 등)가 공저하고 합리적이다.				
28	업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.				
29	우리 부서와 타 부서간에 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다.				
30	근로자, 간부, 경영주 모두가 직장을 위해 한마음으로 일한다.				
31	일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.				
32	나의 경력개발과 승진은 무난히 잘 될 것으로 예상된다.				
33	나의 현재 직위는 나의 교육 및 경력에 비취볼 때 적절하다.				
34	나의 직업은 내가 평소 기대했던 것에 미치지 못한다.				
35	나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 나는 직장에서 내 봉급/수입은 적절하다.				
36	나의 모든 노력과 업적을 고려할 때 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.				
37	나는 지금 하는 일에 흥미를 느낀다.				
38	내 사정이 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.				

문항	내용	매우 그렇지 않다	약간 그렇 다	대부분 그렇다	매우 그렇다
39	나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.				
40	회식자리가 불편하다.				
41	나는 기준이나 일관성 없는 상태로 업무지시를 받는다.				
42	직장의 분위기가 권위적이고 수동적이다.				
43	남성, 여성이라는 차이로 불이익을 받는다.				



IV. 일반적 특성에 대한 내용입니다. 귀하가 해당되는 곳에 표시(V)하거나 직접 기입해 주십시오.

1. 성별                     여성                     남성
2. 연령                    만 (            )세
3. 결혼 여부             미혼                     기혼                     기타(            )
4. 최종 학력             전문학사             학사                     대학원 이상
5. 현 근무지             일반병동             중환자실             수술실  
 응급실                 외래                     기타(            )
6. 근무 경력            1) 총 근무 경력            (            )년 (            )개월  
                          2) 수간호사로서의 경력 (            )년 (            )개월
7. 하루 평균 근무시간    (            시간)
8. 병동의 직원 수        1) 간호사 (            )명  
                          2) 보조인력 (            )명  
                          3) 기타(            ) (            )명
9. 간호단위관리자로 처음 임명 후 관리자로서 역할에 관한 직무교육을 받으셨는지  
요?  
 예('예'로 응답했다면 9-1번으로 가세요.)                     아니오
- 9-1. 받으셨다면 어떤 형태의 교육이었나요?  
 원내교육                     원외교육                     둘 다 받음  
 기타(            )

수고하셨습니다. 설문에 응해주셔서 감사드립니다.

## 부록2. 연구도구 승인 자료

◦ 제목	Re: 연구도구 문의드립니다.	해더보기	자동분류	인쇄화면	이
◦ 보낸사람	조상운	주소록추가	수신 거부	블랙메일신고	
◦ 받는사람	김미숙				
◦ 보낸날짜	2015-11-23 18:06:02				

선생님  
안녕하세요.  
지금 보면 얼굴이 붉어지는 논문이나,  
사용하시고자 하신다면 물론 가능합니다.  
좋은 연구결과 훌륭한 논문이 되길 바랍니다.

----- Original Message -----  
**Sender** : 김미숙  
**Date** : 2015-11-23 12:44 (GMT+09:00)  
**Title** : 연구도구 문의드립니다.

안녕하세요.  
저는 연세대학교 간호관리와 교육 석사 과정 학생 김미숙입니다.  
제가 "종합병원 수간호사의 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량 간의 관계"라는 주제로 논문을 쓰고자 합니다.  
문헌고찰을 하던 중 선생님에서 쓰신 "임원단위 간호관리자 성과지표 개발" 논문을 읽었습니다.  
선생님께서 개발하신 "직무기술서 내용"을 토대로 간호관리역량을 파악하기 위한 설문도구로 사용해도 될런지 문의드립니다.  
다.  
바쁘신 와중에 메일을 읽어주셔서 감사드립니다.  
김미숙드림

◦ 제목	Re: 연구도구 문의드립니다.	헤더보기	자동분류	인쇄화면	
◦ 보낸사람	허경호 <	주소록추가	수신거부	불량메일신고	
◦ 받는사람	김미숙 >				
◦ 보낸날짜	2015-08-20 11:52:06				

김미숙님 반갑습니다. 도구 사용을 허락합니다. 좋은 연구성과 내시길 바랍니다. 고맙습니다. 허경호 교수 드림.

--- Original Message ---

**From :** "김미숙" <>  
**To :** drhur@khu.ac.kr  
**Date :** 2015/08/19 수요일 오후 6:46:46  
**Subject :** 연구도구 문의드립니다.

안녕하세요, 교수님

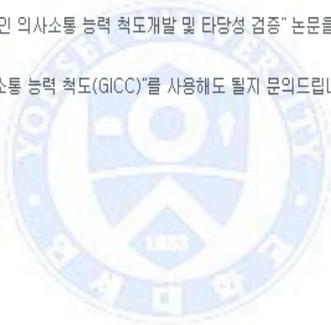
저는 연세대학교 간호관리와 교육 석사 과정 학생 김미숙입니다.

제가 "종합병원 수간호사의 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량 간의 관계"라는 주제로 논문을 쓰고자 합니다.

문헌고찰을 하던 중 교수님께서 쓰신 "포괄적 대인 의사소통 능력 척도개발 및 타당성 검증" 논문을 읽었습니다.

혹시 교수님께서 개발하신 "포괄적인 대인 의사소통 능력 척도(GICC)"를 사용해도 될지 문의드립니다.

바쁘신 와중에 메일을 읽어주셔서 감사드립니다.



◦ 제 목	RE: 연구도구 문의드립니다.	☞ 헤더보기	☞ 자동분류	☞ 인쇄화면
◦ 보낸사람	<a href="#">장세진</a>	☞ 주소록추가	☞ 수신거부	☞ 불링
◦ 받는사람	'김미숙'			
◦ 보낸날짜	2015-08-20 11:03:23			

김미숙 선생님

도구사용을 허락합니다.  
행복한 시간되세요.

장세진 드림

**From:** 김미숙 [mailto:  
**Sent:** Wednesday, August 19, 2015 6:50 PM  
**To:** chang0343@yonsei.ac.kr  
**Subject:** 연구도구 문의드립니다.



부록3. IRB승인 자료

[서식-46]

기관윤리심의위원회 심의결과통보서

주소 : (410-773) 경기도 고양시 일산동구 동국로 27 전화 : 031-961-8405 전송 : 031-961-8449 담당자 : 이희용

수신	책임연구자	간호부 김미숙																			
	연구의뢰자	연구자주도																			
과제번호	2015-95																				
연구제목	중합병원 수간호사의 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량과의 관계																				
심의종류	<input type="checkbox"/> 심의면제 <input checked="" type="checkbox"/> 신규과제 심의 <input type="checkbox"/> 지적사항답변 심의 <input type="checkbox"/> 지속심의 <input type="checkbox"/> 조기종료/계획취소 심의 <input type="checkbox"/> 종료보고 심의 <input type="checkbox"/> 결과보고 심의 <input type="checkbox"/> 이의신청 심의 <input type="checkbox"/> 이상반응 심의 <input type="checkbox"/> 계획변경 심의 <input type="checkbox"/> UP 심의 <input type="checkbox"/> 기타 심의																				
해당 위원회	<input checked="" type="checkbox"/> 제1위원회 <input type="checkbox"/> 제2위원회	회의 종류	<input checked="" type="checkbox"/> 정규심의 <input type="checkbox"/> 신속심의																		
회의 차수	176차	심의 일자	2015.09.17																		
참석자명단	김경아, 임홍석, 해봉스님, 김유일, 김지현, 이호준, 허희진																				
연구 종류	<input type="checkbox"/> 유전자검사 <input type="checkbox"/> 유전자치료 <input type="checkbox"/> 유전자은행 <input type="checkbox"/> 의약품 <input type="checkbox"/> 의료기기 <input type="checkbox"/> 의료행위 <input type="checkbox"/> 건강기능식품 <input type="checkbox"/> 인체유래물 연구 <input type="checkbox"/> 의무기록을 이용한 환자군 연구 <input checked="" type="checkbox"/> 설문조사 <input type="checkbox"/> 행동과학 <input type="checkbox"/> 기타 ( )																				
	<input checked="" type="checkbox"/> 연구용 <input type="checkbox"/> 국내 허가용 <input type="checkbox"/> 해외 허가용 (국가명 : )																				
	<input type="checkbox"/> 제1상 <input type="checkbox"/> 제2상 <input type="checkbox"/> 제3상 <input type="checkbox"/> 제4상 <input type="checkbox"/> PMS <input checked="" type="checkbox"/> 학술연구 <input type="checkbox"/> 생동성시험 <input type="checkbox"/> 기타 ( )																				
심의목적	임상연구과제신청서 및 관련첨부자료																				
심의내용	<p>- 주요 논의사항 요약: 본 연구는 설문조사를 통해 수간호사의 의사소통능력, 직무스트레스, 간호관리역량간의 관계를 분석하여 수간호사의 간호관리역량을 높일 수 있는 방안을 탐색하고자 하는 연구임. 과학적 및 윤리적으로 특별히 문제가 없을 것으로 판단되어 연구 수행을 승인하기로 함</p> <p>- 심의결과: 승인</p> <p>- 투표결과</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>인원(명)</th> <th>사유</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>찬성</td> <td>7</td> <td></td> </tr> <tr> <td>반대</td> <td>0</td> <td>해당사항 없음</td> </tr> <tr> <td>기권</td> <td>0</td> <td>*</td> </tr> <tr> <td>불참</td> <td>0</td> <td>*</td> </tr> <tr> <td>제외*</td> <td>0</td> <td>*</td> </tr> </tbody> </table> <p>* 이해상충으로 논의 및 투표에서 제외된 위원</p> <p>- 중간보고 지속심의 주기: 연구기간 중 1년마다 보고/심의를 신청할 것</p> <p>- 승인 유효기간: IRB승인일로부터 1년(2016.09.16)까지 (연구지속을 위해 승인유효기간 내에 지속 심의에 대한 승인을 득할 것)</p> <p>- 지적사항: 없음</p>				인원(명)	사유	찬성	7		반대	0	해당사항 없음	기권	0	*	불참	0	*	제외*	0	*
	인원(명)	사유																			
찬성	7																				
반대	0	해당사항 없음																			
기권	0	*																			
불참	0	*																			
제외*	0	*																			
지속심의 주기	1년	승인유효기간	2016.09.16																		
심의결과	<input checked="" type="checkbox"/> 승인 <input type="checkbox"/> 시정승인 <input type="checkbox"/> 보완 <input type="checkbox"/> 반려 <input type="checkbox"/> 중지 또는 보류																				

IRB SOP ver5.0\_20130601

이상반응보고 심의결과에 승인은 임상연구지속을 의미합니다.

- \* 귀하가 신청하신 심의 안전에 대하여 본 기관윤리심의위원회의 심의결과를 위와 같이 알려드립니다.
- \* 연구책임자는 IRB심의결과에 이의가 있는 경우 IRB통보일로부터 2주 이내에 서면으로 이의 사유를 기록하여 이의를 제기할 수 있습니다. 단, 동일 사안에 대하여 2회 연속으로 신청할 수는 없습니다.
- \* 본 기관생명심의위원회는 KGCP 및 ICH-GCP 규정을 준수하며 생명윤리및안전에관한법률 등 관련 법규를 준수합니다.
- \* 임상시험 윤서보관에 관한 사항은 관련 법률 및 규정에 따르며, 비용 등 관련절차는 담당자와 상의하시기 바랍니다.
- \* 품목허가 대상 과제인 경우 종료보고일로부터 매 6개월마다 품목허가 관련사항을 보고하여 주시기 바라며, 1년 이상 품목허가 관련 보고가 지연되는 경우, 본원 종료보고일을 품목허가일로 간주하여 보관기간이 산정 적용됨을 알려드립니다.

동국대학교일산병원 기관윤리심의위원회



## ABSTRACT

### A Study on the Relationships among General Hospital Chief Nurses' Communication Skills, Job Stress and Nursing Management Competence

KIM, MI SOOK

Nursing Management and Education

Graduate School of Nursing

Yonsei University

The purpose of this descriptive correlation study was to analyze the relationships among general hospital chief nurses' communication skills, job stress and nursing management competence.

For this purpose, the chief nurses working for 6 general hospitals with 500 ~ 800 sickbeds in Gyeonggi-do and Incheon were sampled to be subject to a self-reporting structured questionnaire survey conducted from September 24 to October 7, 2015. 125 responses out of 135 ones were used for the statistical analysis, excluding 10 ones that had omitted answering some of the questions.

The results of this study can be summarized as follows;

1. The average age of the subjects was  $45.70 \pm 4.43$ , while 84.8% were married and 67.27% had a master degree or higher. 54.4% of them were working for the general wards, and subjects' average career

length as nurses was  $22.71 \pm 4.56$  years, while that as chief nurses was  $8.59 \pm 6.07$  years. The average number of the chief nurses per department was  $19.74 \pm 11.18$ , and subjects' average daily working hours were  $9.75 \pm 1.24$ .

2. Subjects scored  $3.80 \pm 0.41$  on average for their communication skills on the 5-point scale, while they scored  $2.37 \pm 0.20$  for their job stress on the 4-point scale. In view of the sub-areas, they scored  $2.26 \pm 0.24$  for job-related factors,  $2.12 \pm 0.31$  for personnel management ones and  $2.92 \pm 0.32$  for organization-related ones. On the other hand, they scored  $3.18 \pm 0.35$  on average for the nursing management competence on the 4-point scale. In view of its sub-areas, they scored  $3.15 \pm 0.36$  for the clinic nursing professionalism,  $3.17 \pm 0.41$  for leadership,  $3.24 \pm 0.39$  for the administrative leadership and  $3.11 \pm 0.42$  for the educators.

3. Subjects' communication skills differed significantly depending on age, but in case of job stress, no demographic variable affected it significantly. Subjects' nursing management competence differed significantly depending on age, career lengths as nurse and chief nurse, and average daily working hours.

4. In view of the correlations among subjects' communication skill, job stress and nursing management competence, it was found that their communication skill was correlated positively with their nursing management competence ( $r=.620$ ,  $p<.001$ ), while their job stress was negatively correlated with their nursing management competence ( $r=-.223$ ,  $p=.012$ ) and their communication skill was also negatively

correlated with their job stress. ( $r=-.344$ ,  $p<.001$ ).

5. As a result of analyzing the factors affecting subjects' nursing management competence, it was found that the career length as chief nurse (5 ~ 10 years) was significant ( $\beta=0.194$ ,  $p=.025$ ), and that the communication skill was significant, too. ( $\beta=0.565$ ,  $p<.001$ ).

As discussed above, subjects' three variables - communication skills, job stress and nursing management competence - were correlated with one another. Hence, in order to improve chief nurses' nursing management competence, it is deemed necessary to encourage them to control their job stress and improve their communication skills effectively. Particularly in case of the nurses who have been working as chief nurses for 5~10 years, communication skills were found significantly correlated with nursing management competence. In order to help them develop their nursing management competence, it is necessary to develop and operate a nursing management competence education program in consideration of their individual educational backgrounds, experience of management and career, while designing a self-assertion education & training program and a professional communication strategy conducive to improvement of their communication skills.

---

Key words: communication skills, job stress, nursing management competence