



군 병원 간호사의 감성지능, 조직내 의사소통이 팀워크에 미치는 영향

윤숙희¹ · 이태화² · 박하영³ · 송연화⁴

연세대학교 일반대학원¹, 연세대학교 간호대학 · 김모임간호학연구소², 연세대학교 일반대학원³, 국군양주병원⁴

The Influence of Nurses' Emotional Intelligence and Communication within the Organization on Teamwork in Armed Forces Hospitals

Yoon, Sookhee¹ · Lee, Taewha² · Park, Hayoung³ · Song, Yeonwha⁴

¹Graduate School College of Nursing, Yonsei University, Seoul

²Mo-im Kim Nursing Research Institute · College of Nursing, Yonsei University, Seoul

³Graduate School College of Nursing, Yonsei University, Seoul

⁴Armed Force Yangju Hospital, Yangju, Korea

Purpose: The purpose of this study was to identify the influence of nurses' emotional intelligence and communication within the organization on teamwork in Armed Forces hospitals. **Methods:** This study employed a cross-sectional design with a convenience sample of 195 nurses from five Armed Forces hospitals in Korea. Data were collected through a self-administered questionnaire from August 7 to 23, 2017 and analyzed using descriptive statistics, t-test, ANOVA, Pearson's correlation coefficient, and multiple regression. The SPSS/WIN 21.0 program was used for all analyses. **Results:** The degree of teamwork was 5.03 ± 0.73 , with scores ranging from 1 to 7. Emotional intelligence and communication within the organization were positively correlated with teamwork. Specifically, communication within the organization ($\beta = .60, p < .001$), the intensive care unit ($\beta = .21, p = .001$), and the medical general ward ($\beta = .17, p = .010$) were identified as factors influencing teamwork. This model explained 51% of the variance in teamwork, and it was statistically significant ($F = 35.09, p < .001$). **Conclusion:** These results imply the need to develop an approach including communication within the organization to improve teamwork among nurses in Armed Forces hospitals.

Key Words: Nurses, Emotional intelligence, Communication, Teamwork

서 론

1. 연구의 필요성

21세기의 경제성장은 의학 및 보건의료 분야에 많은 영향을 주어 현재 한국의 병원은 선진국 수준의 뛰어난 의료 인력과 과

술을 갖추게 되었다. 이런 시대적 흐름은 의료소비자들의 의식 수준을 향상시켰으며 과거에 비해 의료서비스에 대한 기대치 역시 높아지게 되었다. 보건의료계에서는 이러한 요구에 다가 가기 위해 다양한 분야의 전문가들과 협업을 시도하고 있으며, 효율적인 팀워크를 통해 환자중심 보건의료서비스(patient centered care)라는 의료계의 공동목표를 달성하기 위해 많은

주요어: 간호사, 감성지능, 의사소통, 팀워크

Corresponding author: Lee, Taewha <https://orcid.org/0000-0003-4677-4899>
College of Nursing, Yonsei University, 50-1 Yonsei-ro, Seodaemun-gu, Seoul 03722, Korea.
Tel: +82-2-2228-3220, Fax: +82-2-392-5440, E-mail: TWLEE5@yuhs.ac

Received: Feb 1, 2018 | Revised: Feb 20, 2018 | Accepted: Feb 23, 2018

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

노력을 기울이고 있다(Linker, 2016). 또한 팀워크는 환자의 치료와 안전에 직접적인 영향을 미치므로(Institute of Medicine, 2011), 의료의 질과 효율성을 향상시키기 위해 의료진간의 협업과 팀워크가 매우 중요시 되고 있다(Ahn, 2017).

팀워크는 상호 보완적인 배경과 기술을 가진 2명 이상의 구성원들이 공동의 목표를 달성하기 위해 팀 구성원의 특정 지식, 기술, 태도를 긍정적 방향으로 조정해 나아가는 역동적인 과정이다(Baker, Day, & Salas, 2006). 팀워크의 핵심 구성요소는 팀 리더십, 상호업무수행 모니터링, 행동지원, 융통성, 팀 오리엔테이션이며(Salas, Sims, & Burke, 2005), 팀워크는 환자의 안전과 간호의 질을 높이고(Manser, 2009), 업무수행성과에 영향을 미친다(Kang, Kwon, & Cho, 2014). 특히, 보건의료분야 종사자 중 간호사는 업무의 특성상 교대근무를 통해 2명 이상의 간호사들이 환자를 돌보게 되며 환자의 치료와 건강 유지를 위해 병원 내 다양한 직종들과 끊임없이 교류하는 직군으로 조직 내 효과적인 의사소통과 팀워크가 강조되는 집단이다(Kalisch, Lee, & Salas, 2010). 따라서 의료의 질적 수준 향상을 위해서는 간호사 집단의 팀워크를 향상시키는 것이 무엇보다도 중요하며, 팀워크를 향상시키는 방법에 대한 지속적인 연구가 필요하다(Mayo & Woolley, 2016).

선행연구에서는 감성지능(McCallin & Bamford, 2007)과 의사소통이 팀워크에 영향을 미치는 핵심요소로 제시하고 있다(Kim & Kim, 2016). 감성지능은 자신과 타인의 감성을 이해하고, 감성을 조절하고 활용 할 수 있는 능력으로(Wong & Law, 2002) 직무 만족과 간호서비스의 질을 향상시키고(Jang, Kang, & Kim, 2016), 직원의 업무 몰입, 팀워크 등 조직의 긍정적 결과를 가져온다(McCallin & Bamford, 2007). 간호 분야에서도 복잡하고 역동적인 실무에서 원하는 성과를 도출하기 위해 감성지능에 대한 연구를 지속적으로 시행하고 있으며, 이를 통해 환자 안전, 간호사의 업무 몰입, 고객 만족, 팀의 효율성 향상을 이끌어 내기 위해 많은 노력을 기울이고 있다(Codier, Kooker, & Shoultz, 2008).

조직 내 의사소통은 둘 이상의 구성원들 간에 사실, 생각, 느낌을 교환함으로써 공통적 이해가 이루어지는 일련의 과정이나 행위이다. 효과적인 의사소통 역시 신뢰를 기반으로 한 대인 관계를 형성하고, 환자들의 치료결과를 향상시키며 조직의 목표달성을 촉진시킨다(Hong, 2007; Kim & Kim, 2016). 국내 간호사를 대상으로 한 선행연구에서도 조직내 의사소통 만족도가 높을수록 조직몰입과 팀워크에 긍정적 영향을 미치며(Kang, Han, & Kang, 2012; Kim & Kim, 2016), 안전하고 신뢰할 수 있는 환자치료 환경을 제공하는데 매우 중요하다고 제

시하고 있다(Dale, 2009).

이처럼 현재 국내에서 보고된 팀워크 관련 연구들을 살펴보면, 간호사의 감성지능이 팀워크에 미치는 영향에 관한 연구(Lee, Lee, & Kim, 2015), 간호사의 팀워크와 임상오류 보고의 관련성을 파악한 연구(Hwang & Ahn, 2015), 수술 환자 안전을 위한 팀워크 향상 프로그램 개발 연구(Ahn, 2017) 등 민간병원 간호사를 대상으로 이루어진 연구가 대부분이었다. 군 병원 간호사의 경우는 민간병원 간호사와는 다르게 1년에서 2년 주기로 새로운 병원 또는 부서로 이동하기 때문에 새로운 환경에 적응 중인 간호 인력 수가 많고, 계급의 상하관계가 존재하는 특성을 가지고 있으므로(Choi et al., 2017) 조직의 팀워크를 향상시키기 위해 더 많은 노력을 기울여야 한다. 그럼에도 불구하고 군 병원 간호사를 대상으로 이루어진 팀워크 관련 연구는 미흡한 실정이었다.

따라서 본 연구에서는 군병원 간호사를 대상으로 감성지능, 조직 내 의사소통, 팀워크 정도를 파악하고, 감성지능과 조직 내 의사소통이 팀워크에 미치는 영향을 규명함으로써 향후 팀워크를 증진시킬 수 있는 방안을 마련하고 상호지지적, 친화적인 조직 문화를 위한 교육 프로그램을 개발하는데 기초자료로 제공하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 군 병원 간호사를 대상으로 감성지능, 조직 내 의사소통, 팀워크의 정도를 파악하고 감성지능 및 조직 내 의사소통이 팀워크에 미치는 영향을 규명하는 것이다. 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 감성지능, 조직 내 의사소통, 팀워크의 정도를 파악한다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 감성지능, 조직 내 의사소통, 팀워크의 차이를 파악한다.
- 대상자의 감성지능, 조직 내 의사소통, 팀워크 간의 상관관계를 파악한다.
- 대상자의 감성지능, 조직 내 의사소통이 팀워크에 미치는 영향을 파악한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 군 병원 간호사의 감성지능 및 조직 내 의사소통이

팀워크에 미치는 영향을 규명하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구는 군 병원 간호사를 대상으로 현 간호부 및 부서에서 근무경력이 3개월 이상인자로 연구의 목적을 이해하고 자발적으로 참여하기로 동의한 간호사를 대상으로 편의 추출하였다. 최소 표본의 크기는 G*Power 3.0 프로그램을 이용해 산정하였으며 8개의 예측변수에 대한 다중 회귀 분석시 유의수준 .05, 검정력 .95, 효과크기 .15를 기준하여 최소 표본 수는 160명이었다. 산출된 160명에 탈락률 20%를 고려하여 군병원을 대표할 수 있도록 전·후방 5개 군병원을 대상으로 210부의 설문지를 배포하였다. 응답한 설문지는 204부가 회수되었으며 연구대상에서 제외되는 설문지 9부를 제외한 총 195부를 최종 분석에 사용하였다.

3. 연구도구

설문지는 성별, 연령, 결혼상태, 종교, 교육수준, 근무부서, 현 근무부서 경력, 군병원 총 경력, 현 계급, 직위에 관한 일반적 특성 10문항, 감성지능 16문항, 조직 내 의사소통 24문항, 팀워크 35문항을 포함하여 총 85문항으로 구성되었다. 사용된 모든 도구는 각각의 저자들로부터 도구사용에 대하여 허락을 득하였다. 연구대상자 선정기준에 적합한 10명을 대상으로 하여 사전 조사를 시행하였으며 설문 문항에 대하여 충분히 이해하고 답을 할 수 있었다.

1) 감성지능

감성지능을 조직구성원 개개인에게 적용할 수 있도록 기존의 복잡한 척도를 단순화하여 Wong과 Law (2002)가 개발한 감성지능 측정도구(Wong and Law Emotional Intelligence Scale, WLEIS)를 Lee 등(2015)이 번역한 도구를 사용하였다. 도구의 총 문항수는 16문항이며 자기감성이해, 타인 감성이해, 감성조절 및 감성활용의 4개의 하위 구성요소로 이루어져 있다. 각 문항은 7점 Likert 척도로 '전혀 아니다' 1점에서 '매우 그렇다' 7점으로 각 문항의 점수를 합한 후 문항수로 나눈 평균 평점을 산출하였고, 점수가 높을수록 감성지능이 높은 것을 의미한다. 개발 당시 신뢰도는 Cronbach's α 는 .87이었고, 간호사를 대상으로 한 Lee 등(2015)의 연구에서 Cronbach's α 는 .88이었다. 본 연구에서 Cronbach's α 는 .92로 나타났다.

2) 조직 내 의사소통

조직 내 의사소통은 의사전달 과정에 참여하는 송신자와 수신자들의 의사소통의 매체나 수단, 분위기, 내용, 결과 등에 관하여 느껴지는 긍정적인느낌의 정도를 의미한다(Hong, 2007). 본 연구에서는 Downs와 Hazen (1977)이 개발한 도구를 Hong (2007)이 간호사의 조직 내 의사소통을 측정하기 위하여 수정·보완한 도구를 사용하였다. 본 도구는 수직적 의사소통 8문항, 수평적 의사소통 5문항, 의사소통 매체 6문항, 의사소통 분위기 5문항으로 총 24문항으로 구성되었다. 각각의 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점의 Likert 척도로 측정하였고 각 문항의 점수를 합한 후 문항수로 나눈 평균평점을 산출하였다. 점수가 높을수록 조직 의사소통에 대한 만족도가 높음을 의미한다. 6번 문항은 점수가 높을수록 조직 내 의사소통 만족도가 낮은 것을 의미하므로 역환산 처리하였다. Hong (2007)의 연구에서 신뢰도 Cronbach's α 는 .88이며, 본 연구에서 Cronbach's α 는 .90로 나타났다.

3) 팀워크

팀워크에 대한 인식은 TPQ (Teamwork Perceptions Questionnaire) 도구를 사용하였다. 2006년에 미국의 Agency for Healthcare Research and Quality와 Department of Defense가 보건의료전문가의 팀 훈련을 목적으로 근거기반 팀워크 훈련 프로그램인 'TeamSTEPPS' 를 개발하였는데, 이 프로그램에 TPQ 도구가 포함되어 있다(Battles & King, 2010). 본 연구에서는 TPQ 도구를 한국어로 번역하여 국내 환경 적용의 타당도를 검증한 도구를 사용하였다(Hwang & Ahn, 2015). TPQ 도구는 팀 구조, 리더십, 상황 모니터링, 상호지지 및 의사소통 등 5개 하부 문항 아래 총 35항목으로 구성되어 있다. 각각의 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점의 Likert 척도로 측정하였고 각 문항의 점수를 합한 후 문항수로 나눈 평균평점을 산출하였다. 점수가 높을수록 팀워크에 대한 인식이 긍정적임을 의미한다. Hwang과 Ahn (2015)의 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's α 는 .96이고 본 연구에서의 Cronbach's α 는 .97로 나타났다.

4. 자료수집 및 윤리적 고려

본 연구는 국군의무사령부 윤리심의위원회(No. AFMC-17-IRB-078)로부터 승인을 받은 후 자기기입식 설문지를 사용하여 2017년 8월 7일부터 8월 23일까지 자료를 수집하였다. 각 군 병원 간호부서의 협조를 얻어 연구자가 직접 해당 부대를 방문

하여 연구의 목적, 방법, 참여에 따른 보상 및 예상되는 불편 등을 설명하였고 연구참여에 동의한 대상자에게는 연구 설명문, 설문지, 동의서, 회수용 봉투가 포함된 봉투, 답례품을 지급하였다. 연구대상자는 개인 가용시간을 이용하여 설문지를 작성 및 제출하도록 하였으며, 각 병원 교육담당 사무실에 잠금장치가 되어 있는 설문지 회수용 수거함을 준비하였다. 연구대상자는 작성한 설문지와 동의서를 회수용 봉투에 넣어 밀봉 후 회수용 수거함에 직접 제출하도록 하였으며 수거함은 연구자가 직접 방문 또는 택배로 수령하였다. 수집된 자료는 잠금장치가 있는 보관함에 보관하였으며 모든 연구자료는 연구담당자만이 접근하도록 하였다. 본 연구는 연구참여에 따른 위험성은 최소 위험에 해당되지만 취약계층인 군인을 대상으로 한 연구이므로 자료수집시 연구의 목적, 연구방법 등에 대해 충분히 설명한 후 동의서를 받았으며 연구대상자는 언제든지 연구참여에 대한 동의를 철회할 수 있으며, 이 경우 연구참여는 즉시 종료되고 어떠한 불이익도 없다는 내용을 안내하여 윤리적 측면을 고려하였다.

5. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 21.0 통계 프로그램을 활용하여 분석하였다.

- 대상자의 일반적 특성을 확인하기 위해 빈도와 백분율을 구하였다.
- 대상자의 감성지능, 조직내 의사소통, 팀워크의 정도를 파악하기 위해 평균과 표준편차를 구하였다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 감성지능, 조직내 의사소통, 팀워크의 차이를 확인하기 위해 Independent t-test, One-way ANOVA, Scheffé test로 사후 검정을 구하였다.
- 대상자의 감성지능, 조직내 의사소통, 팀워크 간의 상관관계를 파악하기 위하여 Pearson's correlation coefficient를 구하였다.
- 대상자의 팀워크에 미치는 영향 요인을 살펴보기 위해 multiple regression analysis를 이용하여 분석하였다.

%로 가장 많았다. 근무부서를 살펴보면, 외과병동이 40.5%로 가장 많았고, 대상자의 현 근무부서 경력은 1년에서 3년 미만이 46.2%로 많았으며, 평균 1.3년이었다. 응답자 중 계급별 분포는 중위(34.4%)와 대위(34.4%)가 많았고 직위에 따라서는 일반간호사가 74.4%로 많았다(Table 1).

Table 1. General Characteristics of the Subjects (N=195)

Variables	Categories	n (%) or M±SD
Gender	Male	32 (16.4)
	Female	163 (83.6)
Age (year)		27.8±5.32
	≤25	86 (44.1)
	26~30	66 (33.9)
	≥31	43 (22.0)
Married status	Single	144 (73.9)
	Married	48 (24.6)
Religion	Yes	108 (55.4)
	No	87 (44.6)
Education	3-year college	8 (4.1)
	4-year university	171 (87.7)
	≥Graduate school	16 (8.2)
Work unit	Medical general ward	37 (19.0)
	Surgical general ward	79 (40.5)
	Intensive care unit	22 (11.3)
	Emergency room	19 (9.7)
	Operating room	38 (19.5)
Career in present ward (year)	<1	1.3±1.22
	1~<3	84 (43.1)
	≥3	90 (46.2)
Total career (Year)	<1	21 (10.8)
	1~<3	3.8±3.85
	≥3	30 (15.4)
Current rank	<1	70 (35.9)
	1~<3	95 (48.7)
	≥3	28 (14.4)
		67 (34.4)
Position	Second lieutenant	67 (34.4)
	First lieutenant	67 (34.4)
	Captain	30 (15.4)
	Civilian nurse in military	50 (25.6)
Position	Charge nurse	145 (74.4)
	Staff nurse	

연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 평균 연령은 27.8세로 여자(83.6%)가 남자(16.4%)보다 많았고 미혼인 경우는 73.9%, 종교가 있는 대상자는 55.4

2. 대상자의 감성지능, 조직 내 의사소통, 팀워크 정도

대상자의 감성지능은 평균 5.03±0.73점이었고, 하위영역 별로는 자기감성이해가 가장 높았고, 타인감성이해, 감성 활용, 감성 조절 순으로 나타났다. 조직 내 의사소통 만족은 평균 3.31±0.46점이었으며, 하위영역 별로는 수직적 의사소통에

대한 만족이 가장 높았고, 의사소통 매체, 수평적 의사소통, 의사소통 분위기 순으로 나타났다. 팀워크에 대한 인식은 평균 3.79 ± 0.51 점이었고, 하위영역 별로 의사소통 영역에 대한 인식이 가장 긍정적이었고 상호지지, 상황모니터링, 팀 구조, 팀 리더십 순으로 나타났다(Table 2).

3. 대상자의 일반적 특성에 따른 감성지능, 조직 내 의사소통, 팀워크의 차이

조직 내 의사소통 만족은 결혼, 종교, 근무 부서에 따라 유의한 차이가 있었다. 기혼이 미혼보다 조직 내 의사소통 만족이 높았으며($t = -2.00, p = .048$), 종교가 있는 집단이 종교가 없는 집단에 비해 조직 내 의사소통 만족이 높은 것으로 나타났다($t = 2.37, p = .019$). 근무부서에 따른 사후 검정 결과 중환자실이 응급실, 수술실에 비해 조직 내 의사소통 만족이 높았다($F = 4.01, p = .004$). 팀워크는 일반적 특성 중 근무부서에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었으며 사후 검정 결과 중환자실이 응급실, 외과병동, 수술실보다 팀워크에 대한 인식이 긍정적이었다($F = 6.61, p < .001$)(Table 3).

4. 대상자의 감성지능, 조직 내 의사소통, 팀워크와의 상관관계

대상자의 팀워크는 감성지능($r = .43, p < .001$), 조직 내 의사소통($r = .70, p < .001$)과 유의미한 양적 상관관계가 있는 것으로 나타났다(Table 4).

5. 대상자의 감성지능, 조직 내 의사소통이 팀워크에 미치는 영향

대상자의 팀워크에 미치는 영향 요인을 분석하기 위해 일반적 특성 중 팀워크에 유의한 차이가 있는 근무부서, 감성지능, 조직 내 의사소통을 독립변수로 설정하여 다중회귀분석을 실시하였다. 이 가운데 근무부서는 수술실을 참조 집단으로 한 가변수(dummy variables)로 전환하여 분석하였다. 다중공선성 진단 결과 변수들의 VIF 계수는 1.35~1.88로 독립변수들 간의 다중공선성의 문제가 없는 것으로 확인되었으며 Durbin-Watson 통계량이 1.95로 잔차의 상호독립성을 만족하였다. 팀워크에 대한 독립변수의 영향력을 분석한 결과, 주요한 예측요인은 조직내 의사소통($\beta = .60, p < .001$), 중환자실($\beta = .21, p = .001$), 내과병동($\beta = .17, p = .010$) 순으로 나타났다(Table 5). 이 모형의 설명력은 51%였고 회귀모형은 통계적으로 유의하였다($F = 35.09, p < .001$).

논 의

본 연구는 군병원 간호사를 대상으로 감성지능과 조직내 의사소통이 팀워크에 미치는 영향을 규명하여 간호 조직 내 팀워크를 증진시킬 수 있는 방안 및 프로그램을 개발을 위한 기초자료를 제공하고자 시행한 서술적 조사연구이다.

본 연구에서 대상자의 감성지능은 5.03점(7점 만점)으로 군병원 간호장교를 대상으로 보고한 Choi와 Lee (2017)의 5.13점(7점 만점)과 유사한 수준으로 나타났고, 3차 병원 간호사 대상 Ha와 Jeon (2016)의 4.79점(7점 만점)보다 높았다. 감성지

Table 2. Mean Scores for Emotional Intelligence, Communication within Organization, Teamwork (N=195)

Variables	Item	M±SD	Min	Max
Emotional intelligence	16	5.03±0.73	3.31	6.94
Self emotion appraisal	4	5.31±0.80	2.50	7.00
Other's emotion appraisal	4	5.18±0.85	2.75	7.00
Regulation of emotion	4	4.62±0.95	2.00	7.00
Use of emotion	4	5.00±0.87	2.50	7.00
Communication within organization	24	3.31±0.46	2.00	4.83
Vertical communication	8	3.55±0.51	2.25	4.88
Horizontal communication	5	3.29±0.59	1.80	5.00
Media quality	6	3.36±0.55	1.67	5.00
Communication climate	5	2.90±0.65	1.40	5.00
Teamwork	35	3.79±0.51	2.00	4.97
Team structure	7	3.74±0.52	2.29	5.00
Team leadership	7	3.61±0.65	1.43	5.00
Situation monitoring	7	3.80±0.57	1.86	5.00
Mutual support	7	3.86±0.55	1.57	5.00
Communication	7	3.95±0.57	1.86	5.00

Table 3. Differences of Emotional Intelligence, Communication within Organization, Teamwork according to General Characteristics (N=195)

Variables	Categories	Emotional intelligence		Communication within organization		Teamwork	
		M±SD	t or F (p) Scheffé	M±SD	t or F (p) Scheffé	M±SD	t or F (p) Scheffé
Gender	Male	4.95±0.84	-0.67	3.37±0.43	0.79	3.71±0.46	-0.97
	Female	5.04±0.70	(.502)	3.30±0.47	(.429)	3.81±0.52	(.334)
Age (year)	≤25	4.98±0.76	0.68	3.31±0.45	1.17	3.82±0.50	1.13
	26~30	5.01±0.72	(.508)	3.26±0.51	(.313)	3.71±0.57	(.325)
	≥31	5.13±0.65		3.40±0.39		3.84±0.41	
Married status	Single	4.98±0.74	-1.47	3.28±0.48	-2.00	3.77±0.52	-1.01
	Married	5.16±0.68	(.145)	3.40±0.37	(.048)	3.85±0.45	(.314)
Religion	Yes	5.07±0.72	1.09	3.38±0.44	2.37	3.84±0.48	1.61
	No	4.96±0.73	(.275)	3.23±0.48	(.019)	3.72±0.54	(.109)
Education	3-year college	4.79±0.84	1.94	3.17±0.36	1.29	3.75±0.46	0.60
	4-year university	5.01±0.73	(.147)	3.30±0.46	(.278)	3.78±0.52	(.550)
	≥Graduate school	5.34±0.55		3.47±0.49		3.92±0.43	
Work unit	Medical general ward ^a	4.90±0.73	0.46	3.29±0.40	4.01	3.85±0.52	6.61
	Surgical general ward ^b	5.03±0.78	(.766)	3.32±0.45	(.004)	3.76±0.46	(<.001)
	Intensive care unit ^c	5.11±0.64		3.64±0.32	c > d,e	4.22±0.37	c > d,b,e
	Emergency room ^d	5.12±0.78		3.21±0.56		3.77±0.62	
	Operating room ^e	5.06±0.64		3.18±0.48		3.57±0.46	
Career in present ward (year)	<1	4.90±0.68	2.71	3.27±0.42	0.64	3.81±0.52	0.31
	1~2	5.09±0.75	(.069)	3.34±0.50	(.528)	3.76±0.50	(.736)
	≥3	5.26±0.72		3.36±0.45		3.85±0.53	
Total career (year)	<1	4.79±0.72	2.08	3.22±0.30	1.34	3.80±0.45	0.50
	1~2	5.04±0.78	(.127)	3.38±0.46	(.264)	3.83±0.53	(.610)
	≥3	5.09±0.68		3.29±0.50		3.76±0.51	
Current rank	Second lieutenant	4.84±0.75	1.18	3.20±0.31	0.97	3.78±0.47	0.28
	First lieutenant	5.03±0.79	(.319)	3.36±0.50	(.407)	3.83±0.52	(.839)
	Captain	5.13±0.62		3.33±0.53		3.79±0.56	
	Civilian nurse in military	4.95±0.78		3.25±0.33		3.73±0.42	
Position	Charge nurse	5.18±0.65	1.77	3.40±0.42	1.60	3.84±0.43	1.20
	Staff nurse	4.97±0.74	(.078)	3.27±0.46	(.111)	3.77±0.51	(.233)

Table 4. Correlations of Emotional Intelligence, Communication within Organization and Teamwork (N=195)

Variables	Emotional intelligence	Communication within organization
	r (p)	r (p)
Communication within organization	.54 (<.001)	
Teamwork	.43 (<.001)	.70 (<.001)

능의 하위영역을 살펴보면, Choi와 Lee (2017)의 연구와 동일하게 자기 감성이해의 점수가 가장 높았고 타인 감성이해, 감

성 활용, 감성 조절 순으로 나타났다. 이는 군병원 간호사는 자신과 타인의 감성을 잘 이해하고 있는 그대로 자연스럽게 감성을 표현할 수 있는 능력이 높은 반면, 스트레스 상황을 빠르게 극복할 수 있는 감성 조절 능력이 낮은 것으로 볼 수 있다. 따라서 업무에 대한 스트레스가 높은 병원 최 일선에서 근무하는 초급 간부를 포함한 간호사를 대상으로 감성지능을 강화시킬 수 있는 프로그램의 개발 및 적용이 필요할 것이라고 판단된다.

대상자의 조직 내 의사소통 만족은 3.31점(5점 만점)이었으며 종합병원 간호사를 대상으로 보고한 Choi (2015)의 3.34점(5점 만점)과 유사한 수준으로 나타났다. 하위 영역을 살펴보면, 수직적 의사소통 만족이 가장 높았고 의사소통 매체, 수평

Table 5. Multiple Regression Analysis Predicting Teamwork

(N=195)

Variables	Teamwork			
	B	β	t	p
Work unit Medical general ward Surgical general ward Intensive care unit Emergency room (Ref.: Operating room)	0.22	.17	2.61	.010
	0.10	.09	1.36	.177
	0.34	.21	3.44	.001
	0.18	.10	1.78	.076
Emotional intelligence	0.07	.10	1.66	.098
Communication within organization	0.66	.60	9.48	< .001
Adjusted R ² =.51, F=35.09, p< .001				

적 의사소통, 의사소통 분위기 순으로 Choi (2015)의 연구결과와 동일하였다. 군 병원은 일원적 지휘체계 문화, 계급 중심적 문화, 확립적 부대 문화의 특성을 지닌 조직으로 군 병원 간호사는 군 조직 내에서 계급을 지닌 의료인으로서 계급에 따른 상하관계 의식이 매우 명확하다(Oh & Cho, 2016). 그러나 본 연구에서 수직적 의사소통의 만족도가 가장 높은 것은 매우 바람직한 현상으로 판단된다. 이는 대상자의 총 근무경력이 평균 3.8년이고 초급간부 및 간호근무원이 64.2%이므로 상급자가 업무상 관련된 문제가 발생했을 때 적극적으로 대상자의 문제를 경청하고, 개방적이며 포용적인 태도로 해결 방안을 제시해주는 것으로 볼 수 있다. 이에 반해 의사소통 분위기의 만족도는 가장 낮은 수준으로 나타났는데 이는 업무 수행에 관련된 정보의 전달과 공유가 부족하고 정보전달이 잘 이루어지지 않고 있음을 시사하는 바이다. 따라서 병원의 정책, 재무상태, 조직에 영향을 미치는 변화의 요인들에 대해 잘못된 인식 되지 않도록 다양한 의사소통 매체의 활용, 직원 교육을 통해 정확한 정보전달이 이루어질 필요성이 있다.

대상자의 팀워크에 대한 인식정도는 3.79점(5점 만점)으로 급성기 병원의 간호사를 대상으로 보고한 Hwang과 Ahn (2015)의 3.46점(5점 만점)보다 긍정적으로 나타났다. 하위영역을 살펴보면 의사소통에 대해 가장 긍정적으로 인식하였고, 상호지지, 상황 모니터링, 팀 구조, 팀 리더십 순으로 나타났다. 본 연구에서는 팀 리더십이 가장 낮은 수준으로 이는 Hwang과 Ahn (2015)의 연구결과와 동일하였다. 팀 리더는 조직의 목표달성과 사기유지를 위해 팀의 협조를 유도하고 팀의 기능을 조정하는데 필수적 요소로, 간호사가 환자 간호를 계획하고 건설적으로 갈등을 해결하는데 있어 그 역할이 매우 중요하다. 그러므로 군 간호 리더십을 강화시킬 수 있는 교육 및 체계적인 전략이 필요할 것이다.

본 연구결과 팀워크에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 조직

내 의사소통이었다. 이는 연구대상자와 측정도구의 차이가 있어 직접 비교는 어려웠지만, 조직 내 의사소통에 대한 만족이 높을수록 팀워크 역량에 긍정적으로 영향을 미친다고 보고한 선행연구결과와 유사하였다(Kim & Kim, 2016). 수술실, 중환자실, 응급실, 외상 및 심폐소생술 영역의 의료팀들은 다른 부서의 팀원들과 비교하여 빈번하게 변화하는 응급상황에 직면해있고, 단 시간 내에 타 분야의 전문직들과 협업하여 역동적으로 업무를 수행해야 한다(Manser, 2009). 이런 의료 환경에서 효과적인 의사소통과 팀워크는 의료의 질과 환자안전에 필수적인 요소로써 효율적인 의사소통의 실패는 의료사고를 초래할 수 있다(Leonard, Graham, & Bonacum, 2004).

군 병원 간호사는 대부분 최소 2년에 한 번씩 근무 병원 자체가 바뀌거나 근무 부서를 이동하는 경우가 많다. 이러한 현상은 본 연구에서도 대상자의 현 근무부서의 평균 경력이 1.3년으로 확인 할 수 있었다. 간호사는 여러 부서와 연관되어 의사소통을 통한 업무를 수행해야 함으로 근무부서의 경력이 높을수록 팀워크에 긍정적으로 영향을 미치게 된다(Kim & Kim, 2016). 이러한 가운데, 군 병원은 1년에서 2년 주기로 간호사와 의사가 교체되어 새로운 의사소통 환경에 적응해야 함으로 조직 내 의사소통 향상을 위해서는 신규 보직자로부터 관리자까지 개방적이고 원활한 의사소통 분위기 조성과 더불어 다양한 의사소통 매체의 활용 역시 필요할 것으로 사료된다.

또한 일반적 특성 중 근무부서(중환자실, 내과병동)가 팀워크에 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 선행연구와 비교하기는 어려웠으나, 군 병원은 일반병원에 비해 낮은 중증도의 환자들이 대다수를 이루고 있고(Choi & Lee, 2017), 그 중 중환자실과 내과병동 간호사는 타 병동에 비해 상대적으로 중증도가 높은 환자를 대상으로 간호업무를 수행하고 있다. 대부분의 군 간호 인력이 2년 주기로 군 병원 간 보직을 이동하는 반면, 중환자실의 간호사는 6개월간의 중환자 주특기과정 수료 후

각 군 병원 중환자실에서 비교적 장기간 동일한 간호사로 구성된 팀원과 근무를 한다. 중환자실은 팀 단위로 교대 근무를 하고 역동적인 현장에서 빈번한 의사소통이 이루어지기 때문에 팀워크에 긍정적 영향을 주는 것으로 판단된다.

한편, 감성지능은 본 연구에서는 팀워크의 예측요인으로 나타나지는 않았지만 감성지능과 팀워크가 정의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, Lee 등(2015)의 연구결과와 동일하였다. 이는 군 병원 간호사의 대부분이 사관생도 혹은 간부사관 후보생 교육과정(Choi & Lee, 2017), 고군반 보수교육을 통해 항상 유사시를 대비해야 하는 군인으로서(Yoo & Kim, 2005) 적응력을 향상시키기 위해 계급과 서열에 의해 역할이 명시되고 팀 단위 훈련이 이루어짐으로써 나타난 결과라 볼 수 있다.

대상자의 일반적 특성에 따른 감성지능의 차이는 없었으며 이는 종합병원 간호사를 대상으로 보고한 Jang 등(2016)의 연구결과와 유사하였다. 대상자의 조직 내 의사소통은 결혼, 종교, 근무부서에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었으며, 결혼을 한 대상자 군, 종교를 가지고 있는 대상자 군에서 의사소통 만족이 높았고, 근무부서에 따라서는 중환자실이 응급실, 수술실보다 조직 내 의사소통 만족이 높았다. 그러나, Jung, Park과 Lee (2012)의 연구에서는 조직내 의사소통이 연령, 총재직기간, 직위에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 본 연구에서 대상자의 팀워크는 근무부서에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었고 중환자실이 응급실, 외과병동, 내과병동보다 팀워크에 대한 인식이 긍정적으로 나타났다. Kim과 Kim (2016)의 연구에서는 응급실이 일반병동, 중환자실, 수술실보다 팀워크에 대한 인식이 긍정적이었다. 이는 연구대상자, 병원 특성의 차이가 영향을 준 것으로 볼 수 있다.

대상자의 감성지능, 조직 내 의사소통과 팀워크 간의 상관관계를 분석한 결과 두 변수 모두 팀워크와 정의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 종합병원 간호사를 대상으로 연구를 시행한 Lee 등(2015)의 결과와 동일하며, 조직 내 의사소통과 팀워크의 관계는 Kim과 Kim (2016)의 연구결과와 부합하여 본 연구의 결과를 지지하였다.

본 연구의 결과는 군 병원 간호사를 대상으로 팀워크에 미치는 영향 요인을 규명하고 팀워크를 증진시킬 수 있는 프로그램을 개발하기 위한 기초자료를 제공하는데 그 의의가 있다. 하지만, 5개 군 병원에 근무하는 간호사 195명을 편의 추출함으로써 연구결과를 일반화하는데 제한점이 있고, 군 병원 간호사를 대상으로 시행한 팀워크에 관한 선행연구 보고가 없어 의료 환경이 동일하지 않은 민간병원과 연구결과를 비교 분석한 한계가 있다.

결론 및 제언

본 연구는 군 병원 간호사를 대상으로 팀워크에 관련된 요인을 파악함으로써 팀워크를 증진시킬 수 있는 방안을 제시하고자 수행한 서술적 조사연구이다. 팀워크에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 조직 내 의사소통이었으며 일반적 특성은 근무부서(중환자실, 내과병동)로 확인되었다. 본 연구의 결과를 기반으로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 군병원 간호사를 대상으로 팀워크를 증진시키기 위한 프로그램 개발 시 조직 내 의사소통을 향상시키기 위한 방안이 고려되어야 하며 부서별로 차별화하여 프로그램을 개발할 필요성이 있다.

둘째, 군병원 간호 인력의 구성원이 간호장교, 군무원, 장기 또는 단기 복무자로 다양화 되므로 지속적인 반복 연구를 통해 팀워크 관련 요인을 규명할 필요가 있다.

REFERENCES

- Ahn, S. A. (2017) *Development and evaluation of perioperative nurses' teamwork improvement program for surgical patient safety*. Unpublished doctoral dissertation, Seoul National University, Seoul.
- Baker, D. P., Day, R., & Salas, E. (2006). Teamwork as an essential component of high-reliability organizations. *Health Service Research, 41* (4 pt 2), 1576-1598.
<https://doi.org/10.1111/j.1475-6773.2006.00566.x>
- Battles, J., & King, H. B. (2010). *TeamSTEPPS Teamwork Perceptions Questionnaire (T-TPQ) Manual*. Washington, DC: American Institutes for Research. Retrieved Sep 14, 2012. Available from: http://teamstepps.ahrq.gov/Teamwork_Perception_Questionnaire.pdf
- Choi, E. J. (2015). *The impact of organizational communication satisfaction on the trust among clinical nurse*. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.
- Choi, S. H., & Lee, T. H. (2017). Self leadership, emotional intelligence and critical thinking disposition of nursing officers in armed forces hospitals. *Journal of Military Nursing Research, 35*(2), 91-104.
- Choi, Y. J., Lee, M. S., Kang, M. S., Kim, J. H., Kwon, J. E., & Kim, S. Y. (2017). Military nursing staffing's perception and satisfaction on communication with other healthcare professionals and their job satisfaction in Korean military hospitals. *Journal of Military Nursing Research, 35*(2), 46-60.
- Codier, E., Kooker, B. M., & Shoultz, J. (2008). Measuring the emotional intelligence of clinical staff nurses: An approach for improving the clinical care environment. *Nursing Administration Quarterly, 32*(1), 8-14.

- Dale, P. (2009). Teamwork and communication. *The Journal of Continuing Education in Nursing*, 40(7), 294-295. <https://doi.org/10.3928/00220124-20090623-09>
- Downs, C. W., & Hazen, M. D. (1977). A factor analytic study of communication satisfaction. *The Journal of Business Communication*, 14(3), 63-73. <https://doi.org/10.1177/002194367701400306>
- Ha, J. Y., & Jeon, S. Y. (2016). The effect of humanistic knowledge and emotional intelligence on communication skills of nurses. *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*, 22(3), 264-273. <https://doi.org/10.5977/jkasne.2016.22.3.264>
- Hong, E. M. (2007). *A study on hospital nurses' level of communications and their perception of the organizational activities*. Unpublished master's thesis, Kyung Hee University, Seoul.
- Hwang, J. I., & Ahn, J. (2015). Teamwork and clinical error reporting among nurses in Korean hospitals. *Asian Nursing Research*, 9(1), 14-20. <https://doi.org/10.1016/j.anr.2014.09.002>
- Institute of Medicine. (2011). *The future of nursing: Leading change, advancing health*. Washington (DC): National Academies Press.
- Jang, R. J., Kang, Y. S., & Kim, Y. M. (2016). The relationships in emotional intelligence, job satisfaction, and quality of nursing service in hospital nurse. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 17(6), 326-337. <https://doi.org/10.5762/KAIS.2016.17.6.326>
- Jung, K. H., Park, D. Y., & Lee, S. Y. (2012). A study of relationships between organizational communication satisfaction and organizational conflict among nurses. *The Korean Journal of Health Service Management*, 6(4), 165-176.
- Kalisch, B. J., Lee, H., & Salas, E. (2010). The development and testing of the nursing teamwork survey. *Nursing Research*, 59(1), 42-50. <https://doi.org/10.1097/NNR.0b013e3181c3bd42>
- Kang, K. H., Han, Y. H., & Kang, S. J. (2012). Relationship between organizational communication satisfaction and organizational commitment among hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 18(1), 13-22.
- Kang, S. Y., Kwon, H. K., & Cho, M. R. (2014). Effects of nurses' teamwork on job satisfaction at hospital: Mediating effect of self-efficacy. *The Journal of the Korea Contents Association*, 14(2), 881-894. <https://doi.org/10.5392/JKCA.2014.14.12.881>
- Kim, K. J. (2016). Nurses' safety control according to patient safety culture and perceived teamwork. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 22(2), 199-208. <https://doi.org/10.11111/jkana.2016.22.2.199>
- Kim, M. J., & Kim, K. J. (2016). The influence of nurses' clinical career and communication within organization on teamwork competency. *Journal of Digital Convergence*, 14(2), 333-344. <https://doi.org/10.14400/JDC.2016.14.2.333>
- Lee, B. Y., Lee, K. J., & Kim, S. S. (2015). Associations of nurse's teamwork with emotional intelligence and teamwork skills. *Health & Nursing*, 27(1), 1-11.
- Leonard, M., Graham, S., & Bonacum, D. (2004). The human factor: the critical importance of effective teamwork and communication in providing safe care. *Quality Safety Health Care*, 13(1), i85-i90. https://doi.org/10.1136/qhc.13.suppl_1.i85
- Linker, B. (2016). Teamwork: Metaphors and myths of equality in the health care setting. *Nursing History Review*, 24, 69-75. <https://doi.org/10.1891/1062-8061.24.69>
- Manser, T. (2009). Teamwork and patient safety in dynamic domains of healthcare: A review of the literature. *Acta Anaesthesiologica Scandinavica*, 53(2), 143-151. <https://doi.org/10.1111/j.1399-6576.2008.01717.x>
- Mayo, A. T., & Woolley, A. W. (2016). Teamwork in health Care: Maximizing collective intelligence via inclusive collaboration and open communication. *American Medical Association Journal of Ethics*, 18(9), 933-940. <https://doi.org/10.1001/journalofethics.2016.18.9.stas2-1609>
- McCallin, A., & Bamford, A. (2007). Interdisciplinary teamwork: Is the influence of emotional intelligence fully appreciated? *Journal of Nursing Management*, 15(4), 386-391. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2007.00711.x>
- Oh, H. K., & Cho, Y. H. (2016). Effects of organizational culture, transformational leadership and transactional leadership on organizational effectiveness - Comparing military hospitals with civil hospitals. *Journal of Military Nursing Research*, 34(1), 54-69.
- Salas, E., Sims, D. E., & Burke, C. S. (2005). Is there a "big five" in teamwork? *Small Group Research*, 36(5), 555-599. <https://doi.org/10.1177/1046496405277134>
- Wong, C-S., & Law, K. S. (2002). The effect of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13, 243-274. [https://doi.org/10.1016/S1048-9843\(02\)00099-1](https://doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00099-1)
- Yoo, S. Y., & Kim, I. S. (2005). A study on the relationship between nursing organizational culture of military hospital and organizational performance. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 11(2), 129-145.