

임상간호사의 의사소통능력, 직무스트레스, 직무만족도와의 관계

Relations on Communication Competence, Job-stress and Job-satisfaction of Clinical Nurse

이애경*, 여지영**, 정성원**, 변상식****

경북대학교 간호과*, 서울여자간호대학교 간호과**, 수원여자대학교 간호과***, 경북대학교 e-비즈니스과****

Ae-Kyoung Lee(aklee@kbu.ac.kr)*, Ji-Young Yeo(shine031031@naver.com)**,
Sungwon Jung(sungwon@swc.ac.kr)***, Sang Seok Byun(ssbyun@kbu.ac.kr)****

요약

목적 본 연구는 임상 간호사의 의사소통능력과 직무스트레스, 직무만족도 수준을 확인하고 그 차이와 관계를 확인하고자 수행되었다. **방법** 서울과 경기지역의 임상간호사 209명을 대상으로 대인 의사소통능력 척도(GICC), 간호직무스트레스척도, 간호사 직무만족도구를 사용하여 빈도와 백분율, 평균과 표준편차, 상관분석 및 t-test, ANOVA를 SPSS 16.0 program으로 분석하였다. **결과** 임상간호사의 의사소통능력 평균은 3.30(±0.43)이며, 임상간호사가 느끼는 직무스트레스 평균은 2.90(±0.33), 직무만족도 평균은 3.01(±0.30)이었다. 의사소통능력과 직무스트레스($r=-.247, p<.001$) 그리고 직무스트레스와 직무만족도($r=-.215, p=.002$) 간에는 통계적으로 유의한 음의 상관관계가, 의사소통과 직무만족도($r=.248, p<.001$)간에는 유의한 양의 상관관계가 제시되었다. **결론** 본 연구는 임상간호사를 대상으로 의사소통능력이 현재의 직무스트레스 및 직무만족도와 관련성이 있음을 규명하여 임상간호사의 직무스트레스를 감소시키고 만족도를 높이는 효율적인 인력 관리를 위한 방안으로서 의사소통능력의 활용가능성과 의사소통능력 향상을 위한 프로그램 개발 필요성을 제시하였다.

■ 중심어 : | 의사소통능력 | 직무스트레스 | 직무만족도 |

Abstract

Purpose The aim of this study was to identify the differences and relations among the communication competence, job stress and job satisfaction of clinical nurses. **Method** The participants included 209 nurses who worked at general hospitals in metropolitan Seoul and Gyeonggi province. The instruments used for this study were the revised version of the Global Interpersonal Communication Competence Scale(GICC), the Job Stress Scale, and the Job Satisfaction Scale. Data were analyzed using frequencies, t-test, ANOVA, Spearman rank-order correlation coefficient with the SPSS 16.0 program. **Result** The results of this study were as follows: The mean score for communication competence was 3.30(±0.43). For job stress and job satisfaction's mean score were 2.90(±0.33) and 3.01(±0.30). Significant negative correlation were found between the communication competence and job stress of clinical nurse($r=-.247, p<.001$). Significant positive correlation between the communication competence and Job Satisfaction of clinical nurse($r=.248, p<.001$) was also found. **Conclusion** The findings of this study support the importance of the communication competence of clinical nurses for efficient human resource management. Studies for developing programs to facilitate communication competence of clinical nurses are highly recommended.

■ keyword : | Communication Competence | Job Stress | Job Satisfaction |

I. 서론

1. 연구의 필요성

현대 사회의 급격한 발달과 더불어 의료 환경은 더욱 복잡해지고 병원조직은 다양한 측면에서 고도의 전문성을 갖춘 수준 높은 간호를 요구하고 있다[1]. 이러한 변화와 관련하여 간호사가 전통적 간호업무 이외에 환자의 질병회복과 건강 유지 및 증진을 돕는 역할, 간호 계획을 수립하고 조정하는 역할, 환자 및 보호자에 대한 교육과 상담 역할 등을 담당하면서 최근 간호사의 의사소통능력은 더욱 강조되고 있다[2]. 더욱이 간호직은 대상자나 동료 간호사 뿐만 아니라 의사, 약사, 영양사, 조무사, 사회복지사 및 행정부서직원 등 병원의 여러 전문직과 상호작용하며 일하는 경우가 많아 이들과의 효율적 의사소통이 필수적이다[3].

그러나 의사소통의 원리들이 효과적 간호실무의 중요 요소로써 간호교육이나 현장에서 강조되고 있음에도 불구하고 건강관리체계 내에서 간호사들의 실제적 상호작용기술에 대한 지원은 부족한 실정이며[4], 이러한 간호 업무 환경적 특성은 간호사에게 다양한 스트레스를 유발할 수 있다. 특히 간호사는 다양한 스트레스 하에 있는 동료 의료인과 더불어, 질병으로 어려움을 경험하며 예민해져 있는 환자와 보호자 사이에서 직무를 수행해야 하는 직업이며, 증가하는 의료의 질적, 양적 요구 및 관련 부서와의 복잡한 인간관계로 인한 갈등, 자신의 감정 통제, 과실이나 사고 등에 대한 책임, 환자 수 증가에 따른 업무량 증가, 고도의 긴장과 주의력을 기울여야 하는 업무 특성, 환자에 대한 직접 간호는 물론 각종 문서와 정보 및 전자 시스템 관리 업무 등으로 직무스트레스 정도가 심각하며 다른 직종과 비교해서도 스트레스 정도가 높다[6]. 의료기관 종사자의 직무스트레스를 비교한 정[7]의 연구에서도 간호사집단은 보건의직이나 사무직, 의사직에 비해 스트레스를 가장 많이 받고 있는 것으로 제시된바 있다. 적정 수준 이상의 직무스트레스는 직무만족도를 감소시키고 이직률을 증가시키며 나아가 간호의 질을 저하시킬 수 있으므로 직무스트레스를 감소시키고 직무만족도를 높이기 위한 방안들이 간호 조직에서 중요한 이슈가 되어 왔다[1].

Steers[6]는 적당한 스트레스는 직무수행에 유용할 수 있지만 직무스트레스가 아주 높거나 아주 낮을 경우에는 직무의 생산성과 효율성이 저하되어 창조적 직무수행에 부정적 영향을 미친다고 하였으며 간호사의 직무만족과 관련된 48건의 논문을 메타분석한 Blegen[8]의 연구에서 직무만족도는 직무스트레스와 가장 강하게 관련 있음이 제시된바 있다. 간호사 직무만족과 관련된 Utriainen과 Kyngas [9]의 내용분석 연구에서는 간호사의 환자간호 수행 능력을 용이하게 하는 업무조직과 간호사의 대인관계가 직무만족과 관련된 주요 요인으로 제시되었다.

이와 같이 선행연구를 통해 직무스트레스와 직무만족도는 부적 상관관계를 가지고 있는 것으로 제시되고 있으며[8][10] 긍정적 대인관계와 의사소통이 직무만족도를 높이는 영향인자로 제시되고 있다[11]. 더욱이 의사소통 능력은 감성지능과도 상관성이 제시된 바 있어 동료들 간의 관계에서 좋은 관계를 맺게 되면 자신의 직무에 대한 흥미가 높아지고 경력에 대해서도 긍정적인 태도를 갖게 되어 간호사의 이직의도를 낮추는 데에도 기여할 수 있음[12]을 고려할 때 효율적 의사소통 능력은 간호사의 직무스트레스를 감소시키고 직무만족도를 높이는 유용한 요인으로 활용될 수 있을 것이다. 따라서 의사소통 능력과 직무스트레스, 직무만족도의 관계성을 확인할 필요가 있다.

그러나 간호사의 직무스트레스, 직무만족도와 관련된 선행연구들은 대부분 주로 작업장의 특성, 근무 스케줄, 업무 특성, 직업의 안전성 등 직무의 외적 요인과 관련된 연구들에 집중되어왔으며 간호사의 의사소통 능력과 이에 따른 직무스트레스, 직무만족도와와의 관계를 함께 확인한 연구는 미미한 실정이다. 특히 수술실이나 중환자실, 또는 정신과 병동과 같은 특수병동에 국한된 연구가 대부분이며 일반병동의 임상간호사를 대상으로 한 경우는 드물다.

이에 본 연구는 다양한 부서의 임상간호사를 대상으로 의사소통능력, 직무스트레스, 직무만족도 수준을 확인하고 의사소통능력과 현재의 직무스트레스와 직무만족도의 관계를 확인하여 임상간호사의 효율적 인력관리와 간호사의 직무만족도를 향상시킬 수 있는 효과적

전략을 개발하기 위한 기초자료를 제시하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구는 임상간호사를 대상으로 의사소통능력과 직무스트레스, 직무만족도의 관계를 확인하고자 시도되었다. 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

- 첫째, 임상간호사의 의사소통능력을 파악한다.
- 둘째, 임상간호사의 직무스트레스 정도를 파악한다.
- 셋째, 임상간호사의 직무만족도를 파악한다.
- 넷째, 임상간호사의 일반적 특성에 따른 의사소통능력, 직무스트레스, 직무만족도의 차이를 확인한다.
- 다섯째, 임상간호사의 의사소통능력, 직무스트레스, 직무만족도의 관계를 확인한다.

II. 연구방법

1. 연구설계

본 연구는 임상간호사의 의사소통능력, 직무스트레스, 직무만족도 수준을 확인하고 의사소통능력, 직무스트레스, 직무만족도의 관계를 확인하기 위한 횡단적 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구는 편의추출로 선정된 서울과 경기 지역 3개 병원의 임상간호사 210명을 대상으로 수행되었다. 이는 G*Power 3.0 program을 이용하여 효과크기 0.5, 유의수준 0.05, 검정력 0.9 기준에서, 본 연구의 목적에 부합되는 최소 172명의 요구 기준을 충족하였다.

설문조사에 앞서 해당 기관의 간호부장에게 연구의 목적과 필요성을 설명하고 협조를 허가 받았으며 이후 자발적으로 연구 참여에 동의한 간호사들을 대상으로 동의서가 첨부된 설문을 진행하였다. 본 연구의 참여자들은 한국어를 모국어로 사용하고 해당 병동에서의 근무경력이 6개월 이상이며 의사소통장애 진단을 받은 경험이 없는 자를 대상으로 하였다.

3. 연구도구

3.1 의사소통능력 (Communication Competence)

이론적 정의

사람들 간에 언어나 다른 방법으로 그들의 의사, 정보, 감정, 태도, 개념을 전달하고 반응을 받으면서 상호간의 의미를 공유하는 과정이다[13].

조작적 정의

본 연구에서는 Rubin[14]이 개발하고 Hurf[15]가 한국 실정에 맞게 수정보완한 포괄적 대인 의사소통능력 척도(Global Interpersonal Communication Competence Scale: GICC)를 저자의 허가를 받아 사용하였다. 본 척도는 의사소통능력을 구성하는 15개의 핵심 하부차원을 반영하는 총 15문항, 5점 likert 척도로 측정된 점수로 점수가 높을수록 의사소통능력이 높음을 의미한다. 개발 당시 내적 일치도(Cronbach's alpha)는 .72이었으며 본 연구에서는 .76이었다.

3.2 직무스트레스 (Job Stress)

이론적 정의

간호사가 근무로 인하여 생리적, 심리적, 사회적인 장애를 받을 정도로 부담을 느끼는 상태를 말한다[16].

조작적 정의

본 연구에서는 Hingley [17]가 개발하고 Kim [18]이 수정한 간호직무스트레스 척도를 본 연구의 목적에 맞게 수정보완하여 사용하였다. 간호직무스트레스 척도는 업무관련요인, 역할의 신뢰성과 능력요인, 환자나 보호자와의 갈등요인, 조직의 지지와 분쟁요인, 가정생활과 일의 관계요인 등 5개 하위영역의 총 29문항, 5점 likert 척도로 점수가 높을수록 스트레스가 높다. 도구의 개발당시 내적 일치도(Cronbach's alpha)는 .91이었으며 본 연구에서는 .73이었다.

3.3 직무만족도(Job satisfaction)

이론적 정의

개인의 태도나, 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라서 직무 자체를 비롯한 직무환경에 대한 평가에서 얻어지는 유쾌한 감정적, 정서적 만족 상태이다[19].

표 1. 임상간호사의 일반적 특성

	특성	N(%)	Mean(S.D.)
연령(세)	20-29	121(58.2)	30.2(7.6)
	30-39	55(26.4)	
	40세 이상	32(15.4)	
학력	전문대졸	136(65.1)	
	대졸이상	73(34.9)	
결혼유무	미혼	139(66.5)	
	기혼	70(33.5)	
종교	기독교	57(27.5)	
	불교	17(8.2)	
	천주교	32(15.5)	
	없음	101(48.8)	
임상경력	2년이하	44(22.0)	7.8(7.4)
	2년-5년	55(27.5)	
	5년-10년	47(23.5)	
	10년이상	54(27.0)	
직위	일반간호사	169(80.9)	
	책임간호사	29(13.9)	
	수간호사이상	11(5.3)	
부서	내과계통	41(19.7)	
	외과계통	67(32.2)	
	소아과	76(36.5)	
	기타	24(11.5)	
현 부서 근무배경	병원의 임의발령	161(77.0)	
	본인의 의사	41(19.6)	
	기타	7(3.3)	
건강상태	나쁘다	5(2.4)	
	건강하지 않다	21(10.0)	
	보통이다	112(53.6)	
	건강한 편이다	65(31.1)	
이직계획	있다	77(36.8)	
	없다	132(63.2)	

조작적 정의

본 연구에서는 Stamps[20] 등에 의해 개발된 간호사 직무만족 도구를 Park과 Yun[21]이 한국 실정에 맞게 수정, 보완하여 만든 도구로 저자의 허락을 받아 사용하였다. 본 도구는 전문직업적 수준, 상호작용, 직무 영역, 자율성, 행정적 측면, 보수 등 6개 영역, 총 30문항으로 구성된 5점 likert 척도로 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다. 본 연구에서의 내적 일치도(Cronbach's alpha)는 .77이었다.

4. 자료 수집 절차

2012년 9월에서 10월까지 경기 지역 2개 종합병원과

서울 지역 1개 아동전문병원의 임상간호사 210 명을 대상으로 임의표집 설문 조사를 시행하였다. 연구의 윤리적 측면을 고려하여 공용 IRB의 심의를 받았으며(PIRB 12-026) 심의 통과 후, 미리 연구 목적과 필요성을 설명하고 설문조사에 대한 협의가 이루어진 총 3개 병원에 대하여 각 병원 간호부의 협조를 받아 연구자가 직접 해당 병원을 방문하여 병동 별로 수간호사를 통해 설문지를 배포하고 회수하였다.

설문은 자가보고식 응답지를 이용하여 연구 참여에 자발적으로 동의가 이루어진 임상간호사를 대상으로 설문 진행에 앞서 연구에 대한 설명을 시행하고 연구 참여에 대한 서면화된 동의서와 피험자 설명문을 미리 배포하였다. 회수된 설문지 중 응답이 부실한 1부를 제외하고 209부를 최종 분석 자료로 사용하였다.

5. 자료분석 방법

수집된 자료의 통계 분석은 SPSS 16.0 version 프로그램을 사용하였다. 연구대상자의 일반적 특성은 서술 통계, 의사소통능력, 직무스트레스, 직무만족도 정도는 평균과 표준편차를 이용하였다. 연구대상자의 의사소통능력과 직무스트레스, 직무만족도의 관계를 확인하기 위하여 피어슨(Pearson correlation coefficient)의 상관계수(r)를 이용하여 분석하고 연구대상자의 일반적 특성에 따른 차이는 t-test, ANOVA를 이용하였으며 사후 검정으로 turkey test를 적용하였다.

III. 연구결과

1. 임상간호사의 일반적 특성

임상간호사의 일반적 특성은 다음과 같다[표 1]. 연령은 평균 30.22세로 '20-29세'가 121명(58.2%)으로 가장 많았고, 학력은 '3년제 간호대학 졸업'이 136명(65.1%)으로 과반수이상이었다. 종교는 '종교없음'이 101명(48.8%)으로 가장 많았으며, 임상경력은 평균 7.8년이며 '2년-5년'범주가 가장 많았다. 직위는 '일반간호사'가 169명(80.9%), 근무부서는 '소아과' 76명(36.5%)으로 가장 많았고, 현 근무부서에 근무하게 된 배경은

‘병원의 임의 발령’이 161명(77.0%)이었다. 건강상태는 ‘보통이다’가 112명(53.6%)이고, 이직 계획에 대해서는 ‘없다’가 132명(63.2%)으로 나타났다.

2. 임상간호사의 일반적 특성에 따른 의사소통능력, 직무스트레스, 직무만족도의 차이

임상간호사의 일반적 특성에 따른 의사소통능력의 차이를 분석한 결과 ‘임상경력’(F=2.612, p=0.052)에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. Tukey 사후분석 결과, 임상경력은 ‘2년 이내’인 경우에 ‘2년~5년’보다 높게 나타났다. 임상간호사의 일반적 특성에 따른 직무스트레스 차이를 분석한 결과 스트레스는 ‘건강상태’(F=5.424, p=.005), ‘이직계획’(t=5.903, p=.016)에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 건강상태는 ‘나쁨’

인 경우에 ‘건강함’보다 스트레스 정도가 높게 나타났고 이직계획이 ‘없다’일 때 직무스트레스가 낮은 것으로 나타났다. 반면 일반적 특성에 따른 직무만족도의 차이는 통계적으로 유의한 변수가 없었다[표 2].

3. 임상간호사의 의사소통, 스트레스, 직무만족도

3.1 임상간호사의 의사소통능력 평균 및 하부영역별 수준

의사소통능력 평균은 3.30(±0.43)점으로 나타났고 하부영역인 세부항목 중 점수가 가장 높은 항목은 ‘대화할 때 상대의 말을 잘 알아듣고 있음을 말이나 고갯짓으로 알린다.’인 ‘의사소통14’가 3.67(±.77)점으로 가장 높게 나타났으며, 가장 낮은 문항은 ‘나는 논리정연하게 말한다.’인 ‘의사소통12’로 2.95(±.70)점이었다[표 3].

표 2. 임상간호사의 일반적 특성에 따른 의사소통능력, 직무스트레스, 직무만족도

일반적 특성	N(%)	의사소통능력				직무스트레스				직무만족도			
		Mean	S.D.	F/t (p)	tukey	Mean	S.D.	F/t (p)	tukey	Mean	S.D.	F/t (p)	tukey
연령	20대	121(58.2)	3.280	±.447	.552	2.909	±.348	1.644		3.016	±.297	.854	
	30대	55(26.4)	3.338	±.394	(.577)	2.930	±.301	(.156)		2.961	±.318	(.427)	
	40대이상	32(15.4)	3.352	±.421		2.803	±.323			3.039	±.311		
학력	전문대졸	136(65.1)	3.313	±.384	.066	2.885	±.306	.654		2.996	±.284	.384	
	대졸이상	73(34.9)	3.297	±.503	(.758)	2.924	±.378	(.420)		3.024	±.341	(.536)	
종교	기독교	57(27.5)	3.344	±.424	.577	2.883	±.326	.127		3.041	±.248	1.518	
	불교	17(8.2)	3.412	±.348	(.631)	2.915	±.334	(.544)		2.914	±.371	(.211)	
	천주교	32(15.5)	3.285	±.413		2.885	±.345			3.071	±.365		
부서	무교	101(48.8)	3.286	±.444		2.912	±.336			2.980	±.299		
	내과	41(19.7)	3.268	±.395	.590	2.852	±.297	1.563		2.952	±.236	2.302	
	외과	67(32.2)	3.316	±.438	(.622)	2.971	±.297	(.199)		3.066	±.318	(.078)	
	소아과	76(36.5)	3.284	±.476		2.868	±.371			2.957	±.333		
건강	기타	24(11.5)	3.403	±.276		2.886	±.339			3.064	±.229		
	나쁨 ^a	26(12.4)	3.174	±.360	1.983	3.060	±.329	5.424	a)c	2.888	±.364	2.235	
	보통 ^b	112(53.6)	3.300	±.434	(.140)	2.912	±.291	(.005)		3.023	±.290	(.110)	
임상 경력	건강함 ^c	71(34.0)	3.367	±.436		2.818	±.373			3.022	±.298		
	2년이내 ^a	44(22.0)	3.439	±.447	2.612	2.856	±.378	1.121		3.036	±.287	.477	
	2년~5년 ^b	55(27.5)	3.205	±.438	(.052)	2.939	±.343	(.342)		3.009	±.327	(.658)	
	5년~10년 ^c	47(23.5)	3.278	±.389		2.955	±.310			2.960	±.303		
지위	10년이상 ^d	54(27.0)	3.336	±.430		2.865	±.310			3.007	±.318		
	일반간호사	169(80.9)	3.292	±.428	1.742	2.906	±.329	.267		2.995	±.299	.833	
	책임간호사	29(13.9)	3.434	±.404	(.178)	2.873	±.364	(.766)		3.074	±.298	(.436)	
	수간호사	11(5.3)	3.200	±.464		2.846	±.323			2.988	±.405		
근무 배경	병원 발령	161(77.0)	3.280	±.439	2.018	2.911	±.329	.575		2.999	±.303	.193	
	본인 의사	41(19.6)	3.426	±.394	(.136)	2.849	±.366	(.564)		3.031	±.332	(.825)	
	기타	7(3.3)	3.238	±.234		2.901	±.201			3.024	±.140		
이직 계획	있다	77(36.8)	3.284	±.384	.357	2.971	±.328	5.903		2.964	±.291	2.364	
	없다	132(63.2)	3.321	±.453	(.551)	2.856	±.329	(.016)		3.031	±.311	(.126)	

표 3. 임상간호사의 의사소통능력 영역별 수준

의사소통문항	내용	Mean(S.D.)
(의사소통1)	나는 친구들이 내가 진실로 누구인지를 알 수 있게 한다.	3.36(±.76)
(의사소통2)	나는 다른 사람들의 입장에서 볼 수 있다.	3.47(±.67)
(의사소통3)	나는 여러 상황에서 편하게 느낀다.	3.07(±.70)
(의사소통4)	나는 내 권리나 의견을 주장한다.	3.11(±.75)
(의사소통5)	나는 대화할 때 상대의 이야기를 집중해서 듣는다.	3.64(±.69)
(의사소통6)	나는 어떤 주제를 다루지 협의함으로써 대화를 주도해 나간다.	3.03(±.71)
(의사소통7)	나는 내 자신을 말이나 비언어적으로 잘 표현한다.	3.07(±.71)
(의사소통8)	사람들은 내가 따뜻하다고 한다.	3.38(±.75)
(의사소통9)	친구들은 내가 자신들에 대해 관심이 있다는 것을 믿고 있다.	3.37(±.68)
(의사소통10)	나는 대화를 효율적으로 한다.	3.20(±.64)
(의사소통11)	나는 높임말과 반말 등을 상대에 따라 적절하게 구사한다.	3.48(±.71)
(의사소통12)	나는 논리정연하게 말한다.	2.95(±.70)
(의사소통13)	나는 대화 도중 상대의 목적을 쉽게 알아차린다.	3.38(±.78)
(의사소통14)	나는 대화할 때 상대의 말을 잘 알아듣고 있음을 말이나 고갯짓으로 알린다.	3.67(±.77)
(의사소통15)	나는 대화에 집중할 수 있는 환경을 조성한다.	3.43(±.67)
전체 평균		3.31(±.43)

3.2 임상간호사의 직무스트레스 평균 및 하부영역별 수준

임상간호사가 느끼는 전체 직무스트레스 평균점수는 2.90(±.33)점으로 나타났다. 가장 직무스트레스를 많이 받는 영역은 ‘업무관련영역’으로 평균 3.23(±.64)점으로 가장 높았으며, 직무스트레스를 가장 적게 느끼는 영역은 ‘가정생활과 일의 관계요인’으로 평균 1.89(±.70)이었다[표 4].

표 4. 임상간호사의 직무스트레스 수준

직무스트레스 영역	Mean(S.D.)
업무관련	3.23(±.64)
역할의 신뢰성과 능력	2.95(±.43)
환자나 보호자와의 갈등요인	2.61(±.85)
조직의 지지와 분쟁요인	2.95(±.70)
가정생활과 일의 관계요인	1.89(±.70)
전체	2.90(±.33)

3.3 임상간호사의 직무만족도 평균 및 하부영역별 수준

임상간호사의 직무만족도 평균은 3.01(±.30)점으로 나타났다. 직무만족도 영역 중 ‘직무에 관한 것’ 영역 평균이 3.33(±.54)점으로 가장 높게 나타났으며 그 다음이 ‘전문직업적 수준’으로 3.23(±.59)점이었다. 반면 ‘보수’ 영역 평균은 2.41(±.76)점으로 가장 낮게 나타났[표 5].

표 5. 임상간호사의 직무만족도 수준

직무만족도 영역	Mean(S.D.)
전문직업적 수준	3.23(±.59)
상호작용	3.17(±.54)
직무에 관한 것	3.33(±.54)
자율성	2.87(±.50)
행정적 측면	2.80(±.56)
보수	2.41(±.76)
전체	3.01(±.30)

4. 임상간호사의 의사소통능력, 직무스트레스, 직무만족도의 관계

임상간호사의 의사소통능력, 직무스트레스, 직무만족도 간의 상관관계를 피어슨 상관분석한 결과 의사소통 능력과 직무스트레스는 통계적으로 유의한 음의 상관관계를 보였으며($r=-.247, p<.001$) 의사소통능력과 직무만족도 간에는 통계적으로 유의한 양의 상관관계($r=.248, p<.001$)를 보였다. 직무스트레스와 직무만족도 간에는 통계적으로 유의한 음의 상관관계가 제시되었다($r=-.215, p=.002$)[표 6].

표 6. 임상간호사의 의사소통능력, 직무스트레스, 직무만족도의 상관관계

	의사소통 능력	직무 스트레스	직무 만족도
의사소통능력	1	-.247(⟨.001)	.248(⟨.001)
직무스트레스		1	-.215(.002)
직무만족도			1

IV. 논 의

본 연구에서 임상간호사의 의사소통 점수는 평균 3.30(±.43)으로 중등도 이상으로 나타났다. 이는 동일한 도구를 사용한 Choi[22]의 연구에서 간호사 의사소통능력 평균이 3.33점이었던 것과 유사한 결과이며 전체적으로 선행연구에서 중등도 이상의 의사소통능력을 나타낸 것과 유사한 결과이다. 또한 다른 전문직 의사소통 점수와 비교했을 때 Son[23]의 연구에서 의사소통능력 점수가 제조업 3.0점, 서비스업 3.03점으로 나타난 것과 비교할 때 간호사의 의사소통능력이 타 직종에 비해 높은 것으로 사료되며 이는 대상자를 포함, 다양한 의료환경에서 여러 의료인과 소통하고 협력해야 하는 간호사의 업무특성이 반영된 결과로 사료된다.

15개 항목 중 가장 의사소통 점수가 높았던 항목은 의사소통 14인 '나는 대화할 때 상대의 말을 잘 알아듣고 있음을 말이나 고갯짓으로 알린다' 로 Choi [22]의 연구에서도 이 문항이 3.74(±.71)점으로 가장 높았던 것과 일치하는 결과이다. 이는 의사소통 도구의 하위영역 중 반응력에 해당하는 문항으로 환자 및 보호자 등 병원 내 주요한 대인관계에서 상대방의 반응을 통한 상호작용이 중요시되는 간호의 직업적 특성이 반영된 결과로 사료된다. 의사소통 하위영역에서 가장 점수가 낮았던 항목은 '나는 논리정연하게 말한다'의 의사소통 12로서 평균 2.95(±.70)점으로 나타났다. 이는 의사소통능력 중에서 조리성(conversational coherence)에 해당하는 문항으로 대화에서 연속되는 발언이 앞의 발언 및 대화 전체의 전반적 관심이나 내용과 논리 정연하게 잘 관련되어 있음을 표현하는 항목이다[15]. 이는 간호사들이 다른 사람의 이야기에 세심하게 귀를 기울이고 반응하는 듣기 능력은 잘 훈련되어 있지만 상대적으로 자신의 생각을 조리있게 말하는 능력은 부족함을 시사하는 결과로 자신의 생각을 표현하는 것보다는 남의 말을 경청하는 것을 미덕으로 여기는 한국사회의 특성과 조직 내에서 개인의 생각을 논리적으로 명료하게 표현하는 것에 익숙하지 못한 병원 조직의 특성을 반영한 결과로 사료된다. 그러나 의사소통이 화자와 청자가 고정된 일방향적 개념이 아니라 개인간 쌍방향적 협동 과정

이며[24] 의사소통을 통한 원만한 인간관계는 효율적으로 직무를 수행하게 되는 유용한 요인임[25]을 고려할 때 좀 더 체계적이며 집중적으로 간호사의 논리적 말하기 능력을 개발하기 위한 프로그램이 필요하며 프로그램 개발과 관련된 연구가 진행되어야 할 것이다.

본 연구에서 간호사의 직무스트레스 수준은 2.90(±.33)점으로 중등도의 스트레스를 보이는 것으로 나타났는데 이는 Song, Lee 와 Park [26]의 연구에서 사무직 근로자들의 직무스트레스 평균 2.77점보다 약간 높았으며 생산직 근로자들의 전체 평균 3.08점보다는 약간 낮았다. 이는 업종간 특성의 차이 때문에 직접 비교는 불가능하지만 간호사가 3교대 근무의 업무특성과 8시간 이상을 초과하는 강도 높은 업무 부담으로 스트레스를 많이 받는다는 것은 여러 연구에서 제시되고 있다[5, 16, 27]. 직무스트레스의 하부영역별 수준을 보면 스트레스 정도가 가장 높았던 영역은 업무관련영역으로 나타났다. 이는 우리나라의 간호사 법정인력은 환자 2.5명당 간호사 1명이지만 병원급 의료기관의 80% 이상이 실질적으로 이를 준수하지 않고[28] 있어 실제적으로 간호 업무현장에서 간호사의 대부분이 과도한 업무부담에 시달리고 있는 실정을 반영한 결과로 사료된다. 향후 간호사의 업무관련 영역 스트레스를 줄이기 위한 노력이 제도적, 정책적으로 뒷받침되어야 할 것이다.

본 연구결과 임상간호사의 직무만족도 수준은 3.01(±.30)점으로 중등도로 나타났으며 5개 하위영역 중에서는 '직무에 관한' 영역이 3.33(±.54)점으로 가장 높게 나타났으며 '전문직업적 수준'의 만족도가 3.23(±.59)점인 반면 '보수'에 관련된 영역은 만족도가 2.41(±.76)점에 불과하여 간호사가 자신이 생각하고 있는 질적 간호의 직무 특성이나 직업 전문성에 비해 적절한 보수를 받지 못한다고 느끼고 있음을 시사해준다. 보수에 대한 만족도 문제는 과도한 업무부담에 비해 노력한 만큼의 대가가 돌아오지 않는다는 측면에서 상대적으로 더 만족도가 낮을 수 있으므로 최저임금 가이드라인과 더불어 업무수준에 적절한 임금 체계가 제도적으로 뒷받침되어야 할 것이다.

임상간호사의 의사소통능력, 직무스트레스, 만족도와

의 관계에서 보면 의사소통능력이 높을수록 직무스트레스는 낮고($r=-.247, p<.001$) 직무만족도는 높게($r=.248, p<.001$) 나타나 간호사의 직무스트레스를 감소시키고 직무만족도를 높이기 위한 방안으로서 의사소통능력의 유용성이 확인되었다. 이는 Lee와 Kim[2]의 연구에서 직무만족도의 상승요인인 조직몰입과 병원간호사의 의사소통능력간 양의 상관관계가 제시된 것과 유사한 결과이다.

특히 일반적 특성에 따른 의사소통능력 수준을 분석한 결과에서는 임상경력에서만 통계적으로 유의한 결과를 나타내었는데($F=2.612, p=.052$) 임상경력 2년 이내에서 오히려 가장 의사소통능력 점수가 높았고 '2년 이내'와 '2-5년 그룹'간에 유의한 차이가 나타났다. 이는 신규간호사의 경우 대학 교과과정을 통해서 대인관계와 의사소통 등의 교육을 받은 지 많은 시간이 경과하지 않았으며[29] 현행 간호체계에서 신규간호사의 경우, 프리셉터 교육, 신규 간호사 교육 등을 통해 신규 간호사의 적응을 돕는 프로그램들이 잘 운영되고 있음을 반영하는 결과로 볼 수 있다. 반면 다른 경력 계층은 지속적인 의사소통 프로그램이나 자기개발 훈련 등의 적절한 도움을 받지 못하고 있음을 반영하는 결과로 보인다. Hyun[30]의 연구에서도 대부분의 간호사들은 학부과정 중에 경청(62.6%), 소규모 그룹토의(60.1%), 리더쉽(56.0%) 등의 의사소통 관련 기술을 습득한 것으로 나타났으며 과반수 이상이 대학을 졸업한 후에는 의사소통 훈련과 관련된 공식적 자원을 이용하지 않은 것으로 나타났다. 본 연구결과는 의사소통능력의 원리와 실제가 환자 간호를 포함한 임상현장에서 의미있게 간호사의 직무스트레스와 직무만족도에 영향을 미칠 수 있음에도 불구하고 실제 병원환경 내의 의사소통 기술의 중요성은 상대적으로 간과되고 있음을 보여준다. 본 연구결과를 토대로 임상간호사의 계속적 직무교육 프로그램의 일환으로서, 특히 의사소통능력이 상대적으로 떨어지는 2-10년 이내의 간호사들을 위한 적절한 의사소통 기술 훈련 프로그램을 활성화시킬 필요가 있겠다.

V. 결론

본 연구결과, 임상간호사의 의사소통능력과 직무스트레스 간에는 통계적으로 유의한 음의 상관관계가($r=-.247, p<.001$), 의사소통능력과 직무만족도간에는 양의 상관관계가($r=.248, p<.001$) 제시되었다.

본 연구는 임상간호사를 대상으로 의사소통능력이 현재의 직무스트레스 및 직무만족도와 관련성이 있음을 규명하여 직무스트레스를 감소시키고 만족도를 높이는 효율적 인력 관리를 위한 방안으로서 의사소통능력의 활용가능성을 제시하였다는 것에 의의가 있으며 대상자를 특수병동에 국한시키지 않고 일반 병동의 간호사를 대상으로 연구를 진행한 것에 의의가 있다. 그러나 본 연구는 편의추출된 일부 병원을 대상으로 하여 진행되었으므로 일반화에 신중하여야 하며 조사 방법상 자가보고식 설문지를 이용하였기 때문에 객관성 측면을 고려할 때 개인의 자기 평가에 따른 제한점이 따른다. 본 연구의 제한점을 바탕으로 다음을 제언하고자 한다.

첫째, 연구대상자를 확대하여 의사소통능력, 직무스트레스, 직무만족도에 영향을 미칠 수 있는 다양한 변수를 고려할 반복연구를 제언한다.

둘째, 자가보고식 설문지와 병행하여 환자, 동료 등 제 3자에 의한 객관적 의사소통능력의 평가가 함께 진행될 것을 제언하는 바이다.

셋째, 본 연구 결과를 바탕으로 임상간호사의 의사소통기술을 촉진시킬 수 있는 프로그램개발을 위한 후속 연구를 제언한다.

참고 문헌

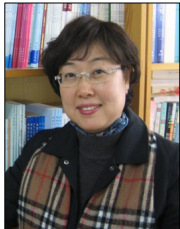
- [1] H. Sveinsdottir, P. Biering, and A. Ramel, "Occupational stress, job satisfaction, and working environment among Icelandic nurses: A cross-sectional questionnaire survey," *International Journal of Nursing Studies*, Vol.43, No.7, pp.875-889, 2006.

- [2] 이현숙, 김종경, "병원 간호사의 의사소통능력, 의사소통 유형, 조직몰입간의 관계", 간호행정학회지, 제16권, 제4호, pp.488-496, 2010.
- [3] J. B. Brown, L. Lewis, K. Ellis, M. Stewart, T. R. Freeman, and M. J. Kasperski, "Mechanisms for communicating within primary health care teams," Canadian family physician Medecin de famille canadien, Vol.55, No.12, pp.1216-1222, 2009.
- [4] J. Apker, K. M. Propp, W. S. Zabava Ford, and N. Hofmeister, "Collaboration, credibility, compassion, and coordination: professional nurse communication skill sets in health care team interactions," Journal of professional nursing, Vol.22, No.3, pp.180-189, 2006.
- [5] 이현실, 문희자, "임상간호사의 업무 스트레스와 직무만족에 관한 연구", 스트레스연구, 제9권, 제2호, pp.61-74, 2001.
- [6] R. M. Steers and J. S. Black, *Organizational behavior*, 5th ed., HarperCollins College Pub., New York, 1994.
- [7] 정용모, 장효강, "부산지역 의료기관 종사자들의 직무스트레스", 한국콘텐츠학회논문지, 제10권, 제5호, pp.241-251, 2010.
- [8] M. A. Blegen, "Nurses' job satisfaction: a meta-analysis of related variables," Nursing Research, Vol.42, pp.36-41, 1993.
- [9] K. Utraiainen and H. Kyngas, "Hospital nurses' job satisfaction: A literature review," Journal of Nursing Management, Vol.17, pp.1002-1010, 2009.
- [10] R. C. Nabirye, K. C. Brown, E. R. Pryor, and E. H. Maples, "Occupational stress, job satisfaction and job performance among hospital nurses in Kampala, Uganda," Journal of Nursing Management, Vol.19, pp.760-768, 2011.
- [11] W. Y. Chang, J. C. Ma, H. T. Chiu, K. C. Lin, and P. H. Lee, "Job satisfaction and perceptions of quality of patient care, collaboration and teamwork in acute care hospitals," Journal of Advanced Nursing, Vol.65, pp.1946-1955, 2009.
- [12] 한수정, "간호사의 감성지능이 경력몰입과 이직 의도에 미치는 영향", 한국콘텐츠학회논문지, 제11권, 제7호, pp.418-425, 2011
- [13] 김혜숙, 신은영, 이주희, 정미경, 박숙희, 박선환, *인간관계론*, 양서원, 서울, 2008.
- [14] R. B. Rubin, P. Palmgreen, and H. E. Sypher, *Communication research measures : a sourcebook*, Guilford Press, New York, 1994.
- [15] 허경호, "포괄적 대인 의사소통능력 척도개발 및 타당성 검증", 한국언론학회, 제47권, 제6호, pp.380-408, 2003.
- [16] 김매자, 구미옥, "간호원이 근무중에 경험하는 스트레스 측정을 위한 도구개발 연구", 대한간호학회지, 제14권, pp.28-37, 1984.
- [17] P. Hingley and C. L. Cooper, *Stress and the nurse manager*, Wiley, Chichester ; New York, 1986.
- [18] 김향옥, *일부 대형병원 임상간호사의 직무스트레스, 직무만족 및 소진간의 관련성*, 조선대학교 환경보건대학원, 석사학위논문, 2004.
- [19] P. L. Stamps, *Nurses and work satisfaction : an index for measurement*, 2nd ed., Health Administration Press, Chicago, Ill., 1997.
- [20] P. L. Stamps, E. B. Piedmont, D. B. Slavitt, and A. M. Haase, "Measurement of work satisfaction among health professionals," Medical care, Vol.16, pp.337-352, 1979.
- [21] 박성애, 윤순녕, "직무만족 측정 도구 개발", 대한간호학회지, 제22권, 제3호, pp.316-324, 1992.
- [22] 최지현, *간호사의 감성지능과 의사소통능력, 조직몰입간의 관계*, 아주대학교, 석사학위논문, 2010.
- [23] 손정훈, *의사소통능력이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 실증적 연구*, 영남대학교 경영대학원, 석사학위논문, 2003.

- [24] 이명선, "간호 커뮤니케이션 향상을 위한 대화 분석적 접근", 대한간호학회지, 제37권, 제5호, pp.772-780, 2007.
- [25] 이혜순, "간호사의 직무스트레스와 자아존중감이 정신건강에 미치는 영향", 한국콘텐츠학회논문지, 제13권, 제3호, pp.251-258, 2013.
- [26] 송대현, 이종목, 박한기, "직무스트레스와 직무만족과의 관계에 대한 상관관계 연구", 한국심리학회지, 제1권, 제1호, pp.123-146, 1989.
- [27] 이숙, "간호사의 정서지능과 직무스트레스", 간호행정학회지, 제16권, 제4호, pp.466-474, 2010.
- [28] 이재주, "간호사 근무형태 다양화 및 근로조건 개선", 대한간호, 제48권, 제1호(통권 253호), 2010.
- [29] 손행미, 김현숙, 고문희, 유수정, "간호대학 학부과정 의사소통 교과목 현황 및 분석", 한국간호교육학회지, 제17권, 제3호, pp.426-434, 2011.
- [30] 현미열, "일 대학병원 간호사들의 의사소통기술 훈련 요구 조사 연구", 정신간호학회지, 제11권, 제4호, pp.443-451, 2002.

저 자 소 개

이 애 경(Ae-Kyoung Lee) 정회원



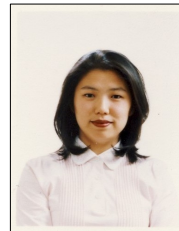
- 1979년 2월 : 한양대학교 간호학과(이학사)
- 1988년 2월 : 한양대학교 간호학과(행정학석사)
- 2005년 2월 : 한양대학교 대학원 간호학과(간호학 박사)
- 1995년 ~ 현재 : 경북대학교 간호학과 교수
- <관심분야> : 아동 사고 예방, 아동간호학

여 지 영(Ji-Young Yeo) 정회원



- 1995년 2월 : 한양대학교 간호학과(간호학 학사)
- 2006년 8월 : 한양대학교 간호학과(간호학 석사)
- 2007년 ~ 2011년 : 경북대학교 등 외래교원
- 2011년 3월 ~ 2013년 2월 : 수원여자대학교 간호과 조교수
- 2013년 3월 ~ 현재 : 서울여자간호대학교 간호과 조교수
- <관심분야> : 소통, 아동청소년 심리사회적 발달, 건강장애아동, 소아암

정 성 원(Sungwon Jung) 정회원



- 1998년 2월 : 고려대학교 간호학과(이학사)
- 2001년 8월 : 고려대학교 대학원 (보건학석사)
- 2011년 2월 : 고려대학교 대학원 (보건학박사)
- 2010년 9월 ~ 현재 : 수원여자대학교 간호과 교수
- <관심분야> : 보건의료 정책, 건강형평성, 모자보건

변 상 석(Sang Seok Byun) 정회원



- 1986년 2월 : 성균관대학교 경상대학 통계학과(경제학사)
- 1988년 6월 : 성균관대학교 대학원 통계학과(경제학석사)
- 1997년 2월 : 성균관대학교 대학원 통계학과(경제학박사)
- 1989년 3월 : 동우전문대학 전자계산과 전임강사
- 1993년 3월 ~ 현재 : 경북대학교 이비즈니스학과 교수
- <관심분야> : 비즈니스콘텐츠, 보건콘텐츠, 교육콘텐츠