



# 간호사의 자원동원성, 의사소통유형이 간호업무성과에 미치는 영향

이 혜 순<sup>1)</sup> · 옥 지 원<sup>2)</sup>

## 서 론

### 연구의 필요성

현대의 병원조직은 고급화된 다양한 대상자의 의료요구에 상응하고 소비자 중심의 질적인 의료서비스를 제공하기 위해 병원의 인적자원에 대한 체계적이고 합리적인 관리의 필요성을 중요하게 생각하고 있다. Korean National Statistical Office (2010)에 따르면 병원 전체 인력의 56% 이상을 간호 인력이 차지하고 있는 상황으로 간호사들은 하루 24시간 동안 의료 소비자를 간호하며, 병원 경영의 매우 중요한 위치를 차지하고 있다(Bae, 2009). 즉, 병원간의 서비스 경쟁에서 우위를 차지하기 위해 간호 인력 관리는 매우 중요한 요소로(Sung & Jeong, 2006) 간호인력 관리를 효과적으로 하여 간호업무성과를 극대화시키는 문제는 간호의 발전 뿐 아니라 병원발전의 핵심이라고 할 수 있다(Han et al., 2006).

간호업무성과는 간호사가 업무에 대한 전문성을 바탕으로 자신의 역할을 합리적으로 수행하여 간호조직의 목표를 능률적으로 수행하는 정도를 말하는 것으로(Yun, 1996) 병원종사자들 중에서 가장 최일선에서 환자를 접하고 있는 간호사의 업무성과는 간호의 질적 측면을 향상시킴으로써 병원의 전반적인 업무 효율성에도 영향을 미치고, 간호사의 능력 개발 및 동기화를 위해서도 가장 효과적인 전략의 하나로 사용되고 있다(Han et al., 2006; Ko, Lee, & Lim, 2007). Mrayyan (2008)은 간호업무성과에 영향을 미치는 요인으로 의사소통,

리더십, 교육, 계획, 평가, 대인관계, 전문성 개발 등을 보고하였고, Payne (2005)과 Bae (2009)는 간호사의 의사소통이 간호업무성과를 증진시키는 요인임을 보고한 바 있어 간호업무성과에 영향을 미치는 요인으로 간호사의 의사소통 유형에 대한 고려가 필요함을 알 수 있다. 그동안 간호업무성과에 영향을 미치는 의사소통 유형에 대한 선행연구는 미미한 상태로 병원 조직 내에서 이루어지는 원활한 의사소통이 구성원 상호간의 갈등과 부서간의 갈등을 해소하고, 조직의 목표를 달성할 수 있도록 그들의 활동을 조정시키고 통합하여 조직의 성과를 결정시킨다는 점에 기인하여 조직 내에서 행해지는 의사소통 유형만을 다루어왔다(Bae, 2009; Lim, 2011; Payne, 2005). 그러나 간호사의 의사소통이 보수적인 간호조직에서 구성원이나 부서 간의 상호작용에 영향을 주는 조직 내에서의 역할뿐 아니라 고객 중심으로 변화하고 있는 의료 환경 속에서 환자 개개인의 특성과 갈등상황을 효과적으로 조정하고, 대상자와의 치료적 관계를 수립하기 위한 수단으로의 역할이 강조되고 있다는 점을 감안해 본다면, 간호업무성과에 영향을 미치는 요인으로 간호사와 대상자간의 의사소통 유형에 대한 관심이 필요할 것으로 생각된다.

한편, 내적 대처자원의 하나인 자원동원성은 스트레스 상황에 효과적으로 대처하고 건강행위 선택을 쉽게 하여 문제를 잘 해결할 수 있게 하는 요인으로 개인의 적응기능을 증진시켜 건강관리 능력을 향상시키거나 그 행위를 지속시키는데 중요한 영향을 미친다(Nam, 2004). Goff (2011)는 간호대학생의 학업성과에 관한 연구에서 높은 자원동원성이 자신감, 동

**주요어 :** 간호사, 자원동원성, 의사소통, 간호업무성과

1) 동서대학교 간호학과 조교수

2) 동명대학교 간호학과 전임강사(교신저자 E-mail: jiwonoak@gmail.com)

접수일: 2012년 1월 27일 1차 수정일: 2012년 3월 19일 게재확정일: 2012년 3월 26일

기유발, 학습지속의향을 증진시키고, 불안, 우울, 좌절감 및 스트레스 등을 낮추어 궁극적으로는 학업성취에 긍정적인 영향을 미친다고 하여 자원동원성이 성과 관리에도 영향을 줄 수 있음을 보고하였다. 이와 같이 자원동원성은 자신이 가지고 있는 내외적 자원을 활용할 수 있는 가용력(availability), 문제해결을 위해 욕구, 생각, 정서 등을 조절할 수 있는 제어력(controllability), 자신감(confidence) 등의 속성을 내포하고 있으므로(Suh et al., 1997) 업무환경에서 지속적으로 문제해결과 의사결정이 요구되는 스트레스에 직면하는 간호사들의 업무성과 증진에 자원동원성의 개념이 유용하게 사용될 수 있을 것으로 생각된다. 그동안 간호사의 자원동원성에 대한 연구는 자원동원성과 건강증진행위 및 지각된 건강상태(Kim & Yeun, 2010; Yun, Kim, & Jeon, 2011)에 대한 연구만 있는 상태로 간호사의 간호업무성과를 예측하는 변인으로서의 연구는 전무한 상태이다.

따라서 본 연구에서는 간호사의 자원동원성, 의사소통 유형과 간호업무성과를 확인하고 자원동원성과 의사소통 유형이 간호사의 간호업무성과에 미치는 영향을 파악하고자 하며, 이를 통해 간호사의 간호업무성과 관리를 위한 근거자료를 제공하고자 한다.

## 연구 목적

본 연구의 목적은 간호사의 자원동원성, 의사소통 유형과 간호업무성과를 확인하고, 자원동원성과 의사소통 유형이 간호사의 간호업무성과에 미치는 영향을 파악하기 위함이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 일반적인 특성, 자원동원성, 의사소통 유형과 간호업무성과 정도를 파악한다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 간호업무성과의 차이를 확인한다.
- 대상자의 자원동원성, 의사소통 유형과 간호업무성과 간의 관계를 확인한다.
- 대상자의 간호업무성과에 영향을 미치는 요인을 확인한다.

## 용어 정의

- 자원동원성 : 자원동원성은 개인의 인지적 과정을 강조한 내적 대처자원으로서 스트레스 상황에 효과적으로 대처하고 건강관련행위 선택을 용이하게 하여 문제를 해결할 수 있게 하는 변인(Kim, & Yeun, 2010)으로, 본 연구에서는 Rosenbaum (1980)이 개발한 36문항의 도구를 Seo (1996)가 한국어로 번역하여 수정한 도구를 사용하여 측정된 점수를 의미한다.

- 의사소통 유형 : 의사소통 유형은 메시지가 흐르는 과정을 의미하는 것(Kim et al., 2003)으로, 본 연구에서는 간호사와 대상자의 의사소통 유형을 측정하기 위해 Jeong (2007)이 개발한 18문항의 도구를 사용하여 측정된 점수를 의미한다.
- 간호업무성과 : 간호업무성과는 간호사가 그들의 임무를 얼마나 잘 수행해 왔는가를 평가하는 것(Northcott, 1997)을 말하며, 본 연구에서는 Park (1989)이 개발한 22문항의 도구를 사용하여 측정된 점수를 의미한다.

## 연구 방법

### 연구 설계

본 연구는 병원에서 근무하는 간호사들의 자원동원성, 의사소통 유형과 간호업무성과를 확인하고, 자원동원성과 의사소통 유형이 간호사의 간호업무성과에 미치는 영향을 확인하기 위한 서술적 조사연구이다.

### 연구 대상

본 연구는 편의 표집 된 S지역에 소재한 800명 이상 규모의 2개 종합병원에서 근무하는 간호사를 대상으로 하였다. 대상자 수는 Cohen의 Power analysis 공식에 의해 유의수준( $\alpha$ )은 .05, 효과크기는 회귀분석의 중간효과 크기인 .15, 검정력( $1-\beta$ )은 .80으로 산정한 결과 274명 이상의 대상자가 요구되었으며, 본 연구의 최종 대상자수는 312명으로 Cohen의 공식에 적절한 것으로 확인되었다.

연구대상자가 특정 병원의 간호사들에게 편중되지 않도록 각 병원 당 전체 간호사 수의 30%를 표집 하였으며, 자료수집 시 근무하고 있는 간호사 중 본 연구목적에 이해하고 동의한 간호사에게 설문지를 배부하였다. 설문지는 A병원의 간호사 642명 중 192명(30%), G병원의 간호사 580명 중 174명(30%)을 대상으로 총 366부를 배부하여 332부가 회수되었고(90.7%), 회수된 332부 중 무응답, 불성실한 응답을 한 설문지 20부를 제외한 312부(85.2%)를 본 연구의 자료로 분석하였다.

### 연구 도구

설문지는 일반적 특성(연령, 결혼여부, 최종학력, 현재 부서에서의 임상경력, 현재 직위), 자원동원성, 의사소통 유형 및 간호업무성과에 관한 내용으로 구성하였다.

- 자원동원성

자원동원성을 측정하기 위하여 Rosenbaum (1980)이 개발한 자기통제 스케줄(self control schedule) 도구를 Seo (1996)가 국내 암환자에게 사용하도록 한국어로 번역하여 신뢰도와 타당도를 검사한 도구를 사용하였으며, 본 연구에서는 변안된 도구가 간호사에게 적합한지 확인하기 위해 간호학과 교수 2인이 내용타당도를 검증하여 사용하였다. 본 도구는 36문항으로, '전적동의' +3점, '매우동의' +2점, '약간동의' +1점, '약간동의없음' -1점, '매우동의 없음' -2점, '전적동의 없음' -3으로 0점 없이 6단계의 Likert 척도로 점수화 하였으며, 최고 108점에서 최저 -108점으로 점수가 높을수록 자원 동원성이 높음을 의미한다. 개발당시 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=.78-.84$ , 국내 간호사를 대상으로 한 선행연구(Yun et al., 2011)에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=.84$ 이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha=.77$ 이었다.

#### ● 의사소통 유형

의사소통 유형을 측정하기 위하여 간호사를 대상으로 Jeong (2007)이 개발하여 신뢰도 검사와 전문가를 통해 타당도를 검증받은 도구를 사용하였다. 본 도구는 총 18문항으로, 정보제공 유형 6문항, 친화적 유형 6문항 및 권위적 유형 6문항의 하부 영역으로 구성되었다. 각 문항은 5점 척도로 최저 1점에서 최고 5점으로 점수화하였으며, 점수가 높을수록 각 의사소통 유형의 성향이 강함을 의미한다. 본 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=.85$ 이었다.

#### ● 간호업무성과

간호업무성과를 측정하기 위해 Park (1989)이 개발한 간호업무 수행평가도구를 사용하였다. 본 도구는 총 22문항으로, 독자적 간호업무성과 8문항, 비독자적 간호업무성과 9문항, 대인관계 간호업무성과 5문항의 3개의 하부 영역으로 구성되었다. 각 문항은 5점 척도로 최고 5점에서 최저 1점으로 점수화하였으며, 점수가 높을수록 간호업무성과가 높은 것을 말한다. Park (1989)의 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=.96$ 이었으며, 독자적 간호업무성과, 비독자적 간호업무성과, 대인관계 간호업무성과 각각의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=.90, .92, .90$ 이었다. 본 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=.95$ 이었으며, 독자적 간호업무성과, 비독자적 간호업무성과, 대인관계 간호업무성과 각각의 Cronbach's  $\alpha=.86, .93, .91$ 이었다.

#### 자료 수집 방법

본 연구의 자료 수집은 2011년 7월 4일부터 7월 15일까지 S시에 소재한 2개의 종합병원에서 이루어졌다. 연구자는 사전

에 전화로 방문을 허락한 2개 병원을 방문하여 연구의 목적과 취지를 설명한 후 도움을 요청하였으며, 연구의 목적을 이해하고 참여하기로 동의한 간호사에게만 설문조사를 실시할 것임을 설명한 다음 자료수집에 대한 공식적인 허락을 받았다. 연구자는 병동의 수간호사들에게 연구의 목적을 설명하고 동의를 구하였으며, 참여를 허락한 병동의 수간호사가 간호사들에게 연구취지와 윤리에 관한 제반사항을 설명하였다. 즉, 연구목적, 연구과정, 설문내용, 설문 작성 시 유의사항, 대상자의 익명성 유지, 자료의 비밀 보장 및 연구 참여를 언제라도 중단할 수 있음 등의 내용을 설명하였으며, 이를 이해하고 연구에 자발적으로 참여한 간호사에게 서면동의를 받은 후 설문조사 하였다. 이와 같은 과정은 연구자가 직접 연구 대상자에게 설명하지 못한 제한점이 있다.

#### 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS WIN 19.0 통계 프로그램을 이용하여 분석하였다. 대상자의 일반적 특성, 자원동원성, 의사소통 유형과 간호업무성과 정도는 평균과 표준편차, 실수와 백분율로 구하였으며, 대상자의 일반적 특성에 따른 간호업무성과 정도는 t-test와 ANOVA로, 사후검정으로 Scheffe's test를 실시하였다. 대상자의 자원동원성, 의사소통 유형과 간호업무성과 간의 관계는 Pearson's Correlation Coefficient로 분석하였으며, 대상자의 자원동원성과 의사소통 유형이 간호업무성과에 미치는 영향을 확인하기 위해 위계적 회귀분석(Hierarchical Regression Analysis)을 실시하였다.

#### 연구 결과

##### 대상자의 일반적 특성, 자원동원성, 의사소통 유형 및 간호업무성과 정도

대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 대상자의 연령은 25세에서 29세가 155명(50.3%)으로 가장 많았으며, 결혼 상태는 독신인 대상자가 253명(81.1%), 최종 학력은 전문대 졸업인 대상자가 183명(58.7%)으로 가장 많았다. 현재 직위는 일반간호사가 180명(57.9%)이었으며, 현재 부서에서의 임상경력 은 2년 이상, 5년 미만 근무한 대상자가 131명(42.5%)로 가장 많았다.

대상자의 자원동원성, 의사소통 유형 및 간호업무성과 정도는 Table 2와 같다. 대상자의 자원동원성은 평균 18.21점(SD=14.24)이었으며, 의사소통 유형의 평균은 정보전달 의사소통이 3.71점(SD=0.65), 친화적 의사소통이 3.65점(SD=0.60), 권위적 의사소통이 2.64점(SD=0.42)로 정보전달 의사소통 점

수가 가장 높고, 권위적 의사소통 점수가 가장 낮았다. 간호 업무성과는 평균 3.55점(SD=0.46)이었으며, 하부 영역으로는 대인관계 간호업무성과가 3.71점(SD=0.54)으로 가장 높았고, 비독자적 간호업무성과(Mean=3.65, SD=0.51), 독자적 간호업무성과(Mean=3.29, SD=0.48) 순으로 나타났다.

대상자의 일반적 특성에 따른 간호업무성과

대상자의 일반적 특성에 따른 간호업무성과는 Table 1과 같다. 간호업무성과는 연령(F=5.571, p=.004), 결혼상태(t=-3.200, p=.002), 최종 학력(F=5.280, p=.006), 현재 부서에서의 임상경력(F=3.124, p=.045)에 따라 차이가 있었다. 사후분석을 한 결과 연령에 따라서는 30세 이상이 24세 미만(p=.009)과 24세에서 29세(p=.022)인 대상자보다 간호업무성과가 높았으며, 결혼 상태에 따라서는 결혼한 대상자가 미혼인 대상자보다 간호업무성과가 높았고(p=.002), 최종학력에 따라서는 대학원을 졸업

Table 1. Differences in Nursing Performance according to General Characteristics (N=312)

Variables	Categories	N (%)	Nursing Performance							
			Total		Independent		Dependent		Interpersonal relationship	
			M (SD)	t/F (p) Scheffe	M (SD)	t/F (p) Scheffe	M (SD)	t/F (p) Scheffe	M (SD)	t/F (p) Scheffe
Age (years) (n=308)	≤24 <sup>a</sup>	74 (24.0)	3.46±0.49	5.571	3.21±0.50	5.566	3.55±0.52	4.940	3.63±0.59	3.312
	25-29 <sup>b</sup>	155 (50.3)	3.52±0.41	(.004)	3.25±0.44	(.004)	3.62±0.46	(.008)	3.68±0.48	(.038)
	≥30 <sup>c</sup>	79 (25.6)	3.69±0.49	a,b<c	3.44±0.49	a,b<c	3.80±0.58	a,b<c	3.84±0.58	
Marital status	Single	253 (81.1)	3.51±0.44	-3.200	3.25±0.46	-2.926	3.61±0.48	-3.004	3.67±0.52	-2.705
	Married	59 (81.1)	3.72±0.50	(.002)	3.45±0.50	(.004)	3.83±0.58	(.003)	3.88±0.60	(.007)
Education level	Junior college <sup>a</sup>	183 (58.7)	3.49±0.40	5.280	3.24±0.43	8.011	3.61±0.47	2.809	3.63±0.49	4.850
	University <sup>b</sup>	116 (37.2)	3.60±0.50	(.006)	3.31±0.50	(.000)	3.61±0.47	(.062)	3.81±0.57	(.008)
	Post graduate <sup>c</sup>	13 (4.1)	3.87±0.65	a<c	3.78±0.59	a,b<c	3.94±0.75		3.88±0.78	a<b
Position (n=311)	Staff nurse	180 (57.9)	3.69±0.49	-1.907	3.24±0.47	-2.258	3.61±0.48	-1.873	3.68±0.52	-1.094
	Charge nurse	131 (42.1)	3.69±0.49	(.057)	3.36±0.48	(.025)	3.72±0.54	(.062)	3.75±0.57	(.275)
Length of career in current dept. (years) (n=308)	<2 <sup>a</sup>	92 (29.9)	3.45±0.47	3.124	3.22±0.48	3.152	3.59±0.47	3.362	3.69±0.58	1.562
	<2-5 <sup>b</sup>	131 (42.5)	3.52±0.43	(.045)	3.27±0.43	(.044)	3.63±0.49	(.036)	3.67±0.53	(.211)
	≥5 <sup>c</sup>	85 (27.6)	3.66±0.48		3.40±0.53		3.77±0.53		3.80±0.51	

Table 2. Level of Resourcefulness, Communication Style, and Nursing Performance (N=312)

Variable	Possible range		Current range		Mean ±SD
	Min.	Max.	Min.	Max.	
Resourcefulness	-108	108	-32.00	67.00	18.21±14.24
Communication Style					
Informative	1	5	1.00	5.00	3.71± 0.65
Affiliativeness	1	5	2.17	5.00	3.65± 0.60
Dominance	1	5	1.33	3.67	2.64± 0.42
Nursing Performance	1	5	2.29	5.00	3.55± 0.46
Independent	1	5	2.13	5.00	3.29± 0.48
Dependent	1	5	2.11	5.00	3.65± 0.51
Interpersonal relationship	1	5	2.00	5.00	3.71± 0.54

Table 3. Correlations of Resourcefulness, Communication style, and Nursing Performance (N=312)

Variable	Nursing Performance			
	Total r (p)	Independent r (p)	Dependent r (p)	Interpersonal relationship r (p)
Resourcefulness	.412 (.000)	.405 (.000)	.331 (.000)	.378 (.000)
Communication Style				
Informative	.566 (.000)	.477 (.000)	.516 (.000)	.533 (.000)
Affiliativeness	.578 (.000)	.505 (.000)	.502 (.000)	.550 (.000)
Dominance	-.334 (.000)	-.205 (.000)	-.323 (.000)	-.362 (.000)

Table 4. Impact of Resourcefulness and Communication Style on Nursing Performance

(N=312)

	Model I		Model II		Model III	
	$\beta$	t (p)	$\beta$	t (p)	$\beta$	t (p)
Age	.217	2.172 (.031)	.134	1.451 (.148)	.042	.537 (.592)
Career of current department	.157	.1735 (.084)	.152	1.830 (.068)	.159	2.291 (.023)
Resourcefulness			.395	7.493 (.000)	.269	4.653 (.000)
Informative communication style					.273	4.536 (.000)
Affiliativeness communication style					-.116	-2.454 (.000)
R <sup>2</sup>	.074		.223		.474	
Adj R <sup>2</sup>	.055		.205		.456	
F (p)	3.894 (.001)		11.987 (.000)		26.018 (.000)	

한 대상자가 전문대를 졸업한 대상자보다 간호업무성고가 높았다( $p=.020$ ).

### 대상자의 자원동원성, 의사소통 유형과 간호업무성고 간의 관계

대상자의 간호업무성고는 자원동원성( $r=.412$ ,  $p<.001$ ), 정보 전달 의사소통( $r=.566$ ,  $p<.001$ ), 친화적 의사소통( $r=.578$ ,  $p<.001$ )과 순상관 관계, 권위적 의사소통( $r=-.334$ ,  $p<.001$ )과 역상관 관계가 있었다(Table 3).

### 대상자의 자원동원성과 의사소통 유형이 간호업무성고에 미치는 영향

대상자의 간호업무성고에 영향을 미칠 수 있는 일반적 특성을 통제시킨 후, 대상자의 자원동원성과 의사소통 유형이 간호업무성고에 미치는 상대적 영향력을 살펴보기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다(Table 4). 모델 I에서는 연령, 결혼 상태, 최종학력, 현재 부서에서의 임상경력을, 모델 II에서는 모델 I에 자원동원성을, 모델 III에서는 모델 II에 의사소통 유형을 독립변수로 하였으며, 변수 중 명목척도인 결혼상태, 최종학력은 더미변수로 처리하여 분석하였다. 독립 변인 간의 공차한계(tolerance)는 모델 I에서는 .25-.89, 모델 II에서는 .25-.96, 모델 III에서는 .25-.88로 0.1 이상이었으며, 분산팽창인자(variance inflation factor, VIF)는 모델 I에서는 1.127-4.015, 모델 II에서는 1.046-4.052, 모델 III에서는 1.137-4.080으로 기준치 10을 넘지 않아 다중공선성 문제를 배제할 수 있었다.

위계적 회귀분석결과, 모델 I은 통제 변수들이 간호사의 간호업무성고에 미치는 영향정도를 나타내는 것으로 회귀모형 적합도는 3.894로 통계적으로 유의하게 나타났다( $p=.001$ ). 즉, 연령이 높은 간호사의 간호업무성고가 높으며, 이에 대한 설명력은 5.5%로 나타났다.

모델 II는 모델 I에 자원동원성을 투입하였으며, 회귀모형 적합도는 11.987로 통계적으로 유의하게 나타났다( $p<.001$ ). 간

호사의 간호업무성고에 영향을 미치는 변수는 자원동원성( $\beta=.395$ ,  $p<.001$ )으로 자원동원성이 높은 간호사의 간호업무성고가 높은 것을 알 수 있었다. 모델 II의 설명력은 20.5%로 모델 I에 비해 설명력이 15.0% 향상되었다.

모델 III는 모델 II에 의사소통 유형을 투입하였으며, 회귀 모형 적합도는 26.018로 통계적으로 유의하게 나타났다( $p<.001$ ). 간호사의 간호업무성고에 영향을 미치는 변수는 현재 부서에서의 임상경력( $\beta=.159$ ,  $p=.023$ ), 자원동원성( $\beta=.218$ ,  $p<.001$ ), 정보전달 의사소통( $\beta=.269$ ,  $p<.001$ ), 친화적 의사소통( $\beta=.273$ ,  $p<.001$ ), 권위적 의사소통( $\beta=-.116$ ,  $p=.015$ )으로 현재 부서에서의 임상경력이 길거나 자원동원성이 좋거나 정보전달 의사소통 유형 점수가 높거나 친화적 의사소통 유형 점수가 높거나 권위적 의사소통 유형 점수가 낮은 간호사의 간호업무성고 점수가 높은 것을 알 수 있었다. 모델 III의 설명력은 45.6%로 모델 II에 비해 설명력이 25.1%, 모델 I에 비해 40.1% 향상되었다.

## 논 의

본 연구는 간호사의 자원동원성, 의사소통 유형과 간호업무성고 정도를 확인하고, 이들 세 변수들이 간호업무성고에 영향을 미치는 영향을 확인하기 위해 시도되었다.

본 연구에서 자원동원성은 평균 18.21점으로 노인을 대상으로 한 연구에서 자원동원성이 23.25점(Nam, 2004), 비흡연가 대상의 연구에서 23.25점(Kennett, Morris, & Bangs, 2006)인 것에 비해 본 연구 대상자의 자원동원성 정도가 낮게 나타났다. 자원동원성은 스트레스 상황에서 발생하는 부적응적 사고, 정서 및 감각의 영향을 최소화하여 행동변화를 촉진하고 적응적 기능을 유지하도록 하는 내적 대처 자원으로(Nam, 2004) 간호사를 대상으로 한 Kim과 Yeun (2010)의 연구에서는 자원동원성이 16.55점, Yun 등(2011)의 연구에서는 11.30점으로 본 연구 결과와 유사하게 자원동원성 정도가 다른 연구의 대상자들보다 낮은 것을 알 수 있었다. 즉, 대상자의 자원동원성 점수가 낮게 나온 것은 간호사들이 스트레스 상황

에서 대처할 수 있는 내적 자원이 적다는 것을 의미하는 것으로(Kim & Yeun, 2010) 간호사의 스트레스 상황에서의 적응 및 대처를 위한 방법으로 자원동원성을 증진시키는 전략이 사용될 수 있을 것으로 판단된다. 본 연구에서 자원동원성은 간호업무성과와 순상관계가 있는 것으로 확인되어 자원동원성이 매개변수로서 간호대학생의 학업성과와 관계가 있다는 Goff (2011)의 연구와 유사한 결과를 나타내고 있다. 그러나 간호사의 자원동원성과 간호업무성과에 대한 선행연구가 전무한 상태로 본 연구결과와 선행연구 비교에는 한계가 있을 것으로 사료된다. 본 연구의 회귀 모델 II에서는 자원동원성이 간호업무성과를 15% 설명하는 것으로 확인되어 단일변수로는 높은 설명력을 나타내고 있다. 따라서 자원동원성에 대한 연구가 미미한 국내의 간호학에서 간호사의 간호업무성과를 확인하고 이를 증진시키기 위한 측면에서 자원동원성에 대한 지속적인 관심과 반복 연구가 요구되며, 연구 결과를 바탕으로 추후 간호업무성과 관리 프로그램에서 자원동원성 활용에 대한 제시가 필요할 것으로 사료된다.

본 연구의 대상자는 의사소통 유형 중 정보제공 의사소통 유형의 대상자가 132명(42.3%)으로 가장 많았으며, 대상자의 의사소통 유형의 점수 또한 정보전달 의사소통 유형이 평균 3.71점으로 가장 높고, 권위적 의사소통 유형은 평균 2.64점으로 가장 낮은 것으로 나타났다. 이는 Jeong (2007)의 연구에서 간호사나 환자가 인지하는 간호사의 의사소통 유형으로 정보전달 유형이 가장 많았으며, 간호사가 인지하는 정보제공 의사소통 유형 점수가 4.00점으로 가장 높고, 권위적 의사소통 유형 점수가 2.57점으로 낮게 나타난 결과와 유사한 결과이다. 본 연구에서 간호사가 질병의 현재 상태, 검사, 복용 약물, 간호처치 등에 대한 정보를 제공해 주고 교육하는 유형의 정보제공적 의사소통 유형과 간호사의 친절한 태도, 환자에 대한 관심, 경청, 공감 등을 의미하는 친화적 의사소통 유형은 간호업무성과와 순상관계가 있었으며, 간호사의 환자에 대한 일방적인 지시와 간호 과정에서 저조한 환자의 참여정도, 일방적인 언어 사용을 의미하는 권력형 의사소통 유형은 역상관계가 있었다. 이는 정보를 제공하고, 친화력 있는 의사소통을 유지하여 치료적 관계를 유지하는 것이 대상자의 만족도를 증진시키는 것뿐 아니라(Jeong, 2007) 간호사의 간호업무성과 또한 증진시킨다는 점에서 중요한 의의가 있는 것으로 생각된다. 즉, 대상자와의 충분한 의사소통을 방해하는 간호인력 부족과 업무량 과다 등 근무환경 개선과 대상자와 간호사의 원활한 의사소통을 통해 간호과정에 대상자를 참여시키고, 대상자 교육을 통한 올바른 정보제공으로 대상자의 알권리를 보호해주는 간호 활동을 활성화함으로써 간호업무성과를 높일 수 있을 것으로 기대된다. 본 연구의 회귀 모델 III에서 의사소통 유형이 간호업무성과를 25.1% 설명하는 변수

로 확인되었다. Lim (2011)은 간호업무성과에 의사소통 능력과 의사소통 유형이 영향을 미친다고 하였으며, Jeong (2007)은 정보전달 의사소통과 친화적 의사소통이 권위적 의사소통과는 반대로 간호사의 능력에 대한 환자의 평가와 간호사에 대한 환자의 신뢰도를 높일 뿐 아니라 병원을 다시 이용하고자 하는 의사에도 영향을 미친다고 보고하여 간호사의 정보전달 및 친화적 의사소통이 간호사-환자 간의 치료적 관계를 수립하기 위한 수단으로 간호사가 자신의 임무를 얼마나 잘 수행했는가를 평가하는 간호업무성과에 영향을 미친다는 본 연구의 결과를 지지하고 있다.

본 연구에서 간호업무성과는 평균 3.55점으로, 하부 영역으로는 대인관계 간호업무성과 점수(3.71점)가 가장 높았고, 독자적 간호업무성과 점수(3.29점)가 가장 낮게 나타났다. 일반적인 특성에 따라 간호업무성과는 연령이 30세 이상인 대상자와 결혼한 대상자, 대학원 졸업자, 현재 부서에서 간호사로 5년 이상 근무한 대상자의 간호업무성과가 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 간호업무성과가 평균 3.82점으로 연령, 교육수준, 총 임상경력에 따라 간호업무성과에 차이가 있다고 보고한 Lim (2011)의 연구와 대인관계 간호업무성과 점수(3.84점)가 가장 높고, 독자적 간호업무성과 점수(3.47점)가 가장 낮으며, 연령, 결혼여부, 최종학력, 총 임상경력에 따라 간호업무성과 차이를 보고한 Choi (2010)의 연구 결과와 유사한 것으로 확인된다. 따라서 간호업무성과를 증진시키기 위해서 간호사의 임상경력을 유지시킬 수 있도록 간호사의 이직을 감소시키는 노력이 필요할 것으로 사료된다.

본 연구 결과를 종합해 볼 때, 간호사의 자원동원성과 의사소통 유형은 간호업무성과와 상관관계가 있었으며, 현 부서에서의 임상경력, 자원동원성, 정보제공 유형의 의사소통 및 친화적 유형의 의사소통이 간호업무성과를 45.6% 설명하는 유의한 변인으로 확인되었다. 따라서 간호사의 임상경력을 지속시킬 수 있는 정책적인 노력과 간호사 개인의 자원동원성을 높이고, 정보제공 유형의 의사소통과 친화적 유형의 의사소통 능력을 증진시키기 위한 복합적이고 독자적인 간호업무성과 관리 프로그램 개발이 요구된다.

## 결론 및 제언

본 연구는 간호사의 간호업무성과를 높이기 위해 간호사의 자원동원성, 의사소통 유형을 파악하고 이들 변수들이 간호업무성과에 미치는 영향을 확인하였다.

대상자의 간호업무성과는 연령, 결혼상태, 최종 학력, 현재 부서에서의 임상경력에 따라 차이가 있었으며, 자원동원성, 정보전달 의사소통, 친화적 의사소통과 순상관 관계, 권위적 의사소통과 역상관 관계가 있었다. 대상자의 간호업무성과에

영향을 미치는 요인은 현재 부서에서의 임상경력, 자원동원성, 정보전달 의사소통, 친화적 의사소통, 권위적 의사소통이었으며, 자원동원성은 간호업무성공을 15%, 의사소통 유형은 25.1% 설명하였고, 이들 변인은 간호업무성공을 45.6% 설명하였다.

이상의 연구결과를 통해 간호사의 이직을 감소시키고, 자원동원성을 향상시키며, 정보전달과 친화적 의사소통을 증진시킴으로써 간호사의 간호업무성공을 향상시킬 수 있을 것으로 사료된다. 또한 간호업무성공에 대한 지속적인 연구를 통해 간호업무성공의 다양한 영향요인을 규명하고, 이를 활용하여 간호사의 간호업무성공을 효과적으로 높일 수 있는 복합적이고 독자적인 간호업무성공 관리 프로그램 개발 및 효과검증이 필요할 것이다.

## References

- Bae, J. Y. (2009). *The relationships among the level of communication competence, the types of communication, and the level of nursing performance*. Unpublished master's thesis, Kosin University, Busan.
- Choi, E. J. (2010). *The effect of job stress and stress coping type on nursing performance among a university hospital nurses*. Unpublished master's thesis, Inje University, Gimhae.
- Goff, A. M. (2011). Stressors, academic performance, and learned resourcefulness in baccalaureate nursing students. *International Journal of Nursing Education Scholarship*, 8, Article 1, <http://dx.doi.org/10.2202/1548-923X.2114>
- Han, S. S., Ko, M. S., Kwon, S. B., Kim, M. S., Kim, Y. S., & Kim, I. S. (2006). *Nursing and Management*. Seoul: Koonja.
- Jeong, S. Y. (2007). *A study on the patients' satisfaction according to nurses communication style*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Kennett, D. J., Morris, E., & Bangs, A. M. (2006). Learned resourcefulness and smoking cessation revisited. *Patient Education and Counseling*, 60, 206-211.
- Kim, H. Y., & Yeun, E. J. (2010). The relationships between health promoting lifestyle, resourcefulness, and perceived health status in hospital nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 16(1), 17-26.
- Kim, I. S., Lee, M. H., Ha, N. S., Jang, K. S., Hong, Y. M., Lee, T. H., et al. (2003). *Nursing Management*. Seoul: Hyunmoonsa.
- Ko, Y. K., Lee, T. H., & Lim, J. Y. (2007). Development of a performance measurement scale for hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 37, 286-294.
- Korean National Statistical Office (2010). *Social indicators in Korean: Number of licensed medical personnel*. Retrieved January 16, 2012, from <http://kostat.go.kr/portal/korea/index.action>
- Lim, S. I. (2011). *Effect of nurse's communication skill and self-leadership on the outcome of nursing practice*. Unpublished master's thesis, Chosun University, Gwangju.
- Mrayyan, M. T. (2008). Predictors of career commitment and job performance of Jordanian nurses. *Journal of Nursing Management*, 16, 246-256.
- Nam, M. R. (2004). *Resourcefulness and health promoting behaviors of the elderly*. Unpublished master's thesis, Chungnam University, Daejeon.
- Northcott, N. (1997). Reflections on performance. *Nursing Times*, 93(26), 49-52.
- Park, S. A. (1989). *An exploratory study on the relationship between leadership style and performance in Korean nursing units*. Unpublished doctoral dissertation, Seoul National University, Seoul.
- Payne, H. J. (2005). Reconceptualizing social skills in organization: Exploring the relationship between communication competence, job performance, and supervisory roles. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 11(2), 63-77.
- Rosenbaum, M. (1980). A schedule for assessing self-controlling behaviors: Preliminary findings. *Behavior Therapy*, 11, 109-121.
- Seo, S. L. (1996). *An effect of self-care education and level of resourcefulness on active coping in patients with chemotherapy*. Unpublished doctoral dissertation, Seoul National University, Seoul.
- Suh, S. R., Park, Y. I., Kim, S. J., Kim, I. J., Gu, M. O., Yang, Y. H., et al. (1997). Resourcefulness : a concept analysis. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 27, 329-340.
- Sung, Y. H., & Jeong, J. H. (2006). Defining the core competencies of the nurses in a tertiary hospital and comparing different units based on their respective characteristics. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 12, 76-93.
- Yun, A. J. (1996). *A study on organizational characteristics and efficiency on work performance: especially hospital nursing organization*. Unpublished doctoral dissertation, Taegu University, Kyungpook.
- Yun, E. J., Kim, H. J., & Jeon, M. S. (2011). Factors influencing health promoting behavior among hospital registered nurses: mood states, resourcefulness, and health perception. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 17, 198-208.

# Impact of Resourcefulness and Communication Style on Nursing Performance in Hospital Nurses

Lee, Hea Shoon<sup>1)</sup> · Oak, Ji Won<sup>2)</sup>

1) Assistant Professor, Department of Nursing, Dongseo University

2) Full-time Lecturer, Department of Nursing, Tongmyong University

**Purpose:** This study was done to identify the impact of resourcefulness and communication style on nursing performance in nurses working in hospitals. **Method:** Though a convenience sampling method 312 nurses were recruited between from July 4 and 17, 2011. Data were collected using a questionnaire, which included items on work related characteristics, resourcefulness, communication style, and nursing performance. Data were analyzed using t-test, ANOVA, Scheffe test, Pearson correlation coefficient and hierarchical regression analysis. **Results:** The major findings of this study were as follow; 1) There were significant relationships between nursing performance and resourcefulness ( $p<.001$ ), informative communication style ( $p<.001$ ), affiliativeness communication style ( $p<.001$ ), and dominance communication style ( $p<.001$ ). 2) The nursing performance was significantly associated with career in current department, resourcefulness, informative communication style, affiliativeness communication style, and dominance communication style in capability which explained 45.6% of variance in nursing performance. **Conclusion:** The results of this study demonstrate a relationship between resourcefulness, communication style, and nursing performance in hospital nurses indicating the need to use the study results to plan programs to prompt nurses in their use of resourcefulness and communication style in nursing care.

**Key words :** Nurses, Hospital Administration, Communication, Task Performance and Analysis

• Address reprint requests to : Oak, Ji Won

Department of Nursing, Tongmyong University

428 Sinseon-ro, Nam-gu, Busan, Korea, 608-711

Tel: 82-51-629-2672 Fax: 82-51-629-2019 E-mail: jiwonoak@gmail.com