

# 대학병원 간호사의 감정노동, 의사소통능력, 회복탄력성이 간호업무성공에 미치는 영향

박정화<sup>1</sup>, 정수경<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>건양대학교 간호대학 간호학과, <sup>2</sup>우송대학교 보건복지대학 간호학과

## Influence of Emotional Labor, Communication Competence and Resilience on Nursing Performance in University Hospital Nurses

Jeong Hwa Park<sup>1</sup>, Su Kyoung Chung<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>College of Nursing, Konyang University

<sup>2</sup>Department of Nursing, College of Health and Welfare, Woosong University

**요약** 본 연구는 대학병원 간호사의 감정노동, 의사소통능력, 회복탄력성과 간호업무성과 간의 관계를 파악하고 간호업무 성과에 영향을 미치는 요인을 파악하고자 시도되었다. 자료수집은 경기도 및 대전광역시 소재한 2개의 대학병원 간호사 250명을 대상으로 2016년 2월 한 달 동안 자가보고 설문지를 통하여 조사하였다. 최종 분석에는 216부의 설문지가 포함되었으며 자료분석은 기술통계, one-way ANOVA, Pearson's correlation, 단계별 다중 회귀분석을 사용되었다. 연구결과, 일반적 특성 중 여가활동 빈도에 따라 대학병원 간호사의 의사소통능력( $F=3.679, p=.003$ ), 회복탄력성( $F=7.909, p<.003$ ), 간호업무성과( $F=2.331, p=.044$ )에 유의한 차이가 있었다. 또한 간호업무성과와 통계적으로 유의한 상관관계를 나타낸 변수는 나이( $r=.242, p<.001$ ), 근속연수( $r=.278, p<.001$ ), 감정노동( $r=.211, p=.002$ ), 의사소통능력( $r=.585, p<.001$ ) 및 회복탄력성( $r=.431, p<.001$ )이었다. 다중 회귀분석결과, 간호업무성과에 영향을 미치는 요인으로는 의사소통능력( $\beta=.581, p<.001$ )과 근속연수( $\beta=.268, p<.001$ )로 나타났으며 모형의 설명력은 40.9%( $F=75.356, p<.001$ )로 나타났다. 결론적으로 간호업무성과에 강력한 영향요인은 의사소통능력으로 나타나 간호사들의 간호업무성과를 높이기 위해서는 대학병원 간호사들의 의사소통 능력을 향상시키기 위한 교육 및 직무프로그램 개발이 필요하며 간호사들의 여가활동을 통한 간호업무성과 향상을 위해 조직차원에서 지원이 필요하다.

**Abstract** The purpose of this study was to investigate the relationship amongst emotional labor, communication competence, resilience, and clinical nursing performance of university hospital nurses, and to identify the influencing factors on job performance of clinical nurses who work at two university hospitals. The data was collected using questionnaires from 216 nurses in February 2016. Data was analyzed using one-way ANOVA, Pearson correlation, and stepwise multiple regression using IBM SPSS 22. There were differences in communication competence ( $F=3.679, p=.003$ ), resilience ( $F=7.909, p<.003$ ), and nursing performance ( $F=2.331, p=.044$ ) correlates with the frequency of leisure activity. The significant relationships were found among age ( $r=.242, p<.001$ ), years of service ( $r=.278, p<.001$ ), emotional labor ( $r=.211, p=.002$ ), communication competence ( $r=.585, p<.001$ ), and resilience ( $r=.431, p<.001$ ) with nursing performance in university hospital nurses. The result of the stepwise multiple regression indicates that communication competence and years of service predict 40.9% ( $F=75.356, p<.001$ ) in nursing performance of university hospital nurses. The most powerful predictor was communication competence ( $\beta=.581, p<.001$ ), followed by years of service ( $\beta=.268, p<.001$ ). In conclusion, to enhance nursing performance for university hospital nurses, it is necessary to develop and utilize educational programs that enhance the communication competence and to develop strategies to support leisure activities for university hospital nurses.

**Keywords** : Communication Competence, Emotional Labor, Nursing Performance, Nurses, Resilience

\*Corresponding Author : Su Kyoung Chung(Woosong Univ.)

Tel: +82-42-630-9293 email: skyoung1@wsu.ac.kr

Received August 29, 2016

Revised (1st September 13, 2016, 2nd September 26, 2016)

Accepted October 7, 2016

Published October 31, 2016

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성

오늘날 의료계가 직면한 외적 상황은 의료조직의 발달과 의료기관의 대형화, 해외병원의 국내 진입 등으로 인하여 병원 간의 경쟁이 심화되고 있고, 정보통신의 발달에 따른 원격진료에 대한 관심 증대 속에서 경쟁에서 살아남기 위하여 의료서비스의 질적 개선 및 업무성과 증대를 위해 노력하고 있다[1].

환자의 권리가 강조되고 의료기관 간 경쟁에 치열해짐에 따라 간호업무를 하는 간호사에게 감정노동이 더욱 강조되고 있어[2] 간호업무성과에 영향을 미치는 요소로서 감정노동이 부각되고 있다. 간호사는 환자와 직접 대면으로 상호작용을 해야 하는 직업적 특성과 함께 사회적으로 용납되는 감정을 표현하게 되므로 감정적 소진의 가능성이 많아진다[3]. 이에 따라 감정노동은 자신의 감정과는 무관하게 조직의 표현규칙에 의해 고객에게 연기 하듯이 표현하게 되고[4], 조직에서 허용하는 감정표현 규범 사이에 차이가 존재할 때 간호사는 정신적인 피로감과 직무스트레스에 영향을 주게 되고 이는 간호업무성과에 질적 영향을 미치게 될 것이다[5]. 간호인력은 여러 서비스들을 환자에게 연결시키는 접점으로서의 역할을 수행하기 때문에 간호사들의 효과적인 감정관리는 환자와 고객만족 제고에 큰 영향을 줄 수 있어[6] 적극적으로 관심을 가지고 관리해야 한다. 이와 같이 감정노동은 간호업무성과와 상관관계를 가지고 있으므로 간호업무성과에 대한 영향요인이 있는지 파악해볼 만하다.

간호사의 간호업무성과 영향요인에 관한 선행연구에서는 리더십, 대인관계 및 의사소통, 소진, 이직의도, 임파워먼트, 임금, 조직문화 등이 보고되고 있으며 이중 간호사의 의사소통 능력은 간호사와 대상자간의 치료적 관계수립을 통한 성공적인 간호업무성과에 필수요소라고 하였다[7][8][9]. 간호사가 부정확하고 부주의한 의사소통을 하게 될 경우 그 결과는 환자의 안전에도 영향을 미칠 수 있기 때문이다[10]. 그동안 간호업무성과에 영향을 미치는 의사소통에 대한 선행연구는 미미한 상태로 주로 병원조직의 목표달성과 조직의 성과를 결정시키는 연구[10]와 조직내 의사소통 유형이 주로 다루어져 왔다[11][12]. 간호사의 의사소통과 셀프리더십이 간호업무성과에 미치는 영향을 보고한 연구[8]와 중환자실 간호사를 대상으로 한 연구[13]외에는 찾아보기 어려워 감정노동

과 의사소통 능력의 상관관계 및 이들 변수가 간호업무성과에 어떠한 영향이 있는지도 파악해볼 필요가 있다.

회복탄력성은 문제 상황 또는 역경에 직면하였을 때 긍정적으로 대처하면서 적절하게 적응하고 긍정적 힘을 발휘하는 발달적인 특성을 가진다[14]. 간호사는 다양한 부담감을 가진 업무로 인한 어려움과 스트레스를 견뎌내고 전문직업인으로서의 자아정체성과 역량을 발전시켜 나가는데 중요한 역할을 수행할 수 있게 한다[15]. 간호사의 회복탄력성은 주로 소진과 직무스트레스와 관련하여 연구되어 왔으며[16][17][18] 간호사의 감정노동이나 간호업무성과 등과 관련된 연구는 찾아보기 어렵다.

간호업무성과란 특정기간 동안 간호사가 업무에 대한 전문성을 바탕으로 역할을 합리적으로 수행하여 간호조직의 목표를 능률적으로 수행하는 정도를 말하는데[19], 간호사의 업무성과를 측정하는 것은 환자간호와 관련된 역할과 책임을 얼마나 효과적으로 수행하는지를 보여주는 것이다[13]. 간호업무성과와 관련된 선행연구에서 주로 리더십[20], 임파워먼트[21][22], 자기효능감[20], 직무만족[22][23] 등이 이루어져 왔다. 그러나 이는 항상 환자와 직접 대면하여 간호를 수행하여야 하며, 긴박하고 예측불허의 상황에서 불안하고 초조한 감정 상태에 있는 환자와 보호자에게 신뢰감을 주고 안정적인 행동을 하도록 요구받거나 환자만족을 위해 적절한 감정을 표현하고 행동하도록 교육받는[24] 간호업무 특성을 고려하지 못하고 있다. 즉 이러한 간호업무특성을 기반으로 하여 간호업무성과에 영향을 미친다고 보여지는 감정노동, 의사소통 능력 및 회복탄력성에 대한 연구는 미미하다.

이에 본 연구에서는 간호가 상호작용하는 인간관계에 기반을 둔 전문적인 돌봄이라는 측면에서 최상의 간호업무성과를 향상시키기 위해 영향을 미치는 요인이 무엇인지 파악하는 것이 매우 중요하다. 이에 본 연구에서는 간호사의 감정노동, 의사소통 능력, 회복탄력성이 간호업무성과에 어떠한 영향을 미치는지 살펴봄으로써, 효율적인 간호업무성과를 향상시키기 위한 구체적인 방안을 마련하는데 기초자료를 제공하고자 한다.

### 1.2 연구의 목적

본 연구의 목적은 간호사들의 감정노동, 의사소통 능력, 회복탄력성과 간호업무성과 간의 관계에 대해 파악하고, 간호사의 간호업무성과에 영향을 미치는 요인을 확인하는 것이다. 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 간호사의 일반적 특성에 따른 감정노동, 의사소통 능력, 회복탄력성, 간호업무성과 정도의 차이가 있는지 파악한다.
- 2) 간호사의 감정노동, 의사소통 능력, 회복탄력성, 간호업무성과 정도를 파악한다.
- 3) 간호사의 감정노동, 의사소통 능력, 회복탄력성, 간호업무성과 간의 상관관계를 파악한다.
- 4) 간호사의 간호업무성과에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

## 2. 연구방법

### 2.1 연구설계

본 연구는 간호사의 감정노동, 의사소통 능력, 회복탄력성, 간호업무성과 간의 상관관계 및 이들이 간호업무성과에 어떠한 영향을 미치는지를 확인하기 위한 서술적 조사연구이다.

### 2.2 연구대상 및 자료수집 방법

본 연구는 경기도 및 대전광역시에 있는 2개 대학병원에 근무하는 간호사 총 250명을 대상으로 2016년 2월부터 한 달 동안 조사하였다. 병원 소속 간호부서장에게 연구의 취지를 설명하고 승낙후 설문지는 2인의 연구원에게 설문지조사에 대해 교육한 후 배포하여 시행하였다. 자료수집전 연구대상자의 윤리적 측면을 보호하기 위하여 연구의 목적과 취지를 설명한 후 연구 참여를 원하지 않을 경우 거부하거나 중단할 수 있음을 알렸다. 또한 수집된 자료는 익명으로 처리되며 연구목적으로만 사용될 것을 서면으로 설명하고 동의서를 받았다. 배포된 250부의 설문지중 220부가 회수되었으며 이중 총 216부가 최종 분석에 포함되었다. Cohen's G-power calculation Version 3.1.7 에 의하면, 회귀분석시 예측변수 최대 10개인 경우 유의수준 .05, 효과크기 .15 (medium)에서 검정력 .80을 유지하기 위한 각 집단의 표본수는 118명으로 계산되어 각 집단의 대상자수는 충분한 것으로 나타났다.

### 2.3 연구도구

#### 2.3.1 감정노동

감정노동은 Morris, Feldman의 도구를 Kim [25]이

한국적 사회 문화적 배경을 고려하여 개발한 측정도구를 이용하였다. 총 9개의 문항으로 구성되어 있으며 5점 척도로 측정하였다. 개발 당시 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$ 는 .82였으며 본 연구에서는 .794였다.

#### 2.3.2 의사소통 능력

Hur[26]가 개발한 포괄적인 대인 의사소통 능력 척도 (Global Interpersonal Communication Competence Scale: GICC)로 측정하였으며 총15문항으로 측정하였다. 개발 당시 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$ 는 .72였고 본 연구에서는 .725였다.

#### 2.3.3 회복탄력성

미국의 Connor와 Davidson이 개발한 Connor-Davidson Resilience Scale(CD-RISC)을 Baek, Lee, Joo, Lee, Choi [27]가 번안한 한국형 회복탄력성도구 (K-CD-RISC)를 사용하여 측정하였다. 총 25문항으로 구성되어 있으며 5점 척도로 측정하였다. 개발 당시 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$ 는 .89이었고 본 연구에서는 .928이었다.

#### 2.3.4 간호업무성과

Park[28]이 개발한 23문항의 도구를 활용하였으며, 하위영역으로는 '독자적 간호업무' 9문항, '비독자적 간호업무' 9문항, '대인관계업무' 5문항 총 23문항으로 구성되어 있으며 5점 척도로 측정하였다. 개발 당시 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$ 는 .956이었고 본 연구에서는 .958이었다.

### 2.4 자료분석 방법

수집된 자료는 IBM SPSS 21 version 프로그램을 이용하여 분석하였다. 대상자의 일반적 특성 및 주요 변수에 대한 서술적 통계를 실시하였다. 일반적 특성에 따른 주요변수 정도의 차이는 one-way ANOVA와 Schffe's test를 시행하였고 주요 변수들 간의 상관관계는 피어슨 상관계수(Pearson's correlation coefficient)로 검증하였다. 간호사의 간호업무성과에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 단계별 다중회귀분석(stepwise multiple regression)으로 분석하였다.

### 3. 연구결과

#### 3.1 간호사의 감정노동, 의사소통 능력, 회복탄력성 및 간호업무성과 정도

연구대상자의 감정노동, 의사소통 능력, 회복탄력성 및 간호업무성과 정도는 다음과 같다(Table 3).

대상자의 감정노동은 평균 30.3점으로 최소 20점부터 44점이었으며 문항별 평균점수는 3.37점이었었다. 의사소통 능력은 평균 48.1점이었으며 최소 34점, 최대 64점을 나타내었고 문항별 평균점수는 3.20점이었었다. 회복탄력성은 평균 80.9점이었으며 46점부터 113점을 나타내었고 문항별 평균점수는 3.23점이었었다. 간호업무성과는 평균 82.2점이었으며 최소 58점부터 최대 113점을 나타내었고 문항별 평균점수는 3.57점으로 주요변수 모두 보통보다는 높게 나타났다.

**Table 1.** Descriptive statistics of main variables (N=216)

Variables	Min	Max	Mean±SD	Item mean±SD
Emotional labor	20	44	30.31±4.54	3.37±0.51
Communication competence	34	64	48.06±4.82	3.20±0.32
Resilience	46	113	80.94±11.29	3.23±0.45
Nursing performance	58	115	82.17±10.66	3.57±0.47

#### 3.2 대상자의 일반적 특성 및 일반적 특성에 따른 감정노동, 회복탄력성, 의사소통능력 및 간호업무성과와의 차이

대상자의 일반적 특성은 Table 2와 같다. 대상자의 평균 연령은 26.7세였으며 22세부터 44세까지였다. 20-25세가 118(54.6%)명으로 대부분이었으며 다음으로 26-30세가 59명(27.3%)이었다. 기혼자는 34명(15.7%), 미혼이 182명(84.3%)으로 대부분이었다. 종교는 대부분 종교는 없었으며(61.1%) 기독교(25.5%), 불교(6.9%), 가톨릭(5.6%)순이었다. 병원근무경력은 0.8년(9개월)에서부터 21년까지 다양하였고 대부분 5년 미만이 153명(52.0%)이었다.

학력은 학사학위 60.6%, 전문학사 34.7%, 석사 2.8% 순이었으며 부서는 주로 내과병동과 외과 병동이 각 37.5%와 29.6%를 차지했다. 직책은 거의 대부분 일반 간호사(88.0%)였고 책임간호사(7.9%) 및 수간호사이상(4.2%)도 포함되었다. 의사소통관련 수업은 49.5%가 들

었다고 응답하였으며 49.1%가 경험이 없다고 응답하였다. 여가활동은 거의 못한다고 응답한 간호사가 33.3%였고 한달 2-3일 정도 여가활동을 한다가 24.1%, 일주일에 1일 20.4%, 일주일에 2-3일 19.4% 순이었다.

일반적 특성에 따른 주요 변수의 차이를 살펴보면 연령집단은 간호업무성과(F=3.993, p=.004)와 유의한 차이를 나타내었으며 나이가 많은 연령집단일수록 높은 간호업무성과를 보고하였으나 사후검정 결과 유의하지는 않았다. 근무연수가 높은 집단일수록 간호업무성과(F=4.072, p=.002) 정도는 유의한 차이를 나타내었으며 근무연속이 높을수록 높은 간호업무성과를 보고하였으나 사후검정결과 유의하지는 않았다.

여가활동의 빈도에 따라 의사소통능력(F=3.679, p=.003), 회복탄력성(F=7.909, p<.001) 및 간호업무성과(F=2.331, p=.044)와 유의한 차이가 있었다. 여가활동을 매일 하거나 1주 4-5일은 여가활동을 가지는 경우 의사소통능력, 회복탄력성 및 간호업무성과를 높게 보고하였으나 사후검사는 매일 여가활동을 한다고 응답한 케이스 수가 2개 미만이므로 수행하지 못하였다.

#### 3.3 주요변수와 간호업무성과와의 상관관계

주요 변수들 간의 상관관계는 다음과 같다(Table 3).

간호업무성과는 일반적 특성 중 나이(r=.242, p<.001)와 근무경력(r=.278, p<.001)과 통계적으로 유의하게 양의 상관관계를 나타내었다. 또한, 간호업무성과는 감정노동(r=.211, p=.002), 의사소통 능력(r=.585, p<.001), 회복탄력성(r=.431, p<.001) 모두와 유의한 양의 상관관계를 나타내었다.

**Table 3.** Correlation with main variables (N=216)

Variables	Age	Years of service	Emotional labor	Communication competence	Resilience
Age	1				
Years of service	.929 (p<.001)	1			
Emotional labor	-.020 (.766)	-.037 (.589)	1		
Communication competence	.045 (.515)	.018 (.795)	.158 (.020)	1	
Resilience	.155 (.091)	.115 (.091)	-.021 (.760)	.626 (p<.001)	1
Nursing performance	.242 (p<.001)	.278 (p<.001)	.211 (.002)	.585 (p<.001)	.431 (p<.001)

Table 2. General Characteristics

(N=216)

Variables	Categories	n(%)	Emotional labor		Communication		Resilience		Nursing performance	
			Mean±SD	F(p)	Mean±SD	F(p)	Mean±SD	F(p)	Mean±SD	F(p)
Age (years)	20-25	118(54.6)	3.37 ± 0.52	.638 (.636)	3.19 ± 0.33	.336 (.853)	3.20 ± 0.44	1.360 (.249)	3.49 ± 0.41	3.993 (.004)
	26-30	59(27.3)	3.42 ± 0.54		3.22 ± 0.32		3.24 ± 0.45		3.64 ± 0.51	
	31-35	26(12.0)	3.27 ± 0.44		3.18 ± 0.32		3.27 ± 0.47		3.64 ± 0.51	
	36-40	11(5.1)	3.37 ± 0.43		3.29 ± 0.26		3.40 ± 0.54		3.85 ± 0.43	
	41-45	2(0.9)	3.00 ± 0.14		3.30 ± 0.00		3.80 ± 0.14		4.35 ± 0.07	
Marital status	Yes	34(15.7)	3.38 ± 0.52	.773 (.380)	3.20 ± 0.33	.017 (.896)	3.22 ± 0.46	.772 (.381)	3.57 ± 0.47	.000 (.991)
	No	182(84.3)	3.30 ± 0.45		3.20 ± 0.29		3.30 ± 0.43		3.57 ± 0.44	
Religion	No religion	132(61.1)	3.37 ± 0.47	.637 (.637)	3.17 ± 0.30	1.512 (.200)	3.21 ± 0.44	1.053 (.381)	3.53 ± 0.44	1.329 (.260)
	Christianity	55(25.5)	3.32 ± 0.56		3.25 ± 0.35		3.32 ± 0.48		3.59 ± 0.47	
	Roman Catholicism	12(5.6)	3.49 ± 0.63		3.36 ± 0.43		3.30 ± 0.57		3.80 ± 0.61	
	Buddhism	15(6.9)	3.49 ± 0.53		3.17 ± 0.29		3.18 ± 0.40		3.69 ± 0.54	
	Misc	2(9)	3.10 ± 0.14		3.35 ± 0.49		2.85 ± 0.49		3.35 ± 0.64	
Year of service	< 1	53(24.3)	3.35 ± 0.50	.455 (.809)	3.16 ± 0.33	.318 (.902)	3.18 ± 0.43	1.027 (.403)	3.38 ± 0.41	4.072 (.002)
	1-5	100(28.7)	3.38 ± 0.56		3.21 ± 0.34		3.25 ± 0.45		3.60 ± 0.44	
	5-10	42(19.4)	3.38 ± 0.43		3.23 ± 0.31		3.21 ± 0.46		3.63 ± 0.49	
	10-15	13(6.0)	3.24 ± 0.37		3.17 ± 0.30		3.26 ± 0.57		3.72 ± 0.45	
	15-20	7(3.2)	3.50 ± 0.48		3.26 ± 0.23		3.47 ± 0.43		3.97 ± 0.53	
	> 20	1(0.5)	2.90		3.30		3.90		4.30	
Academic background	Associate degree	75(34.7)	3.27 ± 0.54	2.123 (.098)	3.21 ± 0.33	.041 (.999)	3.26 ± 0.42	1.987 (.117)	3.51 ± 0.50	3.092 (.028)
	Bachelor's degree	131(60.6)	3.41 ± 0.47		3.20 ± 0.32		3.21 ± 0.45		3.58 ± 0.43	
	Master's degree	6(2.8)	3.38 ± 0.69		3.20 ± 0.31		3.62 ± 0.34		3.87 ± 0.63	
	Misc	4(1.9)	3.80 ± 0.69		3.15 ± 0.34		3.03 ± 0.97		4.10 ± 0.22	
Department	Medical ward	81(37.5)	3.41 ± 0.46	.681 (.638)	3.23 ± 0.33	.642 (.668)	3.28 ± 0.43	.458 (.807)	3.55 ± 0.38	1.081 (.372)
	Surgical ward	67(29.6)	3.38 ± 0.57		3.23 ± 0.31		3.20 ± 0.44		3.56 ± 0.50	
	Other ward	39(18.1)	3.33 ± 0.49		3.16 ± 0.32		3.21 ± 0.49		3.69 ± 0.49	
	ICU	23(10.6)	3.23 ± 0.51		3.16 ± 0.37		3.20 ± 0.53		3.50 ± 0.59	
	Ambulatory	1(0.5)	3.00		3.00		3.00		3.00	
	ER	7(3.2)	3.49 ± 0.61		3.10 ± 0.22		3.39 ± 0.49		3.69 ± 0.50	
	No answer	1(0.5)								
Experience of taking 'Communication competence' course	Yes	107(49.5)	3.39 ± 0.48	.431 (.512)	3.24 ± 0.31	2.505 (.115)	3.26 ± 0.48	.707 (.401)	3.63 ± 0.46	2.836 (.094)
	No	106(49.1)	3.35 ± 0.53		3.17 ± 0.33		3.20 ± 0.42		3.52 ± 0.47	
	No answer	3(1.4)								
Frequency of leisure activity	Daily	1(0.5)	3.70	.813 (.541)	3.30	3.679 (.003)	4.50	7.909 (.001)	3.20	2.331 (.044)
	4-5 days per week	5(2.3)	3.12 ± 0.49		3.40 ± 0.26		3.80 ± 0.22		3.92 ± 0.37	
	2-3 days per week	42(19.4)	3.39 ± 0.54		3.33 ± 0.33		3.37 ± 0.44		3.71 ± 0.51	
	1 day per week	44(20.4)	3.27 ± 0.52		3.27 ± 0.29		3.35 ± 0.40		3.62 ± 0.49	
	2-3 days per month	52(24.1)	3.38 ± 0.50		3.17 ± 0.32		3.20 ± 0.43		3.53 ± 0.47	
	Rare	72(33.3)	3.42 ± 0.49		3.10 ± 0.31		3.05 ± 0.42		3.47 ± 0.40	

### 3.4 간호사의 간호업무성과에 영향을 미치는 요인

간호사의 간호업무성과에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위하여 일반적 특성인 나이와 근무경력 및 더미변수로 처리하여 학력변수와 여가활동 빈도를 포함하였고, 또한 주요변수인 감정노동, 의사소통 능력, 회복탄력성을 독립변수로 투입하여 단계적 다중회귀분석을 시행하였다(Table 4).

독립변수간의 다중공선성을 진단하기 위하여 Durbin-Watson검사를 시행한 결과 2.069로 나타나 자기상관이 존재하지 않는 것으로 나타났다. 회귀분석을 시행한 결과 간호사의 간호업무성과에는 의사소통 능력( $\beta=.581, p<.001$ ), 근무경력( $\beta=.031, p=.006$ ) 순으로 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 수정된 모형의 설명력은 40.9%( $F=75.356, p<.001$ )로 나타났다.

**Table 4.** Factors associated with clinical nursing performance (N=216)

Variables	B	SE	$\beta$	t	Adj. R2	F(p)
(Constant)	.753	.245		3.077 (.002)		
Communication	.839	.076	.581	11.072 ( $<.001$ )	.340	75.356 ( $p<.001$ )
Year of service	.031	.006	.268	5.106 ( $<.001$ )	.409	

#### 4. 논의

본 연구는 간호사의 감정노동, 의사소통 능력, 회복탄력성 및 간호업무성과와의 관계를 파악하여 간호사의 간호업무성과를 향상시키는데 도움을 주고자 시도되었다. 본 연구 결과 간호사의 의사소통 능력이 높을수록 간호업무성과가 높게 나타나 간호업무성과에 영향을 미치는 요인으로 의사소통 능력을 확인하였다. 주요한 결과를 중심으로 의미하는 바와 시사점을 고찰해보면 다음과 같다.

본 연구의 대상자들의 감정노동은 5점 만점에 3.37점으로 동일한 도구로 1년 이상 근무한 간호사를 대상으로 한 Wi와 Yi[29]의 3.21점보다 높았고, 상급종합병원의 간호사를 대상으로 한 Kim과 Lee[30]의 3.08점, 3교대 간호사들만 대상으로 한 Lee와 Nam[31]의 3.36점보다도 높게 나타났다. 이는 시대적으로 간호사가 경험하는 감정노동이 점점 더 높아지고 있음을 알 수 있었다. 그러나 선행연구[30][31]에서 제시하듯이 상급종합병원이 종합병원이나 다른 기관보다 감정노동이 높거나 3교대 간호사가 외래 간호사나 관리자급 간호사가 포함된 경우보다 높다는 견해와 일치하지 않았다. 따라서 병원의 중별 차이나 소재지 차이인지 근무부서의 차이 때문인지에 대한 후속연구가 필요할 것으로 판단된다.

본 연구에서 간호사의 의사소통 능력은 5점 만점에 3.20점으로, 같은 도구를 사용하여 대학 및 일반종합병원 간호사의 의사소통 능력을 측정한 Kim과 Lee[30]의 3.44점, 중소병원 간호사를 대상으로 한 Im[32]의 3.60점과 유사하게 보통보다 높게 나타났다. 이러한 결과는 우리나라 간호사들이 자신의 의사소통 능력을 보통 이상으로 인식하고 있다고 하겠다. 간호사는 주어진 간호 업무를 수행하기 위해서는 끊임없이 의사소통을 시도해야 하고 효율적인 업무 성과를 얻기 위해서는 좀 더 향상된

의사소통 능력이 요구된다. 또한, 의사소통이란 상호적 개념이기 때문에 간호사 스스로 인지하는 의사소통 능력 외에도 의사소통의 수신자인 환자나 보호자, 유관부서의 직장동료가 인식하는 간호사의 의사소통 능력이 어떠한지에 대해서도 파악해야 된다고 생각된다. 또한 지속적으로 간호사의 의사소통 능력을 향상시킬 수 있는 기회를 제공하여 업무과정에서 자신감을 갖도록 해야 할 것이다.

본 연구의 간호사 간호업무성과는 3.57점으로 보통 이상으로 높게 나타났으나, Im[32]의 중소병원 간호사 3.80점, Son, Lee, Sim, Kong과 Park [13]의 중환자실 간호사의 3.66점보다 낮은 수준이다. 이러한 결과는 중소병원에 비해 복잡하고 다양한 요구와 절차가 있는 대학종합병원의 간호업무를 수행함에 있어서 만족할만한 간호업무성과를 나타내지 못하고 있으며, 특성화되고 집중된 중환자실 근무환경보다 열악하고 넓은 병동에서 근무하는 간호사들을 포함하고 있는 본 연구의 간호업무성과가 낮게 나타났다고 보여진다. 또한 대학종합병원에서 간호업무를 수행하는데 필요한 전문지식이나 기술이 간호사가 스스로 인지하고는 있으나 자신이 발휘하는 능력이 그에 미치지 못함을 자각하거나, 간호인력 부족으로 수행하지 못하기 때문에 상대적으로 낮은 간호업무성과 점수를 보인 것으로 판단된다. 그러나 단순한 인과관계를 설명하기에는 비약이 있으므로 후속연구에서 이에 대한 근거가 마련되기를 기대한다.

일반적 특성에 따른 주요 변수의 차이를 보면, 여가활동 빈도에 따라 의사소통능력과 회복탄력성 및 간호업무성과의 차이가 나타났다. 이중 여가활동과 간호업무성과와 관련하여 살펴보면, 공무원을 대상으로 연구한 Park[33]의 연구에서 여가활동 참여도는 업무성과에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으나 여가만족도가 높을수록 업무성과가 높다는 연구결과를 볼 때 후속연구와 간호사들의 여가활동을 위한 조직차원의 관심과 지원체계가 개발될 필요가 있다.

간호업무성과와 주요 변수 간의 상관관계에 대해 논하면 먼저, 본 연구는 간호업무성과와 감정노동과는 유의한 상관관계를 나타내었다. Lee[34]의 연구결과에서는 음의 상관관계를 나타내었으며 Wi와 Yi[29]의 연구결과에서는 유의한 상관관계가 나타나지 않아 이들의 연구결과와는 차이가 있었다. 직원들의 감정노동의 빈도가 높다는 것 자체는 직무성과와의 관계에서 그 영향이

중립적일 수 있고 감정노동이 체계적으로 관리가 된다면 오히려 조직내 건전한 긴장관계를 조성함으로써 직무성공에 긍정적 영향을 미칠 수도 있다[24]. 하지만 감정노동의 하부영역 빈도, 감정표현 주의정도, 부조화와 모두 음의 상관관계를 나타낸다는 보고[29]를 고려할 때 이들 관계 규명에 대한 반복 연구가 필요해 보인다. 간호업무성공은 의사소통능력과 유의한 상관관계를 나타내었는데 이는 Son, Lee, Sim, Kong과 Park[13]의 연구결과와도 유사하며 간호업무성공에 필수적인 요소[8]이므로 간호사뿐만 아니라 학부 매부터 의사소통능력 향상을 높이기 위한 노력이 필요하다 할 수 있다. 본 연구에서 간호업무성공과 회복탄력성의 상관관계는 유의한 양의 상관관계를 나타내었는데 Park[35]의 연구결과와 유사하다. 간호사들의 회복탄력성을 높이기 위하여 다양한 프로그램과 정책적 지원이 필요하다 할 수 있다.

간호업무성공에 영향을 미치는 요인은 본 연구에서는 의사소통 능력과 근무경력이었는데 중환자실 간호사를 대상으로 간호업무성공에 영향을 미치는 요인에 대한 Son, Lee, Sim, Kong과 Park[13]의 연구결과와 유사하다. 이들의 연구에서는 의사소통 능력, 연령 및 소진이 간호업무성공에 유의한 영향을 미치는 요인으로 나타났으며 이중 의사소통 능력이 가장 강력한 영향요인으로 제시하였다. 또한 간호사의 의사소통이 간호업무성공에 영향을 준 요인으로 나타난 Im, Park, Kim[8]의 연구결과와 유사하다. 간호업무성공을 높이기 위해서는 정확하고 원활한 의사소통 능력을 기를 수 있도록 체계적 프로그램이나 학부과정동안의 교육 강화 등이 필요해 보인다. 근무경력이 간호업무성공에 유의한 영향요인으로 나타났는데 Son, Lee, Sim, Kong과 Park[13]등의 연구에서도 연령이 주요 요인으로 나타나 경력간호사들이 지속적으로 좋은 간호업무성공을 나타내고 근무를 지속할 수 있도록 행정적 지원이 필요하다고 본다. 한편, 감정노동은 간호업무성공에 유의한 영향요인으로 나타나지는 않았는데 선행연구가 부족하여 비교하기는 어려움이 있다. Choi와 Jun[36]은 고객센터 상담원들을 대상으로 하여 감정노동이 인당매출액에 직접적인 유의한 영향은 나타나지 않았으나 조직지원 인식을 통해 조직 재무성공에 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 매개변인을 통한 감정노동이 간호업무성공에 미치는 영향요인 연구도 필요하다 할 수 있다. 또한 Wi와 Yi[29]의 연구에서도 감정노동이 직접적인 유의한 요인은 아니었

나 하위요인인 감정의 부조화만이 간호업무성공에 부정적 영향을 준 것으로 보고되고 있어 반복 연구가 필요하다. 회복탄력성이 간호사와 간호조직에 매우 중요한 속성임에도 불구하고[16]본 연구에서는 회복탄력성이 간호업무성공에 영향을 미치는 유의한 요인으로 나타나지 않았다. 간호사의 회복탄력성과 간호업무성공 관련 선행연구가 부족하여 비교하는 데는 어려움이 있으며 유아교사를 대상으로 한 Oh와 Paik의 연구[37]에서는 교수창의성과 및 회복탄력성의 정적 상관관계를 보고하고 있고 호텔종사원의 회복탄력성과 조직성공에 대한 영향연구[38]에서는 회복탄력성이 조직성공을 증가시키는 것으로 나타나 이에 대한 반복 연구를 제안한다.

이상의 연구결과를 종합해 볼 때 간호사들의 간호업무성공을 높이기 위해서는 가장 큰 설명력을 보이는 의사소통 능력을 향상시키는 것이 무엇보다 중요하다고 사료된다. 의사소통능력은 임상현장에서 강조되고 있음에도 불구하고 간호사들의 의사소통능력 향상을 위한 교육 및 관련 프로그램은 부족한 실정이다[39]. 따라서, 병원 조직차원에서 간호사의 원활하고 정확한 의사소통 능력 향상을 위한 교육 및 의사소통관련 직무교육 프로그램 개발이 필요하다고 할 수 있다.

## 5. 결론

본 연구는 간호사들의 감정노동, 의사소통 능력, 회복탄력성과 간호업무성공 간의 관계에 대해 파악하고, 간호사의 간호업무성공에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 시도되었다. 일반적 특성 중 여가활동 빈도에 따라 대학병원 간호사의 의사소통능력( $F=3.679, p=.003$ ), 회복탄력성( $F=7.909, p<.003$ ), 간호업무성공( $F=2.331, p=.044$ )에 유의한 차이가 있었다. 또한 간호업무성공과 통계적으로 유의한 상관관계를 나타낸 변수는 감정노동( $r=.211, p<.001$ ), 의사소통 능력( $r=.585, p<.001$ ), 회복탄력성( $r=.431, p<.001$ )이었다. 간호업무성공에 영향을 미치는 요인으로는 의사소통능력( $\beta=.581, p<.001$ )과 근무경력( $\beta=.031, p=.006$ )이었으며, 모형의 설명력은 40.9%( $F=75.356, p<.001$ )로 나타났다. 이로써 간호사의 의사소통 능력이 간호사의 업무성공에 영향을 미치는 주요한 변수임을 확인하였다. 이는 간호조직에서 간호사들의 원활하고 정확한 의사소통 능력에 대해 관심을 가지

고 교육과 증재프로그램 등의 도입과 개발을 통하여 이를 관리할 필요가 있음을 시사한다. 또한 간호사의 여가 활동에 대한 조직차원의 관심과 지원체계가 개발되기를 제언한다.

## References

- [1] B. S. Yoon, D. B. Kim, A study on the status of Korean medical service industry and the promotion strategy. *The Journal of Professional Management*, 11, pp. 107-139, 2008.
- [2] S. E. Park, The effects of emotional dissonance on the employee's job attitudes and the moderating role of job autonomy and social supports. *Korean Management Review*, vol. 38, no. 2, pp. 379-405, 2009.
- [3] H. S. Shin, Effect of emotional labor on burnout and job satisfaction. *Journal of the Korea Contents Association*, vol. 12, no. 7, pp. 415-424, 2012.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2012.12.07.415>
- [4] H. J. Jung, The Effects of Big 5 on the Emotional Labor and Turnover Intention: Focused on the Flight Attendant. *Journal of the Korean Data Analysis Society*, vol. 17, no. 3, pp. 1501-1511, 2015.
- [5] S. H. Kim, Y. A. Ham, Meta-analysis of the Variables related to the Emotional Labor of Nurses, *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, vol. 21, no. 3, pp. 263-276, 2015.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2015.21.3.263>
- [6] S-H. Park, Y-J. Song, The Relationship of Emotional Labor with Job Performance: Dimensions, Impacts and Implications, *Journal of The Korean Association For Conenance*, vol. 20, no. 1, pp. 1-24, 2013.
- [7] C. Emold, N. Schneider, I. Meller, Y. Yagil, Communication Skills, Working Environment and Burnout among Oncology Nurses. *European Journal of Oncology Nursing*, vol. 15, pp. 358-363, 2011.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ejon.2010.08.001>
- [8] S. I. Im, J. Park, H. S. Kim, The Effects of Nurse's Communication and Self-leadership on Nursing Performance. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, vol. 21, no. 3, pp. 274-282, 2012.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2012.21.3.274>
- [9] E. H. Oh, B. Y. Chung, The effect of empowerment on nursing performance, job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention in hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, vol. 17, pp. 391-401, 2011.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2011.17.4.391>
- [10] Y. B. Lee, M. S. Koh, The Effect of Clinical Nurses' Communication Competency and Emotional Intelligence on Organizational Performance, *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, vol. 21, no. 3, pp. 347-354, 2015.
- [11] H. S. Lee, J. W. Oak, Impact of Resourcefulness and Communication Style on Nursing Performance in Hospital Nurses, *The Korean Journal of Fundamentals of Nursing*, vol. 19, no. 20, pp. 253-260, 2012.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.7739/jkafn.2012.19.2.253>
- [12] E. A. Seo, K. M. Park, B. S. Lee, Relations Between the Types of Communication and, Job Satisfaction and Nursing Performance in Staff Nurses, *Journal of Korean Public Health Nursing*, vol. 17, no. 2, pp. 317-332, 2003.
- [13] Y. J. Son, Y. A. Lee, K. N. Sim, S. S. Kong, Y. S. Park, Influence of Communication Competence and Burnout on Nursing Performance of Intensive Care Units Nurses. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing*, vol. 20, no. 3, pp. 278-288, 2013.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.7739/jkafn.2013.20.3.278>
- [14] S. S. Luthar, D. Cicchetti, B. Becker, The resilience: A critical evaluation and guideline for future work, *Child Development*, vol. 71, no. 3, pp. 543-562, 2000.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/1467-8624.00164>
- [15] D. Jackson, A. Firtko, M. Edenborough, Personal Resilience as a Strategy for Surviving and Thriving in the Face of Workplace Adversity: A Literature Review, *Journal of Advanced Nursing*, vol. 60, no. 1, pp. 1-9, 2007.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2648.2007.04412.x>
- [16] I. O. Moon, S. K. Park, J. M. Jung, Effects of Resilience on Work Engagement and Burnout of Clinical Nurses, *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, vol. 19, no. 4, pp. 525-535, 2013.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2013.19.4.525>
- [17] S. N. Kim, M. S. Yoo, Relationships between Resilience, Job Stress, and Organizational Commitment in ICU Nurses, *The Journal of Korean Academic Society of Home Care Nursing*, vol. 21, no. 1, pp. 36-43, 2014.
- [18] J-S. Kang, J-Y. Lim, Effects of Clinical Nurses' Resilience on Job Stress and Burnout, *The Korea Contents Society*, vol. 15, no. 11, pp. 263-273, 2015.
- [19] A. J. Yoon, *A study on Organizational Characteristics and Efficiency on Work Performance on - Especially Hospital Nursing Organization*. Unpublished doctoral dissertation, Daegu Univerity, Daegu, 1995.
- [20] A-L. Han, S. Kwon, Effects of Self-leadership and Self-efficacy on Nursing Performance of Nurses Working in Long-term Care Hospitals, *Journal of Korean Gerontological Nursing*, vol. 18, no. 1, pp. 12-21, 2016.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.17079/jkgn.2016.18.1.12>
- [21] S. Y. Jun, H. J. Rho, J. H. Lee, The Impact of Organizational Justice, Empowerment on the Nursing Task Performance of Nurses : Focused on the Mediating Effect of Job Satisfaction and Organizational Commitment, *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, vol. 23, no. 2, pp. 55-66, 2014.
- [22] S. O. Yoo, S. Y. Lee, S. O. Han, N. S. Chang, Y. O. Kim, J. Y. Hu, Y. H. Yom, Empowerment, Performance and Job Satisfaction Perceived by Hospital Nurses, *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, vol. 12, no. 3, pp. 406-414, 2006.
- [23] F-H. Yang, C-C. Chang, Emotional Labour, Job Satisfaction and Organizational Commitment amongst Clinical Nurses: A Questionnaire Survey, *International Journal of Nursing Studies*, vol. 45, pp. 879 - 887, 2008.



DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2007.02.001>

[24] M. S. Joung, K. J. Kim, (2006). A study on the Effect of Emotional Labor and Leader's Emotional Intelligence on Job Satisfaction and Organizational Commitment for Nurses. *Korean Journal of Hospital Management*, vol. 11, no. 4, pp. 1-18, 2006.

[25] M. J. Kim, Effects of the Hotel Employees' Emotional Labor upon the Job-related Attitudes. *Journal of Tourism Sciences*, vol. 21, no. 2, pp. 129-141, 1998.

[26] G-H. Hur, Construction and validation of a global interpersonal communication competence scale. *Korean Journal of Journalism & Communication Studies*, vol. 47, no. 6, pp. 380-408, 2003.

[27] Baek, H. S., Lee, K. U., Joo, E. J., Lee, M. Y., & Choi, K. S. (2010). Reliability and Validity of the Korean Version of the Connor-Davidson Resilience Scale. *Psychiatry Investigation*, vol. 7, no. 2, pp. 109-115, 2010.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.4306/pi.2010.7.2.109>

[28] Park, S. A(1988). *Exploratory Study on the Relationship between Leadership Style and Performance in Korean Nursing Units*. Seoul National University, Unpublished doctoral thesis. 1988.

[29] S. M. Wi, Y. J. Yi, Influence of Emotional Labor on Job Satisfaction, Intent to Leave, and Nursing Performance of Clinical Nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, vol. 18, no. 3, pp. 310-319, 2012.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2012.18.3.310>

[30] S. H. Kim, M-A. Lee, Effects of Emotional Labor and Communication Competence on Turnover Intention in Nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, vol. 20, no. 3, pp. 332-341, 2014.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2014.20.3.332>

[31] J. Y. Lee, H. R. Nam, Effects of Work Environment, Organizational Culture and Demands at Work on Emotional Labor in Nurses. *Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, vol. 22, no. 2, pp. 119-128, 2016.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2016.22.2.119>

[32] M.Y. Im, *Effects of Empowerment, Communication Ability, and Job Stress on Nursing Service Performance of Small and Medium-sized Hospital Nurses*. Konju National University, Unpublished doctoral thesis.

[33] S-J. Park, *Study on the Leisure Life and Job Products by 5 day work week system : Focused on civil servants in Gyeryong and Nonsan City*. Unpublished master's thesis, Konyang University, 2007.

[34] E-J. Lee, *University hospital nurse's feelings regarding the impact on the business performance of nursing labor research*, Unpublished master's thesis, Soon Chun Hyang University, 2015.

[35] S. H. Park, *The impact of Resilience on Nursing Outcome of Clinical Nurses*, Unpublished master's thesis, Hanyang University, 2014.

[36] J. Choi, S. Jun, The Effect of Emotional Labor on Financial Performance: The Mediating Role of Support, *The Journal of Secretarial Studies*, vol. 23, no. 2, pp. 71-92, 2014.

[37] H. S. Oh, Y. S. Paik, The Relationship between Job Stress, Burnout and Instructional Creativity in the Mediating Effects of Resilience of Early Childhood Teachers, *The Journal of Early Childhood Teacher Education*, vol. 19, no. 6, pp. 31-53, 2015.

[38] J-C. Park, B-H. Kwon, The Effects on the Hotel Employees' Psychological Well-Being to Organizational Performance based on Resilience, *Journal of Hotel & Resort*, vol. 14, no. 2, pp. 63-82, 2015.

[39] H-S. Kang, Y-Y. Kim, Influence of the Emotional Intelligence, Communication Competence and Stress coping on Turnover Intention in Psychiatric Nurses, *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, vol. 11, no. 1, pp. 141-151, 2016.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2016.17.1.141>

**박 정 화**(Jeong Hwa Park)

[정회원]



- 2004년 2월 : 연세대학교 간호학과(간호학석사)
- 2010년 8월 : 연세대학교 대학원 간호학과 (간호학박사)
- 2012년 3월 ~ 현재 : 건양대학교 간호대학 교수

<관심분야>  
정신건강, 자살예방

**정 수 경**(Su Kyoung Chung)

[정회원]



- 1994년 2월 : 연세대학교 간호학과(간호학석사)
- 2010년 2월 : 연세대학교 대학원 간호학과 (간호학박사)
- 2010년 9월 ~ 현재 : 우송대학교 간호학과 교수

<관심분야>  
간호교육, 안전문화