

병원 간호사의 자아존중감과 의사소통능력이 셀프리더십과 간호서비스 질에 미치는 영향

송희정¹ · 이상미²

강북삼성병원¹, 한국방송통신대학교 간호학과²

The Effects of Hospital Nurses' Self-Esteem and Communication Skill on Self-Leadership and the Quality of Nursing Service

Song, Hee-Jung¹ · Lee, Sang-Mi²

¹Kangbuk Samsung Hospital

²Department of Nursing, Korea National Open University

Purpose: The objective of this study was to investigate the influence of hospital nurses' self-leadership, communication skill, and self-esteem on the quality of nursing service. **Methods:** The participants, 230 nurses working at a general hospital in Seoul, completed a cross-sectional descriptive questionnaire survey between January 17 and 28, 2014. The collected data were analyzed using the SPSS 19.0 program for descriptive statistics, t-test, one way & two way ANOVA, correlation, and multiple regression analysis. **Results:** Nurses' self-esteem and communication skill had significant main effects on self-leadership and the quality of nursing service, but the interaction effect of the two independent variables was not significant. Variables that significantly influenced the quality of nursing service were self-leadership, communication skill, self-esteem, and career longevity. The explanatory power of these variables for the quality of nursing service was 54.4%. **Conclusion:** Findings indicate a need for education programs for nurses which are designed to promote communication skill and enhance self-esteem and self-leadership skills which will in turn enhance the quality of nursing service.

Key Words: Quality of nursing service, Self-leadership, Self-esteem, Communication skill

서 론

1. 연구의 필요성

경제성장에 따라 국민의 건강에 대한 관심과 지식이 증가하면서 의료 서비스 질에 대한 기대가 높아지고 있다. 특히 2010년

도부터 시행된 의료기관 인증 제도를 통해 공급자 중심 의료문화에서 소비자 중심의 의료문화로 전환 시킨 계기를 마련한 병원들은 질 높은 의료서비스와 고객 만족을 위해 최선을 다하고 있다. 간호서비스 질은 서비스 제공자인 간호사와 환자 간의 상호작용이 이루어지고 전달되는 시점에서 환자의 만족도에 의해 결정되므로 환자의 요구를 해결하고 만족시키는 데에 간호사가

주요어: 간호서비스 질, 셀프리더십, 자아존중감, 의사소통

Corresponding author: Lee, Sang-Mi

Department of Nursing, Korea National Open University, 86 Dahak-ro, Jongno-gu, Seoul 03087, Korea.

Tel: +82-2-3668-4706, Fax: +82-2-3673-4274, E-mail: sangmi@knou.ac.kr

- 이 논문은 제1저자의 석사 학위논문의 축약본임.

- This article is a condensed version of the first author's master's thesis from Korea National Open University.

Received: Dec 18, 2015 | **Revised:** Jan 28, 2016 | **Accepted:** Jun 23, 2016

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.

결정적인 역할을 한다고 볼 수 있다. 다시 말해, 간호서비스 질은 간호조직의 생산성과 경쟁력을 결정하는 전략적 요소이자 소비자의 판단에 절대적으로 영향을 미치는 중요한 요소이다.

의료문화가 환자 중심으로 변화하면서 몇 명의 관리자와 리더만으로 조직의 비전과 목표를 달성 할 수 없는 시대가 되었다. 이와 관련하여 리더십에 대한 새로운 패러다임이 요구되면서 셀프리더십에 대한 관심이 증가하고 있다. 셀프리더십은 행동적 인지적 전략을 통하여 스스로 높은 성과를 올리도록 이끌어주는 자율적인 힘으로, 남을 이끌기 전에 자기 스스로 리더십을 발휘하는 자율성을 강조한다[1].

셀프리더십을 발휘하는 리더가 되려면 상대방에 대한 인내와 애정을 가지고 경청하면서, 정제되고 심사숙고된 언어를 활용하여 설득과 대화의 의사소통을 하여야 한다[2]. 의사소통은 조직구성원의 역할을 이해하고 조직을 통합하는 요소이며 조직의 목표성취에 매우 중요한 기능을 한다 [3]. 간호사는 업무 수행과정에서 다양한 전문직종과 대상자와의 적절한 의사소통능력을 가져야 하며, 의사소통능력은 간호의 질을 결정하는데 매우 중요한 요인이 된다[4].

한편, 몇몇 연구[5,6]에 의하면 셀프리더십을 잘 발휘하기 위해선 자아존중감이 탄탄하게 자리잡아야 한다고 제시하고 있다. Rosenberg[7]는 자아존중감이 높은 사람은 자신감과 인내력이 많고 자기 표현력, 리더십 그리고 대인관계 능력이 높다고 하였다. 이러한 맥락에서 간호사의 자아존중감, 셀프리더십, 조직몰입, 직무만족도 및 개인적 성과가 서로 관련 있는 것으로 보고된 바 있으며[8], 직종은 다르지만 관광기업의 종사자를 대상으로 한 Yeo의 연구[9]에서도 긍정적 자아존중감은 조직성과(직무만족 및 이직의도)에 대해 영향력을 보인다고 보고하고 있어, 자아존중감이 조직의 목표달성과 관련이 있음을 시사하고 있다.

간호사의 셀프리더십에 관한 구체적 선행연구로는 셀프리더십과 임상 실습 스트레스, 직무만족도와의 연관성을 분석한 연구[10]와 셀프리더십을 의사소통, 간호업무성과(직무만족, 직무 스트레스 포함)와 연관시킨 연구[11-13]등이 있다. 또한 간호서비스와 리더십의 상관관계 연구[14]는 있었으나 셀프리더십을 간호서비스 질의 영향요인으로 조사한 연구는 찾아볼 수 없었다. 이러한 연구들을 종합해보면 자아존중감이 포함된 연구가 미진하긴 하나, 일반적으로 자아존중감, 의사소통, 셀프리더십, 직무스트레스, 직무만족 그리고 간호업무성과 등이 서로 관련이 있음을 알 수 있다. 특히, 무한 서비스 경쟁을 위해서 간호서비스 질 정도 및 이와 관련된 선행요인을 살펴보는 것이 중요함에도 불구하고 지금까지 간호서비스 질과 관련된 선행연구는 간호서비스 질에 대한 소비자와 제공자의 지각 차이

를 비교하거나 병원 재이용 의사와의 관계를 조사한 연구[15]가 대부분이며 Kim[16]의 연구를 시작으로 간호사의 성격유형, 리더십, 직무만족도, 스트레스 등을 간호서비스의 영향요인으로 제안하였으나 의사소통과 자아존중감을 셀프리더십이나 간호사의 과업달성의 산물인 간호서비스 질의 선행요인으로 제시하는 연구는 없었다.

이에 본 연구자는 셀프리더십과 간호서비스 질의 주요 선행요인으로 자아존중감, 의사소통능력을 제시하고, 나아가 이들 선행요인과 셀프리더십이 간호서비스 질에 미치는 영향을 분석하였다. 이를 통해 간호사들이 자신의 능력 함양을 통한 셀프리더십을 키우고 간호서비스 증진 교육 프로그램의 기초자료를 제공하기 위함이다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 병원 간호사의 자아존중감과 의사소통능력이 셀프리더십과 간호서비스 질에 미치는 영향을 파악하는 것이다. 구체적 목적은 다음과 같다.

- 병원 간호사의 자아존중감, 의사소통능력, 셀프리더십 그리고 간호서비스 질 정도를 파악한다.
- 병원 간호사의 개인적 특성에 따른 자아존중감, 의사소통능력, 셀프리더십 그리고 간호서비스 질 정도의 차이를 분석한다.
- 병원 간호사의 자아존중감과 의사소통능력에 따라 셀프리더십에 차이가 있는지 알아본다.
- 병원 간호사의 자아존중감과 의사소통능력에 따라 간호서비스 질에 차이가 있는지 알아본다.
- 병원 간호사의 자아존중감, 의사소통능력, 셀프리더십 및 개인적 특성이 간호서비스 질에 미치는 영향을 파악한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 병원 간호사의 자아존중감과 의사소통능력이 셀프리더십과 간호서비스 질에 미치는 영향을 파악하고자 실시한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상 및 자료수집

본 연구의 대상은 2014년 1월 17일부터 28일까지 서울 소재

의 한 종합병원(간호 3등급)에 근무하는 간호사 중에 업무성격이 다른 팀장과 외래 간호사를 제외하고 근무경력이 4개월 이상인 간호사를 대상으로 하였다. 통계적 검정력 분석 계산 프로그램인 G*Power 3.1.7 프로그램을 이용하여 유의수준(α)=.05, 검정력($1-\beta$)=.80, 효과크기(effect size) small=.20으로 산정한 결과 다중회귀분석에 필요한 표본의 크기는 191명이었으나 탈락률을 고려하여 총 260명에게 설문조사를 실시하였다.

본 연구를 수행하기에 앞서 연구계획서와 설문지에 대해 K대학교 생명윤리심의위원회의 심사를 받았다(IRB No. ABN01-201401-22-01). 설문지는 서울 소재 종합병원 간호부서에 직접 방문하여 연구목적과 취지를 설명하고 연구수행을 위한 동의를 얻은 후 연구자가 간호단위 수간호사에게 연구목적과 방법을 설명하고 설문지를 일괄 배부하였으며 조사단계에서 자료의 비밀 유지 및 연구 이외의 다른 목적으로 자료를 사용하지 않을 것을 충분히 설명하였고 연구에 참여하기를 동의한다면 연구참여 동의서에 서명한 후 설문지를 작성하도록 하였다. 이후 회수 봉투를 이용하여 수거하였다. 242부(회수율 93%)가 회수되었고 답변이 불성실한 12부를 제외한 230부를 본 연구에 사용하였다. 간호사의 근무경력을 4개월 이상으로 한 이유는 시용평가(인턴십) 기간인 3개월 동안은 직접 간호를 시행하지 않기 때문이다.

3. 연구도구

연구도구는 구조화된 설문지를 사용하였으며 총 72 문항으로 자아존중감 10문항, 의사소통능력 15문항, 셸프리더십 18문항, 간호서비스 질 20문항, 일반적 특성 9문항으로 구성되었다.

1) 간호서비스 질

간호서비스란 간호사 면허를 취득한 간호전문 인력에 의해 제공되는 서비스로 개인, 가족, 지역사회를 대상으로 건강과 안녕을 유지·증진하도록 도와주는 활동이며[17], 간호사에 의해 제공되는 모든 간호 활동을 간호서비스라 한다[18]. 본 연구에서의 간호서비스 질이란 간호사가 지각한 간호 서비스의 질을 의미하며, Tayler와 Cronin[19]에 의해 제안된 SERVPERF 모델을 기반으로 한국 간호사의 간호서비스 질 측정을 위하여 Lee[18]가 사용한 도구를 사용하였다. 유형성, 신뢰성, 반응성, 확신성, 공감성의 5개 요인으로 구성되었으며, 각 요인별 4문항씩 총 20문항이다. 구체적으로, 병실의 청결에 대한 관심(유형성), 정확하고 능숙한 간호(신뢰성), 아무리 바빠도 즉시 간

호 제공(반응성), 필요한 지식을 충분히 갖추(확신성), 환자의 호소를 경청(공감성) 등의 문항을 포함하고 있다. 5점 척도로서 점수가 높을수록 간호서비스 질이 높은 것을 의미한다. Lee[18]의 연구에서 Cronbach's α 는 .97이었으며, 본 연구에서의 Cronbach's α 는 .93이었다.

2) 셸프리더십

셸프리더십이란 개인 스스로 주도하여 동기를 부여하고 바람직한 방법으로 과업을 수행하는데 필요한 자발성과 자기주도성에 대해 동기를 부여하기 위해 스스로에게 영향력을 행사하는 과정이다[2,20]. 본 연구에서는 Manz[20]가 개발한 설문지를 Kim[21]이 수정·보완한 도구를 사용하였다. 셸프리더십은 자기기대, 리허설, 목표설정, 자기보상, 자기비판, 건설적 사고 등 6개 요인으로 구성되었으며 총 18문항이다. 5점 척도로서 점수가 높을수록 셸프리더십이 좋은 것을 의미한다. 개발 당시 Cronbach's α 는 .87이었고 Kim[21]의 연구에서도 Cronbach's α 는 .87로 동일하였으며 본 연구에서의 Cronbach's α 는 .86이었다.

3) 자아존중감

자아존중감이란 자기 자신을 존중하고 바람직하게 여기며 가치 있는 사람이라고 생각하는 정도이다[7]. 개인이 내적 경험을 자신감 있게 신뢰하고 자신의 가치를 인정하게 되고 사랑하게 되는 심리 상태를 말한다[22]. 본 연구에서는 Rosenberg[7]가 개발하고 Jon[22]이 번역하여 Sin[23]의 연구에서 수정·보완한 자아존중감 도구를 이용하였다. 5점 척도로서 총 10문항으로 구성되어 있으며, 문항 중 3번, 5번, 8번, 9번, 10번은 역문항이다. 점수가 높을수록 자아존중감이 높은 것을 의미한다. 개발 당시 Cronbach's α 는 .92였고 Sin[23]의 연구에서의 Cronbach's α 는 .79였으며, 본 연구에서 Cronbach's α 는 .81이었다.

4) 의사소통능력

의사소통능력은 적절하고도 효과적인 의사소통 수단을 포함하는 일련의 기술을 발전시키는 것이며, 대화 참여자가 적절하고도 효과적인 방법으로 인식한 대로 행동하고자 하는 동기를 말한다[24]. 의사소통능력을 측정하기 위한 도구는 Hur[24]가 개발한 포괄적 대인 의사소통 능력 척도(Global Interpersonal Communication Competence, GICC)를 Bae (2009)[3]가 수정·보완한 도구를 이용하였다. 자기 노출, 역지사지, 사회적 긴장완화, 주장력, 집중력, 상호 작용 관리, 표현력, 지지, 즉시성, 효율성, 사회적 적절성, 목표 간파, 반응력, 잡음, 통제력의 총 15개 문항으로 5점 척도로 측정된 점수이다. 점수가 높을수록

의사소통능력이 높음을 의미한다. 개발당시 Cronbach's α 는 .72였고 Bae[3]의 연구에서의 Cronbach's α 는 .85, 본 연구에서 Cronbach's α 는 .75였다.

4. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 19.0 프로그램을 이용하여 분석하였다.

- 대상자의 개인적 특성, 자아존중감, 의사소통능력, 셀프리더십과 간호서비스 질 정도는 서술통계로 산출하였다.
- 대상자의 개인적 특성에 따른 자아존중감, 의사소통능력, 셀프리더십, 간호서비스 질의 차이 검정은 독립 t-test와 분산분석(ANOVA)으로 분석하였으며, 사후 검정(post hoc contrasts)은 Scheffé test로 하였다.
- 자아존중감과 의사소통능력에 따른 셀프리더십 차이 검정과 간호서비스 질 차이 검정은 이원 분산분석(Two-way ANOVA)을 이용하였다. 이때 독립변수인 자아존중감과

의사소통능력은 중앙값(Median)을 기준으로 낮은 그룹과 높은 그룹으로 구분하였다.

- 자아존중감, 의사소통능력, 개인적 특성들, 셀프리더십이 간호서비스 질에 미치는 영향 정도를 파악하기 위해서 단계적 다중선형회귀분석(stepwise multiple regression analysis)을 하였다.

연구결과

1. 대상자의 개인적 특성

대상자의 연령 분포를 보면 20~29세가 58.3%로 가장 많았으며, 결혼 상태는 미혼이 75.2%를 차지하였고, 45.7%가 종교가 없었다. 학력은 3년제 38.3%, 4년제 54.3%를 나타냈으며, 근무 경력은 5년 이상 10년 미만의 간호사가 30.4%로 가장 많았다. 현 근무 부서는 내과계 병동이 27.8%, 외과계 병동이 27.4%, 중환자실이 12.6%를 보였다(Table 1).

Table 1. Difference in Study Variables between Groups according to Individual Characteristics (N=230)

Variables	Categories	n (%)	Self-esteem		Communication skill		Self-leadership		Quality of nursing service	
			M±SD	F or t (p)	M±SD	F or t (p)	M±SD	F or t (p)	M±SD	F or t (p)
Age (year)	20~29 ^a	134 (58.2)	3.58±0.47	2.94	3.38±0.32	4.79	3.53±0.40	6.87	3.67±0.39	13.07
	30~39 ^b	77 (33.5)	3.61±0.46	(.056)	3.45±0.34	(.007)	3.58±0.33	(.001)	3.83±0.41	(.001)
	40~49 ^c	19 (8.3)	3.86±0.40		3.60±0.26	a, b < c	3.87±0.42	a, b < c	4.13±0.29	a < b, c
Marital status	Single	173 (75.2)	3.58±0.47	1.95	3.39±0.33	2.9	3.53±0.39	3.11	3.77±0.40	4.02
	Married	57 (24.8)	3.72±0.44	(.052)	3.53±0.31	(.004)	3.72±0.36	(.002)	3.95±0.38	(.001)
Religion	Christianity ^a	63 (27.4)	3.64±0.41	1.18	3.46±0.29	1.68	3.58±0.33	1.03	3.77±0.45	0.22
	Buddhism ^b	35 (15.2)	3.59±0.54	(.322)	3.49±0.38	(.156)	3.63±0.33	(.407)	3.80±0.38	(.928)
	Catholicism ^c	24 (10.4)	3.65±0.58		3.33±0.28		3.55±0.39		3.74±0.43	
	None ^d	105 (45.7)	3.61±0.42		3.41±0.33		3.58±0.41		3.76±0.39	
	Other ^e	3 (1.3)	3.07±0.97		3.18±0.68		3.17±1.17		3.58±0.68	
Education	Diploma ^a	88 (38.2)	3.49±0.46	5.87	3.40±0.36	1.58	3.52±0.38	3.44	3.69±0.40	3.17
	Bachelor ^b	125 (54.4)	3.67±0.46	(.006)	3.42±0.30	(.148)	3.6±0.37	(.011)	3.80±0.40	(.029)
	Master ^c	17 (7.4)	3.81±0.39	a < b, c	3.55±0.30		3.78±0.51	a < c	3.91±0.47	a < b, c
Position	Staff nurse ^a	207 (90.0)	3.59±0.47	3.15	3.40±0.33	5.33	3.55±0.38	7.99	3.73±0.41	9.30
	Charge nurse ^b	15 (6.5)	3.90±0.39	(.045)	3.58±0.29	(.005)	3.86±0.35	(.001)	4.04±0.24	(.001)
	Head nurse ^c	8 (3.5)	3.65±0.45	a < b	3.70±0.22	a < b, c	3.92±0.47	a < b, c	4.19±0.28	a < b, c
Career longevity (year)	< 2 ^a	57 (24.8)	3.63±0.41	2.12	3.42±0.27	4.86	3.56±0.37	5.24	3.62±0.40	9.78
	2~< 5 ^b	67 (29.1)	3.58±0.44	(.099)	3.34±0.34	(.003)	3.50±0.38	(.002)	3.68±0.38	(.001)
	5~< 10 ^c	70 (30.4)	3.55±0.50		3.42±0.36	a, b, c < d	3.56±0.37	a, b, c < d	3.83±0.39	a, b < c, d
	≥ 10 ^d	36 (15.7)	3.78±0.51		3.59±0.27		3.80±0.41		4.03±0.40	
Work place	Medical ward ^a	64 (27.8)	3.58±0.47	0.74	3.42±0.32	1.13	3.54±0.38	2.43	3.75±0.39	0.88
	Surgical ward ^b	63 (27.4)	3.62±0.51	(.568)	3.48±0.37	(.343)	3.68±0.38	(.049)	3.81±0.43	(.479)
	ICU ^c	29 (12.6)	3.52±0.56		3.33±0.35		3.43±0.47	a, c < b	3.64±0.45	
	ER ^d	8 (3.5)	3.69±0.26		3.40±0.27		3.55±0.30		3.79±0.39	
	Special dept. ^e	66 (28.7)	3.68±0.39		3.42±0.28		3.59±0.35		3.78±0.40	

ICU=Intensive Care Unit; ER=Emergency Room; Special dept.=OR (operating room), RR (recovery room), & NR (nursery room).

2. 대상자의 자아존중감, 의사소통능력, 셀프리더십, 간호서비스 질

대상자의 자아존중감, 의사소통능력, 셀프리더십과 간호서비스 질 정도를 살펴 본 결과, 5점 만점 기준의 자아존중감 평균은 3.61 ± 0.47 , 의사소통능력 3.42 ± 0.33 , 셀프리더십 3.58 ± 0.39 , 간호서비스 질 3.76 ± 0.41 점이었다. 셀프리더십의 하위영역을 보면 자기보상이 3.80점으로 가장 높았으며, 자기기대 3.65, 리허설 3.58, 건설적 사고 3.45였고, 자기비판이 3.35로 가장 낮았다. 간호서비스 질의 하위영역에서는 서비스의 공감성이 3.86점으로 높았으며 신뢰성 3.81, 반응성과 보장성은 3.78, 서비스의 유형성이 3.59로 낮은 점수를 보였다.

대상자의 개인적 특성에 따른 자아존중감, 의사소통능력, 셀프리더십, 간호서비스 질의 차이 정도를 Table 1에서 보면, 대상자의 자아존중감 수준은 학력($F=5.87, p=.006$), 직위($F=3.15, p=.045$)에 따라 유의한 차이를 보였다. 즉 3년제 대학 졸업자는 4년제 이상 졸업자에 비해 자아존중감이 낮았으며, 일반간호사는 책임간호사 보다 낮은 자아존중감을 보였다.

의사소통능력의 수준은 대상자의 연령($F=4.79, p=.009$), 결혼상태($t=2.90, p=.004$), 직위($F=5.33, p=.005$), 근무경력($F=4.86, p=.003$)에 따라 유의한 차이를 보였다. 일반간호사보다 책임간호사와 수간호사가 의사소통능력이 높았으며, 10년 미만의 근무경력자보다 10년 이상의 근무경력자가 의사소통능력이 높은 것으로 나타났다.

셀프리더십에 유의한 차이를 보인 변수는 연령($F=6.86, p=.001$), 결혼상태($t=3.11, p=.002$), 학력($F=3.44, p=.011$), 직위($F=7.99, p<.001$), 근무경력($F=5.24, p=.002$), 근무부서($F=2.43, p=.049$)이었다. 기혼일수록 셀프리더십이 높았으며, 사후 검정한 결과 대학원 이상의 그룹이 3년제 대학 그룹보다, 책임간호사나 수간호사가 일반간호사 보다, 10년 이상 근무경력자가 10년 미만의 근무경력자 보다 외과계 병동 근무자가 내과계 병동과 중환자실 근무자 보다 셀프리더십이 높은 것으로 나타났다.

간호서비스 질은 연령($F=13.08, p<.001$), 결혼상태($t=4.02, p<.001$), 학력($F=3.17, p=.029$), 직위($F=9.30, p<.001$), 근무경력($F=9.77, p<.001$)에 따라 차이가 있었다. 기혼일수록 간호서비스 질이 높았으며, 최종학력에서 4년제 대학 졸업 간호사나 대학원 이상 그룹의 간호사가 3년제 대학 졸업 간호사 그룹보다, 책임간호사와 수간호사 그룹이 일반간호사보다, 근무경력이 5년 이상의 간호사 그룹이 근무경력 5년 미만의 간호사 그룹보다 간호서비스 질이 더 높은 것으로 나타났다.

3. 자아존중감과 의사소통능력에 따른 셀프리더십 차이

자아존중감(범위 10~50)과 의사소통능력(범위 15~75)의 중앙값 36과 52를 중심으로 두 그룹으로 나눈 후 이원분산 분석한 결과, 자아존중감($F=9.68, p=.002$)이 의사소통능력($F=37.93, p<.001$)과 더불어 셀프리더십에 미치는 영향(main effect)은 유의하였으나, 자아존중감과 의사소통능력의 상호작용 효과(interaction effect)는 없는 것으로 나타났다(Table 2).

4. 자아존중감과 의사소통능력에 따른 간호서비스 질 차이

자아존중감의 중앙값 36과 의사소통능력의 중앙값 52를 중심으로 이 두 변수를 두 그룹으로 나눈 후 이원분산분석(Two-way ANOVA)한 결과, 자아존중감($F=9.84, p=.002$)과 의사소통능력에 따라($F=49.91, p<.001$) 간호서비스 질은 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 자아존중감과 의사소통능력의 상호작용(interaction)이 간호서비스 질에 미치는 효과(Self-esteem \times Communication skill)는 유의하지 않았다(Table 3).

5. 변수간의 상관관계

자아존중감과 의사소통능력, 셀프리더십, 간호서비스 질 간의 상관관계 및 셀프리더십과 간호서비스 질의 하부항목 간의

Table 2. Difference in Self-leadership by Independent Variables: Two-way ANOVA (N=230)

Source	Sum of squares	Degrees of freedom	Mean square	F	p
Self-esteem	1.13	1	1.13	9.68	.002
Communication skill	4.41	1	4.41	37.93	.001
Interaction	0.04	1	0.04	0.35	.558
Residual	26.29	226	0.12		
Total	31.87	229			

Dependent variable: Self-leadership.

상관관계는 Table 4와 같다. 셀프리더십과 간호서비스 질($r=.67, p<.001$)의 관계가 가장 강한 정의 상관관계를 보였으며, 의사소통능력과 간호서비스 질($r=.61, p<.001$), 의사소통능력과 셀프리더십($r=.60, p<.001$)도 상당히 높은 관계를 보였다. 자아존중감과 의사소통능력($r=.49, p<.001$), 자아존중감과 간호서비스 질($r=.44, p<.001$), 자아존중감과 셀프리더십($r=.41, p<.001$)도 상당히 높은 관계를 보였다.

Table 3. Difference in the Quality of Nursing Service by Independent Variables: Two-way ANOVA (N=230)

Source	Sum of squares	Degrees of freedom	Mean square	F	p
Self-esteem	1.21	1	1.21	9.84	.002
Communication skill	6.14	1	6.14	49.91	.001
Interaction	0.27	1	0.24	1.93	.166
Residual	27.78	226	0.12		
Total	35.40	229			

Dependent variable: Quality of nursing service.

Table 4. Correlation between Variables

Variables	1	2	3	3-1	3-2	3-3	3-4	3-5	3-6	4	4-1	4-2	4-3	4-4	4-5
1	1														
2	.49 ($<.001$)	1													
3	.41 ($<.001$)	.60 ($<.001$)	1												
3-1	.58 ($<.001$)	.49 ($<.001$)	.69 ($<.001$)	1											
3-2	.32 ($<.001$)	.38 ($<.001$)	.65 ($<.001$)	.39 ($<.001$)	1										
3-3	.42 ($<.001$)	.51 ($<.001$)	.81 ($<.001$)	.63 ($<.001$)	.46 ($<.001$)	1									
3-4	.32 ($<.001$)	.49 ($<.001$)	.71 ($<.001$)	.41 ($<.001$)	.36 (.007)	.57 ($<.001$)	1								
3-5	-.22 (.001)	.13 ($<.057$)	.45 ($<.001$)	.01 (.914)	.18 (.007)	.15 (.021)	.13 (.044)	1							
3-6	.34 ($<.001$)	.43 ($<.001$)	.66 ($<.001$)	.46 ($<.001$)	.24 ($<.001$)	.46 ($<.001$)	.41 ($<.001$)	.08 (.207)	1						
4	.44 ($<.001$)	.61 ($<.001$)	.67 ($<.001$)	.61 ($<.001$)	.44 ($<.001$)	.56 ($<.001$)	.47 ($<.001$)	.16 (.016)	.47 ($<.001$)	1					
4-1	.34 ($<.001$)	.48 ($<.001$)	.49 ($<.001$)	.41 ($<.001$)	.36 ($<.001$)	.40 ($<.001$)	.39 ($<.001$)	.13 (.045)	.31 ($<.001$)	.69 ($<.001$)	1				
4-2	.34 ($<.001$)	.50 ($<.001$)	.54 ($<.001$)	.49 ($<.001$)	.34 ($<.001$)	.46 ($<.001$)	.39 ($<.001$)	.36 ($<.001$)	.36 ($<.001$)	.87 ($<.001$)	.49 ($<.001$)	1			
4-3	.28 ($<.001$)	.41 ($<.001$)	.51 ($<.001$)	.47 ($<.001$)	.34 ($<.001$)	.42 ($<.001$)	.29 ($<.001$)	.41 ($<.001$)	.41 ($<.001$)	.83 ($<.001$)	.42 ($<.001$)	.70 ($<.001$)	1		
4-4	.41 ($<.001$)	.55 ($<.001$)	.62 ($<.001$)	.61 ($<.001$)	.41 ($<.001$)	.52 ($<.001$)	.42 ($<.001$)	.41 ($<.001$)	.41 ($<.001$)	.91 ($<.001$)	.49 ($<.001$)	.80 ($<.001$)	.74 ($<.001$)	1	
4-5	.44 ($<.001$)	.59 ($<.001$)	.57 ($<.001$)	.51 ($<.001$)	.38 ($<.001$)	.47 ($<.001$)	.41 ($<.001$)	.43 ($<.001$)	.43 ($<.001$)	.81 ($<.001$)	.46 ($<.001$)	.59 ($<.001$)	.56 ($<.001$)	.69 ($<.001$)	1

1=Self-esteem; 2=Communication skill; 3=Self-leadership; 3-1=Self-expectation; 3-2=Rehearsal; 3-3=Goal-setting; 3-4=Self-compensation; 3-5=Self-criticism; 3-6=Constructive thinking; 4=Nursing service quality; 4-1=Tangibles; 4-2=Reliability; 4-3=Responsiveness; 4-4=Assurance; 4-5=Empathy.

.001)의 순서로 밀접한 관계를 보였다. 그리고 셀프리더십과 간호서비스질의 하부항목 간의 관계를 살펴보면 신뢰성과 확실성($r=.80, p<.001$), 확실성과 반응성($r=.74, p<.001$), 확실성과 공감성($r=.69, p<.001$), 자기 기대와 목표 설정($r=.63, p<.001$), 자기 기대와 보장성($r=.61, p<.001$)의 순서로 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다.

6. 셀프리더십, 간호서비스 질의 예측변수

간호서비스 질을 종속변수로 하여 단계적 다중회귀분석한 결과와 셀프리더십을 종속변수로 하여 단계적 다중회귀분석한 결과는 Table 5와 같다. 대상자의 개인적 특성 및 자아존중감, 의사소통능력, 셀프리더십을 예측 변수로 하여 단계적 다중회귀분석을 하기에 앞서 독립변수들의 다중공선성을 진단하기 위하여 분석한 결과, 공차한계는 0.606~0.925로 0.1 이상으로 나왔으며, VIF를 구한 결과 1.081~1.76의 값을 취하므로 10을 넘지 않아 독립 변수들 간의 다중공선성의 문제가 없는 것으로 나타났다. Dubin-Watson 상관계수가 1.87로 기준 값인 2에 근접하고 0 또는 4에 가깝지 않아 잔차들 간의 상관관계가 없는 것으로 판단되었다. 변수 중 결혼, 종교, 최종학력, 직위, 근무부서 등의 명목변수는 더미변수 처리하였다. 간호서비스 질은 셀프리더십($\beta=0.41, p<.001$), 의사소통능력($\beta=0.27, p<.001$), 경력($\beta=0.17, p<.001$), 자아존중감($\beta=0.13, p=.014$)과 양의 관계가 있는 것으로 나타났으며, 이 중에서 셀프리더십이 대상자의 간호서비스 질에 가장 큰 영향요인이었다. 분석 결과 간호서비스 질 회귀모형은 유의한 것으로 나타났으며($F=69.21, p<.001$), 앞의 요인들은 임상간호사의 간호서비스 질을 54% 설명하였다. 셀프리더십에 미치는 요인에 대한 회귀모형도 유의하였으며($F=38.8, p<.001$), 모형의 설명력은 40%였다. 유의한 영향 요인으로는 의사소통능력, 경력, 자아존중감, 외과계 병동 근무자로 나타났으며, 이 중에서 의사소통능력이 임상간호사의 셀프리더십에 가장 큰 영향 요인이었다.

논 의

본 연구는 병원 간호사를 대상으로 간호서비스의 질 정도를 파악하고, 자아존중감과 의사소통능력 및 셀프리더십 등이 간호서비스 질에 미치는 영향을 확인하는 것이었다. 본 연구의 대상자들이 지각하는 간호서비스 질은 5점 만점에 평균 3.76(총점 평균 75.27)이었다. 이는 간호등급이 서로 다른 4개 종합병원(3, 4, 6등급)의 간호사들을 대상으로 한 Kim과 Ha[25]의 연구결과에서 나타난 3.61(72.27)보다는 약간 높은 수준이며, 입원 환자대 간호사의 비율이 2:1(간호 1등급)인 한 종합전문병원에 근무하는 간호사를 대상으로 한 Sung[15] 등의 연구결과에서 나타난 4.09보다 낮은 점수이다. 이러한 결과는 간호서비스의 질이 병원 간호 등급에 따라 다르다는 것을 보여주는 것이며 병원 간호 등급을 간호사의 직무만족도, 업무 스트레스, 간호서비스 질의 영향 요인으로 밝힌 Kim[16]의 연구를 뒷받침한다고 볼 수 있다. 따라서 간호서비스 질을 높이기 위해서는 인력 충원, 근무환경, 급여, 조직문화 개선이 필요하리라 사료되나, 확실한 뒷받침을 하기 위해서 등급이 서로 다른 병원들을 직접 비교해 보기를 제안한다.

간호서비스 질 정도는 연령, 결혼, 최종학력, 직위, 경력에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 Sung[15]과 Kim[16] 등의 보고와 유사한 결과이다. 연령과 근무경력이 많아질수록 간호서비스 질은 높았으며, 미혼보다는 기혼자가, 3년제 간호대학 졸업자에서 대학원 이상 학력자로 갈수록, 직위가 높아질수록 간호서비스 질이 높았다. 간호사의 연령이 높아질수록 기혼자가 많을 것이며 경력과 직위도 높아지고 업무수행에도 익숙해질 것이다. 또한, 계속적으로 공부를 하고 자기개발에 힘쓰게 되면 개인의 발전은 물론 조직몰입도 및 직무만족도가 향상되어 간호서비스 질이 높아지는 것으로 사료된다.

본 연구대상자의 셀프리더십은 5점 만점에 평균 3.58점(총점 평균 64.42)이었다. 이는 대학병원 간호사를 대상으로 한

Table 5. Result of Stepwise Multiple Regression Analysis

(N=230)

Dependent variables	Independent variables	β	t	p	F	Adj. R ²
Self-leadership	Self-esteem	.16	2.72	.007	38.80	.40
	Communication skill	.48	7.87	.001		
	Career	.15	2.89	.004		
	Work unit(Surgical wards)	.12	2.29	.023		
Nursing service quality	Self-esteem	.13	2.48	.014	69.21	.54
	Communication skill	.27	4.55	.001		
	Self-leadership	.41	7.08	.001		
	Career	.17	3.72	.001		

Im 등[26]이 보고한 3.38보다 높은 점수이며, 방문간호사를 대상으로 한 Kim 등[11]의 3.72보다는 낮은 점수이나, Han 등[13]의 3.61점과는 유사한 결과이다. 방문간호사의 셀프리더십이 임상간호사보다 높게 나온 것은, 이들의 업무수행특성이 직접 대상자를 방문하여 사정, 중재, 평가에 이르는 모든 과정을 스스로 해결해야 하기 때문이라 여겨진다. 한편, 본 연구에서 셀프리더십의 정도는 연령, 결혼 상태, 최종학력, 직위, 근무경력, 근무부서에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였는데 이는 Min[12] 등의 연구결과와 비슷한 결과이며, 일반적 특성에 따른 차이가 없었다고 보고한 Han 등[13]의 연구와는 다른 결과이다. 추후 반복연구를 통해 그 차이를 규명해 볼 필요가 있다.

본 연구에서의 자아존중감의 정도는 5점 만점에 평균 3.61점(총점 평균 36.15점)이었다. 이는 Kang[8] 등의 연구에서의 평균 3.76점보다 다소 낮은 점수이나, 같은 도구를 4점 척도로 사용한 Lee[27]의 연구결과인 총점 평균 28.9점과는 거의 유사한 결과라 할 수 있다. 한편 자아존중감은 최종 학력과 직위에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이는 연령, 결혼상태, 학력, 근무부서 및 근무형태에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 보고한 Kang[8] 등의 연구 및 Lee[27]의 연구와 비슷한 결과로서 자아존중감 증진 프로그램을 교육 대상자의 연령과 교육 정도 등에 맞추어 개발할 필요가 있음을 시사한다고 볼 수 있다.

본 연구대상자의 의사소통능력은 5점 만점에 평균은 3.42점이었다. 이는 Im 등[26]이 보고한 평균 3.37점보다 다소 높은 결과이다. 본 연구결과에 의하면 의사소통능력은 연령이 높을수록, 기혼자가 미혼자보다, 책임간호사 이상의 직위를 가진 간호사가 일반간호사보다, 10년 이상의 근무경력자가 10년 미만의 경력자 보다 높았다. 이는 Im 등[26]의 보고와 일치하는 결과로서 간호사의 연령이 높아질수록 직위와 경력은 높아지고 다양한 경험을 통하여 상황에 맞는 의사소통능력을 발휘하기 때문이라 사료된다.

자아존중감과 의사소통능력에 따라 셀프리더십에 차이가 있는지를 알아보기 위해 이원분산 분석한 결과, 의사소통능력이 자아존중감과 더불어 셀프리더십에 미치는 영향(main effect)은 유의하였으나, 자아존중감과 의사소통능력의 상호작용 효과(interaction effect)는 없는 것으로 나타났다. 이는 자아존중감이 높은 사람은 활동적이고 의사표현이 풍부하여 조직 내에서 리더 역할을 한다고 지적한 Coopersmith[28]의 주장과 일맥상통하는 결과라 볼 수 있으며, 병원 간호사 및 방문간호사를 대상으로 한 Kim[11]과 Kim[14] 등의 연구에서 의사소통능력과 셀프리더십은 상관관계가 있으며 유기적인 관

계가 있다고 보고한 것과 일치한다고 볼 수 있다. 또한 셀프리더십을 갖춘 리더는 상대방에게 신뢰와 성실로 대하는 의사소통을 통해 간호업무수행을 높일 수 있다고 발표한 Kim[14] 및 Im 등[26]의 연구와도 일치하는 결과라 할 수 있다.

또한 이원 분산분석을 통해 자아존중감과 의사소통능력에 따라 간호서비스에 차이가 있는지를 알아본 결과, 자아존중감과 의사소통능력이 간호서비스 질에 미치는 영향은 통계적으로 유의하였으나, 자아존중감과 의사소통능력의 상호작용 효과는 없는 것으로 나타났다. 간호서비스 질을 종속변수로 본 선행연구는 없지만, 일반적으로 직무만족, 직무 스트레스, 직무몰입 등을 간호업무성과와 연관 지어 살펴 본 연구는 있으므로 이와 관련하여 살펴보면 Lee[27]의 연구에서 자아존중감은 임상간호사의 직무만족도와 정신건강에 영향을 주는 요인으로, 긍정적인 자아존중감은 간호사의 건강과 간호 서비스에 유익한 영향을 준다고 제시하고 있다. 또 자아존중감이 높고 의사소통능력이 높을수록 조직몰입 정도와 직무만족 정도가 높다고 발표한 Kang[8]과 Im 등[26]의 연구와 일맥상통하는 결과라 할 수 있다. 뿐만 아니라 Lee 등[29]은 간호사의 의사소통능력이 높을수록 직무 스트레스는 낮고 직무만족도는 높은 것으로 보고하였다.

본 연구에서는 자아존중감이 설명변수로서 셀프리더십에 유의한 영향 요인(main effect)인 것으로 나타났으나, Kang[8]과 Sin[23]연구에서는 셀프리더십을 자아존중감의 설명변수로 연구하였으며, Kim과 Lee[30]의 대학생의 리더십 관련 변인에 관한 연구에서는 자아존중감이 셀프리더십을 30.2% 설명하는 것으로 보고되었다. 이는 셀프리더십과 자아존중감이 서로 상호작용이 있음을 보여주는 것이므로 상호작용에 관한 추후 연구도 필요하다고 생각된다.

셀프리더십에 영향을 미치는 주요요인을 규명하기 위한 다중회귀분석 결과 의사소통능력, 자아존중감, 경력, 외과계 병동 근무자 등이 셀프리더십에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 이 요인들은 임상간호사의 셀프리더십을 39.8% 설명하였다. 이는 Im 등[26]의 연구에서 간호서비스, 인간관계(의사소통능력), 창의적 행동 및 학력이 간호사의 셀프리더십에 유의한 영향을 미치는 것과 비슷한 결과라 볼 수 있으며, 자아존중감이나 의사소통능력은 교육이나 자아존중 프로그램의 학습을 통해 얻어질 수 있는 것이어서 충분히 계발 가능한 개인의 덕목임을 뒷받침해 주는 결과이다. 본 연구의 다중회귀분석결과에 의하면 자아존중감과 의사소통능력 외에 근무환경이 셀프리더십의 주요 예측 변수였다. 특히, 외과계 병동 근무자의 셀프리더십이 높았는데, 이는 선행연구의 결과에서 근

무환경에 따라 셀프리더십이 영향을 받는다고 보고한 Kim 등 [11]과 Min 등 [12]의 연구결과를 뒷받침하는 결과라 볼 수 있다. 이러한 결과는 근무환경 및 여건 등이 셀프리더십에 영향을 줄 수 있음을 의미하는 것으로, 간호사 스스로 일과 활동에 진정한 가치와 보람을 가지고 성공적으로 자신의 업무를 수행할 수 있는 간호조직문화를 형성하는 것이 필요함을 간접적으로 시사하는 것이라 볼 수 있다.

간호서비스 질에 영향을 미치는 주요 요인을 종합적으로 하여 다중회귀분석 결과 셀프리더십, 의사소통능력, 경력, 자아존중감이 간호서비스 질에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 요인들은 임상간호사의 간호서비스 질을 54.4% 설명하였다. 이는 셀프리더십과 자아존중감이 조직 유효성(조직몰입, 직무만족, 이직의도)의 주요 변수임을 보고한 Kang [8]의 연구결과와 의사소통능력과 셀프리더십이 간호업무성과에 유의한 영향을 미친다고 보고한 Im 등 [26]의 연구결과와 일치하는 결과로서, 간호사의 탄탄한 자아존중감과 간호 실무에서의 적절하고 성실한 의사소통 및 자기 주도적이며 신속하고 정확한 셀프리더십이 간호서비스 질을 높일 수 있는 주요요인임을 밝혀주는 것이라 사료된다. 특히 셀프리더십이 간호서비스 질에 가장 강력한 요인으로 나타났는데 이는 셀프리더십이 간호업무성과에 미치는 영향을 살펴 본 Im 등 [26]의 결과($r = .55, p < .01$)와 유사한 결과로서 조직 구성원의 태도나 성과에 셀프리더십이 중요한 변수임을 시사하고 있다. 오늘날 의료문화가 환자 중심으로 전환되면서 간호사의 환자에 대한 즉각적인 대처 능력이나 리더십이 매우 중요하게 되었다. 간호사의 자발적이고 책임감 있는 셀프리더십은 간호서비스 질을 결정하는 중요한 요소라 여겨진다. 또한 대상자의 경력이 간호서비스 질의 주요 예측변수로 나타났는데, 이는 Sung [15]과 Kim [16]의 보고와 일치하는 결과이다. 간호사는 환자의 다양한 요구를 성실하고 빠르고 정확하게 대응해야 하는데 경력이 짧을수록 간호서비스 질이 낮은 것은 자명한 결과라 할 수 있다. 따라서 간호사들이 직무에 만족하며 업무를 수행할 수 있는 근무환경의 개선을 비롯하여, 다양한 교육(의사소통 프로그램, 셀프리더십 증진, 자아존중감 증진 등) 및 자기 개발을 통하여 간호서비스 질을 높일 수 있도록 노력해야 한다고 본다.

이상을 요약하면 소비자 중심의 의료 문화의 변화로 병원의 경쟁력과 효율성 증진에 아주 중요한 역할을 담당하고 있는 간호 서비스에 대하여, 본 연구는 간호사의 자아존중감, 의사소통능력, 경력 및 셀프리더십이 간호서비스 질에 미치는 중요한 변수임을 파악하였다. 간호서비스 질을 높이기 위하여 임상간호사는 환자를 포함한 타인과의 관계에서 긍정적인 자아존중

감을 바탕으로 상황에 알맞은 의사소통 수단을 활용하여 자발적이고 주도적인 셀프리더십을 발휘할 수 있도록 해야 함을 알 수 있었다. 따라서 간호서비스 질 함양을 위하여 의사소통능력을 향상시키는 교육과 자아존중감 증진 및 셀프리더십 함양을 포함한 교육 프로그램을 개발하고 이러한 교육을 대상자의 연령, 경력, 근무부서를 고려하여 시행되어야 할 것이다.

결론

본 연구결과, 간호사의 셀프리더십이 간호서비스 질에 가장 강한 관련성을 보였으며, 셀프리더십과 간호서비스 질은 자아존중감과 의사소통능력이 높은 그룹에서 높다는 것을 보여주었다. 결론적으로 간호사의 질을 높이기 위해서는 간호사의 긍정적인 자아존중감을 바탕으로 환자를 포함한 타인과의 관계에서 상황에 알맞은 의사소통을 활용하여 자발적이고 주도적인 셀프리더십을 발휘해야 함을 알 수 있었다. 따라서 간호서비스 질 함양을 위하여 의사소통능력을 향상시키는 교육과 자아존중감 증진 및 셀프리더십 함양을 포함한 교육 프로그램을 개발하고 이러한 교육을 대상자의 연령, 경력, 근무부서를 고려하여 시행되어야 할 것이다. 또한, 간호사가 자발적이고 주도적인 업무를 수행할 수 있는 간호 조직 문화를 형성하는 것이 필요하다고 여겨진다.

이상의 결과를 바탕으로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 본 연구의 개념틀이 단면조사연구로써 종속변수인 간호서비스 질과 독립변수들 간의 인과관계를 가정하는데 약간의 무리가 있었다. 간호서비스 질에 미치는 직접요인과 간접요인을 가려내고 요인들의 상대비교가 가능한 인과모형의 분석을 제안한다.

둘째, 본 연구는 연구대상이 일개의 종합병원으로 한정되어 연구결과와 일반화에 무리가 있으므로 다양한 지역의 다양한 간호등급의 병원 간호사를 대상으로 간호서비스 질에 미치는 영향요인을 파악할 것을 제안한다.

셋째, 간호사를 대상으로 자아존중감 증진과 의사소통능력 증진 프로그램 제공 후 중재에 따른 효과를 확인하는 연구를 제안한다.

넷째, 간호서비스 질에 대한 변인으로 셀프리더십, 자아존중감, 의사소통능력 이외의 변인을 밝히는 연구를 제안한다.

다섯째, 보다 객관적이고 정확한 간호서비스의 질을 측정하기 위하여 간호사 본인 외에 환자, 동료, 및 상사 등이 측정에 참여하는 도구 개발을 제안한다.

REFERENCES

- Kim EJ, Lee JK. The effects of oranzizational culture and self-leadership on oranzizational effectiveness. *Korean Corporation Management Review*. 2010;33:81-101.
- Choi Y. A Theory of self-leadership. *Hong-ik Faculty Journal: Bulletin of the Institute of Science and Technology*. 2002;12: 917-930.
- Bae JY. The relationships among the level of communication competence, the types of communication, and the level of nursing performance [master's thesis]. Busan: Kosin University; 2009.
- Park SH. A Study on the organizational commitment and job satisfaction of pilots and maintenance soldiers via communication style [master's thesis]. Seoul: Yonsei University; 2005.
- Oh SY, Park SN. The changes of self - esteem and leadership during two years in nursing students. *Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*. 2010;16(2):186-193. <http://dx.doi.org/10.5977/jkasne.2010.16.2.186>
- Choi CW. Influencing factors of youth leadership life skills. *The Journal of Sookmyung Global Leadership*. 2006;4:21-53.
- Rosenberg M. *Society and the adolescent self-image*. Princeton, N.J.: Princeton University Press; 1965.
- Kang YS, Choi YJ, Park DL, Kim IJ. A study on nurses' self-leadership, self-esteem, and organizational effectiveness. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2010;16(2):143-151. <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2010.16.2.143>
- Yeo HK. The effects to organizational performance of the human resource management (HRM) and employee's self-esteems on tourism business. *Journal of Tourism and Leisure Research*. 2010;22(3):347-365.
- Han SH, Yu HS. College women's self-leadership, stress of clinical practice and self disclosure in an area. *Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*. 2012;18(1):131-140. <http://dx.doi.org/10.5977/jkasne.2012.18.1.131>
- Kim UJ, Lim JY, Choi KW. Relations among the decision making style, self-leadership and communication competence of visiting nurses. *The Journal of the Korea Contents Association*. 2011;11(10):324-332. <http://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2011.11.10.324>
- Min S, Jeong YJ, Kim HS, Ha SY, Ha YJ, Kim EA. The moderating effect of self-leadership in relationship between self-image and work performance of nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2009;15(3):355-364.
- Han YH, Park YR. Effects of self-leadership and job involvement on clinical competence in general hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2013;19(4):462-469. <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2013.19.4.462>
- Kim HK. Influence of interpersonal relations, communication skills, creative behaviors and nursing services on self-leadership among nurses in hospitals. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*. 2007;13(1):25-36.
- Sung YH, Kwon IG, Kim MK. A study on the perception gap in clinical nursing service between customers and providers. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*. 2006;12(1): 109-123.
- Kim HK. Factors influencing the service of nurses in hospitals. *Journal of Adult Nursing*. 2006;18(4):593-602.
- Korean Nurses Association. Korea nurses code of ethics [Internet]. [updated Feb 2, 2014; cited 2015 Dec 2]. Available from: http://www.koreanurse.or.kr/about_KNA/ethics.php
- Lee MA. A study of the nursing service perceived by consumers and providers, and the tool that measures nursing service. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 2003;33(6):772-783.
- Joseph JC, Jr, Taylor SA. Measuring service quality: A reexamination and extension. *The Journal of Marketing*. 1992;56:55-68. <http://dx.doi.org/10.2307/1252296>
- Manz CC. *The art of self-leadership: strategies for personal effectiveness in your life and work*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall; 1983.
- Kim HS. The relationship between teacher' self-leadership and the job satisfaction at secondary schools [maser's thesis]. Seoul: Soongsil University; 2003.
- Jon BJ. Self-esteem: A test of its measurability. *Yonsei Nonchong*. 1974;11(1):107-130.
- Sin YS. The Influence of self-leadership education programs upon participants' personal relations and self-esteem [master's thesis]. Seoul: Chungang University; 2011.
- Hur GH. Construction and validation of a global interpersonal communication competence scale. *Korean Journal of Journalism & Communication Studies*. 2003;47(6):380-408.
- Kim KS, Ha EH. Factors affecting quality of nursing services and intention to revisit as perceived by hospitalized patients and nurses in medium sized urban hospitals. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*. 2009;15(2):103-114.
- Im SI, Park J, Kim HS. The effects of nurse's communication and self-leadership on nursing performance. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2012;21(3):274-282. <http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2012.21.3.274>
- Lee HS. Effect of the occupational stress and self esteem on mental health among nurses. *Journal of The Korea Contents Association*. 2013;13(3):251-259. <http://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2013.13.03.251>
- Coopersmith S. *The antecedents of self-esteem*. San Francisco: W. H. Freeman; 1967.
- Lee AK, Yeo JY, Jung SW, Byun SS. Relations on communication competence, job-stress and job-satisfaction of clinical nurse. *The Journal of the Korea Contents Association*. 2013;13(12): 299-308. <http://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2013.13.12.299>
- Kim HS, Lee R. Studies on leadership-related factors of college students. *Education Review*. 2006;-(25):167-181.