

간호사의 인문학적 소양과 감성지능 및 의사소통능력*

하 주 영¹⁾ · 전 소 영²⁾

서 론

연구의 필요성

의사소통이란 개인, 집단, 조직과 같은 사회적 주체들 간에 의미가 담긴 메시지나 정보를 상호 교환하여 공유하는 사회적 과정을 말한다(Lee, 2006). 신뢰를 주는 의료진의 의사소통은 환자의 자발적인 자기정보공개와 양과 질에 모두 긍정적인 영향을 미쳐 환자의 상태나 요구 파악에 도움을 준다(Shin, 2011). 간호조직에서도 간호사의 의사소통능력은 업무 성과에 영향을 미치는 요인으로(Mrayyan & Al-Faouri, 2008), 원활한 의사소통능력은 의사를 포함한 타 부서 구성원들과의 갈등 해결 및 협력을 통해 조직의 효율성을 향상시킨다(Im, Park, & Kim, 2012).

이처럼 간호사의 업무 수행에 있어 중요한 의사소통은 의사소통 교육시간, 자기효능감, 연령, 병동만족도, 임상수행 능력에 영향을 받으며(Lee, 2013), 감성지능과도 관련성이 있는 것으로 나타났다(Choi, 2010). 감성지능이란 자기 자신은 물론 주위 다른 사람들의 감성을 정확하게 이해하며, 자신의 감성을 활용하고 조절할 줄 아는 능력이다(Freshwater & Stickley, 2004). 간호사들은 업무를 수행함에 있어 인간의 감정을 대하게 된다. 그에 따라 환자의 관점을 이해하여 환자들의 의료서비스 만족도를 높여주고, 보호자 혹은 타 의료직종의 사람들과 효율적인 의사소통을 하기 위해서 간호사는 지적 능력 외에 자신과 타인의 감정에 대한 정확한 이해력과 진실한 공감

능력을 갖고 있어야 하며, 자신의 감정을 통제할 수 있는 감성능력이 요구되어지고 있다(Han, Oh, Lee, Cha, & Kang, 2009; Woloshynowych, Davis, Brown, & Vincent, 2007). 이러한 감성지능은 환자를 돌보는 간호사의 스트레스대처에 영향을 미칠 뿐만 아니라(Park, Ha, Lee, & Lee, 2014), 자신의 감성을 인식하여 감정을 조절하고 자신이 처한 환경에서 유연하고 긍정적인 사고를 하게하고, 더불어 개방적인 의사소통으로 상대를 배려하고 의사소통과정에서 충돌을 감소시켜 주는 요인으로 작용한다(Rosa, 2011).

그런데 최근에는 의사소통능력을 강화시키는 방안으로 인문학적 소양을 함양하는 교육이 대두되고 있다(Lee, 2015). 인문학이란 인간의 사상과 문화를 대상으로 하는 학문영역이며, 궁극적으로 인간을 연구하는 학문이다(Education Research Institute, 2011). 인문학적 소양에 대해서는 사회적으로 명확하게 정의가 되어있지 않지만 인문학 분야를 많이 접하고, 지식을 많이 습득할수록 인문학적 소양이 강화되어진다는 전제하에, 인문학에 포함되는 역사, 철학, 예술 등의 요소들에 대해서 많이 알고 있는 정도와 관심 있는 정도를 의미한다(Kim, 2014). 의학교육에서도 인문학이 강조되면서, 과학적 의학에 정통할 뿐만 아니라 교양인으로서 성숙한 의사를 요구하게 되었고, 그에 맞추어 인도적인 의사를 만드는 것을 교육목표로 하게 되었다(Macnaughton, 2000). 이에 따라 의과대학생을 대상으로 인문학을 적용하여 정서적 감수성과 공감능력이 향상됨을 확인하였고(Kwon, 2005), 의사소통능력을 바랍직한 의사가 갖추어야 할 중요한 조건으로 여기게 되면서 의사소통

주요어 : 간호사, 인문학, 지식, 감성지능, 의사소통

* 이 논문은 2015년도 부산대학교병원 임상간호학술대회 연구비 지원에 의해 연구되었음.

1) 부산대학교 간호대학 부교수

2) 부산대학교병원 간호사(교신저자 E-mail: wjsth64@naver.com)

Received: January 4, 2016 Revised: April 27, 2016 Accepted: May 18, 2016

능력 향상을 위한 인문사회학적 지식 함양과 인성 교육 내용이 대폭 강화되었다(Shin, 2006). 이러한 흐름에 발맞추어 Korean Accreditation Board of Nursing Education (2015)에서는 인간과 사회, 간호사의 역할에 대해 이해하고 성찰하여 교양인과 전문인으로서의 간호사 역량을 갖출 수 있도록 간호학과 필수 기초과목으로 자연과학과 더불어 인문사회과학 교과목을 개설하여 균형 있게 이수하도록 지도하고 있다.

이처럼 인문학적 소양을 함양하기 위한 교육이 확대되는 것은 인문학이 인간에 대한 깊은 성찰과 세계에 대한 폭넓은 조망에서 시작하므로 의료현장에 접목되어야 하고(Choi, 2006), 인문학적 소양의 함양은 의사소통능력과 공감능력의 증가(Lee, 2013) 및 간호사의 직무수행능력을 향상시키기(Jo, Park, Lee, & Choi, 2015) 때문일 것이다. 따라서 의사소통이 제대로 이루어지지 않으면 그 결과가 치명적인 임상현장에서 간호사의 질적인 간호 서비스 제공에 필수적인 의사소통 능력을 향상시키기 위해서는 인간에 대한 이해와 공감을 위한 인문학적 소양과 감성지능이 어떤 영향을 미치는 지 파악해볼 필요가 있다. 그러나 선행연구에서는 간호사의 감성지능과 의사소통능력에 관해서만 살펴보았기에(Choi, 2010), 본 연구에서는 간호사를 대상으로 인문학적 소양과 감성지능 및 의사소통능력의 관계를 파악하고 의사소통능력에 미치는 영향을 확인하고자 한다.

연구의 목적

본 연구의 목적은 간호사의 인문학적 소양, 감성지능, 의사소통능력 정도를 파악하고 의사소통능력의 영향요인을 확인하기 위한 것으로 구체적인 목표는 다음과 같다.

- 대상자의 인문학적 소양, 감성지능, 의사소통능력 정도를 파악한다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 인문학적 소양, 감성지능, 의사소통능력 정도를 파악한다.
- 대상자의 인문학적 소양, 감성지능, 의사소통능력의 상관관계를 파악한다.
- 대상자의 의사소통능력의 영향요인을 파악한다.

연구 방법

연구 설계

본 연구는 간호사를 대상으로 인문학적 소양과 감성지능 및 의사소통능력의 관계를 파악하고 의사소통능력의 영향요인을 확인하기 위한 서술적 조사 연구이다.

연구 대상

본 연구는 B시와 Y시에 소재한 3차 병원에 근무하는 간호사를 대상으로 한다. 연구에 필요한 대상자 수를 구하기 위해 G-power 3.1 프로그램을 이용하여 유의수준 .05, 검정력 95%, 효과크기 .15, 예측 요인 10개로 다중회귀분석에 필요한 대상자 수를 산출한 결과 172명이었으며, 설문조사로 인한 탈락률 30%를 감안하여, 본 연구에서는 250명을 대상으로 하였다.

연구 도구

● 일반적 특성

대상자의 일반적 특성은 성별, 연령, 결혼 상태, 종교, 학력, 총 임상경력, 근무부서, 현 직위, 밤번 근무 횟수, 급여수준, 급여수준 만족도, 간호직 만족도, 업무수행능력에 관해 총 13 문항을 조사하였다.

● 인문학적 소양

대상자의 인문학적 소양은 Kim (2014)의 연구에서 사용한 도구를 예비조사를 통해 연구자가 수정·보완한 도구를 사용하여 측정하였다. 이 도구는 책읽기 소양, 역사 소양, 문학·철학적 소양, 예술적 소양의 4개 하위영역의 총 13문항으로 이루어져 있다. 각 문항에 대한 응답은 1점 ‘전혀 그렇지 않다’부터 5점 ‘매우 그렇다’로 5점 Likert 척도로 측정되며, 점수가 높을수록 인문학적 소양이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Kim (2014)의 연구에서 Cronbach's α 는 .89였으며, 본 연구에서는 .93이었다.

● 감성지능

감성지능 측정도구는 Wong과 Law (2002)가 개발한 감성지능 척도인 Wong and Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS)을 Jung과 Kim (2007)이 번안한 도구로 측정하였다. WLEIS는 자기감성 이해(4문항), 타인감성 이해(4문항), 감성 조절(4문항) 및 감성활용(4문항)의 4개 하위 요소 총 16문항으로 구성되었다. 각 문항은 ‘매우 그렇다’ 7점에서 ‘전혀 아니다’ 1점의 7점 Likert 척도로 측정하며, 점수가 높을수록 감성지능이 높은 것을 의미한다. 도구의 신뢰도 Cronbach's α 는 Jung과 Kim (2007)의 연구에서는 .89였으며, 본 연구에서는 .94였다.

● 의사소통능력

대상자의 의사소통능력은 Lee, Jang, Lee와 Park (2003)이 대학생/성인용으로 개발한 의사소통능력진단 도구를 Lee (2013)가 병원 상황에 맞추어 ‘상대방’을 ‘환자’로 수정한 도구를 사

용하였다. Lee 등 (2003)의 도구는 해석능력, 역할수행능력, 자기제시능력, 목표설정능력, 메시지 전환능력의 총 5개 능력 요소와 7개 하위요소로 구분되어 있다. 능력요소별 하위요소는 해석능력에 정보수집, 경청, 역할수행능력에 고정관념적 사고극복, 창의적/개방적 의사소통, 자기제시능력에 자기 드러내기, 목표설정능력에 주도적 의사소통, 메시지 전환능력에 타인관점 이해로 각각 7문항씩 총 49문항을 구성되어 있으나, Lee (2013)의 연구에서 의사소통 상황이나 내용이 병원 또는 환자에게는 적합하지 않은 부분 중 역할 수행능력의 하위요소인 창의적/개방적 의사소통 7문항과 자기제시 능력의 하위 요소인 자기 드러내기 7문항을 제외한 총 35문항으로 재구성되었다. 각 문항은 5점 Likert 척도로 '매우 드물게' 1점에서 '매우 자주' 5점으로, 점수가 높을수록 의사소통능력이 우수함을 의미한다. 도구의 신뢰도 Cronbach's α 는 개발 당시에는 .80이었고, Lee (2013)의 연구에서는 .84였으며, 본 연구에서는 .87이었다.

자료 수집

2015년 8월 25일부터 9월 9일까지 자료를 수집하였다. 자료 수집을 위해 5개 병원 간호부서장에게 연구의 목적과 취지를 설명하고 협조를 구한 후 승인을 받았다. 승인받은 병원을 대상으로 설문지를 배부하였으며, 응답을 완료한 설문지는 밀봉 봉투에 담아 연구자가 직접 회수하고, 설문에 참여한 대상자에게는 소정의 선물을 제공하였다. 자료 수집을 허락한 총 5개의 병원에 총 250부를 배부하였고, 250부가 회수되어 100% 회수율을 보였으며, 응답이 불충분한 설문지 2부를 제외하여 248부(99%)가 최종 분석에 포함되었다.

윤리적 고려

본 연구는 P대학교병원 임상시험심사위원회로부터 2015년 6월 5일 연구 승인을 받은 후(IRB No. E-2015055) 연구를 진행하였다. 대상자에게 설문을 시행하기 전에 연구 목적, 연구 절차, 자발적 참여, 비밀보장 등에 대한 설명을 하고, 연구 참여 도중 언제든지 참여 의사를 철회할 수 있음을 설명하고, 연구에 자발적으로 참여하겠다고 동의한 대상자에게 실시하였다.

자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS Win 22.0 프로그램을 이용하여 다음과 같이 분석하였고, 유의수준 5%에서 양측 검정하였다.

- 대상자의 일반적 특성, 인문학적 소양, 감성지능, 의사소통 능력은 서술적 통계로 분석하였다.

- 대상자의 일반적 특성에 따른 인문학적 소양, 감성지능, 의사소통능력의 차이는 t-test, ANOVA로 분석하고 Scheffe test로 사후 분석하였다.
- 대상자의 인문학적 소양, 감성지능, 의사소통능력의 상관관계는 Pearson's correlation으로 분석하였다.
- 대상자의 의사소통능력 영향 요인을 파악하기 위하여 입력 방법을 이용한 다중회귀분석을 실시하였다.

연구 결과

대상자의 일반적 특성

대상자의 연령은 30세 미만이 126명(50.8%)으로 가장 많았으며, 30세에서 40세 미만이 85명(34.3%), 40세 이상은 37명(14.9%)인 것으로 나타났다. 결혼 상태는 미혼이 161명(64.9%), 기혼이 87명(35.1%)인 것으로 나타났다. 종교는 없음이 114명(46.0%), 있음이 134명(54.0%)이었고, 학력은 학사가 141명(56.9%)로 가장 많았고 3년제가 67명(27%), 석사 이상이 40명(16.1%)이었다.

대상자의 총 임상경력은 5년 미만이 95명(38.3%)으로 가장 많았으며, 10년 이상이 84명(33.9%), 5년 이상~10년 미만은 69명(27.8%)이었다. 근무부서는 병동이 100명(40.3%)으로 가장 많았고, 중환자실, 수술실, 응급실과 같은 특수부서가 81명(32.7%), 외래와 기타 부서가 67명(27.0%) 순으로 나타났다. 현 직위는 일반 간호사가 189명(76.2%), 주임간호사 이상이 59명(23.8%)이었다. 밤번 근무 횟수는 3회 미만이 93명(37.5%), 3회 이상~7회 미만이 85명(34.3%), 7회 이상이 70명(28.2%)인 것으로 나타났다. 급여 수준은 200만원 이상~300만원 미만이 141명(56.9%)으로 가장 많았고, 300만원 이상이 84명(33.8%), 200만원 미만이 23명(9.3%) 순이었다. 급여수준 만족도는 보통이 127명(51.2%)으로 가장 많았으며, 간호직 만족도도 보통이 168명(67.8%)으로 가장 많은 것으로 나타났고, 본인의 업무수행능력 정도는 보통이 129명(52.0%)으로 가장 많았다(Table 1).

대상자의 인문학적 소양, 감성지능, 의사소통능력

대상자의 인문학적 소양은 최소 1점에서 최대 5점까지였으며, 평균 2.48(± 0.75)점이었다. 각 소양들의 점수를 살펴보면 역사적 소양 평균이 2.92(± 0.92)점으로 가장 높았고, 예술적 소양은 평균 2.38(± 0.82)점으로 가장 낮았다. 대상자의 감성지능은 최소 2점에서 최대 7점까지였으며, 평균 4.79(± 0.79)점이었다. 감성지능 하위 요소 중 자기감성 이해가 평균 5.10(± 0.96)점으로 가장 높았고, 감성조절은 평균 4.51(± 1.07)점으로 가장

Table 1. Humanistic Knowledge, Emotional Intelligence and Communication Skills according to General Characteristics (continued) (N=248)

Characteristics	Category	n (%)	Humanistic knowledge			Emotional intelligence			Communication skills		
			Mean±SD	t or F	p	Mean±SD	t or F	p	Mean±SD	t or F	p
Position	Staff nurse	189 (76.2)	2.45±0.72	-1.39	.167	4.72±0.77	-2.23	.026	3.11±0.36	-2.02	.045
	Charge nurse & Head nurse	59 (23.8)	2.60±0.82			4.99±0.85			3.22±0.33		
Number of night duty	<3 ^a	93 (37.5)	2.67±0.70	5.59	.004	5.11±0.72	13.81	<.001	3.21±0.36	5.46	.005
	3 ≤ ~<7 ^b	85 (34.3)	2.31±0.79		(a>b)	4.60±0.73		(a>b, c)	3.13±0.34		(a>c)
	≥7 ^c	70 (28.2)	2.44±0.70			4.58±0.82			3.03±0.33		
Pay level (a million won)	<200 ^a	23 (9.3)	2.25±0.62	1.97	.141	4.56±0.76	5.21	.006	3.07±0.35	0.73	.483
	200 ≤ ~<300 ^b	141 (56.9)	2.46±0.76			4.69±0.83		(c>b)	3.13±0.38		
	≥300 ^c	84 (33.8)	2.59±0.75			5.00±0.68			3.17±0.30		
Pay level satisfaction	Yes ^a	26 (10.5)	2.65±0.91	0.82	.444	5.08±0.87	3.97	.020	3.21±0.25	0.92	.400
	Normal ^b	127 (51.2)	2.48±0.66			4.84±0.70		(a>c)	3.14±0.37		
	No ^c	95 (38.3)	2.44±0.80			4.63±0.86			3.11±0.36		
Job satisfaction	Yes ^a	44 (17.7)	2.87±0.75	7.62	.001	5.22±0.74	12.50	<.001	3.25±0.28	2.98	.053
	Normal ^b	168 (67.8)	2.41±0.64		(a>b, c)	4.76±0.70		(a>b>c)	3.11±0.33		
	No ^c	36 (14.5)	2.37±1.04			4.38±1.01			3.10±0.48		
Job performance	Good ^a	97 (39.1)	2.67±0.84	7.27	.001	5.13±0.69	18.71	<.001	3.24±0.34	10.68	<.001
	Normal ^b	129 (52.0)	2.42±0.66		(a>b, c)	4.61±0.76		(a>b, c)	3.10±0.32		(a>b, c)
	Low ^c	22 (8.9)	2.06±0.61			4.31±0.86			2.91±0.46		

<Table 2> Humanistic Knowledge, Emotional Intelligence and Communication Skills in Nurses (N=248)

Variable	Category	Min	Max	Mean±SD
Humanistic knowledge		1	5	2.48±0.75
	Reading knowledge	1	5	2.41±0.89
	History knowledge	1	5	2.92±0.92
	Philosophy and literature knowledge	1	5	2.42±0.88
	Art knowledge	1	5	2.38±0.82
Emotional intelligence		2	7	4.79±0.79
	Self-emotion appraisal	1	7	5.10±0.96
	Others' emotion appraisal	1.5	7	4.87±0.96
	Use of emotion	1.5	7	4.65±0.96
	Regulation of emotion	1	7	4.51±1.07
Communication skills		1.86	4.66	3.14±0.35

<Table 3> Correlations between Humanistic Knowledge, Emotional Intelligence and Communication Skills (N=248)

	Communication skills	Humanistic knowledge
	r (p)	
Humanistic knowledge	.30 (<.001)	
Emotional intelligence	.53 (<.001)	.40 (<.001)

낮았다. 대상자의 의사소통능력은 최소 1.86점에서 최대 4.66점까지였으며, 평균 3.14(±0.35)점이였다(Table 2).

대상자의 일반적 특성에 따른 인문학적 소양, 감성지능, 의사소통능력

대상자의 일반적 특성에 따른 인문학적 소양, 감성지능, 의사소통능력정도를 분석하였다. 먼저 일반적 특성에 따른 인문학적 소양 정도는 종교(t=2.02, p=.045), 교육수준(F=3.09, p=.047), 근무부서(F=4.21, p=.016), 밤번 근무 횟수(F=5.59, p=.004), 간호직 만족도(F=7.62, p=.001), 업무수행능력(F=7.27, p=.001)에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후분석 결과 외래, 심사실과 같은 교대근무를 하지 않는 부서가 병동보다 인문학적 소양이 높았으며, 밤번 근무 횟수가 3회 미만인 경우가 3회~7회 미만인 경우보다 높게 나타났다. 간호직에 대한 만족도가 보통, 불만족인 경우보다 만족인 경우가 높았고, 업무수행능력이 보통, 부족한 경우보다 우수한 경우가 높은 것으로 나타났다. 일반적 특성에 따른 감성지능 정도는 성별(t=2.00, p=.048), 연령(F=7.87, p<.001), 결혼상태(t=-3.67, p<.001), 종교(t=2.49, p=.014), 교육수준(F=11.93, p<.001), 총 임상경력(F=10.54, p<.001), 근무부서(F=12.40, p<.001), 직위(t=-2.23, p=.026), 밤번 근무 횟수(F=13.81, p<.001), 급여 수준(F=5.21, p=.006), 급여수준 만족도(F=3.97, p=.020), 간호직 만족도(F=12.50, p<.001), 업무수행능력(F=18.71, p<.001)에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후분석 결과 연령이 30세 미만보다 30세 이상이 높게 나타났고, 교육수준이 석사이

상이 학사이하보다 더 높았으며, 총 임상경력 5년 이상이 5년 미만보다 높은 것으로 나타났다. 그리고 근무부서에 따라서는 중환자, 수술실, 외래, 심사실에 근무하는 경우가 병동보다 높았고, 밤번 근무 횟수는 3회 미만이 3회 이상보다 높았으며, 급여수준은 300만원 이상이 300만원 미만인 경우보다 높았다. 급여수준에 대해 만족하는 경우가 불만족인 경우보다 높았고, 간호직에 대한 만족도가 높을수록, 업무수행능력이 우수한 경우가 보통, 부족한 경우보다 높은 것으로 나타났다. 일반적 특성에 따른 의사소통능력 정도는 교육수준(F=4.15, p=.017), 직위(t=-2.02, p=.045), 밤번 근무 횟수(F=5.46, p=.005), 업무수행능력(F=10.68, p<.001)에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후분석 결과 교육상태가 석사이상이 학사이하보다 높았고, 밤번 근무 횟수 3회 미만인 경우가 7회 이상인 경우보다 높았으며, 업무수행능력이 보통, 부족한 경우보다 우수한 경우가 높은 것으로 나타났다(Table 1).

대상자의 인문학적 소양, 감성지능, 의사소통능력 상관관계

대상자의 인문학적 소양, 감성지능, 의사소통능력과의 관계를 살펴본 결과 의사소통능력은 인문학적 소양(r=.30, p<.001), 감성지능(r=.53, p<.001)과 통계적으로 유의한 정적 상관관계를 보였고, 인문학적 소양은 감성지능(r=.40, p<.001)과 통계적으로 유의한 정적 상관관계가 있었다(Table 3).

<Table 4> Factors of Communication Skills in Nurses

(N=248)

Variables	B	SE	β	t	ρ	VIF	R ²	Adj. R ² (ΔR^2)
(Constant)	72.18	8.26		8.74	<.001			
Gender (female)*	-2.60	4.32	-.03	-0.60	.549	1.05		
Marital status (single)*	1.28	1.72	.05	0.74	.457	1.60		
Education (Bachelor)*	1.50	1.51	.06	0.99	.324	1.15	.03	.01(.03)
Work department (ward)*	0.98	1.44	.04	0.68	.499	1.19		
Number of night duty	-0.14	0.23	-.04	-0.59	.556	1.44		
Position (staff nurse)*	-2.70	2.07	-.09	-1.31	.193	1.85		
Pay level	-0.01	0.01	-.06	-0.86	.390	1.87		
Job performance (good)*	-5.08	2.64	-.10	-1.92	.056	1.06	.08	.05(.06)
Humanistic Knowledge	0.09	0.07	.07	1.26	.210	1.23		
Emotional intelligence	8.46	0.98	.57	8.64	<.001	1.43	.35	.32(.26)
F=12.52, $p<.001$								

SE= Standard Error, VIF= Variance Inflation Factor value, Adj. R²=Adjusted R square; * Dummy variables.

대상자의 의사소통능력 영향요인

대상자의 의사소통능력의 영향요인을 파악하기 위해 회귀분석을 실시하기에 앞서, 잔차의 등분산성, 정규분포성, 다중공선성을 확인하였다. Durbin-Watson 검정을 통한 잔차분석 결과 1.848로 2에 가까워 모형의 오차항 간에 자기상관성이 없는 것으로 나타나 잔차의 등분산성과 정규분포성 가정을 만족하는 것으로 나타났다. 다중공선성을 검토한 결과, 공차한계(tolerance)는 .54~.95로 .10 이상이었고, 대상자의 의사소통능력에 영향을 미치는 변수들 간 상관관계도 -.22~.56으로 상관계수가 .8 이하로 나타나 독립변수 간 독립적임이 확인되었다. 분산팽창계수(VIF)를 확인한 결과 연령과 임상경력을 제외한 다른 변수들의 VIF는 1.05~1.87로 10 이상을 넘지 않았으나, 연령은 12.70, 총 임상경력은 10.84로 나타나 이 두 변수는 분석에서 제외하였다.

대상자의 의사소통능력을 종속변인으로 하고 본 연구에서 의사소통능력과 관계가 있는 것으로 나타난 인문학적 소양, 감성지능, 밤번 근무 횟수, 업무수행능력과 문헌고찰을 통해 확인된 근무지역, 결혼상태, 최종학력, 직위, 성별, 월평균 임금상태 총 10개 변인을 영향요인으로 정하였다. 이들 변수 중 근무지역, 결혼상태, 최종학력, 직위, 성별, 업무수행능력은 dummy 변수 처리하였다. 입력(enter) 방법을 이용해 회귀분석을 실시한 결과, 대상자의 의사소통에 가장 영향을 미치는 요인은 감성지능($\beta=.57$)으로, 32% (Adj R²=0.32)의 설명력을 보였고, 회귀식은 통계적으로 유의하였다(F=12.52, $p<.001$)(Table 4).

논 의

본 연구는 간호사를 대상으로 인문학적 소양과 감성지능 및 의사소통능력의 관계를 파악하고 의사소통능력의 영향요인

을 확인하기 위한 것으로, 주요 연구결과를 중심으로 논의하고자 한다.

본 연구 대상자의 인문학적 소양 정도는 5점 만점에 평균 2.48점이었으며, 임종간호 경험이 있는 간호사를 대상으로 한 Jo 등(2015)의 연구에서의 65점 만점에 평균 28.63점으로 나타났다. Jo 등(2015)의 연구와 비교하기 위하여 65점 만점으로 환산하면 본 연구 대상자의 인문학적 소양 점수는 평균 32.29점으로 나타나 본 연구 대상자의 인문학적 소양 점수가 더 높음을 알 수 있었다. 이는 연구 대상자의 교육수준 분포에서 Jo 등(2015)의 연구에 비해 본 연구에서는 석사이상이 더 많은 비중을 차지하고 있어 나타난 결과로 여겨지며, 본 연구 결과 교육수준에 따라 인문학적 소양이 차이가 있는 것으로 나타난 것과 맥락을 같이한다.

일반적 특성 중 인문학적 소양과 관련 있는 변수는 종교, 교육수준, 근무부서, 밤번 근무 횟수, 급여수준 만족도, 간호직 만족도, 업무수행능력인 것으로 나타났으며, 종교를 가지고 있고, 교육수준이 높고, 교대근무를 하지 않으며, 급여수준과 간호직에 대한 만족도가 높을수록, 업무수행능력이 우수할수록 인문학적 소양이 높음을 알 수 있었다. 이는 간호사 업무의 특성상 3교대를 하는 불규칙한 생활패턴에서는 인문학적인 소양을 높이기 위해 음악회, 전시회, 문화제 관람등과 같은 문화 활동을 하기에는 어려움이 있는 것으로 생각된다. 교대근무라는 간호사의 직업적 특성과 관련된 차이 외에도 개인이 가지고 있는 성향, 취미, 가치관에 따라서도 인문학적 소양에 차이가 있을 것으로 생각되므로 이와 관련한 추후 연구가 필요할 것이다. 그리고 간호학과 3년제 전문학사들보다 4년제 학사이상들의 인문학적 소양이 더 높은 것으로 나타났다. 이는 간호학과와의 이수학점은 평균 140학점이며, 일개 국립대 인문학 계열은 평균 126학점, 자연과학계는 평균 129학점으로 졸업이수학점이 타과에 비해 더 많은 수준이었다. 3년

제 간호학과에서는 졸업이수학점을 3년 안에 이수하기 위해 선 교양과목을 이수하기에는 어려움이 있어 이와 같은 결과가 나타난 것으로 생각된다. 그러나 사후분석 결과에서는 차이가 없는 것으로 나타나 추후 반복연구를 통해 확인해 볼 필요가 있다.

대상자의 감성지능은 총점 7점에 평균 4.79점인 것으로 나타났다. 이는 경기도 지역의 간호사를 중심으로 한 연구에서 총점 7점에 평균 4.66점이었고(Choi, 2010), 부산, 경남 지역의 간호사를 중심으로 한 연구에서는 총점 7점에 평균 4.89점인 것으로 나타나(Park, Ha, Lee, & Lee, 2014), 본 연구와 유사한 결과를 보였다. 그리고 대상자의 일반적 특성 중 감성지능과 관련 있는 변수로는 성별, 연령, 결혼상태, 종교, 교육수준, 총 임상경력, 근무부서, 직위, 밤번 근무횟수, 급여수준, 급여수준 만족도, 간호직 만족도, 업무수행능력인 것으로 나타났다. 미혼인 경우, 종교를 가지고 있고, 교육수준이 높고, 총 임상경력이 많을수록 높은 것으로 나타났다. 그리고 교대근무를 하지 않고, 직위가 높고, 밤번근무횟수가 적을수록, 급여수준이 높고, 급여와 간호직에 대한 만족도가 높으며 업무수행능력이 높을수록 감성지능이 높게 나타났다. 같은 부산, 경남의 상급병원과 종합병원, 병원 총 7곳의 간호사를 대상으로 한 Part, Ha, Lee와 Lee (2014)의 연구에서는 오직 결혼상태가 유의했으며, 기혼이 미혼보다 감성지능이 더 높게 나타나 본 연구결과와 차이가 있었다. 그리고 경기도의 300병상 이상의 종합병원 간호사를 대상으로 한 Choi (2010)의 연구에서는 감성지능과 관련 있는 일반적 특성이 없는 것으로 나타났다. 본 연구는 부산, 경남의 상급종합병원만을 대상으로 하였으므로 동일한 규모의 병원에서 근무하는 간호사를 대상으로 추후 연구가 필요할 것이다.

대상자의 의사소통능력은 평균 3.14점이었고, 부서별 의사소통능력을 비교한 결과 병동 간호사들의 의사소통능력이 특수부서와 외래 부서보다 낮게 나타났으나 유의한 차이는 없는 것으로 나타났다. 대구광역시 소재하는 4개의 대학병원에 근무하는 간호사의 의사소통정도를 살펴본 연구(Lee, 2013)에서는 평균 3.45점으로 본 연구와 유사하였다. 의사소통능력 관련 있는 일반적 특성으로는 교육수준, 직위, 밤번 근무 횟수, 업무수행능력이었으며, 교육수준이 높고, 직위가 높으며, 밤번 근무 횟수가 적고, 업무수행능력이 높을수록 의사소통능력이 높은 것으로 나타났다. 간호사를 대상으로 한 선행연구(Kim & Lee, 2014)에서는 의사소통능력은 연령, 결혼여부, 종교, 학력, 직위, 임상경력, 간호직 만족도에서 차이가 있는 것으로 나타나 본 연구 결과와는 교육수준과 직위에서 동일한 결과를 보였다. Lee (2013)의 연구에서도 의사소통능력은 연령, 병동만족도, 의사소통 교육시간, 결혼, 학력, 직위, 경력과 유의한 차이가 있었으며, 본 연구와 유사한 결과를 보였다.

이를 종합해 보았을 때 의사소통능력은 임상경력 1년 미만인 신규간호사보다 임상경력이 쌓이고, 업무가 적응되고, 의사소통교육을 받았을 때 높아지는 것을 알 수 있었다. 따라서 신규간호사의 의사소통기술 뿐만 아니라 상황별 적절한 의사소통 방법을 활용할 수 있는 교육 프로그램 개발이 필요할 것이다.

본 연구에서는 인문학적 소양과 감성지능, 의사소통능력을 살펴본 결과 이들 간에 유의한 정적 상관관계가 있었으며, 인문학적 소양과 감성지능도 유의한 정적 상관관계를 보였다. 이는 인문학적 소양과 감성지능이 높을수록 의사소통능력이 높아지고, 인문학적 소양이 높을수록 감성지능이 높음을 알 수 있었다. 이는 Choi (2010)의 연구에서도 감성지능과 의사소통능력이 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 대학원에 입학하는 간호 학생들을 대상으로 한 연구(Fernandez, Salamons, & Griffiths, 2012)에서도 감성지능과 의사소통이 관련 있는 것으로 나타나 본 연구 결과와 일치하였다. 따라서 간호학생이나 간호사의 의사소통능력을 향상시키기 위해서는 자신과 타인의 감정에 대해 정확히 이해하고 공감할 수 있는 능력인 감성지능을 향상시킬 수 있도록 돕는 것이 필요할 것이다. 이와 더불어 감성지능과 관련성이 있는 것으로 나타난 인문학적 소양 함양을 위해 독서, 토론, 연구 등 다양한 활동을 통해 문화, 예술, 역사, 철학에 대한 지식과 관심을 증가시킬 수 있을 것이며, 이는 비판적 사고력과 창의적 사고력의 향상으로 이어질 수 있을 것이다(Jang & Kim, 2015). 이러한 사고력의 향상은 의사소통능력 과도 관련이 있으므로(Jeon & Park, 2014), 인문학적 소양을 함양시킬 수 있는 활동을 통해 감성지능을 높이고 간호사의 의사소통능력이 향상 될 수 있을 것으로 여겨진다.

본 연구에서 의사소통능력의 영향요인은 감성지능인 것으로 나타났는데, 감성지능을 높이기 위해서는 정서 조절과 표현의 체험을 해야 하며 연습과 훈련이 필요하다(Daniel, 1998). 최근 수도권 중심의 종합병원에서는 감성지능을 향상시키기 위한 힐링 프로그램이 개최되고 있으며, 이러한 프로그램을 통해 간호사들이 환자와 대화하고 소통하는 도움이 되기를 기대하였다(Kim, 2014). 하지만 현재 이런 프로그램이 서울, 수도권 지역을 중심으로 이루어지고 있으므로 다양한 지역으로 확대, 운영하여 개최되어야 할 것이다. 그리고 간호사들이 음악회와 전시회 같은 문화생활을 한 후 그 경험을 함께 공유할 수 있는 시간을 가지는 것도 필요할 것이며, 간호사 개인 스스로가 간호의 본질인 인간 존중과 간호사로서의 마음가짐을 지니기 위하여 인문학적 소양을 높이기 위한 여러 활동들이 자신의 의사소통과 대인관계 기술과 연관되며, 간호업무능력에 영향을 미칠 수 있다는 의식의 변화가 필요할 것으로 생각된다.

본 연구는 인문학적 소양과 감성지능이 의사소통능력에 미치는 영향을 파악하고자 하였으며, 연구 결과가 근무부서의 특성으로 인한 결과의 편향을 막기 위해 다양한 부서를 동일한 비율로 설문조사를 실시하였다. 그리고 최근에 타인을 돌보는 직종에서 중요성이 부각되고 있는 인문학적 소양을 간호사를 대상으로 탐색하였다는데 중요한 의의가 있을 것이다. 다만, 본 연구에서 사용한 인문학적 소양 측정도구가 과학영역을 대상으로 개발되었고, 인문학적 소양에 대한 개념정의는 물론 간호사의 인문학적 소양에 대한 개념정의를 이루어지지 않았으므로 이러한 개념정의를 선행하여 그 속성과 의미를 명확히 하여 적합한 측정도구를 개발하는 것이 필요할 것이다. 그리고 본 연구에 사용되기 전 연구자에 의해 수정·보완을 한 후 예비조사를 통해 도구의 신뢰도를 파악하였으나, 간호사의 인문학적 소양을 파악하는데 제한이 있어 추후 이를 보완한 후속 연구가 이루어져야 할 것이다.

결론

본 연구 결과 간호사의 의사소통능력에 영향을 주는 요인은 감성지능인 것으로 나타났다. 따라서 간호사의 의사소통능력을 향상시키기 위해선 감성지능을 높여줄 수 있는 실질적인 프로그램을 개발하여 그 효과를 검증하는 연구가 시행되어야 할 것이다. 또한 본 연구에서 간호사의 감성지능과 인문학적 소양이 관련이 있었으므로, 간호사의 인문학적 소양 함양을 위한 방안도 마련되어야 할 것이다. 더불어 미래의 간호사가 될 간호학생의 의사소통능력을 강화시킬 수 있도록 현재 간호학과 교육과정에 인문학적 소양과 감성지능을 향상시킬 수 있는 다양한 프로그램을 접목해야 할 것이다. 그리고 간호사에게 필요한 인문학적 소양의 속성을 파악하는 개념분석을 실시하여 개념의 속성과 의미를 명확히 하고 그 개념을 측정할 수 있는 도구개발 연구가 필요하다.

References

- Choi, J. D. (2006). Humanistic reflections on medicine. *The Korean Association for Philosophy of Medicine, 1*, 1-5.
- Choi, J. H. (2010). *Relationship between nurse's emotional intelligence, communication competency and organizational commitment*. Unpublished master's thesis, Ajou University, Suwon.
- Daniel, G. (1998). *Working with emotional intelligence*. London: Bantam Books.
- Education Research Institute [ERI], Seoul University. (2011). *Pedagogy term dictionary*. Seoul: Hawoo.
- Fernandez, R., Salamonson, Y., & Griffiths, R. (2012). Emotional intelligence as a predictor of academic performance in first year accelerated graduate entry nursing students. *Journal of Clinical Nursing, 21*, 3485-3492.
- Freshwater, D., & Stickley, T. (2004). The heart of the art: Emotional intelligence in nurse education. *Nursing Inquiry, 11*(2), 91-98.
- Han, K. S., Oh, Y. J., Lee, S. J., Cha, S. K., & Kang, K. C. (2009). Influencing factors on emotional competencies of nurse. *The Korean Journal of Stress Research, 17*(1), 19-25.
- Im, S. I., Park, J., & Kim, H. S. (2012). The effects of nurse's communication and self-leadership on nursing performance. *Korean Journal of Occupational Health Nursing, 21*, 274-282.
- Jang, S. P., & Kim, J. I. (2015). Exploring causes of the convergence thinking skill by extracurricular activities: Focusing on liberal arts knowledge and multicultural acceptability. *The Journal of Educational Research, 13*(4), 135-156.
- Jeon, S. S., & Park, J. H. (2014). Analysis of relationships of scientific communication skills, science process skills, logical thinking skills, and academic achievement level of elementary school students. *Journal of the Korean Association for Science Education, 34*(7), 647-655.
- Jo, K. W., Park, A. R., Lee, J. J., & Choi, S. J. (2015). The Influence of humanistic knowledge, hospice perception and spirituality on terminal care performance of clinical nurses. *Korean Journal of Medical Ethics, 18*(2), 103-116.
- Jung, H. W., & Kim, C. H. (2007). A study on the effect of emotional intelligence on organizational citizenship behavior: Moderating effect of leader-member exchange (LMX). *Korean Academy of Human Resource Management, 14*(3), 167-186.
- Kim, S. H. (2014). Healing camp for nurse. Retrieved November 9, 2015, from The Korean Nurses Association News Web site : <http://www.nursenews.co.kr/>
- Kim, S. H., & Lee, M. A. (2014). Effects of emotional labor and communication competence on turnover intention in nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 20*(3), 333-342.
- Kim, Y. I. (2014). *The study of resilience of the gifted in science: Related with humanistic knowledge*. Unpublished master's thesis, Incheon National University, Incheon.
- Korean Accreditation Board of Nursing Education (2015). *The*

- second half of 2015 handbook for college nursing education accreditation. Seoul.
- Kwon, S. O. (2005). Conception of medical humanities and its role in medical education. *Korean Journal of Medical Education, 17*(3), 217-223.
- Lee, A. K. (2013). *Comparison of self-efficacy, clinical performance and communication ability of between clinical nurses and oncology nurse*. Unpublished master's thesis, Gyeongsang National University, Jinju.
- Lee, J. R. (2015). A study of communication education of engineering undergraduates and professional engineers. *Korean Journal of Communication Studies, 23*(3), 5-30.
- Lee, K. J. (2006). Communication problems and solutions at the health care facilities. *Korean Academy on Communication in Healthcare, 1*(1), 33-45.
- Lee, S. J., Jang Y. K., Lee, H. N., & Park, K. Y. (2003). *A study on the development of life-skills: Communication, problem solving, and self-directed learning*. Seoul: Korean Educational Development Institute.
- Lee, Y. M. (2013). *A study of the effect of humanities program on resilience of juvenile delinquents*. Unpublished master's thesis, Konkuk University, Seoul.
- Macnaughton, J. (2000). The humanities in medical education: context, outcomes and structure. *Medical Humanities, 26*, 23-30.
- Mrayyan, M. T., & Al-Faouri, I. (2008). Predictors of career commitment and job performance of jordanian nurses. *Journal of Nursing Management, 16*(3), 246-256.
- Park, H. S., Ha, J. H., Lee, M. H., & Lee, H. J. (2014). The relationship between emotional intelligence and stress coping of nurses. *The Korean Journal of Fundamentals of Nursing, 21*(4), 466-474.
- Rosa, M. J. (2011). Emotional skill-key components in the interpersonal relationship. *Journal of Public Administration and Governance, 1*(1), 237-251.
- Shin, H. H. (2011). The Antecedents of the trust and customer response for healthcare service. *Korean Journal of Hospital Management, 16*(1), 27-49.
- Shin, S. K. (2006). The need for writing education for medical students and its direction. *Korean Writing Association, 2*, 61-84.
- Woloshynowych, M., Davis, R, Brown, R., & Vincent C. (2007). Communication patterns in a UK emergency department. *Annals of Emergency Medicine, 50*(4), 407-413.
- Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly, 13*, 243-274.

The Effects of Humanistic Knowledge and Emotional Intelligence on Communication Skills of Nurses*

Ha, Ju Young¹⁾ · Jeon, So Young²⁾

1) Associate Professor, College of Nursing, Pusan National University

2) Nurse, Pusan National University Hospital

Purpose: The purpose of this study was to investigate humanistic knowledge, emotional intelligence, and communication skills among nurses and to identify factors influencing the communication skills of nurses in five hospitals. **Methods:** Data were collected from 248 nurses in hospitals from August 25 to September 9, 2015. Data were analyzed with descriptive statistics, t-test, ANOVA, Pearson's correlations and enter method regression analysis using the SPSS/Win 22.0 program. **Results:** There were significant differences in humanistic knowledge according to religion, education, work department, number of night duty, pay level satisfaction, job satisfaction, and job performance. There were significant differences in emotional intelligence according to all general characteristics. There were significant differences in communication skills according to education, position, number of night duty, and job performance. Communication skills showed positive correlations with humanistic knowledge and emotional intelligence. Emotional intelligence correlated positively with humanistic knowledge. Emotional intelligence was a significant predictor and accounted for 32% of variance in the communication skills. **Conclusion:** To strengthen communication skills, programs need to be complemented in order to promote humanistic knowledge and emotional intelligence for nurses.

Key words : Nurse, Humanities, Knowledge, Emotional intelligence, Communication

* This research paper was supported by the 2015 Pusan National University Hospital Clinical Nursing Conference research fund.)

• Address reprint requests to : Jeon So Young
Nurse, Pusan National University Hospital
179, Gudeok-ro, Seo-gu, Busan, Korea, 49241
Tel: 82-10-4033-5458 Fax: 82-51-510-8308 E-mail: wjsth64@naver.com