

간호사의 의사소통능력, 감정노동, 조직몰입 간의 융합관계

안성윤^{1*}

¹배재대학교 간호학과

The Convergence Relation of Communication, Emotional Labor, and Organizational Commitment among Nurse

Sung-Yun Ahn^{1*}

¹Dept. of Nursing Science, Pai Chai University

요약 본 연구는 간호사의 의사소통능력, 감정노동, 조직몰입 간의 융합관계를 파악하기 위해 시도되었다. 이를 위해 대학병원에서 근무하는 간호사 106명을 대상으로 2016년 8월 1일부터 8월 15일까지 자료를 수집하였다. 의사소통능력은 Kim & Yu의 의사소통능력 측정도구를, 감정노동은 Morris & Feldman의 도구를, 조직몰입은 Mowday 등이 개발하고 Lee가 요인 분석한 도구를 사용하여 측정하였다. 자료는 t-test, ANOVA, Pearson's correlation으로 분석하였다. 연구 결과, 의사소통능력은 나이($F=5.78, p=0.004$), 결혼여부($t=-4.06, p<0.001$), 직위($t=-5.35, p<0.001$)에 따라 차이가 나타났으며, 의사소통능력과 조직몰입 간에 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다($r=0.293, p=0.002$). 본 결과는 간호실무현장에서 간호사의 조직몰입을 향상시키기 위한 기초자료 제공에 대한 융합적 함의를 제안한다.

• 주제어 : 의사소통, 감정노동, 조직몰입, 간호, 융합

Abstract This study was attempted to grasp the convergence relationship between nurse's communication ability, emotional labor and organizational commitment. For this purpose, 106 nurses working at university hospitals were collected from August 1, 2016 to August 15, 2016. Communication skills were measured by Kim & Woo's communication ability measurement tool, emotional labor was measured by Morris & Feldman's tool, and organizational commitment was developed by Mowday et al. Data were analyzed by t-test, ANOVA, and Pearson's correlation. The results showed that the communication ability differed according to age ($F = 5.78, p = 0.004$), marital status ($t = -4.06, p < 0.001$) and position ($t = -5.35, p < 0.001$). There was a statistically significant correlation between communication ability and organizational commitment ($r = 0.293, p = 0.002$). This result suggests a convergence implication on the provision of basic data to improve organizational commitment of nurses in nursing practice field.

• Key Words : Communication, Emotional Labor, Organizational Commitment, Nursing Care, Convergence

*Corresponding Author : 안성윤(syahn@pcu.ac.kr)

Received May 09, 2017

Accepted June 20, 2017

Revised June 8, 2017

Published June 28, 2017

1. 서론

1.1 연구의 필요성

간호는 인간의 상호작용에 기반을 둔 개별적이고 전문적인 돌봄 행위로 효율적인 간호를 시행하기 위해서는 원활한 의사소통이 이루어져야 한다. 즉 의사소통은 인간의 기본적인 권리로 안전한 간호서비스를 제공하기 위해서는 반드시 필요한 요소이고, 환자와 간호사의 관계를 반영하며 간호를 극대화하는데 중요한 역할을 한다 [1]. 효과적인 의사소통은 간호업무성과를 높이고 조직구성원 사이에 충돌과 갈등을 해결해 주는 주요수단이지만 기존 연구결과 간호사의 56.4%가 의사소통이 가장 어려운 것으로 응답해 의사소통능력 향상을 위한 노력이 필요하다[2,3].

보건의료종사자는 육체노동과 정신노동뿐 아니라 감정노동도 수행해야 한다. 특히 간호사는 간호 대상자와 가장 지속적으로 직접적인 관계를 맺고, 간호 대상자의 지각에 영향을 미칠 수 있는 결정적인 위치에 있으며, 병원 조직의 효율성뿐만 아니라 업무성과에도 막대한 영향을 미친다[2]. 이러한 의료 환경은 간호사의 사고, 감정, 의도 등을 통제대상으로 만들어 스스로의 감정을 정형화된 방식에서만 표출하도록 강요하여 우울, 스트레스와 같은 부정적인 심리를 경험하게 만든다[4,5,6]. 감정노동이란 인간관계의 상호작용에서 개인의 적절한 감정표현을 조직의 요구에 따라 노력, 계획, 통제함을 의미하는 것으로, 기존 연구결과 실제 자신의 감정을 숨기거나 왜곡해야 하는 경우가 많은 임상간호사는 감정 노동의 정도가 높은 것으로 나타나고 있다[7,8]. 그러므로 이에 대한 보호책 및 효율적으로 감정노동을 대처할 수 있는 능력을 키우기 위한 지원이 필요하다.

조직몰입이란 자신이 속해 있는 조직에 대해 심리적으로 동화되어 있는 정도 혹은 일체감을 느끼는 정도를 의미한다[9]. 기존 연구결과 간호사의 조직몰입은 연령, 근무경력, 교육정도 등과 관련이 있어 연령이 높을수록, 근무경력이 길수록, 학력이 높을수록 조직몰입 정도가 높게 나타났다[10,11,12]. 병원조직에서의 조직몰입은 의료서비스의 질을 향상시키고 병원의 생산성을 높일 뿐 아니라 구성원이 조직의 목표와 신념을 그들의 가치에 내재화하여 스스로 조직에 몰입할 수 있다. 그러므로 효율적인 간호업무 수행에 도움이 될 간호사의 조직몰입을 향상 프로그램의 적용이 필요하다.

의사소통 능력은 메시지 산출 능력, 메시지 해석능력,

그리고 관계 이해 능력 등을 포함하는 다양한 능력의 총합체로 언어적, 비언어적 기술을 포함하는 미시적 측면 모두 중요하다[13]. 환자와의 의사소통 시 간호사는 단순히 언어적인 표현 이외에도 눈맞춤, 제스처 등의 비언어적인 부분도 중요하게 표현해야 한다. 본 연구는 간호사의 의사소통능력, 감정노동, 조직몰입 간의 관계를 파악함으로써, 간호실무의 질을 향상시키기 위한 기초자료를 제공하기 위해 수행되었다.

1.2 연구 목적

본 연구의 목적은 간호사의 의사소통능력, 감정노동, 조직몰입 간의 상관관계를 파악하는 것이다.

2. 연구 방법

2.1 연구 설계

본 연구는 간호사의 의사소통능력, 감정노동, 조직몰입 사이의 관계를 알아보기 위한 서술적 상관관계 연구이다.

2.2 연구대상자 및 자료수집방법

본 연구는 대학병원에서 근무하는 간호사 106명을 대상으로 2016년 8월 1일부터 8월 15일까지 약 2주간 실시하였다. 자료수집 전 연구의 목적, 방법, 기대효과, 연구 참여 시 가능한 위험성 및 내용, 익명성보장 및 자료에 대해서 연구 이외의 다른 목적으로 사용되지 않음을 설명하였다. 이후 설문지 작성 도중 언제든지 연구 참여를 중단할 수 있음을 알리고, 연구 참여에 자발적으로 동의할 경우 서면동의를 받아 수집하였다.

2.3 연구 도구

2.3.1 의사소통능력

Kim & Yu[14]이 의사의 언어적 및 비언어적 의사소통 정도를 측정하기 위해 개발한 의사소통 능력측정도구로서 Kim[15]이 수정·보완한 도구를 사용하였다. 언어적인 부분 4문항과 비언어적인 부분 9문항으로 구성되어 있는 총 13문항의 5점 Likert 척도로 13-65점 범위이며, 점수가 높을수록 간호사의 의사소통 능력이 높은 것을 의미한다. Kim[15]이 연구에서 도구의 신뢰도를 의미하는 Cronbach's alpha는 .93이었고 본 연구에서는 .90이었다.

2.3.2 감정노동

감정노동은 Morris & Feldman[16]이 개발하고 Kim[17]이 변안한 도구를 사용하였다. 이 도구는 Likert 5점 척도로 감정노동의 빈도 3문항, 감정표현의 주의성 3문항, 감정의 부조화 3문항의 총 9문항으로 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 감정노동 정도가 높은 것을 의미한다. 도구의 신뢰도는 개발당시 Cronbach's $\alpha=.81$ 이었고 Kim[17]의 연구에서 Cronbach's $\alpha=.86$ 이었으며 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.80$ 이었고 본 연구에서는 .89이었다.

2.3.3 조직몰입

Mowday 등[18]이 개발하고 Lee[19]가 요인분석한 도구로 측정된 점수를 말한다. 총 15문항의 5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 조직몰입도가 높음을 의미한다. Lee[19]의 연구에서 Cronbach's $\alpha=.86$ 이었으며 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.91$ 이었고 본 연구에서는 .71이었다.

2.4 자료 분석

수집된 자료의 분석은 IBM SPSS version 22.0 통계프로그램을 이용하였다.

- 대상자의 인구학적 특성 및 주요 변수들의 평균, 표준편차 등은 기술통계를 이용하여 분석하였다.
- 대상자의 인구학적 특성에 따른 의사소통능력의 차이는 t-test와 ANOVA를 이용하였고, Scheffé검정으로 사후 검정하였다.
- 대상자의 의사소통능력, 감정노동, 조직몰입 간의 관계는 Pearson's Correlation Coefficients를 이용하여 분석하였다.

3. 연구 결과

3.1 일반적 특성

대상자는 총 106명 중 여자가 106명(100.0%)이었고, 연령은 평균 30.4세였다. 결혼상태는 미혼이 78명(73.65%), 기혼이 28명(26.4%)이었다. 학력은 대졸이 74명(69.8%)로 가장 많았으며 일반간호사가 98명(92.5%)이었다. 근무형태는 3교대가 98명(92.5%)로 가장 많았다 <Table 1>.

<Table 1> General Characteristics of Subjects

(N=106)

Characteristics	Categories	N(%)
Gender	Female	106(100.0)
Age(yr)	20-29	59(55.7)
	30-39	36(34.0)
	40≤	11(10.4)
Marital Status	Single	78(73.6)
	Married	28(26.4)
Education level	College	17(16.0)
	University	74(69.8)
	Master	13(12.3)
	Doctor	2(1.9)
Position	General nurse	98(92.5)
	Charge nurse	7(6.6)
	Head nurse	1(0.9)
Beds of unit	30-39	10(9.4)
	40-49	35(33.0)
	50-59	47(44.3)
	60-69	14(13.2)
Number of nurses/unit	10-19	61(57.5)
	20-29	43(40.6)
	30-39	2(1.9)
Type of duty	Shift work	98(92.5)
	Regular work	8(7.5)

3.2 간호사의 의사소통능력, 감정노동, 조직몰입 정도

의사소통능력은 49.4(5.31), 감정노동은 33.2(5.37), 그리고 조직몰입은 57.8(6.56)로 나타났다 <Table 2>.

<Table 2> Mean of Communication, Emotional Labor and Organizational Commitment

(N=106)

Variables	M(SD)	Min-Max
Communication	49.4(5.31)	36-65
Emotional Labor	33.2(5.37)	23-45
Organizational Commitment	57.8(6.56)	40-85

3.3 간호사의 일반적 특성에 따른 의사소통능력

의사소통능력은 연령($F=5.78$, $p=0.004$), 결혼상태($t=-4.06$, $p<0.001$), 직위($t=-5.35$, $p<0.001$)에 따라 차이가 나타났다 <Table 3>.

<Table 3> Communication of Nurse according to General Characteristics

(N=106)

Characteristics	Categories	Communication		
		M(SD)	t or F(<i>p</i>)	Scheffe
Age(yr)	20-29 ^a	48.2(5.22)	5.78 (.004)	a<c
	30-39 ^b	49.9(5.45)		
	40≤ ^c	53.7(2.00)		
Marital status	Single	48.2(5.28)	-4.06 (<.001)	
	Married	52.8(3.95)		
Education level	College	49.7(6.25)	1.67 (.178)	
	University	48.8(0.61)		
	Master	52.3(4.25)		
	Doctor	49.0(1.41)		
Position	General nurse	49.0(5.30)	-5.35 (<.001)	
	Head&charge nurse	53.9(1.95)		
Beds of unit	30-39	51.0(4.62)	1.40 (.249)	
	40-49	48.4(5.07)		
	50-59	49.2(5.68)		
	60-69	51.4(4.77)		
Number of nurses/unit	10-19	49.3(5.03)	.73 (.487)	
	20-29	49.6(5.74)		
	30-39	45.0(4.24)		
Type of duty	shift work	49.2(5.30)	-1.86 (.066)	
	regular work	53.3(4.80)		

3.4 간호사의 의사소통능력, 감정노동, 조직몰입 상관관계

의사소통능력과 조직몰입($r=0.293, p=0.002$) 간에 통계적으로 유의한 상관관계가 나타났다<Table 4>.

<Table 4> Correlations among variables

(N=106)

	1) <i>r</i> (<i>p</i>)	2) <i>r</i> (<i>p</i>)	3) <i>r</i> (<i>p</i>)
Communication ¹⁾	1		
Emotional labor ²⁾	-.189(.053)	1	
Organizational commitment ³⁾	.293(.002)**	.093(.345)	1

* $p<0.05$, ** $p<0.01$

4. 논의 및 결론

본 연구는 간호사의 의사소통능력, 감정노동, 조직몰입 간의 관계를 파악하여 간호실무의 질을 향상시키기 위한 기초자료를 제공하기 위해 시도되었다.

일반적 특성에 따른 의사소통능력의 차이를 살펴보면,

연령, 결혼 상태, 직위에 따라 의사소통능력이 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 40대가 20대보다, 기혼이 미혼보다, 수간호사나 책임간호사가 일반간호사보다 의사소통능력이 더 좋은 것으로 나타났다. 이 결과는 연령, 결혼 상태에 따라 40대군과 기혼 그룹에서 의사소통능력이 더 높게 나타난 선행 연구 결과와 일치하는 것이다[20]. 기혼 그룹의 경우 가족을 통한 정서적 지지를 받아 업무에 집중할 수 있고, 40대의 경우 숙련된 임상 경험이 있으며, 수간호사나 책임간호사는 경력과 임상 능력을 인정받아 획득된 지위를 갖추었기 때문인 것으로 해석된다.

본 연구 결과 감정노동은 의사소통능력과 유의한 관계가 나타나지 않았으며 이는 선행 연구 결과와 일치하는 결과이다[21,22]. 그러나 Kim[22]의 연구 결과에 의하면 감정노동 하위영역 중의 하나인 감정부조화와 의사소통능력 간에 약한 정도의 음의 관계($r=-.14, p=.019$)가 있다고 하였으므로, 이와 관련된 연구가 좀더 필요할 것으로 생각된다.

본 연구 결과 의사소통능력은 조직몰입과 유의한 관계가 있는 것으로 나타났는데, 이는 선행연구와 일치하는 결과이다[5,23]. 이러한 결과는 의사소통 능력이 높을수록 다른 직원들과 마찰이 적고 만족스러운 관계를 형성함으로써 조직몰입이 높아진다고 분석한 Lee[5]의 연구에서 근거를 찾을 수 있다. 또한, Yoon[24]의 연구에 의하면 언어폭력이 있을 경우 조직몰입이 음의 상관관계가 있는 것으로 나타나 언어폭력을 다루는 의사소통능력이 중요함을 알 수 있다.

본 연구 결과를 종합하면, 의사소통능력은 연령, 결혼 상태, 직위에 따라 차이가 있는 것으로 나타났으므로, 간호 실무의 질 향상을 위한 간호사 교육에 이를 고려해야 할 것이다. 또한, 의사소통능력과 조직몰입 간에 유의한 상관관계가 있는 것으로 밝혀졌으므로, 간호실무현장에서 간호사의 조직몰입을 향상시키기 위한 의사소통능력 프로그램 개발에 대한 융합적 함의를 제공하는데 의의가 있다.

5. 제언

본 연구 결과를 바탕으로 간호사의 의사소통능력에 영향을 주는 요인을 다각적으로 탐색하고, 감정노동과 의사소통능력 간의 관계를 구체적으로 확인할 수 있는 후속 연구를 제언한다.

REFERENCES

- [1] S. H. Yang, K. S. Jang, H. Y. Park, "Effects of Clinical Nurse's Intentional Nursing Rounds on Patient Needs and Satisfaction", *Journal of Health Informatics and Statistics*, Vol. 40, No. 1, pp. 87-100, 2015.
- [2] S. I. Im, J. Park, H. S. Kim, "The Effects of Nurse's Communication and Self-Leadership on Nursing Performance", *Korean J Occup Health Nurs*, Vol. 21 No. 3, pp. 274-282, 2012.
- [3] 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 Korea Community Health Nursing Academic Society*, Vol. 17, No. 2, pp. 317-332, 2003.
- [4] Y. K. Yang, "A Study on Burnout, Emotional Labor, and Self-efficacy in Nurses", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol. 17, No. 4, pp. 423-431, 2011.
- [5] H. S. Lee, J. K. Kim, "Relationship among Communication Competence, Communication Types, and Organizational Commitment in Hospital Nurses", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol. 16, No. 4, pp. 488-496, 2010.
- [6] D. H. Hwang, S. Eom, "The Convergence Influence of Emotional Labor of Clinical Dental Hygienist Working on Job Stress - Focused on Mediating Effects of Self Esteem-", *Journal of the Korea Convergence Society*, Vol. 7, No. 6, pp. 67-74, 2016.
- [7] M. K. Shin, H. L. Kang, "Effects of Emotional Labor and Occupational Stress on Somatization in Nurses", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol. 17, No. 2, pp. 158-167, 2011. DOI:<http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2011.17.2.158>
- [8] M. H. Kang, M. J. Kwon, S. Y. Youn, "Self-efficacy, Nursing Organizational Culture and Emotional Labor in Clinical Nurses", *Korean J Occup Health Nurs*, Vol 21, No 3, pp. 266-273, 2012.
- [9] Y. S. Yang, Y. H. Kang, "CU New Nurses' Job Stress, Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention", *Nursing Science*, Vol. 25, No. 2, pp. 47-58, 2013.
- [10] P. L. Chang, Y. C. Chou, F. C. Cheng, "Career Needs, Career Development Programs, Organizational Commitment and Turnover Intention of Nurses in Taiwan", *Journal of Nursing Management*, Vol. 15, pp. 801-810, 2007.
- [11] S. H. Lee, J. Y. Park, K. M. Lee, E. H. Shin, J. M. Park, H. A. Nam, S. B. Noh, "The Convergence Effects of Commitment of Organization and Positive Psychological Capital in Nurse on Burnout", *Journal of Digital Convergence*, Vol. 14, No. 6, pp. 335-345, 2016.
- [12] S. H. Jin, J. H. Kim, "Influence of Resilience and Perceived Individual and Organizational Support on Organizational Commitment among Hospital Nurses", *Journal of Digital Convergence*, Vol. 15, No. 5, pp. 293-303, 2017.
- [13] K. E. Dilbeck, J. C. McCroskey, "Socio-communicative Orientation, Communication Competence, and Rhetorical Sensitivity", *Human Communication*, Vol. 12, No. 3, pp. 255-266, 2009.
- [14] Y. K. Kim, J. P. Yu, "A Study on Verbal and Non-verbal Communication of Medical Service Provider", *Journal of the Korea Service Management Society*, Vol. 9, No. 1, pp. 225-238, 2008.
- [15] S. H. Kim, Nurses' communication, trust in nurses, and satisfaction of nursing service perceived by inpatients. Seoul National University, Master's thesis, 2012.
- [16] J. A. Morris, D. C. Feldman, "The Dimension, Antecedents and Consequences of Emotional Labor", *Academy of Management Review*, Vol. 21, No. 4, pp. 986-1010, 1996.
- [17] M. J. Kim, "Effect of the Hotel Employee's Emotional Labor upon the Job-related Attitudes", *Korea Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol. 21, No. 2, pp. 129-141, 1998.
- [18] R. T. Mowday, L. W. Poeter, R. M. Street, "The Management of Organization Commitment", *Journal*

- of Vocational Behavior, Vol. 14, pp. 224-247. 1979.
- [19] M. H. Lee, Relationship between organization culture types and organizational effectiveness in hospitals, Chungnam National University, Ph.D. thesis, 1998.
- [20] I. S. Im, J. Park, H. S. Kim, "The Effects of Nurse's Communication and Self-leadership on Nursing Performance", Korean J Occup Health Nurs, Vol. 21, No. 3, pp. 274-282. 2012.
- [21] J. H. Park, S. K. Chung, "Influence of Emotional Labor, Communication Competence and Resilience on Nursing Performance in University Hospital Nurses", Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society, Vol. 17, No. 10, pp. 236-244, 2016.
- [22] S. H. Kim, M. A. Lee, "Effects of Emotional Labor and Communication Competence on Turnover Intention in Nurses", J Korean Acad Nurs Admin, Vol. 20, No. 3, pp. 332-341, 2014.
- [23] K. H. Kang, Y. H. Han, S. J. Kang, "Relationship between Organizational Communication Satisfaction and Organizational Commitment among Hospital Nurses", J Korean Acad Nurs Admin, Vol. 18, No. 1, pp. 13-22, 2012.
- [24] K. S. Yoon, "A Convergence Study on the Relationship among Job Rotation, Verbal Abuse and Organizational Commitment of Perioperative Nurses", Journal of the Korea Convergence Society, Vol. 7, No. 3, pp. 131-141, 2016.

저자소개

안 성 윤(Sung-Yun Ahn)

[정회원]



- 2001년 8월 : 충남대학교 대학원 간호학과 (간호학석사)
- 2008년 2월 : 충남대학교 대학원 간호학과 (간호학박사)
- 2015년 4월 ~ 현재 : 배재대학교 간호학과 교수

<관심분야> : 의사소통, 수면, 정서