

# 간호사의 코칭행동수준과 감성지능이 조직유효성에 미치는 영향에 대한 융합연구

권정옥, 임선영\*  
춘해보건대학교 간호학과

## A Convergence Study about Influences of Coaching Behavior Level and Emotional Intelligence on Organizational Effectiveness of Nurse

Jeong-Ok Kwon, Sun-Young Lim\*

Department of Nursing, Choonhae College of Health Sciences

**요약** 본 융합연구의 목적은 간호사의 코칭행동수준과 감성지능이 조직유효성에 미치는 영향을 확인하기 위한 서술적 조사연구이다. 연구대상자는 B, U광역시 4개의 종합병원 간호사이며, 2017년 3월 2일부터 2017년 3월 23일 까지 자기기입식 설문지로 조사 후 최종 182부를 IBM SPSS 21.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 연구결과 코칭 행동수준  $3.28 \pm 0.42$ 점, 감성지능  $3.27 \pm 0.45$ 점, 조직유효성 중 조직몰입  $2.89 \pm 0.52$ 점, 직무만족도  $2.94 \pm 0.53$ 점, 이직의도  $3.24 \pm 0.56$ 점이었다. 조직몰입은 코칭행동수준, 감성지능과 정적상관관계가 있었고, 조직유효성에 영향을 미치는 융합요인은 프리셉터 경험( $\beta = .25, p = .001$ ), 간호직 만족도( $\beta = .26, p < .001$ ), 코칭행동수준( $\beta = .26, p < .001$ )이었고 설명력은 25%이었다. 따라서 간호사의 조직몰입을 높이기 위해서 직무의 특성을 만족시키고, 코칭행동수준을 향상시키는 중재프로그램이 마련된다면 조직유효성을 높일 수 있을 것으로 기대한다.

• 주제어 : 융합, 코칭행동수준, 감성지능, 조직몰입, 직무만족도, 이직의도

**Abstract** The purpose of this convergence study is to confirm the effects of nurses' coaching behavior level and emotional intelligence on organizational effectiveness. Subjects of study were 182 nurse in four general hospitals and they answer self-report questionnaire between March 2nd to March twenty three 2017. and date analyzed using the SPSS/WIN 21.0 program. As a result, coaching behavior level  $3.28 \pm 0.42$  point, Emotional Intelligence  $3.27 \pm 0.45$  point and Organizational commitment  $2.89 \pm 0.52$  point, Job satisfaction  $2.94 \pm 0.53$  point, Turnover intention  $3.24 \pm 0.56$  point among organizational effectiveness. Organizational commitment was positively correlated with coaching behavior level and emotional intelligence, significantly affecting Convergence Factors on organizational effectiveness were analysed into Experience preceptor( $\beta = .25, p = .001$ ), Nursing satisfaction( $\beta = .26, p < .001$ ), Coaching behavior level( $\beta = .26, p < .001$ ) and the explanation ability was 25%. In order to enhance organizational commitment of nurse, the characteristics of the job is satisfied and if there is an intervention program that improve the level of coaching behavior, it is expected the effectiveness of the organization will be enhanced.

• Key Words : Convergence, Coaching behavior level, Emotional intelligence, Organizational commitment, Job satisfaction, Turnover intention

\*Corresponding Author : 임선영(ciprovay@ch.ac.kr)

Received March 16, 2017

Accepted July 20, 2017

Revised April 29, 2017

Published July 28, 2017

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성

병원은 보건의료 서비스를 제공하는 기능을 가진 조직으로 의료시장의 개방화와 의료기관의 대형화 및 양적 팽창에 이어 미디어와 IT기술의 발달 등으로 인해 새로운 변화를 경험하고 있다. 이에 병원조직은 신속한 의료 서비스를 제공하기 위해 맞춤형 모델을 제안하고 인적 자원의 확보와 직원들의 역량을 강화시켜 의료서비스의 정확도를 높이는데 몰두하고 있으며[1], 인적자원의 확보는 조직의 목표달성은 물론 존립에 큰 영향을 미치므로 이에 대한 관심은 더욱 높아지고 있다[2].

조직유효성은 한 조직이 세운 목표를 얼마나 달성했느냐의 정도로 조직의 성과를 의미하며 Robbins[3]는 단기와 장기목표의 달성도로 정의하였다. 장·단기목표 달성 정도를 측정하기 위해서는 방법론적인 문제가 제기된다. 이 문제를 해결하기 위해 조직유효성의 성과지표로 Campbell[4]은 직무만족, 조직몰입, 이직의도를 추천하고 있으며 현대 조직에서는 이러한 변수들을 조직유효성을 측정하기 위해 사용하고 있다. 최근 임상현장은 환자안전 및 의료소비자들의 인식변화, 병원관련 보건정책의 변화 등으로 간호사의 감정적, 신체적 업무 혼란과 업무가중이 예상된다[5]. 보건의료노조의 2016년 실태조사에 따르면 병원에 근무하고 있는 간호사 중 76%는 이직을 고려하고 있는 것으로 보고되어[6] 인적자원관리가 그 어느 때보다 중요하다. 간호사의 업무는 병원조직 내에서 여러 전문가 집단과 협력하여 환자의 고통경감과 질병회복, 건강유지증진을 위해 체계적이고 전문적인 간호를 수행하게 된다. 따라서 병원조직 내에서 직무의 특성상 대상자와 가장 밀접한 관계 속에서 업무를 생산하고 수행하다 보니 타 직종에 비해 인력의 구성 비율이 높고 병원조직의 성과와 효율성에 지대한 영향을 미치게 된다[7]. 이직으로 인한 간호사의 부족은 업무능률 저하와 관련되어 전반적인 의료서비스의 질 저하와 조직의 이미지에 부정적인 영향을 초래하여 조직운영의 위기와 성과를 저해하게 된다[6,7]. 따라서 많은 연구에서는 인적자원관리 방안과 이직의도를 낮추기 위해 조직몰입을 높일 것을 권고하고 있다[7,8,9].

코칭은 개인에게 자신감과 의욕을 북돋우고 능력과 잠재력을 개발하여 목표한 바를 성취할 수 있도록 도와주는 것으로[10] 스스로 목표를 정하고 이를 수 있도록 동기부여와 믿음을 주고, 문제점을 해결할 수 있도록 도

와주는 유용한 방법이다[10,11,12]. 즉, 구성원에게 긍정적인 영향을 주는 양방향의 커뮤니케이션으로서 직무를 만족시키고 조직몰입을 증가시켜 조직유효성을 높인다[13]. 우리나라 간호사는 의료선진국에 비해 담당환자수가 많고 과다업무량으로 직무스트레스를 겪고 있으나 자신을 관리하며 대상자들이 질병 관리와 현실적인 치료이행 계획을 세우도록 도움을 주어야 한다. 이러한 간호사의 역할과 관련하여 코칭은 간호사들이 근무하는 간호단위에서 개인의 역량을 발휘하여 병원과 간호조직의 비전에 부합되는 양질의 간호업무를 수행할 수 있도록 도울 수 있어 임상현장에 접목시키려는 노력들이 시도되고 있다[14].

감성지능은 자신과 타인의 감성을 다양한 상황에서 이해하고, 맞추며, 충분히 활용할 수 있는 능력으로[15], 업무에서 스트레스를 이겨낼 수 있는 내적 변수의 하나로 주목받고 있다[16]. 질환의 중증도와 대상자들의 다양한 강도 높은 요구들은 간호사의 감정적 강도뿐만 아니라, 신체적 노동의 강도를 높이고 있다. 이러한 감정적인 특성들은 간호사의 이직을 부추기는 요인이 되고 있다[17]. 감성지능은 임상현장에서 동료와 상호작용하는데 도움을 주고[18,19], 환자를 이해하고, 긍정적 관계를 형성하게 하므로 간호업무에서도 중요한 요소이다[20].

코칭이 자기효능감과 응집력을 높이고[11] 직무에 대한 만족감으로 조직몰입이 증가되는 긍정적 효과를 보고하고 있다[13]. 간호조직에서는 간호관리자의 역할을 강화시켜, 간호사들의 역량과 기술을 향상시키고, 감성지능을 향상시키고 직원 및 고객 만족도를 향상 시키려는 연구들이 시행되어 왔다[9,21]. 그러나 간호사를 대상으로 코칭에 대한 인식, 행동수준, 감성지능, 조직유효성과의 관계를 분석하고 체계적인 적용을 하는데 필요한 기초자료는 여전히 미흡하다. 이에 본 연구는 간호사의 코칭 행동수준, 감성지능, 조직유효성의 정도와 관계를 파악하고 코칭 행동수준과 감성지능이 조직유효성에 미치는 영향을 융합적으로 살펴보고 간호사에게 적합한 코칭 프로그램 개발의 근거자료를 마련하고자 한다.

### 1.2 연구의 목적

본 연구의 목적은 간호사의 코칭 행동수준, 감성지능, 조직유효성의 관계를 확인하고 조직유효성에 미치는 영향을 파악하여 간호사의 코칭 행동수준을 높이기 위한 간호중재 전략의 기초자료를 제공하고자 함이며 구체적

인 목적은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 코칭 행동수준, 감성지능이 조직유효성의 정도를 파악한다.
- 2) 대상자의 일반적 특성에 따른 조직유효성의 정도를 파악한다.
- 3) 대상자의 코칭 행동수준, 감성지능, 조직유효성간의 관련성을 파악한다.
- 4) 대상자의 일반적 특성과 코칭행동수준, 감성지능이 조직유효성에 미치는 영향을 융합적으로 파악한다.

## 2. 연구방법

### 2.1 연구설계

본 연구는 간호사의 코칭 행동수준, 감성지능이 조직유효성에 미치는 영향을 융합적으로 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

### 2.2 연구대상 및 자료수집

본 연구의 대상은 B, U광역시에 소재하는 4개의 종합 병원에 근무하는 간호사를 대상으로 연구의 목적과 익명성 보장을 설명하고 연구에 자발적으로 참여를 허락한 자에게 자기보고식 설문지를 배부하였다. 자료수집은 2017년 3월 2일부터 2017년 3월 23일까지 이루어졌고 표본수의 적절성을 확인하기 위해 G-power 3.1.7 프로그램을 이용하여 다중회귀분석 시 유의수준 .05, 효과의 크기 .2, 검정력 .80, 예측변수 5로 설정했을 때 최소 표본크기는 150명이나 탈락률을 고려하여 200를 배부하여 189부를 수거하였으며, 그 중 불성실한 응답 7부를 제외한 182부를 최종 분석하였다.

### 2.3 연구도구

#### 2.3.1 코칭에 대한 지식

코칭에 대해 알고 있는 지식의 정도로서 Kim, Kim, Park, Chu[14]의 연구에서 사용한 도구로 측정하였다. 이는 코칭 개념 6문항, 트레이닝 개념 2문항, 멘토링 개념 2문항으로 각 문항 당 10점씩 배정하여 100점 만점으로 점수가 높을수록 코칭에 대한 지식정도가 높은 것으로 해석하였다. Kim 등[14]의 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$ 는 .82이었고 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$ 는 .74이었다.

#### 2.3.2 코칭 행동수준

코칭 행동수준 측정도구는 Buhmester, Furman, Wittenberg, Reis[22]의 대인관계 능력검사를 기초로 Kim 등[14]의 연구에서 코칭 하위요인에 따라 수정·보완한 총 20문항의 설문지로 측정하였다. 대인관계 능력, 의사소통능력, 의사결정 능력, 시간관리 능력을 측정하는 것으로 구성된 도구이며 5점 척도로 각 문항 당 5점씩 배정하며 100점 만점으로 점수가 높을수록 코칭 행동수준이 높다는 것을 의미한다. Kim 등[14]의 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 .91이었고, 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 는 .88이었다.

#### 2.3.3 감성지능

감성지능은 자기 자신과 다른 사람의 감성을 잘 이해하고 자신의 감성을 활용할 줄 알며 자신의 감성을 잘 조정할 줄 아는 능력이다[15]. 본 연구에서는 Wong과 Law[15]가 개발하고, Hwang, Lee, Jeon[24]이 번안하여 사용한 도구로 측정하였다. 이 도구는 4가지의 하위영역으로 자신의 감성이해 4문항, 타인의 감성이해 4문항, 감성의 활용 4문항, 감성의 조절 4문항으로 총 16문항의 5점 Likert 척도로 구성되었다. 각 문항은 '매우 그렇다' 5점에서 '전혀 그렇지 않다' 1점까지로, 점수가 높을수록 감성지능 정도가 높음을 의미한다. Hwang 등[24]의 연구에서 자기감성 이해 Cronbach's  $\alpha$ 는 .762, 타인감성이해 Cronbach's  $\alpha$ 는 .77, 감성의 조절 Cronbach's  $\alpha$ 는 .82, 감성의 활용 Cronbach's  $\alpha$ 는 .80이었으며, 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 는 .84이었다.

#### 2.3.4 조직유효성

- (1) 조직몰입(Organizational Commitment)도구는 Allen과 Mayer[25]가 개발하고 Park, Kim, Kim[26]이 수정·보완한 5점 Likert 척도의 도구로 총 9문항으로 축소한 도구를 사용하였다. Park 등[26]의 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 .91이었고 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 는 .86이었다.
- (2) 직무만족(Job Satisfaction)도구는 Hackman & Oldham[27]가 개발하고 Lee[28]가 수정·보완한 것으로 5점 Likert 척도이며, 총 8문항으로 구성되어 점수가 높을수록 직무만족 정도가 높음을 의미한다. 선행연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$ 는 .86이었고 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 는 .85이

었다.

- (3) 이직의도(Turnover Intention)도구는 Mobley[29]가 개발한 척도를 Kim[30]이 수정·보완하여 검증한 5점 Likert 척도이며, 총 6문항으로 구성되어 있고, 점수가 높을수록 이직의도 정도가 높음을 의미한다. 선행연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$ 는 .76이었고 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha$ 는 .74이었다.

## 2.4 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS WIN 21.0 program을 이용하여 대상자의 코칭 지식, 코칭 행동수준, 감성지능, 조직몰입의 정도는 평균과 표준편차, 표준편차 및 최대값과 최소값으로 분석하였고 대상자의 일반적 특성에 따른 조직유효성의 정도는 t-test, ANOVA, Scheffé's test으로 분석하였다. 대상자의 코칭 행동수준, 감성지능, 조직유효성의 상관관계는 Pearson's correlation coefficients로 분석하였고 코칭지식, 코칭행동수준, 감성지능이 조직유효성에 융합적으로 미치는 영향을 파악하기 위해 위계적회귀 분석을(Hierarchical multiple regression) 실시하였다.

## 3. 연구결과

### 3.1 대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성은 <Table 1>과 같다. 연구대상자의 93.4%(170명)가 여성이고 26-30세인 간호사가 58.8%(107명)을 차지하였다. 연구대상자의 86.3%(157명)가 미혼이고 교육수준이 전문학사인 경우가 69.8%(127명)로 가장 많았다. 외과계에 근무하는 간호사가 39%(71명)로 가장 많았고 현 부서 근무경력이 1-3년 미만인 43.3%(79명)로 가장 많은 것으로 나타났다. 또한 총 근무경력이 3-5년 미만인 경우가 33%(60명)으로 가장 많았으나 1-3년 미만도 31.3%(57명)이었으며 프리셉터 경험이 있는 경우가 50.5%(92명) 이었고 간호직에 대한 만족도는 보통인 경우가 62.1%(113명)으로 가장 많았고 월 급여는 201-250만원인 경우가 59.3%(108명)로 나타났다.

### 3.2 코칭에 대한 간호사의 지식과 코칭행동수준, 감성지능 및 조직유효성

코칭에 대한 간호사의 지식정도는 100점 만점에 전체

평균 점수는  $56.79 \pm 10.78$ 점이었고, 코칭 행동수준은 5점 만점에 평균  $3.28 \pm 0.42$ 점이었다. 코칭 행동수준의 하위영역 중 의사소통 능력이  $3.35 \pm 0.56$ 점으로 가장 높게 나타났고 의사결정능력  $3.28 \pm 0.42$ 점, 대인관계 능력  $3.19 \pm 0.56$ 점, 시간관리 능력  $3.12 \pm 0.53$ 점 순으로 나타났다.

<Table 1> General characteristics (N=182)

Variables	Categories	n(%)
Sex	Male	12(6.6)
	Female	170(93.4)
Age (yr)	$\leq 25^a$	26(14.3)
	26-30 <sup>b</sup>	107(58.8)
	31-35 <sup>c</sup>	27(14.8)
	35-40 <sup>d</sup>	13(7.1)
	$\geq 41^e$	9(4.9)
Marital status	Unmarried	157(86.3)
	Married	25(13.7)
Education level	college	127(69.8)
	bachelor	49(26.9)
	graduate school	6(3.3)
Work place	Medical Ward	22(12.1)
	Surgery Ward	71(39.0)
	Special(OR/ER/ICU)	64(35.2)
	Others	25(13.7)
Position	Staff nurse	170(93.4)
	$\geq$ charge nurse	12(6.6)
Career in Current part(yr)	<1	23(12.6)
	1-3	79(43.4)
	3-5	41(22.5)
	5-10	34(18.7)
	$\geq 10$	5(2.7)
Total Career(yr)	1-3	57(31.3)
	3-5	60(33.0)
	5-10	51(28.0)
	$\geq 10$	14(7.7)
Experience of preceptor	Yes	92(50.5)
	No	90(49.5)
Nursing satisfaction	Dissatisfied	40(22.0)
	Usually	113(62.1)
	satisfaction	29(15.9)
Monthly income (10,000won)	$\leq 200$	19(10.4)
	201-250	108(59.3)
	251-300	52(28.6)
	$\geq 300$	3(1.6)

간호사의 감성지능 정도는 5점 만점에  $3.27 \pm 0.45$ 점이었고 하위영역 중 자기의 감성이해가  $3.64 \pm 0.74$ 점으로 가장 높게 나타났고 타인감성이해  $3.44 \pm 0.54$ 점, 감성의 활용  $3.19 \pm 0.68$ 점, 감성조절이  $2.82 \pm 0.71$ 점 순으로 나타났다.

<Table 2> Coaching knowledge, coaching behavior level, Emotional Intelligence and organizational effectiveness (N=182)

Variables	Categories	n(%) or M±SD	Minimum	Maximum	Range
Coaching knowledge		56.79±10.78	30.00	80.00	10-100
coaching behavior level		3.28±0.42	2.15	4.60	
	Personal relations	3.19±0.56	1.80	4.40	
	Communication	3.35±0.56	2.20	5.00	1-5
	Decision	3.28±0.42	2.15	4.60	
	Time management	3.12±0.53	1.60	5.00	
Emotional Intelligence		3.27±0.45	1.88	4.50	
	Self emotion appraisal	3.64±0.74	1.75	5.00	
	Other's emotion appraisal	3.44±0.54	1.75	4.75	1-5
	Regulation of Emotion	2.82±0.71	1.50	5.00	
	Use of Emotion	3.19±0.68	2.00	5.00	
organizational effectiveness					
	Organizational commitment	2.89±0.52	1.22	4.00	
	Job satisfaction	2.94±0.53	1.75	4.25	1-5
	Turnover intention	3.24±0.56	1.83	4.50	

조직유효성은 하위영역 중 이직의도가 5점 만점에 3.24±0.56점으로 가장 높게 나타났고, 직무만족 2.94±0.53 점, 조직몰입 2.89±0.52점으로 나타났다<Table, 2>.

### 3.3 일반적 특성에 따른 조직유효성 차이

일반적 특성에 따른 조직유효성의 차이는 <Table 3>과 같다. 조직몰입은 결혼상태, 교육수준, 프리셉터 경험, 간호직 만족도, 월 급여에서 통계적으로 유의한 차이를 보였는데 미혼보다 결혼한 집단에서( $t=2.19, p=.030$ ), 석사이상보다는 전문학사나 학사집단에서( $F=3.87, p=.022$ ), 프리셉터 경험이 있는 집단에서( $t=4.23, p<.001$ ), 간호직 만족도가 높은 집단에서( $F=9.42, p<.001$ ), 월급여가 251-300만원 집단보다 200만원이하 집단과 300만원이상 집단에서( $F=5.53, p=.001$ ) 조직몰입이 더 높은 것으로 나타났다.

직무만족도는 연령, 근무부서, 프리셉터 경험, 간호직 만족도, 월급여에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 31-35세 집단보다 30세 이하 집단에서( $F=5.41, p<.001$ ), 특수부서보다 내과계 집단에서( $F=3.80, p=.011$ ), 프리셉터 경험이 있는 집단에서( $t=2.10, p=0.36$ ), 간호직 만족도가 보통이상 집단에서( $F=15.64, p<.001$ ), 월급여가 251-300만원 집단보다 200만원 이하집단에서 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.

이직의도는 현부서 근무경력, 총 근무경력, 간호직 만족도에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났는데 남성집단에서( $t=3.37, p=.001$ ), 현부서 근무경력은 3-5년 미만보다 1-3년 미만인 집단에서( $F=4.77, p=.001$ ), 총 근무경력

은 5년 이상 집단보다 1-3년 미만인 집단에서( $F=6.31, p<.001$ ), 간호직 만족도는 보통 이상인 집단보다 불만족 집단에서( $F=7.48, p=.001$ ) 이직의도가 높은 것으로 나타났다.

### 3.4 대상자의 코칭 지식, 코칭행동수준, 감성지능, 조직유효성간의 관계

대상자의 조직유효성과 코칭에 대한 지식, 코칭행동수준, 감성지능간의 관계는 <Table 4>와 같다.

대상자의 조직몰입은 코칭행동수준( $r=.31, p<.001$ ), 감성지능( $r=.20, p=.006$ )과 유의한 정적상관관계를 보였으나 직무만족과 이직의도는 코칭지식, 코칭행동수준, 감성지능과 유의한 상관관계를 나타내지 않았다.

### 3.5 코칭행동수준, 감성지능이 조직유효성에 미치는 융합적 효과

조직유효성에 미치는 융합적 효과를 분석하기 전에 위계적 회귀분석을 실시하기 전에 기본가정을 검토한 결과, 공차한계(tolerance)의 범위가 .57~.98로 0.1 이상이었고 분산팽창인자(Variance Inflation Factor, VIF) 1.05~2.84로 기준치 10 이상을 넘지 않아 다중공선성 문제는 없었다. Durbin-Watson 값은 2.03으로 자기상관성의 문제가 없었고, 잔차분석 결과에서도 모형의 선형성, 정규성, 등분산성을 모두 만족하는 것으로 나타났다. 단변량 분석 시 조직유효성과 유의한 차이를 보인 일반적 특성 변수 중 결혼상태, 교육수준, 프리셉터 경험, 간호직 만족도, 월급여를 1단계에 투입하였을 때(Model 1) 형성된 회

귀모형은 통계적으로 유의하였고( $F=7.61, p<.001$ ) 21%의 설명력을 보였다. 이때 융합요인은 프리셉터 경험( $\beta=.31, p<.001$ ), 간호직 만족도( $\beta=.27, p<.001$ ), 월급여( $\beta=.14, p=.005$ )이었다. 모형 1에 추가적으로 조직몰입과 상관관계를 보였던 코칭행동수준과 감성지능을 2단계에 투

입하였을 때 형성된 회귀모형은 통계적으로 유의하였으며( $F=7.36, p<.001$ ), 모형의 설명력은 25%로 1단계에 비하여 4% 증가하였다. 2단계에서 융합요인은 프리셉터 경험( $\beta=.25, p=.001$ ), 간호직 만족도( $\beta=.26, p<.001$ ), 코칭행동수준( $\beta=.20, p=.020$ )으로 나타났다.

<Table 3> The Differences of the organizational effectiveness according to General Characteristics of Subjects

( $N=182$ )

Characteristics	Categories	organizational effectiveness					
		Organizational commitment		Job satisfaction		Turnover intention	
		M±SD	t or F( $\rho$ ) Scheffe'	M±SD	t or F( $\rho$ ) Scheffe'	M±SD	t or F( $\rho$ ) Scheffe'
Age (yr)	≤25 <sup>a</sup>	2.78±3.77		3.19±0.50	5.41(<.001)	3.37±0.56	
	26-30 <sup>b</sup>	2.82±0.54		2.98±0.53		3.24±0.55	
	31-35 <sup>c</sup>	2.50±0.52		2.61±0.45		3.12±0.57	
	35-40 <sup>d</sup>	2.92±0.46		2.70±0.44		3.21±0.62	
	≥41 <sup>e</sup>	3.01±0.35		2.93±0.28		3.12±0.42	
Marital status	Unmarried	2.85±0.53	2.19(.030)	2.92±0.53	0.56(.570)	3.25±0.56	0.77(.441)
	Married	2.99±0.37		2.99±0.46		3.16±0.47	
Education level	college <sup>a</sup>	2.81±0.49	3.87(.022)	2.94±0.48	2.27(.106)	3.21±0.59	1.25(.289)
	bachelor <sup>b</sup>	2.77±0.58	a,b>c	2.98±0.63		3.32±0.44	
	≥graduate school <sup>c</sup>	2.22±0.26		2.50±0.29		3.00±0.51	
Work place	Medical Ward <sup>a</sup>	2.71±0.42	0.61(.615)	2.85±0.45	3.80(.011)	3.34±0.58	0.98(.400)
	Surgery Ward <sup>b</sup>	2.83±0.59		3.10±0.54	b>c	3.16±0.48	
	Special(OR/ER/ICU) <sup>c</sup>	2.73±0.46		2.82±0.53		3.30±0.61	
	Others <sup>d</sup>	2.84±0.51		2.85±0.44		3.18±0.57	
Position	Staff nurse	2.77±0.51	0.58(.562)	2.94±0.53	0.99(.321)	3.23±0.55	0.67(.549)
	≥charge nurse	2.87±0.56		2.79±0.48		3.33±0.57	
Career in Current part(yr)	<1 <sup>a</sup>	2.93±0.50	1.78(.134)	2.83±0.41	0.99(.410)	3.12±0.67	4.77(.001)
	1-<3 <sup>b</sup>	2.74±0.44		2.97±0.53		3.42±0.51	b>c
	3-<5 <sup>c</sup>	2.81±0.63		3.03±0.64		3.01±0.54	
	5-10 <sup>d</sup>	2.69±0.54		2.82±0.42		3.15±0.48	
	≥10 <sup>e</sup>	3.22±0.37		2.92±0.31		3.23±0.27	
Total Career(yr)	1-<3 <sup>a</sup>	2.71±0.39	2.19(.091)	2.90±0.47	0.20(.893)	3.48±0.59	6.31(<.001)
	3-<5 <sup>b</sup>	2.82±0.60		2.97±0.62		3.07±0.56	a>b,c
	5-10 <sup>c</sup>	2.73±0.53		2.93±0.51		3.15±0.44	
	≥10 <sup>d</sup>	3.08±0.43		2.91±0.34		3.27±0.42	
Experience of preceptor	Yes	2.93±0.51	4.23(<.001)	3.02±0.57	2.10(.036)	3.28±0.49	1.12(.262)
	No	2.62±0.48		2.85±0.46		3.19±0.61	
Nursing satisfaction	Dissatisfied <sup>a</sup>	2.49±0.47	9.42(<.001)	2.63±0.44	15.64(<.001)	3.52±0.72	7.48(.001)
	Usually <sup>b</sup>	2.84±0.50	a<b,c	2.95±0.49	a<b,c	3.14±0.42	a>b,c
	satisfaction <sup>c</sup>	2.95±0.47		3.30±0.54		3.19±0.61	
Monthly income (10,000won)	≤200 <sup>a</sup>	2.99±0.42	5.53(.001)	3.19±0.50	4.61(.004)	3.31±0.43	0.59(.556)
	201-250 <sup>b</sup>	2.82±0.47	a,d>c	2.96±0.53	a>c	3.22±0.57	
	251-300 <sup>c</sup>	2.59±0.56		2.76±0.46		3.26±0.58	
	≥300 <sup>d</sup>	3.44±0.76		3.45±0.50		2.83±0.10	

<Table 4> Correlations between of coaching behavior level, Emotional Intelligence and organizational effectiveness

( $N=182$ )

Variables	Organizational effectiveness					
	Organizational commitment		Job satisfaction		Turnover intention	
	r	$\rho$	r	$\rho$	r	$\rho$
Coaching Knowledge	.07	.314	.09	.195	.13	.081
Coaching behavior level	.31	<.001	.07	.296	.13	.064
Emotional Intelligence	.20	.006	.06	.420	.13	.061

&lt;Table 5&gt; Hierarchical regression analysis on organizational effectiveness

(N=182)

Variables	Model 1				Model 2			
	B	$\beta$	t	$\rho$	B	$\beta$	t	$\rho$
General Characteristics								
Age (yr)	.01	.10	1.38	.170	.01	.09	1.28	.201
Marital status	.14	.09	1.28	.201	.13	.08	1.24	.218
Educational level	.07	.12	1.68	.094	.06	.11	1.56	.120
Experience preceptor	.31	.31	4.37	<.001	.25	.25	3.55	.001
Nursing satisfaction	.18	.27	3.79	<.001	.18	.26	3.77	<.001
monthly income	.01	.14	1.90	.005	.01	.12	1.69	.092
Coaching behavior level					.25	.20	2.35	.020
Emotional Intelligence					.04	.03	.38	.704
	R <sup>2</sup> =.21, Adj R <sup>2</sup> =.18				R <sup>2</sup> =.25, Adj R <sup>2</sup> =.22			
	F (p)=7.61(<.001)				F (p)=7.36(<.001)			
Durbin-Watson=2.03								

#### 4. 논의

본 연구는 간호사의 코칭지식, 코칭행동수준, 감성지능이 조직유효성에 미치는 융합요인들을 규명하여 추후 간호조직의 유효성을 증진시키기 위한 간호중재를 개발하는데 기초자료를 제공하기위해 시도되었다.

본 연구에서 간호사의 코칭에 대한 지식정도는 100점 만점에 56.79점으로 대학병원 간호사를 대상으로 한 Kim 등[14]의 연구결과 58.83점과 종합병원 프리셉터 간호사를 대상으로 한 Lee[31]의 연구결과 60.11점보다 낮게 나타났다. 이는 간호사들이 코칭의 정확한 개념에 대한 지식이 필요하다고 보고한 연구결과[14,31]를 지지하며 추후 코칭 관련 프로그램 개발이 필요함을 시사하고 있다.

간호사의 코칭 행동수준은 5점 만점에 평균 3.28점(100분위 환산 65.65점)이었고 하위영역 중 의사소통능력이 가장 높게 나타났고, 의사결정능력, 대인관계능력, 시간관리 능력 순으로 나타났다. Kim 등[14]의 연구에서는 코칭 행동수준은 70.1점으로 본 연구결과보다 높았고, 하위영역은 의사소통능력이 가장 높았고 의사결정능력, 시간관리 능력, 대인관계능력 순으로 나타나서 본 연구결과와 부분일치 하였다. Lee[31]의 연구에서는 의사결정능력이 가장 높았고 대인관계능력이 가장 낮은 것으로 나타나서 본 연구결과와는 차이가 있었다. 이러한 결과는 프리셉터를 경험한 대상자인 경우 코칭이 개인이나 조직의 성장과 발전 및 역량을 키울 수 있도록 조력해 주는 과정임[12]을 긍정적으로 경험하였기 때문에 코칭의 하위영역 중 문제를 해결하는 의사결정능력이 특히 높게 나타났던 것으로 판단되며, 향후 이에 대한 반복연구가 필요할 것으로 사료된다.

간호사의 감성지능은 5점 만점에 평균 3.27점이었고

하위영역은 자기감성이해가 3.64점으로 가장 높게 나타났고 타인감성이해 3.44점, 감성활용 3.19점, 감성조절 2.82점 순으로 나타났다. 이러한 결과는 대학병원 간호사를 대상으로 한 Moon의 연구[32]에서 감성지능이 3.50점, 하위영역별 자기감성이해 3.71점, 타인감성이해 3.59점, 감성활용 3.36점, 감성조절 3.32점보다 낮았고, 타 분야의 기업 및 기타 조직원을 대상으로 한 Hwang 등[24]의 연구결과 감성지능 평균 3.61점, 하위영역별 자기감성이해 3.78점, 타인감성이해 3.69점, 감성조절 3.40점, 감성활용 3.66점보다 낮게 나타났다. 이는 본 연구에서 대상자의 연령은 30세 이하가 73.1%로 연령이 낮을수록 감성지능 낮게 나타났다는 연구결과[24,32]와 유사하다. 감성지능은 조직에서 업무의 효율성을 높이고 성공적인 인관관계 형성에 중요한 역할을 하며[18,19], 업무에서의 임상경력이 쌓임에 따라 자연스럽게 터득되는 역량이기도 하지만 반복 연구를 통해 이를 확인해 볼 필요가 있다.

간호사의 조직유효성은 조직몰입이 5점 만점에 평균 2.89점, 직무만족도는 2.94점, 이직의도 3.24점으로 조직몰입과 직무만족도는 낮고, 이직의도는 높은 것으로 나타났다. 이는 서울과 경기지역의 종합병원 간호사를 대상으로 Kang, Choi, Lee, Kim의 연구결과[33] 조직몰입 3.29점, 직무만족 3.36점, 이직의도 2.94점으로 조직몰입과 직무만족도는 높고 이직의도는 낮게 나타난 결과와는 대조적이었다. 그러나 본 연구에서 사용한 조직유효성 도구와 선행연구에서 사용한 조직유효성 도구는 측정내용면에서 차이가 있으므로 서로 비교하기는 어렵다. 또한 지방과 수도권지역에 따라 조직유효성에 대한 차이가 있는지를 결론짓기 위해서는 더 체계적인 근거가 뒷받침되는 연구가 필요할 것으로 생각된다.

일반적 특성에 따라 조직유효성의 차이를 분석한 결과 조직몰입 점수는 기혼집단, 석사이하의 학력집단, 프리셉터 경험이 있는 집단, 간호직에 만족하는 집단, 월 급여가 200만원보다 적거나 300만원 이상 집단에서 높았다. 이는 Kim[30]의 연구결과 기혼그룹, 월급여가 높은 집단에서 조직몰입이 높은 결과와 부분일치하며, 학력이 높을수록 조직몰입 높다는 Yoon의 연구결과[34]와는 차이가 있었다. 간호사의 조직몰입은 이직의도를 예측하는 요소가 되며[8], 조직의 성과를 달성하기 위해서는 조직몰입이 필수이므로 이를 향상시키려는 노력이 필요하다. 직무만족도는 30세 이하 집단, 특수부서보다는 외과병동에서 근무하는 집단, 프리셉터 경험이 있는 집단, 간호직에 만족하는 집단, 월급여가 200만원 이하 집단이 251-300만원 집단보다 높았다. 이는 간호직의 경우 타과에 비해 높은 취업률로 입사초기 만족도가 높은 것으로 평가되며 공공병원 종사자가 민간병원에 비해 직장생활 만족도가 높고 임금, 노동시간, 노동강도에서 간호사가 그 외 직종보다 더 만족하지 않은 것으로 보고된 것[5,6]과 부분 일치한다. 이는 호텔 종사자의 만족이 고객의 만족과 성과에 모두 긍정적인 영향을 미친다는 연구와 같은 맥락이며[36] 병원이 직원들을 중요하게 다루지 않을수록 직무스트레스가 높고[8], 직무스트레스가 높을수록 직무만족이 감소하므로[35] 직무만족을 이끌어 낼 수 있는 복지 및 근무환경 조성이 필요하다. 이직의도는 현부서 근무경력에 1-3년 미만 집단이 3-5년 미만 집단보다 높았으며, 간호직 불만족 집단이 보통이거나 만족하는 집단보다 이직의도가 높아 통계적으로 유의하였다. 이는 일반간호사와 승진경험이 없는 집단이 수간호사 집단이나 승진 경험이 있는 집단보다 높은 이직의도 점수를 나타낸 연구결과와 일치한다[30]. 2016년 보건의로 노동자 실태조사에 따르면 대체로 열악한 근무환경과 노동강도로 인해 60.5%가 이직을 고민하고 있는 것으로 나타나서 [6] 인력자원의 관리와 노력이 한층 더 필요함을 나타낸 결과라 생각된다.

간호사의 코칭 지식, 코칭행동수준, 감성지능, 조직유효성간의 관계를 검증한 결과 코칭 행동수준과 감성지능은 조직몰입과 정(+)의 관계를 가지며 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났고, 직무만족과 이직의도는 코칭지식, 코칭행동수준, 감성지능과 유의한 상관성이 없는 것으로 나타났다. 이는 코칭리더십이 조직몰입과 직무만족 및 이직의도와 유의한 상관관계가 있는 것

으로 확인된 Lee연구[28]와 차이가 있었으나, 코칭행동수준이 높을수록 경력몰입이 높아지는 것으로 나타나서 [14] 간호사의 코칭행동수준과 감성지능을 강화시켜 조직몰입을 증진시킬 수 있는 전략이 필요할 것으로 사료된다.

간호사의 조직유효성의 하위영역 중 조직몰입에 미치는 융합적 요인을 파악하기 위하여 위계적 다중회귀분석을 실시한 결과, 1단계에서 일반적 특성 중 프리셉터 경험, 간호직 만족도, 월급여가 유의한 변수로 모형의 21%를 설명하였고, 2단계에서 코칭 행동수준과 감성지능을 투입한 결과 프리셉터 경험, 간호직 만족도, 코칭 행동수준이 조직몰입에 유의한 융합요인이었고, 모형의 설명력은 25%로 1단계보다 4%의 증가를 보였다. 이러한 결과는 간호사의 조직몰입은 병원조직의 유효성에 기여할 뿐만 아니라 효율적인 인력관리방안으로 코칭의 필요성을 주장하고 있는 연구결과[14,22,23,29]와 같은 맥락이다. 결론적으로 코칭 행동수준이 높을수록 조직몰입 정도는 높아져서 조직의 유효성에 기여하므로 코칭 행동수준을 향상시킬 수 있는 프로그램의 개발이 필요하며 조직몰입은 인력관리 측면뿐만 아니라 궁극적으로 간호서비스의 질 향상에 기여할 것으로 기대된다.

## 5. 결론

본 연구에서 간호사의 코칭지식은 100만점에  $56.79 \pm 10.78$ 점이었으며 코칭행동수준은  $3.28 \pm 0.42$ 점이었고 하위영역에서는 의사소통능력이  $3.35 \pm 0.56$ 점으로 가장 높게 나타났다. 감성지능은  $3.27 \pm 0.45$ 점이었으며 하위영역에서 자기감성이해가  $3.64 \pm 0.74$ 점으로 가장 높게 나타났고 조직유효성의 하위영역에서는 조직몰입이  $2.89 \pm 0.52$ 점, 직무만족도가  $2.94 \pm 0.53$ 점, 이직의도가  $3.24 \pm 0.56$ 점으로 나타났다. 조직유효성의 하위영역 중 조직몰입은 코칭행동수준, 감성지능과 정적 상관관계가 있는 것으로 확인되었고, 최종적으로 조직몰입에 영향을 미치는 융합요인으로는 프리셉터 경험, 간호직 만족도, 코칭행동 수준으로 나타났으며 설명력은 25%이었다. 연구결과를 토대로 조직유효성의 정도를 높이기 위해서는 직무의 특성 중 프리셉터 경험과 간호직에 대한 만족도를 높이는 방안과 코칭행동 수준을 향상시킬 수 있는 방법의 검토와 코칭프로그램의 개발 및 적용이 필요하다.

본 연구는 일부지역 대상자를 편의표집 하였으므로



연구결과를 일반화 시키는 데는 제한점이 있다. 추후 본 연구결과를 토대로 간호사들의 코칭행동 수준을 주기적으로 평가하여 업무에 미치는 효과를 확인하고 다양한 변수로 여러 측면에서 융합하여 접근하는 연구들이 필요함을 제언한다.

### ACKNOWLEDGMENTS

본 연구는 춘해보건대학교의 학술장려연구 지원을 받아 수행된 것임

### REFERENCES

- [1] Y. S. Jeong, Y. T. Kim, G. C. Park, "A design of service improvement model for emergency medical system using augmented reality", *Journal of IT Convergence Society for SMB*, Vol. 4, No. 1, pp. 17-24, 2017.
- [2] B. M. Bang, S. Y. Lee, J. O. Cheong, "Empirical study on the turn-over intention of university hospital nurses." *Journal of Digital Convergence*, Vol. 13, No. 2, pp. 17-24, pp. 205-213, 2015.
- [3] S. P. Robbins, *Organizational behaviour: Concepts, controversies and applications*. 2nd ed. Englewood Cliffs, N.J. Prentice-Hall Publishing, 1983.
- [4] J. Campbell, 'On the nature of organizational effectiveness', in Goodman, P.S. and Pennings, J.M. (eds.), *New Perspectives on Organizational Effectiveness*. San Francisco: Jossey-Bass Publishing, 1977.
- [5] Survey on the status of hospital nursing staff placement, *Hospital Nurses' Association Publishing*, 2016.
- [6] Survey on health workers in 2016, *National Healthcare Industry Trade Union Publishing*, 2016.
- [7] H. W. Kim, A study on the effect of convalescent hospital nurses' role ambiguity and role conflict on organizational commitment and turn over intention -The Mediating job stress and regulation effect of justice-, Master's thesis, The Graduate School of Pusan National University, 2014.
- [8] J. A. Yoon, H. J. Lee, "Internal marketing, job stress, organizational commitment and turnover intention in nursing organization", *Journal of Korean Academy Nursing Administration*, Vol. 13, No. 3, pp. 293-301, 2007.
- [9] C. Y. Choi, "An empirical study on the effects of leader's coaching for the employee and customer satisfaction - with special reference to the case of hospital nurses in Korea", *Journal of Education Culture Research*, Vol. 12, pp. 529-546, 2005.
- [10] J. Y. Moon, "An empirical study of the strategy development and deployment effects on the hospital management and hospital performance", *Journal of the Korea Convergence Society*, Vol. 6, No. 6, pp. 57-63, 2015.
- [11] J. E. Heo, G. H. Lim, H. I. Son, "A study on the relationships among coaching leadership, directive leadership, self-efficacy and cohesion - focused on the marine corps soldiers -", *Journal of Convergence security*, Vol. 16, No. 3, pp. 69-75, 2016.
- [12] R. G. Hamlin, A. D. Ellinger, R. S. Beattie, "Toward a profession of coaching? A definitional examination of 'coaching', 'organization development', and 'human resource development'", *International Journal of Evidence Based Coaching and Mentoring*, Vol. 7, No. 1, pp. 13-38, 2009.
- [13] P. T. Barrett, The effects of group coaching on executive health and team effectiveness: quasi-experimental field study, *Doctoral dissertation*, Regent University, 2006.
- [14] H. M. Kim, S. Y. J. Kim, J. S. Park, S. H. Chu, "Nurses awareness, behavior on coaching and job characteristics in a hospital", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol. 23, No. 1, pp. 314-324, 2009.
- [15] S. Wong, S. Law, 'The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude : An exploratory study' *Journal of The Leadership Quarterly*, Vol. 13, pp. 243-274, 2002.

- [16] J. Por, L. Barriball, J. Fitzpatrick, J. Roberts, "Emotional intelligence: It's relationship to stress, coping, well-being and professional performance in nursing students", *Journal of Nurse Education Today*, Vol. 31, No. 8, pp. 555-560, 2010.
- [17] K. A. Mathena, "Nursing manager leadership skills", *Journal of Nursing Administration*, Vol. 32, No. 3, pp. 136-42, 2002.
- [18] C. Cadman, J. Brewer, "Emotional intelligence: a vital prerequisite for recruitment in nursing", *Journal of Nursing Management*, Vol. 9, No. 6, pp. 321-324, 2001.
- [19] A. McQueen, "Emotional intelligence in nursing work", *Journal of Advanced Nursing*, Vol. 47, No. 1, pp. 101-108, 2004.
- [20] G. Benson, J. Ploeg, B. Brown, "A cross-sectional study of emotional intelligence in baccalaureate nursing students", *Journal of Nurse Education Today*, Vol. 30, No. 1, pp. 49-53, 2010.
- [21] S. K. Lee, "The effects of group coaching on emotional intelligence and self-efficacy of the nurses", *Journal of Korean Coaching Research*, Vol. 1, No. 1, pp. 65-85, 2008.
- [22] D. Buhrmester, W. Furman, M. T. Wittenberg, H. T. Reis, "Five domains of interpersonal competence in peer relationships", *Journal of Personality Social Psychology*, Vol. 55, No. 6, 991-1008, 1988.
- [23] B. H. Kim, "The development and effect verification of coaching training program for noncommissioned officer coaching ability elevation", Master's thesis, The Graduate School of Kyung Sung University, 2008.
- [24] P. J. Hwang, I. S. Lee, M. K. Jeon. "Empirical study on the effect of emotional intelligence on organizational effectiveness", *Productivity Review*, Vol. 25, No. 3, pp. 311-330, 2011.
- [25] N. J. Allen, J. P. Meyer, "The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization", *Journal of Occupational Psychology*, Vol. 63, pp. 1-18, 1990.
- [26] H. J. Park, M. J. Kim, Y. M. Kim, "The effects of organizational climate of the airline cabin team, organizational commitment and organizational citizenship behavior on service performance", *Journal of Tourism Research*, Vol. 24, No. 5, pp. 149-173, 2009.
- [27] J. R. Hackman, O. R. Oldham, *Work Design and Readin*, MA, Addison-Wesley Publishing, 1980.
- [28] S. H. Lee, "A study on the effects of coaching leadership on organizational effectiveness: The mediating role of subordinates emotional intelligence", Master's thesis, The Graduate School of Yonsei University, 2014.
- [29] W. H. Mobley, *Employee Turnover: Cause, Consequences and Control*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing, 1982.
- [30] M. R. Kim, "Influential factors on turnover intention of nurses: The affect of nurse's organizational commitment and career commitment to turnover intention", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol. 13, pp. 335-344, 2007.
- [31] S. J. Lee, "A study of coaching behavior level and education demand of preceptor nurse", Master's thesis, The Graduate School of Yonsei University, 2013.
- [32] E. G. Mun, "The relationship among emotional intelligence, interpersonal relationship, organizational citizenship behavior and burnout of hospital nurse", Master's thesis, The Graduate School of Gyeongsang National University, 2012.
- [33] Y. S. Kang, Y. J. Choi, D. J. Lee, I. J. Kim, "A study on nurses' self-leadership, self-esteem, and organizational effectiveness", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol. 16, No. 2, pp. 143-151, 2010.
- [34] K. S. Yoon, "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.
- [35] S. C. Choi, J. S. Lee, S. Y. Sim, J. H. Lee, J. H.

Park, "The effect of job stress and depression on job satisfaction among workers in small and medium sized enterprises", Journal of IT Convergence Society for SMB, Vol. 7, No. 1, pp. 1-9, 2017.

- [36] H. K. Kim, J. Y. Moon, "A study on the work process of hotels and residence hotels effect on the employee satisfaction and customer satisfaction", Journal of Korea Convergence Society, Vol. 7, No. 2, pp 93-99.

#### 저자소개

권 정 옥(Jeong-Ok Kwon) [정회원]



- 2012년 2월 : 동아대학교 일반대학원 간호학과 (간호학석사)
- 2016년 8월 : 동아대학교 일반대학원 간호학과(간호학박사)
- 2013년 3월 ~ 2013년 8월 : 영산대학교 초빙교수
- 2014년 3월 ~ 현재 : 춘해보건대학교 간호학과 교수

<관심분야>

시뮬레이션, 아동간호학, 안전간호, 간호관리학

임 선 영(Sun-Young Lim) [정회원]



- 2013년 2월 : 부산가톨릭 대학교 (간호학석사)
- 2016년 2월 : 동의대학교 간호학과 (간호학박사 수료)
- 2013년 3월 ~ 2016년 2월 : 한국연구소 책임연구원
- 2013년 9월 ~ 현재 : 춘해보건대학교 간호학과 조교수

<관심분야>

지역사회간호학, 시뮬레이션, 노인 간호학, 간호중재 개발