



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석사학위논문

간호사의 의사소통능력과 의사소통
유형이 직무만족도에 미치는 영향

The logo of Jeju National University is centered on the page. It features a stylized 'J' shape composed of three curved lines in blue, green, and grey. Below the 'J' is a small icon of an open book, followed by the text 'JEJU' and '1952'. The entire logo is surrounded by a faint, circular watermark containing the text 'JEJU NATIONAL UNIVERSITY 1952' and '제주대학교' in Korean.

제주대학교 교육대학원

상담심리전공

김도연

2010년 8월

간호사의 의사소통 능력과 의사소통 유형이 직무만족도에 미치는 영향

지도교수 김 성 봉

김 도 연

이 논문을 교육학 석사학위 논문으로 제출함.

2010년 8월

김도연의 교육학 석사학위 논문을 인준함.

심사위원장 _____인

위 원 _____인

위 원 _____인

제주대학교 교육대학원

2010년 8월

간호사의 의사소통능력과 의사소통 유형이 직무만족도에 미치는 영향

김도연

제주대학교 교육대학원 상담심리전공

지도교수 김성봉

본 연구는 간호사의 의사소통능력과 의사소통 유형이 직무만족도에 미치는 영향을 알아보고 간호사의 조직 내 직무만족도를 높이기 위한 효과적인 의사소통 프로그램 개발의 기초 자료에 도움이 되고자 시도하였다.

본 연구의 대상자는 제주도내 200병상 이상의 종합병원 4곳에서 근무하는 간호사 332명을 대상으로 구조화된 설문지로 조사하였고 자료수집 기간은 2010년 3월 10일부터 3월 20일까지였으며 수집된 자료는 SPSS Win12.0 프로그램을 이용하여 기술통계, t-test, ANOVA, Correlation과 Regression으로 분석하였다.

본 연구의 결과는 다음과 같다.

- 1) 대상자의 직무만족도 2.90(0.28), 의사소통 능력정도 3.44(0.36), 의사소통 유형에서 상향적 의사소통 3.31(0.46), 하향적 의사소통 3.49(0.42), 수평적 의사소통 3.07(0.47), 비공식적 의사소통 2.81(0.46)로 가장 많이 사용되어지는 의사소통 유형은 하향적 의사소통으로 나타났다.
- 2) 대상자의 의사소통 능력과 직무만족도간에는 $r= 0.260$, $P= 0.000$ 으로 정적 상관관계가 있었다.

- 3) 의사소통 유형별 직무만족도에서 상향적 의사소통($F=47.64$, $p=0.000$), 하향적 의사소통 ($F=36.62$, $p=0.000$), 수평적 의사소통($F=94.49$, $p=0.000$), 비공식적 의사소통($F=23.57$, $p=0.000$)으로 모두 유의하게 나타났다.
- 4) 의사소통 유형과 직무만족도간에 수평적 의사소통이 $r=0.64(p<0.01)$ 로 가장 높게 나타났다으며, 의사소통 유형 모두 직무만족도와 유의한 상관관계를 나타냈다.
- 5) 직무만족도에 영향을 미치는 의사소통 유형을 분석하기 위한 Regression 에서는 수평적 의사소통이 직무만족도의 28%($p=0.000$)를 설명하였다.

※ 본 논문은 2010년 8월 제주대학교 교육대학원 위원회에 제출된 교육학 석사학위 논문임

목 차

I. 서 론	1
1. 연구의 필요성 및 목적	1
2. 연구문제 및 가설	3
II. 이론적 배경	5
1. 의사소통	5
2. 직무만족도	9
3. 의사소통과 직무만족도와의 관계	11
III. 연구방법	14
1. 연구대상	14
2. 연구절차	14
3. 연구도구	14
4. 자료처리	17
IV. 연구결과 및 해석	18
V. 요약, 결론 및 제언	27
1. 요약	27
2. 결론 및 제언	29
참고문헌	32
Abstract	37
부 록	39

표 목 차

<표Ⅲ- 1> 의사소통 능력 문항 구성과 신뢰도	15
<표Ⅲ- 2> 의사소통유형 문항 구성과 신뢰도	16
<표Ⅲ- 3> 직무만족도 문항 구성	17
<표Ⅳ- 1> 대상자의 일반적 특성	19
<표Ⅳ- 2> 대상자의 의사소통 능력 정도	20
<표Ⅳ- 3> 대상자의 의사소통 유형별 사용 정도	21
<표Ⅳ- 4> 대상자의 직무만족도	22
<표Ⅳ- 5> 의사소통 능력과 직무만족도의 상관관계	23
<표Ⅳ- 6> 의사소통 유형별 직무만족도와의 관계	24
<표Ⅳ- 7> 의사소통 유형과 직무만족도와의 상관관계	25
<표Ⅳ- 8> 직무만족도에 영향을 미치는 의사소통 유형	26

I. 서 론

1. 연구의 필요성 및 목적

간호조직은 특성상 병원 내 인력의 1/3을 차지하고(이은미, 2008), 2인 이상으로 구성된 구성원들의 상호작용은 의사소통을 통해서 이루어진다(연제익, 2005). 인간을 인간답게 하고 다른 사람과 더불어 살아가는데 필수적인 것이 바로 의사소통이다(반영란, 2007). 특히, 병원조직은 다양한 직종과 광범위한 전문직으로 구성된 조직으로 전문적 개별성이 항상 존재하므로, 인력구조로 인한 갈등은 그들 상호간에 의사소통의 부족을 초래한다. 따라서 갈등해소를 위한 부서와 구성원 상호간의 의사소통을 통한 정보획득과 공유, 원활한 정보흐름은 중요하다(반영란, 2007).

이러한 의사소통은 간호사들로 하여금 조직목표를 달성하고자 하는 생각이나 감정을 유발시키고 간호사의 사기를 진작시키며, 간호사들의 의사결정에 필요한 각종정보를 제공하고 조직의 목표를 보다 효율적으로 달성하기 위한 목적이 있다. 의사소통을 통해 구성원의 참여의 관심에 긍정적인 영향을 미칠 수 있다. 간호사간에 정보를 효과적으로 의사소통할 때 영향력 있는 관리자로 비추어지고 간호사들이 자신의 생각을 분명히 전달하고 환경을 통제하며 목적을 달성할 수 있기 위해서는 효과적인 의사소통 기술을 개발해야 할 필요성이 제기된다.

의사소통은 인간만이 소유하는 창조적인 능력으로서 타인과의 관계를 수립하는 길을 열어주며, 인간관계의 성립에 필수적인 요소이다(윤선희, 2005). 또한, 조직의 목표성취에 매우 중요한 기능을 하고, 조직구성원의 역할을 이해하고 하위 체계들을 통합하는 중요한 요소가 되며, 조직의 생산성과 효율성에 영향을 미치는 것으로 인식된다(박상현, 2005). Travelbee(1961)는 의사소통이란 인간 대 인간 관계를 성립하는 과정이고 간호목적의 달성을 위한 수단이며, 간호사가 자신을 치료적으로 사용할 수 있어야 한다고 하였다(윤선희, 2005 재인용). 반영란(1998)

은 간호사에게 공통적으로 새롭게 요구되는 실무수행능력으로 지도력과 의사소통능력, 협력과 조정과 같은 의사소통과 인간관계의 요소가 중요한 부분을 차지한다고 하였다. 바람직한 의사소통이 조직에 응용될 때 조직 내의 기능이 통합되어 체제가 유지되고 발전 할 수 있는 기틀이 마련되며(박예린, 2007), 조직의 목표가 달성되고, 구성원에게 동기가 부여되어 자발적으로 직무만족을 할 수 있는 기본적 관리방안으로 활용되며 조직 활동의 원활화와 적절성을 가져오며 직원간의 접촉을 가능하게 함으로써 인간의 기본욕구인 사회적 욕구를 만족시켜준다(서이아, 2002). 따라서 의사소통이 원활하게 이루어지기 위해 어떻게 의사소통을 하는지 하부개념 중의 하나인 의사소통 능력이 필요하다.

의사소통 능력은 타인과의 관계에서 의사소통 수단을 활용하여 얼마나 상호작용을 잘하는가를 의미하는 것으로 조직에서의 의사소통 능력은 직무 수행을 하는 과정에서 의사소통을 얼마나 잘 활용하느냐를 말한다(연제익, 2005). 또한, 의사소통 능력은 현실적이며 실질적인 방식으로 인간의 사회적 정체성을 확립, 유지시켜주고, 인간 상호작용의 본질을 결정해 주며 대인관계의 질을 측정하는 척도로 작용한다(장해순, 2003). 즉, 의사소통 기술은 선천적으로 터득되는 것이 아니라 체계적인 연습을 통해 얻어지는 능력이므로(이광자, 1999) 효과적인 인간관계를 위해 간호사는 자신을 이해하고 개선하기 위한 노력이 필요하다. 즉, 의사소통 능력이 높은 간호사는 직무만족도가 높음을 알 수 있고(김진영, 2001; 반영란, 2007), 이에 효과적인 의사소통 능력을 향상시킬 수 있는 프로그램개발이 필요하다.

의사소통 유형이란 조직 속에서 메시지가 흐르는 과정을 의미하는 것으로 간호조직의 효율적 의사소통을 위해서는 하부 구성원의 의견을 상부로 전달하는 상향적 의사소통과, 상급자의 의견을 구성원에게 전달하는 하향적 의사소통이 균형적으로 사용되는 것이 바람직하며, 또한 수평적 의사소통을 통해 구성원 개인 간 갈등을 관리함으로써 효과적으로 조직의 목표를 달성할 수 있다(김인숙, 2003). 바람직한 의사소통이 조직에 응용될 때 조직 내의 기능이 통합되어 체제가 유지되고 발전할 수 있는 기틀이 마련되며, 조직의 목표가 달성되고, 구성원에게 동기가 부여되어 직무에 만족하게 된다(박예린, 2007).

전문직에서는 자신의 직무에 대한 만족감이 없을 경우 효과적으로 자신의 업무를 수행하기 어려우며, 전문직업인으로서의 발전도 꾀할 수 없다(서이아,

2002). 전문직업인인 간호사가 직무에 대하여 갖는 만족은 간호사 자신의 만족 뿐만 아니라, 양질의 병원관리 발전을 기대할 수 있다(윤순녕, 박성애, 1990). Slavitt(1978)는 직무만족을 인생전반에 걸친 만족감 중의 일부분이라고 했으며 개인의 상황에 적응하는 능력, 타인과 관계를 맺는 능력, 흥미, 준비 등이 직무특성과 관련된다고 하였다.

간호사의 의사소통과 직무만족과 관련된 선행연구를 탐색해 보았을 때 종합병원 근무자의 의사소통유형과 직무만족에 관한 연구(김진영, 2001), 의사소통유형과 직무만족 및 간호업무성과와의 관계(서시아, 2002), 조직 의사소통 만족과 직무만족이 간호업무성과에 미치는 영향(반영란, 2008), 병원간호사의 의사소통 능력, 의사소통 유형과 간호업무성과의 관계(배주영, 2008)등의 연구가 있었다. 그러나 선행 연구에서 제주도내 간호사를 대상으로 간호사의 의사소통 능력과 유형을 다룬 연구는 찾아 볼 수 없었다.

따라서 본 연구에서는 제주도내 간호사의 의사소통 능력과 의사소통 유형을 파악하고 직무만족도와의 관계를 확인하여 간호 조직 구성원에 맞는 임상현장에서 의사소통 유형에 따른 의사소통 능력 개발교육에 활용하는 기초자료를 제공하고 의사소통교육의 활성화를 촉진하기 위한 근거자료를 마련하는데 본 연구의 목적을 두고 있다.

2. 연구문제 및 가설

본 연구의 목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

연구문제 1. 의사소통 능력 정도와 직무만족도간에 어떠한 상관이 있는가?

연구문제 2. 의사소통 유형에 따라 직무만족도 수준은 어떠한가?

연구문제 3. 의사소통 유형과 직무만족도간에 어떠한 상관이 있는가?

연구문제 4. 의사소통 유형이 직무만족도에는 어떠한 영향을 미치는가?

위와 같은 연구문제를 규명하기 위하여 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설 1. 의사소통 능력 정도와 직무만족도간에 유의한 상관이 있을 것이다.

가설 2. 의사소통 유형에 따라 직무만족도는 유의한 차이가 있을 것이다.

가설 3. 의사소통 유형과 직무만족도간에 유의한 상관이 있을 것이다.

가설 4. 의사소통 유형이 직무만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.



Ⅱ. 이론적 배경

본 연구의 이론적 배경이 되는 의사소통의 개념과 직무만족도의 개념을 살펴본 후 의사소통과 직무만족도와의 관계를 중심으로 이론적 논의를 전개하고자 한다.

1. 의사소통

의사소통은 타인과의 관계를 수립하는 길을 열어주며, 인간관계의 성립에 필수적인 요소이다(윤선희, 2005). 의사소통은 라틴어 communis에서 유래되어 공동(common)과 공유(sharing)라는 의미를 가지며, 일반적으로 두 사람, 이상의 사람들 간에 언어나 다른 방법으로 그들의 의사, 정보, 감정, 태도 신념을 전달하고, 반응을 받으면서 상호간의 의미를 공유하는 과정으로 정의한다(이숙자, 2009). 의사소통은 가장 기본적이고 보편적인 것이며 대인관계를 형성하고 유지하는 것으로 대인관계 수행에 있어 빠뜨릴 수 없는 요인이라 할 수 있다(이정자, 2003).

의사소통이란 다른 사람과의 정보인 생각, 의견, 사실, 감정을 교환하며, 의사소통을 통해 다른 사람을 이해하고 자신을 정확하게 파악할 수 있는 기회이며, 사회적 구성원으로서의 친밀한 인간관계를 형성해 나가는 과정이라고 할 수 있다(이현숙, 2002).

의사소통능력이란 고대철학자들은 “우아하고 훈련받은 방법을 실행할 수 있는 능력”으로 정의하였다(장해순, 2003) 의사소통이 갖는 사회적 속성에 대해 사람들이 갖는 지식을 말한다. 이는 의사소통이 개인차원에서만 이루어지는 것이 아니라 사회적 차원에서도 이루어지는 것이며, 의사소통에 대한 사회적 판단은 그 행위가 일어나는 맥락에 의해서 영향을 받는다는 것이다(이숙자, 2009). 이와 같이 사회학적으로 의사소통 능력은 자의식과 사회적 능력 개발과 연관이 있다(장해순,

2003). 의사소통 능력은 타인과의 관계에서 의사소통 수단을 활용하여 얼마나 상호작용을 잘 하는가를 의미한다. 특히 조직에서의 의사소통 능력은 직무수행을 하는 과정에서 의사소통을 얼마나 잘 하느냐를 말한다(연제익, 2005). Braga & Silva(2007)는 의사소통 능력은 자가 목표를 달성하는 대인관계과정이라고 정의하였고, Rubin(1990)은 의사소통 능력은 적절하고도 효과적인 의사소통 행위에 관한 지식이며, 의사소통 수단을 포함하는 일단의 기술을 발전시키는 것으로, 대화 참여자가 효과적인 것으로 인식하는 방법으로 행동하고자 하는 동기를 말한다고 하였다(배주영, 2008). Kron(1981)은 간호에 있어서 의사소통의 능력이 얼마나 중요한가를 강조하면서, 의사소통을 대인관계로 규정하고 '의사소통의 기본 목적은 사람들 간의 관계에 있어서 조화롭고도 생산적인 관계를 수립하고 유지하는 것이다'라고 하였다. 또한 "오늘날 병원의 가장 큰 약점은 아마도 바람직한 의사소통의 결핍일 것이다"라고 하였다. 상사나 동료의 대화 내용에 귀를 기울이고 상대방의 말에 적절한 반응을 제대로 할 줄 아는 구성원들이 그렇지 않은 조직구성원에 비해 직무자체에 대한 만족도 및 상사와 동료에 대한 만족도가 높아 조직 내 의사소통이 중요하다.

의사소통 유형이란 조직 속에서 메시지가 흐르는 과정을 의미한다. 의사소통 유형은 둘 또는 그 이상의 사람들 사이에 사실, 생각, 의견 또는 감정의 교환을 통하여 공통적으로 이해를 도모하고 수용자 측의 의식이나 태도, 행동에 변화를 일으키게 하는 일련의 언어적, 비언어적 행동과 관련된 요인이다(이광자, 1999). 모든 조직의 형태는 기본적으로 최고 경영자로부터 경영의 각 계층에 명령체계를 가지는 라인조직에서부터 출발하여 세부조직과 세부조직을 전통적인 기능별 혹은 업무별 부분으로 병합한 매트릭스 조직, 또 의사결정 구조를 단축시키고 급속한 변화에 빠르게 대응할 수 있는 팀 조직 등으로 다양하다. 이러한 모든 조직은 다양한 상황에 유연하게 대처할 수 있는 조직구조를 지향하는데 그러기 위해서는 공식적, 비공식적 조직을 적절하게 조화시켜야 한다.(한성숙, 2006) 의사소통은 조직구조에 따라 공식적 의사소통에는 상향적 의사소통, 하향적 의사소통, 수평적 의사소통과 비공식적 의사소통으로 나뉜다(Chruden & Sherman, 1997).

공식적 의사소통(formal communication)은 권한의 체계와 절차적 관계가 분명한 상태에서 이루어지는 의사소통을 의미한다. 일반적으로 조직 내에서 이루어지

는 결재행위나 문서전달, 공식회의, 핸드북, 보고 등의 행위에서 나타나며, 의사소통을 둘러싼 권한을 중심으로 다시 상향적, 하향적, 수평적 의사소통의 형태로 분류된다.

상향적 의사소통(upward communication)은 조직의 하위계층에서 상위계층으로 올라가는 하의 상달적 의사소통으로서 보고와 내부결재, 인간관계의 유지향상을 위해서 행해지는 여러 가지 정보전달이 포함된다. 하급자가 상급자에게 언제든지 자기의 의견과 느낌을 전달 할 수 있어 조직에 대한 참여의식과 일체감을 갖게 한다(이광자, 2006). 따라서 하급자 주도형 의사소통으로 불리기도 한다(신유근, 1993). 상향적 의사소통은 조직적 복잡성과 규모가 커짐에 따라 그 중요성이 더욱 커지고 있다. 관리자는 효과적인 상향적 의사소통에 의존하게 되며, 이 의사소통의 경우 조직구성원의 참여의식이 강한 경우 나타나며 명령계통을 대응하는 불만처리 절차, 보고, 제안제도, 상담 등의 형태로 나타난다(홍은미, 2007).

하향적 의사소통(downward communication)은 관리계층별로 하위자에게 전달되는 의사소통을 의미하며, 기본적으로 과업의 구체적인 지도, 직무의 이론적 이해, 조직적 절차와 실무 정보, 개별과업에 대한 종업원의 반복행위, 과실에 대한 지도 및 정보에 대한 내용을 포함한다. 대부분의 병원조직에서의 의사소통 유형은 하향적 의사소통이 많이 사용되는 것으로 나타났다(이현숙, 2007; 정수정, 2007; 서이아, 2002). 하향적 의사소통이 지나치면 조직은 권위적이고 경직화되기 쉬우며 때때로 상향적 의사소통, 혹은 수평적 의사소통을 감소시키거나 방해하기도 한다(홍은미, 2007).

수평적 의사소통(horizontal communication)은 조직에서 계층수준이 같은 구성원 간 또는 부서 간에 이루어지는 의사소통의 형태이다. 수평적 의사소통이 원활하게 이루어지면 부서 내의 문제해결은 물론이고 협동심이 증진되어 업무시간을 절약하고, 부서의 목표를 효과적으로 달성할 수가 있으며, 개인 간의 갈등과 부서간의 갈등을 관리함으로써 효과적으로 조직의 목표를 달성할 수 있다. 병원조직에 위원회가 많은 것은 수평적 의사소통에 대한 필요성 때문에 조직단위의 대표자들과 함께 공통된 문제를 토의하기 위함이다. 이러한 수평적 의사소통이 부족하거나 장애를 느낄 때는 각 부서간의 업무협조가 원만하지 않을 뿐만 아니라, 각 부서간의 갈등으로 결국 직무만족도도 감소된다(이광자, 2006). 수평적 의사소

통의 경로로는 사전협조제도, 사후통지제도, 회람, 회의 및 위원회제도 등을 들 수 있다.

비공식적 의사소통(informal communication)은 자발적으로 이루어지는 자생적 의사소통으로서 조직의 제도상의 관계와는 상관없이 조직구성원의 일상적인 사회적 관계를 중심으로 해서 생성되는 의사소통을 말한다. 공식적인 의사소통이 가지고 있는 지나친 형식성이나 비 융통성에서 초래되는 문제점들을 보완한다. 비공식적 의사소통은 일반적으로 grapevine으로 불리는데, 이는 미국 남북전쟁 당시 나무들 사이에 걸쳐있는 전신줄 모양이 포도넝쿨처럼 복잡하게 엉켜있다고 해서 붙여진 이름이다(Newstrom & Davis, 1993). 이처럼 취약한 선을 넘어 전달되는 메시지는 왜곡되기 마련이다. 이런 이유로 비공식적 의사소통은 집단 간의 벽을 높여주고 분파의식을 조장하여 분위기를 해친다는 우려가 있다(홍은미, 2007).

병원조직에서의 구성원의 직무만족을 높이기 위해 구성원 또는 부서간의 원활한 정보교환과 상호작용인 조직의사소통은 필수적이며, 병원조직의 의사소통 수준을 높이기 위해서는 병원의 전체적인 목표와 비전을 구성원에게 인식시키고, 구성원의 바람이나 불만을 들어 병원의 목표설정에도 반영하며, 조직 내의 인간관계를 원활히 하여 정보전달을 용이하게 하고, 구성원의 사기와 의욕을 높이도록 해야 한다(박주희, 1999).

병원조직의 의사소통은 조직의 내부 및 외부의 연계를 확립함으로써 상호의존성을 효과적으로 관리하는데 매우 중요한 의미를 지니고 있다. 또한 효과적인 의사소통은 병원 내 종사자들의 동기부여를 촉진 할 수 있으므로 병원관리자는 조직구성원의 성과 및 보상에 대한 정보를 알려주고, 의사소통 기술을 활용하여 개인적인 욕구를 충족시키도록 해야 한다(홍은미, 2007).

간호사의 의사소통 능력에 대한 선행연구로는 의사소통 능력, 의사소통 유형, 조직몰입의 관계(이현숙, 2007; 연제익, 2005), 의사소통 유형과 직무만족(김진영, 2001; 서이아, 2002), 임상간호사의 자아 상태와 주장적 의사소통 및 의사소통 장애요인의 관계(최숙영, 2002), 병원간호사의 의사소통 능력, 의사소통 유형과 간호업무성과의 관계(배주영, 2008), 간호사의 조직 커뮤니케이션 만족과 직무만족이 간호업무성과에 미치는 영향(반영란, 2007)등이 있었다.

이상과 같이 살펴보았을 때, 의사소통 능력은 직무수행을 하는 과정에서 의사소통을 얼마나 잘 활용하느냐를 말하며, 의사소통 유형은 조직 내에서 메시지가 흐르는 과정을 의미한다. 그러므로 조직 구성원들의 효율적인 의사소통을 통해 만족도를 높임으로서 조직발전에 기여할 수 있다.

2. 직무만족도

직무만족(Job Satisfaction)이란 자기직무에 대한 호의적인 태도와 직무생활에 대해 긍정적 감정을 가진 개인의 심리상태를 말한다(신유근, 1997). 인간이 일을 통하여 자신이 지닌 능력이나 가능성을 실현하고 그 결과로써 심리적인 성장을 체험했을 때 실감되는 것이다. 우치성(1989)은 의사소통이 활발할수록 조직 구성원의 직무만족도는 높게 나타난다고 하였다. 간호사가 자신의 직업에 대한 만족감이 없을 때에는 효과적인 역할수행을 기대하기 어려우며 전문적인 발전을 꾀할 수도 없다(이성희, 1992). 직장생활에서 불만을 느끼는 사람은 가정생활이나 여가활동, 심지어 삶 자체까지 불만을 느낄 수가 있는 것이다(박정혜, 2003). Minesota Satisfaction questionnaire(미네소타 설문지)에 의하면 직무만족에 영향을 미치는 20여 가지의 요인으로 사회봉사, 창의성, 도덕적 가치, 독립성, 다양성, 권위, 능력발휘, 사회적 지지, 조직의 정책, 인간적인 상사와의 관계안정성, 보상, 근무환경, 진보성, 기술적인 면에서의 상사와의 관계, 상호작용, 책임감, 자기성취, 활동성 등을 설정하였다(서이아, 2002).

직무만족은 개인적인 차원과 조직적인 차원에서 각각 중요성을 가진다.(신유근, 1982)

개인적 차원에서

첫째, 가치 판단적 측면에서 중요하다.

둘째, 인간의 정신 건강적 측면에서 중요하다.

셋째, 신체적 건강에도 영향을 미친다.

조직적 차원에서는

첫째, 조직구성원의 성과에 직접적으로 영향을 준다.

둘째, 원활한 인간관계 유지한다.

셋째, 이직율과 결근율이 감소하면서 생산성이 증가한다.

이와 같이 조직 내에서 구성원이 자신이 맡은 직무에 대하여 만족을 느끼게 될 때 조직과 조직구성원 개개인은 발전하게 되고, 반면에 조직구성원이 직무에 대하여 불만족을 느끼면 직무환경에 대해 부정적인 태도를 가지므로 조직과 조직구성원의 발전은 기대할 수 없다. 따라서 조직사회에서는 직무만족의 중요성을 매우 강조하고 있다(원금혜, 2003).

직무만족에 대한 개념은 학자 간에 다양한 견해를 가지고 있다.

Hoppock(1935)은 직무만족을 조직 구성원들의 심리적, 생리적, 환경적 상황의 종합 상태라고 정의하였으며, 직무만족에 관한 연구를 처음 시도하였다. Smith(1955)는 개별적 직무를 통해서 경험되는 모든 감정의 총화 내지 균형 상태에서 좌우되는 태도라고 정의하였다. Vroom(1964)은 직무만족이란 사람들이 현재 종사하고 있는 직무역할에 대한 개인의 감정적 방향이다. 라고 정의하였고, Locke(1976)는 직무만족이란 개인이 직무나 직무경험을 평가함으로써 얻게 되는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태라 정의하였다. McCormik(1980)은 직무만족을 조직구성원들에 의해 유지되는 태도의 특성 subset이다. 즉, 직무만족이란 사람들이 그의 직무에 대하여 가지는 특성태도이며, 감정적 태도라고 하였다. Beatty(1981)는 직무만족이란 조직 구성원의 직무가치를 달성하고 촉진하는 것으로써 그 개인의 직무평가에서 얻어지는 유쾌한 감정적 상태 또는 지향성이다. 라고 하였다.

Pines & Malach(1984)는 동료간의 업무관계가 좋을수록 직업에 만족하였으며, 자신들의 의사를 자유로이 표현하는 것으로 느꼈고 업무에 있어서도 더 성공적인 것으로 보고하였다.

간호사의 직무만족에 대한 최초의 연구는 1940년 Nahm에 의해 실시되었고 직무만족 자체는 간호의 질에 직접적인 영향을 미친다(Pines & Marlach, 1978) Slavitt(1976) 등은 직무만족은 인생 전반에 걸친 만족 중의 단지 일부이며, 그것은 개인의 상황에 적응하는 능력, 타인과 관계를 맺는 능력, 흥미, 준비에 따른 직무특성과 관련된다고 하였다(남정남, 2003). 또한 직무만족 요인으로는 자율성, 보수, 업무요구도, 조직요구도, 인간관계 및 직위를 직무만족 요인으로 설명하고

있다. Blegen(1998)등은 직무만족도와 관련된 변수로는 연령, 근무경력, 학력 등의 개인적 요소와 몰입, 의사소통, 공식화, 자율성, 전문성 등이라고 하였다(우경화, 2008).

이처럼 직무만족에 관한 견해는 다양하며 개념도 상이함을 알 수 있다. 직무만족도의 내용을 종합해보면 ‘자신의 직무에 대해 가지고 있는 긍정적인 태도’라고 할 수 있다.

이현숙(1997)은 간호사의 근무부서이동형태에 따른 직무만족 비교 연구에서 이동경험의 유무에 관해서는 이동경험이 있는 간호사가 없는 간호사보다 직무만족도가 높았으며, 그 외 간호사의 직무만족과 업무성과에 영향을 미치는 요인으로서 이아(2002)는 학력, 결혼상태, 근무경력이라고 하였다. 연제익(2005)의 연구에서 의사소통 능력과 직무만족도와의 관계에서 목표달성을 위한 의사소통 능력이 높을수록 직무만족도는 높다고 하였다. 또한 관계유지를 위한 의사소통 능력은 직무만족, 상사 만족 및 동료만족과 관계가 있는 것으로 나타났다.

직무만족도는 사기와 동기유발을 의미하며 생산성을 높이고 직무만족을 통하여 욕구를 충족하고 자아를 실현하는 것으로 작업에 대한 만족은 직무활동을 하는데 있어서 능력을 최대한으로 발휘하여 직무를 효율적으로 수행하게 해주고 환자에게 친절한 간호를 시행하게 해줌으로 간호직무에 대한 만족여부는 간호활동에 큰 영향을 미친다. 또한, 의사소통이 활발할수록 조직 구성원의 직무만족도는 높게 나타난다.

이와 같이 간호사의 직무만족도는 다양한 요인에 영향을 받고 간호사의 모든 행동에 영향을 주어 간호사 자신의 만족 뿐 만이 아니라 간호의 질과 간호에 대한 환자의 만족도와 조직의 성과와 연결되기 때문에 매우 중요하다.

3. 의사소통과 직무만족도와의 관계

의사소통이 직무만족도와 어떤 관계를 갖는지를 살펴보면, 일반적으로 의사소통과 직무만족 간에는 정(正)의상관관계가 존재하리라는 가설이 성립된다. 의사

소통이 수행되는 조직의 종업원들은 조직을 잘 파악할 수 있고, 조직의 보상에 대한 자신의 욕구수준을 추정하여 미리 접근시킬 수 있어서 직무만족도가 높아질 것이라는 가설이다. 즉, 조직과 관련된 의사소통과 직무만족간의 관계를 추론해 볼 수 있다는 것이다(홍은미, 2007). 직무만족을 높이기 위해서는 직무를 통한 개인의 특성요인과 직무자체의 내용, 직무주변의 인적, 물적인 환경요인에 의해 만족도가 달라질 수 있는데 조직구조와 관련하여 직무만족향상에 관계되는 요인으로서 의사결정에 있어 분권화의 정도가 높을수록 직무만족은 높다는 것이다(신유근, 1987). 조직 내에서 의사소통은 직무만족 및 구성원의 사기에 관한 다수의 연구 중에서 Benthey(1943)는 회사의 사보가 구성원의 사기를 높여주며, 직장 동료의 의사소통이 제대로 이루어지지 않는 상태에서 동료들 간의 불만족발생은 곧 직무만족에 중요한 영향을 미친다고 보고했다. 실무자들 중에는 직무만족이 구성원의 성과에 직접영향을 준다는 가정 하에 있는 사람들이 적지 않다. 그들은 행복한 작업자가 그렇지 못한 사람들보다는 효율적이며, 혁신적이고 사려 깊은 것이라고 생각하고 있는 것이다. 또한 자신의 직무상황에 대해 긍정적인 감정을 가진 사람은 외부에서만 아니라 조직내부에서도 원만한 인간관계를 유지해 나간다. 이와 같이 원만한 인간관계를 유지하기 위해서는 의사소통능력이 조직 내에서 적절한 방법으로 다른 사람과 상호작용할 수 있어야 하겠다.

간호사의 의사소통과 직무만족도에 관한 선행연구를 살펴보면 다음과 같다.

Downs & Hazen(1973)은 조직 의사소통 만족과 직무만족과의 관계를 연구한 결과, 개인 피드백, 상급자와의 의사소통, 의사소통 풍토가 직무만족과 상관관계가 높은 것을 알게 되었다. Schuler(1979)의 연구에서도 정보제공 의사소통 및 조직통합 의사소통 요소가 개인의 직무만족과 성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다. Roberts & O'Relley(1984) 역시 조직 의사소통에 적극적으로 참여하는 집단과 그렇지 않은 집단을 비교하여 연구한 결과, 적극적인 집단이 직무만족, 직무성과에 있어 정(正)의 상관관계를 나타낸다고 하였다.

국내에서 연구를 살펴보면 박술용(1995), 박승범(1999)등은 의사소통 유형의 활성화와 직무만족도와의 관계를 본 연구로 의사소통 양과 만족도가 증가하면 직무만족도가 증가한다고 하였다. 이진만(1995)의 연구에서도 조직 의사소통 만족과 직무만족 간에는 유의한 상관관계가 있었으며, 업무관련성 정보획득과 직무만

족 간에 상관관계가 높게 나타났다. 손정훈(2003)은 의사소통 능력이 높을수록 직무만족이 높음을 밝혔다.

서보경(1995)은 간호사의 전문직 자아개념과 직무만족 관계에 관한 연구에서 간호사의 전문직 자아개념과 직무만족도는 간호사의 전문적 조직커뮤니케이션 만족도와 직무만족도가 높을수록 자아개념과 직무 만족도는 정적상관관계를 가진다고 하였다. 반영란(2007)은 간호사의 조직 커뮤니케이션만족과 직무만족이 간호업무성과에 미치는 영향에 대한 연구에서 간호사들은 조직커뮤니케이션 만족과 직무만족도가 높을수록 간호업무성과가 높았고 조직커뮤니케이션 만족과 직무만족은 간호업무성과에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 정적상관관계를 가진다고 하였다. 따라서 간호사의 의사소통 만족이 높을수록 직무만족은 높다고 할 수 있다.

선행연구들에서 의사소통과 직무만족이 상관관계가 있음을 확인하였다. 그러나 도내 병원의 간호사들을 대상으로 의사소통 능력과 직무만족도와의 관계를 밝힌 연구는 없었다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구대상

본 연구의 대상자는 제주도내 200병상 이상의 종합병원 4곳에서 근무하는 간호사 350명을 대상으로 설문조사를 하였다. 350부중 340부를 회수하여 그 가운데 무응답이나 불성실하게 반응하여 연구에 적합하지 않은 8부를 제외한 332부가 분석에 사용되었다.

2. 연구절차

본 연구는 2010년 3월 10일부터 2010년 3월 20일까지 설문지법을 통해 실시되었다. 자료수집방법은 먼저 해당병원의 간호부에 연구의 취지와 내용을 설명하여 허락을 받은 후 병동간호사에게 설문지를 배부하였다. 총 350부를 배부하여 340부가 회수되었으며, 그 가운데 무응답이나 불성실하게 반응하여 연구에 적합하지 않은 8부를 제외한 332부가 최종분석에 이용되었다. 검사는 익명으로 실시되었으며 소요되는 시간은 약 10분~15분 정도였다.

3. 연구도구

연구에 사용된 도구는 구조화된 자가보고형 설문지로 구성되어 있다. 질문의 구성은 제특성 12개 문항, 의사소통능력 15개 문항, 의사소통 유형 35개 문항, 직무

만족도 41개 문항 등 총 103개 문항으로 구성되어 있다.

1) 의사소통 능력

의사소통 능력 측정도구는 허경호가(2003) 개발한 GICC(Global Interpersonal Communication Competence Scale)를 배주영(2008)이 수정 보완한 것을 사용하였다. 본 도구는 15개 문항의 Likert 5점 척도로, 각 문항은 ‘전혀 그렇지 않다’는 1점, ‘그렇지 않은 편이다’는 2점, ‘보통이다’는 3점, ‘그런 편이다’는 4점, ‘매우 그렇다’는 5점으로 하였다. 점수가 높을수록 의사소통 능력 정도가 좋은 것을 의미한다. 도구의 신뢰도는 허경호(2003)가 개발 당시는 Cronbach’s $\alpha = .72$ 이었으며, 배주영(2008)의 연구에서는 Cronbach’s $\alpha = .85$ 이었으며, 본 연구에서는 Cronbach’s $\alpha = .82$ 이었다. <표Ⅲ-1>

<표Ⅲ-1> 의사소통 능력 문항 구성과 신뢰도

요인	문항번호	Cronbach α
의사소통능력	1~15	.82

2) 의사소통 유형

의사소통 유형 측정도구는 Downs와 Hazen(1973)의 측정도구를 서이아(2002)가 의사소통 유형 측정도구로 수정 보완한 것을 사용하였다. 하위영역별로는 공식적 의사소통 27개 문항(상향적 9개 문항, 하향적 8개 문항, 수평적 10개 문항)과 비공식적 의사소통 8개 문항 등으로 총 35개 문항으로 구성되어 있다. 본 도구는 15개 문항의 Likert 5점 척도로, 각 문항은 ‘매우적다’는 1점, ‘적다’는 2점, ‘보통이다’는 3점, ‘많다’는 4점, ‘매우 많다’는 5점으로 하였다. 점수가 높을수록 의사소통 사용 정도가 많은 것을 의미한다. 도구의 신뢰도는 서이아(2002)의 연구에서는 공식적 의사소통은 Cronbach’s $\alpha = .72$ (상향적 .70, 하향적 .61, 수평적 .80), 비공식적 의사소통은 Cronbach’s $\alpha = .62$ 이었으며, 본 연구에서는 공식적 의

사소통은 Cronbach's $\alpha = .89$ (상향적 .76, 하향적 .70, 수평적 .83), 비공식적 의사소통은 Cronbach's $\alpha = .66$ 이었다. <표Ⅲ-2>

<표Ⅲ-2> 의사소통유형 문항 구성과 신뢰도

요인	문항번호	Cronbach α
공식적 의사소통		.89
상향적(9)	1, 5, 9, 14, 18, 20, 23, 27, 34	.76
하향적(8)	2, 6, 10, 13, 17, 21, 28, 31,	.70
수평적(10)	3, 7, 11, 15, 24, 25, 29, 32, 33, 35	.83
비공식적 의사소통(8)	4, 8, 12, 16, 19, 22, 26, 30	.66

3) 직무만족도

직무만족도 측정도구는 슬라비트(Slavitt) 등이 개발한 “The Index of Work Satisfaction”을 번역한 48문항의 도구를 신뢰도가 낮은 문항을 이은숙(1988)이 수정하고 보완하여 사용되어진 41문항의 측정도구를 사용하였다. 총 신뢰도는 $\alpha = .81$ 이었다. 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .75$ 이었다.

이 도구의 측정수준은 5점 척도로 “매우 그렇지 않다” 1점, “대체로 그렇지 않다” 2점, “보통이다” 3점, “대체로 그렇다” 4점, “매우 그렇다” 5점을 주어 만족도는 이 척도에 의한 개인이 지각한 점수의 평균치를 나타내며 측정치가 높을수록 만족도가 높음을 의미한다. 부정문항(3, 5, 7, 9, 10, 14, 16, 19, 20, 22, 26, 27, 29, 34, 38, 39, 40, 41)의 경우 역산 처리하여 얻어진 점수가 높을수록 만족도가 높음을 의미한다. 7개의 하위척도에 해당되는 문항들을 정리하면 다음과 같다. <표Ⅲ-3>

<표Ⅲ-3> 직무만족도 문항 구성

요인	문항번호
보수	2, 9, 20, 25, 29
자율성·	1, 19, 26, 35, 40
업무요구	15, 21, 22, 39
행정	4, 7, 10, 12, 14, 18, 24, 28, 32, 38
상호작용	3, 6, 11, 13, 16, 27, 33, 41
전문적 지위	8, 17, 30, 34, 36, 37
의사-간호사관계	5, 23, 31

4. 자료처리

수집된 자료는 SPSS Win12.0 프로그램을 사용하였으며, 조사 도구의 내적 일관성을 알아보기 위하여 Cronbach α 신뢰계수를 산출하였다. 사용된 통계분석 방법은 다음과 같았다.

- 1) 대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율로 분석하였다.
- 2) 대상자의 의사소통 능력 정도, 의사소통 유형, 직무만족도는 평균과 표준편차, 평균평점과 표준편차로 분석하였다.
- 3) 대상자의 의사소통 능력 정도, 의사소통 유형, 직무만족도의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient로 분석하였다.
- 4) 대상자의 의사소통 유형별 직무만족도 정도를 ANOVA로 분석하였다.
- 5) 대상자의 직무만족도에 영향을 주는 의사소통 유형을 회귀분석으로 분석하였다.

IV. 연구결과 및 해석

본 연구의 결과 및 해석 절차는 첫째, 대상자의 일반적 특성에 대해 분석하였고, 둘째, 대상자의 의사소통 능력 정도, 의사소통 유형, 직무만족도 정도를 분석하였다. 셋째, 일반적 특성에 따른 의사소통 능력 정도, 의사소통 유형, 직무만족도를 분석하였다. 넷째, 의사소통 능력정도, 의사소통 유형, 직무만족도의 상관관계를 검증하였다. 다섯째, 의사소통 능력정도, 의사소통 유형, 직무만족도에 미치는 영향을 분석하였다.

1. 대상자의 일반적 특성

본 연구에서 대상자의 특성은 연령, 결혼상태, 종교, 학력, 직위, 근무부서, 간호사 총 경력, 임금, 및 의사소통이 어려운 대상과 의사소통강의를 받은 경험이 있는지를 조사하였다. 총 332명중 연령별로는 20-25세미만이 141명(42.5%)으로 가장 많았으며, 다음으로는 25-30세미만 106명(31.9%), 30-35세 이상 43명(13.0%) 순으로 나타났다. 결혼여부는 미혼이 235명(70.8%)으로 기혼 96명(28.9%)보다 많았다. 종교를 가진 대상자는 165명(49.7%)이었고 종교를 갖고 있지 않은 대상자는 164명(49.4%)으로 차이가 없었다. 교육수준은 3년제 졸업이 190명(57.2%)을 차지하였으며, 학사이상은 142명(42.8%)이었다.

업무관련 특성 중 직위는 일반간호사가 302명(91%)으로 대부분이었으며, 근무부서별로는 일반병동이 208명(62.7%)으로 절반이상을 차지하였으며, 간호사 총 경력이 5-10년 미만인 사람이 97명(29.2%)으로 가장 많았으며, 1년 미만이 80명(24.1%), 1-3년 미만 66명(19.9%), 10년 이상 54명(16.3%)순으로 나타났다. 월 평균 임금은 151-200만원 미만이 185명(55.7%)으로 가장 많았다. 업무에서 느끼는 의사소통이 어려운 대상은 환자와 보호자 102명(30.7%), 상사 99명(29.8%), 병원

내 타 직종 86명(25.9%)의 순이었다. 의사소통 강의 받은 경험은 있다가 227명(68.4%), 없다가 104명(31.3%)으로 나타났다.<표IV-1>

<표IV-1> 대상자의 일반적 특성 (n=332)

특성	구분	응답자수	백분율(%)
인구사회학적특성			
연령대	20-25미만	141	42.5
	25-30미만	106	31.9
	30-35미만	43	13.0
	35-40미만	25	7.5
	40세 이상	17	5.1
결혼상태	미혼	235	70.8
	기혼	96	28.9
종교	있음	165	49.7
	없음	164	49.4
교육수준	3년제	190	57.2
	학사, 석사	142	42.8
업무관련특성			
직위	일반간호사	302	91.0
	책임간호사	17	5.1
	수간호사	12	3.6
근무부서	일반병동	208	62.7
	특수부서	92	27.7
	외래	11	3.3
	기타	21	6.3
총간호사경력	1년미만	80	24.1
	1-3년미만	66	19.9
	3-5년미만	35	10.5
	5-10년미만	97	29.2
	10년이상	54	16.3
평균임금	150만원미만	85	25.6
	151-200만원미만	185	55.7
	210-250만원미만	31	9.3
	250만원미만	28	8.4
의사소통의 어려움	동료	26	7.8
	상사	99	29.8
의사소통강의 받은경험	환자나 보호자	102	30.7
	병원내 타 직종	86	25.9
	있다	227	68.4
	없다	104	31.3

2. 대상자의 의사소통 능력 정도

대상자의 의사소통 능력 정도는 평균이 51.66±5.51 (도구범위: 15-75), 평균평점이 3.44±0.36 (도구범위 : 1-5)로 중간정도였다. <표IV-2>

<표IV-2> 대상자의 의사소통 능력 정도

(n=332)

변수	문항수	평균±표준편차	도구범위	평균평점±표준편차	도구범위
의사소통능력 정도	15	51.66±5.51	15-75	3.44±0.36	1-5

3. 대상자의 의사소통 유형

대상자의 의사소통 유형별 사용 정도는 공식적 의사소통은 평균이 88.36 ± 10.44 (도구범위:27-135), 평균평점이 3.29 ± 0.39 (도구범위:1-5)로 중간정도였으며, 비공식적 의사소통은 평균이 22.45 ± 3.64 (도구범위:8-40), 평균평점이 2.81 ± 0.46 (도구범위:1-5)로 중간정도였다. 하위척도별로 보았을 때 하향적 의사소통(3.49 ± 0.42)을 가장 활발히 사용하였고, 다음은 상향적 의사소통 (3.31 ± 0.46)이었으며, 가장 적게 사용하는 것은 수평적 의사소통(3.07 ± 0.47)이었다.<표IV-3>

<표IV-3> 대상자의 의사소통 유형별 사용 정도

(n=332)

변수	하위영역	문항수	평균±표준편차	도구범위	평균평점	도구범위
의사소통유형별 사용정도						
	공식적	27	88.36 ± 10.44	27-135	3.29 ± 0.39	1-5
	상향적	9	26.21 ± 3.74	9-45	3.31 ± 0.46	1-5
	하향적	8	27.88 ± 3.33	8-40	3.49 ± 0.42	1-5
	수평적	10	30.71 ± 4.72	10-50	3.07 ± 0.47	1-5
	비공식적	8	22.45 ± 3.64	8-40	2.81 ± 0.46	1-5

4. 대상자의 직무만족도 정도

대상자의 직무만족도 정도는 평균이 118.70±11.30(도구범위:41-205), 평균평점이 2.90±0.28(도구범위:1-5)로 중간 정도였다. 이를 영역별로 보았을 때 상호작용 영역이 평균평점: 3.25±0.41로 가장 높았다. 다음은 전문적 지위 영역으로 평균평점이 3.05±0.50이었다. 가장 낮은 영역은 보수영역으로 평균평점이 2.31±0.69이었다.<표IV-4>

<표IV-4> 대상자의 직무만족도

(n=332)

변수 하위영역	문항수	평균±표준편차	도구범위	평균평점	도구범위
직무만족도					
보수	5	11.54±3.45	5-25	2.31±0.69	1-5
자율성	5	14.71±2.09	4-25	2.94±0.42	1-5
업무요구	4	11.42±1.82	4-20	2.86±0.46	1-5
행정	10	25.89±4.43	10-50	2.59±0.44	1-5
상호작용	8	26.00±3.32	8-40	3.25±0.41	1-5
전문적 지위	6	18.28±2.99	6-30	3.05±0.50	1-5
의사-간호사관계	3	8.81±1.57	3-9	2.94±0.52	1-5

5. 대상자의 의사소통 능력 정도와 직무만족도와의 상관관계

가설 1. 의사소통 능력 정도와 직무만족도간에 유의한 상관관계가 있을 것이다.

대상자의 의사소통 능력 정도와 직무만족도와의 상관관계는 $r=0.260^{***}$, $p=0.000$ 으로 두 군 간에 약한 정도의 정적 상관관계가 있었다. 즉 의사소통 능력정도가 높을수록 직무만족도는 유의하게 높았다.<표IV-5>

<표IV-5> 의사소통 능력과 직무만족도의 상관관계

변수	직무만족도	
	r	p
의사소통능력	0.260 ^{***}	0.000

*** $p<.001$

6. 대상자의 의사소통 유형별 직무만족도와의 관계

가설 2. 의사소통 유형에 따라 직무만족도는 유의한 차이가 있을 것이다.

대상자의 의사소통 유형별 직무만족도의 정도에서는 상향적 의사소통, 하향적 의사소통, 수평적 의사소통, 비공식적 의사소통 유형 모두 직무만족도 간에는 유의한 차이를 보였다. 4개의 의사소통 유형을 평균평점에서 표준편차 기준으로 상, 중, 하 3그룹으로 나누었을 때, 각각의 그룹에서 상의 그룹일수록 활발한 의사소통이 이루어지는 것으로 나타났다.<표IV-6>

<표 IV-6> 의사소통 유형별 직무만족도와의 관계

변수	하위영역	직무만족도		
		M(SD)	F	p
<u>의사소통유형별 사용정도</u>				
상향적	high(n=56)	3.15(0.26)	47.64	.000
	medium(n=229)	2.88(0.25)		
	low(n=47)	2.69(0.20)		
하향적	high(n=39)	3.12(0.27)	36.62	.000
	medium(n=246)	2.91(0.24)		
	low(n=47)	2.65(0.26)		
수평적	high(n=47)	3.22(0.22)	94.49	.000
	medium(n=220)	2.90(0.21)		
	low(n=65)	2.64(0.24)		
비공식적	high(n=38)	3.10(0.26)	23.57	.000
	medium(n=250)	2.90(0.25)		
	low(n=44)	2.70(0.29)		

7. 대상자의 의사소통 유형과 직무만족도와의 상관관계

가설 3. 의사소통 유형과 직무만족도간에 유의한 상관관계가 있을 것이다.

의사소통 유형별 직무만족도와의 상관관계분석 결과를 보면 수평적 의사소통 $r=0.64$, 하향적 의사소통 $r=0.49$, 상향적 의사소통 $r=0.49$, 비공식적 의사소통 $r=0.44$ 등의 순으로 의사소통 유형별 직무만족도간에 유의수준 .01수준에서 유의미한 상관관계를 갖고 있는 것으로 나타났다.<표IV-7>

<표IV-7> 의사소통 유형과 직무만족도와의 상관관계

	만족도	비공식적	상향적	하향적	수평적
만족도	1				
비공식적	0.44**	1			
상향적	0.49**	0.48**	1		
하향적	0.49**	0.46**	0.74**	1	
수평적	0.64**	0.64**	0.49**	0.59**	1

** $p<0.01$

8. 대상자의 직무만족도에 영향을 미치는 의사소통 유형

가설 4. 의사소통 유형이 직무만족도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

대상자의 직무만족도에 영향을 미치는 의사소통유형을 분석하기 회귀분석으로 분석한 결과 수평적 의사소통이 직무만족도의 28% (p=0.000)를 설명하였다.

<표Ⅳ-8>

<표Ⅳ-8> 직무만족도에 영향을 미치는 의사소통 유형

독립변인	R	R ²	베타	t	p	F
의사소통유형						
상향적 의사소통	0.466	0.217	0.024	0.341	0.734	45.610
하향적 의사소통	0.499	0.249	0.158	2.110	0.036*	36.171
수평적 의사소통	0.537	0.288	0.288	4.271	0.000***	33.115
비공식적 의사소통	0.432	0.186	0.162	2.586	0.010*	75.532

*p<.05 , **p<0.01, ***p<.001

V. 요약, 결론 및 제언

본 연구의 전반적인 내용과 연구결과에서 얻어진 사실과 관련하여 연구의 요약과 결론 및 제언을 하고자 한다.

1. 요약

본 연구는 간호사를 대상으로 의사소통능력, 의사소통 유형과 직무만족도와의 관계를 파악하는 것으로 본 연구의 목적을 달성하기 위한 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 의사소통 능력 정도와 직무만족도간에 어떠한 상관이 있는가?

둘째, 의사소통 유형에 따라 직무만족도 수준은 어떠한가?

셋째, 의사소통 유형과 직무만족도간에 어떠한 상관이 있는가?

넷째, 의사소통 유형이 직무만족도에는 어떠한 영향을 미치는가?

연구의 대상은 제주지역에 소재한 200병상 이상의 종합병원 4곳에 근무하는 간호사 332명을 대상으로 의사소통능력, 의사소통유형과 직무만족에 관한 설문을 작성하게 하였고, 2010년 3월 10일부터 2010년 3월 20일까지 10일 동안 실시하였다.

연구도구로 의사소통 능력 측정도구는 허경호가(2003) 개발한 GICC(Global Interpersonal Communication Competence Scale)를 배주영(2008)이 수정 보완한 것을 사용하였다. 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .82$ 이었다. 의사소통 유형 측정도구는 Downs와 Hazen(1973)의 측정도구를 서이아(2002)가 의사소통 유형 측정도구로 수정 보완한 것을 사용하였으며, 본 연구에서는 공식적 의사소통은 Cronbach's $\alpha = .89$ (상향적 .76, 하향적 .70, 수평적 .83), 비공식적 의사소통은

Cronbach's $\alpha = .66$ 이었다. 직무만족도 측정도구는 슬라비트(Slavit) 등이 개발한 "The Index of Work Satisfaction"을 이은숙(1988)이 수정하고 보완하여 사용되어진 41문항의 측정도구를 사용하였다. 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .75$ 이었다. 수집된 자료는 SPSS 12.0프로그램을 이용하여 기술통계, t-test, ANOVA, Correlation(상관관계분석)과 Regression(회귀분석)으로 분석하였다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 대상자는 총 332명으로 20-25세 미만이 42.5%로 가장 많았고, 미혼이 70.8%로 가장 많았으며, 3년제 졸업이 57.2%로 가장 많았다. 일반간호사가 91%로 대부분을 차지하였고, 근무부서는 일반병동 62.7%로 가장 많았다. 의사소통을 어려워하는 대상은 환자와 보호자가 30.7%로 가장 높았으며, 상사 29.8%, 병원 내 타 직종 25.9%의 순으로 나타났다. 의사소통 강의를 받은 경험은 있다가 68.4%로 나타났다.

둘째, 대상자의 의사소통 능력 정도는 평균이 51.66 ± 5.51 (도구범위: 15-75), 평균평점이 3.44 ± 0.36 (도구범위 : 1-5)로 중간정도였다. 이러한 결과는 이현숙(2007)의 연구에서 의사소통 능력 정도가 평균평점 3.46(도구범위 : 1-5)으로 나타난 결과와 배주영(2008)의 연구에서 의사소통 능력 정도가 평균평점 3.48(도구범위 : 1-5)로 나타난 결과와 유사하였다.

셋째, 대상자의 의사소통유형정도는 공식적 의사소통은 평균이 88.36 ± 10.44 (도구범위:27-135), 평균평점이 3.29 ± 0.39 (도구범위:1-5)로 중간정도였으며, 비공식적 의사소통은 평균이 22.45 ± 3.64 (도구범위:8-40), 평균평점이 2.81 ± 0.46 (도구범위:1-5)로 중간정도였다. 공식적 의사소통 중에서 현재 가장 많이 사용되어지는 의사소통 유형은 하향적 의사소통(3.49 ± 0.42)으로 나타났고 다음은 상향적 의사소통(3.31 ± 0.46)의 순이었으며, 가장 적게 사용하는 것은 수평적 의사소통(3.07 ± 0.47)이었다. 이러한 결과는 서이아(2002), 이현숙(2007), 정수정(2007), 배주영(2008)의 연구에서 하향적 의사소통이 가장 활발하게 나타났다는 결과와 일치하였다.

넷째, 의사소통 능력 정도와 직무만족도간에 유의한 상관이 있다.

대상자의 의사소통 능력 정도와 직무만족도와의 상관관계는 $r=0.260$, $p=0.000$ 으로

두 군 간에 약한 정도의 정적 상관관계가 있었다. 즉 의사소통 능력정도가 높을수록 직무만족도는 유의하게 높았다.

다섯째, 의사소통 유형에 따라 직무만족도는 유의한 차이가 있다.

대상자의 의사소통 유형별 직무만족도의 정도에서는 상향적 의사소통, 하향적 의사소통, 수평적 의사소통, 비공식적 의사소통 유형 모두 직무만족도 간에는 유의한 차이를 보였다. 또한 각 유형의 상의 그룹일수록 활발한 의사소통이 이루어지는 것으로 나타났다.

여섯째, 의사소통 유형과 직무만족도간에 유의한 상관성이 있다.

대상자의 의사소통 유형 중 수평적 의사소통과 직무만족도와의 상관관계는 $r=0.62$, $p=.01$ 로 상관성이 매우 높게 나타났다. 즉 수평적 의사소통 유형 사용 정도가 높을수록 직무만족도는 유의하게 높았다.

일곱째, 수평적 의사소통 유형이 직무만족도에 유의한 영향력이 있다.

대상자의 직무만족도에 영향을 미치는 의사소통유형은 수평적 의사소통이 직무만족도의 28% ($p=0.000$)를 설명하였다. 선행연구인 서이아(2003)의 연구에서는 하향적 의사소통이 15%로 직무만족도에 유의한 영향력이 있다는 연구결과와는 다르게 나타났다.

결론적으로 간호사의 의사소통 능력 정도, 의사소통 유형과 직무만족도 정도는 중간정도로 나타났고, 간호사의 의사소통 능력과 직무만족도와 관계는 약한 정적 상관관계, 의사소통 유형과 직무만족도와의 정도는 정적 상관관계를 가지고 있는 것으로 나타났다.

2. 결론 및 제언

위의 연구 결과를 토대로 결론을 내리면 다음과 같다.

첫째, 의사소통 능력 정도와 직무만족도간에 유의한 상관성이 있다.

간호사의 의사소통 능력정도는 환자나 보호자와의 관계를 가장 어려워하면서

상황에 대처할 수 있는 의사소통 능력을 키울 때 직무만족도는 더욱 높아지고, 체계적이고 지속적인 의사소통 관련 프로그램교육을 받을 기회를 병원차원에서 지원할 필요가 있고 의사소통 교육과 효과를 평가하는 연구가 필요하다고 생각되어진다.

둘째, 의사소통 유형에 따라 직무만족도는 유의한 차이가 있다.

의사소통 유형의 상의 그룹일수록 활발한 의사소통이 이루어지는 것으로 나타났다.

셋째, 의사소통 유형과 직무만족도간에 유의한 상관성이 있다.

대상자의 의사소통 유형 중 하향적 의사소통이 가장 많이 사용되었으나 직무만족도에 영향을 주는 의사소통 유형으로는 수평적 의사소통으로 적극적이고 능률적인 의사소통의 사용은 간호사의 직무만족도를 향상 시키고 간호 실무에 적용 시 간호조직의 생산성이 향상되고 양질의 간호서비스가 제공 될 수 있으리라 생각되어진다.

넷째, 수평적 의사소통 유형이 직무만족도에 유의한 영향력이 있다.

수평적 의사소통 유형이 직무만족에 가장 의미 있는 영향을 미치는 것으로 김진영(2001)의 연구결과와 같게 나타났다. 수평적 의사소통을 통하여 각 구성원 간 및 부서 간에 조직 활동이 이루어짐으로써 부서 내 문제해결과 개인 갈등 관리가 효과적으로 이루어지고 직무만족도도 높아짐을 알 수 있다.

따라서 의사소통 교육이 체계적이고 지속적으로 이루어지고, 효율적으로 일할 수 있는 유형별 의사소통강의 프로그램 개발이 필요 할 것으로 사료된다.

또한, 조직의 의사소통 능력을 높이기 위한 간호조직차원의 중재 및 전략을 개발 할 필요성이 제기된다.

본 연구의 결과를 토대로 몇 가지 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 간호사들의 의사소통을 증진시킬 수 있는 교육프로그램 개발과 효과를 파악하는 연구가 필요하다.

둘째, 본 연구는 제주지역 간호사를 대상으로 하였기 때문에 연구 결과를 전체로 일반화시키는데 어려움이 있다.

셋째, 간호조직에 적합한 의사소통 전략을 개발하고 교육할 필요가 있다.

넷째, 간호조직에 적합한 의사소통 교육 프로그램을 개발하기 위해 간호조직의 특성을 고려한 반복연구가 필요하다.



참 고 문 헌

- 김연아(2006). 일개 대학병원 종사자의 직무만족도 비교연구. 단국대학교 정책경영대학원 석사학위논문.
- 김인숙, 이명화, 하나선, 장금성, 홍윤미, 이태화, 강선주(2004). 최신 간호 관리학, 서울 : 현문사.
- 김진영(2001). 종합병원 근무자의 의사소통유형과 직무만족에 관한연구. 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- 김현숙(2008). 회복실 간호사의 임파워먼트와 직무만족도와의 관계. 한양대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 김현숙(2009). 임상간호사의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향. 강릉원대학교 대학원 석사학위논문.
- 권윤희(1998). 간호사의 성격유형과 직무만족도와의 관계연구. 명지대학교 대학원 석사학위 논문.
- 남정남(2003). 임상간호사의 개인적 특성이 직무만족도에 미치는 영향. 단국대학교 대학원 석사학위 논문.
- 노영화(2001) 대학 부속병원 간호사의 직무만족도에 대한 실증적 연구. 단국대학교 행정법무대학원 석사학위논문.
- 박상현(2005). 의사소통 유형이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 연세대학교 대학원 석사학위 논문.
- 박술용(1995). 병원 간호조직 특성요인과 직무만족과의 상관관계에 관한 연구. 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 박승범(1999). 의사소통방법과 리더십 유형이 조직효율성에 미치는 영향에 관한 연구. 영남대 경영대학원 석사학위논문.
- 박인아(2008). 간호사의 성격, 감정노동이 직무태도에 미치는 영향. 한양대학교 대학원 석사학위 논문.

- 박인식(2005). 병원종사자의 직무만족도에 관한연구. 목포대학교 경영행정대학원 석사학위논문
- 박예린(2007). 간호관리자의 촉진적 의사소통과 간호사의 조직몰입, 직무만족 및 임파워먼트. 가톨릭대학교 대학원 석사학위 논문.
- 박정혜(2003). 임상간호사의 조직 커뮤니케이션 만족과 직무만족과의 관계. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 반영란(2007). 간호사의 조직 커뮤니케이션 만족과 직무만족이 간호업무성과에 미치는 영향. 중앙대학교 대학원 석사학위 논문.
- 배주영(2008). 병원간호사의 의사소통 능력, 의사소통 유형과 간호업무성과의 관계. 고신대학교 대학원 석사학위 논문
- 서보경(1994). 간호사의 전문직 자아개념과 직무만족도 관계에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문.
- 서이아(2002). 일반간호사의 조직 내 의사소통 유형과 직무만족 및 간호업무성과의 관계. 계명대학교 대학원 석사학위 논문.
- 손정훈(2003). 의사소통 능력이 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 영남대학교 석사학위 논문.
- 손충기, 백영균, 박정환 공저(2008). 내가하는 통계분석 SPSS. 서울: 학지사
- 손충기(2007). 교육연구방법론. 서울: 태영출판사
- 신유근(1994). 조직행위론. 서울 : 다산출판사.
- 연제익(2005). 조직 내 구성원의 커뮤니케이션 능력과 커뮤니케이션 만족, 직무만족 및 조직 일체감의 관계. 경희대학교 대학원 석사학위 논문.
- 윤순녕, 박성애(1990). 보건간호조직의 특성을 측정하기위한 도구개발. 간호학 논문집 제4권 1호
- 오현경(2008). 임상간호사의 커뮤니케이션 능력에 따른 조직 내 집단 갈등. 충남대학교 대학원 석사학위논문.
- 이광자(1999). 의사소통과 간호. 서울 : 신광출판사.
- 이은미(2008). 간호사 인사고과 도구 개발. 경희대학교 대학원, 박사학위 논문.
- 이은숙(1988). 간호사의 직무만족과 근무부서 이동에 관한 연구. 고려대학교 석사학위논문.

- 이현숙(1997). 간호사의 근무부서 이동형태에 따른 직무만족도 비교 연구. 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 이현숙(2002). 의사소통기법훈련이 중학생의 대인갈등 대처 방식에 미치는 효과. 한남대학교 대학원 석사학위논문.
- 이현숙(2007). 병원 간호사의 의사소통 능력, 의사소통 유형, 조직몰입간의 관계. 단국대학교 대학원 석사학위 논문.
- 이성희(1992). 수간호사의 리더쉽 유형과 간호사의 직무만족도에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문.
- 이숙자(2009). Action Learning 프로그램이 간호사의 문제해결능력과 의사소통에 미치는 효과. 전남대학교 대학원 석사학위논문.
- 이정자(2003). 간호사의 촉진적 의사소통과 대인관계에 관한 연구. 제주대학교 대학원 석사학위 논문.
- 윤선희(2005). 대인간호중재기법에 의한 간호사의 의사소통 수행 및 만족도에 대한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문.
- 우경화(2008). 임상간호사의 대인관계성향, 성격특성과 직무만족, 조직몰입 간 관계. 한양대학교 대학원 석사학위 논문.
- 우영예(2007). 아동이 지각한 의사소통과 공감능력의 관계. 서울교육대학교 대학원 석사학위 논문.
- 원금혜(2003). 간호사의 직무만족에 관한 연구. 대전대학교 대학원 석사학위논문.
- 장해순(2003). 갈등관리전략에 대한 상호인식과 커뮤니케이션 능력이 상호관계에 미치는 영향. 경의대학교 대학원 박사학위 논문.
- 정수정(2007). 임상간호사의 의사소통 유형과 대인관계 및 우울과의 관계. 전남대학교 대학원 석사학위 논문.
- 정정희(2004). 임상간호사의 스트레스와 직무만족도 및 그 관련요인에 관한 연구. 충남대학교 대학원 석사학위 논문.
- 조경희(2003). 셀프-리더십이 간호사의 직무만족 및 간호업무성과에 미치는 영향. 고려대학교 대학원 석사학위 논문.
- 최숙영(2002). 임상간호사의 자아상태와 주장적 의사소통 및 의사소통 장애요인 인식. 단국대학교 대학원 석사학위논문

홍기선(1985). 커뮤니케이션론. 서울: 나남출판사

홍은미(2007). 병원간호사의 의사소통 수준과 조직행위 인식에 관한연구. 경희대학교 행정대학원 석사학위논문.

Bentley, G. W., "The Employee as a Morale Builder", Advanced Management, 1943

Betty, R. W. & C. E. Schnier(1981). *Personal Administration: An Experimental Skill-Building Approach*. New York: Addison Wesley.

Braga, E. M., & Silva, M. J.(2007). *Competent Communication-a view of nurse experts in communication*. Acta paul. Enferm, vol 20(4).

Chruden, H. J., & Sherman, A. W (1997). *Personnel management* (5th ed.). South-Western: Publishing Company.

Downs, C. W., Hazen M., Quiggins J., & Medeley J. (1973). *An empirical and theoretical investigation of communication satisfaction*. Paper presented at the annual meeting of the Speech Communication Association, New York.

Hoppock, R.(1985). *Job Satisfaction*. New York: Harper& Row.

Kron. T. (1981). *The management of patient care*. Philadelphia, Saunders Co.

Locke, E. A.(1973). *Satisfiers and dis-satisfiers among white-collar and blue-collar workers*. Journal of Applied Psychology, 58(1).

MaComick, E. J. & D. Ilgan(1980). *Industrial Psychology*. New York: Prentice Hall.

Roberts, K. H., O'Reilly, C. A.(1984). *Measuring organization communication*. Experimental Social Psychology, 12, 321-326.

Rubin, R. B. (1990). *Communication competence*. In G. M. Phillips & J. T. Wood. (Eds.), *speech communication: Essays to commemorate the 75th anniversary of the Speech Communication Association*, 94-129.

Slavitt, D. B. ; Stamps, P. L. ; Piedmont, E. B. ; and Hasse, A. M, "Nurse's Satisfaction with Their work Satisfaction," Nursing Research, Vol. 27, No. 3, 1978

Smith, H. C. *Psychology of industrial behavior*. New York: McGraw-Hill Book Company, 1995

Pine, A. and Malach, C. "Characteristics of Staff Burnout in Mental Health Setting", Hospital and Community Psychiatry, 1987.

Trevelbee. J (1996) *Interpersonal Aspects of Nursing*. F. A Davis company.

Vroom.(1964). *Work and Motivation*. John Wiley and Inc., New York.



<Abstract>

**The Effect of Communication Skills and Communication
Styles of Nurses on Job Satisfaction¹⁾**

Kim, Do Youn

Counseling Psychology Major, Graduate School of Education, Jeju National
University

Professor Kim, Sung Bong

This study has been attempted in order to find out the effect of communication skills and communication style of nurses on job satisfaction while become helpful for the basic material on the development of an effective communication program to raise job satisfaction within the organization of nurses .

The subjects of this study have been investigated with a structured questionnaire targeting 332 nurses working at 4 general hospitals with 200 sickbeds or more in Jeju island, the data gathering period was from March 10, 2010 to March 20, 2010 while the gathered data have been analyzed with descriptive statistics, t-test, ANOVA, Correlation and Regression using SPSS Win12.0 program.

The results of this study are as follows.

- 1) With job satisfaction of subjects 2.90(0.28), level of communication skill 3.44(0.36), communication type of upward communication 3.31(0.46), downward communication 3.49(0.42), horizontal communication 3.07(0.47) and unofficial communication 2.81

1) This thesis is a master's thesis in education submitted to the Graduate School of Education committee of Jeju National University in August, 2010.

(0.46), the type of communication which is used the most was shown as the downward communication.

- 2) Between the communication skill of subjects and job satisfaction, there was a positive correlation with $r= 0.260$ and $P= 0.000$
- 3) In the job satisfaction by communication type, all categories were shown as being significant with upward communication ($F=47.64$, $p=0.000$), downward communication($F=36.62$, $p=0.000$), horizontal communication($F=94.49$, $p=0.000$), unofficial communication($F=23.57$, $p=0.000$).
- 4) The horizontal communication between communication type and job satisfaction was shown as being highest with $r=0.64(p<0.01)$ and all communication types have shown a significant correlation with job satisfaction.
- 5) In the Regression to analyze the communication types that have influence on job satisfaction, the horizontal communication has explained $28\%(p=0.000)$ of job satisfaction.

부 록

1. 의사소통능력검사	41
2. 의사소통유형검사	42
3. 직무만족도검사	44



설문지

안녕하십니까?

저는 제주대학교 교육대학원 상담심리전공 석사과정에 재학 중인 학생입니다.

본 설문지는 도내 종합병원에 근무하고 있는 간호사들을 대상으로 간호사의 의사소통유형 및 의사소통능력과 직무만족도에 관해 알아보고자 작성된 것입니다.

힘들고 바쁜 업무 중에서도 응답해 주시는 여러분의 응답은 매우 귀중한 연구 자료가 될 것입니다.

설문의 응답은 맞고 틀린 것이 없으며 순수한 연구목적이외에는 사용되지 않을 것을 약속드립니다. 또한 무기명으로 실시되는 것이오니 솔직하게 평소의 의견을 한 항목도 빠짐없이 응답해 주실 것을 부탁드립니다.

협조해 주셔서 대단히 감사합니다.

2010년 3월

제주대학교 교육대학원 상담심리전공

연구자 김도연

<부록1>

의사소통능력검사

*다음은 의사소통 능력에 대한 문항입니다. 평소 귀하의 생각과 가장 가까운 사항에 체크(✓)를 해 주십시오.

문항	질 문 내 용	5	4	3	2	1
		매우 그렇다	대체로 그렇다	보통이다	대체로 그렇지 않다	매우 그렇지 않다
1	나는 친구들이 내가 진실로 누구인지를 알 수 있게한다.					
2	나는 다른 사람의 입장에서 볼 수 있다.					
3	나는 여러 사회적 상황에서 편하게 느낀다.					
4	나는 내 권리나 의견을 주장한다.					
5	나는 대화할 때 상대의 이야기를 집중해서 듣는다.					
6	나는 어떤 주제를 다룰 것인지를 협의함으로써 내가 하는 대화를 이끌어 나간다.					
7	나는 내 자신을 말로 또 비언어적으로 잘 표현한다.					
8	사람들은 내가 따뜻하다고 한다.					
9	나의 친구들은 내가 자기들에 대해 관심이 있다는 것을 진정으로 믿고 있다.					
10	나의 대화는 효율적이다.					
11	나의 높임말과 반말 등을 상대에 맞게 적절히 구사한다.					
12	나는 논리 정연하게 말한다.					
13	나는 대화 도중 상대의 대화 목적을 쉽게 알아차린다.					
14	나는 대화할 때 내가 상대의 말을 잘 알아듣고 있음을 말로 또는 고갯짓으로 알린다.					
15	나는 대화에 집중할 수 있는 환경을 조성한다.					

<부록2>

의사소통유형검사

*다음은 의사소통 유형에 관한 문항입니다. 평소 귀하의 생각과 가장 가까운 사항에 체크(✓)를 해 주십시오.

문항	질문내용	5	4	3	2	1
		매우 많다	많다	보통 이다	적다	매우 적다
1	업무보고 시 수간호사의 진지함 정도는 어느 정도라고 생각하십니까?					
2	문제 해결에 필요한 정보나 자료를 수간호사에게 의존하는 정도는 어느 정도입니까?					
3	업무수행 시 같은 부서내의 동료들과 의논하는 정도는 어느 정도입니까?					
4	병원 내 동호인 모임의 활성화 정도는 어느 정도입니까?					
5	일반간호사의 새로운 아이디어를 수간호사가 채택하는 정도는 어느 정도입니까?					
6	수간호사가 업무수행에 필요한 정보나 해결지침을 제공하는 정도는 어느 정도입니까?					
7	진료지원부서(영상의학, 진단검사...) 와 업무협조의 원활성은 어느 정도입니까?					
8	원내 동문회 모임에 참석하는 빈도는 어느 정도입니까?					
9	수간호사의 대면적 대화나 전화 통화량은 어느 정도입니까?					
10	업무사항에 시달리는 각종회의나 교육의 빈도는 어느 정도입니까?					
11	행정부서(원무부, 총무과)와 업무협조는 어느 정도입니까?					
12	병동 내 단합을 위한 회식을 갖는 횟수는 어느 정도입니까?					
13	병동 내 비상 연락망의 완벽성은 어느 정도입니까?					
14	최고경영자와의 직접적인 대화정도는 어느 정도입니까?					
15	병원 내 타 부서간의 상호신뢰성은 어느 정도입니까?					
16	개인적인 문제나 고민을 동료들과 협의하는 정도는 어느 정도입니까?					
17	수간호사의 지시사항에 대한 순응 정도는 어느 정도입니까?					
18	업무상 문제발생 시 수간호사의 일반간호사의견 수렴 정도는 어느 정도입니까?					

문항	질 문 내 용	5	4	3	2	1
		매우 많다	많 다	보통 이다	적 다	매우 적다
19	입사동기회 같은 비공식적 모임에 참석하는 정도는 어느 정도입니까?					
20	개인적인 문제나 감정을 수간호사에게 자유스럽게 표현하는 정도는 어느 정도입니까?					
21	병원의 목표 및 정책이 직원에게 전달되는 정도는 어느 정도입니까?					
22	취미 활동이나 동호인 모임을 위한 지원정도는 어느 정도입니까?					
23	문제해결 시 자신의 견해보다 수간호사의 지시에 따르는 정도는 어느 정도입니까?					
24	각 부서간의 협조업무를 위한 회의의 빈도는 어느 정도입니까?					
25	원활한 업무수행을 위한 타부서와의 상호협동성은 어느 정도입니까?					
26	월내에 떠도는 인사정보나 논쟁과 같은 뜬소문을 듣는 정도는 어느 정도입니까?					
27	일반간호사의 건의사항에 대한 수간호사의 개방정도는 어느 정도입니까?					
28	업무수행에서 상사의 지시나 명령을 받는 정도는 어느 정도입니까?					
29	각종 위원회 활성화 정도는 어느 정도입니까?					
30	타부서와의 문제 발생시 양해와 이해로 수용하는 정도는 어느 정도입니까?					
31	일반간호사의 불편사항을 수간호사가 듣고 해결하는 정도는 어느 정도입니까?					
32	부서간의 조언을 받아들이고 부족한 점을 개선하는 정도는 어느 정도입니까?					
33	동료 간에 서로 도움을 주고받는 신뢰관계 정도는 어느 정도입니까?					
34	일반간호사의 의견을 수간호사가 경청하는 정도는 어느 정도입니까?					
35	타부서와의 의사소통의 활발성은 어느 정도입니까?					

<부록3>

직무만족도검사

* 다음은 직무만족도에 관한 문항입니다. 질문에 대해 주십시오.

문 항	질 문 내 용	5	4	3	2	1
		매우 그렇다	대체로 그렇다	보통 이다	대체로 그렇지 않다	매우 그렇지 않다
1	나는 내가 잘 아는 업무상의 중요한 사항을 내 의사에 따라 결정할 수 있으며 내 상관도 나를 지지해 준다.					
2	나는 현재 내 보수에 만족한다.					
3	우리 병동의 간호사들은 내가바라는 만큼 친절하지 못하다.					
4	병원 행정체계가 합리적이고 조직적이라고 생각한다.					
5	우리 부서의 간호사와 의사간의 협동이 잘 이루어지지 않고 있다.					
6	위급한 상황에 처했을 때 동료 간호사들이 서로 적극적으로 도와준다.					
7	병원 행정상의 결정으로 인해 환자간호에 방해를 많이 받는다.					
8	내가 수행하는 업무가 정말로 중요하다고 생각한다.					
9	간호사들에 대한 현재의 보수 인상률은 만족스럽지 못하다.					
10	우리병원의 행정체계는 환자욕구 해결에 우선 을 두고 있지 않다.					
11	간호사들간에는 지위 고하에 관계없이 팀웍과 협조가 잘 이루어지고 있다.					
12	간호행정자는 평소의 간호문제를 간호사와 상 의하는 편이다.					
13	우리병동의 간호사들은 서로 화목하게 지낸다.					
14	간호업무에서 발생하는 문제와 병원 행정체계 간에 너무나 큰 gap이 있다.					
15	각 환자에게 더 많은 시간을 할애하면 더 질 적인 간호를 할 수 있다고 생각한다.					
16	동료간호사들끼리 시비나 험담을 많이 한다.					
17	만일 다시 직업을 선택한다 하더라도 간호직을 택하겠다.					
18	우리 병원에서는 승진의 기회가 많이 주어진다.					
19	우리 병동에서의 업무는 상관의 지시에 의해 서 행해진다.					
20	나를 제외한 동료 간호사들은 현재 보수를 만 족스럽게 생각하지 않는다.					

문항	질 문 내 용	5	4	3	2	1
		매우 그렇다	대체로 그렇다	보통 이다	대체로 그렇지 않다	매우 그렇지 않다
21	우리 병원의 간호업무의 조직과 수행방법은 만족스럽다.					
22	나는 직접간호를 충분히 수행할 수 있는 시간이 부족하다.					
23	우리부서의 간호사와 의사간의 팀웍이 잘 이루어지고 있다.					
24	간호사들이 행정과 관련된 의사결정과정에서 참여할 기회가 많다.					
25	우리 병원의 보수는 타 병원에 비해서 좋은 편이다.					
26	나는 가끔 간호전문직 판단과는 역행되는 방향의 업무를 강요받을 때가 있다.					
27	신규간호사들이 자신의 병동에서 안정감을 얻는데 시간이 많이 걸린다.					
28	우리 병원은 간호사 복지에 많은 관심을 갖고 있다.					
29	이 병원은 보수에 관한 전반적인 개선이 필요하다.					
30	타 병원에서 더 많은 보수를 준다고 해도 근무조건을 고려해 볼 때 이곳에 근무하는 것이 만족스럽다.					
31	우리 병원의 의사들은 간호사의 업무를 이해하고 인정한다.					
32	병원과 병동을 위한 정책과 절차를 계획하는데 내가 원하면 모든 발언권을 갖는다.					
33	간호업무의 문제점을 다른 부서의 간호사들과 서로 상의할 충분한 기회가 있다.					
34	나는 간호행위에서 정말로 중요한 의의를 찾지 못하고 있다.					
35	나는 필요 이상으로 지나치게 감독을 받고 있다.					
36	나의 직업에 대하여 남에게 말할 정도로 긍지를 가지고 있다.					
37	현재 내가 하고 있는 간호행위에 만족한다.					
38	간호사에게 요구되는 행정 및 서류업무가 너무 많다.					
39	나의 업무는 짧은 기술이나 지식을 필요로 하지 않는다.					
40	상관의 지시로 인해 가끔 업무에 대한 갈등을 느낀다.					
41	동료 간호사들은 낮은 지위의 사람들과 어울리지 않는다.					