

주장훈련이 간호사의 의사소통 관련 요인과 이직의도에 미치는 효과

강 명 자¹⁾ · 이 해 정²⁾

서 론

연구의 필요성

2001년 한국 임상간호사의 이직률은 16.6%로 인문계 교사의 평균 이직률 2.4%, 기술직 7.7%, 마케팅직 14.2%(Ministry of Education & Human Resources Development, 2001)와 비교해 볼 때 매우 높다. 또한 이직 간호사의 92.7%가 일반 간호사인 것으로 보고되며(Korean Nurses Association, 2002), 이직자의 40%가 25~29세 연령층인 것으로 보고된다(Kim & Park, 1995). 그러나 이 연령층의 간호사들은 간호 업무에 숙련되기 시작하여 매우 열성적이고 독립적으로 일하는 시기로 이들의 이직률 증가는 간호 조직 내의 기술 축적을 어렵게 하며 간호 서비스의 질을 저하시킬 수 있다(Cavanagh & Coffin, 1992). 뿐만 아니라 경력 간호사의 이직에 따른 신규 간호사의 채용 및 훈련은 병원 조직에도 상당한 비용 부담을 초래하며 남아있는 간호사들의 사기를 저하시키거나 직무 스트레스를 유발할 수 있다(Kolodner & Freda, 1992).

간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요소는 매우 다양하며 임금, 승진, 근무 조건 같은 객관적 요소뿐 만 아니라 인간관계의 어려움이나 미래의 불투명성(Kang & Lee, 2003), 간호직에 대한 역할 갈등(Lee, 1994) 등의 주관적 요소가 포함되며 주관적 요소 중 가장 중요한 이직 요인은 타인과의 의사소통에서 오는 갈등이다(Oh, 1997).

간호 조직은 역사적으로 수동적이고 복종적이 되도록 교육되었으며(Huber, 2000), 조직 구성원 대부분이 여성이며, 여성

에게 기대되는 행동으로 자신의 감정 표현을 억제하고 참는 것을 미덕으로 여겨왔다. 여성으로 구성된 조직에게 기대되는 억제된 역할과 덧붙여 간호학문에 대비한 의학의 우세함에 의해 간호조직은 이중적 억압을 경험하며 억압된 집단의 특성을 나타낸다. 이로 인해 간호사들은 사회적으로 우수한 여성 인력이면서도 임상현장에서는 여전히 순종적인 역할이 기대되며 스스로의 주장에 미약하다(Poroch & McIntosh, 1995). 그러나 간호 조직은 대인관계 중심의 전문직으로 대인관계 기술이나 경험이 매우 중요하며 조직 구성원의 대인관계술이 간호 조직의 목적 달성이나 간호의 효과성, 효율성 증진에 매우 결정적인 요소이며(Kim, 1997; Huber, 2000) 간호사의 이직의도에도 매우 중요한 인자로 보고된다(Kang & Lee, 2003; Oh, 1997). Kang과 Lee(2003)의 연구에 의하면 간호사의 이직의도에 가장 큰 영향을 미치는 인자는 인간관계에서 경험하는 어려움이었으며 특히 의사와의 인간관계가 가장 큰 어려움으로 보고하였다.

주장훈련은 대인관계에서 상대방의 권리를 침해하거나 상대방을 불쾌하게 하지 않는 범위 내에서 자신의 권리, 욕구, 의견, 생각 등을 솔직하게 표현하도록 돕는 것으로 의사소통 증진은 물론 인간관계 개선을 목적으로 한다(Kim, 1991). 주장훈련은 간호학생의 주장행동, 자아존중감, 대인관계를 증진시키는 데 효과적이었으며 의사소통 갈등을 감소시켰으며(Rhee, 1990; Jang & Kim, 2002; Park, 2002), 간호사의 역할 갈등 정도와 의사소통 갈등 정도를 낮추었으며(Park, 1994), 대인간 갈등을 감소시키는 것으로 나타났다(Ha, 1998). 이상의 연구결과를 기초로 주장훈련이 간호사의 대인간의 갈등, 의사소

주요어 : 주장행동, 의사소통, 이직

1) 부산대학교병원 외과병동 수간호사, 2) 부산대학교 간호대학 부교수
투고일: 2005년 10월 5일 심사완료일: 2006년 6월 2일

통 갈등을 줄이고 인간관계를 개선할 수 있을 것으로 생각되며, 개선된 대인간의 갈등과 인간관계는 결국 간호사의 이직의도를 낮출 수 있을 것으로 기대된다. 현재까지 국내에서 간호사들의 이직의도를 변화시키고자 시도한 중재 연구는 없으며 주장훈련을 적용하여 이직의도에 미치는 효과를 검증한 연구도 없는 실정이다. 따라서 본 연구는 이직의도가 가장 높은 것으로 보고되는 3년에서 7년의 임상경험을 가진 간호사들에게 주장훈련을 실시하여 의사소통 관련 요인과 이직의도에 미치는 효과를 검증하고자 한다.

연구 목적

본 연구는 주장훈련 프로그램이 간호사의 의사소통 관련 요인과 이직의도에 미치는 효과를 규명하여 궁극적으로 간호사의 이직을 감소시키는데 기여하고자 시도하였으며, 구체적인 목표는 다음과 같다.

- 대상자의 일반적 특성 및 직무관련 특성을 파악한다.
- 대상자의 의사소통 관련 요인과 이직의도의 정도를 파악한다.
- 주장훈련 프로그램이 의사소통 관련 요인과 이직의도에 미치는 효과를 파악한다.

연구기설

- 제1가설 : 주장훈련 프로그램에 참여한 간호사의 주장행동 점수는 프로그램에 참여 하지 않은 간호사보다 높을 것이다.
- 제2가설 : 주장훈련 프로그램에 참여한 간호사의 대인관계 점수는 프로그램에 참여 하지 않은 간호사보다 높을 것이다.
- 제3가설 : 주장훈련 프로그램에 참여한 간호사의 의사소통 갈등 점수는 프로그램에 참여 하지 않은 간호사보다 낮을 것이다.
- 제4가설 : 주장훈련 프로그램에 참여한 간호사의 갈등관리 양식 중 협력·타협 점수는 프로그램에 참여 하지 않은 간호사보다 높을 것이다.
- 제5가설 : 주장훈련 프로그램에 참여한 간호사의 갈등관리 양식 중 강요·회피·순응 점수는 프로그램에 참여 하지 않은 간호사보다 낮을 것이다.
- 제6가설 : 주장훈련 프로그램에 참여한 간호사의 이직의도 점수는 프로그램에 참여하지 않은 간호사보다 낮을 것이다.

용어 정의

● 주장훈련

한 개인이 상대방의 권리를 침해하거나 불쾌감을 주지 않는 범위 내에서 자신의 권리와 욕구, 의견, 생각, 감정 등 자신이 나타내고자 하는 바를 솔직하고 정직하게, 그리고 편안하게 상대방에게 직접 표현할 수 있도록 돕는 활동으로(Kim, 1991), 본 연구에서는 Park(1994)이 개발한 ‘간호사를 위한 주장훈련 프로그램’을 적용한 활동을 말한다.

● 의사소통 관련 요인

둘 또는 그 이상의 사람들 사이에 사실, 생각, 의견 또는 감정의 교환을 통하여 공통적으로 이해를 도모하고 수용자측의 의식이나 태도, 행동에 변화를 일으키게 하는 일련의 언어적, 비언어적 행동과 관련된 요인(Lee, 1999)으로, 본 연구에서의 의사소통 관련 요인은 주장행동(Ha et al, 1983), 대인관계(Chun, 1995), 의사소통 갈등(Park, 1994), 갈등관리 양식 도구(Park, 1994)로 측정된 점수이다.

● 이직의도

조직을 떠나려고 하는 의지를 지각하며 고려하고 있는 것(Kim, 1997)으로 본 연구에서는 Micheals와 Spector(1982)의 이직의도 측정도구를 Kim(2003)이 번역한 도구로 측정된 점수이다.

연구 방법

연구 설계

본 연구는 주장훈련을 독립변수로 하고, 이직의도를 종속변수로 한 비동등성 대조군 전·후 설계의 유사 실험 연구이다 <Figure 1>.

Groups	pre test	treatment	post test
Experimental	Y _{E1}	X	Y _{E2}
Control	Y _{C1}		Y _{C2}

X : Assertive training;

Y : Assertive behavior, Interpersonal relations, Communication conflicts, Conflict management mode, Turnover intention

<Figure 1> Research design

연구 대상 및 자료 수집

본 연구의 자료 수집 기간은 2004년 1월 5일부터 2004년 3

월 8일까지이었으며 본 연구에 참여한 대상자는 P시에 소재하고 있는 1개의 3차 의료기관에서 3년 이상 7년 미만 근무한 경력간호사 117명 중 본 연구의 취지에 동의하고 ‘간호사를 위한 주장훈련’에 참여할 것을 서면으로 동의한 80명이었으며 80명의 간호사는 실험군과 대조군에 각각 40명씩 임의배정되었다. 간호사들의 교대근무를 감안하여 실험군은 20명씩 2개조로 나누어 각 조별로 2일간의 휴무기간동안 9회기에 해당되는 주장훈련 내용을 집중적으로 훈련하는 ‘집중 훈련’을 실시하였고, 그 후 집중 훈련 시 부족할 수 있는 내면화, 숙련화를 강화하기 위해 매주 1회씩 5주간 회기 당 90분간으로 이루어지는 ‘분산 훈련’을 실시하였다. 제공된 주장훈련 프로그램의 주제는 <Table 1>과 같다. 사전, 사후 조사는 8주간격으로 이루어 졌으며 실험군에게는 6주간의 주장훈련 프로그램이 제공되었다. 실험군 40명 중 개인적 이유로 훈련을

중단한 1명과 대조군 중 사전검사 후 분만 휴가를 받은 1명을 제외한 실험군 39명과 대조군 39명이 최종 분석에 포함되었다.

연구 도구

● 주장행동 척도

주장행동을 측정하기 위해 사용한 도구는 Rathus(1973)의 자기주장척도를 우리나라 문화권에 맞게 Ha 등(1983)이 번안한 것을 사용하였다. 이 척도는 1점에서 5점까지의 5점 척도로 행동의 빈도가 10회 중 1~2번 정도이면 1점, 3~4번 정도이면 2점, 5~6번 정도이면 3점, 7~8번 정도이면 4점, 9번 이상이면 5점으로 나타내도록 하였다. 총 30문항으로 점수의 가능한 범위는 최저 30점에서 최고 150점이며 점수가 높을수

<Table 1> Assertive training program

Training Method	Sessions	Contents
Intensive training (2 days)	Session 1	Chapter 1 Assertive behaviors related to daily life 1. Understanding assertive behaviors and self introduction 1) Meaning of assertive behaviors and the purpose of assertiveness training 2) Example of assertive behaviors 3) Differentiating assertive behaviors from nonassertive behaviors
	Session 2	2. Training of assertive thought 1) Thinking rationally 2) Types of irrational thoughts and disputing 3) Differentiating rational thought from irrational thought
	Session 3	3. Practicing factors of assertive behaviors 1) Factors of assertive behaviors and periods 2) Demonstrating factors of assertive behaviors
	Session 4	Chapter 2. Specific assertive behaviors in nursing situation 1. Theory 1) Assertive behaviors and understanding rationalized thought process 2) Skills of assertive behaviors 3) Example of assertive behaviors 4) Differentiating assertive behaviors from non-assertive behaviors 5) Differentiating rationalized thought process from irrationalized thought process
	Session 5	2. Practicing assertive behaviors (1) - work related relationship with general staffs in the hospital 1) Demonstration (1~3) 2) Role play 3) Evaluation of assertive behaviors
	Session 6	3. Practicing assertive behaviors (2) - in the relationship with patients and family caregivers 1) Demonstration(1~4) 2) Role play 3) Evaluation of assertive behaviors
	Session 7	4. Practicing assertive behaviors (3) - in the relationship with colleague and head nurses 1) Demonstration(1~5) 2) Role play 3) Evaluation of assertive behaviors
	Session 8	5. Practicing assertive behaviors (4) - in the relationship with doctors 1) Demonstration(1~5) 2) Role play 3) Evaluation of assertive behaviors
	Session 9	6. Practicing assertive behaviors (5) - in the difficult situation to behave assertively 1) Practice (1)~(4) - difficult situation to behave assertively 2) Role playing 3) Evaluation of assertive behaviors
Spread-out training (1/week for 5 weeks)	Session 10	Chapter 3. Individualized assertiveness training using ABCDE principle 1. Cases of passive behaviors in daily life
	Session 11	2. Cases of aggressive behaviors in daily life
	Session 12	3. Cases of passive behaviors in hospital setting
	Session 13	4. Cases of aggressive behaviors in hospital setting
	Session 14	5. Final practice of assertive behaviors - repetitive practice for the most difficult situation for each individual.

록 주장행동을 많이 함을 의미한다. Rathus의 개발 당시 검사-재검사 신뢰도는 .78, 반분신뢰도는 .77이었고, 본 연구에서의 Cronbach's Alpha는 .91이었다.

● 대인관계 척도

대인관계척도는 Chun(1995)의 대인관계척도를 사용하였다. 이 척도는 만족감, 의사소통, 신뢰감, 친근감, 민감성, 개방성, 이해성 등 7개의 하위 영역으로 구성된 총 25문항의 5점 척도로, '대단히 불만족스럽다' 1점, '다소 불만족스럽다' 2점, '그저 그렇다' 3점, '다소 만족스럽다' 4점, '대단히 만족스럽다' 5점으로 가능한 점수의 범위는 최저 25점에서 최고 125점으로 점수가 높을수록 효과적인 대인관계를 하는 것을 의미한다. Chun(1995)의 연구에서 도구의 Cronbach's Alpha는 .88이었으며 본 연구에서의 Cronbach's Alpha는 .85이었다.

● 의사소통 갈등 검사

의사소통 갈등 검사는 Park(1994)이 개발한 병원생활에 대한 의사소통 갈등 측정 도구를 사용하였다. 병원생활에 대한 의사소통 갈등 검사는 간호사들이 직무 수행 중 의사, 간호사, 환자 및 보호자, 사무 또는 기술직 직원 등을 포함하는 병원 직원들과 의사소통을 하는 과정에서 겪게 되는 갈등의 정도를 의미한다. 총 문항 수는 36문항이며 1점에서 5점까지의 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '아주 그렇다' 5점까지의 5점 척도로, 최저 36점에서 최고 180점의 점수 범위를 나타내며 점수가 높을수록 갈등이 심한 것을 의미한다. 개발당시 척도의 Cronbach's Alpha는 .95이었으며 본 연구에서의 Cronbach's Alpha는 .91이었다.

● 갈등관리 양식 검사

갈등관리 양식 측정 도구는 Park(1994)이 개발한 병원생활에 대한 갈등관리 양식을 사용하였다. 병원생활에 대한 갈등관리 양식은 간호사들이 직무 수행 과정에서 겪는 각종 갈등에 대한 관리 방식을 측정하는 것으로 강요(competing), 협력(collaborating), 타협(compromising), 회피(avoiding), 순응(accommodating)의 다섯 가지 양식으로 구성되어 있으며, 총 35개의 문항으로 이루어져 있다. 총 점수의 범위는 각 항목별로 최저 7점에서 최고 35점으로 협력과 타협은 점수가 높을수록 합리적인 방법으로 갈등을 처리하는 것을 말하며, 강요, 회피, 순응은 점수가 높을수록 비합리적인 방법으로 갈등을 처리함을 의미한다. 개발당시 Cronbach's Alpha는 협력-타협 .89, 회피-순응 .73, 강행-순응은 .78, 설득-순응은 .59이었으며 본 연구의 검사-재검사 신뢰도는 강요 .43, 협력 .89, 타협 .71, 회피 .82, 순응 .84이었다.

● 이직의도

Kim(2003)이 전반적 이직의도, 이직의도의 강도 등을 측정 한 것으로 '나는 직장을 옮기는 것에 대해 심각하게 고려하고 있다', '실제로 나는 직장을 옮길 계획을 세우고 있다', '나는 지금 다니고 있는 직장을 그만두고 싶다' 등의 3문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 '전혀 아니다' 1점, '1년에 1회' 2점, '6개월에 1회' 3점, '3개월에 1회' 4점, '1개월에 1회' 5점, '1주에 1회' 6점, '매일' 7점의 7점 척도로 최저 3점에서 최고 21점의 점수 범위를 가지며 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미한다. Kim(2003)의 연구에서 Cronbach's Alpha는 .94이었으며, 본 연구에서의 Cronbach's Alpha는 .89이었다.

분석 방법

수집된 자료는 SPSS WIN 10.0을 이용하여 분석하였다.

- 대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율, 평균과 표준편차로 나타내었고 두 군 간의 동질성은 χ^2 -test와 t-test로 검증하였다.
- 두 군의 처치 전 주장행동, 대인관계, 의사소통 갈등, 갈등관리 양식, 이직의도 정도에 대해서는 평균과 표준편차로 나타내었다.
- 주장행동의 효과를 검증하기 위해 두 군 간의 차이는 사전조사의 동질성 검증에서 유의한 차이를 보였던 사전 대인관계점수와 사전 이직의도를 공변수로 하여 ANCOVA로 분석하였다.

연구 결과

대상자의 일반적 특성

본 연구 대상자들의 학력은 전체의 66.6%가 학사였으며, 결혼 상태는 미혼이 전체의 74.4%였으며, 근무병동은 내·외과 병동을 근무하는 간호사가 전체 간호사의 48.7%를 차지하였으며, 중환자실은 17.94%가 근무하는 것으로 보고하였다. 의사소통 유형은 48.7%의 실험군 대상자와 61.5%의 대조군 대상자가 조직이 하향적 의사소통을 한다고 하였다. 참여 대상자의 평균 연령은 27세였으며 근무 연한은 평균 4.83년이었으며, 업무량은 실험군이 76.28, 대조군이 78.97로 나타났다.

실험군과 대조군에 포함된 연구 대상자들의 일반적 특성에 대한 동질성 검증 결과 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타나 두 그룹이 유사 집단임을 알 수 있었다<Table 2>.

의사소통 관련 요인과 이직의도

<Table 2> General characteristics of the participants

(N=78)

Characteristics		Total (n=78) N(%)	Exp. (n=39) N(%)	Cont. (n=39) N(%)	t or χ^2	p
Education	3 year nursing college	12(15.4)	2(5.1)	10(25.6)	9.47	.092
	Bachelor degree	52(66.6)	27(69.3)	25(64.1)		
	Master degree and over	14(18.0)	10(25.6)	4(10.3)		
Marital Status	Not married	58(74.4)	33(84.6)	25(64.1)	4.68	.096
	Married	20(25.6)	6(15.4)	14(35.9)		
Working unit	Medical · Surgical	38(48.7)	22(56.4)	16(41.0)	13.32	.149
	Maternal · Pediatric	8(10.3)	4(10.3)	4(10.3)		
	Critical care unit	14(17.94)	7(17.9)	7(17.9)		
	Operating room	5(6.41)		5(12.8)		
	Emergency room	6(7.69)	4(10.3)	2(5.1)		
	Others	7(8.97)	2(5.1)	5(12.8)		
Communication type	Downward	43(55.1)	19(48.7)	24(61.5)	1.87	.392
	Upward	4(5.2)	3(7.7)	1(2.6)		
	Horizontal	31(39.7)	17(43.6)	14(35.9)		
Mean age(Years)		27.36± 1.70	27.20±1.42	27.51± 1.94	9.92	.193
Mean employment period(Years)		4.83± 1.28	4.90±1.16	4.77± 1.40	5.24	.387
Mean workload(mm)		77.63±10.68	76.28±9.92	78.97±11.43	6.69	.153

Note. Exp=Experimental, Cont=Control

본 연구에 포함된 대상자들의 주장행동, 대인관계, 의사소통갈등, 갈등관리양식 및 이직의도 정도는 <Table 3>과 같다. 전체 대상자의 평균 주장행동 점수는 89.62점이며 평균 대인관계 점수는 87.10이고 평균 의사소통 갈등 점수는 126.25이며 갈등관리 양식에서 평균 순응 점수는 19.94이고 평균 협력 점수는 26.06이며 평균 타협 점수는 25.38이고 평균 회피 점수는 17.41이며 평균 순응 점수는 20.50이며 평균 이직 의도는 9.35로 나타나 이직 의도는 보통 수준이었다. 연구대상자의 주장행동, 대인관계, 의사소통 갈등, 갈등관리 양식 및 이직의도에 대한 사전점수를 그룹별로 비교한 결과 주장행동, 의사소통 갈등 및 갈등관리 양식은 두 군 간 유의한 차이가 없었으나 대인관계와 이직의도에 대해서는 그룹 간 유의한 차이를 보였다($p=.022$, $p=.009$)<Table 3>.

주장훈련 프로그램의 효과 검증

주장훈련프로그램의 주장행동, 대인관계, 의사소통갈등, 갈등관리양식 및 이직의도에 미치는 효과는 <Table 4>와 같다. 가설별 연구결과는 다음과 같다.

- 제1가설 : ‘주장훈련 프로그램에 참여한 간호사의 주장행동 점수는 프로그램에 참여하지 않은 간호사보다 높을 것이다’에서 주장훈련을 받기 전 실험군의 주장행동 점수는 86.92±13.50, 훈련을 받은 후 주장행동 점수는 93.90±14.35이었으며, 대조군의 사전 주장행동 점수는 92.33±16.29, 사후 주장행동 점수는 93.95±15.05로 두 집단간에는 통계적으로 유의한 차이가 있었다($F=6.189$, $p<.05$). 따라서 가설 1은 지지되었다.
- 제2가설 : ‘주장훈련 프로그램에 참여한 간호사의 대인관

<Table 3> Homogeneity test of communication related factors and turnover intention

Characteristics	Total(n=78) M±SD	Exp.(n=39) M±SD	Cont.(n=39) M±SD	t	p
Assertive behavior	89.62±14.89	86.92±13.50	92.33±16.29	1.60	.114
Interpersonal relations	87.10± 8.57	84.82± 9.55	89.38± 7.59	2.69	.022
Communication conflicts	126.25±15.23	127.54±14.61	124.97±15.85	- .74	.460
Conflict management mode					
Competing	19.94± 2.38	19.44± 2.04	20.44± 2.73	1.83	.071
Collaborating	26.06± 2.09	25.74± 2.10	26.38± 2.09	1.30	.198
Compromising	25.38± 2.17	25.18± 1.50	25.59± 2.85	.79	.430
Avoiding	17.41± 3.06	16.97± 2.62	17.85± 3.50	1.25	.217
Accommodating	20.50± 2.70	20.69± 2.31	20.31± 3.09	- .62	.535
Turnover intention	9.35± 4.09	8.10± 3.61	10.61± 4.57	2.69	.009

Note. Exp=Experimental, Cont=Control

게 점수는 프로그램에 참여하지 않은 간호사보다 높을 것이다'에서 주장훈련을 받기 전 실험군의 대인관계 점수는 84.82 ± 9.55 , 훈련을 받은 후 대인관계 점수는 88.31 ± 9.01 이었으며, 대조군의 사전 대인관계 점수는 89.38 ± 7.59 , 사후 대인관계 점수는 88.08 ± 8.79 로 두 집단간에는 통계적으로 유의한 차이가 없었다($F=3.391$, $p=.069$). 따라서 가설 2는 기각되었다.

- 제3가설 : '주장훈련 프로그램에 참여한 간호사의 의사소통 갈등 점수는 프로그램에 참여 하지 않은 간호사보다 낮을 것이다'에서 주장훈련을 받기 전 실험군의 의사소통 갈등 점수는 127.54 ± 14.61 , 훈련을 받은 후 의사소통 갈등 점수는 125.84 ± 12.49 이었으며, 대조군의 사전 의사소통 갈등 점수는 124.97 ± 15.85 , 사후 의사소통 갈등 점수는 125.31 ± 15.50 으로 두 집단간에는 통계적으로 유의한 차이가 없었다($F=.181$, $p=.671$). 따라서 가설 3은 기각되었다.
- 제4가설 : '주장훈련 프로그램에 참여한 간호사의 협력, 타협 점수는 프로그램에 참여 하지 않은 간호사보다 높을 것이다'에서 주장훈련을 받기 전 실험군의 협력, 타협 점수는 각각 25.74 ± 2.10 , 25.18 ± 1.50 , 훈련을 받은 후 협력, 타협 점수는 26.21 ± 2.05 , 25.79 ± 1.63 이었으며, 대조군의 사전 협력, 타협 점수는 26.38 ± 2.09 , 25.59 ± 2.85 , 사후 협력, 타협점수는 26.13 ± 2.13 , 26.46 ± 1.82 로 두 집단간에 통계적으로 유의하지 않았다($F=1.146$, $p=.288$), ($F=2.307$, $p=.133$). 따라서 가설 4는 기각되었다.
- 제5가설 : '주장훈련 프로그램에 참여한 간호사의 강요, 회피, 순응 점수는 프로그램에 참여 하지 않은 간호사보다 낮을 것이다'에서 주장훈련을 받기 전 실험군의 강요, 회피, 순응 점수는 각각 19.44 ± 2.04 , 16.97 ± 2.62 , 20.69 ± 2.31 , 훈련을 받은 후 강요, 회피, 순응점수는 19.82 ± 2.58 , 16.59 ± 3.02 , 20.28 ± 2.83 이었으며 대조군의 사전 강요, 회피, 순응 점수는 20.44 ± 2.73 , 17.85 ± 3.50 , 20.31 ± 3.09 , 사후 강

요, 회피, 순응 점수는 20.08 ± 2.82 , 17.26 ± 2.44 , 20.28 ± 2.89 로 두 집단간에 통계적으로 유의한 차이가 없었다($F=.907$, $p=.344$), ($F=.140$, $p=.709$), ($F=.181$, $p=.672$). 따라서 가설 5는 기각되었다.

- 제6가설 : '주장훈련 프로그램에 참여한 간호사의 이직의도 점수는 프로그램에 참여하지 않은 간호사보다 낮을 것이다'에서 주장훈련을 받기 전 실험군의 이직의도 점수는 8.10 ± 3.62 , 훈련을 받은 후 이직의도 점수는 7.85 ± 3.54 이었으며, 대조군의 사전 이직의도 점수는 10.61 ± 4.57 , 사후 이직의도 점수는 10.10 ± 5.16 으로 두 집단간에 통계적으로 유의한 차이가 없었다($F=.409$, $p=.525$). 따라서 가설6은 기각되었다.

논 의

본 연구는 3~7년 된 경력 간호사들에게 주장훈련을 실시한 후 의사소통 관련 요인(주장행동, 대인관계, 의사소통 갈등, 갈등관리 양식) 및 이직의도에 미치는 효과를 검증한 연구로 본 연구 결과 주장훈련은 주장행동($F=6.189$, $p<.05$)에 긍정적인 효과가 있는 것으로 나타났으나, 대인관계, 의사소통 갈등, 갈등관리양식, 이직의도에는 효과가 없는 것으로 나타났다. 간호사에 대한 주장훈련이 주장행동에 미치는 긍정적인 효과는 Park(1994)과 Ha(1998)의 연구와 일치하는 결과이다. 또한 주장훈련이 간호학생의 주장행동을 신장시키는데 효과적인 중재임을 보고한 Park(1987), Rhee(1990), Jang과 Kim(2002), Park(2002)의 연구 결과와도 일치하는 것으로, 이는 주장훈련이 간호학생 뿐만 아니라 인간관계가 보다 다양하고 복잡한 간호사들의 주장행동 신장에도 효과적인 것으로 생각된다.

본 연구에서 주장훈련이 간호사들의 대인관계를 변화시키는 데는 효과가 없는 것으로 나타났는데 이러한 결과는 주장훈

<Table 4> The effects of assertiveness training program

Characteristics	Exp. (n=39)		Cont. (n=39)		F*	p
	Pre-exp M±SD	Post-exp M±SD	Pre-exp M±SD	Post-exp M±SD		
Assertive behavior	86.92±13.50	93.90±14.35	92.33±16.29	93.95±15.05	6.189	.015
Interpersonal relations	84.82± 9.55	88.31± 9.01	89.38± 7.59	88.08± 8.79	3.391	.069
Communication conflicts	127.54±14.61	125.84±12.49	124.97±15.85	125.31±15.50	.181	.671
Conflict management mode						
Competing	19.44± 2.04	19.82± 2.58	20.44± 2.73	20.08± 2.82	.907	.344
Collaborating	25.74± 2.10	26.21± 2.05	26.38± 2.09	26.13± 2.13	1.146	.288
Compromising	25.18± 1.50	25.79± 1.63	25.59± 2.85	26.46± 1.82	2.307	.133
Avoiding	16.97± 2.62	16.59± 3.02	17.85± 3.50	17.26± 2.44	.140	.709
Accommodating	20.69± 2.31	20.28± 2.83	20.31± 3.09	20.28± 2.89	.181	.672
Turnover intention	8.10± 3.62	7.85± 3.54	10.61± 4.57	10.10± 5.16	.409	.525

* Measured by ANCOVA with the pre-test value as covariate

련이 간호학생의 대인관계 증진에 효과적이었음을 보고한 Jang과 Kim(2002)의 연구결과와는 차이가 있는 결과이다. 또한 본 연구에서는 주장훈련이 간호사들의 의사소통 갈등을 감소시키는 데도 효과가 없는 것으로 나타났다. 이는 주장훈련이 간호사들의 의사소통 갈등을 감소시켰다고 보고한 Park(1994)의 연구결과와는 차이가 있는 결과로 이러한 차이는 두 가지 측면에서 검토될 수 있다. 첫째는 연구 대상자의 차이이며, 둘째는 측정 도구의 차이를 들 수 있다. 본 연구 대상자는 3~7년의 경력 간호사인 반면 Park(1994)의 연구 대상자는 7~12년의 수간호사가 주 연구대상자였다. 수간호사의 경우 습득된 주장행동을 충분히 발휘할 수 있는 위치에 있으나, 본 연구에 포함된 일반 간호사는 아직 주장행동을 통한 갈등 관리가 현재 한국의 병원 문화에서 힘들 수 있음을 시사한다. 실제로 많은 사람들이 주장행동을 공격적인 행동과 구분하지 못하며, 특히 자신보다 나이가 적거나 낮은 직급의 사람이 자신의 생각이나 의견 등을 나타내는 경우 상대에 대한 공격으로 받아들이는 경향이 많다. 그러므로 일반 간호사가 병원 조직에서 주장행동을 통하여 갈등을 해소하기 위해서는 좀 더 적극적이고 장기적인 중재 프로그램이 필요할 것으로 생각된다. 의사소통 갈등 측정 도구의 경우, Park(1994)의 연구는 사전 검사에서 일상생활에서의 의사소통 갈등 척도를 사용하였고, 사후 검사에서는 병원생활에서의 의사소통 갈등 척도를 사용하여 사전-사후 차이 검증을 하였다. 그러나 본 연구는 병원생활에서의 의사소통 갈등에 대한 사전-사후 검증을 하였으므로, 병원생활에서의 의사소통 갈등에 대한 주장훈련의 효과를 직접 비교하는 데는 무리가 있는 것으로 생각된다. 그러므로 추후 같은 도구를 사용한 주장훈련의 의사소통 갈등에 대한 효과 검증이 필요한 것으로 보인다.

본 연구결과 주장훈련은 갈등관리 양식을 변화시키는 데는 효과가 없는 것으로 나타났으며, 이러한 결과는 간호사들을 대상으로 하여 주장훈련이 간호사들의 갈등관리 양식 중 협력-타협 양식은 증가시킨 반면 회피-순응, 강행-순응 양식은 유의하게 감소시켰다고 보고한 Park(1994)의 보고와는 차이가 있다. 그러나 간호학생을 대상으로 Park(2002)은 주장훈련이 갈등관리 양식에 효과가 없었다고 보고하였는데, 이러한 상반된 결과는 사용된 도구와 개념 분류의 불일치성에 의한 것이라고 할 수 있다. Park(1994)은 갈등관리 양식을 협력-타협, 회피-순응, 타협-순응, 강행-순응 양식으로 분류하여 4개의 복합적 갈등관리 양식을 사용하였고, Park(2002)은 협력-타협, 타협-순응을 한데 묶어 협력-타협, 강행-순응, 회피-순응의 3개 양식으로 분류하여 사용하였다. 그러나 본 연구에서는 협력, 타협, 강행, 순응, 회피의 5개 갈등관리 양식으로 분류된 원 도구를 사용하였으므로, 이러한 갈등관리 양식의 분류 차이에 의한 결과 차이라고 할 수 있다. 그러므로 추후 좀 더 일관된

도구의 사용이 필요하며 주장훈련의 갈등관리 양식에 대한 효과를 결론짓기 위해서는 좀 더 많은 반복적 연구가 필요한 것으로 보인다.

주장훈련이 이직의도에 미치는 효과에서 본 연구 결과 주장훈련이 간호사들의 이직의도를 감소시키지 못한 것으로 나타났으며, 주장훈련이 이직의도에 미치는 효과를 검증한 연구가 없어 본 연구 결과만으로 단정 지을 수는 없다. 의사소통이나 인간관계가 이직의도의 가장 큰 요인(Oh, 1997; Kang & Lee, 2003)이라는 선행 연구 결과를 감안해 볼 때, 주장훈련은 이직의도에 영향을 미칠 가능성이 있다고 할 수 있다. 그러나 본 연구 결과로 주장훈련과 이직의도와 상관성을 유추할 때, 본 연구에는 몇 가지 제한점이 있다.

첫째, 훈련 방법에 관한 사항으로 본 연구는 연구자가 20시간의 주장훈련을 받고 주장훈련을 직접 실시하였으므로 주장훈련의 효과를 극대화 하지 못한 것으로 생각된다.

둘째, 주장훈련의 효과 측정시기에 관한 것으로 주장훈련이 이직의도에 영향을 미치려면 반복적인 인간관계 경험을 통한 내면화 과정이 필요한데, 충분히 숙련된 주장행동은 인간관계 갈등과 의사소통 관련 요인을 긍정적인 방향으로 전환하여 이직의도에 영향을 미칠 수 있을 것이다. 그러나 본 연구에서는 주장훈련을 받은 간호사들이 주장행동을 병원에서 경험하는 인간관계를 통해 내면화하기에는 사후 측정 기간이 2주였기 때문에 충분하지 못했던 것으로 생각된다.

셋째, 대상자 선정에 대한 것으로 본 연구에서는 대상자들을 편의 추출하였기 때문에 실험군의 이직의도와 대인관계 사전점수가 대조군의 이직의도와 대인관계 사전 점수보다 낮았다. 이는 P 대학병원의 3~7년 된 전체간호사 117명 중 연구에 참여하기로 동의한 대상자를 우선적으로 실험군으로 선정하고 나머지 대상자 중 대조군을 선정하였으므로 추후 무작위 배정법을 이용한 중재 프로그램의 적용을 통한 검증이 필요하다고 하겠다. 이와 같은 연구의 제한점과 더불어 추후 반복 연구를 위한 몇 가지 고려점을 덧붙이고자 한다.

주장훈련 프로그램 구성은 다음의 세 가지 방법으로 구성될 수 있다: (1) 대부분의 사람들이 주장행동이 어렵다고 여기는 대상과 관련된 장면을 중심으로 주장행동을 훈련하는 방법 (2) 참여자 개개인이 특히 주장행동이 어려운 장면에 대해 집중적인 훈련을 경험하도록 하는 방법 (3) 일반적으로 주장행동이 어려운 장면에 대한 모든 훈련을 마친 뒤, 집단 구성원 개개인별 주장행동이 어려운 장면들에 대해 집중적인 주장훈련을 경험하도록 하는 방법. 대부분의 주장훈련 프로그램 구성은 첫 번째 방법으로 시행하고 있으나 본 연구에서는 2일 동안의 집중훈련 기간 중에는 첫 번째 방법으로 시행하였고 분산훈련 기간 중에는 두 번째 방법으로 프로그램을 진행하였다. 그러므로 집중훈련 시 적용된 일반화된 프로그램은

일반성있는 집중적 훈련이 가능하였으나 분산훈련 시 진행된 집단원 개개인의 사례에 대한 피드백 제공은 시간적 여건과 상황적 제한으로 연구자가 불충분한 피드백을 제공한 것이 아닌가 생각된다. 그러므로 추후 연구에서는 이미 프로그램에 나와 있는 상황을 중심으로 반복적인 행동연습을 하게 함으로써 참여자들에게 동일한 피드백이 용이하고 훈련효과의 일반화를 꾀할 수 있을 것으로 생각된다.

또한 측정도구 역시 대다수의 연구에서 자기보고형의 설문지를 이용하였지만 주장훈련은 대인간의 생산적인 인간관계를 지속시켜주는 훈련으로 자신의 인지 및 행동적 변화를 측정하기 보다는 대인간의 관계에서 변화를 측정할 수 있는 타인 보고형이나 비디오로 녹화 분석할 경우 훈련의 효과성이 달라질 수도 있을 것이라 생각된다. 그러므로 간호조직 문화에서 주장훈련의 효과를 평가하기 위한 방법으로 수간호사가 일반간호사의 주장행동 변화를 관찰하는 방법도 활용할 수 있을 것으로 기대된다.

병원조직에서 주장행동을 통하여 갈등을 해소하기 위해서는 좀 더 적극적이고 장기적인 중재 프로그램이 필요할 것으로 생각된다. 또한 간호조직 문화의 개선이 함께 병행되어야 할 것으로 생각하며 간호조직 문화가 시작되는 신규간호사 예비교육, 프리셉터 교육, 승진자 교육 시 주장훈련 프로그램을 도입하여 간호조직 문화에서 주장행동이 일반화 될 수 있도록 하여 조직문화의 성숙을 추구하는 것 역시 필요할 것으로 보인다.

결론 및 제언

결론

본 연구는 3~7년 된 경력 간호사를 대상으로 주장훈련을 실시하여 의사소통 관련 요인(주장행동, 대인관계, 의사소통 갈등, 갈등관리 양식) 및 이직의도에 미치는 효과를 검증하였다. 연구 대상자는 실험군이 39명, 대조군이 39명으로 총 78명이었고 자료수집 기간은 2004년 1월 5일부터 2004년 3월 8일까지였다. 실험처치는 2일 동안 9회기분의 주장훈련 내용을 집중적으로 훈련한 후, 매주 1회씩 5주간 회기 당 90분간의 분산 훈련을 실시하였다. 주장훈련 프로그램은 Park(1994)이 개발한 '간호사를 위한 주장훈련 프로그램'을 사용하였으며, 특히 비합리적 사고를 합리적 사고로 바꾸는 훈련인 ABCDE 원리를 실습하였다. 중재 효과를 검증하기 위하여 의사소통 관련 요인(주장행동, 대인관계, 의사소통 갈등, 갈등관리 양식) 및 이직의도의 두 군 간의 차이는 ANCOVA로 분석하였다. 분석 결과 주장훈련은 주장행동을 신장시키는 데는 효과적이었으나, 대인관계 증진과 의사소통 갈등을 감소시키고 합리적

인 방법으로 갈등을 처리하거나 이직의도를 낮추는 데는 효과가 없는 것으로 나타났다.

제언

본 연구결과를 기초로 다음의 제언을 하고자 한다.

첫째, 본 연구자가 실시한 주장훈련은 경력이 3~7년 된 간호사 집단의 주장행동을 신장시키는데 효과적이었으므로, 추후 연구에서는 전체 연령의 간호사를 대상으로 하여 직위별, 경력별 주장훈련의 효과를 비교해 볼 필요가 있다.

둘째, 주장훈련은 인지·행동적 요소로 구성되어 개인의 인지변화가 행동변화로 이어지기까지는 지속적인 훈련이 필요하며, 보다 시간이 경과한 후에 반복측정이 필요하다.

셋째, 교대근무를 하는 간호사에게는 휴무기간을 확보하여 3~4일 동안 숙박을 통한 집중훈련 방법의 주장훈련을 권장해 볼 필요가 있다.

References

- Cavanagh, S. J., & Coffin, D. A. (1992). Staff turnover among hospital nurses. *J Adv Nurs*, 17, 1369-1376.
- Chun, S. K. (1995). *A study on the effectiveness of social skills training program for rehabilitation of the schizophrenic patients*. Unpublished doctoral dissertation, Soongsil University, Seoul.
- Ha, N. S. (1998). *The effect of assertiveness training on the stress response and assertive behavior of nurses*. Unpublished doctoral dissertation, The Catholic University of Korea, Seoul.
- Ha, Y. S., Kim, S. H., Moon, C. H., Sok, S. Y., Yoon, J. L., & Lee, M. J. (1983). The assertive training program for aggressive or passive undergraduates. *Research of Student Guidance*, 16(1), 1-50.
- Huber, D. (2000). *Leadership and nursing care management*. Philadelphia : W.B. Saunders Company.
- Hwang, S. Y., Lee, E. J., Na, D. M., Lee, G. S., Sun, G. S., & Lee, J. S. (2002). The clinical experiences of newly-qualified nurses. *J Korean Acad Nurs Adm*, 8(2), 261-271.
- Jang, I. S., & Kim, C. N. (2002). Effects of assertiveness training on assertiveness behavior, problem solving ability and interpersonal relationships of nursing college students. *J Korean Comm Nurs*, 13(2), 239-248.
- Kang, M. J., & Lee, H. J. (2003). A phenomenological study on nurses experience of turnover. *J Korean Acad Nurs Adm*, 9(3), 305-314.
- Kim, C. P. (2003). *A study on the relation of employee's perception of organizational politics and their job satisfaction, intention to turnover : Focusing on participation in decision making of employee as*

- moderating variable. Unpublished master's thesis, Seoul National University, Seoul.
- Kim, S. H. (1991). *A comparison of the effects of assertiveness training approaches according to nonassertiveness causes on assertiveness*. Unpublished doctoral dissertation, Keimyung University, Daegu.
- Kim, S. H. (1997). *A study on the determinants of intent to leave among social works*. Unpublished doctoral dissertation, Seoul National University, Seoul.
- Kim, Y. M., & Park, S. A. (1995). A study on the turnover intention and the turnover behavior of nurses. *The Seoul Journal of Nursing*, 9(1), 47-67.
- Kolodner, E., & Freda, M. (1992). *Recruitment and retention of staff management principles for health professionals*. Gaithersburg, MD., : Aspen Publication.
- Korean Nurses Association (2002). Work Report of Hospital Nurses Association, 127-129.
- Lee, M. O. (1997). *A study on the relationship between nurse's relative power and interpersonal conflicts*. Unpublished doctoral dissertation, Yonsei University, Seoul.
- Lee, H. D. (1983). *Group Counseling*. Seoul : Chung Ang Aptitude Publishing Company.
- Lee, H. J., & Hwang, S. K. (2002). Discriminating factors of turnover intention among korean staff nurses. *J Korean Acad Nurs Adm*, 8(3), 381-392.
- Lee, K. J. (1999). *Communication and nursing*. Seoul : Shin Kwang Publishing Company.
- Lee, S. M. (1994). The effect of job characteristics and personal factors on the work stress, job satisfaction and turnover intention. *J Korean Acad Nurs*, 25(4), 790-806.
- Micheals, C., & Spector, P. (1982). Causes of employee turnover : A test of the Mobley et al, Model. *J Appl Psychol*, 66, 116-119.
- Ministry of Education & Human Resources Development (2001). *2000 Annual Statistical Report*. Ministry of Education & Human Resources Development.
- Nursing is excellent profession. (2001, September 6). *The Nursenews*.
- Oh, M. J. (1997). A study on the experiences of turnover among hospital nurses. *J Korean Fund Nurs*, 4(2), 193-216.
- Park, J. H. (2002). The relationships of Myers-Briggs type indicator and assertiveness training to assertiveness behavior and conflict management mode. *J Korean Com Nurs*, 13(3), 556-565.
- Park, S. Y. (1994). *The effects of assertiveness training and value clarification training on nurse's conflict level and conflict management mode*. Unpublished doctoral dissertation, Ewha Womans University, Seoul.
- Park, S. Y., & Kim, M. S. (1997). *Principle of assertive training for nruse*. Seoul : Jung dam Publishing Company.
- Poroch, D., & McIntosh, W. (1995). Barriers to assertive skills in nurses. *Aust N Z J Ment Health Nurs*, 4(3), 113-23.
- Rathus, S. A. (1973). A 30-item schedule for assessing assertive behavior. *Behavior Therapy*, 398-406.
- Rhee, I. S. (1990). *The effects of assertivetraining on assertive behavior, self-esteem and interpersonal stress of nursing students*. Unpublished master's thesis, Chungnam National University, Daejeon.

The Effect of Assertiveness Training on Communication Related Factors and Personnel Turnover Rate among Hospital Nurses

Kang, Myung Ja¹⁾ · Lee, Haejung²⁾

1) Surgical Nursing Unit Manager, Pusan National University Hospital, Department of Nursing

2) Associate Professor, School of Nursing, Pusan National University

Purpose: The purpose of this study was to investigate the effects of assertiveness training on nurses' assertive behaviors, interpersonal relations, communication conflicts, conflict management style and personnel turnover rate. **Method:** A non-equivalent control group pretest-posttest design was used in this study. Nurses were assigned into the experimental or control groups, each consisting of 39 nurses. Data was collected between January to March 2004. An 'Assertiveness Training Program' for Nurses developed by Park was used for the study. To emphasize assertiveness practice, 5 practice sessions utilizing ABCDE principles were added to Park's program. To examine the effects of the program, differences between the two groups in assertive behaviors, interpersonal relations, communication conflicts, conflict management style and personnel turnover rate were analyzed using ANCOVA. **Results:** The assertiveness training was effective in improving the nurses' assertiveness behaviors, but was not effective in improving interpersonal relations, reducing the subjects' communication conflicts, changing the conflict management style or reducing their personnel turnover rate. **Conclusion:** There have been many studies about

factors affecting nurses' personnel turnover rates, but few have been done about methods of intervention to reduce the personnel turnover rate. Thus, this study provides a significant contribution in attempting such an intervention from nursing management perspectives.

Key words : Assertiveness, Communication, Personnel turnover

• Address reprint requests to : Kang, Myung Ja

Surgical Nursing Unit Manager, Pusan National University Hospital, Department of Nursing

1-10 Seo-Gu, Ami-Dong, Pusan 602-739, Korea

Tel: 82-51-240-7857 C.P.: 82-16-9304-0620 Fax: 82-51-240-7923 E-mail: cybernr@hanmail.net