

# 병원 간호사의 의사소통 능력, 의사소통 유형, 조직몰입간의 관계\*

이 현 숙<sup>1</sup> · 김 종 경<sup>2</sup>

<sup>1</sup> 단국대학교 간호부 책임간호사, <sup>2</sup> 단국대학교 간호학과 조교수

\* 본 논문은 석사학위 논문임.  
\* This article is master thesis.

## **Relationship among Communication Competence, Communication Types, and Organizational Commitment in Hospital Nurses\***

Lee, Hyun Sook<sup>1</sup> · Kim, Jong Kyung<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Charge Nurse, Dankook University Hospital

<sup>2</sup> Assistant Professor, Department of Nursing, Dankook University

### 주요어

의사소통 능력, 의사소통 유형,  
조직몰입, 간호사

### Key words

Hospital, Nursing Staff,  
Communication, Organization  
and Administration

### Correspondence

Kim, Jong Kyung  
Department of Nursing,  
Dankook University,  
San#29, Anseo-dong,  
Dongnam-gu, Cheonan-si,  
Chungnam 330-714, Korea  
Tel: 82-41-550-3893  
Fax: 82-41-550-3888  
E-mail: jongkimk@dankook.ac.kr

투 고 일: 2010년 11월 2일  
수 정 일: 2010년 12월 7일  
심사완료일: 2010년 12월 7일

### Abstract

**Purpose:** This study was done to explore the relationship in hospital nurses' of communication competence, communication types, and organizational commitment and to provide basic data for developing programs to improve internal communication and to promote nurses' commitment to their organizations. **Methods:** The participants included 316 nurses who worked in two general hospitals. The tools used for this study were the Global Interpersonal Communication Competence Scale (GICC) and Communication Satisfaction Questionnaire by Downs & Hazen (1981), revised by Seo (2002) and Mowday's tool (1979) for organizational commitment. Data were analyzed using SPSS/PC+12.0. **Results:** The mean score for communication competence was 3.46, and for organizational commitment, 3.19. For communication types, the mean score for formal communication was 3.18 and informal communication, 2.59. Communication competence had a positive relationship with formal communication ( $r=.32$ ) and with informal communication ( $r=.16$ ). Organizational commitment had a positive relationship with formal communication ( $r=.53$ ), communication competence ( $r=.30$ ), and informal communication ( $r=.27$ ). **Conclusion:** The results indicate the necessity of developing programs to promote nurses' communication competence and also developing a system that will enrich active communication. Systematic and continuous training in communication is also highly recommended.

## 서 론

### 1. 연구의 필요성

조직은 목표를 달성하기 위하여 끊임없이 노력하며, 개인은 조직을 통하여 각자의 목표를 실현하고자 한다. 목표를 효율적으로 달성하기 위하여 조직을 구성하는 개인 간의 상호협력과 개인의 목표를 조직목표에 통합시키는 것이 필수적인 요건이다

(Marthis & Jackson, 2010). 그러나 조직 구성원 사이에 충돌과 갈등을 해결하고 조직 구성원을 협동시키는 주요 수단이 의사소통이다. 원활한 의사소통은 구성원 상호간의 간섭을 해소하고, 활동을 조정과 통합시킴으로 집단의 응집력을 강화시켜 근무의욕, 사기, 협동심 및 조직효율성이 향상된다. 또한 조직의 의사소통은 조직 활동에 필요한 정보를 교환하므로 문제의 해결과 합리적인 의사소통에 중요한 역할을 한다(Park, 1999).

의사소통은 '사람들이 의사소통 과정에서 상대를 효과적으로 다루는 과정'이며, 효과적인 의사소통 행위에 관한 지식이다(Rubin Graham, Mignerey, 1990; Spitzberg & Cupach, 1989). 다양한 전문 인력으로 구성된 병원 조직에서 직원 간의 효율적인 의사소통은 단순히 환자들의 의료서비스 만족을 높여주는 것뿐만 아니라, 의료행위의 필수적인 구성요소이다(Maria, 2007). 병원 조직이 커지고 세분화되면서 간호사는 전통적 간호업무 외에 환자의 질병회복과 건강을 유지하고 증진할 수 있도록 도와주는 역할, 간호계획을 세우고 조정하는 역할, 환자와 보호자를 교육하고 상담하는 역할을 하면서 간호사의 의사소통 능력이 강조되고 있다(Hyun, 2002; Park, 2002). 특히 간호사는 병원 의료 인력에서 중요한 부분을 차지하고 있으며, 병원의 의료 인력과 중간 역할을 하고, 의료소비자인 환자와 가장 직접적이고 지속적인 관계를 맺으며, 의료소비자의 지각에 영향을 미칠 수 있는 결정적인 위치에 있다. 이에 간호사의 의사소통 능력은 병원 조직의 효율성을 높이는데 필요한 요소 중 하나이다(Kim, Cha, & Yim, 2001; Maria, 2007).

조직에서 효율적인 의사소통은 조직구성원 상호 간의 간섭을 해소하고 그들의 활동을 조정하고 통합시켜 집단의 응집력을 강화시키고 근무의욕, 사기, 협동심과 조직의 효율성을 향상시키며, 조직 활동에 필요한 정보가 교환되어 문제해결과 합리적인 의사소통에 중요한 역할을 하게 된다(Park, 1999; Pincus 1986). 그러므로 조직에서 효율적인 의사소통을 위하여 하부 구성원의 의견을 상부로 전달하는 상향적 의사소통과, 상급자의 의견이 구성원에게 전달하는 하향적 의사소통이 균형적으로 사용되는 것이 바람직하며, 수평적 의사소통을 통하여 구성원 개인 간의 갈등과 부서 간 갈등을 관리하여서 효과적으로 조직의 목표를 달성할 수 있으나 현재 간호조직에서는 보수적이고 권위주의적인 하향적 의사소통을 많이 사용하는 것으로 나타났다(Jang, 2004; Jeong, 2007; Kim et al., 2003; Lee, 2005; Seo, 2002).

조직몰입은 직무만족과 같이 조직성과에 중요한 요소이다. 그 조직의 성과에 영향을 미치는 구성원의 의사소통 행위는 의사소통 능력에 따라 결정된다(Yeon, 2005). 의사소통이 개방적이고 원활할 때 조직몰입이 증가하게 되어 간호사들의 자기표현적 의사소통이 매우 중요하다(Seo, 2002). 조직몰입은 업무성과와 연

관되며, 의사소통 유형과 의사소통 능력과도 관련이 있다는 연구들이 있다(Jang, 2004; Park, 2005). 또한 간호사의 조직의 의사소통 개선이 조직몰입을 향상시키는 방안으로 제시되고 있다(Seo, 2002). 그러나 간호영역에서 이러한 연구의 부족으로 본 연구에서는 간호사의 의사소통과 조직몰입에 대한 연구를 실행하게 되었다. 본 연구는 의사소통 능력과 조직몰입과의 상관관계를 파악하고 그에 대한 영향을 확인하여 효율적인 인력관리와 간호사의 조직몰입을 향상시킬 수 있는 조직 내 의사소통을 향상시키기 위한 전략수립의 근거자료를 마련하고자 한다.

## 2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 다음과 같다.

- 1) 간호사의 의사소통 능력, 의사소통 유형, 조직몰입 정도를 파악한다.
- 2) 간호사의 의사소통 능력, 의사소통 유형, 조직몰입 간의 관계를 파악한다.

## 3. 용어의 정의

### 1) 의사소통 능력

의사소통 능력은 다른 사람과의 관계에서 의사소통을 통해 얼마나 효과적으로 상호작용을 잘 하는가를 말한다(Papa, 1981). 본 연구에서는 Hur(2003)가 개발한 GICC(Global Interpersonal Communication Competence Scale)를 수정·보완한 도구로 측정된 점수를 의미하며, 점수가 높을수록 의사소통 능력이 높음을 의미한다.

### 2) 의사소통 유형

의사소통의 유형은 조직 내에서 메시지가 흐르는 과정을 의미하며, 본 연구에서는 공식적 의사소통인 상향적, 하향적, 수평적 의사소통과 비공식적 의사소통으로 분류한 것을 말한다(Kim, 2005; Mathis & Jackson, 2010). 본 연구에서는 Downs, Hazen, Quiggins와 Medelely(1973)의 도구를 Seo(2002)가 수정·보완한 도구로 측정된 점수를 의미하며, 점수가 높을수록 의사소통 능력이 높음을 의미한다.

### 3) 조직몰입

조직몰입은 자신이 속한 조직의 구성원으로 남아 있고자 하는 욕망, 조직을 위해 높은 수준의 노력을 경주하는 정도, 조직의 목표와 가치를 수용하려는 자세를 말한다(Kim, 2005). 본 연구에서는 Mowday, Porter와 Steers(1979)가 개발한 도구를 Kim

(1986)이 수정·보완한 도구를 이용하여 조사한 점수를 의미하며, 점수가 높을수록 의사소통 능력이 높음을 의미한다.

## 연구 방법

### 1. 연구 설계

본 연구는 종합병원에서 근무하는 일반간호사를 대상으로 의사소통 능력, 의사소통 유형, 조직몰입 간의 관계를 파악하기 위한 서술적조사 연구이다.

### 2. 연구 대상

본 연구는 C시에 소재하는 의료 인력의 훈련 기능을 수행 할 수 있는 시설과 인력을 갖춘 종합병원 2개의 병원에서 내과계, 외과계, 중환자실 근무경력이 6개월 이상이고 본 연구의 취지를 이해하고 자발적으로 동의한 일반간호사 316명을 연구 대상으로 하였다.

### 3. 연구 도구

#### 1) 의사소통 능력

의사소통 능력을 측정하기 위해 Hur(2003)가 개발한 GICC(Global Interpersonal Communication Competence)를 간호학 전공교수 1인, 10년 이상 경력의 간호관리자 2인에게 자문을 받아 수정·보완하여 사용하였다. 포괄적인 대인 의사소통 능력 척도에는 자기노출, 역지사지, 사회적 긴장완화, 주장력, 집중력, 상호작용 관리, 표현력, 지지력, 즉시성, 효율성, 사회적 적절성, 조리성, 목표간파, 반응력, 잠을 통제력에 대한 15개 문항으로 구성되었다. Likert 5점 척도로 신뢰도는 Hur(2003)가 개발 당시 Cronbach's  $\alpha$ 는 .72 이었으며, 본 연구에서의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .83 이었다.

#### 2) 의사소통 유형

의사소통 유형을 측정하기 위해 Downs와 Hazen(1981)의 의사소통 만족도 측정 도구를 Seo(2002)가 수정·보완 한 것을 사용하였으며, 공식적 의사소통 27문항으로 상향적 의사소통 9문항, 하향적 의사소통 8문항, 수평적 의사소통 10문항이 포함되어 있으며, 비공식적 의사소통 8문항, 총 35문항으로 구성되었다. Likert 5점 척도로, 점수가 높을수록 의사소통이 원활한 것을 의미한다. 신뢰도는 Seo(2002)의 연구에서 공식적 의사소통 Cronbach's  $\alpha$ 는 .72로 상향적 의사소통은 .70, 하향적 의사소통

은 .61, 수평적 의사소통은 .84이었으며, 비공식적 의사소통의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .62 이었다. 본 연구에서 공식적 의사소통 Cronbach's  $\alpha$ 는 .81로 이 중 상향적 의사소통 .87, 하향적 의사소통 .75, 수평적 의사소통 .80이었으며, 비공식적 의사소통 Cronbach's  $\alpha$ 는 .70이었다.

#### 3) 조직몰입

조직몰입을 측정하기 위해 Mowday 등(1979)이 개발한 OCQ(Organizational Commitment Questionnaire)를 Kim (1986)이 수정·보완 한 것을 사용하였으며, 총 15문항으로 구성되었다. Likert 5점 척도로 점수가 높을수록 조직몰입이 높은 것을 의미하며, 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 Kim(1986)의 연구에서 .89이었으며, 본 연구에서 .91이었다.

### 4. 자료 수집 및 방법

본 연구의 자료 수집 기간은 2007년 10월 4일부터 10월 11일까지 8일간 이었다. 자료 수집 방법으로 간호부의 연구 담당자와 병동 수간호사에게 연구목적을 설명한 후 연구 목적에 동의하는 간호사에게 서면동의를 받은 후 설문조사를 실시하였으며 설문지 작성 후 조사봉투에 개별적으로 넣도록 하였다. 설문지는 총 350부를 배부하였으며 이중 316부 90.29%가 회수되었으며, 316부를 통계자료로 이용하였다.

### 5. 자료 처리 및 분석

수집된 자료는 SPSS/PC<sup>+</sup> 12.0 Program을 사용하였고, 사용된 통계분석 방법은 다음과 같다. 일반적 특성은 빈도와 백분율을 사용하였으며, 의사소통 능력, 의사소통 유형, 조직몰입 정도는 평균과 표준편차를 구하였다. 일반적 특성에 따른 의사소통 능력, 의사소통 유형, 조직몰입은 t-test와 ANOVA로 분석하였고 Scheffe test로 사후검정을 하였다. 그리고 의사소통 능력, 의사소통 유형, 조직몰입 간의 관계는 Pearson Correlation Coefficient로 분석 하였다.

## 연구 결과

### 1. 일반적 특성

본 연구에서 대상자의 일반적 특성은 <Table 1>과 같다. 연령은 평균 28.7세이었으며, 30세~34세가 80명(25.3%)으로 가장 많았고, 결혼 상태는 미혼이 201명(63.6%)으로 많았다. 총 임상

근무경력은 평균 6년 이었으며, 7년 이상이 114명(36.1%)으로 가장 많았다. 현 부서 근무경력도 평균 3년 6개월 이었으며, 1년~2년이 101명(32.0%)으로 가장 많았다. 근무부서는 내과계 117명(37.0%), 외과계 108명(34.2%), 중환자실은 91명(28.8%)이었다. 부서 이동 경험이 있는 경우가 168명(53.2%)으로 많았으며, 의사소통 관련 교육의 경험이 있는 간호사가 148명(46.8%), 의사소통 관련 교육의 경험이 없는 간호사가 168명(53.2%)으로 나타났다.

〈Table 1〉 General characteristics of subjects (N=316)

Characteristics		f(%)
Age(yr)	Under 24	44(13.9)
	25 ~ 29	155(49.1)
	30 ~ 34	80(25.3)
	35 ~ 39	33(10.4)
	over 40	4(1.3)
Marital status	Single	201(63.6)
	Married	115(35.4)
Total career(yr)	Under 1	13(4.1)
	1 ~ 2	65(20.6)
	3 ~ 4	65(20.6)
	5 ~ 6	59(18.7)
	Over 7	114(36.1)
Career of current unit(yr)	Under 1	47(14.9)
	1 ~ 2	101(32.0)
	3 ~ 4	88(27.5)
	5 ~ 6	36(11.4)
	Over 7	45(14.2)
Department	Medical	117(37.0)
	Surgical	108(34.2)
	ICU	91(28.8)
Experience of unit transfer	Yes	168(53.2)
	No	148(46.8)
Experience of communication education	Yes	148(46.8)
	No	168(53.2)

## 2. 의사소통 능력, 의사소통 유형, 조직몰입 정도

연구 대상자의 의사소통 능력, 의사소통 유형, 조직몰입의 정도는 〈Table 2〉와 같다.

본 연구에서 대상자의 의사소통 능력은 5점 만점에서 평균 3.46이었으며, 의사소통 능력에서 점수가 높은 문항은 반응력이 3.88로 가장 높았고, 집중력이 3.85, 사회적 적절성이 3.84, 목표감과 3.55, 효율성이 3.52, 자기노출이 3.48이었으며, 평균 이하 항목은 지지력 3.35, 주장력 3.21, 표현력은 3.14, 상호작용 관리 3.10, 조리성 3.11, 사회적 긴장완화 3.04로 나타났다.

본 연구에서 대상자의 의사소통 유형은 공식적 의사소통은 평

균 3.18, 비공식적 의사소통은 평균 2.59로 공식적 의사소통이 더 높게 나타났다.

공식적 의사소통의 하부영역으로 하향적 의사소통의 평균은 3.47, 수평적 의사소통 평균은 3.06, 상향적 의사소통 평균은 3.01로 하향적 의사소통이 높게 나타났으며, 상대적으로 상향적 의사소통이 낮은 점수로 나타났다.

하향적 의사소통에서 '수간호사의 지시사항에 대한 순응 정도'가 3.78로 가장 높았고, '문제 해결 시 자신의 견해보다 수간호사의 지시에 따르는 정도'가 3.65로 높았다. 그러나 '업무사항을 전달하는 각종 회의'나 '교육의 빈도'가 3.18로 가장 낮게 나타났다.

수평적 의사소통에서는 '업무수행 시 같은 부서내의 동료들과 의논하는 정도'가 3.67로 가장 높았으며, '동료 간에 서로 도움을 주고받는 신뢰관계 정도'가 3.52로 높았다. 그러나 '각 부서 간의 업무협조를 위한 회의의 빈도'가 2.70으로 가장 낮게 나타났다.

상향적 의사소통에서 점수가 가장 높은 문항은 '업무 보고 시 수간호사의 진지함 정도'가 3.75 이었으며, '업무상 문제 발생 시 수간호사의 일반간호사 의견 수렴 정도'가 3.44로 높게 나타났다. 그러나 '최고경영자와의 직접적인 대화 정도'가 1.71로 가장 낮게 나타났다.

비공식적 의사소통에서는 '타부서와의 문제 발생 시 양해와 이해로 수용하는 정도'가 3.09로 높았으며, '원내 동문회 모임에 참석하는 빈도'가 2.05로 가장 낮게 나타났다.

본 연구에서 조사 대상자의 조직몰입의 정도는 5점 만점에 3.20으로 보통 정도의 조직몰입을 나타내었다. 조직몰입에서 점수가 높은 문항은 '내가 이 병원에서 근무하기로 결정한 것은 명백한 나의 실수이다'의 역 코딩 값이 3.95로 가장 높았으며, '우리 병원에 계속 있어 봐야 나에게 별 이득이 없다고 생각한다'의 역 코딩 값이 3.41로 높았다. 그러나 '나의 가치관과 우리 병원의 경영철학은 매우 비슷하다'가 2.87로 가장 낮았으며, '우리 병원에서는 내가 최선을 다해 업무를 수행하도록 격려 해 준다'가 2.90으로 낮게 나타났다.

〈Table 2〉 Score of communication competence, communication types, and organizational commitment (N=316)

Variables	M±S.D.	
Communication competence	3.46±.35	
Communication types	Formal communication	3.18±.39
	Downward	3.47±.42
	Upward	3.01±.54
	Horizontal	3.06±.41
	Informal communication	2.59±.47
Organizational commitment	3.20±.50	

### 3. 의사소통 능력, 의사소통 유형, 조직몰입 간의 관계

본 연구에서 의사소통 능력, 의사소통 유형, 조직몰입 간의 관계는 〈Table 3〉과 같다.

의사소통 능력은 의사소통 유형과 통계적으로 유의하게 정의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 의사소통 능력은 공식적 의사소통( $r=.32, p<0.1$ )과 양적 상관관계를 나타냈으며, 공식적 의사소통에서는 수평적 의사소통( $r=.34, p<0.1$ ), 하향적 의사소통( $r=.31, p<0.1$ ), 상향적 의사소통( $r=.19, p<0.1$ ) 순으로 양적 상관관계가 있는 나타났다.

의사소통 능력, 의사소통 유형 모두가 조직몰입과 통계적으로 유의하게 양적 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

공식적 의사소통( $r=.53, p<.01$ ), 의사소통 능력( $r=.30, p<.01$ ), 비공식적 의사소통( $r=.27, p<.01$ ) 순으로 조직몰입과 양적 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

공식적 의사소통에서는 수평적( $r=.47, p<.01$ ), 상향적( $r=.47, p<.01$ ), 하향적( $r=.40, p<.01$ ) 순으로 조직몰입과 양적 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

### 4. 일반적 특성에 따른 의사소통 능력, 의사소통 유형, 조직몰입 정도

일반적 특성에 따른 의사소통 능력, 의사소통 유형, 조직몰입은 〈Table 4, 5, 6〉과 같다.

〈Table 3〉 Relationship among communication competence, classification of communication, and organizational commitment

Variables	Communication competence	Communication types		Organizational commitment
		Formal communication	Informal communication	
Communication competence				
Communication types	Formal communication	.32**		
	Informal communication	.16**	.38**	
Organizational commitment		.30**	.53**	.27**

〈Table 4〉 Communication competence by characteristics of subjects

(N=316)

Characteristics		Communication competence		
		M±S.D.	t or F (p)	Scheffe
Age(yr)	≤ 24	3.47±.34	1.05 (.38)	
	25 ~ 29	3.42±.35		
	30 ~ 34	3.48±.35		
	35 ~ 39	3.55±.39		
	40 ≤	3.53±.49		
Marital status	Single	3.45±.37	.46 (.64)	
	Married	3.47±.32		
Total career(yr)	< 1	3.47±.34	.69 (.60)	
	1 ~ 2	3.41±.38		
	3 ~ 4	3.43±.35		
	5 ~ 6	3.48±.34		
	7 ≤	3.50±.35		
Career of current unit(yr)	< 1	3.54±.33	1.64 (.16)	
	1 ~ 2	3.44±.38		
	3 ~ 4	3.41±.35		
	5 ~ 6	3.54±.32		
	7 ≤	3.46±.34		
Department	Medical <sup>a</sup>	3.48±.33	4.11* (.02)	b>a,c
	Surgical <sup>b</sup>	3.51±.37		
	Intensive care unit <sup>c</sup>	3.37±.35		
Experience of unit transfer	Yes	3.48±.35	.97 (.33)	
	No	3.44±.36		
Experience of communication education	Yes	3.54±.34	3.96**(.00)	
	No	3.39±.35		

〈Table 5〉 Communication types by characteristics of subjects

(N=316)

Characteristics		Formal communication			Informal communication		
		M±S.D.	t or F(p)	Scheffe	M±S.D.	t or F(p)	Scheffe
Age (yr)	≤ 24 <sup>a</sup>	3.26±.39	1.58 (.18)		2.84±.42	5.62** (.00)	a>b,c,d,e
	25 ~ 29 <sup>b</sup>	3.15±.37			2.59±.47		
	30 ~ 34 <sup>c</sup>	3.13±.45			2.53±.48		
	35 ~ 39 <sup>d</sup>	3.28±.34			2.44±.41		
	40 ≤ <sup>e</sup>	3.26±.24			2.16±.28		
Marital status	Single	3.17±.42	.71 (.48)		2.64±.46	2.60* (.01)	
	Married	3.20±.35			2.50±.46		
Total career (yr)	< 1 <sup>a</sup>	3.31±.38	1.00 (.41)		2.90±.48	4.95** (.00)	a>b,c,d,e
	1 ~ 2 <sup>b</sup>	3.19±.40			2.75±.45		
	3 ~ 4 <sup>c</sup>	3.11±.43			2.58±.47		
	5 ~ 6 <sup>d</sup>	3.16±.35			2.48±.45		
	7 ≤ <sup>e</sup>	3.20±.39			2.52±.45		
Career of current unit (yr)	< 1	3.23±.33	1.77 (.14)		2.62±.55	.98 (.42)	
	1 ~ 2	3.16±.40			2.65±.48		
	3 ~ 4	3.29±.40			2.53±.41		
	5 ~ 6	3.29±.43			2.56±.48		
	7 ≤	3.20±.38			2.54±.43		
Department	Medical <sup>a</sup>	3.25±.40	19.77** (.00)	b>a,c	2.52±.50	7.87** (.00)	b>a,c
	Surgical <sup>b</sup>	3.27±.39			2.73±.42		
	Intensive care unit <sup>c</sup>	2.97±.30			2.51±.45		
Experience of unit transfer	Yes	3.15±.39	1.27 (.21)		2.54±.46	2.00* (.05)	
	No	3.21±.39			2.64±.47		
Experience of communication education	Yes	3.25±.42	3.00** (.00)		2.58±.49	.44 (.66)	
	No	3.12±.36			2.60±.45		

〈Table 6〉 Organizational commitment by characteristics of subjects

(N=316)

Characteristics		Organizational commitment		
		M±S.D.	t or F (p)	Scheffe
Age (yr)	≤ 24 <sup>a</sup>	3.31±.51	6.14**(.00)	d,e>a,b,c
	25 ~ 29 <sup>b</sup>	3.08±.49		
	30 ~ 34 <sup>c</sup>	3.18±.45		
	35 ~ 39 <sup>d</sup>	3.50±.50		
	40 ≤ <sup>e</sup>	3.50±.53		
Marital status	Single	3.13±.53	2.62* (.01)	
	Married	3.28±.44		
Total career (yr)	< 1 <sup>a</sup>	3.37±.61	2.63* (.04)	a>b,c,d,e
	1 ~ 2 <sup>b</sup>	3.17±.50		
	3 ~ 4 <sup>c</sup>	3.08±.54		
	5 ~ 6 <sup>d</sup>	3.11±.45		
	7 ≤ <sup>e</sup>	3.28±.48		
Career of current unit (yr)	< 1 <sup>a</sup>	3.28±.55	2.37 (.05)	a>b,c,d,e
	1 ~ 2 <sup>b</sup>	3.24±.48		
	3 ~ 4 <sup>c</sup>	3.05±.54		
	5 ~ 6 <sup>d</sup>	3.18±.45		
	7 ≤ <sup>e</sup>	3.23±.44		
Department	Medical <sup>a</sup>	3.23±.49	14.35**(.00)	b>a,c
	Surgical <sup>b</sup>	3.33±.51		
	Intensive care unit <sup>c</sup>	2.97±.45		
Experience of unit transfer	Yes	3.21±.51	.76 (.45)	
	No	3.17±.50		
Experience of communication education	Yes	3.27±.52	2.86* (.01)	
	No	3.11±.48		

일반적 특성에 따른 의사소통 능력은 근무부서와 의사소통 교육 유·무에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 중환자실 간호사가 내과계와 외과계보다 의사소통 능력 점수가 낮게 나타났으며, 외과계간호사가 상대적으로 내과계간호사와 중환자실간호사보다 높게 나타났다. 의사소통 교육을 받은 간호사가 교육을 받지 않은 간호사보다 의사소통 능력 점수가 낮게 나타났다( $p<.05$ ).

일반적 특성에 따른 의사소통 종류에 따른 점수를 보면, 공식적 의사소통에서 근무부서와 의사소통 교육 유·무에 따라 차이가 있게 나타났다( $p<.05$ ). 중환자실에서 공식적 의사소통 점수가 내과계와 외과계보다 낮게 나타났으며, 외과계간호사가 높게 나타났다. 의사소통 교육을 받은 간호사가 공식적 의사소통의 점수가 높게 나타났다. 일반적 특성에 따른 비공식적 의사소통의 점수를 비교하면 연령이 적을수록, 기혼인 경우, 경력이 적은 경우 비공식점수가 높게 나타났으며, 외과계에서의 간호사가 내과계와 중환자실 간호사 보다 높게 나타났다. 병원이동 경험이 없는 간호사가 병원이동 경험이 있는 경우보다 비공식적 의사소통이 높게 나타났다.

일반적 특성에 따른 조직몰입의 정도를 보면, 연령, 결혼상태, 총 경력, 현재 근무경력, 근무부서, 의사소통 교육 유·무에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 연령에서 35세 이상에서, 기혼인 경우, 경력이 7년 이상, 현재 경력이 1년 이하, 의사소통 교육을 받은 경우가 조직몰입이 높게 나타났다. 외과계간호사가 조직몰입이 높게 나타났으며, 다음으로 내과계간호사, 중환자실 간호사 순으로 나타났다( $p<.05$ ).

## 논 의

본 연구는 종합병원 일반간호사들의 의사소통 능력과 의사소통 유형 정도를 파악하고, 조직몰입 간의 관계를 분석하였다. 의사소통 능력은 3.46로 보통 이상이었으며 Seon(2003)의 연구의 기업체 직장인의 의사소통 능력 3.01 보다 높게 나타났다. 이는 간호업무가 다양한 교육 수준의 환자와 보호자에게 설명과 교육을 하고, 환자와 치료적 대화를 하며, 상사 및 의사와 동료간호사에게 환자 상태와 업무를 인계하고 보고해야 하고, 타부서와 업무조정을 하고, 병원 상부조직에서 내려오는 정보를 얻고 업무에 적용해야 한다. 그러므로 간호업무가 의사소통을 통해 이루어지므로 간호사의 의사소통 능력이 일반 기업 종사자보다 높은 것으로 사료된다.

본 연구에서 의사소통 능력 중 주장력, 표현력, 상호작용 관리, 조리성 등 자신의 생각을 표현하는 능력은 낮은 것으로 나타났으며, Chei(2002)의 충청 지역 간호사를 대상으로 한 연구결

과와 비슷한 결과를 나타냈다. 그러므로 간호사의 의사소통 능력을 증진시키기 위해 체계적인 주장훈련 프로그램 적용을 통해 간호사의 적극적 의사소통 능력의 증진이 필요하다고 사료된다.

본 연구 대상자의 의사소통 유형은 공식적 의사소통을 많이 사용하는 것으로 나타났으며, 이는 Seo(2002) 연구와, Jeong(2007) 연구의 결과와 같았다. 그러나 Kim 등(2001)의 연구와, Jeon(1996)의 연구에서 수평적 의사소통을 많이 사용하는 것으로 나타나 본 연구 결과와 다른 결과를 보였다. 하향적 의사소통에서는 수간호사의 지시사항에 대한 순응 정도, 문제 해결 시 자신의 견해보다 수간호사의 지시에 따르는 정도, 병동 내 비상 연락망의 완벽성 순으로 점수가 높았다. 이는 Kim(2001), Jang(2004)과 Seo(2002)의 연구와 비슷한 결과를 보였다. 간호사는 근무 중 문제 발생 시에 수간호사에게 보고하고, 수간호사의 문제를 해결에 의존하므로 이러한 결과가 나온 것으로 사료된다. 본 연구에서는 상향적 의사소통이 적게 사용하는 것으로 나타났다. 이를 보완하기 위한 방안으로 제안제도, 아이디어 공모, 하급자와 정기적·비정기적 면담 등의 제도를 활성화하여 간호사들의 의견을 제시할 수 있는 기회와 창구를 마련하는 것이 필요하다고 사료된다.

본 연구에서 비공식적 의사소통이 공식적 의사소통보다 적게 사용하는 것으로 나타났으며 이는 Seo(2002)와 Jang(2004), Jeong(2007)의 연구결과와 비슷한 것으로 나타났으며, 이는 간호사 업무특성상 공식적 의사소통이 많으며, 임상간호사들은 교대 근무와 밤 근무에 따른 육체적 피로로 비공식조직에 참석과 대외활동이 적은 것이 그 원인으로 사료된다(Jeong, 2007). 그러므로 병원에서 다양한 종류의 동호회를 개설하고 모임에 직접 참석하지 못하여도 동호회 활동에 참여할 수 있는 홈페이지 등에 의사소통 창구를 마련하는 등의 제도적 마련이 필요하다고 사료된다.

본 연구에서 대상자의 조직몰입은 3.20으로 보통 이상인 것으로 나타났다. 이는 본 연구에서 사용한 Mowday 등(1979)이 개발한 도구를 이용하여 종합병원 및 대학병원에서 근무한 간호사를 대상으로 한 Kim 등(2001)의 연구에서 3.00, Lee(2000)의 연구에서 3.08, Park(2002)의 연구에서 3.02 보다 높게 나타났다.

본 연구에서 의사소통 능력, 의사소통 유형, 조직몰입 간에는 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났다. Kim 등(2001)의 연구에서 상향적 의사소통과 조직몰입이 가장 높은 상관관계를 나타낸 연구와 비슷한 결과이다. 상향적 의사소통도 조직몰입과 높은 상관관계를 나타냈는데, 이는 간호사의 의견에 대해 조직에서 관심을 표하고 받아들일 때 간호사는 조직으로 부터 존중 받은 느낌과 조직에 소속감을 느끼게 되어 조직몰입에 영향을 준다고 사료된다. 의사소통 능력도 조직몰입과 정의 상관관계( $r=.32$ )가

있는 것으로 나타났으며, 이는 군인을 대상으로 한 Yeon(2005)의 연구와 일반 기업체를 대상으로 한 Seon(2003)의 연구 결과와 같았다. 이는 의사소통 능력이 높을수록 다른 직원과의 마찰 경험을 적게하고(Kong, 2005), 환자와 병원 내 다른 직원과 만족스러운 관계를 형성하게(Han & Hur, 2005)하여 결과적으로 조직몰입에 영향을 주는 것이라 사료된다.

중환자실 간호사가 의사소통 능력, 공식적 의사소통, 비공식적 의사소통이 상대적으로 내과계와 외과계 간호사보다 낮게 나타났다. 이는 중환자실 간호사가 업무 특성상, 많은 환자간호를 하고, 보호자가 상주하지 않으므로, 대부분 의사소통 할 기회가 적어서 이러한 결과가 나온 것으로 사료된다. 또한 중환자실간호사가 내과계와 외과계간호사보다 조직몰입이 낮게 나타났으며, 이는 Park(2004)의 연구 결과와 같았다. 중환자실 간호사가 조직몰입이 낮은 것은 환자 상태의 불안정성 및 위기상황에서 요구되는 의사결정과 고도의 기술을 요하는 업무로 인해 스트레스가 높고, 업무 부담이 크기 때문으로 사료된다.

또한 의사소통 관련 교육을 받은 간호사가 교육을 받지 않은 간호사 보다 의사소통 능력이 높고, 공식적 의사소통을 원활히 사용하는 것으로 나타났으며, 조직몰입이 높은 것으로 나타났다. 그러므로 간호조직은 간호업무를 위한 전문교육프로그램 뿐 아니라 조직내외의 원활한 의사소통을 위한 교육과 업무계획을 세워, 간호사들의 공식적 의사소통 뿐 아니라, 비공식적 의사소통 채널도 활성화시키고, 하향적 의사소통과 수평적 의사소통 개선을 위한 노력이 필요할 것으로 사료된다(Hyun, 2002; Seo, 2003).

## 결론 및 제언

본 연구는 종합병원에 근무하는 간호사를 대상으로 의사소통 능력, 의사소통 유형, 조직몰입 간의 관계를 분석하여 간호사의 조직몰입을 향상시킬 수 있고, 조직 내 의사소통 관련 개선 방안을 도출하는데 기초 자료를 제공하고자 시도되었다.

간호사의 의사소통 능력은 평균 3.46이었으며, 의사소통 유형 중 공식적 의사소통이 평균 3.18으로 비공식적 의사소통보다 많이 사용된 것으로 나타났다.

공식적 의사소통 중 하향적 의사소통이 평균 3.47로 상대적으로 수평적의사소통과 상향적 의사소통보다 높게 나타났다. 조직몰입은 평균 점수가 3.20이었으며, 의사소통 능력과는  $r=.30$ , 공식적 의사소통과는  $r=.53$ , 비공식적 의사소통과는  $r=.27$ 로 나타났다.

간호사들의 의사소통 능력 증진을 위하여 의사소통 관련 프로그램이나 워크 이 필요하며, 조직목표달성을 위하여 공식적 의

사소통 이외에 비공식적 의사소통의 활성화 방안이 필요하다. 또한 간호관리자들은 간호사들의 상향적 의사소통을 촉진하기 위하여 제안이나 건의 및 문제해결 등을 할 수 있는 방법을 모색하여야 하고, 간호사 간의 수평적 의사소통이 원활하게 이루어지도록 토론시간, 대화의 시간, 야유회, 워크샵 등의 적용을 제안한다.

## REFERENCES

- Choi, S. Y. (2002). *A study of clinical nurse's ego state, assertive communication and perception of communication barrier*. Unpublished master's thesis, Dankook University. Chonan.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2010). *Human resource management*. Cincinnati: South-Western College Publication.
- Downs, C. W., Hazen, M. D., & Quiggins, J. (1973). *An empirical and theoretical investigation of communication satisfaction*. Paper presented at the annual meeting of the speech communication Association, New York. U.S.A.
- Han, J. L., & Hur, G. J. (2005). The influence of family members' communication competence, locus of control, impulsivity, and optimism on their family relationship satisfaction. *Korea J Commun Inf*, 28, 251-282.
- Hur, G. H. (2003). A study on development and validity about general interpersonal communication competence. *J Korea Commun*, 47(6), 380-408.
- Hyun, M. Y., Lee, J. E., & Kim, H. H. (2002). The communication training needs of nurses in the university hospital. *J Korean Acad Psychiatr Ment Health Nurs*, 11(4), 443-451.
- Jang, W. S. (2004). *An analysis on organizational commitment in accordance with communication types of hospital organization*. Unpublished master's thesis, Kosin University. Pusan.
- Jang, H. S. (2003). *The effects of interactants perceived conflict management strategies and communication competence on relational outcomes*. Unpublished doctoral dissertation, Kyung Hee University. Seoul.
- Jeon, Y. M. (1996). *A correlation study of power, communication and organizational effectiveness in hospital nursing*. Unpublished master's thesis, Hanyang University. Seoul.
- Jeong, S. J. (2007). *The relationship of communication types, interpersonal relations and depression for nurses in hospital setting*. Unpublished master's thesis, Chonnam University. Gwanju.
- Kim, G. J. (1986). *A study on turnover process model*. Unpublished master's thesis, Korea University. Seoul.
- Kim, S. K. (2005). *Organization and human behavior*. Seoul: MunKyungsa.
- Kim, S. I., Cha, S. K., & Lim J. Y. (2001). A correlational study among internal marketing factor, nurse's job satisfaction, and organizational commitment in hospital nursing organization. *J Korean Acad Commun Health Nurs*, 15(1), 42-55.



- Kim, I. S., Lee, M. H., Ha, N. S., Jang, K. S., Hong, Y. M., Lee, T. H., & Kang, S. J. (2003). *Modern nursing management*. Seoul: Hyunmoonsa.
- Kim, J. Y. (2001). *A study of types of communication and job satisfaction - nurse, medical person, administration/office person -*. Unpublished master's thesis, Joon Ang University. Seoul.
- Kong (2005). *Communication abilities & organizational conflict of hospital employees*. Unpublished master's thesis, Yonsei University. Seoul.
- Lee, M. K. (2005). *The influence of the organizational communication on the organizational commitment of hospital employee*. Unpublished master's thesis, Yonsei University. Seoul.
- Lee, M. H. (2000). *A relationship between organizational character and organizational commitment on hospital nursing*. Unpublished master's thesis, Kyung Hee University. Seoul.
- Lee, J. H., Cho, H. M., & Jang, M. H. (2005). The impact of sports center workers' reliability and communication with their bosses and organizations on their job satisfaction. *J Korea Sport Res*, 16(5), 927-936.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The management of organization commitment. *J Vocat Behav*, 14(2), 224-247.
- Park, S. S. (1999). *A study of effects communication on job satisfaction*. Unpublished master's thesis, Kyungnam University. Masan.
- Park, J. W. (2002). *A study on organizational commitment and burnout on nurses*. Unpublished master's thesis, Kyung Hee University. Seoul.
- Papa, M. J. (1989). Communicator competence and employee performance with new technology: A case study. *Southern Commun J*, 55(1), 87-101.
- Rubin, R. B., Graham, E. E., & Mignerey, J. T. (1990). A longitudinal study of college students' communication competence. *Commun Educ*, 39(1), 1-14.
- Seo, I. A. (2003). *A relationship among types of communication, job satisfaction and job performance*. Unpublished master's thesis, Gyeong University. Daegu.
- Soon, J. H. (2005). *A study of effects communication competence on job satisfaction and organizational commitment*. Unpublished master's thesis, Yonnam University. Daegu.
- Spitzberg, B. H., & Cupach, W. R. (1989). *Handbook of interpersonal competence research*. New York: Springer-Verlag.
- Yeon, J. I. (2005). *The relationships of employees' interpersonal communication competence with their communication satisfaction, job satisfaction, and organizational commitment in organizations*. Unpublished master's thesis, Kyung Hee University. Seoul.
- Woloshynowych, M., Davis, R., Brown, R., & Vincene C. (2007). Communication patterns in a UK emergency department. *Annu Emerg Med*, 50(4), 407-413.