

간호사의 대인관계문제와 인성이 간호서비스 질에 미치는 영향

염은이¹ · 서가원²

청운대학교 간호학과¹, 호서대학교 간호학과²

Influences of Interpersonal Problems and Character of Nurses on Quality of Nursing Service

Yeom, Eun-Yi¹ · Seo, Kawoun²

¹Department of Nursing, Chungwoon University

²Department of Nursing, Hoseo University

Purpose: In this descriptive correlation study, an investigation was done of the effects of interpersonal problems and character of nurses on the quality of nursing service. **Methods:** The participants were 154 clinical nurses working in hospitals located in C province and D city. Data were collected from February 1 to May 31, 2018. Data analysis was performed using descriptive statistics, t-test, ANOVA, Pearson correlation coefficient, and hierarchical regression. **Results:** Interpersonal problems correlated negatively with character and quality of nursing service. Character was positively correlated with quality of nursing service. Participants' age, marital status, education level, position, interpersonal problems and character explained 52.0% of variance in quality of nursing service. **Conclusion:** The findings indicate that interpersonal problems and character are important factors to be considered in working to improve nursing service quality. Therefore, systematic programs to reduce interpersonal problems and enhance nurses' character level should be developed.

Key Words: Nurses, Character, Interpersonal relations, Nursing services

서 론

1. 연구의 필요성

간호서비스 질은 간호조직의 효율성과 생산성을 결정하는 전략적 요소이자 소비자의 가치판단과 재구매 의도에 직·간접적으로 영향을 미치는 주요 요소이다[1]. 특히 환자중심의 의료문화와 의료서비스의 질에 대한 국민의 기대가 높아짐에 따라 그 중요성이 더욱 부각되고 있다. 따라서 간호서비스 질 향상을 위해 간호사 개인의 사회 심리적 특성, 상호 관계적 요인 및 업무 관련 요인들을 다각도로 탐색하는 것은 매우 중요하다

고 할 수 있다.

간호사는 대인관계가 중심이 되는 전문직으로서 간호사의 원만한 대인관계는 개인의 심리적 안녕감과 만족감뿐만 아니라, 조직적응에 영향을 미쳐 인적자원관리와 조직성과에 상당한 영향을 주는 요인이다[2,3]. 그러나 간호사는 조직 내에서 긍정적인 상호관계를 형성하고 유지하는데 어려움을 겪거나, 대인관계문제를 원활하게 해결하지 못하고 피해자가 되는 것으로 보고되고 있으며[4,5], 관련 요인으로는 경직된 조직문화, 감정노동, 태움 등으로 알려져 있다[4-7]. 간호사의 대인관계 문제는 갈등, 괴리감, 자존감 상실 등의 심리상태와[2] 부정적인 전문직 자아개념[8]을 초래하며, 나아가 직무 스트레스와

주요어: 간호사, 인성, 대인관계, 간호서비스

Corresponding author: Seo, Kawoun

Department of nursing, Hoseo University, 20 Hoseo-ro, 79 Baebang-eup, Asan 31499, Korea.

Tel: +82-41-540-9624, Fax: +82-41-540-9558, E-mail: ania24@naver.com

Received: Sep 28, 2018 | **Revised:** Nov 14, 2018 | **Accepted:** Nov 14, 2018

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

소진 수준을 높여 이직을 결정하는 핵심변수로 나타나고 있다[2,3]. 따라서 간호사의 대인관계문제는 궁극적으로 간호업무에 부정적인 영향을 미치는 주요 원인으로 작용할 수 있으므로 대인관계문제와 간호서비스 질과의 상관성을 면밀히 살펴볼 필요가 있다.

인성은 인간으로서 갖추어야 할 바람직한 품성을 의미하며[9], 최근 미래사회가 요구하는 인재상의 주요개념으로 주목받고 있다[10]. 간호사의 좋은 인성은 이상적인 간호사의 이미지를 형성하는 기본요소이며, 대상자 간호의 필수조건이다. 또한, 간호사로서 준수해야 할 윤리적 행동의 의사결정에 대한 바탕이 되며[11] 간호전문직관 확립의 기초가 되어 간호의 질을 결정하는 핵심역량이다[12,13]. 최근 간호직에 대한 소명의식과 직업 정체성에 대한 충분한 성찰 없이 높은 취업률과 직업 안정성에 대한 선호로 간호대학에 진학하는 학생의 수가 증가하는 속에서 간호사로서 인성적 자질을 함양시키기 위한 교육의 필요성이 제기되고 있으며[14], 병원 간호 관리자는 간호사의 핵심역량으로서 인성적 자질을 가장 중요하게 인식하고 있다[12,15]. 그러나 신규간호사 인성에 대한 간호 관리자의 만족도는 낮은 수준이며, 간호 관리자와 간호사의 인성 중요도와 인성 보유정도에 대한 인식 사이에 간극이 나타나고 있다[12]. 따라서 간호사의 인성 수준을 파악하고 간호서비스 질에 영향을 미치는 인성적 특성을 규명하여 인성역량을 강화시키기 위한 전략을 모색해야 하는 시점에 있다.

간호서비스 질과 관련된 선행연구를 살펴보면 측정된 간호서비스 질과 조직생산성을 나타내는 변수들과의 관계를 규명하는 연구가 주로 수행되어 왔다[16,17]. 최근 들어 간호서비스 질과 관련한 선행요인으로 간호사의 성격유형, 불안, 자아존중감, 호혜성 등의 사회 심리적 요인[18-21]과 직무만족, 직무 스트레스, 감정노동 등의 업무 관련 요인[18-20] 등이 규명되고 있다. 그러나 본 연구에서처럼 최근 부각되고 있는 간호조직 내의 대인관계문제와 간호사의 내적 핵심역량인 인성에 초점을 두어 간호서비스 질과의 관계를 살펴본 연구는 부족한 실정이다.

이에 본 연구는 간호사의 대인관계문제, 인성 및 간호서비스 질의 정도를 파악하고, 대인관계문제, 인성 및 간호서비스 질 간의 관련성을 파악하여 간호서비스 질을 향상시킬 수 있는 효율적인 방안을 마련하기 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구는 간호사의 대인관계문제, 인성과 간호서비스 질 간의 상관관계를 파악하고 대인관계문제와 인성이 간호서비스

질에 미치는 영향에 대해 파악하여 간호서비스 질을 높이기 위한 전략 개발에 필요한 기초자료를 마련하기 위함이며, 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

- 간호사의 대인관계문제, 인성과 간호서비스 질 정도를 파악한다.
- 간호사의 일반적 특성에 따른 대인관계문제, 인성과 간호서비스 질 차이를 파악한다.
- 대인관계문제, 인성과 간호서비스 질 간의 상관관계를 파악한다.
- 간호서비스 질에 간호사의 대인관계문제와 인성이 미치는 영향을 파악한다.

연구 방법

1. 연구설계

본 연구는 임상간호사의 대인관계문제와 인성이 간호서비스 질에 미치는 영향을 탐색하고자 하는 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구는 D시와 C도에 소재한 종합병원에 재직 중인 간호사 중 본 연구의 목적과 필요성을 듣고 자발적으로 연구참여에 동의한 자를 대상으로 하였다. 대상자 수의 산정은 G*Power 프로그램을 이용하여 효과크기 .15, 유의수준 .05, 검정력 .80, 독립변수 12개일 때 회귀분석에 필요한 대상자의 수는 127명이었으나 탈락률 20%를 고려하여 160부를 배부하였으며, 회수된 155부(회수율 98%) 중 응답 내용이 불충분한 1부를 제외하고 154부를 대상으로 분석하였다.

3. 연구도구

1) 대인관계문제

대인관계문제의 측정은 Horowitz 등[22]이 개발한 대인관계문제검사(Inventory of Interpersonal Problems, IIP)를 Hong 등[23]이 단축형으로 표준화한 한국형 대인관계문제검사 단축형 원형 척도(Short form of the Korea Inventory of Interpersonal Problems Circumplex Scale, KIIP-CS)를 사용하였다. 본 도구는 비주장성, 과순응성, 자기희생, 통제지배, 자기중심성, 과관여, 냉담, 비사회성의 8개 하부요인에 총 40문항으로 구성되어 있다. 5점 Likert 척도로 총점 범위는 40~200

점이며 점수가 높을수록 대인관계문제 수준이 높음을 의미한다. 본 연구에서는 점수의 합을 문항수로 나눈 평균점수를 사용하였다. Hong 등[23]의 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's α 는 .61~.89였으며, 본 연구에서는 .95였다.

2) 인성

인성의 측정은 Park [24]이 개발한 임상간호인성 측정도구를 사용하여 측정하였다. 본 도구는 13개 요인에 2개 영역으로 구성되어 있다. 책임, 열정, 근면, 침착의 4개 요인은 자기 자신 영역에 포함되며 진실함, 신용, 친절, 경청, 공감, 협력, 정중함, 예절, 상호작용 공정성의 9개 요인은 대인관계 영역에 포함된다. 총 53문항으로 구성되어 있으며, 37번, 51번, 52번, 53번 문항은 역문항 처리하였다. 5점 Likert 척도로 총점 범위는 53~265점이며 점수가 높을수록 간호사의 인성수준이 높음을 의미한다. 본 연구에서는 점수의 합을 문항수로 나눈 평균점수를 사용하였다. Park [24]의 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's α 는 .94였고, 본 연구에서는 .94였다.

3) 간호서비스 질

간호서비스 질 측정은 Parasuraman 등[1]이 개발한 SERVQUAL 모델을 근거로 개발한 Joo [25]의 도구를 Lee [16]가 수정·보완한 간호서비스 질 측정도구를 사용하였다. Parasuraman과 Joo의 도구에서는 소비자에게 기대와 지각을 측정한 후 기대점수에서 성과점수를 뺀 값을 간호서비스 질 점수이라고 하였으나 본 연구에서의 간호서비스 질은 간호사가 지각한 간호서비스의 질을 의미한다. 본 도구는 유형성, 신뢰성, 반응성, 보장성, 공감성의 5개 하위요인의 20문항으로 구성되어 있으며, 5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 간호사가 지각한 간호서비스의 질이 높음을 의미한다. 본 연구에서는 총점을 문항수로 나눈 평균점수를 간호사가 지각한 간호서비스 질 점수로 사용하였다. Lee [16]의 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's α 는 .94였고 본 연구에서는 .88이었다.

4. 자료수집

본 연구는 C대학교 생명윤리심의위원회의 승인(IRB No. 1041566-201706-HR-005-01)을 받은 후 진행하였다. 자료수집기간은 2018년 2월 1일부터 2018년 5월 31일까지였다. 자료수집은 C도와 D시에 위치한 종합병원 2곳을 선정하여 간호부서장에 연구의 목적과 절차를 설명 후 자료수집을 허락받았다. 설문지 배부 전 대상자에게 연구의 목적과 필요성, 연구참여에

거부할 수 있음과 연구에 참여 도중 언제든 연구참여에 철회할 수 있음을 설명한 후 서면동의서를 받고 자가 기입식 설문지를 작성하도록 하였다.

5. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 22.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

- 일반적 특성은 빈도와 백분율, 평균과 표준편차를 이용하여 분석하였다.
- 대인관계문제, 인성과 간호서비스 질 정도는 평균과 표준편차를 이용하여 분석하였다.
- 일반적 특성에 따른 대인관계문제, 인성과 간호서비스 질 차이는 t-test와 ANOVA로 분석하였으며, 사후 검정은 Scheffé를 이용하였다.
- 대인관계문제, 인성과 간호서비스 질 간의 상관관계는 Pearson's correlation coefficients 값을 산출하였다.
- 대인관계문제와 인성이 간호서비스 질에 미치는 영향을 파악하기 위해 위계적 다중회귀분석을 이용하였다. 1단계에는 대상자의 일반적 특성을 독립변수로 투입하였고, 2단계에서는 대인관계문제를, 3단계에서는 인성을 추가로 투입하여 분석하였다. 서열과 명목척도 변수는 가변수 처리하였다.

연구 결과

1. 대상자의 일반적 특성

본 연구대상자는 92.2%가 여성이고, 29세 이하가 48.1%를 차지하였다. 연구대상자의 61.0%가 미혼이고, 60.4%가 종교가 없었다. 또 최종학력이 학사인 간호사가 51.3%로 가장 많았으며, 임상경력 7년 이상인 간호사가 50.0%로 가장 많은 수를 차지하였다. 현 근무부서는 일반병동이 39.0%, 특수부서가 61.0%였으며, 일반간호사가 85.1%로 대부분을 차지하였다(Table 1).

2. 간호사가 지각한 대인관계문제, 인성과 간호서비스 질

대상자의 대인관계문제 점수는 5점 만점에 평균 2.41 ± 0.55 점이었으며, 하부요인은 자기희생 2.85 ± 0.66 , 비주장성 2.65 ± 0.81 , 과순응성 2.49 ± 0.72 순으로 높게 나타났다. 인성은 5점 만점에 3.67 ± 0.40 점이었으며, 하부영역에서는 자기 자신 영

Table 1. General Characteristics (N=154)

Characteristics	Categories	n (%) or M±SD	Range
Gender	Male	12 (7.8)	
	Female	142 (92.2)	
Age (year)	≤ 29	74 (48.1)	21~51
	30~39	47 (30.5)	
	≥ 40	33 (21.4)	
		32.21±7.87	
Marital status	Single	94 (61.0)	
	Married	60 (39.0)	
Religion	Yes	61 (39.6)	
	No	93 (60.4)	
Education level	College	66 (42.9)	
	Bachelor	79 (51.3)	
	≥ Master	9 (5.8)	
Employment career (year)	≤ 1	14 (9.1)	1~30
	2~3	36 (23.4)	
	4~6	27 (17.5)	
	≥ 7	77 (50.0)	
		8.85±7.12	
Work department	General ward	60 (39.0)	
	Special unit	94 (61.0)	
Position	Staff nurse	131 (85.1)	
	Charge nurse	11 (7.1)	
	Head nurse	12 (7.8)	

역 3.57±0.44점, 대인관계 영역 3.77±0.43점이었다. 자기 자신 영역의 하부요인은 책임 3.79±0.52, 근면 3.58±0.62, 열정 3.56±0.48, 침착 3.34±0.60의 순이고, 대인관계 영역의 하부요인은 신용 3.92±0.67, 정중 3.87±0.57, 상호공정성 3.86±0.89, 진실 3.82±0.54 순으로 높았으며, 예절 3.68±0.49, 협력이 3.62±0.51로 낮은 점수를 보였다. 간호서비스 질은 5점 만점에 3.69±0.50점, 하부요인은 공감성 3.79±0.59, 신뢰성 3.76±0.54, 반응성 3.71±0.54, 보장성 3.69±0.50, 유형성 3.47±0.59 순이었다(Table 2).

3. 대상자의 일반적인 특성에 따른 대인관계문제, 인성 및 간호서비스 질

일반적 특성에 따른 대인관계문제, 인성, 간호서비스 질 점수의 차이는 Table 3과 같다. 대인관계문제는 학력에서만 유의한 차이가 나타났는데, 3년제와 4년제 대학을 졸업한 간호사들이 대학원을 졸업한 간호사들보다($F=3.37, p=.037$) 대인관계문제를 더 높게 지각하는 것으로 나타났다.

인성의 자기 자신 영역은 연령, 학력, 직위에 따라 유의한 차이를 보였다. 40대 이상 간호사들이 20대 간호사들보다($t=3.72, p=.026$), 대학원을 졸업한 간호사들이 3년제와 4년제 대학을 졸업한 간호사들보다($F=3.85, p=.023$), 수간호사가 일반간호사와 책임간호사보다($F=9.87, p<.001$) 자기 자신 영역의 인성 수준이 높은 것으로 나타났다. 대인관계 영역에서는 학력, 직위에 따라 유의한 차이를 보였는데, 대학원을 졸업한 간호사들이 3년제 대학을 졸업한 간호사들보다($F=3.47, p=.033$), 수간호사가 일반간호사와 책임간호사보다($F=8.02, p<.001$) 높은 인성 수준을 보였다.

간호서비스 질에 유의한 차이를 보인 변수는 연령, 결혼상태, 학력, 직위로 나타났는데, 40대 이상 간호사들이 20대 간호사들보다($F=9.25, p<.001$), 기혼 간호사들이 미혼 간호사들보다($t=-2.62, p<.001$) 간호서비스 질을 높게 지각하였다. 대학원을 졸업한 간호사들이 3년제와 4년제 대학을 졸업한 간호사들보다($F=10.35, p<.001$) 그리고 수간호사가 일반간호사와 책임간호사($F=10.41, p<.001$)보다 간호서비스 질을 더 높게 지각하는 것으로 나타났다(Table 3).

4. 대상자의 대인관계문제, 인성과 간호서비스 질 간의 상관관계

대인관계문제, 인성과 간호서비스 질 간의 상관관계는 Table 4와 같다. 대인관계문제는 자기 자신 영역 인성($r=-.44$), 대인관계 영역 인성($r=-.44$)과 음의 상관관계가 있었다. 대인관계문제와 인성 하부요인 간의 관계는 신용($r=-.43$), 경청($r=-.40$), 책임($r=-.39$) 순으로 밀접한 관계를 보였다. 대인관계문제와 간호서비스 질 간에는 음의 상관관계($r=-.37$)가 있는 것으로 나타났다.

인성과 간호서비스 질 간의 상관관계를 살펴보면, 자기 자신 영역 인성($r=.60$), 대인관계 영역인성($r=.65$)과 양의 상관관계가 있었다. 인성 하부요인과 간호서비스 질 간의 관계는 협력($r=.62$), 예절($r=.61$), 경청($r=.58$) 순으로 강한 양의 상관관계가 나타났다(Table 4).

5. 간호서비스 질에 대인관계문제와 인성이 미치는 영향

회귀분석을 실시하기 전에 독립변수들의 다중공선성을 검토한 결과, 공차한계는 0.42~0.93으로 0.1 이상이었으며, 분산팽창계수(Variance Inflation Factor, VIF)도 모두 1.06~2.40로 기준치인 10 이하인 것으로 나타나, 다중공선성의 문제가

Table 2. Degree of Independent Variables

(N=154)

Characteristics	Categories	M±SD	Min~Max	Range
Interpersonal problem (total)		2.41±0.55	1.13~3.67	1~5
	Nonassertive	2.65±0.81	1.00~4.80	
	Overly accommodating	2.49±0.72	1.00~4.80	
	Self-sacrificing	2.85±0.66	1.00~5.00	
	Domineering/controlling	2.03±0.57	1.00~3.60	
	Self-centered	2.15±0.63	1.00~3.80	
	Intrusive/needy	2.27±0.66	1.00~3.80	
	Cold/distant	2.40±0.75	1.00~4.20	
	Social inhibited	2.44±0.74	1.00~4.20	
Character (total)		3.67±0.40	2.61~5.00	1~5
Self related		3.57±0.44	2.58~5.00	
	Responsibility	3.79±0.52	2.40~5.00	
	Enthusiasm	3.56±0.48	2.60~5.00	
	Industriousness	3.58±0.62	2.00~5.00	
	Composure	3.34±0.60	2.00~5.00	
Interpersonal related		3.77±0.43	2.23~5.00	
	Integrity	3.82±0.54	2.50~5.00	
	Reliability	3.92±0.67	2.00~5.00	
	Kindness	3.72±0.55	2.17~5.00	
	Listening	3.76±0.49	1.83~5.00	
	Empathy	3.74±0.52	2.00~5.00	
	Teamwork	3.62±0.51	2.00~5.00	
	Civility	3.87±0.57	2.33~5.00	
	Etiquette	3.68±0.49	2.00~5.00	
	Interactional justice	3.86±0.89	2.00~5.00	
Nursing service quality (total)		3.69±0.50	2.60~5.00	1~5
	Tangibility	3.47±0.59	2.00~5.00	
	Reliability	3.76±0.54	2.25~5.00	
	Responsiveness	3.71±0.54	2.50~5.00	
	Assurance	3.69±0.58	2.25~5.00	
	Empathy	3.79±0.59	2.50~5.00	

없는 것으로 판단되었다. Durbin-Watson은 1.41로 2에 근접하는 것으로 나타나 인접한 오차항의 독립성도 확인되었다.

간호서비스 질에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 실시한 위계적 다중회귀분석 결과는 Table 5와 같다. 1단계에서는 일반적 특성 중 간호서비스 질에서 지각 차이를 보인 연령, 결혼상태, 학력, 직위를 독립변수로 투입하였다. 그 결과, 모델 1의 적합도는 통계적으로 유의하였으(F=6.73, $p < .001$), 간호서비스 질을 18.4% 설명하였다. 간호서비스 질에 대한 설명력이 유의한 요인은 4년제 대학을 졸업한 그룹($\beta = .24$, $p = .003$)과 석사 이상($\beta = .20$, $p = .024$)으로 나타났다. 2단계에서는 대인관계문제를 추가로 투입하여 분석한 결과, 모델 2의 설명력은 29.8%로 모델 1에 비해 11.4% 정도 증가하였으며, 모델 적합도도 통계적으로 유의하였다($F = 10.27$, $p < .001$). 간호서비스 질에 유의한 설명력을 갖는 요인은 연령($\beta = 0.28$, $p = .008$), 대학교를 졸업한 그룹($\beta = .24$, $p = .001$)과 대인관계문제($\beta = -.34$,

$p < .001$)로 나타났다. 3단계에서는 인성을 추가로 투입하여 일반적 특성과 대인관계문제를 제어한 상태에서 인성이 간호서비스 질에 미치는 영향을 분석하였다. 그 결과 모델 3의 설명력은 52.0%로 모델 2에 비해 22.2% 증가하였으며 모델 적합도 역시 통계적으로 유의하였다($F = 19.43$, $p < .001$). 간호서비스 질에 대한 유의한 설명력을 보인 요인은 연령($\beta = .23$, $p = .007$), 4년제 대학을 졸업한 그룹($\beta = .18$, $p = .010$)과 석사 이상($\beta = .15$, $p = .030$), 자기 관련 인성($\beta = .22$, $p = .019$), 대인 관련 인성($\beta = .38$, $p < .001$)인 것으로 나타났다(Table 5).

논 의

본 연구는 간호사를 대상으로 간호서비스 질 정도를 파악하고 대인관계문제, 인성이 간호서비스 질에 미치는 영향을 알아보고자 시도되었다. 본 연구결과 대상자의 대인관계문제는 평

Table 3. Differences of Interpersonal Problem, Character and Nursing Service Quality according to General Characteristics (N=154)

Characteristics	Categories	Interpersonal problem		Character				Nursing service quality	
		M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)
Gender	Male	2.37±0.56	-0.28	3.77±0.23	0.65	3.79±0.36	.169	3.67±0.44	-0.12
	Female	2.42±0.55	(.783)	3.55±0.45	(.100)	3.77±0.44	(.869)	3.69±0.50	(.905)
Age (year)	29≥	2.41±0.57	0.00	3.50±0.41 ^a	3.72	3.72±0.39	2.92	3.57±0.42 ^a	9.25
	30~39	2.42±0.56	(.997)	3.54±0.42 ^b	(.026)	3.74±0.39	(.057)	3.65±0.46 ^b	(<.001)
	40≤	2.41±0.47		3.75±0.48 ^c	a < c	3.93±0.52		4.00±0.59 ^c	a < c
Marital status	Single	2.44±0.56	0.83	3.53±0.43	-1.21	3.72±0.40	-1.85	3.60±0.45	-2.62
	Married	2.37±0.53	(.407)	3.62±0.44	(.225)	3.86±0.46	(.066)	3.82±0.53	(.010)
Having religion	Yes	2.40±0.55	0.31	3.62±0.44	-1.08	3.78±0.45	-0.17	3.74±0.50	-0.77
	No	2.42±0.55	(.754)	3.54±0.43	(.282)	3.77±0.42	(.861)	3.65±0.49	(.321)
Education level	College	2.45±0.52 ^a	3.37	3.52±0.40 ^a	3.85	3.71±0.47 ^a	3.47	3.56±0.46 ^a	10.35
	Bachelor	2.43±0.57 ^b	(.037)	3.56±0.45 ^b	(.023)	3.79±0.39 ^b	(.033)	3.72±0.48 ^b	(<.001)
	≥ Master	1.96±0.35 ^c	a, b > c	3.95±0.44 ^c	a, b < c	4.10±0.35 ^c	a < c	4.31±0.36 ^c	a, b < c
Employment career (year)	≤ 1	2.39±0.56	0.27	3.53±0.53	0.70	3.80±0.43	0.47	3.69±0.37	1.47
	2~3	2.35±0.57	(.842)	3.49±0.39	(.548)	3.71±0.35	(.699)	3.56±0.39	(.223)
	4~6	2.46±0.62		3.56±0.43		3.74±0.42		3.63±0.43	
	≥ 7	2.43±0.52		3.61±0.44		3.81±0.47		3.76±0.57	
Work department	General ward	2.35±0.61	-1.10	3.61±0.45	0.99	3.85±0.42	1.66	3.76±0.48	1.46
	Special unit	2.45±0.50	(.272)	3.54±0.42	(.323)	3.73±0.43	(.099)	3.64±0.50	(.146)
Position	Staff nurse	2.44±0.55	1.36	3.52±0.40 ^a	9.87	3.73±0.41	8.02	3.63±0.46 ^a	10.41
	Charge nurse	2.25±0.62	(.259)	3.61±0.46 ^b	(<.001)	3.77±0.35	(<.001)	3.68±0.50 ^b	(<.001)
	Head nurse	2.23±0.41		4.08±0.50 ^c	a, b < c	4.23±0.43	a, b < c	4.28±0.48 ^c	a, b < c

균평점 2.41점(5점 만점)으로 중간정도의 수준으로 나타났는데, 이는 간호사를 대상으로 한 Lee [26]의 2.39점과 비슷하며, Yeom [8]의 연구에서의 2.57점보다 다소 낮았다. 하위요소에서는 자기희생, 비주장성, 과순응성 순으로 높게 나타났는데, 이는 간호사가 대인관계에서 타인과의 관계에 초점을 둔 나머지 자신의 욕구나 의사를 적절하게 표현하기 어렵고 지나치게 다른 사람의 요구에 대해 민감하고 책임을 지려고 한다는 견해 [8]를 지지하는 결과이다. 또한, 이는 간호사가 병원의 위계지향적인 문화와 환자중심의 조직분위기로 높은 수준의 감정노동 경험을 한다는 보고[6]와 분리하여 생각할 수 없는 문제로 보여진다. 따라서 간호사의 대인관계문제 경험에 대한 보다 심층적인 탐구가 필요하며 간호사를 대상으로 대인관계술, 자기주장 훈련, 자기감정 관리 등의 훈련 프로그램을 제공해야 할 것으로 생각된다. 또한 하위요소 중 냉담과 비사회성이 대학생을 대상으로 한 An [27]의 연구에서의 2.21점보다 높은 수준으로 나타났다. 이는 문제해결에 대한 회피적 방법으로 해석되는 바, 간호사의 대인관계문제가 이직을 결정하는 주요한 요인인 점[3]의 연장선상에서 고려할 때, 대인관계문제의 해결방안 모

색에 대한 중요성을 시사한다고 볼 수 있다. 특히 최근 간호조직의 태움 문화에 대한 심각성이 제기[7]되고 있는 현실을 감안하여 간호조직 내 대인관계문제를 유발하는 조직문화의 성찰적 반성과 더불어 상호존중과 호혜적 분위기를 형성하기 위한 조직적, 제도적 노력이 필요할 것이다. 또한, 간호사가 지각하는 환자, 동료 또는 타 의료직종 종사자 등 다양한 업무 관련자와의 대인관계문제 요인을 파악하고 이로 인해 발생하는 갈등과 어려움을 원활하게 해결하도록 지원하는 중재 프로그램과 인적관리정책을 마련하는 등 조직 차원이 접근이 시급하다고 사료된다.

대인관계문제는 3년제와 4년제 대학을 졸업한 간호사들이 대학원을 졸업한 간호사들에 비해 대인관계문제 수준이 높은 것으로 나타났다. 이는 대학원 교육과정을 통해 대인관계문제에 보다 적극적으로 대처하는 기술을 습득하고 갈등상황을 효율적으로 해결하는 능력을 함양한 것으로 보여지나, 선행연구 결과[8,27]와는 차이를 보이고 있어 이에 대한 추후 연구가 필요하다. 또한 대인관계문제의 하부영역별로 대상자 특성에 따른 차이를 분석하여 이를 반영한 세분화된 교육과 훈련 프로그

램이 개발되고, 각각의 유형에 따른 실질적인 프로그램이 제공되어야 할 것이다.

본 연구결과 대상자의 인성은 평균평점 3.67점(5점 만점)으로 하위영역별로 자기 자신 영역은 3.57점(5점 만점), 대인관계 영역은 3.77점(5점 만점)으로 중간 이상의 수준을 보였다. 하위

Table 4. Correlation among Interpersonal Problem, Character and Nursing Service Quality (N=154)

Variables	Interpersonal problem	Nursing service quality
	r (p)	r (p)
Interpersonal problem		-.35 (<.001)
Character (total)	-.45 (<.001)	.68 (<.001)
Self related	-.45 (<.001)	.59 (<.001)
Responsibility	-.39 (<.001)	.49 (<.001)
Enthusiasm	-.38 (<.001)	.52 (<.001)
Industriousness	-.33 (<.001)	.42 (<.001)
Composure	-.31 (<.001)	.45 (<.001)
Interpersonal related	-.41 (<.001)	.65 (<.001)
Integrity	-.31 (<.001)	.45 (<.001)
Reliability	-.43 (<.001)	.42 (<.001)
Kindness	-.34 (<.001)	.52 (<.001)
Listening	-.39 (<.001)	.58 (<.001)
Empathy	-.29 (<.001)	.48 (<.001)
Teamwork	-.31 (<.001)	.59 (<.001)
Civility	-.21 (.006)	.26 (.001)
Etiquette	-.25 (.001)	.61 (<.001)
Interactional justice	-.23 (.003)	.19 (.018)

**p < .05.

요소는 신용, 정중함, 상호공정성, 진실, 책임 등의 점수는 높게 나타난 반면 협력과 예절 등의 점수는 낮은 것으로 나타났다. 이는 대학병원 간호사를 대상으로 간호역량을 조사한 Ha와 Choi [28]의 연구에서 윤리적 간호역량군의 협력의 점수가 높게 나타난 것과 상반되는 결과이다. 이는 동료 간호사간의 상호지지 및 의료팀원과의 상호협력에 대한 간호사의 자질이 기대 수준보다 부족함을 보여주는 결과로 임상현장의 간호 관리자가 신규간호사의 핵심역량으로 타 직종 근무자와 갈등 해결을 위한 능력과 한국적 정서에서 직장선후배 간의 예절을 매우 중요하게 인지한다고 한 선행연구[12] 결과와 연관 지어 생각해 볼 필요가 있다. 간호사의 좋은 인성은 간호전문가로서 갖추어야 할 기본 자질이며 환자를 비롯한 다양한 대상자와 상호작용하면서 인간관계를 형성하는 데 요구되는 소양임[14]을 감안할 때, 대상자 간호영역 뿐만 아니라 협력자로서의 윤리적 행동을 강화하기 위한 노력이 필요함을 시사하는 결과이다. 일반간호사는 신규간호사의 핵심역량 중 환자간호수행을 위한 능력을 가장 우선시하며, 신규간호사 채용 당시 사회직장인으로서의 능력, 즉, 기본적인 직장 생활에 필요한 자질 및 태도 보유 정도에 대한 간호 관리자의 인식이 신규간호사보다 낮은 수준이다[12]. 따라서 간호교육의 학부과정에서부터 사회구성원으로서 갖추어야 할 기본 역량에 대한 중요성을 인식시키며, 간호전문인의 자질 강화를 위한 교과과정 및 비교과 프로그램을 운영하는 등 간호학생의 인성함양을 위한 방안들을 다각도로 모색하는 것이 필요하다고 사료된다. 또한 본 연구에서 간

Table 5. Factor Influencing Nursing Service Quality

(N=154)

Model	Model 1					Model 2					Model 3				
	B	β	SE	t	p	B	β	SE	t	p	B	β	SE	t	p
(Constance)	3.04		0.21	13.96	<.001	3.71		0.24	15.31	<.001	0.68		0.41	1.66	.201
Age	0.01	.22	0.00	1.96	.051	0.01	.28	0.00	2.70	.008	0.01	.23	0.00	2.68	.007
Marital status (ref: single)	0.07	.07	0.10	0.75	.454	0.03	.03	0.09	.039	.691	0.02	.02	0.07	0.29	.596
Education level (ref: college)															
Bachelor	0.24	.24	0.08	3.04	.003	0.24	.24	0.07	3.32	.001	0.18	.18	0.06	2.95	.010
Master or above	0.43	.20	0.19	2.27	.024	0.27	.12	0.18	1.50	.134	0.32	.15	0.14	2.20	.030
Position (ref: staff nurse)															
Charge nurse	-0.11	-.05	0.15	-0.75	.452	-0.17	-.09	0.14	-1.25	.211	-0.14	-.07	0.11	-1.25	.170
Head nurse	0.26	.14	0.18	1.47	.142	0.24	.12	0.16	1.43	.153	-0.06	-.03	0.14	-0.47	.539
Interpersonal problem						-0.31	-.34	0.06	-4.99	<.001	-0.07	-.08	0.06	-1.30	.296
Character															
Self related											0.25	.22	0.09	2.69	.019
Interpersonal related											0.44	.38	0.09	4.60	<.001
	R ² =.18, F=6.73, p<.001					R ² =.29, F=10.27, p<.001					R ² =.52, F=19.43, p<.001				

호사의 인성이 연령, 학력과 직위에 따라 차이를 보인 결과를 바탕으로 임상현장에서도 연령, 학력과 직위를 고려한 인성개발 프로그램을 시행하여 간호사의 인성수준 향상을 위해 지속적으로 노력해야 할 것이다. 또한 간호사와 간호 관리자 간의 인성에 대한 중요도와 기대치를 파악하여 인식의 차이로 발생할 수 있는 업무갈등과 스트레스를 중재할 필요가 있겠다.

본 연구대상자의 간호서비스 질 정도는 평균평점 3.69점(5점 만점)으로 동일한 도구를 사용한 Song과 Lee [21]의 3.76점과 Lee와 Kim [19]의 3.68점과 비슷한 수준으로 나타났다. 그러나 간호서비스 질이 병원 규모와 간호등급에 따라 차이를 보이며[19-21], 간호사가 환자에 비해 간호서비스 질을 높게 지각하는 경향이 있으므로[16] 다양한 지역의 간호등급별 간호서비스 질 차이를 분석하고 환자 관점에서 간호서비스 질의 속성을 파악하는 노력이 지속적으로 수행되어야 할 것이다. 또한 본 연구에서 40대가 20대에 비해, 기혼자가 미혼자에 비해, 대학원 이상 학력자가 준학사와 학사에 비해, 수간호사가 책임간호사와 일반간호사에 비해 간호서비스 질을 높게 평가하는 것으로 나타났다. 이는 선행연구[19,21]와 유사한 결과로 간호사 직무역량은 교육과 훈련을 통해 향상될 수 있음을 나타내는 결과로 해석할 수 있다. 따라서 간호서비스 질 향상을 위해서 간호사 개개인은 지속적으로 업무경력을 쌓고 학문추구를 통해 자아실현뿐 아니라 전문성 향상을 도모하는 노력을 강구해야 할 것이다. 더불어 간호사의 연령, 학력, 직위 등에 따른 간호핵심역량을 확인하고 이를 체계적으로 관리하는 제도를 확립해야 할 것이며, 특히 학력과 직위가 낮은 간호사들을 대상으로 직무능력을 향상시키고 업무수행에 대한 자신감을 고양시킬 수 있는 훈련 프로그램이 집중적으로 제공되어야 하겠다.

본 연구에서 인성과 대인관계문제는 부적 상관관계가 나타났는데, 이는 감성지능이 대인관계능력과 정적 상관관계를 보인 선행연구[29]를 뒷받침하는 결과이다. 특히 인성의 하부요인 중 신용, 경청, 책임 순으로 대인관계문제와 밀접한 관계가 나타나 임상현장에서 원활한 대인관계를 형성하고 갈등을 해결하기 위한 주요 인성요인을 확인하였다. 또한 이는 인성과 대인관계문제의 하부요인간의 상관관계를 파악하고 그 영향을 규명하는 연구를 수행할 필요성을 제시한다. 이러한 연구는 간호사 대인관계문제에 대한 다양한 연구들로 밝혀진 정직된 조직문화, 감정노동, 태움 등의 주요 환경적 요인들[6,7]에 영향을 미치는 개인의 내적요인을 확인할 수 있어 이에 대처할 수 있는 실질적인 전략을 마련하는데 유용할 것이다.

본 연구에서 인성은 간호서비스 질과 정적 상관관계를 보였으며, 특히 인성의 하부요인 중 협력, 예절, 경청 순으로 간호서

비스 질과 밀접한 관련이 있는 것으로 나타났다. 이는 본 연구 대상자의 인성 하위영역 중 협력과 예절의 점수가 낮게 나타난 결과와 연관 지어 파악할 때, 조직화합 능력, 타인에 대한 예절의 중요성과 이에 대한 교육 필요성을 재차 시사하는 결과로 보여진다. 한편, 간호사는 과학적 간호역량 즉, 병동업무처리, 자원관리와 전문성 개발 등의 역량이 간호업무성과와 가장 밀접한 관계를 가진다고 인식하며 윤리적 간호역량과의 관련성을 가장 낮게 지각하는 점[29] 고려해 볼 때, 최근 환자권리 의식이 향상되고 윤리적 가치가 강조되는 사회적 변화를 감안하여 간호사와 환자 시각에서 간호서비스 질에 영향을 미치는 간호역량을 포괄적으로 확인하는 연구를 제안한다. 또한 대인관계문제와 간호서비스 질이 부적 상관관계를 가지는 것으로 확인되었으므로, 각 하부요인의 상관관계 및 영향을 규명하는 연구를 보다 심층적으로 수행한다면 질적 간호제공과 인적자원 관리를 도모하는 데 활용될 수 있을 것이다.

본 연구에서 간호서비스 질에 간호사의 대인관계문제와 인성이 실제로 영향을 미치는지 여부에 대해 위계적 회귀분석을 실시한 결과, 일반적인 특성을 제어하고 대인관계문제를 추가로 투입한 모델 2에서 대인관계문제는 학력, 연령과 함께 간호서비스 질에 영향을 미치는 요인으로 나타났으며, 간호서비스 질을 29.8% 설명하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 대인관계문제가 부정적인 전문직 자아개념 형성과 관련이 있으며[8], 업무몰입 저하와 이직의도에 영향을 미쳐 결국 간호조직의 생산성 저하를 가져온다는 견해[2,3]를 뒷받침하는 결과로 대인관계문제가 간호사 인사관리와 조직 생산성 향상에 중요한 변수임을 시사한다. 이에 인성의 하위영역인 자기 자신 영역과 대인관계 영역을 추가로 투입하여 위계적 회귀분석을 실시한 결과, 인성은 연령, 학력과 함께 간호서비스 질에 영향을 미치는 변수로 나타났다. 간호서비스 질에 대한 이들 세 변수의 설명력은 52.0%였으며, 특히 인성의 대인관계 영역이 간호서비스 질을 설명하는 가장 강력한 요인으로 확인되었다. 이는 인격적, 윤리적 간호역량이 직무만족과 간호업무성과와 관련되며[28] 감성지능이 간호서비스 질과 높은 상관관계가 있다고 한 선행연구[20]와 일맥상통하는 결과로, 간호서비스 질을 향상시키기 위해서는 인성역량을 강화할 필요가 있음을 시사한다. 따라서 간호사는 자신의 인성수준과 대인관계 성향에 대해 끊임없는 성찰과 윤리적 고민을 해야 할 것이며, 자신이 처한 업무환경과 관계 속에서 간호사의 바람직한 인성덕목을 실천하고 대인관계 역량을 개발해야 할 것이다. 이에 간호사의 윤리적, 인격적, 및 심미적 간호역량을 향상시키고 효율적인 대인관계문제 해결 능력을 강화시킬 수 있는 프로그램을 체계적으로 마련

해야 할 것이며, 간호사의 연령 및 학력을 고려한 개별화된 훈련 프로그램을 제공할 필요가 있다. 특히, 관계중심적인 업무 환경에서 신용, 협력, 예절 등의 대인관계 관련 인성을 강화시키기 위한 교육적, 제도적 전략을 수립하고 수행해 나가야 할 것이다.

결론

본 연구는 간호사를 대상으로 대인관계문제, 인성과 간호서비스 질 간의 상관관계를 살펴보고, 대인관계문제와 인성이 간호서비스 질에 미치는 영향을 확인하기 위해 시도되었다. 연구 결과, 대인관계문제는 인성과 간호서비스 질과 음의 상관관계가 나타났으며 인성과 간호서비스 질과는 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 간호서비스 질에 대인관계문제, 인성이 유의한 영향을 미치는 것으로 파악되어 이 두 변수가 간호조직의 효율성과 생산성을 높일 수 있는 요인으로 기능할 수 있음을 확인하였다. 이에 간호서비스 질 향상을 위해 간호사의 대인관계문제를 감소시키고 인성을 고양시키기 위한 교육과 훈련 프로그램을 마련하고 조직관리 시스템을 개발할 필요성이 확인되었다. 본 연구의 결과를 바탕으로 다음과 같은 제언을 하고자 한다. 첫째, 간호서비스 질에 영향을 미치는 대인관계문제 유형과 임상간호인성 특성을 구체적으로 파악할 것을 제언한다. 둘째, 임상간호사의 대인관계문제와 인성 역량에 영향을 미치는 다양한 선행변인과 결과변인에 대한 연구를 제언한다. 셋째, 간호사의 대인관계능력 증진과 인성 강화 프로그램을 개발하고 그 효과를 검증할 필요가 있다.

REFERENCES

1. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *Journal of Marketing*. 1994;58(1):111-124.
<https://doi.org/10.2307/1252255>
2. Im BM, Park JM, Kim MJ, Kim SY, Maeng JH, Lee LL, et al. A phenomenological study on the turnover experience of novice nurses working in general hospital. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2015;24(4):313-322.
<https://doi.org/10.5807/kjohn.2015.24.4.313>
3. Yeun EJ, Kim H. Development and Testing of a Nurse Turnover Intention Scale (NTIS). *Journal of Korean Academy of Nursing*. 2013;43(2):256-266.
<https://doi.org/10.4040/jkan.2013.43.2.256>
4. Byeon YS, Kim M. Interpersonal conflict experience of nurses. *Journal of Qualitative Research*. 2009;10(2):142-151.
5. Kim JH, Lee JS. The Experience of Clinical Nurses' Interpersonal Conflict. *Journal of Qualitative Research*. 2013;14(1):70-80.
6. Back J, Kim MH, Kim S. Perceived emotional labor of clinical nurse from the persons concerned. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2016;25(3):148-155.
<https://doi.org/10.5807/kjohn.2016.25.3.148>
7. Cheong SH, Lee IS. Qualitative research on nurses experiencing taoom. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2016;25(3):238-248.
<https://doi.org/10.5807/kjohn.2016.25.3.238>
8. Yeom EY. The influence of interpersonal problems, emotional labor on professional self-concept among clinical nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*. 2017;18(6):356-365.
<https://doi.org/10.5762/KAIS.2017.18.6.356>
9. The National Institute of the Korean Language. Personality [Internet]. *Korean Standard Dictionary*. Seoul: The National Institute of the Korean Language. [cited September 15, 2018]. Available from: <http://stdweb2.korean.go.kr>.
10. Kim S, Kim W, Ju Y. The effects of college students' character levels, on employment attitude and employment efficacy. *Korean Journal of General Education*. 2018;12(1):35-56.
11. Varner JM. The president's message. *Character*. Alabama Nurse. 2011;38(3):3.
12. Kim JA, Chu MS, Kwon KJ, Seo HK, Lee SN. Core competencies for new nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*. 2017;23(1):40-53.
<https://doi.org/10.22650/JKCN.2017.23.1.40>
13. Park MR, Kim NC. Development of a nursing competence measurement scale according to nurse's clinical ladder in general wards. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2014;20(3):257-271.
<https://doi.org/10.11111/jkana.2014.20.3.257>
14. Park JH. Need of character education in nursing education. *Journal of the Korean Data Analysis Society*. 2013;15(6):3321-3332.
15. Kim SD. Importance and satisfaction on nursing core competency of nurses & nurse managers in a community hospitals. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*. 2013;14(6):2844-285.
<https://doi.org/10.5762/KAIS.2013.14.6.2844>
16. Lee MA. A comparative study of how subjects' characteristics and nursing service quality influence on hospital revisiting intent between patients and nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 2005;35(7):1210-1220.
17. Lee MA, Gong SW, Cho SJ. Relationship among nursing service quality, medical service satisfaction, and hospital revisit intent. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2012;

- 18(1):96-105. <https://doi.org/10.11111/jkana.2012.18.1.96>
18. Lee MJ, Yoon SH, Cho YC. Relationship between psychosocial factors, job stress contents, fatigue symptoms and quality of nursing services among general hospital nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*. 2016;17(8): 569-581. <https://doi.org/10.5762/KAIS.2016.17.8.569>
19. Lee MA, Kim EJ. Influences of hospital nurses' perceived reciprocity and emotional labor on quality of nursing service and intent to leave. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 2016; 46(3):364-374. <https://doi.org/10.4040/jkan.2016.46.3.36>
20. Jang R, Kang YS, Kim Y. The relationships in emotional intelligence, job satisfaction, and quality of nursing service in hospital nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*. 2016;17(6):326-337. <https://doi.org/10.5762/KAIS.2016.17.6.326>
21. Song HJ, Lee SM. The effects of hospital nurses' self-esteem and communication skill on self-leadership and the quality of nursing service. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2016;22(3):220-229. <https://doi.org/10.11111/jkana.2016.22.3.220>
22. Horowitz LM, Rosenberg SE, Bear BA, Ureno G, Villaseñor VS. Inventory of interpersonal problems: Psychometric properties and clinical applications. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*. 1988;56(6):885-892. <https://doi.org/10.1037/0022-006X.56.6.885>
23. Hong SH, Park EY, Kim YH, Kwon JH, Cho YR, Kim YK. Short form of the Korean inventory of interpersonal problems circumplex scales (KIIP-SC). *The Korean Journal of Clinical Psychology*. 2002;21(4):923-940.
24. Park JH. Development and validation of nurse's character scale for care in clinical settings. *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*. 2016;22(2):137-151. <https://doi.org/10.5977/jkasne.2016.22.2.137>
25. Joo MK. A study on the determinants of consumer-oriented nursing service quality -SERVQUAL model based- [dissertation]. Seoul: Seoul National University; 2001.
26. Lee SK. The relationships of emotional labor, interpersonal problem, burnout and turnover intention of nurses [master's thesis]. Seoul: Ewha Womans University; 2016.
27. An EH. The effect of separation-individuation in university students on interpersonal problems: The mediating effect of automatic thoughts. [master's thesis]. Seoul: The Catholic University of Korea; 2012.
28. Ha NS, Choi J. An analysis of nursing competency affecting on job satisfaction and nursing performance among clinical nurses. *Journal of Korean Academy Nursing Administration*. 2010; 16(3):286-294. <https://doi.org/10.11111/jkana.2010.16.3.286>
29. Ko HR, Kim JH. The relationships among emotional intelligence, interpersonal relationship, and job satisfaction of clinical nurses. *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*. 2014;20(3):413-423. <https://doi.org/10.5977/jkasne.2014.20.3.413>