



### 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 원 저작자를 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 권리와 책임은 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

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

[Disclaimer](#)



2011년 2월  
석사학위 논문

간호사의  
의사소통과 셀프리더십이  
간호업무성과에 미치는 효과

조선대학교 보건대학원

보 건 학 과

임 순 임

간호사의  
의사소통과 셀프리더십이  
간호업무성과에 미치는 효과

Effects of Nurse's Communication Skill and Self-Leadship  
on The Outcome of Nursing Practice

2011년 2월

조선대학교 보건대학원

보 건 학 과

임 순 임

간호사의  
의사소통과 셀프리더십이  
간호업무성과에 미치는 효과

지도교수 박 종

이 논문을 석사학위 신청논문으로 제출함

2010년 10월

조선대학교 보건대학원

보 건 학 과

임 순 임

# 임순임의 석사학위 논문을 인준함

위원장 조선대학교 교수

임순임



위원 조선대학교 교수 류소연



위원 조선대학교 교수 박종



2010年 12月

조선대학교 보건대학원

# 목 차

표 목차	iii
ABSTRACT	iv
<b>I. 서 론</b>	1
A. 연구의 필요성	1
B. 연구 목적	3
<b>II. 연구 방법</b>	4
A. 연구 대상	4
B. 자료 수집방법	4
C. 자료 분석방법	5
<b>III. 연구결과</b>	6
A. 연구대상자의 특성	6
1. 대상자의 일반적 특성	6
2. 대상자의 직업적 특성	8
3. 대상자의 건강행위의 특성	9
4. 대상자의 셀프리더십, 의사소통, 스트레스, 간호업무성과의 분포	9
B. 연구대상자의 특성과 간호업무성과와의 관련성	10
1. 일반적 특성과 간호업무성과와의 관련성	10
2. 직업특성과 간호업무성과와의 관련성	11
3. 건강행위와 간호업무성과와의 관련성	13
4. 연구변수간의 상관관계	13
5. 간호업무성과와의 관련요인	14
<b>IV. 논의</b>	16
<b>V. 요약 및 결론</b>	19
참 고 문 헌	20
부록(설문지)	23

## 표 목 차

표 1. 대상자의 일반적 특성 .....	7
표 2. 대상자의 직업적 특성 .....	8
표 3. 대상자의 건강행위의 특성 .....	9
표 4. 대상자의 셀프리더십, 의사소통, 스트레스, 간호업무성과의 분포 .....	10
표 5. 일반적 특성과 간호업무성과와의 관련성 .....	11
표 6. 직업특성과 간호업무성과와의 관련성 .....	12
표 7. 건강행위와 간호업무성과와의 관련성 .....	13
표 8. 연구변수간의 상관관계 .....	14
표 9. 간호업무성과와의 관련요인 .....	15

## **ABSTRACT**

### **Effect of Nurse's Communication Skill and Self-Leadership on The Outcome of Nursing Practice**

**Im, Sun-Im**

**Advisor : Prof. Park Jong, MD. Ph.D**

**Graduate school of Public Health**

**Chosun University**

In rapidly changing medical environment where most of the hospitals have paid more attention to globalism and management strategies for customer-oriented quality medical services, nursing organization which occupies more than 50% of the medical staff and has to provide quality services as the closest section to customers of medical services should reinforce the professional capacity of members. In addition, for complicated and dynamic nursing practices, only leadership of a few members can not satisfy the needs of customers and achieve competitive performance. Therefore, leadership which can give voluntary motive to nurses and communication ability which can deal with problems in organizations as mediators are determinants of organizational performances. (Argyris, 1965).

To identify the relations between communication and leadership of nurses on organizational performances, this study interviewed 370 nurses working at a university hospital in Gwangu using an organized self-report type questionnaire from September 15, 2010 to September 30, 2010 and used 358 responses except 12 insincere ones for a final analysis. The interview was designed to analyse their general characteristics, occupational characteristics, health behaviors,

self-leadership, communication, stress, subjective depression and nursing performances and the data collected had the following analyses to identify relations between the variables and nursing performances: t-test, ANOVA, Pearson's Correlations Analysis and multi-variate regression analysis. The results were presented as follows:

As a result of the analysis, it was discovered that performances of the group whose monthly income is below 3 million won were significantly higher than that of the group whose monthly income is below 2 million won( $p<0.001$ ). The performances were significantly higher as the subjects had more career ( $p<0.05$ ). As they had higher points in communication and self-leadership, they showed significantly higher performances( $p<0.001$ ). As their ages and religion had positive relations with performances, and 4-year university graduation and emergency personnel had negative relations with performances( $p<0.1$ ). The explanatory power of the regression model was 60.7%.

Marriage, positions, number of night shift, training on communication and self-leadership, health perception, regular exercise, chronic diseases and stress had no significant relations with nursing performances.

In conclusion, this study discovered that nursing performances had significant relations with communication and self-leadership. Therefore, this study suggests that active research and development to enhance organizational communication and self-leadership are needed for higher nursing performances.

# I. 서 론

## A. 연구의 필요성

간호 실무에 있어 업무성과란 간호사가 업무에 대한 전문성을 바탕으로 역할을 합리적으로 수행하여 간호조직의 목표를 능률적으로 수행하는 정도이며(윤언자, 1995) 간호사가 환자에게 간호를 제공함에 있어 요구되는 제반활동과 관련된 업무의 실제적인 집행을 말한다(조경희, 2003). 간호사의 자기효능감이나 직무만족, 의사소통, 리더십 등은 간호수행에 긍정적인 영향을 주어 효과적인 일 처리와 가치 있는 산출물을 얻어내는 효과를 가져 온다(Judge & Bono, 2001). 그러나 업무스트레스는 간호업무성과에 부정적인 영향을 주는 것으로 나타났다(Larrabee 등, 2003). 이렇듯 환자중심의 관리전략이 주요쟁점으로 부각되어 업무성과로 나타나는 간호조직으로서는 다른 조직에 비해 보다 자율적이고 관계 지향적 역량을 갖추어 복잡하고 역동적인 간호 실무를 성공적으로 대처할 수 있어야 한다. 더구나 독자적이고 비판적인 판단 하에 적극적인 문제 해결과 양질의 의료서비스를 제공해야 하는 간호 실무에 있어서 소수관리자의 전통적인 리더십이나 훈련프로그램만으로는 급변하는 의료 환경에서의 높은 수준의 경쟁력이나 목표달성을 기대할 수 없다. 따라서 구성원 개개인의 역량개발에 도움을 줄 수 있는 의사소통이나 셀프리더십, 임상간호, 교육, 협조, 계획, 평가, 대인관계, 전문성개발 등의 다양한 영향 요인에 대한 지속적인 관심을 기울여야 한다(Mrayan, 2008).

셀프리더십은 개인 스스로가 자신의 행동과 생각을 변화시켜 영향력을 발휘하는 리더십으로서 수많은 고객의 욕구를 만족스럽게 해결해야 하는 간호사에게는 중요한 요소라 할 수 있다. 즉 셀프리더십은 한 사람의 리더가 구성원에게 영향을 미치는 일반적 리더십과는 달리 자기 스스로에게 영향을 미쳐 자신의 여러 능력을 증진시킨다(김남현, 2002). 또한 내적인 동기부여에 초점을 맞추어 개인의 창의성과 자발적인 능력발휘를 통해 자신과 조직의 변화 및 성과를 이끌어 낼 수 있는 새로

운 패러다임으로서(서문경애, 2005) 조직의 목표달성과 개인의 발전을 도모하는데 있어 가장 적절한 전문역량이라 할 수 있다. 현실적으로 조직의 성과는 리더에 의해서만 이루어지는 것이 아니라 실질적으로 직무를 수행하는 구성원들에 의해 영향을 받아 결정되는 중요한 변수로 작용하고 있다(박선숙, 1996). 이렇듯 개인 스스로가 자신의 행동과 생각을 변화시켜 자기 스스로에게 영향력을 발휘하는 셀프리더십 역량이야말로(Manz, 1986) 다른 어떤 역량보다도 개인의 발전과 간호업무성과에 긍정적인 영향을 미쳐 복잡하고 역동적인 간호 실무를 가장 효과적으로 통합, 적응시켜 나갈 수 있을 것으로 생각된다.

의사소통 또한 보수적 간호조직의 특성과 고객중심의 의료 환경변화 속에서 환자 개개인의 특성과 갈등상황을 효과적으로 조정하고 치료적 관계를 수립할 수 있는 수단으로 작용할 수 있다. 또한 개인의 실무능력과 치료적 관계에 있어 적절한 의사소통능력이 없다면 치료적인 간호사-대상자 관계가 불가능하여(이광자, 1999) 만족스러운 간호를 실시할 수 없다. 따라서 간호실무 수행능력에 있어서 의사소통은 조직의 성과를 결정하는 관건이 되기도 하며(박상현, 2005) 급변하는 의료 환경 속에서 고객만족 및 간호업무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것이다.

하지만 지금까지 간호사의 업무성과에 관련된 선행연구들을 살펴보면, 개인적 요인으로는 나이, 학력, 근무경력, 직위(McNeese-Smith & Van Servellen, 2000), 그리고 스트레스(Larrabee 등, 2003)이었다. 또한 의사소통능력(Payne, 2005), 의사소통 유형과 직무만족(서이아, 2002 ; Jose, 2000), 셀프리더십과 조직몰입(박경님과 박미경, 2008), 셀프리더십과 직무만족(조경희, 2003) 등이 간호업무성과와 관련이 있음이 밝혀져 왔다. 그러나 이처럼 간호사의 업무성과에 중요한 영향을 미치는 의사소통과 셀프리더십이 상호간에 어떠한 연관성이 있는지 그리고 두 요인을 함께 고려했을 때도 업무성과와 연관성이 지속되는지 또한 간호업무성과와 관련이 많은 스트레스와 개인적 요인을 통제한 후에도 연관성이 있는지 등에 관한 구체적인 연구가 이루어지지 않아 이 분야에 대한 연구가 필요한 실정이다.

## B. 연구 목적

효과적인 간호업무성과를 창출하는데 있어 창의성과 자발적인 능력발휘를 이끌어 낼 수 있는 셀프리더십과 의사소통능력이 간호업무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 생각되어 그 연관성을 파악해 보고자하며 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 간호사의 셀프리더십과 간호업무성과와의 관련성을 파악한다.

둘째, 간호사의 의사소통 능력과 간호업무성과와의 관련성을 파악한다.

셋째, 간호사의 일반적 특성, 직업적 특성, 건강행위 특성 그리고 스트레스 요인을 통제한 후 셀프리더십 및 의사소통과 간호업무성과와의 관련성을 파악한다.

## II. 연구방법

### A. 연구대상

본 연구는 G 대학병원 간호사로 근무경력이 1개월 이상 간호사 400명중 팀장이상과 전담간호사 및 남자간호사를 제외하고 본 연구의 목적과 취지를 설명한 후 참여에 동의한 370명을 대상으로 자기기입식 설문조사를 실시한 후 응답이 불성실한 12부를 제외한 358부(96.8%)를 최종 분석대상으로 하였다.

### B. 자료 수집방법

자료수집기간은 2010년 9월15일부터 30일까지 본 연구자가 간호단위 수간호사에게 연구목적과 방법을 설명하고 구조화된 질문지를 일괄 배부 하였으며 익명성을 위해 응답 후 회수봉투를 이용하여 수거하였다.

- 일반적 특성으로는 연령, 결혼상태, 종교, 최종학력, 월수입을 조사하였다.
- 직업적 특성으로 직위, 현부서 근무경력, 근무부서, 월평균밤번 횟수, 의사소통관련 교육경험 여부, 셀프리더십 교육경험 여부 등을 조사하였다.
- 건강관련 특성으로는 건강상태, 흡연상태, 음주상태, 규칙적 운동, 만성질환여부, 직업만족 여부 등의 내용을 조사하였다.
- 셀프리더십에 관한 질문은 Manz (1983)가 개발한 설문지를 김한성(2002)이 수정보완한 도구로서 자기기대, 리허설, 목표설정, 자기보상, 자기비판, 건설적사고 등 6개 요인으로 각각 3문항씩 총 18문항으로 측정한 점수를 의미하며 5점 척도로 점수가 높을수록 셀프리더십이 좋은 것을 의미하며 김한성(2002)의 연구에서 Cronbach's  $\alpha=0.87$ 이었고 본연구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=0.861$ 이었다.
- 의사소통에 관한 설문사항은 허경호(2003)가 개발한 GICC(global interpersona

communication competence)를 배주영(2008)이 수정 보완한 도구로서 자기 노출, 역지사지, 사회적 긴장완화, 주장력, 집중력, 상호작용 관리, 표현력, 지지, 즉시성, 효율성, 사회적 적절성, 조리성, 목표간파, 반응력, 잡음, 통제력의 15개 문항으로 측정한 점수를 의미하며 5점 척도로 점수가 높을수록 의사소통능력정도가 좋은 것을 의미하며 배주영의 연구에서 Cronbach's  $\alpha = 0.85$ 이였고 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = 0.800$ 이었다.

- 스트레스 측정도구는 Frank와 Zyzanski (1988)가 개발한 BEPSI를 임지혁(1996) 등이 폐쇄형 5문항만을 수정 번안한 '한국어판 BEPSI' 설문서(수정판)를 이용 하였다. BEPSI-K량은 총 5문항에 대해 지난 한 달 동안의 생활에서 자신의 감정 상태를 느끼는 정도에 따라 "항상 있었다." (5점) '전혀 없었다.' (1점) 순으로 계산하여 합산한 후 양적으로 분석하여 점수가 높을수록 스트레스가 심한 것을 의미하며, 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = 0.884$  이었다.
- 간호업무성과에 대한 질문으로는 고유경, 이태화, 임지영등(2007)이 개발한 도구로 업무수행능력, 업무수행태도, 업무수준향상, 간호과정적용 등 4개 요인으로 간호 업무성과를 범주화한 측정도구 17개 문항으로 각 문항은 5점 척도로 측정 하였으며, 최저 17점에서 최고 85점으로 점수가 높을수록 간호업무 성과가 높은 것을 의미하며 도구전체의 신뢰도는 cronbach's  $\alpha=0.92$ 이며, 본연구의 신뢰도는 cronbach's  $\alpha=0.959$  이었다.

### C. 자료 분석 방법

대상자의 특성은 빈도와 백분율을 산출하였고, 대상자의 일반적 특성, 직업적 특성, 건강관련 특성, 스트레스, 의사소통, 그리고 셀프-리더십과 간호업무성과 간의 관련성은 t-test, ANOVA, 피어슨의 상관분석을 이용하였다. 최종적으로 단순분석에서 유의한 관련을 보였던 변수를 독립변수로 하고 간호업무성과를 종속변수로 하여 다변량 회귀분석(Multiple regression analysis)을 통해 관련성을 파악하였다. 통계적 유의성은  $p<0.05$ 로 하였다.

### III. 연구결과

#### A. 연구대상자의 특성

##### 1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성을 살펴본 결과는 <표 1>과 같다. 대상자의 연령은 20세~29세가 50.3%(180명)로 가장 많았고, 결혼 상태는 미혼이 63.7%(228명)로 과반수 이상을 차지하였다. 종교는 없는 경우가 39.8% (142명)로 많았고, 학력은 3년제 졸업이 44.5%(159명)로 많았다. 월수입에서는 200만원 이하가 44.6%(158명)로 많았고, 현재 건강상태는 보통이라고 응답한 간호사가 62.6% (224명)로 가장 많았다.

<표 1> 대상자의 일반적 특성

변 수	구 分	N(%)
연령(세)	20~29 30~39 40~49 50~59	180(50.3) 97(27.1) 64(17.9) 17( 4.7)
결혼상태	미혼 기혼	228(63.7) 130(36.3)
종교	기독교 불교 천주교 없음 기타	88(24.6) 18(5.0) 105(29.4) 142(39.8) 4( 1.1)
학력	3년제 졸 4년제 졸 학사학위과정 대학원이상	159(44.5) 69(19.3) 55(15.4) 74(20.7)
월수입(만원)	200 이하 300 이하 400 이하 500 이하	158(44.6) 124(35.0) 49(13.8) 23( 6.5)
건강인식	건강 보통 불건강	117(32.7) 224(62.6) 17( 4.7)

## 2. 대상자의 직업적 특성

대상자의 직업적 특성을 살펴본 결과는 <표 2>와 같다. 직위에서는 일반간호사가 86.0%(306명)로 가장 많았으며, 근무부서로는 외과계 병동이 26.1%(93명), 내과계가 23.9%(85명) 순이었다. 밤번 횟수로는 6회 이상이 43.0% (153명)을 보여 많았다. 의사소통 교육을 받은 적이 있다고 응답한 자는 63.6%(225명), 셀프리더십 교육을 받은 적이 있다고 응답한 자는 32.8%(116명)의 분포를 보였다. 직업만족 여부에서는 보통이다로 응답한 자가 62.3%(223명)로 많았다.

<표 2> 대상자의 직업적 특성

변 수	구 分	N(%)
직위	일반간호사	306(86.0)
	책임간호사	26( 7.3)
	수간호사	24( 6.7)
근무부서	내과계 병동	85(23.9)
	외과계 병동	93(26.1)
	중환자실	44(12.4)
	응급실	21( 5.9)
	수술실	35( 9.8)
	기타	78(21.9)
밤번 횟수(/월)	0회	102(28.7)
	1~5회	101(28.3)
	6회 이상	153(43.0)
의사소통 교육유무	있다	225(63.6)
	없다	129(36.4)
셀프리더십 교육유무	있다	116(32.8)
	없다	238(67.2)
직업만족	매우만족	4( 1.1)
	만족	76(21.2)
	보통	223(62.3)
	불만족	8(13.4)
	매우불만족	7( 2.0)

### 3. 대상자의 건강행위의 특성

대상자의 건강행위 특성은 <표 3>과 같다. 음주상태에서는 비음주가 57.5%(206명)의 높은 분포를 나타냈고, 규칙적 운동 여부에서는 규칙적으로 운동을 하지 않는다고 응답한 경우가 85.4%(305명), 만성질환 유무에서는 없는 경우가 96.4%(365명)이었다.

<표 3> 대상자의 건강행위 특성

변 수	구 分	N(%)
음주여부	비음주	206(57.5)
	과거음주	23( 6.4)
	현재음주	129(36.0)
규칙적 운동	예	52(14.6)
	아니오	305(85.4)
만성질환 유무	예	13( 3.6)
	아니오	345(96.4)

### 4. 대상자의 셀프리더십, 의사소통, 스트레스, 간호업무성과의 분포

연구대상자의 셀프리더십, 의사소통, 스트레스, 간호업무성과의 평균과 표준편차는 <표 4>와 같다. 대상자의 셀프리더십 평균 평점은 3.38(0.46)점을 나타냈고, 의사소통은 3.37(0.33)점, 스트레스 2.29(0.72)점, 간호업무성과는 3.70(0.61)점으로 나타났다.

<표 4> 대상자의 셀프리더십, 의사소통, 스트레스, 간호업무성과의 분포

변 수	M ± SD	최소값 / 최대값
셀프리더십	3.38 ± 0.46	(2.00, 4.66)
의사소통	3.37 ± 0.33	(2.46, 4.26)
스트레스	2.29 ± 0.72	(1.00, 5.00)
간호업무성과	3.70 ± 0.61	(2.23, 5.00)

## B. 연구대상자의 특성과 간호업무성과와의 관련성

### 1. 일반적 특성과 간호업무성과와의 관련성

대상자의 일반적 특성에 따른 간호업무성과를 비교한 결과는 <표 5>와 같다. 결혼 상태에 따른 간호업무성과의 정도로는 기혼이 67.2(10.8)점, 미혼이 60.3(9.2)점으로 기혼자가 미혼자에 비해 유의하게 높았다. 종교에 따라서는 없다고 응답한 경우가 64.6(10.5)점, 있는 경우가 60.1(9.6)점으로 유의한 차이를 나타냈다. 학력에 따른 간호업무성과 점수는 유의한 차이를 보였고, 대학원 이상이 70.9(10.0)점으로 가장 높았다. 월수입에 있어서도 유의한 차이를 보였으며, 500만원 이하군이 70.4(9.5)점으로 가장 높았다. 건강인식에 따라서도 간호업무성과는 유의한 차이를 보였으며, 건강하다고 응답한 군에서 65.3(11.0)점으로 가장 높았다( $p<0.01$ ).

<표 5> 일반적 특성과 간호업무성과와의 관련성

변 수	구 分	M±SD	P-값
결혼상태	미혼	60.3 ± 9.2	.000
	기혼	67.2 ± 10.8	
종교	있음	60.1 ± 9.6	.000
	없음	64.6 ± 10.5	
학력	3년제 졸	59.4 ± 8.8	.000
	4년제 졸	60.8 ± 9.8	
	학사학위과정	64.6 ± 9.9	
	대학원이상	70.9 ± 10.0	
월수입(만)	200이하	58.0 ± 7.8	.000
	300이하	65.0 ± 10.7	
	400이하	69.5 ± 9.8	
	500이하	70.4 ± 9.5	
건강인식	건강	65.3 ± 11.0	.005
	보통	61.7 ± 9.8	
	불 건강	60.0 ± 10.7	

## 2. 직업특성과 간호업무성과와의 관련성

직업특성과 간호업무성과와의 관련성은 <표 6>과 같다. 간호업무성과는 직위에 따라 유의한 차이를 나타냈으며 수간호사가 71.6(10.4)점으로 가장 높았다. 근무부서에 있어서도 유의한 차이를 나타냈으며 기타병동이 65.0(11.4)점으로 가장 높았다. 밤번 횟수에 있어서도 밤번을 하지 않는 경우가 69.3(9.9)로 가장 높았고 유의한 차이를 보였다. 의소소통 교육경험은 없는 경우가 3.7(10.4)점, 있는 경우가 61.1(10.2)점으로 유의한 차이를 보였다. 셀프리더십 교육경험에 있어서도 없는 경우의 간호업무성과는 65.0(11.2)점, 있는 경우는 61.6(9.8)점으로 유의한 차이를 보였다. 직업

만족여부에 따라서도 유의한 차이를 나타냈으며 만족한다고 응답한 경우가 67.7(10.9)점으로 가장 높았다( $p<0.01$ ).

<표 6> 직업특성과 간호업무성과와의 관련성

변 수	구 分	M ± SD	P-값
직위	일반간호사	61.4 ± 9.8	.000
	책임간호사	71.5 ± 9.0	
	수간호사	71.6 ± 10.4	
근무부서	내과계 병동	62.9 ± 10.1	.004
	외과계 병동	63.8 ± 10.0	
	중환자실	57.5 ± 8.5	
	응급실	59.7 ± 11.0	
	수술실	62.3 ± 8.9	
	기타	65.0 ± 11.4	
밤번회수	0회	69.3 ± 9.9	.000
	1~5회	62.8 ± 9.7	
	6회 이상	58.5 ± 8.8	
의사소통 교육유무	있다	61.1 ± 10.2	.028
	없다	63.7 ± 10.4	
셀프리더십 교육유무	있다	61.6 ± 9.8	.005
	없다	65.0 ± 11.2	
직업만족	불만족	59.3 ± 9.9	.000
	보통	61.8 ± 9.7	
	만족	67.7 ± 10.9	

### 3. 건강행위와 간호업무성과와의 관련성

건강행위와 간호업무성과와의 관련성여부에 대한 결과는 <표 7>과 같다. 규칙적 운동을 하지 않는 군의 간호업무성과는 69.5(10.7)점, 하는 군은 61.7(9.9)점으로 유의한 차이를 나타냈다. 만성질환이 없다고 응답한 군은 70.0(11.3)점, 있다고 응답한 군은 62.5(10.2)점으로 없다고 응답한 군에서 유의하게 높았다( $p<0.05$ ). 그러나 음주여부에 따라서는 유의한 관련이 없었다.

<표 7> 건강행위와 간호업무성과와의 관련성

변 수	구 분	M ± SD	P-값
음주여부	비음주	63.9 ± 10.6	.059
	과거음주	61.2 ± 8.4	
	현재음주	61.2 ± 10.0	
규칙적 운동	예	61.7 ± 9.9	.000
	아니오	69.5 ± 10.7	
만성질환 유무	예	62.5 ± 10.2	.010
	아니오	70.0 ± 11.3	

### 4. 연구변수간의 상관관계

간호업무성과와 연구변수간의 상관관계는 <표 8>과 같다. 연령, 부서경력, 셀프리더십, 의사소통 점수와 간호업무성과는 유의한 양의 상관을 보였으며, 스트레스 점수와는 유의한 음의 상관을 보였다( $p<0.01$ ).

<표 8> 연구변수 간의 상관관계

	연령(세)	부서 경력(년)	셀프 리더십	의사 소통	스트 레스	간호 업무성과	
연령(세)		1.00					
부서경력(년)		0.34**	1.00				
셀프리더십		0.16**	0.08	1.00			
의사소통		0.20**	0.10	0.50**	1.00		
스트레스		-0.09	-0.03	-0.23**	-0.25**	1.00	
간호업무성과		0.46**	0.23**	0.55**	0.57**	-0.24**	1.00

\*p< 0.05; \*\*p< 0.01

## 5. 간호업무성과와의 관련요인

다면량 회귀분석 결과에 의한 간호업무성과와의 관련성은 <표 9>와 같다. 월수입에 따라서는 200만원 이하군에 비해 300만원 이하군에서 유의하게 높았으며, 부서 경력이 길수록 간호업무성과는 유의하게 높았다. 셀프리더십과 의사소통 점수가 높아질수록 간호업무성과 점수도 유의하게 증가하였다( $p<0.05$ ). 연령, 3년제 졸업에 비해 4년제 졸업, 종교가 있는 경우 그리고 내과계 근무자에 비해 응급실 근무자에서 경계역 수준( $p<0.1$ )의 유의성을 보였다. 이 회귀모형에 의한 설명력은 60.7%였다.

<표 9> 간호업무성과와 관련 요인

변수	구분	회계계수	표준화계수	p-값
연령(세)		.260	.209	.050
결혼상태	기혼/미혼	-.698	-.032	.576
학력	4년 대졸/3년 제졸	-2.362	-.091	.051
	방통대/3년 제졸	-.203	-.007	.879
	대학원/3년 제졸	-1.766	-.067	.304
종교	있음/없음	1.664	.078	.061
월수입(만원)	300 이하/200 이하	4.454	.204	.000
	400 이하/200 이하	.850	.028	.695
	500 이하/200 이하	2.188	.051	.423
직위	책임간호사/일반간호사	3.442	.085	.128
	수간호사/일반간호사	-.785	-.018	.778
부서경력(년)		.019	.089	.049
근무부서	외과계/내과계	.708	.030	.537
	중환자실/내과계	-2.198	-.068	.155
	응급실/내과계	-3.692	-.080	.092
	수술실/내과계	-1.405	-.039	.431
	기타/내과계	-.959	-.038	.450
밤번횟수(회/월)	1~5	-1.630	-.070	.234
	6 <	-1.825	-.086	.241
의사소통교육유무	있음/없음	.355	.016	.712
셀프리더십교육 유무	있음/없음	.325	.015	.744
건강인식	보통/불건강	-.178	-.008	.929
	건강/불건강	-2.143	-.095	.321
규칙적 운동	함/안함	1.623	.053	.218
만성질환	있음/없음	2.338	.043	.300
셀프리더십(점)		.348	.274	.000
의사소통(점)		.681	.330	.000
스트레스(점)		-.185	-.065	.129

R<sup>2</sup>=60.7%

## IV. 논의

의료 환경의 급속한 변화와 건강 소비자의 요구는 병원간의 경쟁을 심화시켜 의료 서비스의 질 향상과 조직의 업무성과를 증진시키는 것은 모든 병원이 해결해야 할 최우선 과제가 되었다(김남현, 2002). 조직의 이러한 변화의 흐름에 구성원들 또한 조직의 목적달성을 부합된 경쟁력을 갖추는 것은 필수적이라 하겠다. 특히 병원 인력의 50% 이상을 차지하며 의료소비자와 가장 접점 부서로 고객의 욕구와 병원의 생산성에 직접적인 영향을 줄 수 있는 간호조직(김유나, 2005)으로서는 조직의 발전 및 간호업무성과를 높이는 것은 당연한 일이라 하겠다. 또한 현대사회의 조직은 신지식과 더불어 자율성과 독립성을 겸비해 스스로 주도권을 행사할 수 있는 능력을 갖춘 새로운 인간형을 조직구성원으로 요구하고 있다(서문경애, 2005). 의료제공 패턴 또한 공급자에서 수요자 중심으로 변화되어 가고 있어 고도의 전문역량을 갖추지 않고서는 끊임없이 상승하는 수요자의 욕구를 충분히 만족시킬 수 없다. 따라서 이러한 변화와 경쟁 속에서 간호조직으로서는 간호 실무를 보다 효과적이고 능률적으로 수행할 수 있는 전문역량을 갖추어 대처할 수 있어야 한다.

본 연구는 최근 간호사의 업무성과에 있어 의사소통과 셀프리더십이 중요하게 부각되고 있으나 이 분야의 연구가 미비하여 이들 간의 연관성에 대한 추가적인 연구가 중요하다고 판단되어 본 연구를 수행하였다.

본 연구에서 병원간호사의 의사소통 능력정도는 평균평점이 3.37(5점 척도)로 같은 도구를 사용하여 평균평점이 3.48(5점 척도)을 나타낸 배주영(2008)의 연구결과와 평균평점 3.46(5점 척도)의 결과를 나타낸 이현숙(2007)의 결과보다는 낮았다. 이는 지역적 특성이나 조직의 흐름에 따른 차이와 더불어 연구대상 간호사의 86%가 일반간호사로 구성되어 있어 책임감과 독립성이 강조된 독자적 업무의 처리비율이 높은 간호직업의 특성을 반영한 결과로 생각할 수 있다. 이렇듯 의사소통이란 조직구성원의 역할을 이해하고 하위체계들을 통합하는 중요한 요소이며 조직의 생산성과도 직결되어 대상자의 의사소통과 간호업무성과 간에는 유의한 상관관계가 있다(이필주, 1992). 또한 의사소통 그 자체로서 의사소통이 없다면 치료적인 간호사-대상자 관계가 불가능하며(이광자, 1999) 타인의 행위에 영향을 미칠 수 있어

성공적인 간호업무수행에 필수적이라 볼 수 있다(배주영, 2008). 따라서 본 연구는 간호 실무에 있어 구성원간의 정보교환이나 환자와의 원만한 치료적 관계를 수립하기 위한 수단으로서 의사소통능력을 꾸준히 개발하고 향상시킨다면 복잡하고 역동적인 간호 실무를 성공적으로 대처할 수 있을 뿐만 아니라 궁극적으로는 간호업무성과에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 생각된다.

간호사의 셀프리더십 정도는 평균평점은 3.38(5점척도)로 나타났으며 이는 조경희(2003)가 보고한 평균 평점 3.51이나 박경님 등이 보고한 평균평점 3.58점보다는 낮은 결과를 나타냈다. 이러한 결과는 병원의 특성이나 사회문화적요인, 업무환경에 따라 약간의 차이가 있을 수 있으며(이혜경, 2001), 급여수준이 낮고 업무스트레스가 가장 많은 일반간호사가 86%을 차지하는 연구대상의 특성을 나타낸 결과로 해석 할 수 있다. 본 연구에서 셀프리더십은 간호업무성과와 통계적으로 유의한 관련을 보여 간호 실무에 있어서 구성원 개개인의 리더십이 업무성과에 중요하게 작용함을 보여주었다. 이는 조직의 발전을 위해 구성원의 내적인 동기부여에 초점을 맞추어 개인의 창의성과 자발적인 능력발휘를 통해 조직의 성과를 높이거나(정남진, 1999), 이를 행동을 조직성과로 작용되도록 하는 리더십 역량이 조직의 경쟁력과 목적달성을 중요한 요인임을 기술한 기존의 연구결과(Smith, Ccarson & Alexander, 1984)와도 부합하였다. 리더십은 과거처럼 한 리더가 구성원에게 영향을 미치는 것과는 달리 개인 스스로가 자신의 여려 능력을 증진시킴으로써 스스로를 성과지향적 사람으로 키워나가는 것이 중요한다(김남현, 2002). 무엇보다도 타인에 의해 조정되기보다는 자율성과 책임감을 가지고 자율적으로 조직의 발전에 성과를 가져오게 하는 셀프리더십이야말로(양창삼, 2003) 고도의 전문역량이 필요한 간호업무에 있어 가장 시기적절한 역량이라 할 수 있다. 따라서 셀프리더십의 개발을 위해 체계적인 훈련이 지속적으로 필요하며, 이러한 리더십을 효율적으로 발휘하기 위해서는 성공적 리더십을 사용했던 경험들이 지속적으로 평가되고 개발되어야 할 것이다(Angelucci, 2005). 또한 리더로서의 자질 수준이 만족할 정도가 아닌 경우에는 계속적인 노력이 필요하다고 생각된다.

이상과 같이 의사소통과 셀프리더십은 간호업무성과 간에 밀접한 관련성이 있어, 적절한 의사소통은 간호업무수행에 있어 구성원간의 물리적 마찰경험 가능성을 감소시켜 심리적 안정감과 간호업무의 효율성을 높여 조직의 성과와 균형 있는 발전을 도모할 수 있다고 볼 수 있으며, 셀프리더십이 상대방에게 신뢰를 주는 의사

소통을 통해 시작된다고 본다면 간호업무성과에 있어 이 두 가지 역량은 가장 이상적인 시너지효과를 가져 올 수 있는 간호역량으로 평가 될 수 있을 것이다.

본 연구에서 월수입도 간호업무성과와 유의한 관련을 보여 200만원 이하군에 비해 300만원 이하에서 유의한 양의 관련성을 보였다. 이를 구체적으로 살펴본 결과 계약직 간호사인 경우 200만원 이하군으로 분류되어 있었으며, 정규직간호사로 전환 될 경우 300만원 이하군으로 분류되어 나타난 특징으로 볼 수 있었다. 이러한 결과는 정규직으로 전환되어 급여상승으로 인한 만족감으로 생각되며 이러한 심리적 안정감은 개인차는 있으나 간호업무성과에도 다분히 영향을 줄 수 있다는 결과로 평가할 수 있을 것이다. 학력은 간호업무성과와 경계역 수준의 유의한 관련을 보였고, 3년제 졸업생에 비해 4년제 졸업생이 유의하게 낮았다. 이러한 결과는 교육수준이 높을수록 업무수행능력의 증가를 보인 김소인 등(2001)의 연구결과와는 일치하지 않았다.

본 연구의 제한점으로는 첫째, 연구의 틀이 단면조사연구로써 종속변수인 간호업무성과와 유의한 관련을 보인 독립변수들과 원인결과 관계를 가정할 수 없다는 점이며, 둘째, 연구대상이 1개 대학병원으로 한정되어 연구결과의 일반화에 무리가 있다는 점이다. 이러한 제한점은 추후 확률표본 추출된 보다 많은 연구 대상자를 선정하여 정밀한 연구를 통해 극복되어야 할 과제라고 생각한다.

이러한 제한점에도 불구하고 본 연구는 간호사의 일반적 특성, 직업적 특성, 건강행위 특성, 그리고 스트레스 요인을 통제한 후 셀프리더십과 의사소통이 독립적으로 간호업무성과와 유의한 관련성이 있음을 규명하여 향후 효과적인 간호업무 수행을 위한 프로그램과 교육시스템의 개발에 기본적인 자료를 제공하였다는 점에 그 의의가 있다고 생각한다.

## V. 요약 및 결론

간호사의 의사소통 및 셀프리더십과 간호업무성과와의 관련성을 규명하기 위해 광주지역 1개 대학병원 간호사 370명을 대상으로 2010년 9월 15일부터 9월30일까지 구조화된 설문지를 사용하여 자기기입식 설문조사를 실시한 후 한 후 응답이 불충실한 12명을 제외한 358명을 최종분석 대상으로 하였다. 조사대상자의 일반적 특성, 직업적 특성, 건강행태, 셀프리더십, 의사소통, 스트레스, 등을 조사하고 간호업무 성과와의 관련성은 t-test, ANOVA, 피어슨의 상관분석, 그리고 다변량 회귀분석을 사용하여 분석한 결과는 다음과 같다.

간호업무성과는 월수입에 따라서는 200만원 이하 군에 비해 300만원 이하 군에서 유의하게 높았으며( $p<0.001$ ), 부서경력이 길수록 유의하게 높았다( $p<0.05$ ). 셀프리더십과 의사소통은 점수가 높아질수록 간호업무성과 점수도 유의하게 증가하였다( $p<0.001$ ). 연령이 높고, 종교가 있는 경우 간호업무성과와 경계역 수준의 양의 연관성을 보였고, 3년제 졸업에 비해 4년제 졸업, 내과계 근무자에 비해 응급실 근무자에서 경계역 수준( $p<0.1$ )의 음의 연관성을 보였다. 이 회귀모형에 의한 설명력은 60.7%이었다.

결혼상태, 직위, 밤번 횟수, 의사소통과 셀프리더십 교육 유무, 건강인식, 규칙적 운동 유무, 만성질환 유무 그리고 스트레스 등은 간호업무성과와 유의한 관련이 없었다.

결론적으로 병원간호사의 간호업무성과는 병원조직 내에서의 의사소통과 셀프리더십이 유의한 관련이 있었다. 따라서 병원간호사의 간호업무성과를 향상시키기 위한 효과적인 방안으로는 병원조직 내에서의 원활한 의사소통과 셀프리더십을 향상시키기 위한 연구와 개발이 적극적으로 필요하다고 사료된다.

## 참고문헌

- 김남현(2002) 슈퍼리더십, 서울: 경문사.
- 김유나(2005) 간호사의 셀프리더십과 개인학습간의 관계. 연세대학교 대학원 석사 학위논문.
- 김한성(2002). 중학교 교사의 셀프리더십과 직무만족도의 관계. 송실대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김소인, 차선경, 임지영,(2001). 병원간호조직의 내부마케팅요인과 간호사의 직무만족, 조직몰입과의 관계연구. 간호학논집, 3, 39-50.
- 고유경, 이태화, 임지영(2007). 임상간호사의 간호업무성과 측정도구 개발. 대한간호학회지, 37(3), 286-294.
- 박경님, 박미경(2008) 간호사의 셀프리더십, 조직몰입 및 간호업무수행정도에 관한 연구. 간호행정학회지, 14(1), 63-71.
- 박상현(2005). 의사소통 유형이 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 박선숙(1996). 리더십유형과 Followership 유형의 관계가 직무만족에 미치는 영향에 관한 연구. 동국대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 배주영(2008) 병원간호사의 의사소통 능력, 의사소통 유형과 간호업무성과의 관계 고신대학교 대학원 석사학위논문.
- 서이아(2002), 일반간호사의 조직 내 의사소통 유형과 직무만족 및 간호업무성과의 관계. 계명대학교 대학원 석사학위논문.
- 서문경애(2005) 간호사의 셀프리더십과 직무만족 개인성과간의 관계. 간호행정학회지, 11(1), 45-58.
- 양창삼(2003). 리더십과 기업경영. 서울: 경문사.
- 윤언자(1995). 조직특성이 업무수행의 효율성에 미치는 영향에 관한연구: 병원조직을 중심으로. 대구대학교 행정대학원 박사학위논문.
- 이광자(1999). 의사소통과 간호. 서울: 신팽출판사.

- 이현숙(2007). 병원간호사의 의사소통 능력, 의사소통 유형, 조직몰입간의 관계. 단국대학교 대학원 석사학위논문.
- 이혜경(2001). 간호사가 지각하는 임파워먼트와 직무만족, 조직몰입. 연세대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이필주(1992). 조직 내 권력 유형별 의사소통과 조직유효성에 관한 실증연구. 한양대학교 석사학위논문.
- 임지혁(1996). 외래용 스트레스량 측정도구로서 한국어판 BEPSI 설문서 (수정판)의 타당성. 가정의학회지, 17(1): 42-53.
- 정남진(1999). 연구개발조직의 리더십에 관한 연구. 고려대학교 경영대학원 석사학위논문.
- 조경희(2003) 셀프-리더십이 간호사의 직무만족 및 간호업무성과에 미치는 영향. 고려대학교 교육대학원 석사 학위논문.
- 허경호(2003). 포괄적 대인, 의사소통 능력 척도개발 및 타당성 검증. 한국 언론학보, 47(6), 380-408.
- Angelucci, P. (2005). For leadership effectiveness, look inside. Nursing management, 36(11): 12-15.
- Argyris, C. (1965). "Explorations in interpersonal competence. Journal of applied behavioral science, 1(3), 58-83.
- Frank, S. and S. Zyzanski (1988). Stress in the clinical setting: the brief encounter psychosocial instrument. The Journal of family practice, 26(5): 533-9.
- Jose R. G. & Bobby C.V. & John D.P.(2000). Effect of communication direction on job performance and satisfaction. Journal of business communication, 37(4), 348-368.
- Judge, T. and J. Bono (2001). Relationship of core self-evaluations traits-self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability-with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. Journal of applied psychology, 86(1): 80-92.
- Larrabee, J. M. Janney, et al. (2003). Predicting registered nurse job satisfaction and intent to leave. Journal of nursing administration, 33(5): 271-83.

- Manz C. (1983). *The art of self-leadership: Strategies for personal effectiveness in your life and work*, Prentice-Hall Englewood Cliffs, NJ.
- McNeese-Smith & Van Servellen, G.(2000). Age developmental and stage influences on nurse outcome. outcomes manage nurs pract. 4, 97-104.
- Mrayyan, M. and I. Al-Faouri (2008). Predictors of career commitment and job performance of Jordanian nurses. Journal of nursing management, 16(3): 246-256.
- Payne, H. (2005). Reconceptualizing social skills in organizations: exploring the relationship between communication competence, job performance, and supervisory roles. Journal of leadership, organizational studies, 11(2).
- Smith, J. K. Carson, et al. (1984). Leadership: It can make a difference. academy of management journal, 27(4): 765-776.

# 설문지

안녕 하십니까?

본 설문지는 임상간호사의 의사소통, 셀프리더십이 간호업무성과에 미치는 영향에 대한 연구로 그 정도를 파악하여 간호업무성과 및 간호 이론 정립의 기초 자료로 활용하는데 기여하고자 작성된 설문지입니다.

귀하가 응답하신 모든 내용은 무기명으로 실시되고 통계적으로 처리하여 연구 목적으로만 사용될 것이므로 평소에 가지고 계신 의견대로 솔직하고 성의 있는 답변을 주시면 감사 하겠습니다  
바쁘신 업무 중에 귀한 시간 할애하여 본 설문에 응답해 주심에 감사 드립니다.

2010년 9월

연구자 : 임 순 임

다음은 일반적 사항에 대한 설문사항입니다.

해당란에 체크(✓) 하거나 기록하여 주십시오.

1. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까? \_\_\_\_\_세
2. 귀하의 결혼 상태는 어떻습니까? ① 미혼 ② 기혼
3. 귀하는 종교를 가지고 있습니까?  
① 기독교 ② 불교 ③ 천주교 ④ 없음 ⑤ 기타
4. 귀하의 최종학력은 어떻습니까?  
① 3년제 대학 졸 ② 4년제 대학 졸 ③ 방송통신대 & 학사학위과정  
④ 대학원이상
5. 귀하의 월수입은 어떻습니까?  
① 200만 원 이하 ② 300만 원 이하 ③ 400만 원 이하 ④ 500만 원 이하
6. 귀하의 직위는 어떻습니까?  
① 일반간호사 ② 책임간호사 ③ 수간호사
7. 귀하의 본원 근무 경력은 어떻습니까? (\_\_\_\_년 \_\_\_\_개월)
8. 귀하의 현재 근무 부서에서 근무경력은 어떻습니까? (\_\_\_\_년 \_\_\_\_개월)
9. 귀하의 근무부서는 어떻습니까?  
① 내과 계 병동 ② 외과 계 병동 ③ 중환자실 ④ 응급실 ⑤ 수술실 ⑥ 기타
10. 월평균 밤번 횟수는 어떻습니까?  
① 0회 ② 1~5회 ③ 6회 이상
11. 의사소통관련교육(자기주장 훈련, 메시지 사용, 교류분석 등)을 받은  
경험이 있었습니까? ① 있다 ② 없다
12. 셀프리더십 관련 교육을 받은 경험이 있었습니까?  
① 있다 ② 없다
13. 귀하의 건강상태는 어떻습니까?  
① 건강하다 ② 보통 ③ 건강하지 않다.

14. 귀하의 흡연상태는 어떻습니까?

- ① 안 피운다. ② 피우다 끊었다 ③ 피운다.

15. 귀하는 음주상태는 어떻습니까?

- ① 안 마신다 ② 마시다 끊었다 ③ 마신다(일주일에        회).

16. 귀하는 일주일에 3일 이상 규칙적 운동을 합니까?

- ① 예                  ② 아니오

17. 귀하는 혹시 만성질환( 암, 고혈압, 고지혈증, 근골격계 질환 등)을 앓고 있습니까?

- ① 예                  ② 아니오

18. 귀하의 현재 직업에 대해 만족하십니까?

- ① 매우만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우불만족

다음 질문 내용 중 귀하의 생각과 가장 가까운 사항에 체크(✓)를 해 주십시오.

문항	질문 내용	전 혀 그 렇 지 않 다	가 끔 그 렇 다	그 렇 다	자 주 그 렇 다	항 상 그 렇 다
1	나는 나에게 주어진 일을 잘 할 수 있다고 생각 한다					
2	나는 내가 높은 성과를 낼 수 있다고 자신한다.					
3	나는 일을 할 때 어떤 장애물이 있어도 극복할 수 있다고 자신한다.					
4	나는 중요한 일을 맡게 되었을 때 시작하기 전에 미리 연습해 본다.					
5	나는 중요한 활동을 실제로 수행하기 전에 상상해보며 마음속으로 연습해 본다.					
6	나는 과업수행 중 발생하는 문제에 직면하기 전에 미리 그것에 대처하는 것을 연습한다.					
7	나는 내가 설정한 특정목표를 달성하기 위해 일하기를 즐긴다.					
8	나는 나 자신만의 개인적인 목표가 있다					
9	나는 나의 과업성과 목표를 설정하길 즐긴다.					
10	나는 일을 잘 수행했을 때 자신에 대해 기분 좋게 느낀다.					
11	나는 나에게 할당된 일을 잘 수행했을 때 평소 즐기는 활동을 한다.					
12	나는 과업을 성공적으로 수행했을 때 좋아하는 어떤 것으로서 스스로를 보상한다.					
13	나는 나의 실패와 관련해서 종종 스스로에게 비판적이다					
14	나는 과업을 잘 수행하지 못했을 때 나 자신에게 엄격해지는 경향이 있다					
15	나는 과업수행을 서투르게 했을 때 자신을 꾸짖는다.					
16	나는 업무수행과정에서 일어나는 문제를 방해물로 생각하지 않고 오히려 기회로 생각한다.					
17	나는 실패를 보다 나은 성과를 위한 배움의 기회로 생각 한다					
18	나는 어려운 과제에 직면했을 때 그것이 해결되기 어려운 이유에 대해 생각하기보다는 어떻게 해결할 수 있을까를 먼저 생각한다.					

다음의 질문내용 중 귀하의 생각과 가장 일치하는 항목에 체크(✓)하여 주시기 바랍니다.

번호	질문 내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	보통이다	그린 편이다	매우 그렇다
1	나는 친구들이 내가 진실로 누구인지를 알 수 있게 한다.					
2	나는 다른 사람의 입장에서 볼 수 있다					
3	나는 여러 사회적 상황을 편하게 느낀다.					
4	나는 내 권리나 의견을 주장 한다					
5	나는 대화할 때 상대의 이야기를 집중해서 듣는다.					
6	나는 어떤 주제를 다룰 것인지를 협의함으로써 내가하는 대화를 이끌어 나간다.					
7	나는 내 자신을 말로 또는 비언어적(행동)으로 잘 표현한다.					
8	사람들은 내가 따뜻하다고 한다.					
9	나의 친구들은 내가 자기들에 대해 관심이 있다는 것을 진정으로 믿고 있다					
10	나의 의도를 상대방에게 정확히 전달하기가 어렵다					
11	나는 높임말과 반말 등을 상대에 맞게 적절히 구사하지 못한다.					
12	나는 논리 정연하게 말한다.					
13	나는 대화도중 상대의 대화목적을 쉽게 알아차린다.					
14	나는 대화할 때 내가 상대의 말을 잘 알아듣고 있음을 말로 또는 고개 짓으로 알린다.					
15	나는 대화에 집중할 수 있는 환경을 조성한다.					

다음의 질문내용 중 귀하의 생각과 가장 일치하는 항목에 체크(✓)하여 주시기 바랍니다.

번호	질문내용	항상 있었다.	거의 있었다. .	언제나 있었다	종종 여러 번 있었다.	간혹 있었다.	전혀 없었다.
1	지난 한 달 동안, 살아가는데, 정신적·신체적으로 감당하기 힘들다고 느낀 적이 있습니까?						
2	지난 한 달 동안, 자신의 생활 신념에 따라 살려고 애쓰다가 좌절을 느낀 적이 있습니까?						
3	지난 한 달 동안, 한 인간으로서 기본적인 요구가 충족되지 않았다고 느낀 적이 있습니까?						
4	지난 한 달 동안, 미래에 대해 불확실하게 느끼거나 불안해 한 적이 있습니까?						
5	지난 한 달 동안, 할 일이 너무 많아 정말 중요한 일들을 잊은 적이 있습니까?						

다음 질문내용 중 귀하의 생각과 가장 일치하는 항목에 체크(✓)해 주시기 바랍니다.

번 호	질 문 내 용	매 우 그 렇 지 않 다	그 렇 지 않 다	보 통 이 다	약 간 그 렇 다	매 우 그 렇 hj 다
1	나는 처방내용을 잘 이해하고 주어진 시간 내에 계획 하여 오류, 누락 없이 정확하게 업무를 수행한다.					
2	나는 내가 수행하는 업무를 제한된 기간 내에 많이 처리 한다.					
3	나는 투약 관리지침에 따라 정확하게 수행한다.					
4	나는 업무수행에 필요한 지식과 기술을 갖추고 있다					
5	나는 업무교대 시간 시 환자와 관련된 정보를 정확하게 인수인계 한다.					
6	나는 간호기록지침에 따른 정확한 기록을 한다.					
7	나는 간호 업무를 정확하고 완벽하게 수행한다.					
8	환자와 보호자에게 관심과 수용적인 태도를 보인다.					
9	부서 내 직원과 화합하여 타 부서 직원들과 상호신뢰와 존경의 분위기를 조성 하려고 노력 한다					
10	나는 간호사로서 다른 사람에게 신뢰감을 준다.					
11	나는 부가적인 부서 업무에 솔선수범 한다					
12	기구, 시설수리, 파손, 분실을 점검하고 보고 한다					
13	보수교육 및 특강에 참여하여 전문직 간호사로서 능력 개발을 위해 노력 한다					
14	나는 문제 원인을 규명하고 해결을 위한 방법을 모색 한다					
15	간호정보조사 도구를 이용하여 간호사정을 정확히 수행 한다					
16	환자를 사정한 후 간호를 계획하여 우선순위 별 간호를 수행 한다.					
17	환자 및 보호자에게 자가 간호를 위한기술을 시범하고 교육 한다					

## 감사의 글

새내기의 마음으로 시작한지 엊그제 같았는데 저만치 아쉬움과 허전함을 간직 해야 하는 세월의 무상함에 마음 한구석이 착찹함으로 아련함이 묻어납니다.

먼저 학위과정의 시작부터 논문이 완성되기까지 물심양면으로 도움을 주시고 열강 해 주신 박종 교수님께 감사의 말씀을 드립니다.

아울러 연구과정에서 많은 지도와 도움을 주신 정영 교수님과 류소연 교수님 그리고 여러 교수님께도 깊은 감사를 드립니다.

늦은 시작으로 많은 두려움과 어려움 속에서 과연 잘할 수 있을까 하는 마음이 앞섰던 시간 속에서 무사히 마칠 수 있도록 격려와 도움을 아끼지 않았던 식구들과 학우들, 그리고 바쁜 일정 속에서도 격려를 아끼지 않았던 선후배 그리고 직장동료들에게도 훈훈한 마음으로 감사를 전합니다.

마지막으로 작은 나의 열정의 조각들이 손길을 필요로 하는 모든 이에게 쓰일 수 있는 계기로 발돋움할 수 있었으면 하는 바램이다.