

## 일반간호사의 조직 내 의사소통 유형과 직무만족 및 간호업무성과의 관계

서 이 아(한동대학교 선린병원)

박 경 민(계명대학교 간호대학)

이 병 숙(계명대학교 간호대학)

### 목 차

I. 서론  
II. 문헌고찰  
III. 연구방법  
IV. 연구결과

V. 논의  
VI. 결론 및 제언  
참고문헌  
영문초록

### I. 서 론

#### 1. 연구의 필요성

의사소통은 인간만이 소유하는 창조적 능력으로서 사회생활의 양식을 바꾸며 사회 속으로 인간을 투입시켜 사회성원의 요구를 이해시키고 조정하며 분열 없이 사회가 합의에 도달하게 되는데 반드시 필요한 것이다(이상희, 1979). 또한 의사소통은 구성원에게 동기부여를 주어서 자발적으로 직무만족을 할 수 있는 기본적인 관리방안으로 활용되며 조직 활동의 원활화와 적절성을 가져오며(최현주, 2001) 직원간의 접촉을 가능하게 함으로써 인간의 기본욕구인 사회적 욕구를 만족시켜준다(이양천, 1997). 의사소통이 조직에 응용될 때 조직 내의 제 기능을 통합시켜 조직의 체제유지 및 발전의 기틀을 마련하며 조직이 외부환경에 적응하고 상호작용 하는 개방체계의 기능을 할 수 있도록 하는 수단이 되며 조직의 목표를 달성하는데 가장 기본적인 선결조건이라 할 수 있다(우치성, 1989).

조직 내 의사소통이란 조직 속에서의 의사소통을 가리키는 말로서 협의의 의사소통, 즉 정보적 수단, 설득

적 수단, 및 비언어적 수단을 통한 것 뿐 만 아니라 광의의 인간관계까지를 포함하여 조직 내 구성원간의 공감대 형성을 위해 노력하는 제반의미, 의견, 정보상의 소통활동을 일컫는다(오두범, 1994). 인간이 조직에 참여하는 목적은 개인의 목표를 달성하고자 하는 것이며 나아가 조직의 목표가 달성됨으로써 자신도 조직의 구성원으로 성취감을 얻고자 하는 것에 있으며 구성원 개인의 목표와 조직의 목표가 일치될 때 개인의 만족감과 조직의 유효성이 있다(신유근, 1991). 전문직에서는 자신의 직무에 대한 만족감이 없을 경우 효과적으로 자신의 업무를 수행하기 어려우며, 전문직업인으로서의 발전도 꾀할 수 없다. 간호조직에서 직무만족도가 중요 시 되고 있는 까닭은, 이것이 간호직원의 모든 행동에 직무만족도가 영향을 미치며 나아가 조직의 생산성과 연결되기 때문이다(박광옥, 1994 ; 박영주, 이숙자, 장성옥, 1997 ; 박영주, 이숙자, 장성옥, 이은숙, 1998). 다양하고 복잡한 전문 인력들로 구성되어 있는 병원조직의 생산성 향상을 위해 관리자가 가장 중요하게 다루어야 할 부분은 인적자원의 효과적인 운영이다(Ditzler, 1994).

간호사는 병원조직을 구성하는 인력 중 30~40%를

차지하고 있으며(임상간호특별사업 위원회, 1986), 간호의 목적을 달성하기 위해 필요한 간호업무 수행한다. 간호업무수행이란 간호의 상황을 파악하여, 간호사의 과학적 지식과 숙련된 기술을 가지고 환자에게 수행되는 간호로 이는 환자와 간호사와의 상호작용으로 이루어진다(김명화, 1985).

Mackinnon, Erickson(1977)은 전문직에서의 간호업무성취를 언급하며 전문직업인으로서의 업무성취의 첫 번째 목적은 개인과 조직의 목적을 상호 동의하에 인식, 부합시키기 위한 것이라 했다. 간호사를 대상으로 한 Pincus(1986) 연구에서는 직무만족과 간호업무성취를 조직 의사소통과 비교하여 조사한 결과 간호업무성취보다는 직무만족에 의사소통이 영향을 주며 구체적으로 감독과의 의사소통, 의사소통의 분위기, 개인적 피이드백, 최고 관리자들과의 의사소통이 중요한 요인이므로 간호관리자들은 일반간호사들과 효과적인 의사소통을 향상시키는 방법들을 모색하도록 제안하였다.

국내에서 관련된 연구를 보면, 의사소통과 직무만족에 관한 연구는, 김복숙(1997), 김진영(2001), 박승범(1999), 박준서(2000), 이종화(1985), 이용호(1996), 및 정영미(1996)의 연구가 있으며, 직무만족과 업무성취에 관한 연구는, 김경숙(1999) 김연근(1998), 신영진(2000), 서보경(1995), 최계영(1999) 등의 연구가 있다. 그러나 조직 내의 의사소통 유형과 직무만족 및 간호업무성취의 관계를 연구한 것은 거의 없었다. 따라서 본 연구자는 의사소통과 직무만족 및 간호업무성취의 관계를 파악하여 간호조직내의 효과적인 관리방안과 병원조직의 생산성 향상을 도모하기 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

## 2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 일반간호사의 의사소통 유형과 직무만족도 및 간호업무성과 정도 의 관계를 알아보기 위함이며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 대상자가 인식하는 조직 내 의사소통 유형을 파악하고, 직무만족도와 업무성취를 알아본다.
- 2) 대상자의 조직 내 의사소통 유형에 따른 직무만족도 및 간호업무성과 차이를 알아본다.
- 3) 대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족도 및 간호

업무성과 차이를 알아본다.

- 4) 대상자의 조직 내 의사소통 유형과, 직무만족도와 간호업무성과 정도와의 상관관계를 파악한다.
- 5) 대상자의 직무만족도와 간호업무성취에 영향을 미치는 의사소통 유형을 파악한다.

## 3. 용어의 정의

### 1) 조직 내 의사소통

조직 내에서 의사소통은 조직구조에 따라 상향적 의사소통, 하향적 의사소통, 수평적 의사소통 및 비공식적 의사소통이 있다(Chruden & Sherman, 1977). 본 연구에서는 Downs and Hazen (1981)의 의사소통 만족도 측정 설문도구를 김복숙(1997)이 수정한 것을 병원상황에 맞게 수정 보완 하였으며 점수가 높을수록 의사소통이 활발하게 이루어지고 있는 것을 의미한다. 상향적 의사소통은 일반간호사가 수간호사에게 전달하는 의사소통유형을 말하며, 하향적 의사소통은 수간호사가 일반 간호사에게 하는 명령이나 지시 등의 의사소통 유형을 의미한다. 또한 수평적 의사소통이란 일반간호사들간의 의사소통 유형을 의미하며, 비공식적 의사소통 유형은 업무와는 상관없는 자생적인 의사소통 유형을 의미한다.

### 2) 직무만족

직무만족이란 자기 직무에 대한 호의적 태도로 자신의 직무 생활에 대해 긍정적인 감정을 가진 개인의 심리상태를 말한다. 본 연구에서는 Minnesota Satisfaction Questionnaire를 참조한 김연근(1998)의 도구를 사용하였으며 점수가 높을수록 직무만족도가 높은 것을 의미한다.

### 3) 간호업무성과

특정기간동안 간호사가 그들의 임무를 얼마나 잘 수행해 왔는가를 평가하는 것으로(Northcott, 1997) 이 도구는 환자간호, 대인관계, 직업윤리, 질 향상, 감염관리, 업무조정 영역으로 구성 되어있다. 본 연구에서는 신상춘(2001)이 개발한 임상간호사 평정도구를 사용하였으며 측정된 점수가 높을수록 간호업무성과가 높은 것을 의미한다.

## II. 문헌 고찰

### 1. 조직 내 의사소통

의사소통은 조직의 입장에서 연구할 때 조직 의사소통이란 개념을 사용하는데 조직구조에 따라 공식적 의사소통에는 상향적 의사소통, 하향적 의사소통, 수평적 의사소통과 비공식적 의사소통으로 나뉜다(Chruden & Sherman, 1977).

상향적 의사소통은 하급자의 성과를 보고하는 것 뿐 아니라 하급자의 의견이나 태도와 같은 것까지를 상위의 계층으로 전달하는 것도 포함한다.(신유근, 1993). 하향적 의사소통은 조직의 상층부에서 하부로 내려가는 즉 상의하달은 업무활동상의 관계로 볼 때 직접적인 것과 간접적인 것으로 나누어진다. 전자에는 명령이 있고 후자에는 일반적 정보 또는 일반적 통보가 있다. 하향적 의사소통은 조직에서 가장 많이 사용하는 것으로 하향적 의사소통이 지나치면 조직은 권위적이고 경직화되기 쉬우며 때때로 상향적 의사소통, 혹은 수평적 의사소통을 감소시키거나 방해하기도 한다(홍기선, 1985).

수평적 의사소통은 조직의 위계수준이 같은 구성원 간 또는 부서간의 의사소통을 의미하며 사전협조제도, 사후통지제도, 회의 또는 위원제도 등이 있다(박운성, 1999). 비공식적 의사소통은 자발적으로 이루어지는 자생적 의사소통으로서 조직의 제도상의 관계와는 상관없이 조직구성원의 일상적인 사회적 관계를 중심으로 해서 생성되는 의사소통을 말한다. 비공식적 의사소통은 소문의 형태로서 포도덩굴처럼 이루어지기 때문에 그레이프 바인(grapevine)으로 표현되고 있다. 그레이프바인에서는 메시지의 일부분이 강조되거나 과장되어 전체적인 메시지의 의미가 변질되는 수가 많아 조직의 효과적인 의사소통 흐름을 방해한다(신유근, 1994). 선행연구에서 박정호는(1986) 병원 간호조직의 효과성에 영향을 미치는 요소는 간호부서간의 의사소통이며, Pincus(1986)는 의사소통이 간호사의 직무만족과 업무수행에 영향을 끼치고, Robert, O'Reilly(1984)는 의사소통이 향상되면 직무만족도 증가하고, Simon(1995)은 의사소통이란 조직의 한 구성원으로부터 다른 구성원들에게 의사결정의 전체가 전달되는 과정이라 하였고, Katz, Kahn(1978)은 의

사전달은 정보의 교환과 의미의 전달은 사회 시스템 혹은 조직의 본질이다 하였다.

### 2. 직무만족

직무만족이란 자기 직무에 대한 호의적인 태도를 말하는 것으로 직무생활에 대해 긍정적인 감정을 가진 개인의 심리 상태를 말하며 높은 근로 의욕을 갖도록 할뿐만 아니라 자기 개발 노력을 촉구하고 조직 목표 달성을 위한 공동작업에 자발적인 참여의욕과 창의성을 불러일으켜 개인성과의 향상에 긍정적 영향을 미친다(신유근, 1997) 하였으며 의사소통이 활발할수록 조직 구성원의 직무만족도는 높게 나타난다(우치성, 1989).

직무만족은 조직의 입장에서 다음과 같은 이유에서 중요 시 되고 있다(신유근, 1991). 첫째, 직무만족이 작업자의 성과에 직접 영향을 준다고 주장하는 경영자가 적지 않다. 그들은 행복한 작업자가 그렇지 못한 사람들 보다는 효율적이고 헌신적이고 사려 깊은 것이라고 생각하고 있다. 둘째, 자신의 직무생활에 긍정적 감정을 가진 사람은 외부사회에 대해 자기가 속해 있는 조직을 호의적으로 이야기 하게된다. 그 결과 신입사원의 충원이 원활하고 일반대중이 그 조직에 대해 호감을 갖게 되며 종업원은 조직생활에 대해 긍지를 느끼게 된다. 셋째, 자신의 직무를 좋아하는 사람은 조직외부에서 뿐만 아니라 조직내부에서도 원만한 인간관계를 유지해 나아간다. 넷째, 조직의 입장에서 볼 때 직무만족이 높게 되면 이직률과 결근률이 감소되고 이에 따른 생산성 증가의 효과도 얻을 수 있다. 또한 즐거운 분위기에서 일한다는 것은 경영자나 종업원 모두에게 바람직한 일이다. Minnesota Satisfaction questionnaire(미네소타 설문지)에 의하면 직무만족에 영향을 미치는 20여 가지의 요인으로는 사회봉사, 창의성, 도덕적 가치, 독립성, 다양성, 권위, 능력발휘, 사회적지지, 조직의 정책, 인간적인 상사와의 관계 안정성, 보상, 근무환경, 진보성, 기술적인 면에서의 상사와의 관계, 상호작용, 책임감, 자기성취, 활동성 등을 설정하였다.

간호사의 직무만족에 대한 최초의 연구는 1940년 Nahm에 의해 실시되었고 직무만족 자체는 간호의 질에 직접적인 영향을 미치며(Pines & Marlach,

1978) 동료간의 업무관계가 좋을수록 직업에 만족하였으며 자신들의 의사를 자유로이 표현하는 것으로 느꼈고 업무에 있어서도 더 성공적인 것으로 보고하였다. 상사와 부하 직원간의 의사소통의 일치가 직무만족에 유의한 관계가 있다(Hatfield & Huseman, 1982).

간호조직에서(Duxbury, Armstrong & Drew, 1984)는 수간호사의 지도성 유형과 간호사의 직무만족과의 연구를 통해 수간호사가 배려적일 때 간호사의 직무만족이 높아진다고 보고하였다. 이현숙(1997)은 간호사의 근무부서 이동형태에 따른 직무만족 비교 연구에서 이동 경험의 유무에 관해서는 이동 경험이 있는 간호사가 없는 간호사보다 직무만족도가 높았다 하였다. 서보경(1995)은 간호사의 전문직 자아개념과 직무만족 관계에 관한 연구에서 간호사의 전문직 자아개념과 직무만족도는 간호사의 일반적 특성에 따라 관계가 있고, 간호사의 전문직 자아개념과 직무만족도는 정적 상관관계를 가진다 하였다. 따라서 간호사의 전문직 자아개념이 높을수록 직무만족은 높다 하였다.

간호사의 직무만족은 간호조직의 유효성을 나타내는 지표인 간호업무성과와 함께 많은 연구에서 주요변수로 다루어져 왔다(김소인, 김정아, 1997).

### 3. 간호업무성과

간호업무성과란 특정기간 동안 간호사가 그들의 임무를 얼마나 잘 수행해 왔는가를 평가하는 것으로서 병원의 생산성과 양질의 간호 서비스를 보장하기 위한 중요한 전략으로 다루어져 왔다(Northcott, 1977, p. 49-52). 간호관리자는 간호사의 지식수준, 능력가치, 업무수행능력 및 태도 등을 정확하게 파악하여 이들의 능력을 발전시키고 나아가 간호조직의 능률을 향상시키기 위해서 공정하고 객관적인 정확한 평가를 하여야 한다. 업무수행에 대한 평가는 조직 구성원의 장, 단점에 대한 윤곽이 나타나며(Donovan, 1978), 업무수행 평가는 동기를 유발하여 생산성을 극대화시키고 적절한 긴장감을 부여하여 조직을 활성화시킴으로써 능력 있는 사람이 존중받는 건전한 조직 풍토를 조성하는데 그 목적을 둔다(조남홍, 1995).

1970년대 들어와 간호에 Primary Nursing이 도입되면서 Drucker의 목표관리법(Management by

objectives; MBO)개념이 바탕이 된 평가 방법이 개발되어 결과 중심 간호업무수행 평가 형식이 생겨나게 되었다. 간호사의 생산성과 직무이행도에 영향 미치는 개인적 특성으로 나이, 학력, 근무경력, 직위 등이 주로 고려 되었으며(Koerner, 1981 ; McNeese-Smith & Van Servellen, 2000), 장근숙(1992)은 일반간호사의 성숙도에 따라 적합한 수간호사의 리더십이 간호업무성과에 영향을 미친다 보고하였다. 박광옥(1994)은 직무만족도와 간호업무수행의 정도는 간호조직 성과를 평가하는 유의한 변수로서, 김영조(1994, p. 180)는 조직성과는 최고경영자가 갖는 동기나 행동이 아니라, 조직문화와 같은 조직의 특성과 밀접한 관련 있다고 주장하였으며, 조극래(1993)는 의사소통이나 직무성과간에는 유의한 수준의 관련성이 있다고 보고하였다.

김소인 등(1997)은 간호업무성과와 간호단위 문화간에 긍정적인 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 박성애(1989)는 수간호사가 효과적인 리더십을 발휘할 때 간호사들이 응집력을 증진시키고 간호사들의 갈등을 감소시켜 줌으로써 간호업무성과를 향상시켜주고, 수간호사의 리더십과 간호업무수행을, 질적인 환자간호간에는 긍정적 상관관계가 있음을 보여주었다.

이상의 연구 결과에서 보면 간호업무성과에는 간호사들이 그들의 기능을 얼마나 잘 수행하는가를 평가하는 것으로 의사소통, 일반간호사의 성숙도, 간호단위문화, 직무만족, 수간호사 리더십, 조직의 특성 등의 변수들이 영향을 미치는 것으로 사료된다.

## III. 연구 방법

### 1. 연구설계

본 연구는 일반간호사의 조직 내 의사소통 유형과 직무만족 및 간호업무성과를 파악하기 위한 서술적 상관관계 연구이다.

### 2. 연구대상

본 연구의 대상자는 경북지역에 소재 하는 1개의 종합병원 일반간호사 114명 이었고, 대상병동은 일반병

동, 중환자실, 응급실 등이 있다.

### 3. 연구도구

#### 1) 조직 내 의사소통

조직 내 의사소통유형에 대한 측정도구는 Downs and Hazen(1981)의 의사소통 만족도 측정 설문도구를 Kim(1997)이 수정한 것을 간호학 전공교수 1인, 10년 이상 병원 행정직에 경력이 있는 행정관리자 2인과 간호관리자 2인에게 자문을 받아 수정 보완하여 사용하였다. 간호사가 인지하는 의사소통 유형을 4가지로 나누었다. 상향적 의사소통 9문항, 하향적 의사소통 8문항, 수평적 의사소통 10문항, 비공식적 의사소통 8문항으로 총 35문항으로 5점 척도로 구성되었다.

#### 2) 직무만족도

Minnesota satisfaction questionnaire을 참조한 김연근(1998)의 도구를 사용하였으며 24문항, 5점 척도를 사용하였으며 Cronbach's  $\alpha$ 는 0.8304였으며, 점수가 높을수록 직무만족도가 높다는 것을 의미한다.

#### 3) 간호업무성과

Shin(2001)이 개발한 임상간호사 평정도구를 사용하였으며 51개 문항, 4점 척도로 되어있으며, 6개의 요소로 구성되어 환자간호, 대인관계, 직업윤리, 질향상, 감염관리, 업무조정으로 명명되어있다. Cronbach's  $\alpha$ 는 0.9734 이었다.

### 4. 자료수집

본 연구의 자료수집 기간은 2002년 9월 17일부터 9월 26까지 10일간 이었으며 대상자는 일반간호사 114명이었다. 자료 수집 방법은 경북지역에 소재 하는 1개의 종합병원 일반간호사와 수간호사에게 연구목적 을 설명 후 이루어졌다. 일반간호사에게는 의사소통 유형과 직무만족 설문지를 작성케 하였으며, 간호업무성과는 그들의 직속상관인 수간호사가 각각 동일한 일반 간호사의 업무성과를 평가하게 하였다. 총 234부의 설문지를 배부하여 100%회수를 하였으며 이중 불완전한 설문지 6부를 제외한 228부를 분석에 사용하였다.

### 5. 자료분석

- 1) 대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율로 하였다.
- 2) 의사소통 유형 점수는 평균과 표준편차를 구했다.
- 3) 대상자의 특성에 따른 의사소통 유형, 직무만족도, 간호업무성과 점수는 평균과, 표준편차를 구하여 ANOVA로 분석하였다
- 4) 의사소통 유형별 직무만족도와 간호업무성과 정도는 평균과 표준편차를 구하여 ANOVA로 분석하였다.
- 5) 의사소통 유형과 직무만족도 및 간호업무성과의 상관관계를 알기 위해 Pearson correlation coefficient를 사용하였다.
- 6) 대상자의 직무만족도와 간호업무성과에 영향을 미치는 의사소통 유형을 파악하기 위해 stepwise multiple regression을 실시하였다.

## IV. 연구 결과

### 1. 대상자의 특성

대상자의 특성은 연령, 결혼상태, 학력, 간호사 총 경력, 현 병동근무기간, 현 근무부서 및 종교를 조사하였다. 24세 이하가 62명(54.4%)으로 가장 많았으며 결혼상태는 미혼이 95명(83.3%)으로 많았다. 간호사 총 경력이 3-10년 미만인 사람이 40명(35.1%)으로 가장 많았으며, 현 병동 근무기간은 1년 미만이 사람이 48명(42.1%)으로 많았다. 현 근무 부서는 내, 외과계열이 41명(36%)으로 가장 많았으며 종교를 가진 대상자수가 96명(84.2%)으로 많았다(Table 1).

### 2. 대상자의 조직 내 의사소통 유형

#### 1) 상향적 의사소통

대상자의 상향적 의사소통은 5점 만점에서 평균 3.12점으로 나타났다. 가장 활발한 의사소통 문항은 업무보고 시 수간호사의 진지함이 가장 높은 점수를 차지하였다(Table 2-1).

#### 2) 하향적 의사소통

대상자의 하향적 의사소통은 5점 만점에서 평균 3.56

점으로 나타났다. 가장 활발한 하향적 의사소통 문항은 수간호사의 지시사항에 대한 순응정도가 가장 높은 점수를 차지했으며, 가장 낮은 점수를 차지하는 하향적 의사소통 문항은 병원의 목표 및 정책이 직원에게 전달되는 정도로 나타났다(Table 2-2).

3) 수평적 의사소통

대상자의 수평적 의사소통은 5점 만점에서 평균 2.98점으로 나타났다. 가장 활발한 의사소통 문항은 업무수행 시 부서 내의 동료들과 의논하는 정도이며 다음으로는 동료간에 서로 도움을 주고받는 신뢰관계 정도로 나타났다(Table 2-3).

4) 비공식적 의사소통

대상자의 비공식적 의사소통은 5점 만점에서 평균 2.59점으로 나타났다. 가장 활발한 의사소통 문항은 개인적인 문제나 고민을 동료들과 협의하는 정도로 나타났다 다음으로는 원내 떠도는 인사정보나 논쟁과 같은 뜬소문을 듣는 정도로 나타났다(Table 2-4).

3. 대상자의 특성에 따른 의사소통 유형

대상자의 특성인 연령, 결혼상태, 간호사 총 경력, 현 병동 근무기간, 현 근무부서, 학력, 종교와 의사소통 유형간에는 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다.

4. 대상자의 특성에 따른 직무만족도와 간호업무성과 정도

대상자의 특성에 따른 직무만족도 에서는 현 병동

근무기간(F=5.95, p=0.003)에만 유의한 차이를 보였으며, 근무기간이 3년 이상인 군에서 점수가 가장 높게 나타났다. 대상자의 특성에 따른 간호업무성과는

<Table 1> Characteristics of the subjects (N=114)

Characteristics	Categories	Frequency	(%)
Age(years)	≤ 24	62	54.4
	25-29	35	30.7
	≥ 30	17	14.9
Marital status	Single	95	83.3
	Married	19	16.7
Education	Junior college	103	90.4
	College	11	9.6
Working duration as a nurse(years)	< 1	31	27.2
	1-3	33	28.9
	3-10	40	35.1
	≥ 10	10	8.8
Working duration in present nursing unit (years)	< 1	48	42.1
	1-3	37	32.5
	≥ 3	29	25.4
Nursing unit	Medical & Surgical	41	36.0
	I.C.U	24	21.1
	OBGYN & Ped.	13	11.4
	E.R & Others	36	31.5
Religion	Yes	96	84.2
	No	18	15.8
Total		114	100.0

<Table 2-1> Mean scores of the upward communication (N=114)

Items	M(SD)
Seriousness of head nurses in reporting	3.90(0.68)
Adoption of new ideas of staff nurses	3.14(0.74)
Direct talks or calls with head nurses	2.72(0.90)
Direct talks with top managers	2.11(2.17)
Seniors' adoption of subordinates' opinions of problems	3.34(0.77)
Free expression of individual problems or feelings to seniors	2.76(0.83)
Openness of head nurses to suggestions of staff nurses	3.36(0.78)
Hearing and solution of complaints of staff nurses by head nurses	3.28(0.88)
Listening of head nurses to opinions of staff nurses	3.49(0.76)
Total	3.12(0.56)

<Table 2-2> Mean scores of the downward communication (N=114)

Items	M(SD)
Dependence on head nurses for materials of information necessary for problems	3.34(0.76)
Provision of information or guidances necessary for work by head nurses	3.61(1.13)
Frequency of meetings or education for notification of work to be done	3.60(0.77)
Completeness of emergency communication in wards	3.69(0.91)
Compliance to indications of head nurses	3.89(0.68)
Delivery of objectives and policies of hospitals to staff	3.11(0.96)
Choice of head nurses' opinions rather than hers in solving problems	3.54(0.67)
Indications or orders of head nurses in the course of work	3.63(0.61)
Total	3.56(0.42)

<Table 2-3> Mean scores of the horizontal communication (N=114)

Items	M(SD)
Discussion with associates within department in working	3.76(0.71)
Activity of cooperation with departments supporting clinics	2.92(0.80)
Cooperation with administrative departments	2.90(0.69)
Reliability between departments of hospitals	2.87(0.70)
Cooperation between departments for smooth work	2.98(0.73)
Frequency of meetings for operational assistance between departments	2.53(0.87)
Activity of associations	2.50(0.80)
Acceptance of advice and correction of shortcomings between departments	2.91(0.74)
Reliability between associates giving and accepting assistance	3.75(0.71)
Activity of communication with other departments	2.71(0.74)
Total	2.98(0.44)

<Table 2-4> Mean scores of the informal communication (N=114)

Items	M(SD)
Activity of clubs in hospitals	2.28(1.02)
Frequency of attendance at alumni associations in hospitals	2.04(0.96)
Frequency of messes for unity in hospitals	2.79(0.70)
Discussions with associates about individual problems or anxieties	3.18(0.74)
Attendance at unofficial meetings like meetings of associates who entered hospitals together	2.33(1.04)
Support for dilettante life or associations	2.07(1.13)
Hearing of rumors about information of personnel affairs or disputes in hospitals	3.07(1.07)
Acceptance of agreement and understanding in matters with other departments	3.01(0.76)
Total	2.59(0.49)

연령( $F=23.52, p=0.000$ ), 간호사 총 경력( $F=21.9, p=0.000$ ), 현 근무 부서( $F=5.33, p=0.002$ ), 현 병동 근무기간( $F=15.87, p=0.000$ )에서 유의한 차이가 나타났다 <Table 4>.

##### 5. 대상자의 의사소통 유형별 직무만족도와 간호업무성과와의 관계

대상자의 의사소통 유형별 직무만족도와 간호업무성과와의 정도에서는, 상향적 의사소통, 하향적 의사소통, 수평적 의사소통 유형과 직무만족도 간에는 유의한 차이를 보였다. 각각의 그룹에서 상의 그룹일수록 활발한 의사소통이 이루어지는 것으로 나타났다. 의사소통 유형과 간호업무성과 정도에서는 유의한 차이가 나타나지 않았다 <Table 5>.

<Table 3> Types of communication by the characteristics of the subjects (N=114)

Characteristics	categories	Upward		Downward		Horizontal		Informal	
		M(SD)	F or P	M(SD)	F or P	M(SD)	F or P	M(SD)	F or P
Age(years)	≤ 24	3.15(0.58)	0.61 0.543	3.53(0.41)	0.14 0.865	2.98(0.42)	0.65 0.520	2.63(0.51)	0.66 0.517
	25-29	3.03(0.56)		3.57(0.42)		2.93(0.50)		2.51(0.46)	
	≥ 30	3.18(0.51)		3.58(0.47)		3.08(0.38)		2.61(0.47)	
Marital status	Single	3.12(0.59)	3.15 0.078	3.57(0.41)	0.87 0.768	2.99(0.44)	0.25 0.875	2.57(0.49)	0.40 0.843
	Married	3.08(0.35)		3.45(0.43)		2.96(0.43)		2.70(0.46)	
Religion	Yes	3.12(0.73)	0.93 0.336	3.52(0.37)	0.52 0.819	0.29(0.42)	1.24 0.267	2.52(0.45)	0.69 0.793
	No	3.12(0.53)		3.56(0.43)		3.00(0.44)		2.61(0.49)	
Education	Junior college	3.12(0.56)	0.38 0.846	3.55(0.42)	0.37 0.543	2.98(0.45)	0.21 0.644	2.59(0.49)	0.35 0.582
	College	3.14(0.56)		3.56(0.41)		3.05(0.36)		2.64(0.44)	
Working duration as a nurse (years)	< 1	3.22(0.54)	0.42 0.735	3.58(0.41)	0.28 0.836	3.04(0.47)	0.44 0.724	2.64(0.51)	0.99 0.400
	1-3	3.10(0.59)		3.50(0.40)		2.92(0.40)		2.63(0.49)	
	3-10	3.28(0.56)		3.58(0.43)		2.97(0.47)		2.49(0.44)	
	≥ 10	3.07(0.52)		3.51(0.45)		3.05(0.37)		2.72(0.56)	
Working duration in present nursing unit(years)	< 1	3.19(0.49)	0.96 0.386	3.63(0.45)	2.00 0.140	3.04(0.48)	0.95 0.387	2.63(0.49)	0.24 0.783
	1-3	3.02(0.60)		3.45(0.40)		2.90(0.38)		2.58(0.47)	
	≥ 3	3.13(0.61)		3.55(0.37)		3.00(0.45)		2.55(0.51)	
Nursing unit	Medical & Surgical	3.06(0.62)	1.29 0.281	3.55(0.44)	0.19 0.997	3.00(0.43)	0.70 0.976	2.68(0.44)	1.82 0.147
	I.C.U	3.27(0.39)		3.55(0.45)		2.97(0.37)		2.40(0.51)	
	OBGYN & Ped.	3.27(0.37)		3.57(0.47)		2.93(0.30)		2.59(0.46)	
	E.R & others	3.03(0.62)		3.54(0.36)		2.99(0.54)		2.62(0.51)	

<Table 4> Job satisfaction and nursing performance by characteristics of the subjects (N=114)

Characteristics	categories	Job satisfaction			Nursing performance		
		M(SD)	T or F	P	M(SD)	T or F	P
Age(years)	≤ 24	2.93(0.34)	2.17	0.119	2.79(0.33)	23.52	0.000
	25-29	2.88(0.30)			3.19(0.31)		
	≥ 30	3.08(0.32)			3.28(0.36)		
Marital status	single	2.93(0.30)	0.88	0.348	2.92(0.38)	1.12	0.291
	Married	3.00(0.38)			3.33(0.30)		
Religion	Yes	2.96(0.31)	0.12	0.722	3.02(0.38)	0.09	0.926
	No	2.80(0.32)			2.82(0.41)		
Education	Junior College	0.29(0.32)	0.51	0.474	2.95(0.39)	0.75	0.380
	College	3.08(0.27)			3.31(0.28)		
	< 1	3.02(0.36)	2.34	0.077	2.65(0.25)	21.91	0.000
Working duration as Nurse (years)	1-3	2.83(0.28)			2.97(0.37)		
	3-10	2.99(0.30)			3.15(0.30)		
	≥ 10	3.04(0.27)			3.43(0.30)		
Working duration in present nursing unit (years)	< 1	3.00(0.31)	5.95	0.003	2.78(0.35)	15.87	0.000
	1-3	2.80(0.27)			3.07(0.40)		
	≥ 3	3.01(0.33)			3.22(0.25)		
Nursing unit	Medicall & Surgery	2.87(0.32)	1.67	0.176	2.86(0.34)	5.33	0.002
	I.C.U	2.91(0.31)			2.89(0.35)		
	OBGYN & Ped.	3.00(0.28)			3.27(0.46)		
	E.R & Others	3.02(0.32)			3.09(0.37)		
Total		2.94(0.32)			2.99(0.39)		



<Table 5> Job satisfaction and nursing performance by the types of communication of the subjects (N=114)

Types of communication	Job satisfaction			Nursing performance		
	M(SD)	F	P	M(SD)	F	P
Upward						
high(n=56)	3.04(0.30)	6.23	0.003	3.02(0.40)	0.44	0.642
medium(n=11)	2.78(0.37)			2.91(0.46)		
low(n=47)	2.85(0.29)			2.97(0.37)		
Downward						
high(n=55)	3.02(0.30)	5.78	0.004	2.99(0.38)	0.001	0.999
medium(n=17)	2.99(0.32)			2.99(0.38)		
low(n=42)	2.81(0.30)			2.98(0.41)		
Horizontal						
high(n=53)	3.07(0.28)	11.73	0.000	3.06(0.41)	1.70	0.18
medium(n=12)	2.96(0.40)			2.88(0.25)		
low(n=49)	2.79(0.26)			2.93(0.39)		
Informal						
high(n=46)	2.99(0.36)	1.38	0.254	2.99(0.41)	1.72	0.183
medium(n=14)	2.99(0.29)			2.81(0.34)		
low(n=54)	2.89(0.28)			3.02(0.38)		

<Table 6> Correlation between the types of communication of the subjects, and job satisfaction and nursing performance (N=114)

Type of Communication	Job satisfaction	Nursing performance
Upward	0.128*	-0.058
Downward	0.398**	0.026
Horizontal	0.383**	0.065
Informal	0.231*	0.041

\* P<0.05 , \*\* P<0.01

<Table 7> Communication type affected on job satisfaction and nursing performance\*

Type of communication	R	R <sup>2</sup>	$\beta$	T	P
Downward Com.	0.398	0.158	0.398	4.59	0.000

\* : by stepwise multiple regression

### 6. 대상자의 의사소통 유형과, 직무만족도와 간호업무성과 정도와의 상관관계

대상자의 의사소통 유형과 직무만족도 및 간호업무성과의 상관관계의 결과는 다음과 같다. 의사소통유형과 직무만족도 간에는 양(+ )의 상관관계가 있었으며 간호업무성과와는 유의한 상관관계가 없었다. 의사소통유형과 간호업무성과에서는 상향적 의사소통일 때  $r=-0.058$ 로 부의 상관관계가 있는 것으로 나타났다 <Table 6>.

### 7. 대상자의 직무만족도와 간호업무성과에 영향을 미치는 의사소통 유형

대상자의 직무만족도에 영향을 미치는 의사소통유형을 분석하기 위해 stepwise multiple regression으로 분석한 결과 하향적 의사소통이 직무만족도의 15% ( $p=0.000$ )를 설명하였다. 간호업무성과에 영향을 미치는 의사소통 유형을 분석한 결과 영향을 미치는 의사소통 유형은 없었다 <Table 7>.

## V. 논 의

본 연구는 일반간호사들의 조직 내 의사소통 유형과 직무만족 및 간호업무성과를 파악하여 간호조직내의 효과적인 관리방안을 모색 하고자 시행하였다.

대상자의 의사소통 유형은 상향적 의사소통 3.12,

하향적 의사소통 3.56, 수평적 의사소통 2.98, 비공식적 의사소통 2.59의 결과를 보였다. 현재 가장 많이 이루어지고 있는 의사소통 유형은 하향적 의사소통이었다. 이는 김진영(2001)과 박상길(1998)의 연구결과와 유사하게 나타났으며, 수평적 의사소통을 가장 높이 인식하고 비공식적 의사소통을 가장 낮게 인식한 정영미(1996)의 연구와는 다르게 나타났다. 이러한 연구결과는 병원 환경이 진료 기능을 수행해야 하며 업무진행이 잠시라도 중단되지 않고 언제 발생 할 지 모르는 응급상황에 신속히 대처해야 하는 특수성을 가지고 있어 긴급을 요하는 결정이 많으며 적시성과 우선순위가 매우 중요하기 때문이다.

하향적 의사소통 유형은 조직구성원들의 업무에 대한 구체적 지도와 조직적 절차 및 실무에 대한 정보제공은 있으나 관료적인 분위기를 갖는 조직에서 쉽게 찾아볼 수 있고 필요 이상으로 지나치게 많을 때는 대상자의 심리적 갈등이 심화되어 직무만족을 감소시키며(김복숙, 1997), 무사안일주의에 빠지게 할 수 있는 것으로 사료된다.

하향적 의사소통 다음으로 많이 사용하는 유형은 수평적 의사소통으로 나타났다. 수평적 의사소통의 연구결과를 보면 부서 내의 동료간의 의사소통은 비교적 원활하게 이루어지고 있으나 타부서 간의 수평적 의사소통은 활발하게 이루어지지 않은 것으로 나타났다. 이는 다양한 전문직종으로 구성된 병원조직의 특징일 수도 있지만 직종간의 이해와 대화 부족으로 지적될 수 있으며, 좀 더 성숙된 부서간에 배려하는 조직문화형성이 필요하리라 본다. 이러한 문제를 해결하기 위해서는 병원관리자나 진료 부서에서는 상호간의 협의나 토론으로 인하여 발생하는 의미 있는 정보나 문제의 해결이 어느 한 개인이나 특정 부서에게만 돌아가는 것이 아니라 집단 구성원 골고루에게 만족하게 혜택을 줄 수 있을 때 수평적 의사소통의 유용한 결과인 조직의 시너지(synergy)효과도 더불어 창출할 수 있으리라 사료된다.

대상자의 특성에 따른 의사소통 유형에서는 유의한 차이가 나타나지 않았는데 연령, 결혼상태, 근무경력, 근무 부서, 종교에서 유의한 차이를 보인 정영미(1996)의 연구와, 근속연수와 연령에서 상향적 의사소통과 수평적 의사소통에 대해 유의한 차이를 보인 이

용호(1996)의 연구결과와 다르게 나타났다. 간호단위 내에서 연령이 많고 근무경력이 많아짐에 따라 신규간호사보다는 상사와의 접촉이 많고 의사소통이 활발할 것으로 사료되나, 유의한 차이를 나타내지 않은 것은 직장에착결여나 전문직종으로서 자기 발전을 위한 자율성 부족으로 인식되며 고도의 지식과 기술 및 경험을 바탕으로 한 전문직 서비스를 제공 할 수 있는 긍정적인 자아상의 확립이 요구된다(신재석과 운영위원회, 1987 ; 안인주, 1990).

대상자의 특성에 따른 직무만족도 에서는 현 병동 근무기간 에서만 유의한 차이가 있는 것으로 나타나 최계영(1999)의 연구와 유사하였다. 이런 연구 결과는 연령, 간호사 경력에 유의한 차이가 있는 신영진(2000)과, 연령, 결혼상태, 학력, 근무경력, 현 근무부서에서 유의한 차이가 있는 김연근(1998)의 연구와는 다르게 나타났다. 대상자의 직무만족도와 관계 있는 개인적 특성을 보면 연령, 학력, 근무기간, 결혼상태, 종교 등을 들 수 있다. 연령이 많을수록 간호업무에 안주하는 경향이 있으며 학력이 직무만족에 미치는 영향은 일관성 없는 연구결과를 보였다(Blegen, 1993). 간호사 총 경력이 길어지는 군일수록 직무만족도 점수는 높게 나타났으며 이는 경력이 증가할수록 업무에 대한 자신감과 책임감이 커질 뿐 아니라 전문성이 발휘되어 개인의 성취감이 더 향상되는 것으로 생각되며, 유의한 차이가 나타나지 않은 것은 전문직에 대한 자긍심 결여와 근무조건, 임금 등의 불만족 요인과, 업무지향적 이며 조직의 능력에 충실하여 정책이나 규범, 규칙의 준수를 강조하는 전통적인 간호사들의 역할 갈등(김혜숙, 2000)등이 영향을 미칠 수 있을 것으로 사료된다. 본 연구에서 대상자의 84%를 차지하는 종교를 가진 군에서 직무만족도에 유의한 차이는 없었다. 이는 3년 미만의 낮은 연차의 간호사들이 다수를 차지해, 경험이 적으며 업무의 과중함과 스트레스 인해 정신적인 여유가 부족해서 생기는 결과로 사료되며, 종교가 있는 간호사가 직무만족이 높고(한명화, 1987), 종교와 직무만족과의 관계에서 종교는 업무에 대한 만족 및 소진과 관계가 있으며, 직업에 대해 부정적 생각을 적게 가지게 한다는 이해옥(1987)의 연구와는 다르게 나타났다. 연령, 결혼, 근무경력, 학력, 종교, 근무부서 등의 일반적 특성에 따른 직무만족도 향상을 위해

서는 전문적으로서 자율성 강화, 적당한 보수지급, 적절한 업무량, 즐거운 근무환경, 좋은 대인관계 유지 등의 조건이 필요하리라 사료된다.

대상자의 특성에 따른 간호업무성과에서는 연령, 간호사 총 경력, 현 근무부서, 현 병동근무기간에 따라 유의한 차이가 나타났다. 이는 연령, 임상경험, 간호단위에서 유의한 차이를 보인 정영지(1998)의 연구와 유사하며, 본 연구에서는 연령, 간호사 총 경력, 현 병동 근무기간이 증가 할 수록, 간호단위가 작은 곳일수록 간호업무성과가 높게 나타났다. 선행연구인 양길모(1999)의 연구 결과에서 34세 이하까지는 업무성과가 지속적으로 높아지고 35세 이상에서는 업무성과가 줄어들었으며, 근무경력은 9년까지 간호업무성과가 점진적으로 향상되나 10년이 지나면 감소 현상이 나타났으며, 병상규모가 적을수록 업무성과가 높게 나타났다. 이러한 연구결과를 비추어 보면 바람직한 간호조직의 발전과 능률적인 업무수행을 위해서는 장기 근무자들의 특별한 관리프로그램 개발이 필요할 것으로 사료된다.

대상자의 의사소통 유형과 직무만족과의 상관관계에서는 유의한 차이가 나타났다. 특히 하향적 의사소통 유형과 직무만족간의 상관관계가 가장 높았으며 다음으로 높은 것은 수평적 의사소통으로 나타났다. 이러한 결과는 수평적 의사소통이 직무만족에 가장 의미 있는 영향을 미치는 것으로 나타난 김진영(2001)의 연구결과와 유사하게 나타났다.

대상자의 의사소통 유형과 간호업무성과간에는 유의한 상관관계가 없는 것으로 나타났으며 조직 내 권력 유형별 의사소통과 조직유효성간에, 의사소통과 조직유효성 간에 상호 유의적인 관계가 있는 것으로 나타난 이필주(1992)의 연구와는 다르게 나타났다.

대상자의 직무만족도와 간호업무성과에 영향을 미치는 의사소통 유형을 보면 하향적 의사소통이 15%로 직무만족도에 유의한 영향력이 있는 것으로 나타났으며, 간호업무성과에 영향을 미치는 의사소통 유형은 없는 것으로 나타났다. 이는 의사소통이 직무만족과 상관관계가 있다는 Pincus(1986), 조극래(1995)의 선행연구 결과와, 의사소통 유형이 직무만족에 영향을 미친다는 김복숙(1997)의 연구들이 뒷받침 해 주는 것으로 사료된다.

이상의 연구결과를 보면 의사소통 유형 중 가장 활발하게 사용하고 있는 것은 하향적 의사소통 유형이었으며, 대상자의 특성과 직무만족도 및 간호업무성과와의 정도에서는 현 병동근무기간, 연령, 간호사 총 경력, 현 근무 부서, 현 병동 근무기간에서 유의한 차이가 나타났다. 의사소통 유형과 직무만족도 및 간호업무성과 상관관계에서, 직무만족도만이 유의한 관계가 있는 것으로 나타났으며, 의사소통 유형 중 직무만족도에 영향을 미치는 것은 하향적 의사소통으로 나타났다.

이러한 결과로 적극적이고 긍정적인 태도의 의사소통은 조직 활성화를 초래하고 간호사 자신의 직무만족도를 향상시킬 수 있으며, 직무만족이 높게 나타날 때 양질의 간호서비스를 훌륭하게 제공 할 수 있으리라 사료된다.

본 연구는 경북지역에 소재 하는 1개의 종합병원 일반간호사를 대상으로 수행하였으므로, 연구결과를 일반화하는데는 신중을 기해야 할 것으로 사료된다.

## VI. 결론 및 제언

본 연구는 일반간호사의 의사소통 유형과 직무만족, 간호업무성과의 관계를 파악하는 것으로, 일반간호사 114명을 대상으로 의사소통유형과 직무만족에 관한 설문문을 작성하게 하였고, 간호업무성과는 이들의 직속상관인 수간호사가 평가하도록 하였으며, 2002년 9월 17일부터 9월26일까지 10일 동안 경북지역에 소재한 1개의 종합병원을 대상으로 실시하였다.

연구도구는 Downs and Hazen(1981)이 개발한 의사소통만족 측정도구를 참조한 김복숙(1997)의 도구를 수정 보완 하였으며, 본 연구에서 Cronbach  $\alpha$ 는 상향적 의사소통 0.7000, 하향적 의사소통 0.610, 수평적 의사소통 0.795, 비공식적 의사소통 0.620이었다. 직무만족 측정도구는 Minesota Satisfaction Questionnaire을 참조한 김연근(1998)의 도구를 사용하였으며 Cronbach  $\alpha$ 는 0.7506 이었다. 간호업무성과 측정도구는 신상춘이(2001) 개발한 임상간호사 평정도구를 사용하였으며 Cronbach  $\alpha$ 는 0.9702 이었다. 료분석은 빈도, 백분율, 평균, 표준편차 ANOVA, pearson correlation coefficient, stepwise multiple regression으로 하였다.

수집된 자료는 SPSS 11.0으로 통계 처리하였다.  
본 연구를 통하여 얻은 결과는 다음과 같다.

- 1) 일반간호사의 의사소통유형에서 상향적 의사소통  $3.12 \pm 0.56$ , 하향적 의사소통  $3.56 \pm 0.42$ , 수평적 의사소통  $2.59 \pm 0.44$ , 비공식적 의사소통  $2.59 \pm 0.49$ 로 현재 가장 많이 사용되어지는 의사소통 유형은 하향적 의사소통으로 나타났다.
- 2) 대상자의 특성에 따른 직무만족도에서는 현 병동 근무기간에서만( $F=5.95, p=0.003$ ) 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.
- 3) 대상자의 특성에 따른 간호업무성과에서는 연령( $F=23.52, p=0.000$ ), 간호사 총경력( $F=21.9, p=0.000$ ), 현 근무부서( $F=5.33, p=0.002$ ), 현 병동 근무기간( $F=15.87, p=0.000$ )에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.
- 4) 의사소통 유형 별 직무만족도에서는 상향적 의사소통( $F=6.23, p=0.003$ ), 하향적 의사소통( $F=5.78, p=0.004$ ), 수평적 의사소통( $F=11.73, p=0.000$ )이 유의하게 나타났으며, 간호업무성과에서는 유의한 차이가 없었다.
- 5) 의사소통과 직무만족간에는 양(+)의 상관관계가 있었으며 의사소통 유형 중 하향적 의사소통이  $r=0.398 (p<0.001)$ 로 가장 높은 상관관계를 보였다.
- 6) 직무만족도와 간호업무성과에 영향을 미치는 의사소통 유형을 알아보기 위한 stepwise multiple regression 에서는 하향적 의사소통이 직무만족도의 15% ( $p=0.000$ )를 설명하였으며, 간호업무성과에 영향을 미치는 의사소통 유형은 없었다.

결론적으로 의사소통 유형은 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 간호업무성과와의 관련은 없었다. 따라서 간호업무성과에 영향을 줄 수 있는 변수 규명에 대한 다각적 연구가 필요 할 것으로 사료된다.

이상의 연구결과를 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다.

- 1) 대상자들의 의사소통 활성화에 미치는 영향에 대한 후속 연구를 제언한다.
- 2) 간호조직내의 간호업무성과 향상에 영향을 줄 수

있는 변수 규명에 대한 후속 연구가 필요할 것으로 제언한다.

## 참 고 문 헌

- 김경숙(1999). 수간호사의 리더십 유형과 간호사의 직무만족간의 상관관계 연구. 경희대학교 석사학위논문.
- 김명화(1985). 간호원의 간호수행과 역할개념지각 및 직무만족도와와의 관계연구. 연세대학교 석사학위논문.
- 김복숙(1997). 병원 조직에서 간호직의 커뮤니케이션과 직무만족에 관한 연구. 부산대학교 석사학위논문.
- 김소인, 김정아(1997). 간호단위 문화와 간호업무수행이 직무만족 및 이직과의 관계. 간호학회지, 3(2), 17-40.
- 김연근(1998). 임상간호사의 직무만족 정도와 조직몰입에 관한연구. 경희대학교 석사학위논문.
- 김영조(1994). 소유와 경영의 분리가 조직특성 및 조직성과에 미치는 영향에 관한 연구. 연세대학교 박사학위논문.
- 김진영(2001). 종합병원 근무자의 의사소통유형과 직무만족에 관한 연구. 한양대학교 석사학위논문.
- 김혜숙(2000). 간호학개론: 전문직론. 서울: 현문사.
- 박광옥. (1994). 간호생산성에 관한 연구: 관련변수의 검증을 중심으로. 대한간호학회지. 24(4), 584-594.
- 박성애(1989). 간호단위조직내 리더십과 간호업무수행의 관련성에 관한 연구. 서울대학교 박사학위논문.
- 박승범(1999). 의사소통방법과 리더십유형이 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구. 영남대학교 석사학위논문.
- 박운성(1999). 현대조직행동. 서울: 박영사.
- 박영주, 이숙자, 장성옥, 이은숙. (1998). 일의료원의 간호조직 효과성에 관한 연구. 간호행정학회지, 3(2), 110-112.
- 박영주, 이숙자 및 장성옥(1997). 간호조직 효과성에 관한 2차 연구. 대한간호학회지. 27(2), 254-256.
- 박정호(1986). 병원간호직의 효과성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 대한간호학회지, 16(2), 5-12.
- 박준서(2000). 신뢰와 의사소통이 조직성과에 미치는

- 영향에 관한 연구. 인하대학교 석사학위논문.
- 서보경(1995). 간호사의 전문직 자아개념과 직무만족도 관계에 관한 연구. 이화여자대학교 석사학위논문.
- 신상춘(2001). 임상간호사 평정도구개발. 계명대학교 박사학위논문.
- 신영진(2000). 수간호사의 리더십이 일반간호사의 직무만족도와 간호업무성과에 미치는 영향. 계명대학교 석사학위논문.
- 신유근(1993). 조직행위론. 서울: 다산출판사.
- 신재석좌운영위원회(1987). 간호전문직: 발전과 전망. 서울: 대한간호협회.
- 안인주(1990). 간호사의 자아개념과 간호전문직에 대한 태도연구. 경희대학교 석사학위논문.
- 양길모(1999). 간호사의 임파워먼트·업무관련 개인적 특성·업무성과관계. 경희대학교 박사학위논문.
- 오두범(1994). 조직커뮤니케이션 원론. 서울: 서울대학교 출판부. p 36.
- 우치성(1989). 조직내 커뮤니케이션과 직무만족에 관한 연구. 고려대학교 석사학위논문.
- 이상희(1979). 메스커뮤니케이션 총론. 서울: 법문사.
- 이용호(1996). 특수조직체의 의사소통 활성화에 관한 실증적 연구. 경남대학교 석사학위논문.
- 이종화(1985). 커뮤니케이션 규칙과 조직의 유효성에 관한 연구. 한양대학교 박사학위논문
- 이필주(1992). 조직내 권력 유형별 의사소통과 조직유효성에 관한 실증연구. 한양대학교 석사학위논문.
- 이양천(1997). 병원종사자의 직무스트레스에 관한 연구. 서울대학교 박사학위논문.
- 이현숙(1997). 간호사의 근무부서 이동형태에 따른 직무만족도 비교 연구. 경희대학교 석사학위논문.
- 이해옥(1987). 임상간호원의 사회적 지지도와 직무만족도 및 소신경도와의 상관관계 연구. 연세대학교 석사학위논문.
- 임상간호원회 특별 사업위원회(1986). 대한간호, 25(3).
- 장근숙(1992). 수간호사의 리더십과 일반간호사의 성숙도와의 적합여부에 따른 일반간호사의 간호업무성과. 연세대학교 석사학위논문.
- 정영미(1996). 병원간호조직내 권력유형, 의사소통 및 조직효과성의 상관연구. 한양대학교 석사학위논문.
- 조극래(1993). 조직내에서의 의사소통형태가 직무성과에 미치는 영향에 관한 연구. 경남대학교 석사학위논문.
- 조남홍(1995). 신인사고과 사례집. 서울 : 한국경영자총협회.
- 최계영(1999). 병원간호조직 풍토와 간호사 직무만족도의 관계. 계명대학교 석사학위논문.
- 최현주(2001). 유치원 교사의 의사소통과 직무만족도의 관계. 전북대학교 석사학위논문.
- 한명화(1987). 서울시내 보건간호원의 역할갈등과 직무만족도에 관한 연구. 연세대학교 석사학위논문.
- 홍기선(1985). 커뮤니케이션론. 서울: 나남 출판사.
- Blegen, M. A.(1993). Nurses' Job Satisfactions: A Meta-Analysis of Related Variables. Nursing Research, 42, 36-41.
- Chruden, H.J., & Sherman, A.W.(1977). Personnel Management (5th ed.). South-Western: Publishing Co.
- Ditzler, J.(1994). Developing an Effective System for Performance Appraisal. Nursing Homes, 43(4), 44-45.
- Donovan, H.(1978). The Nursing Service Administration Managing the Enterprise. Saint Lous: Mosby Co.
- Duxbury, M.L., Armstrong, G.D., Drew, D.J., & Henly, S.J.(1984). Head Nurse Leadership Style with Staff Nurse Burnout and Job Satisfaction in Neonatal Intensive Care Unit. Nursing Research, 33(20), 97-101.
- Hatified, J.D., & Huseman, R.C.(1982). Perceptual Congruence About Communication as Related to Satisfaction: Moderating Effects of Individual Characteristics. Academy of Management Journal, 25(2), 349-358.
- Katz, D., & Kahn, R.L.(1978). Social Psychology of Organizations (2nd ed.). New York: John Wileyd Sons inc.
- Koerner, B.L.(1981). Selected Correlates of Job Performance of Community Health

- Nurse. *Nursing Research*, 30, 43-48.
- Mackinnon, H.A., & Erickson, L.(1977): C. A. R. E-A Four Track Professional Nurse Classification and Performance Evaluation System, *Journal of Nursing Administration*, 7(4), 42-44.
- McNeese-Smith, D.K., & Van Servellen, G. (2000). Age Developmental and Job Stage Influences on Nurse Outcomes. *Outcomes Manage Nurs Pract*, 4, 97-104.
- Nilbur Schramm.(1965). How Communication Works, in Wilbur Schramm(ed.), *The Process and Effects of Mass Communication*. Urbana: University of Illinois.
- Northcott, N.(1997). Reflections on Performance. *Nursing Times*, 93(26), 49-52.
- Pincus, J. David.(1986). Communication Satisfaction, Job Satisfaction and Job Performance. *Human Communication Research*, 12(3), 396-419.
- Pines, A., & Marlach C. (1978). Characteristics of Staff Burnout in Mental Health Settings. *Hospital & Community Psychiatry*, 14(29), 232-237.
- Roberts, K.H., & O'Reilly, C.A. (1984). Measuring Organizational Communication. *Experimental Social Psychology*, 12, 321-326.
- Simon, H.A.(1995). *Administrative Behavior* (2nd ed.). New York: Macmillan.

ABSTRACT

Relations Between the Types of Communication and,  
Job Satisfaction and Nursing Performance in Staff Nurses

**Eee ah Seo**(Director of Nursing Department, Pohang Sunlin Hospital)

**Kyung Min Park**(Associate Professor, College of Nursing, Keimyung University)

**Byung Sook Lee**(Professor, College of Nursing, Keimyung University)

This study attempts to investigate the relations between the types of communication, the job satisfaction, and the nursing performance of the staff nurses. The subjects of this study were the 114 nurses working in general wards, intensive care units, and the emergency rooms of the general hospital in Kyongbuk province. They were asked to answer the questionnaires as regards the types of communication and job satisfaction, and their performance of nursing, and these were evaluated by the head nurses, and their direct seniors. The data were collected for 10 days from the September 17 to 26, 2002. According to the purpose of the study, descriptive analysis, ANOVA, Pearson correlation coefficient, and stepwise multiple regression were applied for the data analysis using SPSS 10.0.

The results are as follows :

1. The types of communication of staff nurses showed that the upward communication was  $3.12 \pm 0.56$ , the downward communication was  $3.56 \pm 0.42$ , the horizontal communication was  $2.98 \pm 0.44$ , and the informal communication was  $2.59 \pm 0.49$ . It showed that the most frequent communication was the downward communication.
2. In terms of the job satisfaction, there was significant difference according to the length of the period working for one ward ( $F=5.95$ ,  $p=0.003$ ).
3. The performance of nursing was significantly different according to the age ( $F=23.52$ ,  $p=0.000$ ), the working duration as a nurses ( $F=21.9$ ,  $p=0.000$ ), the types of nursing unit ( $F=5.33$ ,  $p=0.002$ ), and the working duration in present nursing unit ( $F=15.87$ ,  $p=0.000$ ).

4. In terms of communication type, the job satisfaction was associated with quality of the upward communication ( $F=6.23$ ,  $p=0.003$ ), the downward communication ( $F=5.78$ ,  $p=0.004$ ), and the horizontal communication ( $F=11.73$ ,  $p=0.000$ ). There were no association between the types of communication and the performance of nursing.
5. There was a positive correlation between the communication and the job satisfaction. And the downward communication ( $r=0.398$ ) showed the greatest correlation with the job satisfaction. There was no statistically significant correlation between the communication and the performance of nursing. And the upward communication ( $r=-0.058$ ) showed a negative, though not significant correlation with performance of nursing.
6. The stepwise multiple regression result showed that the downward communication accounts for 15.8% ( $p=0.000$ ) of the job satisfaction.

**Key words** : Types of Communication, Job Satisfaction, Nursing Performance