

# 병원 간호사의 의료진 간 의사소통 능력과 이직의도 관계에서 자기효능감의 매개효과

손현미<sup>1</sup>, 성경미<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>경상대학교 병원, <sup>2</sup>경상대학교 간호대학 & 건강과학연구원

## The Mediating Effects of Self-efficacy in the Relationship between Communicative Competence within the Medical team and Turnover Intention in Hospital Nurses

Hyun Mi Son<sup>1</sup>, Kyung Mi Sung<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Gyeongsang National University Hospital

<sup>2</sup>College of Nursing & Institute of Health Sciences, Gyeongsang National University

**요약** 본 연구는 병원간호사를 대상으로 의료진 간 의사소통 능력과 이직의도 관계에서 자기효능감의 매개효과를 규명하기 위해 실시된 서술적 조사연구이다. 본 연구의 대상자는 일 지역 두 개 대학병원에 근무하는 간호사 208명이었다. 수집된 자료는 SPSS 23.0을 이용하여 분석하였으며 기술통계, t-test, one-way ANOVA, Pearson correlation coefficients correlation을 확인하였다. 또한 자기효능감의 매개효과를 확인하기 위해 Baron & Kenny의 3단계절차를 이용한 multiple regression으로 분석하여 Sobel test로 간접효과를 확인하였다. 연구결과 의사소통 능력과 이직의도 간에 부적상관( $r=-.22, p=.001$ )이 있었으며, 의사소통 능력과 자기효능감 간에는 정적상관( $r=.61, p<.001$ ), 자기효능감과 이직의도 간에는 부적상관( $r=-.25, <.001$ )이 있었다. 의사소통 능력과 이직의도의 관계에서 자기효능감의 매개효과는 1단계에서의 의사소통 능력이 이직의도에 미치는 영향은 유의하였지만( $\beta=-.22, p<.001$ ), 3단계에서의 의사소통 능력은 이직의도에 유의한 영향을 미치지 않아( $\beta=-.11, p=.194$ ) 의사소통 능력과 이직의도의 관계에서 자기효능감이 유의하게 완전 매개함을 확인하였다( $z=-2.15, p=.032$ ). 따라서 본 연구결과 의사소통 능력을 향상시켜 자기효능감을 높여주는 것이 병원 간호사의 이직의도를 줄이는데 기여할 수 있을 것으로 보인다.

**Abstract** This study was conducted to investigate the mediated effects of self-efficacy in relation to communication competency within the medical team and turnover intention of hospital nurses. Data were collected from 208 nurses working at two university hospitals. In analyzing data using SPSS/WIN 23.0 program, descriptive statistics, t-test, ANOVA, Pearson's correlation coefficient and after analyzed with Multiple regression analysis using Baron & Kenny's 3 stage procedure, confirmed indirect effect with Sobel test. Evaluation of relationships among communication competency, turnover intention and self-efficacy of subjects revealed a negative relationship( $r=-0.22, p=0.001$ ) between communication competency and turnover intention, a positive relationship( $r=0.61, p<0.001$ ) between communication competency and self-efficacy and a negative relationship( $r=-0.25, <0.001$ ) between self-efficacy and turnover intention. Concerning the mediated effect of self-efficacy in the relationship between communication competency and turnover intention, the influence of communication competency at stage 1 on turnover intention was significant( $\beta=-0.22, p<0.001$ ), but communication competency at stage 3 had no significant influence on turnover intention( $\beta=-0.11, p=0.194$ ). Accordingly, the mediated effect of self-efficacy in the relationship between communication competency and turnover intention fully mediated and the mediated effect of self-efficacy was significant( $z=-2.15, p=0.032$ ). Heightening self-efficacy by improving communication competency could effectively reduce the turnover intention of nurses.

**Keywords :** Communicative Competence, Hospital Nurses, Mediating Effects, Self-efficacy, Turnover Intention

\*Corresponding Author : Kyung Mi Sung(Gyeongsang National Univ.)

Tel: +82-55-772-8246 email: sung@gnu.ac.kr

Received September 6, 2017

Revised (1st October 10, 2017, 2nd October 11, 2017)

Accepted December 8, 2017

Published December 31, 2017

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성

의료조직은 특정 목적을 달성하기 위해 다양한 직종의 전문직으로 구성된 집단으로 이 중 가장 높은 비율을 차지하는 의료인이 간호사이다[1]. 이에 간호사는 인구구조 및 질병양상의 변화, 국민의 권리의식 향상, 사회제도의 변화 등에 부응하기 위해 병원의 효율성을 증진시키고 경쟁력을 향상시키며 다변화를 모색하는데 필수적인 역할을 하게 되었다[2]. 그러나 우리나라 간호사의 이직률은 2014년 평균 13.9%에서 2015년 평균 12.6%로 감소 추세를 보이고 있으나, 수간호사나 책임간호사를 포함한 전체 간호사중 가장 많은 이직률을 보인 간호사는 일반간호사로 그 비율이 2014년 93.5%에서 2015년 94.7%로 증가하였으며[3,4], 다른 직종에 비해 이직률이 상대적으로 높으므로 병원에서의 간호인력 관리는 무엇보다 중요하다. 지금까지 여러 학자들이 간호사의 이직에 영향을 미치는 변인들을 다양하게 보고하고 있지만 이를 반영한 인력관리는 아직 미미한 수준이다[1,2].

병원 간호사는 환자나 보호자, 동료간호사 뿐만 아니라 병원의 여러 부서 종사자들과 상호작용해야 되고[5], 환자에게 돌봄을 제공하면서 교육과 상담을 실시하거나 환자의 권리를 옹호하는 등의 다양한 역할을 수행하면서 의사소통 능력이 필수적으로 요구되고 있다[6]. 무엇보다도 의료진 간에 정보교환이 원활하게 이루어지지 않거나 의사소통이 불충분할 경우 환자의 안전에 위협을 주게 되고[7,8], 업무 만족도도 떨어지기 때문에 의료진들 간의 의사소통 능력은 중요하다[9]. 선행연구에 따르면, 간호사는 인간관계 갈등이 전공의나 의료기사에 비해 높은 편이고, 75.5%가 의료진과의 의사소통에 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다[10]. 종합병원 간호사를 대상으로 한 Cho 등[9]의 연구에서 간호사는 의사와의 의사소통에서 정확성, 개방성 그리고 상호이해 정도가 낮은 것으로 보고되었다. 또한, 의사소통이 낮은 간호사는 이직의도에 영향을 미치는 직무스트레스[11]가 높고, 직무만족[11]이나 조직몰입[12,13]이 낮았다. 이와 같이 간호사의 의료진과의 의사소통은 업무에 중요한 영향을 미치고 이직의도도 높일 수 있다.

한편, 간호사의 잦은 이직은 경력 간호사의 손실로 이어져 양질의 간호 제공에 걸림돌이 되고 있으며, 새로운 간호 인력을 충원하는데 따른 비용을 발생시키고, 조직에 남아있는 간호사들에게도 부정적인 영향을 미치고 있

다[14]. 우리나라 간호사의 이직률은 감소 추세를 보이고 있지만 병원의 일반간호사 이직률은 여전히 높은 편이다[2,3]. 여러 분야에서 이직의도는 실제 이직행동을 잘 설명하는 하나의 변수로 여겨지고 있으며, 비교적 정확하고 비용 효율적으로 이직을 예방할 수 있는 중요한 지표로 사용되고 있다[14].

각 개인의 의사소통 능력이나 이직과 같은 인간의 행동은 개인의 신념체계와 외부 영향요인들 간의 상호작용 결과로 나타나므로(Bandura, 1986), 삶의 한 영역에서 다양한 성공과 실패 경험은 목표 행동과 기타 다른 행동에 일반화되어 자기효능감을 증가 혹은 감소시킬 수 있다(Bandura, 1997). 자기효능감은 우리가 예측하고자 하는 것과 상황적인 요구에 대한 사전지식의 정도에 따라 다양하게 나타나고(Bandura, 1997), 기관의 특성이나 간호하는 대상자의 유형, 개인적인 자질과 성향에 따라서도 다양하게 나타난다. 또한, 전문적이고 복잡하며 생명을 다루는 업무를 수행할수록 자신의 직무에 대한 자기효능감은 낮게 나타나는 것으로 알려져 있다[15].

지금까지 간호사의 의료진과의 의사소통 능력과 이직의도 간의 관계에 대한 연구는 많지 않고 직접적인 관계 또한 명확히 규명되지 않았다. 일부 연구에서 의료진간 의사소통 능력과 이직의도는 음의 상관관계가 있거나[16], 상관관계가 없는 것으로 나타났으며[17], 의사소통 능력은 자기효능감[18,19] 등의 변수에 영향을 미치고, 이들 변수는 이직의도와도 관련이 있는 것으로 보고되어 있다[14,20,21]. 이는 의사소통 능력이 높을수록 자기효능감이 높고[18,19,22], 자기효능감이 높을수록 이직의도는 낮아짐을 설명하는 것이다[15,21]. 이러한 연구 결과에 근거하여 의사소통 능력, 이직의도와 관련 있는 변인으로 자기효능감이 영향을 미칠 것으로 추론할 수 있으나 아직까지 이를 뒷받침할 선행연구는 거의 없다.

이상과 같이 선행연구에서 의사소통 능력과 이직의도의 관계가 명확하게 나타나지 않았고, 의사소통 능력과 자기효능감에 대한 영향과 자기효능감의 이직의도에 대한 영향 정도만 규명되어 있다. 이에 본 연구자는 의료진간 의사소통 능력과 이직의도 및 자기효능감의 관계를 파악하고, 의사소통 능력과 이직의도의 관계에서 자기효능감의 매개효과를 규명하고자 하였다. 본 연구의 결과는 간호사의 이직을 낮출 수 있는 새로운 방안을 모색하고 효율적인 병원 인력관리에 기여할 수 있는 기초자료가 될 것이다.

## 1.2 연구의 목적

본 연구의 목적은 병원 간호사의 의료진 간 의사소통 능력과 이직의도의 관계에서 자기효능감의 매개효과를 규명하기 위함이다.

## 2. 연구의 개념적 기틀

본 연구는 병원 간호사의 의료진 간 의사소통 능력과 이직의도의 관계에서 자기효능감의 매개효과를 규명하기 위해 선행연구를 토대로 변수 간 관계의 개념 틀을 설정하였다(Figure 1).

의사소통 능력과 이직의도의 관계는 대학병원 및 종합병원 간호사를 대상으로 한 Kim과 Lee[16]의 연구에서는 상관관계가 나타나지 않았으나, 정신전문병원 간호사를 대상으로 한 Kang과 Kim[15]의 연구에서는 음의 상관관계를 나타냈고, 의사소통 능력에 영향을 미치는 변인인 직무스트레스[9,12], 직무만족[1], 조직몰입[10,23]은 이직의도에도 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이처럼 의사소통 능력과 이직의도의 관계는 명확하지 않으나, 의사소통 능력과 자기효능감의 관계는 상담자를 대상으로 한 Larson 등[21]의 연구나 종합병원 간호사를 대상으로 한 Seo[17]의 연구, 그리고 간호대학생을 대상으로 한 Kim[18]의 연구에서 양의 상관관계가 있었으며, 의사소통 능력이 높으면 자기효능감이 높아졌다. 그리고 자기효능감과 이직의도의 관계는 대학병원과 종합병원 간호사를 대상으로 한 Kim[22]의 연구나 Kim과 Kang[20]의 연구에서 음의 상관관계가 있었으며, 자기효능감이 높으면 이직의도는 낮아졌다.

이와 같이 의사소통 능력은 자기효능감에 영향을 미치고, 자기효능감은 이직의도에 영향을 미치고 있음을 근거로 의사소통 능력과 이직의도의 관계에서 자기효능감이 매개인자로 작용하는 것을 본 연구의 개념적 기틀로 하였다(Fig. 1).

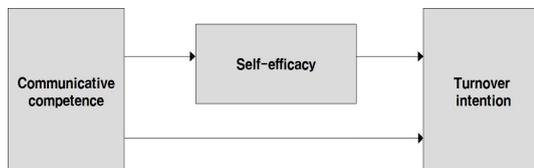


Fig. 1. Conceptual framework of study

## 3. 연구방법

### 3.1 연구설계

본 연구는 병원 간호사의 의료진 간 의사소통 능력과 이직의도 관계에서 자기효능감의 매개효과를 규명하기 위한 서술적 조사연구이다.

### 3.2 연구대상

본 연구의 대상자는 G 지역 2개 대학병원에 근무하는 병원경력 1년 이상인 간호사를 대상으로 하였다. 연구에 필요한 대상자의 수는 G\*Power 3.1.9.2 program을 이용하여 F검증의 다중회귀분석을 할 경우 효과크기 .15, 유의수준 .05, 검정력 95%를 기준으로 일반적 특성 변인과 주요변인을 포함한 예측변인을 최대 13개로 하였을 때, 최소 표본 수는 189명이었으며, 탈락률 20%를 추가한 230명의 대상자를 편의표집 하였다.

### 3.3 연구도구

본 연구에 사용된 도구는 구조화된 질문지로 연구자가 연구주제에 맞게 구성한 일반적 특성 10문항, 의사소통 능력 15문항, 자기효능감 17문항, 이직의도 4문항의 총 46문항으로 구성되었다.

#### 3.3.1 의사소통 능력

Her(2003)가 개발한 포괄적인 대인의사소통능력(Global Interpersonal Communication Competency: GICC)도구를 Lee와 Kim[10]이 의료진간 의사소통 능력을 측정하기 위해 간호사를 대상으로 수정 및 보완한 총 15문항의 5점 Likert 척도로 측정하였다. 이 도구는 ‘매우 그렇다(5점)’에서 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’로 점수 범위는 15-75점이며 점수가 높을수록 의사소통 능력이 높음을 의미한다. Lee와 Kim[10]의 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach’s α값은 .83이었고, 본 연구에서의 Cronbach’s α값은 .84였다.

#### 3.3.2 이직의도

Cook 등(1981)이 개발하고 Lawler(1983)가 사용한 이직의도 측정도구를 Park[29]이 간호사를 대상으로 수정 및 보완한 총 4문항의 5점 Likert 척도로 측정하였다. 이 도구는 ‘매우 그렇다(5점)’에서 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’로 점수범위는 4-20점이며 점수가 높을수록 이직의

도의 정도가 높음을 의미한다. Park[29]의 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .83이었고 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .89였다.

### 3.3.3 자기효능감

Sherer 등(1892)이 개발한 임상, 교육 그리고 조직 분야에서 널리 사용하고 있는 일반적 자기효능감 척도 (General Self-Efficacy Scale)를 Oh[25]가 간호학에 사용하기 위해 번역한 총 17문항의 5점 Likert 척도로 측정하였다. 각 문항은 새로운 일의 시작에 관한 2문항, 목표 달성에 대한 노력에 관한 6문항, 역경에도 불구하고 지속하려는 의지에 관한 5문항, 성취에 관한 2문항, 확신에 관한 2문항으로 구성되고, '매우 그렇다(5점)에서' 전혀 그렇지 않다(1점)'로 점수가 높을수록 자기효능감이 높은 것을 의미한다. 도구개발 당시의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$ 값 .86이었고, Oh[25]의 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .80이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha$ 값 .89였다.

### 3.4 자료수집 방법

본 연구에서는 A 대학교 IRB 승인(GIRB-A16-X-0018)후 G지역 2개 병원 기관장의 동의와 간호부의 사전 허락을 받아 연구 대상자 선정기준에 적합한 대상자를 확보하였다. 자료수집은 2016년 7월 18일부터 8월 8일까지 연구자가 연구보조자를 충분히 교육한 뒤 해당 병동에서 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 연구 목적을 설명하고 피험자 동의서에 서명한 대상자를 최종 선택하였다. 설문지 응답에 소요된 시간은 약 20-30분 정도였으며, 대상자가 자기기입식으로 직접 작성한 후 회수봉투에 설문지를 밀봉하도록 하여 익명성을 유지하였다. 불성실한 답변의 설문지를 제외하고, 최종 208명의 설문지가 분석에 사용되었다. 연구윤리를 준수하기 위해 대상자에게 조사도중 연구 참여를 원하지 않을 때는 언제든지 중단할 수 있으며, 응답결과는 오직 순수한 연구 목적으로만 사용하게 됨을 설명하였다. 또한 연구종료 후 3년이 지나면 자료를 모두 소각함을 알리고 모든 대상자에게는 참여에 대한 감사의 뜻으로 소정의 선물을 제공하였다.

### 3.5 자료분석 방법

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS/WIN 23.0 프로그램

을 이용하여 분석하였다. 연구 대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율로 분석하고, 연구 변수는 평균값과 표준편차를 구하였다. 일반적 특성에 따른 의사소통 능력, 이직의도 및 자기효능감의 비교는 독립 t-test와 one-way ANOVA, 사후검정은 Scheffe test로 분석하였다. 연구 대상자의 의사소통 능력, 이직의도 및 자기효능감의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient로 확인하였다. 의사소통 능력과 이직의도의 관계에서 자기효능감의 매개효과 검증은 Baron & Kenny의 3단계 절차를 이용한 Multiple regression analysis로 분석한 뒤, Sobel test로 간접효과를 확인하였다. 구체적으로 1단계에서 독립변수가 종속변수에 미치는 영향, 2단계에서 독립변수가 매개변수에 미치는 영향, 3단계에서 독립변수와 매개변수가 종속변수에 미치는 영향을 확인하였다.

## 4. 연구결과

### 4.1 연구 대상자의 일반적 특성

연구 대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 대상자는 총 208명으로 평균연령은 28.64세였으며, 결혼상태는 미혼이 73.1%(152명)로 많았고, 근무부서는 일반병동이 51.0%(106명), 특수병동이 49.0%(102명)였다. 근무경력은 평균 6.37년으로, 2-5년 미만 36.1%(75명), 5-10년 미만 26.9%(56명)였다. 부서 이동경험은 있는 경우가 49.5%(103명), 없는 경우가 50.5%(105명)였으며, 부서이동경험자(n=103)의 평균 이동 횟수는 2.28회이었다. 현재 부서 희망여부는 원했던 경우가 48.6%(101명), 원하지 않았던 경우가 51.4%(107명)로, 부서이동을 희망하는지 여부는 원하는 경우가 18.3%(38명), 원하지 않는 경우가 55.3%(115명), 상관없다고 응답한 경우가 26.4%(55명)였다. 현재 부서 만족도는 매우 만족과 만족이 각각 5.3%(11명), 70.2%(146명)로 대체적으로 만족하는 것으로 나타났다.

### 4.2 연구 대상자의 의료진 간 의사소통 능력, 이직의도 및 자기효능감의 정도

의사소통 능력, 이직의도 및 자기효능감의 정도는 Table 2와 같다. 세 변수 모두 만점이 5점인 척도에서 의사소통 능력은 평균 3.44±.38 이었고, 이직의도는 평균 3.68±.82 이었으며, 자기효능감은 평균 3.51±.43 이었다.

**Table 1.** General Characteristics of Participants (N=208)

Characteristics	Categories	n	%	M±SD
Age(year)	21-25	76	36.5	28.64±5.32
	26-30	76	36.5	
	>31	56	27.0	
Marital status	Unmarried	152	73.1	
	Married	56	26.9	
Working department	General Unites	106	51.0	
	Special Unites	102	49.0	
Clinical career (year)	<2	36	17.3	6.37±5.34
	2-5	75	36.1	
	5-10	56	26.9	
	>10	41	19.7	
Experience of working Unit change	Yes	103	49.5	
	No	105	50.5	
Frequencies of working Unit change(n=103)	1	44	42.7	2.28±1.71
	2	28	27.2	
	≥3	31	30.1	
Current Clinical career(year)	<1	66	31.7	3.44±4.54
	1-3	69	33.2	
	3-5	33	15.9	
	>5	40	19.2	
Hopes to current unit	Yes	101	48.6	
	No	107	51.4	
Hopes to working Unit change	Yes	38	18.3	
	No	115	55.3	
	no matter	55	26.4	
Job satisfaction of Current unit	Very satisfied	11	5.3	
	Satisfied	146	70.2	
	Dissatisfied	22	10.6	
	unknown	29	13.9	

**Table 2.** Communicative Competence, Turnover Intention and Self-efficacy (N=208)

Variables	M±SD
Communicative competence	3.44±.38
Turnover intention	3.68±.82
Self-efficacy	3.51±.43

### 4.3 연구 대상자의 일반적 특성에 따른 의료진 간 의사소통 능력, 이직의도 및 자기효능감의 차이

연구 대상자의 일반적 특성에 따른 의료진 간 의사소통 능력, 이직의도 및 자기효능감의 차이는 Table 3과 같다. 의사소통 능력에 차이가 있는 일반적 특성은 연령 ( $F=4.51, p=.012$ ), 결혼상태( $t=-3.03, p=.002$ ), 근무경력 ( $F=2.82, p=.040$ ), 현부서 만족도( $F=5.51, p=.005$ )였다. 이직의도에 차이를 보인 일반적 특성은 부서이동 경험 ( $t=2.51, p=.013$ ), 근무부서( $t=-2.02, p=.045$ ), 부서이동 희망여부( $F=24.78, p<.001$ ), 현 부서 만족도( $F=9.75, p<.001$ )였다. 자기효능감에 차이가 나타난 일반적 특성은 연령( $F=5.56, p=.004$ ), 결혼상태( $t=-2.53, p=.013$ ), 근무경력( $F=3.69, p=.013$ ) 이었다.

### 4.4 연구 대상자의 의료진 간 의사소통 능력, 이직의도 및 자기효능감의 관계

연구대상자의 의료진 간 의사소통 능력, 이직의도 및 자기효능감의 상관관계는 Table 4와 같다.

의사소통 능력과 이직의도 간에는 부적상관( $r=-.22, p=.001$ )이 있었으며, 의사소통 능력과 자기효능감 간에는 정적상관( $r=.61, p<.001$ ), 자기효능감과 이직의도 간에도 부적상관( $r=-.25, <.001$ )이 있었다.

### 4.5 연구 대상자의 의료진 간 의사소통 능력과 이직의도의 관계에 대한 자기효능감의 매개효과

의사소통 능력과 이직의도 간의 자기효능감 매개효과는 Table 5와 Figure 2와 같다. 결과분석 전 Durbin-Watson 통계량을 구한 결과 1.87로 2근방의 값으로 나타나 오차 항들 간에는 자기상관이 없는 것으로 나타났다. 오차항의 분포를 정규분포로 가정할 수 있는지 케이스별 진단을 실시한 결과 하나의 케이스를 제외하고 표준화 잔차가 모두 ±3이내의 값으로 나타났으며, 하나의 값도 -3.08로 -3 근방의 값으로 나타나 오차항의 분포를 정규분포로 가정할 수 있었다. 폭력경험과 극복력간에 다중공선성이 존재하는지 알아보기 위하여 공차한계를 구한 결과 .63으로 0.1 보다 큰 값으로 나타났으며, VIF는 1.58로 10미만으로 값으로 나타나 다중공선성은 발생하지 않았다. 1단계에서는 독립변인인 의사소

**Table 3.** Difference of communicative competence, turnover intention and self-efficacy according to characteristics of participants (N=208)

		n	communicative competence			turnover intention			self-efficacy		
			M±SD	t/F	p	M±SD	t/F	p	M±SD	t/F	p
age(year)	21~25	76	3.34 <sup>a</sup> ±.36	4.51	.012	3.71±.69	.53	.588	3.41 <sup>a</sup> ±.45	5.56	.004
	26~30	76	3.47 <sup>ab</sup> ±.31			3.71±.74			3.51 <sup>ab</sup> ±.38		
	>31	56	3.53 <sup>a</sup> ±.44			3.58±1.04			3.65 <sup>a</sup> ±.43		
Marital status	Unmarried	152	3.39±.38	-3.03	.002	3.75±.74	1.78	.079	3.47±.43	-2.53	.012
	Married	56	3.57±.35			3.49±.97			3.63±.41		
Clinical career(year)	2	36	3.34 <sup>b</sup> ±.27	2.82	.040	3.76±.67	.24	.871	3.42 <sup>b</sup> ±.50	3.69	.013
	2~5	75	3.40 <sup>ab</sup> ±.42			3.69±.81			3.46 <sup>ab</sup> ±.42		
	5~10	56	3.46 <sup>ab</sup> ±.31			3.66±.83			3.49 <sup>ab</sup> ±.37		
	>10	41	3.57 <sup>a</sup> ±.41			3.60±.95			3.70 <sup>a</sup> ±.43		
experience of working Unit change	Yes	103	3.46±.39	.75	.452	3.82±.79	2.51	.013	3.53±.43	.67	.500
	No	105	3.42±.36			3.54±.82			3.49±.43		
Current Clinical career(year)	<1	66	3.45±.39	.91	.435	3.71±.79	1.10	.352	3.54±.38	1.07	.365
	1~3	69	3.42±.34			3.73±.69			3.44±.46		
	3~5	33	3.38±.40			3.75±.80			3.55±.43		
	>5	40	3.52±.39			3.47±1.04			3.56±.45		
Working department	Special Unites	102	3.43±.37	-.44	.662	3.56±.83	-2.02	.045	3.51±.44	-.14	.886
	General Unites	106	3.45±.38			3.79±.79			3.52±.42		
Hopes to current unit	Yes	101	3.46±.37	.61	.542	3.58±.85	-1.64	.103	3.53±.43	.74	.459
	No	107	3.42±.38			3.77±.78			3.49±.43		
Hopes to working Unit change	Yes	38	3.37±.34	.86	.426	4.26 <sup>a</sup> ±.56	24.78	<.001	3.45±.44	.50	.609
	No	115	3.45±.38			3.38 <sup>b</sup> ±.78			3.53±.43		
	no matter	55	3.47±.39			3.86 <sup>b</sup> ±.83			3.53±.43		
Job satisfaction of Current unit	Satisfied	157	3.49 <sup>a</sup> ±.37	5.51	.005	2.95 <sup>b</sup> ±.69	9.75	<.001	3.63±.37	1.42	.244
	Dissatisfied	22	3.31 <sup>ab</sup> ±.28			3.60 <sup>b</sup> ±.80			3.53±.43		
	unknown	29	3.28 <sup>b</sup> ±.39			4.36 <sup>a</sup> ±.54			3.39±.50		

a>b>c : Scheffe Test

통 능력이 종속변인인 이직의도에 영향을 미치는지 확인 하였으며, 2단계에서는 독립변인인 의사소통 능력이 매개변인인 자기효능감에 유의한 영향을 미치는지 확인하였다. 마지막 3단계에서는 독립변인인 의사소통 능력과 매개변인인 자기효능감이 이직의도에 유의한 영향을 미치는지 확인하였다. 1단계에서 의사소통 능력은 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며( $\beta=-.22, p<.001$ ), 의사소통 능력에 의한 설명력은 5.0% 이었다( $F=10.74, p<.001$ ). 2단계에서 의사소통 능력은 자기효능감에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며( $\beta=.61, p<.001$ ), 설명력은 36.0% 이었다( $F=119.67, p<.001$ ). 3단계에서 의사소통 능력( $\beta=-.31, p<.001$ )과 자기효능감( $\beta=.32, p<.001$ )은 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 의사소통 능력과 자기효능감에 의한

설명력은 6.0% 이었다( $F=7.87, p=.001$ ).

의사소통 능력과 이직의도의 관계에서 자기효능감의 매개효과가 있는지 알아본 결과 1단계에서의 의사소통 능력이 이직의도에 미치는 영향은 유의하였지만( $\beta=-.22, p<.001$ ), 3단계에서의 의사소통 능력은 이직의도에 유의한 영향을 주지 않았다( $\beta=-.11, p=.194$ ). 따라서 자기효능감은 의사소통 능력과 이직의도의 관계를 완전 매개한다고 할 수 있다. 의사소통 능력과 이직의도의 관계에서 자기효능감의 매개효과를 검증하기 위하여 Sobel test를 실시한 결과(Table 6)에서도 z값이 1.96보다 크거나 -1.96보다 작으면 매개효과가 유의한 것으로 볼 수 있으므로 본 연구에서는 자기효능감이 유의한 매개효과가 있다고 할 수 있다( $z= -2.15, p=.032$ ).

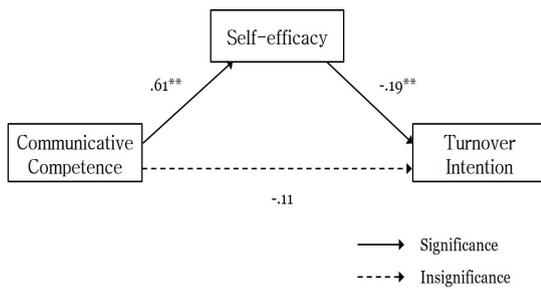
**Table 4.** Correlations among communicative competence, turnover intention and self-efficacy of Participants (N=208)

	communicative competence	turnover intention	self-efficacy
communicative competence	1		
turnover intention	-.22** (.001)	1	
self-efficacy	.61**(<.001)	-.25**(<.001)	1

\*: p<.05, \*\*: p<.01

**Table 5.** The Mediating Effects of Self-efficacy in the Relationship between Communicative Competence and Turnover Intention in Participants (N=208)

stage	Independence variable		dependence variable	B	SE	$\beta$	t	p	Adj-R <sup>2</sup>	F(p)
1	communicative competence	→	turnover intention	-.48	.15	-.22	-3.28	<.001	.05	10.74 (<.001)
2	communicative competence	→	self-efficacy	.70	.06	.61	10.94	<.001	.36	119.67 (<.001)
3	communicative competence	→	turnover intention	-.24	.18	-.11	-1.30	.194	.06	7.87 (.001)
	self-efficacy		turnover intention	-.35	.16	-.19	-2.19	.003		



**Fig. 2.** The Mediating Effects of Self-efficacy in the Relationship between Communicative Competence and Turnover Intention

### 5. 논의

본 연구는 병원 간호사의 의료진 간 의사소통 능력과 이직의도에 대한 자기효능감의 매개효과를 규명하기 위해 시도되었다.

본 연구에서 의료진 간 의사소통 능력은 5점 만점에 평균 3.44점으로, 본 연구와 동일한 도구를 사용한 선행 연구와 비교하였을 시 다소 높거나[11], 비슷한 수준이었다[10]. 연구 대상자의 일반적 특성 중 31세 이상, 기혼자, 10년 이상의 근무경력, 혹은 현재 부서에 만족할

수록 의사소통 능력이 높은 것으로 나타났는데 이는 Kim과 Lee[16]의 연구 결과와 일치하는 것이다. 이러한 결과는 연령이 많거나 근무경력이 길수록 업무과약이 잘 되고 실무능력이 높아지므로 의료진 간의 의사소통이 보다 용이해진 것과 관련이 있을 수 있다[16]. 또한, 간호직에 만족할수록 간호업무에 대한 집중력이 높아지므로 이러한 현상이 의사소통과 관련이 있는지에 대한 추가 연구가 필요하다. 한편 Lee 등[9]의 연구에서는 2년 이내 근무경력자의 의사소통 능력이 높게 나타났고 이는 의사소통 교육을 받은 것과 관련이 있다는 연구보고[10]도 있으므로 신규 간호사라도 교육 등을 통해 의사소통 능력을 향상시킬 수 있음을 고려하는 것도 필요하다.

연구 대상자의 이직의도는 5점 만점에 평균 3.68점으로 선행 연구와 비교할 때 다소 높거나[16,19] 낮은 수준이었다[23]. 이러한 결과는 병원의 특성과 급여수준, 근무형태 등과 같은 근무환경에 따른 조건들의 차이나 [23], 연령의 차이[16,19]로 인해 나타난 결과라 생각된다. 즉, 연령이 높으면 그 기관에 대한 적응력이 높아지고, 다른 조직으로의 이동이 적어질 수 있으며, 연령이 낮을수록 임상수행능력이나 임상적 의사결정이 미숙하고 조직사회화가 부족하므로[26], 연령이 낮은 간호사가

**Table 6.** Sobel test

Independence variable	dependence variable	B	SE	$\beta$	t	p	z	p
self-efficacy	communicative competence	.70	.06	.61	10.94	<.001	2.15	.032
	turnover intention	-.24	.18	-.11	-1.30	.194		
turnover intention	communicative competence	-.24	.18	-.11	-1.30	.194	2.15	.032
	self-efficacy	-.35	.16	-.19	-2.19	.003		

높은 간호사보다 이직의도가 높다고 볼 수 있다[27]. 그러므로 조직적인 차원으로 보수 및 근무조건에 대한 개선이 필요함과 동시에 젊은 연령 간호사들의 경우는 조직에 성공적으로 적응할 수 있도록 프리젠퍼 교육을 강화하고 부서에 대한 소속감을 가질 수 있도록 도와야 한다. 본 연구에서 이직의도가 높게 나타난 일반적 특성으로는 부서이동 경험이 있는 경우, 일반병동에 근무할 경우, 다른 부서로 이동을 희망하는 경우였다. 그 외 현 부서 만족도가 낮은 경우 이직의도가 높았는데 이는 Kim과 Lee[16]의 연구나 Park 등[19]의 연구와 일치하는 결과였다. 그러나 본 연구대상자는 연령과 임상경력에서 이직의도에 차이가 없어 Yoon과 Park[22]의 연구결과는 지지하였으나 일부 상반되는 연구보고도 있어[16,19] 이에 대한 반복 연구가 필요하다. 이러한 결과 차이에도 불구하고 이들 연구에서는 공통적으로 이직의도가 환자 간호와 조직에 남아있는 간호사들에게 부정적인 영향을 미친다고 하였다. 따라서 간호사의 이직을 예방하기 위한 방안 마련이 필요하므로 조직 관리자는 본 연구결과를 토대로 현재 부서에 대한 만족도를 평가하고 인사관리에 반영하는 등의 노력을 시도해 보길 바란다.

연구 대상자의 자기효능감은 5점 만점에 평균 3.51점으로 선행 연구와 유사하였다[28,29]. 일반적으로 자기효능감은 일생동안 다양한 영역들에서 경험하게 되는 성공과 실패경험이 개인의 내면에 일반화되어 나타나는 것으로 자기효능감은 높아지거나 낮아질 수 있다(Bandura, 1997). 따라서 간호업무를 수행함에 있어 소속된 근무환경이나 개인의 성공 혹은 실패경험에 따라 자기효능감은 개인차가 있을 수 있으므로 자신의 과업을 성공적으로 수행하여 자기효능감을 높이기 위해서는 성공적 업무 수행을 위한 교육과 환경 마련이 도움이 된다고 본다. 본 연구 대상자의 일반적 특성 중 31세 이상인 자, 기혼자, 10년 이상의 근무경력자의 경우 자기효능감이 높게 나타났는데, 이는 Lee[28], Cho와 Bang[29]의 연구와 일치하는 결과이다. 이러한 결과는 연령이 많고 임상경력이 길수록 업무경험이 많고 성공적 경험이 축적되어 있으므로 자기효능감을 높았던 것으로 생각된다. 따라서 간호사의 연령, 결혼상태, 그리고 근무경력에 따라 차별화하여 자기효능감 증진 프로그램을 개발하고 평가할 필요가 있다고 본다.

본 연구에서 의료진 간 의사소통 능력과 자기효능감 간에는 정적상관( $r=.61, p<.001$ ), 자기효능감과 이직의

도 간에도 부적상관( $r=-.25, <.001$ )이 있었으며 선행연구를 지지하는 결과이다[17,18,20-22]. 즉, 의사소통 능력이 높으면 자기효능감이 높고, 자기효능감이 높으면 이직의도는 낮아진다고 할 수 있다. 또한 본 연구에서 의료진 간 의사소통 능력과 이직의도 간에는 부적상관관계( $r=-.22, p=.001$ )가 나타나 Kang과 Kim[15]의 연구결과와 일치하였다. 그러나 Kim과 Lee[16] 연구결과와는 차이가 있어 의사소통 능력과 이직의도 간의 관계에 대해서는 좀 더 규명해나갈 필요가 있다.

본 연구에서는 의료진 간 의사소통 능력과 이직의도의 관계에서 자기효능감이 매개효과가 있는지 검증하기 위해 Baron & Kenny(1986)의 3단계 절차인 Multiple regression analysis를 이용하였으며, 자기효능감의 간접효과를 규명하기위해 추가로 Sobel test를 실시하였다. 먼저 의사소통 능력이 이직의도에 미치는 간접효과에 대해 검증한 결과 유의한 것으로 나타났다. 또한 자기효능감의 매개효과를 알아보기 위해 Baron & Kenny의 3단계 절차를 실시한 결과에서도 매개효과를 모두 만족하였다. Sobel test에서도 의사소통 능력과 이직의도의 관계에서 자기효능감이 매개효과가 있는지를 검증한 결과 의사소통 능력은 1단계에 이직의도에 유의한 영향을 미쳤으나 3단계에서는 1단계 보다 점수가 낮아져 이직의도에 유의한 영향을 주지 않는 것으로 확인되었다( $\beta=-.22, p<.001$ 에서  $\beta=-.11, p=.194$ ). 그러나 자기효능감과 같이 작용했을 때는 이직의도에 미치는 영향이 통계적으로 유의하게 나타나 자기효능감은 의사소통 능력이 이직의도에 미치는 영향을 완전 매개하였다. 즉, 의사소통 능력은 자기효능감과 같이 작용했을 때에만 이직의도를 낮출 수 있는 것이다.

이상과 같이 본 연구결과 간호사의 의료진 간 의사소통 능력은 이직의도에 직접적으로 영향을 미치지 않았지만 자기효능감을 매개로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 의사소통 능력이 높을수록 자기효능감이 높아지고, 자기효능감이 높아지면 이직의도는 낮아진다고 할 수 있다. 이와 같은 결과는 간호사가 업무 수행 시 원활한 의사소통 능력을 통해 업무를 성공적으로 수행할 수 있다는 자신감인 자기효능감을 높일 수 있고 이는 간호 업무를 성공적으로 수행하도록 도우며, 이를 통해 업무에 대한 만족도가 높아짐으로써 이직의도가 낮아질 수 있음을 일부 시사한다. 따라서 간호사의 의사소통 능력을 향상함으로써 자기효능감을 높이고 결국 이직의도를

낮출 수 있으므로, 자기효능감 증진을 위한 의료진 간 의사소통 프로그램의 개발이 간호사의 이직을 줄이는데 기여할 수 있다고 본다. 본 연구는 병원간호사의 의료진 간 의사소통 능력, 이직의도 및 자기효능감에 대한 단순한 상관관계를 확인한 선행연구와 달리 의사소통 능력이 자기효능감을 매개로 이직의도에 영향을 미치고 있음을 규명했다는 점에 그 의의가 있다.

## 6. 결론 및 제언

본 연구는 병원간호사를 대상으로 의사소통 능력과 이직의도 관계에서 자기효능감의 매개효과를 규명하기 위해 실시된 것으로 연구결과 병원 간호사의 자기효능감은 의사소통 능력이 이직의도에 미치는 영향을 완전 매개하는 것으로 나타났다.

본 연구의 결과 병원간호사의 의료진 간 의사소통 능력과 이직의도, 자기효능감과 이직의도 간에는 부적상관, 의사소통 능력과 자기효능감 간에는 정적상관이 있었으며, 의사소통 능력은 이직의도에 직접적으로 영향을 미치지 않는 반면 자기효능감을 매개로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 간호사의 이직의도를 줄이기 위해 의사소통 능력을 향상시켜 자기효능감을 높이는 것이 효과적임을 보여주는 결과이다. 따라서 간호사의 이직의도를 낮추기 위한 방안으로 의료진 간 의사소통 능력을 향상시키고 이를 통해 자기효능감을 증진시킬 수 있는 프로그램을 개발하고 그 효과를 평가해볼 필요가 있다. 그러나 본 연구의 결과는 일 지역 대학병원에 근무하는 간호사를 대상으로 실시한 연구결과이므로 다양한 환경 수준의 병원에 적용하기에는 제한이 있으므로 본 연구 결과를 토대로 간호사의 이직의도에 차이가 나타난 일반적 특성을 고려하여 대상자를 선정하고 일반화 할 수 있는 표본을 모집하여 연구를 시도해보길 제언한다.

## References

- [1] Korea Health Industry Development Institute, "Hospital Business Analysis", Korea Health Industry Statistics System Data, 2008.
- [2] S. J. Moon, S. S. Han, "A Predictive Model on Turnover Intention of Nurses in Korea", Journal of Korean Academy of Nursing, vol. 41, no. 5, pp. 633-641, 2011.
- [3] Hospital Nurses Association(2014). Hospital Nurses Association business report: A Survey Study on the Arrangement situation of Hospital Nurses. Seoul.
- [4] Hospital Nurses Association(2015). Hospital Nurses Association business report: A Survey Study on the Arrangement situation of Hospital Nurses. Seoul.
- [5] E. J. Lim, Y. J. Yi, "Comparison of Operating Room Nurses and General Ward Nurses on communicative Competence and Interpersonal Relationship Ability within the Medical Team", The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, vol. 20, no. 3, pp. 313-321, 2014. DOI: <https://doi.org/10.11111/jkana.2014.20.3.313>
- [6] F. Dawn, S. Theodore, "The heart of the art: Emotional Intelligence in nurse education", Nursing Inquiry, vol. 11, no. 2, pp. 91-98, 2004. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1440-1800.2004.00198.x>
- [7] S. O. Chang, Y. J. Park, "The Study on the Communication Barrier for Nurses in Clinical Settings", The Korean Journal of Fundamentals of Nursing, vol. 6, no. 1, pp. 130-140, 1999.
- [8] The Joint Commission. Improving America's Hospitals: The Joint Commission's Annual Report on Quality and Safety, 2007.
- [9] Y. A. Cho, M. K. Kim, M. S. Cho, E. Y. Nam, "Nurses Communications with Health Professionals", Journal of Korean Clinical Nursing Research, vol. 19, no. 1, pp. 20-32, 2013.
- [10] Y. S. Kim, J. H. Park, K. Y. Lim, "Original Articles : Interpersonal Conflicts and Communication among Medical Residents, Nurses and Technologists", Korean Journal of Hospital Management, vol. 11, no. 2, pp. 16-31. 2006.
- [11] A. K. Lee, J. Y. Yeo, S. W. Jung, S. S. Byun, "Relations on Communication Competence, Job-stress and Job-satisfaction of Clinical Nurse", The Korea Contents Association, vol. 13, no. 12, pp. 299-308, 2013.
- [12] H. S. Lee, J. K. Kim, "Relationship among Communication Competence, Communication Types, and Organizational Commitment in Hospital Nurses", The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, vol. 16, no. 4, pp. 488-496, 2010. DOI: <https://doi.org/10.11111/jkana.2010.16.4.488>
- [13] Y. J. Son, Y. A. Lee, K. N. Sim, S. S. Kong, Y. S. Park, "Influence of Communication Competence and Burnout on Nursing Performance of Intensive Care Units Nurses", The Korean Journal of Fundamentals of Nursing, vol. 20, no. 3, pp. 278-289, 2013. DOI: <https://doi.org/10.7739/jkafn.2013.20.3.278>
- [14] J. H. Jeong, J. S. Kim, K. H. Kim, "The Risk Factors Influencing Turnover Intention of Nurses", The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, vol. 14, no. 1, pp. 35-44, 2008.
- [15] I. S. Kim, "The Role of Self-efficacy and Social Support in the Relationship between Emotional Labor and Burnout, Turnover Intention among Hospital Nurses", The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, vol. 15, no. 4, pp. 515-526, 2009.

- [16] H. S. Kang, Y. Y. Kim, "Influence of Emotional Intelligence, Communication Competence and stress coping on Turnover Intention in Psychiatric Nurses", Journal of Korea Academia-Industrial cooperation Society, vol. 17, no. 1, pp. 141-151, 2016.  
DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2016.17.1.141>
- [17] S. H. Kim, M. A. Lee, "Effects of Emotional Labor and Communication Competence on Turnover Intention in Nurses", The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, vol. 20, no. 3, pp. 332-341, 2014.  
DOI: <https://doi.org/10.11111/jkana.2014.20.3.332>
- [18] S. K. Seo. A Study of Communication Ability and Self-Efficacy Depending on Types of Nurses' Conflict Management. Unpublished master's thesis, suncheon University, Jeonnam. 2015.
- [19] M. O. Kim, "Study on Self-efficacy, Communication Competency, Critical thinking disposition and Clinical performance ability of Nursing Students", Journal of Korea Academia-Industrial cooperation Society, vol. 17, no. 6, pp. 609-617, 2016.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2016.17.6.609>
- [20] Y. O. Park, K. J. Lee, E. H. Jo, H. J. Park. "Factors Affecting Turnover Intention of Nurses in Long-term Care Facilities for Elderly People", Journal of Korean Gerontological Nursing. vol. 22, no. 1, pp. 81-89, 2009.
- [21] Y. M. Kim, Y. S. Kang, "Effects of Self-efficacy, Career Plateau, Job Embeddedness, and Organizational Commitment on the Turnover Intention of Nurses", The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, vol. 21, no. 5, pp. 530-541, 2015.  
DOI: <https://doi.org/10.11111/jkana.2015.21.5.530>
- [22] L. M. Larson, L. A. Suzuki, K. N. Gillespie, M. T. Potenza, M. A. Bechtel, A. Touloues, "Development and validation of the counseling Self-estimate Inventory", Journal of Counseling Psychology, Vo;39, no. 1, pp. 105-120, 1992.  
DOI: <https://doi.org/10.1037/0022-0167.39.1.105>
- [23] S. J. Yoon, H. J. Park, "Organization Socialization and intention to leave in Operating Room Nurses Working at Secondary General University Hospitals", The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, vol. 21, no. 1, pp. 88-98, 2015.  
DOI: <https://doi.org/10.11111/jkana.2015.21.1.88>
- [24] H. S. Park, "Relationship between Perceived Nursing Care Role Orientation, Job Characteristics, and Turnover among Nurses", Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul, 2002.
- [25] G. S. Oh, Concept of Nursing Library book, Yonsei University, 1993.
- [26] Y. C. Park, H. T. S. Park, "Clinical Competence and Organizational Socialization according to Communication Style of Preceptors as Perceived by New Nurses", The Korean Journal of Fundamentals of Nursing, vol. 23, no. 1, pp. 42-50, 2016.  
DOI: <https://doi.org/10.7739/jkafn.2016.23.1.42>
- [27] Y. S. Seo, O. S. Kim, "Related Factors with Turnover Intention of New glade Nurse and Career Nurses", Journal of Korean Academy of Nursing Symposium, pp. 279-279, 2010.
- [28] S. H. Lee, "Study on the Relationship between

Professional Self-concept, Self-efficacy and Job Satisfaction in Clinical Nurses", The Journal of Korean Academic Society of Adult Nursing, vol. 20, no. 1, pp. 10-20, 2008.

- [29] E. J. Cho, K. S. Bang, "Nursing Professionalism, Self-efficacy and Nurse Parent Partnership in Pediatric Nurses", Child Health Nursing Research, vol. 19, no. 2, pp. 94-101, 2013.  
DOI: <https://doi.org/10.4094/chnr.2013.19.2.94>

### 손 현 미(Hyun Mi Son)

[정회원]



- 2017년 2월 : 경상대학교 일반대학원 간호학과 (간호학 석사)
- 2002년 4월 ~ 현재 : 경상대학교 병원

<관심분야>  
성인간호, 인간관계

### 성 경 미(Kyung Mi Sung)

[정회원]



- 1992년 8월 : 연세대학교 일반대학원 간호학과 (간호학 석사)
- 2003년 2월 : 연세대학교 일반대학원 간호학과 (간호학 박사)
- 2004년 1월 ~ 2005년 12월 : University of Pittsburgh, School of Nursing, Post-Doc. Fellow
- 2008년 9월 ~ 현재 : 경상대학교 간호학과 부교수

<관심분야>  
청소년 정신건강, 조현병, 자녀양육스트레스