

중환자실 간호사의 의사소통능력, 직무만족도, 조직몰입이 간호업무성과에 미치는 영향

김누리¹ · 김성은² · 장소은³

¹ 양산부산대학교병원 간호사

² 대동대학 간호학과 부교수

³ 인제대학교 일반대학원 간호학과 대학원생

The Effects of Communication Ability, Job Satisfaction, and Organizational Commitment on Nursing Performance of Intensive Care Unit Nurses

Kim, Nu Ri¹ · Kim, Sung Eun,² · Jang, So Eun³

¹ Registered Nurse, Pusan National University Yangsan Hospital

² Associate Professor, Department of Nursing, Daedong College

³ Graduate Student, College of Nursing, Graduate School, Inje University

Purpose : This study aimed to provide basic data for developing strategies to improve the nursing performance of nurses working in the intensive care unit by identifying the degree of their communication ability, job satisfaction, organization commitment, and nursing performance, and the relation between each of these variables in the intensive care unit by examining the factors affecting nursing performance. **Methods :** The participants comprised of 150 nurses working in the intensive care unit in two advanced general hospitals. Data were collected using structured questionnaires and analyzed using a t-test, ANOVA, the Scheffé test, Pearson's correlation coefficients, and multiple regression analysis using the SPSS/WIN 25.0 program. **Results :** Nursing performance of the participants was positively correlated with communication ability ($r=.64, p<.001$), job satisfaction ($r=.26, p<.001$), and organization commitment ($r=.29, p<.001$). Factors significantly influencing the participants' nursing performance included academic background ($\beta=.16, p=.032$) and communication ability ($\beta=.50, p<.001$). The explanatory power of these variables for nursing performance was recorded at 49.9% ($F=19.04, p<.001$). **Conclusion :** The use of various programs in the hospital and the development of effective communication ability with medical staff and other departments among nurses will help improve nursing performance, cooperation with other departments, and patient care.

Key words : Communication, Intensive care units, Job satisfaction, Organizational commitment, Performance

투고일 : 2021. 12. 13 1차 수정일 : 2021. 12. 23 게재확정일 : 2022. 1. 3

주요어 : 의사소통능력, 중환자실, 직무만족도, 조직몰입, 간호업무성과

* 이 논문은 제 1저자 김누리의 석사학위논문을 수정하여 작성한 것임

Address reprint requests to : Jang, So Eun <https://orcid.org/0000-0001-7091-6899>

College of Nursing, Inje University, 75 Bokji-ro, Pusanjin-gu, Busan 47392, Korea

Tel : +82-51-890-6933, Fax : +82-51-896-9840, E-mail : zzzzzz0127@naver.com

I. 서 론

1. 연구의 필요성

중환자실은 생명이 위독한 환자를 지속적으로 관찰하기 위해 다양한 관찰 모니터, 인공호흡기, 제세동기 등과 같은 특수한 의료장비를 통해 전문적이고 집중적인 치료가 이루어지는 곳이다[1]. 이곳에서 환자들은 적극적인 중재, 집중적인 간호와 처치를 통해 안정적 상태로 호전된다[2]. 중환자실과 간호사는 많은 의료장비 기구와 작동 기술의 어려움, 물품의 부족 등으로 병동 간호사들에 비해 간호업무수행이나 환자 간호 및 직무에 보다 큰 부담감과 책임감을 느낀다[3]. 위급한 상황들은 중환자실 간호사에게 업무과중을 느끼게 하며 이로 인해 환자의 생명과 직결되는 문제를 발생시키기도 한다[4]. 이러한 중환자실 간호사의 간호 업무에 대한 부담감과 상황적 위기감으로 인한 불안 및 여러 가지 치료와 환경 변화들은 간호업무성과에도 영향을 가져온다[5].

간호업무성과란 간호사가 간호업무를 수행할 때 전문성을 바탕으로 의뢰서비스의 질적 향상을 위해 합리적으로 역할을 수행하고 간호조직의 목표를 효율적으로 수행하는 정도를 말한다[6]. 간호업무성과의 향상은 간호사의 간호업무 수행능력을 향상시키며, 환자에게 양질의 간호를 체계적으로 제공할 수 있게 하여 간호의 질을 높이게 한다[5]. 그러므로 중환자실 간호사의 효율적인 간호수행의 객관적인 지표인 간호업무성과에 영향을 미치는 요인을 탐색하고, 간호업무성과를 향상시킬 수 있도록 지속적인 노력이 필요할 것이다[7].

임상 현장에서 간호사의 기본적인 요인들 중 의사소통능력은 간호업무성과를 높이기 위한 간호사와 대상자 사이의 치료적 관계 수립에 필수적 요소이다[6]. 중환자실 간호사들은 타 부서 직원 및 의료진과 끊임없는 소통을 해야 하고 환자, 의사, 동료 간호사 및 타 부서 간의 조정역할을 수행하는 등 많은 의사소통에서 중심적인 역할을 하고 있다[8]. 그러므로 중증 의료상황에서 효과적인 의사소통이 이루어지지 않으면 대상자와 신뢰 관계 형성이 어렵고, 좋은 치료결과를 얻기 힘들다[9]. 따라서 의사소통능력을 통해 성공적인 치료적 관계를 수립하고 바람직한 간호업무성과를 도출해내는 것이 필요하다 여겨진다[10].

중환자실 간호사들에게는 고도의 기술력과 신속하고 정확한 판단을 요하는 특수한 간호뿐만 아니라 기본 간호부터 특수 간호까지 포괄적이고 전문적인 숙련된 간호가 요구되는데[11], 전문적인 간호는 직무만족도가 높았을 때 향상된다[12]. 직무만족도의 향상은 간호사 스스로 업무 수행에 즐겁고 긍정적인 태도를 갖게 함으로써 간호의 질을 높여 환자치료에 긍정적인 영향을 미친다[13]. 그러므로 간호업무의 효율성을 높이기 위해서 간호사의 직무만족을 향상시키는 것은 중요하다[14].

조직몰입은 조직성과의 주요개념으로 자신이 속한 조직에 자신을 동일시하고, 그 조직에 몰두할 수 있는 경향을 의미하며 조직 활동에서 매우 중요한 요소이다[15]. 조직몰입은 직무수행 및 간호업무성과 향상에 기여함으로써 양질의 간호를 간호대상자에게 제공함으로써 매우 중요하다[16]. 따라서 조직몰입이 향상 되었을 때 간호업무성과를 높이는 동시에 간호서비스의 질이 높아짐으로써 환자 및 보호자의 만족을 증대시키고 병원의 효율성을 극대화 할 수 있다[17].

지금까지 중환자실 간호사를 대상으로 한 연구는 중환자실 간호사의 의사소통능력과 소진, 간호업무성과에 관한 연구[6], 간호업무성과 설명요인의 연구[4], 의사소통만족도와 전문직 자율성, 회복탄력성이 직무만족도에 미치는 영향[12], 간호사와 의사협력이 중환자실 간호사의 간호업무성과와 조직몰입에 미치는 영향연구[18], 의사소통장애가 간호업무성과에 미치는 영향연구[19], 직무스트레스 및 소진과의 관계[5] 등이 이루어졌지만 의사소통능력, 직무만족도, 조직몰입, 간호업무성과를 통합적으로 살펴본 연구는 부족한 실정이다.

이에 본 연구는 중환자실 간호사를 대상으로 의사소통능력, 직무만족도, 조직몰입 및 간호업무성과 정도를 확인하여 이들 변수간의 관계를 파악하고 간호업무성과에 미치는 영향요인을 규명함으로써 효율적인 간호업무의 질을 향상시키기 위한 방안을 마련하기 위한 기초 자료를 제공하고자 수행되었다.

2. 연구의 목적

본 연구는 중환자실 간호사의 의사소통능력, 직무만족도, 조직몰입 및 간호업무성과 정도와 이들 변수간의 관계를 파악하고 간호업무성과에 영향을 미치는 요인을

파악하는 것으로 구체적인 목표는 다음과 같다.

- 1) 대상자의 의사소통능력, 직무만족도, 조직몰입 및 간호업무성과의 정도를 파악한다.
- 2) 대상자의 일반적 특성에 따른 간호업무성과 정도의 차이를 파악한다.
- 3) 대상자의 의사소통능력, 직무 만족도, 조직몰입 및 간호업무성과 간의 상관관계를 파악한다.
- 4) 대상자의 간호업무성과에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

II. 연구방법

1. 연구 설계

본 연구는 중환자실 간호사의 의사소통능력, 직무만족도, 조직몰입 및 간호업무성과 정도와 이들 변수간의 관계를 파악하고, 간호업무성과에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구 대상

본 연구는 B광역시와 Y시에 소재한 900명상 이상의 2개 상급종합병원에서 근무하는 중환자실 간호사를 편의표집하였다. 구체적인 대상자 선정기준은 해당 병원의 중환자실에서 6개월 이상 근무한 중환자실 간호사를 대상으로 본 연구의 목적을 이해하고 자발적으로 연구에 참여하기로 동의한 자이다. 연구 목적에 적절한 대상자 수 산출을 위해 G-power 3.1.9.4 프로그램을 이용하였다. 선행연구[7,20,21]를 토대로 예측요인 13개(의사소통능력, 직무만족도, 조직몰입, 최종학력, 연령, 성별, 평균 담당 환자 수, 근무부서, 임상 근무 경력, 종교, 중환자실의 근무 배경, 결혼상태, 이직 경험), 유의수준(alpha) .05, 중간 효과크기(effect size) .15, 검정력(power) .80을 기준으로 다중회귀분석을 했을 때 최소 표본수는 131명이었으며 탈락률 15%를 고려하여 150명을 대상으로 설문지를 배부하였다. 총 150부가 회수되어 100% 회수율을 보였으며, 이중 불성실한 설문지 4부를 제외하여 최종 분석에 포함된 연구대상자는 총 146명이었다.

3. 연구 도구

본 연구는 구조화된 자가 보고식 설문지를 사용하여 자료수집 하였으며, 설문지는 대상자의 일반적 특성 10 문항, 의사소통능력 15문항, 직무만족도 29문항, 조직몰입 18문항, 간호업무성과 17문항으로 총 89문항으로 구성되었다. 본 연구에 포함된 도구 사용 전 개발자로 부터 전자메일을 통해 도구 승인을 받아 사용하였다.

1) 대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성은 최종학력, 연령, 성별, 평균 담당 환자 수, 근무부서, 임상 근무 경력, 종교, 중환자실의 근무 배경, 결혼상태, 이직 경험으로 총 10문항으로 구성되었다.

2) 의사소통능력

의사소통능력 측정도구는 Hur [22]가 개발한 포괄적인 개인 의사소통능력(Global Interpersonal Communication Competence Scale, GICC) 도구를 Lee와 Kim [23]이 의료진 간의 의사소통능력 측정을 위해 간호사를 대상으로 하여 수정·보완한 도구를 사용하였다. 본 도구는 역지사지, 자기노출, 주장력, 사회적 긴장완화, 집중력, 즉시성, 표현력, 지지력, 효율성, 사회적 적절성, 상호작용 관리, 조리성, 목표간과, 반응력 및 잡음 통제력으로 총 15개 문항으로 구성되어있다. 각 항목은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서부터 '매우 그렇다' 5점의 Likert 5점 척도로 평점 점수가 높을수록 의사소통능력이 높음을 의미한다. 문항 중 2개 문항(10, 11번)은 부정문항으로 역환산 처리하였다. 도구의 신뢰도는 Hur [22] 등의 연구에서 Cronbach's α =.72이었고 Lee와 Kim [23]의 연구에서 Cronbach's α =.83이었고, 본 연구에서는 Cronbach's α =.88이었다.

3) 직무만족도

직무만족도 측정도구는 Slavitt 등[24]이 간호사를 대상으로 개발한 직무만족도(The Index of Work Satisfaction) 측정 도구를 Park [25]이 간호사를 대상으로 수정·보완한 도구를 사용하였다. 본 도구는 보수 6문항, 행정요구 8문항, 전문성 5문항, 자율성 3문항, 업무요구 4문항, 상호작용 3문항으로 총 29문항으로

구성되어있다. 각 항목은 ‘전혀 그렇지 않다.’ 1점에서부터 ‘매우 동의한다.’ 5점의 Likert 5점 척도로 평점 점수가 높을수록 직무만족도가 높은 것을 의미한다. 문항 중 9개 문항(3, 6, 19, 20, 21, 22, 23, 25, 28번)은 부정문항으로 역환산 처리하였다. 도구의 신뢰도는 Slavitt [24]등의 연구에서 Cronbach’s $\alpha=.72$ 이었고, Park [25]의 연구에서 Cronbach’s $\alpha=.83$ 이었고, 본 연구에서는 Cronbach’s $\alpha=.85$ 이었다.

4) 조직몰입

조직몰입 측정도구는 Allen과 Meyer [26]가 조직에 대한 다면적 태도를 측정하기 위해 개발한 유지적 몰입, 정서적 몰입과 규범적 몰입의 척도를 Kim [27]이 병원조직에 맞게 수정·보완 도구를 사용하였다. 본 도구는 유지적 몰입 6문항, 정서적 몰입 6문항과 규범적 몰입 6문항으로 총 18문항으로 구성되어있다. 각 항목은 ‘매우 그렇지 않다’ 1점에서부터 ‘매우 그렇다’ 5점의 Likert 5점 척도로 평점 점수가 높을수록 조직몰입 정도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Allen과 Meyer [26]의 연구에서 Cronbach’s $\alpha=.89$ 이었고, Kim [27]의 연구에서 Cronbach’s $\alpha=.81$ 이었고, 본 연구에서는 Cronbach’s $\alpha=.90$ 이었다.

5) 간호업무성과

간호업무성과 측정도구는 Ko 등[14]이 간호사를 대상으로 개발한 간호업무성과 도구를 사용하였다. 본 도구는 간호업무수행 능력 7문항, 업무수준 향상 3문항, 간호업무수행 태도 4문항, 간호과정 적용 3문항으로 총 17문항으로 구성되어있다. 각 항목은 ‘전혀 아니다’ 1점에서부터 ‘매우 그렇다’ 5점의 Likert 5점 척도로 평점 점수가 높을수록 간호업무성과가 높은 것을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Ko 등[14]의 연구에서 Cronbach’s $\alpha=.92$ 이었고, 본 연구에서는 Cronbach’s $\alpha=.94$ 이었다.

4. 자료수집방법

본 연구의 자료수집 전 I대학교 생명윤리위원회 (Institutional Review Board, IRB) 승인(****2019-10-045-001)을 받아 실시하였다. 자료수집 기간은 2020년 1월 20일부터 2월 11일까지로 B광역시와 Y시

에 소재 900병상 이상의 2개 상급종합병원의 중환자실에서 근무하고 있는 간호사를 대상으로 편의표집하였다. 자료수집을 위하여 병원을 방문하여 간호부의 사전 허락을 받은 후 각 중환자실의 수간호사에게 연구 목적과 내용, 자료수집 및 윤리적인 부분을 충분히 설명한 후 자료수집에 대해 협조를 구하여 동의를 받았다. 밀봉 가능한 봉투에 설문지를 넣은 후 배부하였으며 자발적으로 연구 참여에 동의한 자에 한하여 서면동의서를 작성한 후 자가 기입식 설문지를 작성하도록 하였다. 연구 참여에 동의한 경우라도 본인 의사에 따라 언제든지 철회할 수 있으며, 이로 인해 받게 되는 불이익은 없음을 설명하였다. 설문지 작성에는 약 15분 정도 소요되었으며, 대상자의 비밀 유지를 위해 응답한 설문은 밀봉하여 회수 봉투에 넣도록 하였다. 이후 연구자가 직접 간호부 및 각 중환자실을 방문하여 설문지를 회수하였다. 회수된 설문지의 컴퓨터는 패스워드를 사용하여 보안을 유지하였으며 모든 자료는 연구자가 관리하였다.

5. 자료분석방법

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS/WIN 25.0 프로그램을 사용하여 분석하였다. 대상자의 일반적 특성과 의사소통능력, 직무만족도, 조직몰입, 간호업무성과 정도는 빈도와 백분율, 평균과 표준편차로 분석하였다. 대상자의 일반적 특성에 따른 간호업무성과의 차이는 독립표본 t-test와 일원배치 분산분석을 실시하였으며, 사후검정은 Scheffé test로 분석을 하였다. 대상자의 의사소통능력, 직무만족도, 조직몰입 및 간호업무성과의 관계는 피어슨 상관계수(Pearson’s correlation coefficient)를 이용하였다. 대상자의 간호업무성과에 미치는 영향요인을 확인하기 위하여 동시입력방법으로 다중회귀분석(multiple linear regression)으로 분석을 하였다.

III. 연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

여성이 136명(93.2%), 평균연령은 27.6세였으며, 26~30세가 74명(50.7%)이었다. 최종학력은 간호학사

가 73명(50.0%), 결혼상태는 미혼이 128명(87.7%), 종교는 무교가 97명(66.4%)이었다. 근무 부서는 내과계가 77명(52.7%)이며, 임상근무 경력은 평균 4년 8개월이었으며, 3년 미만인 51명(34.9%), 3년~6년이 51명(34.9%)이었다. 평균 담당 환자 수는 2명이 102명(69.9%), 3명이 44명(30.1%)이었다. 중환자실 근무 배경은 본인 희망이 87명(59.6%)이었고, 이직 경험은 117명(80.1%)이 없었다(Table 1).

2. 대상자의 의사소통능력, 직무만족도, 조직몰입, 간호업무성과 정도

대상자의 의사소통능력은 5점 만점에 평균 평점 3.54±0.45점, 직무만족도는 5점 만점에 평균 평점 2.91±0.40점, 조직몰입은 5점 만점에 평균 평점

2.77±0.60점, 간호업무성과는 5점 만점에 평균 평점 3.71±0.53점으로 나타났다(Table 2).

3. 대상자의 일반적 특성에 따른 간호업무성과의 차이

대상자의 간호업무성과는 연령(F=7.05, $p=.001$), 학력(F=18.64, $p<.001$), 임상근무 경력(F=16.02, $p<.001$), 결혼상태($t=-2.39$, $p=.018$), 평균 담당 환자 수($t=2.16$, $p=.032$)에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 결혼상태는 '기혼'이 '미혼'보다 높았으며, 평균 담당 환자 수는 '2명'이 '3명'보다 높았다. Scheffé test로 사후검정한 결과, 연령은 '26세~30세'와 '31세 이상'이 '25세 이하'보다 간호업무성과 점수가 높았다. 학력은 '대학원 이상'이 '전문 학사'와 '학사'보다 간호업무성과 점수가 높았다. 임상근무 경력은 '6년 이상'이 '3년 미만'과 '3년~5

Table 1. Differences of Nursing Performance according to General Characteristics

(N=146)

Variables	Categories	n (%)	Mean±SD	t/F	p (Scheffé test)
Gender	Male	10 (6.8)	3.65±0.99	-0.21	.835
	Female	136 (93.2)	3.71±0.49		
Age (years)	≤25 ^a	47 (32.2)	3.50±0.43	7.05	.001
	26~30 ^b	74 (50.7)	3.77±0.57		(a<b,c)
	≥31 ^c	25 (17.1)	3.94±0.48		
Education level	3-year college ^a	47 (32.2)	3.63±0.45	18.64	<.001
	Bachelor ^b	73 (50.0)	3.58±0.49		(a,b<c)
	≥Graduate school ^c	26 (17.8)	4.23±0.48		
Marital status	Unmarried	128 (87.7)	3.67±0.52	-2.39	.018
	Married	18 (12.3)	3.99±0.53		
Religion	No	97 (66.4)	3.73±0.50	0.53	.596
	Yes	49 (33.6)	3.68±0.59		
Working department	MICU	77 (52.7)	3.78±0.52	1.57	.118
	SICU	69 (47.3)	3.64±0.54		
Clinical career (years)	< 3 ^a	51 (34.9)	3.46±0.48	16.02	<.001
	3~<6 ^b	51 (34.9)	3.70±0.47		(a,b<c)
	≥6 ^c	44 (30.2)	4.02±0.51		
Average number of patients	Two	102 (69.9)	3.77±0.50	2.16	.032
	Three	44 (30.1)	3.57±0.57		
Reason to work in ICU	By hope	87 (59.6)	3.73±0.56	0.43	.666
	By hospital order	59 (40.4)	3.69±0.50		
Experience of turnover	Yes	29 (19.9)	3.71±0.54	-0.02	.980
	No	117 (80.1)	3.71±0.53		

ICU=Intensive care unit; MICU=Medical intensive care unit; SD=Standard deviation; SICU=Surgical intensive care unit

Table 2. Degree of Communication Ability, Job Satisfaction, Organizational Commitment of Subjects (N=146)

Variables	Item Mean±SD	Range	Min	Max
Communication ability	3.54±0.45	1-5	1.93	5.00
Job satisfaction	2.91±0.40	1-5	1.90	4.07
Organizational commitment	2.77±0.60	1-5	1.22	4.78
Nursing performance	3.71±0.53	1-5	2.00	5.00

SD=Standard deviation

년' 보다 간호업무성과 점수가 높았다(Table 1).

4. 대상자의 의사소통능력, 직무만족도, 조직몰입 및 간호업무성과간의 상관관계

대상자의 간호업무성과는 의사소통능력($r=.64, p<.001$)과 직무만족도($r=.26, p<.001$)와 조직몰입($r=.29, p<.001$)과 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 나타내었다. 의사소통능력은 직무만족도($r=.33, p<.001$)와 조직몰입($r=.29, p<.001$)과 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 나타내었고, 직무만족도는 조직몰입($r=.70, p<.001$)과 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 나타내었다(Table 3).

5. 대상자의 간호업무성과에 미치는 영향요인

대상자의 간호업무성과를 종속변수로 하고 이와 상관관계가 있는 의사소통능력, 직무만족도, 조직몰입과 일반적 특성 중 간호업무성과에 유의한 차이를 보인 학력, 연령, 임상근무 경력, 결혼상태, 평균 담당 환자 수

를 포함하여 독립변수로 투입하였다. 이중 범주형 항목인 학력(0=학사이하, 1=대학원이상), 연령(0=25세 이하, 1=26세 이상), 임상근무 경력(0=6년 미만, 1=6년 이상), 결혼상태(0=미혼, 1=기혼), 평균 담당 환자 수(0=2명, 1=3명)는 가변수(dummy variable)로 처리하고 분석하였다. 회귀분석을 실시하기 전에 독립변수들간의 다중공선성이 있는지 확인하였다. 공차한계(tolerance)는 46-.92는 0.1이상이며, 분산 팽창지수(variance inflation Factor, VIF)값은 1.08-2.19로 모두 10보다 크지 않아 다중 공선성의 문제는 없으므로 확인되었다. 종속변수의 자기 상관을 확인한 결과는 Durbin-Watson이 1.808로 2에서 크게 벗어나지 않아 자기 상관의 문제는 없으므로 나타났다. 오차항의 분포를 정규분포로 가정할 수 있는지는 오차항에 대한 히스토그램과 정규 확률도를 확인한 결과 오차항의 분포를 정규분포로 가정할 수 있었다.

다중 회귀분석 결과 간호업무성과에 유의한 영향요인은 학력이 '대학원 이상'($\beta=0.16, p=.032$)과 의사소통능력($\beta=0.50, p<.001$)이었다. 즉, 학력과 의사소통능력이 높을수록 간호업무성과가 높은 것으로 나타났다

Table 3. Correlation among Communication Ability, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Nursing Performance (N=146)

Variables	Communication ability	Job satisfaction	Organizational commitment	Nursing performance
	r (p)			
Communication ability	1			
Job satisfaction	.33 (<.001)	1		
Organizational commitment	.29 (<.001)	.70 (<.001)	1	
Nursing performance	.64 (<.001)	.26 (<.001)	.29 (<.001)	1

Table 4. Factors affecting Nursing Performance in the Subjects

(N=146)

Variables	B	SE	β	t	ρ
Age (years ≥ 26)	.13	.08	.11	1.63	.105
Education (\geq graduate school)	.22	.10	.16	2.17	.032
Marital status (married)	-.07	.11	-.04	-0.66	.513
Clinical career (years ≥ 6)	.17	.09	.15	1.91	.058
Average number of patients (three)	-.13	.07	-.12	-1.88	.062
Communication ability	.59	.08	.50	7.57	<.001
Job satisfaction	.08	.12	.06	0.65	.514
Organizational commitment	.07	.08	.07	0.88	.380

$R^2=.526$, $Adj-R^2=.499$, $F(p)=19.04$ (<.001)

SE=Standard error

Durbin-Watson=1.862, tolerance=.46-.92, VIF (Variance Inflation Factor)=1.08-2.19

Dummy variable: age (≥ 25), education (\geq bachelor), clinical career (≤ 6), marital status (unmarried), average number of patients (two)

다. 이 변수의 간호업무성공에 대한 설명력은 49.9%였다($F=19.04$, $p<.001$) (Table 4).

IV. 논 의

본 연구는 중환자실 간호사 대상으로 한 의사소통능력, 직무만족도, 조직몰입 및 간호업무성공의 정도를 확인하고 간호업무성공에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 시도되었다. 이를 통해 중환자실 간호사의 간호업무성공을 향상시키기 위한 방안을 개발하는 기초자료를 제공하고자 한다.

대상자의 의사소통능력은 평균 평점 5점 만점에서 3.54점으로 동일한 도구를 이용하여 일반 간호사 대상으로 한 Lee와 Kim [23]의 연구에서 평균 3.46점보다, 수술실 간호사를 대상으로 한 Jung 등[28]의 연구에서 3.46점보다 높은 결과이다. Lim과 Lee [8]의 연구에서 수술실 간호사의 의사소통능력 평균 3.37점보다 높은 결과이며, 병동간호사 평균 3.53점과 유사한 결과로 나타났다. 이는 수술실 간호사는 제한된 공간에서 의료진들과 수술을 진행하면서 기구, 재료 등을 묻는 의사의 질문에 간단하게 대답을 하는 정도가 일상이므로 의사소통의 기회가 낮기 때문일 것으로 생각된다 [8]. 병동 간호사는 환자뿐만 아니라 보호자와도 의사소통해야 하는 업무 특성과 보고 및 인계를 하며 간호업무 조절을 하게 되므로 본 연구대상자인 중환자실 간호

사와 의사소통능력 점수가 유사하게 나타난 것으로 여겨진다. 그러나 중환자실은 위급한 환자의 상태에서 타 부서와 의사 및 동료 간호사에게 환자상태를 보고하고, 치료 및 간호를 해야 하기 때문에 중환자실에서의 의사소통능력은 환자 간호 및 치료 결과에 중요한 영향을 미치므로 의사소통능력을 지속적으로 향상시키는 노력이 필요하겠다. 의사소통은 개인 간의 쌍방향적 상호작용 과정이며 원만한 의사소통을 통해 이루어진 인간관계는 직무를 효율적으로 수행할 수 있게 하므로[29], 중환자실 간호사의 의사소통능력을 높이기 위해 다양한 임상상황의 경우들을 바탕으로 그에 맞는 의사소통 훈련이 필요하다고 생각된다.

대상자의 직무만족도는 평균 평점 5점 만점에서 2.91점이었다. 동일한 도구를 이용하여 중환자실 간호사 대상으로 한 Byeon [30]의 연구에서 2.91점과 일치하며, 일반 간호사를 대상으로 한 Lee [29]의 연구에서 3.01점과 유사한 결과이다. 업무 특성상 중환자실 간호사는 보다 높은 간호지식과 기술들이 요구되는데, 전문적이고 숙련된 간호는 직무만족도가 높을 때 나타난다 [31]. 높은 직무만족도를 가진 간호사는 긍정적인 생각과 행동으로 자신의 능력을 최대치로 발휘하여 간호의 질 향상에도 긍정적인 영향을 가져온다[32]. 따라서 직무만족도 향상을 위해 특수한 환경인 중환자실 간호사의 현 실태를 파악하고 상황에 따른 환경의 개선과 관리가 필요할 것으로 생각된다.

대상자의 조직몰입은 평균 평점 5점 만점에서 2.77

점으로 중환자실 간호사를 대상으로 한 Lee와 Kim [21]의 연구 2.59점과 유사하며 일반간호사를 대상으로 한 Choi [33] 연구의 3.88점 보다 낮게 나타났다. 조직몰입이 높은 간호사는 소진, 이직 등의 부정적 영향이 낮고, 간호업무의 효율성을 증가시켜 대상자를 최적의 건강상태를 유지하도록 도와 간호의 질적 측면을 높일 수 있다[15]. 중환자실 간호사가 자신이 속한 조직에 몰입할 수 있도록 전제적인 병원정책과 경영에 관심을 유도하고, 부서의 업무사항에 대한 결정시 조직의 일원이 되어 참여 시키는 것이 필요하다 생각된다.

대상자의 간호업무성과는 평균 평점은 5점 만점에서 평균 3.71점으로 본 연구의 대상자와 유사하게 700병상 이상의 종합병원 중환자실 간호사를 대상으로 한 Son 등[6]의 연구에서 보고된 3.66점, 300병상 미만의 중소병원이나 암환자를 돌보는 간호사를 대상으로 한 Kang과 Jung [34]의 연구에서 3.74점과 유사한 결과를 나타냈다. 지방의료원 간호사를 대상으로 한 Kang과 Chung [35]의 연구에서 보고된 4.00보다는 낮은 점수이며, 900병상 이상의 대학병원의 일반 간호사를 대상으로 한 Mun과 Kim [36]의 연구에서 보고된 3.60보다는 높은 점수로 나타났다. 간호업무성과는 병원마다의 근무환경, 조직문화, 간호사의 자율적인 업무 능력과 전문성, 담당 환자 수와 중증도의 차이 등이 복합적으로 작용하기 때문에 병원규모나 특성에 따라 간호업무성과가 낮음을 비교하여 단정 짓기는 어렵다 [37]. 간호사의 업무성과를 나타내는 것은 환자간호와 관련되어 역할을 효과적으로 수행하는지와 책임감 보여주는 것으로[6], 숙련된 간호업무능력을 통한 업무수준을 향상시키고, 질 높은 간호를 수행할 수 있도록 지식 함량을 위한 교육 프로그램 활성화 및 교육의 기회 제공과 병원조직의 제도적인 지지가 필요하겠다.

대상자의 일반적 특성에 따른 간호업무성과는 연령, 임상근무 경력, 학력, 결혼상태, 평균 담당 환자 수에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다. Son 등[6]의 연구에서는 연령, 배우자 유무, 교육수준, 직위, 월수입, 임상 경력, 현부서 경력, 부서이동 경험, 야간근무 횟수, 의사소통교육 필요성 여부에 따라 유의하게 나타나 본 연구와 부분적으로 일치하였다. 중환자실 간호사는 연령이 많고, 학력이 높고, 근무 경력이 높을수록 간호업무성과가 높았다. 중환자실 간호사가 연령 및 임상근무경력이 높을수록 석사학위 이상의 교육수준이 높을수록

업무에 대한 전문성과 숙련도, 자신감이 증가되면서 간호업무능력이 향상되고 이에 따라 간호업무성과가 높아졌기 때문이라 생각된다.

대상자의 간호업무성과, 의사소통능력, 직무만족도, 조직몰입 간의 상관관계에서 간호업무성과는 의사소통능력, 직무만족도, 조직몰입과 유의한 양의 상관관계 있었다. 이는 선행연구[6,38]에서 의사소통능력이 높을수록 간호업무성과가 높았으며, Kim과 Lim [39]의 연구, Oh와 Chung [17]의 연구에서 직무만족도가 높을수록 간호업무성과가 높았고, Yang 등[5]의 연구, Kwon 등[18]의 연구, Kim과 Park [7]의 연구에서 조직몰입이 높을수록 간호업무성과가 높다고 보고하여 본 연구결과와 일치하였다. 의사소통능력이 높을수록 간호업무성과가 높게 나타났는데 중환자실 간호사는 많은 의료진과 타부서 직원 등 다양한 구성원들과 의사소통을 할 경우가 많다. 간호사는 의사의 처방에 따라 환자에게 처치를 해야 하므로 비효율적인 의사소통능력은 간호수행에서 환자에게 질 낮은 간호서비스를 제공하게 될 수 있다. 중환자실 간호사의 효율적 의사소통을 통해 환자의 회복기간이 단축되고, 환자 만족도는 증가하며 사망률 감소를 유도한다[6]. 의사소통능력이 증진되는 것은 단순히 일차적인 교육보다는 상호작용과 오랜 기간 다양한 활동들이 필요하다. 이를 위해 학부과정에서부터 체계적인 프로그램이나 교육 강화 등이 필요하며 병원에서는 적극적인 직무교육이 필요할 것으로 사료된다. 간호사의 직무만족도와 조직몰입이 높을수록 업무의 숙련도가 높아져 간호업무성과에도 긍정적 영향을 가져오게 되며, 간호사 스스로도 자신감과 성취감이 높아져 환자에게 양질의 간호서비스를 제공할 수 있을 것이다[17]. 따라서 직무만족도와 조직몰입의 향상을 위해 간호조직차원에서 다양한 지원과 노력을 지속적으로 기울여야 할 것이다.

마지막으로 본 연구에서 대상자의 간호업무성과의 영향요인을 살펴본 결과 중환자실 간호사의 간호업무성과 영향요인은 학력과 의사소통능력이었다. 그 중 가장 중요한 영향요인은 의사소통능력으로 다양한 부서의 병원 간호사를 대상으로 시행한 선행연구[6,38,40]에서 유의한 영향을 주는 요소로 확인되어 본 연구결과와 일치하였다. 중환자실 간호사는 긴박한 의료상황에서 다양한 의료진과 지속적인 의사소통을 통해 만족스러운 관계 속에 간호활동이 이루어지므로 간호사의 의사소통

능력 향상을 위한 방법을 모색할 필요가 있다. 더불어 급변하는 의료현장에서 다양한 의사소통을 위한 방법과 수단들을 개발하여 이를 통한 효율적인 의사소통으로 간호업무성과를 향상시킬 수 있는 방안 마련이 필요하리라 생각된다. 학력이 간호업무성과에 영향을 미치는 것으로 나타난 본 연구결과는 의미 있는 결과로 여겨진다. 간호업무는 이론적 지식을 바탕으로 숙련된 기술을 통해 간호중재 수행이 이루어진다. 근무 경력이 증가함에 따라 일에 적응도가 높아지면서 나태해질 수 있는 상황에서 꾸준한 지식개발과 함양을 통해 지속적으로 간호업무성과를 높이는 것이 필요할 것으로 사료된다. 본 연구 결과를 종합해 보면 중환자실 간호사의 간호업무성과를 높이기 위해서는 의사소통 향상과 교육적 지식 제공 및 다양한 중재전략이 개발되어야 할 것으로 생각된다.

본 연구에서 간호업무성과는 의사소통능력과 직무만족도와 조직몰입이 유의한 상관관계가 있었고, 학력과 의사소통능력이 간호업무성과에 영향을 미치는 중요한 변수로 확인되었다. 그러나 본 연구가 B광역시와 Y시에 소재한 900병상 이상의 2개 상급종합병원에서 근무하는 중환자실 간호사를 임의 표출하여, 연구결과 확대 해석에 신중을 기해야 할 것이다. 그러나 중환자실 간호사를 대상으로 선행연구가 부족한 상황에서 간호업무성과에 의사소통능력과 직무만족도와 조직몰입이 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다는 점에서 의의가 있으며, 향후 간호업무성과를 향상시키기 위한 프로그램 개발 및 방안을 통해 중환자실 간호사의 간호업무성과가 향상된다면 간호조직의 생산성 또한 향상되어 환자에게 질 높은 간호서비스를 제공할 수 있을 것이라 기대한다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 중환자실 간호사를 대상으로 의사소통능력, 직무만족도, 조직몰입 및 간호업무성과 정도를 확인하여 이들 변수간의 관계를 파악하고 간호업무성과에 미치는 영향요인을 규명함으로써 중환자실에 근무하는 간호사의 간호업무성과를 향상시키기 위한 방안을 개발하는 기초자료를 제공하기 위해 시도되었다.

본 연구결과 중환자실 간호사의 간호업무성과는 의사

소통능력, 직무만족도, 조직몰입과 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 나타냈다. 중환자실 간호사의 학력과 의사소통능력이 간호업무성과에 영향을 미치는 중요한 요인으로 나타났으며 그 중에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 의사소통능력으로 확인되었다. 본 연구결과를 통해 중환자실 간호사의 의사소통능력을 증진시키기 위해서는 의사소통시 문제점을 확인하고 해결해야 하는 것도 중요하지만 SBAR (Situation-Background-Assessment-Recommendation) 프로그램과 역할극, 토의 교육의 활용이 중환자실 간호사의 의사소통능력을 더 향상시킬 수 있으리라 생각된다. 따라서 병원에서 다양한 프로그램을 이용하여 의료진 및 타 부서와의 효율적인 의사소통능력으로 원활한 관계를 형성하고 이를 통한 간호업무성과에 향상이 필요할 것으로 생각된다.

본 연구결과를 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다. 중환자실 간호사의 의사소통능력과 학력 이외에도 간호업무성과에 영향을 미치는 다른 관련요인을 규명하여 궁극적으로 간호업무성과를 향상시킬 수 있는 후속연구를 제언한다. 중환자실 간호사의 간호업무성과의 영향요인으로 확인된 의사소통능력의 증진을 위한 프로그램 개발하여 적용할 것을 제언한다.

ORCID

Kim, Nu Ri : <https://orcid.org/0000-0002-9310-5180>

Kim, Sung Eun : <https://orcid.org/0000-0001-9925-6089>

Jang, So Eun : <https://orcid.org/0000-0001-7091-6899>

REFERENCES

1. Watts R, Pierson J, Gardner H. Co-ordination of the discharge planning process in critical care. *Journal of Clinical Nursing*. 2007;16(1):194-202.
2. Jang JN, Lee YM, Park HJ, Lee HJ. The risk factors related to early readmission to the intensive care unit. *Journal of Korean Critical Care Nursing*. 2019;12(1):36-45. <http://doi.org/10.34250/jkccn.2019.12.1.36>
3. Sung MH. A comparative study on role conflict and job satisfaction between nurses in ICU and nurses in general ward. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2006;12(1):104-12.
4. Seong JS, Song RY. Work performance of critical care nurses based on the job characteristics model.

- Journal of Korean Critical Care Nursing. 2016;9(2):36-47.
5. Yang NY, Yoo IJ, Han SS. Affecting factors on performance of preceptors and preceptees. The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education. 2005;11(2):135-41.
 6. Son YJ, Lee YA, Sim KN, Kong SS, Park YS. Influence of communication competence and burnout on nursing performance of intensive care units nurses. The Korean Journal of Fundamentals of Nursing. 2013;20(3):278-85. <http://dx.doi.org/10.7739/jkafn.2013.20.3.278>
 7. Kim JA, Park JS. The impact of leader-member exchange and organizational commitment on nursing work performance in clinical nurses. Global Health Nursing. 2020;10(1):14-22. <https://doi.org/10.35144/ghn.2020.10.1.14>
 8. Lim EJ, Yi YJ. 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. 2014;20(3):313-21. <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2014.20.3.313>
 9. Kim DH. Medical communication: three function approach. Medical Communication. 2006;1(1):1-6.
 10. Hang AL, Kwon SH. Effects of self-leadership and self-efficacy on nursing performance of nurses working in long-term care hospitals. Journal of Korean Gerontological Nursing. 2016;18(1):12-21. <http://dx.doi.org/10.17079/jkgn.2016.18.1.12>
 11. Hong JY, Sohn SK. Effect of profession quality of life on the professional self-concept of intensive care unit nurses in tertiary hospital. Journal of Korean Critical Care Nursing. 2019;12(2):13-22.
 12. Park EJ, Lee YM. Effect of professional autonomy, communication satisfaction, and resilience on the job satisfaction of intensive care unit nurses. Journal of Korean Critical Care Nursing. 2018;11(2):63-74.
 13. Yom YH, Kwon SB, Lee YY, Kwon EK, Ko JW. The determinants of job satisfaction of nurses: focused on work rewards. Journal of Korean Academy of Nursing. 2009;39(3):329-37. <http://dx.doi.org/10.4040/jkan.2009.39.3.329>
 14. Ko YK, Lee TW, Lim JY. Development of performance measurement scale for hospital nurses. Journal of Korean Academy Nursing. 2007;37(3):286-94.
 15. Joo YS, Han SS. The effects of leader's emotional intelligence and nurse's own emotional intelligence on organizational commitment and organizational citizenship behavior. The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education. 2013;19(2):194-200. <http://dx.doi.org/10.5977/jkasne.2013.19.2.194>
 16. Yoon KS. Effect of career commitment and professionalism of perioperative nurses on the organizational commitment. Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society. 2014;15(12):7193-203. <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2014.15.12.7193>.
 17. Oh EH, Chung BY. The effect of empowerment on nursing performance, job Satisfaction, organizational commitment, and turnover intention in hospital nurses. The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society. 2011;17(4):392-400.
 18. Kwon EO, Lee MH, Jeong SH, Kim HS. Effects of nurse-physician collaboration on nursing performance and organizational commitment in intensive care unit nurses. The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society. 2019;25(3):168-97.
 19. Kim JW, Kim KH, Chung HK, Kwak YH. The influence of communication barriers on nursing performance of intensive care units nurses. Journal of Wellness. 2017;12(1):45-56.
 20. Han SS, Park SW. Prediction factors on the organizational commitment in registered nurses. Journal of East-West Nursing Research. 2006;12(1):5-13.
 21. Lee NY, Kim YS. Effects of relational bonds and professional authority in the organizational commitment of intensive care unit nurses. The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society. 2017;23(2):151-60. <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2017.23.2.151>
 22. Hur GH. Construction and validation of a global interpersonal communication competence scale. Korean Society for Journalism and Communication Studies. 2003;47(6):380-408.
 23. Lee HS, Kim JK. Relationship among communication competence, communication types, and organizational commitment in hospital nurses. The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society. 2010;16(4):488-96.
 24. Slavitt DB, Stamps PL, Piedmont EB, Hasse AMB. Nurses' satisfaction with their work situation.

- Nursing Research, 1978;27(2):114-20.
25. Park JH. Organizational communication satisfaction and job satisfaction for nurses in hospital setting [master's thesis]. Seoul: Ewha Womans Universtiy; 2003. p. 1-46.
 26. Allen NJ, Meyer JP. The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to organization. *Journal of Occupational Psychology*. 1990;63(1):1-18.
 27. Kim SS. The effects of the forms of organizational culture on organizational commitment and organizational citizenship behavior; centered on hospital organization [dissertation]. Gwangju: Chosun University; 2008. p. 1-98.
 28. Jung HJ, Lee YS, Shin SH. A study on relationship between verbal violence experience, job stress, and resilience and communication ability of operating room nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*. 2020;26(2):120-29.
 29. Lee AK, Yeo JY, Jung SW, Byun SS. Relations on communication competence, job-stress and job-satisfaction of clinical nurse. *The Korea Contents Association*. 2013;13(12):299-308. <http://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2013.13.12.299>
 30. Byeon ML, Lee YM, Park HJ. Resilience as a moderator and mediator of the relationship between and emotional labor and job satisfaction among nurses working in ICUs. *Journal of Korean Critical Care Nursing*. 2019;12(3):24-34. <https://doi.org/10.34250/jkccn.2019.12.3.2>
 31. Park HS, Kang EH. A study on job stress and the coping of ICU nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 2007;37(5):810-21.
 32. Lee JW, Eo YS. Influencing factors on organizational commitment in hospital nurses. *Journal of the Korean Data Analysis Society*. 2011;13(2):759-69.
 33. Choi JH. Relationship between nurse's emotional intelligence, communication competency and organizational commitment [master's thesis]. Suwon: Ajou University; 2010. p. 1-41.
 34. Kang YJ, Jung KI. Effects of emotional intelligence and nursing working environment on nursing performance of nurses caring for cancer patients in small and medium hospitals: the mediating effect of communication competence. *Asian Oncology Nursing*. 2019;19(4):233-41. <https://doi.org/10.5388/aon.2019.19.4.233>
 35. Kang MJ, Chung KH. Perception of healthcare accreditation system on patient safety management activities and nursing performance of regional public hospital nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*. 2017; 23(4):416-26. <https://doi.org/10.11111/jkana.2017.23.4.416>
 36. Mun MY, Kim MY. Influence of teamwork skill and decision making competency on nursing work performance. *Journal of the Korean Data & Information Science Society*. 2016;27(5):1361-73. <http://dx.doi.org/10.7465/jkdi.2016.27.5.1361>
 37. Kwon SB, Park MJ, Song HM, Moon JS. Effects of job embeddedness and emotional intelligence on performance of nurses in medium and small sized hospital. *The Korean Journal of Health Service Management*. 2017;11(1):55-66. <https://doi.org/10.12811/kshsm.2017.11.1.055>
 38. Son MR, Kim SH. The mediating effect of empowerment on the relationship between communication ability and nursing performance in psychiatric nurses. *The Korean Academy of Psychiatric and Mental Health Nursing*. 2020;29(2):177-84. <https://doi.org/10.12934/jkpmhn.2020.29.2.177>
 39. Kim EY, Kim KS. The research about factors affecting the nursing performance in hospital. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*. 2018;8(11):307-18. <http://dx.doi.org/10.21742/AJMAHS.2018.11.2018.11.31>
 40. Park JH, Chung SK. Influence of emotional labor, communication competence and resilience on nursing performance in university hospital nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*. 2016;17(10):236-44. <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2016.17.10.236>