



# 종합병원 응급실 간호사의 의사소통 유형이 직무만족도에 미치는 영향

윤정원<sup>1)</sup> · 박영숙<sup>2)</sup>

## 서론

### 연구필요성

조직 내에서의 갈등은 희소자원이나 업무의 불균형 배분, 목표, 가치, 인지 등의 차이로 인해 개인, 집단 및 조직의 심리, 행동 또는 그 양면에 나타나는 상호작용으로 정의된다(Park, 2000). 이런 갈등은 궁극적으로 조직과 개인 모두에게 목적달성을 가로막는 요인으로 작용하며, 이를 해결하기 위해 가장 일반적인 수단으로 의사소통이 유용성을 갖고 사용되고 있다(Kim, 2003).

특히 병원이라는 조직은 가장 많은 직종의 인력으로 구성되어 있는 조직으로 직종간의 교육배경이 이질적이고 교육수준의 차이가 크며, 전문여성인력의 비중이 높다. 간호사는 전문인력으로 면허 또는 자격을 보유하고 근무형태도 다양하기 때문에 상호간의 의견 불일치나 갈등수준이 높게 나타난다. 이로 인한 이유로 조직내 상호간의 의사소통의 부족은 조직내 효율적인 조직 문제를 더욱 가중시킨다.

종합병원 응급실의 경우 내원 환자의 급증으로 병실부족, 입원비 문제 등으로 입원이 지연되거나 혹은 치료의 복잡성, 보호자가 없거나 등록지연 등, 응급실 체류시간이 길어지면서 응급실 간호사의 업무 부담도 과중되고 있다(Park & Ko, 1999). 응급분야는 특성상 다른 병동과 구별되는 지식과 기술

을 요구하는 특수한 분야로 구별된다. 고유의 응급실 간호업무가 강조되고 있음에도 실제적으로 그 특성을 살리지 못하고, 응급실 간호사들의 뚜렷한 역할이나 기준 없이 응급실 간호사의 역할과 책임이 커짐에 따라 기존의 응급실 간호업무 이상으로 전문적인 업무가 기대되고 있는 실정에서 응급실 간호사들은 돌발적으로 발생하는 상황에 따른 역할갈등으로 직무에 대한 불만족이 타 부서보다 높다(Park, 2007).

최근 응급실 기능에 대한 수요가 커짐에 따라 간호사의 신체적, 정신적 소모가 커지고, 새로운 지식의 급증과 복잡한 인간관계가 근무조건 그리고 간호수혜자의 질적 간호요구 등으로 인하여 응급실 간호사의 역할이 증대되고 있는 가운데, 응급실 간호사는 법적인 문제와 관련되어 자신을 어렵게 처하게 할 수 있는 의사결정을 해야 할 경우가 많으며, 삶과 죽음의 와중에서 업무와 관련된 여러 가지 긴박한 결정을 해야 할 책임 있는 위치에 있기도 하다. 간호사는 병원인력의 가장 큰 비중을 차지하고 있는 직종으로서 타 직종, 타 부서와 가장 빈번한 접촉을 가진다. 또한 병원의 주 고객인 환자에 대한 모든 활동은 간호사를 통해서 이루어진다(Park, 2001)는 점에서 병원의 모든 의료 인력과 환자의 매개체 역할을 하는 간호사의 원활하고 정확한 의사소통은 매우 중요하다. 간호사를 대상으로 한 관련 연구(Pincus, 1986)에서 직무만족과 간호업무성취를 조직 의사소통과 비교하여 조사한 결과 간호업무성취보다는 직무만족에 의사소통이 영향을 주

### 주요개념 : 의사소통, 직무만족도

1) 계명대학교 대학원 간호학과 박사과정 수료

2) 계명대학교 간호대학 교수

며 구체적으로 감독과의 의사소통, 의사소통 분위기, 개인적 피드백, 최고 관리자들과의 의사소통이 중요한 요인인 것으로 보고 된 바 있다. 따라서 간호 관리자들과 일반간호사들과 효과적인 의사소통을 향상시키는 방법들을 모색할 필요가 있다.

국내에서 보고된 관련 연구를 보면, 의사소통과 직무만족에 관한 연구는 Kim(2005), Kim, & others(2006), Song(2005), Park(2000)의 연구가 있으며, 직무만족과 업무성과에 관한 연구는 Song(2005), Park(2003) 등의 연구가 있다. 그러나 응급실 간호사의 조직 내의 의사소통 유형에 따른 직무만족의 관계를 직무전문성, 업무수행자율성, 보수, 승진요인을 적용하여 연구한 것은 없었다.

특히 직무만족이 조직 의사소통 수준과 관계가 있고(Lee, 2000; Park, 2003; Kim, 2003), 조직의 의사소통이 높을수록 만족과 관계가 있음(Oh, 2003)은 기존의 연구를 통해 알 수 있다. 조직 의사소통 수준과 직무만족이나 직무성과와의 상관성, 조직 의사소통 수준과 직무만족, 조직몰입의 상관관계에 관한 선행연구들에서 은행, 호텔, 연구소, 군조직 등의 조직을 대상으로 수행되었다. 그러나 병원 응급실 간호조직을 대상으로 한 의사소통 유형과 직무만족에 관한 연구는 일반 병원을 대상으로 제한적으로 이루어졌으나 각 모든 부서와 긴밀한 커뮤니케이션이 요구되는 응급실에서의 적용한 연구는 전무한 실정이다.

따라서 본 연구에서는 응급실에 근무하는 간호사의 의사소통 유형과 직무만족을 측정하여 유형간 직무만족도에 어떠한 관계가 있는지를 확인함으로써 근무기피가 늘어가는 응급실 간호사의 의사소통 유형, 직무만족도를 향상시킬 수 있는 기초 정보를 얻는 데 있다.

## 연구목적

본 연구에서는 종합병원 응급실에 근무하는 간호사간 의사소통의 유형을 알아보고, 의사소통 유형에 따라 직무만족도가 어떻게 나타나는지 알아보는데 그 목적이 있다.

구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 응급실 간호사의 의사소통 유형을 분석한다.
- 2) 응급실 간호사의 의사소통 유형이 직무만족도에 미치는 영향을 분석한다.

## 용어정의

### 1) 의사소통 유형

· 이론적 정의

의사소통이란 조직목표를 협동적으로 달성하기 위해 조직구성원간의 정보교환을 통해 상호작용하고 조직 내 갈등을 조정, 해결하여 조직 내 기능을 효율적으로 수행하기 위한 행위를 말한다(Oh, 1994). 의사소통의 유형은 상향식 의사소통(upward communication), 하향식 의사소통(downward communication), 수평적 의사소통(horizontal communication), 비공식적 의사소통(informal communication)으로 분류한다(Downs & Hazen, 1981).

· 조작적 정의

본 연구에서는 Downs & Hazen(1981)의 상향적, 하향적, 수평적, 비공식적 의사소통 유형척도를 토대로 Kim(2003)이 개발한 도구를 사용하여 측정된 점수를 의미한다.

### 2) 직무만족

· 이론적 정의

직무만족이란 개인의 업무나 업무경험 평가시 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서상태이며, 자신이 근무하는 직업상황에 대해 나타내는 긍정적인 반응의 정도이다(Slavit et al., 1978).

· 조작적 정의

본 연구에서는 Slavit, et al(1978)이 개발한 만족요인척도와 Minnesota Satisfaction Questionnaire를 토대로 Kim(1998)이 개발한 도구를 사용하여 측정된 점수를 의미한다.

## 연구방법

### 연구설계 및 대상

본 연구는 종합병원 응급실 간호사의 조직내 의사소통 유형이 직무만족에 미치는 영향을 파악하기 위한 서술적 조사 연구로 대상자는 대구지역에 소재하는 종합병원 응급실 간호사 141명을 대상으로 하였다.

### 연구도구

#### 1) 의사소통 유형

조직내 의사소통유형에 대한 측정도구는 Downs & Hazen (1981)의 의사소통 만족도 측정 설문도구를 Kim(2003)이 개발한 것으로 상향적 의사소통 8문항, 하향적 의사소통 8문항, 수평적 의사소통 8문항, 비공식적 의사소통 8문항으로 총 32 문항을 5점 척도로 구성하였다. 본 척도의 Cronbach's  $\alpha$ 는 상향적 의사소통 0.901, 비공식적 의사소통 0.888, 수평적 의사소통 0.906, 하향적 의사소통 0.870이다.

## 2) 직무만족도

직무만족도는 Slavit, et al.(1978)이 개발한 만족요인척도와 Minnesota Satisfaction Questionnaire를 토대로 Kim(1998)이 개발한 도구인 직무전문성 5문항, 업무수행자율성 5문항 및 보수승진 10문항으로 총 20문항을 5점 척도로 사용하였다. 본 연구의 Cronbach  $\alpha$ 는 보수승진 0.876, 직무전문성 0.906, 업무수행자율성 0.898이다.

## 자료수집

본 연구의 자료수집은 2008년 1월 2일부터 1월 10일까지 9 일간이었으며, 대구 소재 종합병원 응급실 간호사에게 연구 목적을 설명 후 이루어졌으며, 의사소통유형과 직무만족에 대한 설문지를 배부하여 자가보고식으로 응답한 총 150부였으며, 불완전한 설문지를 제외한 총 141부였다.

## 자료분석

수집된 자료는 PC용 SPSS 프로그램(Windows ver. 12.0)을 프로그램을 이용하여 다음과 같이 분석하였다.

- 1) 대상자의 일반적 특성은 실수와 백분율로 산출하였다.
- 2) 응급실 간호사의 의사소통 유형과 직무만족도 수준은 기술통계 분석을 실시하였다.
- 3) 응급실 간호사의 의사소통 유형이 직무만족도에 미치는 영향은 다중회귀분석을 실시하였다.

## 연구결과

### 조사대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성을 분석한 결과는 <Table 1>과 같다.

연령은 20대 78명(55.3%), 30대 52명(36.9%), 40대 이상 11명(7.8%)으로 나타났고, 결혼여부는 미혼이 106명(75.2%), 기혼이 35명(24.8%)으로 나타났다. 종교는 무교가 68명(48.2%)으로 가장 높게 나타났고, 천주교 44명(31.2%), 기독교 26명(18.4%), 불교 3명(2.1%)순으로 나타났으며, 학력은 전문대 졸업이 109명(77.3%)으로 가장 높게 나타났고, 4년제 대학교 졸업 24명(17.0%), 대학원 졸업 이상 8명(5.7%)순으로 나타났다. 간호사 경력은 3년 미만이 19명(13.5%), 5년 미만 31명(22.0%), 10년 미만 46명(32.6%), 10년 이상 45명(31.9%)으로 나타났고, 현재 근무부서의 근무경력은 3년 미만 78명(55.3%), 5년미만 28명(19.9%), 10년 미만 27명(19.1%), 10년 이상 8명(5.7%)으로 나타났다. 직위는 일반간호사가 130명(92.2%), 주임간호사가 11명(7.8%)으로 나타났고, 밤 근무 여부에 있어서는 하고 있다가 131명(92.9%), 하고 있지 않다가 10명(7.1%)으로 나타났다.

평균 수면시간은 6시간 이하가 21명(14.9%), 7시간 42명(29.8%), 8시간 58명(41.1%), 9시간 이상 20명(14.2%)으로 나타나 대다수가 7~8시간정도의 수면을 취하고 있는 것으로 나타났으며, 가장 피로를 많이 느끼는 시기는 밤 근무가 115명(81.6%)으로 높게 나타났고, 낮 근무 26명(18.4%)순으로 나타났다. 마지막으로 직장생활을 하는 가장 큰 이유는 경제적 도움을 얻기 위해가 127명(90.1%)으로 대다수인 것으로 나타났고, 이 외에 자기 전공과 적성을 살리기 위해서 8명(5.7%), 자아실현을 위해서 3명(2.1%), 가정생활보다는 직장생활이 나에게 맞아서 2명(1.4%)순으로 나타났다<Table 1>.

## 측정변수의 타당성 및 신뢰도 검증

### 1) 의사소통 유형에 대한 타당성 및 신뢰도 검증

응급실 간호사의 의사소통을 32개 문항에 대한 요인 분석한 결과이다 <Table 2>.

그 결과 총 4개의 요인이 도출되었고 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인으로 나타났다. 이 4개의 요인 적재값이  $\pm 0.4$ 이상으로 나타나 의사소통을 설명하는 요인으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 적합하고, 신뢰도 모두 .6 이상으로 나타나 신뢰할 수 있는 것으로 나타났다.

### 2) 직무만족의 타당성 및 신뢰도 검증

응급실 간호사 직무만족도에 대한 20개의 문항에 대하여

&lt;Table 1&gt; General characteristics

Characteristics	Categories	n(%)
Age	20's	78(55.3)
	30's	52(36.9)
	40's and over	11( 7.8)
Marriage	Married	35(24.8)
	Unmarried	106(75.2)
Religion	Protestant	26(18.4)
	Buddhism	3( 2.1)
	Catholicism	44(31.2)
	No religion	68(48.2)
Education	Junior college	109(77.3)
	College	24(17.0)
	Graduate school	8( 5.7)
Nurse career	3year less than	19(13.5)
	5year less than	31(22.0)
	10year less than	46(32.6)
	10year more than	45(31.9)
Department service years	3year less than	78(55.3)
	5year less than	28(19.9)
	10year less than	27(19.1)
	10year more than	8( 5.7)
Position	General duty nurse	130(92.2)
	Charge nurse	11( 7.8)
Night shift (Y/N)	Yes	131(92.9)
	No	10( 7.1)
Average sleep hours	6 hours or less	21(14.9)
	7 hours	42(29.8)
	8 hours	58(41.1)
	9 hours and more	20(14.2)
When to be most fatigue	Day shift	26(18.4)
	Night shift	115(81.6)
Main reason for working	To get financial support	127(90.1)
	To make self-realization	3( 2.1)
	Working fits better than housekeeping duties.	2( 1.4)
	To make use of own major and aptitude	8( 5.7)
	Others	1( 0.7)
Total		141(100.0)

<Table 2> Reliability and validity verification for communication

Items	Elements			
	Upward	Informal	Horizontal	Downward
5. A chief nurse chooses a new idea of a general nurse.	.821	.157	.099	.035
2. You rely on a chief nurse to get information or data necessary to solve a problem.	.797	.197	.112	.069
3. While performing a duty, you discuss with colleagues in the same emergency room.	.790	.165	.067	-.026
6. A chief nurse provides information or solutions necessary to perform a duty.	.787	.173	.094	-.095
7. Cooperation with clinical supportive departments, e.g., clinical laboratory and radiology department is smooth.	.741	.174	.247	.185
8. You often participate in alumni association gatherings of the hospital.	.702	-.040	-.048	.297
4. Communication with supervisors in the emergency room is always active.	.665	.179	.081	.207
1. When reporting an emergency case, a chief nurse always handles it with good care.	.633	.039	.205	.127
30. Trust relationship among colleagues to give and take a help is in place.	.080	.762	.193	.121
31. A chief nurse listens to a general nurse's opinion.	.255	.714	.262	.132
28. A chief nurse listens to a general nurse's opinion and resolves an issue.	.068	.704	.235	.186
25. You receive a direction or order from a supervisor to perform a duty.	.237	.693	.004	.193
27. When having a conflict with other department, you understand and comprehend.	.137	.678	.280	.058
29. Advices between departments are received to improve what falls short.	.165	.678	.198	.238
26. Various committees are active.	.127	.636	.283	.145
32. Communication with other departments is active.	.153	.607	.238	.193
18. You participate in unofficial gatherings like a group of colleagues with the same entrance year.	.199	.198	.864	.174
19. You express personal issues or emotion to a chief nurse freely.	.250	.269	.816	.118
17. When a problem takes place, a chief nurse listens to a general nurse.	.105	.223	.767	.217
22. Hospital supports employee's hobby activities or club meetings.	.089	.241	.696	.167
20. Hospital's goal or policy is well communicated to employees.	.201	.235	.616	.263
23. You follow a direction of a chief nurse rather your judgment to solve a problem.	-.104	.329	.572	.241
24. Meeting frequency to arrange cooperation among departments is appropriate.	.111	.492	.559	.030
21. To perform emergency duties smoothly, cooperation with other department is made.	.284	.215	.540	.407
16. Directions of a chief nurse are well accepted.	.054	.042	.007	.764
14. Mutual trust in other departments of the hospital is in place.	.178	.274	.052	.741
15. Personal issue or grievance is discussed with colleagues.	.117	-.027	.330	.725
12. Emergency network of the emergency room is perfect.	.010	.139	.127	.660
10. Cooperation with administration departments is smooth.	.178	.230	.331	.654
11. Frequency of group meals to promote union within the emergency room is proper.	.067	.241	.246	.640
13. Direct communication with CEO is possible.	.059	.328	.240	.565
9. Meetings or education to deliver working directions is appropriate.	.463	.230	.194	.549
Eigen value	5.223	4.985	4.754	4.383
Dispersion %	16.323	15.577	14.855	13.698
Reliability	.901	.888	.906	.870

&lt;Table 3&gt; Reliability and validity verification for job satisfaction

Item	Element		
	Pay / promotion	Job specialty	Self-management of duties
17. Even if other hospital offers you more pay, it is more satisfactory to work in this hospital due to working conditions.	.907	.132	.187
13. I'm satisfied with my current pay.	.900	.195	.143
14. Pay is commensurate with my ability and career.	.894	.219	.146
19. Pay by promotion is enough.	.893	.191	.191
18. Work evaluation for promotion review is being made in a fair manner.	.878	.196	.124
12. I would not move to other hospital even if it offers better pay and conditions.	.862	.118	.169
15. Promotion opportunities are many by my career and ability.	.861	.264	.150
16. Nurse pay of this hospital is more than the ones of other hospitals.	.847	.246	.157
20. In consideration of costly hospital expense, current nurse pay must be kept as it is.	.840	.168	.163
11. I'm being paid properly for the emergency duties I actually do.	.784	.325	.222
4. I am recommending the nurse job to my junior acquaintances.	.119	.862	.192
3. I tell others with a pride about the nurse's emergency duties I do.	.276	.818	.221
2. I get intellectual stimulus and satisfaction by emergency duty of my hospital.	.336	.799	.205
5. If I will be born again and forced to choose a career, I would go for the job as a nurse.	.181	.743	.269
1. Nurse's emergency duty is required in-depth nursing theory and plenty of experience but I'm satisfied with job specialty.	.411	.689	.111
9. I believe that there are too many supervisors to order what I feel uneasy to do.	.203	.158	.851
8. I think I have a self-management to make an important decision during the emergency duty and immediate supervisor would support me.	.192	.331	.796
10. I feel I'm under too much supervision that is more than required, not needed or wanted. I am able to control my duties on my own.	.361	.153	.780
7. As a professional, I do judge and make a decision in relation with my own duties, without any compulsion.	.110	.595	.630
6. I do not receive supervision of boss or others that is more than necessary.	.096	.549	.629
Eigen value	8.156	4.346	3.251
Dispersion %	40.778	21.731	16.256
Reliability	.876	.906	.888

요인분석 한 결과이다<Table 3>. 그 결과 총 3개의 요인이 나타났고, 각 요인을 구성하는 문항들의 중심개념을 바탕으로 요인 명이 나타나났다. 4개의 요인 적재값이  $\pm 0.4$  이상으로 나타나 직무만족도를 설명하는 요인으로 적합한 것으로 나타나 추출된 요인은 타당성이 적합하고, 신뢰도 모두 .6 이상으로 나타나 신뢰 할 수 있었다.

## 응급실 간호사의 의사소통 유형과 직무만족도

### 1) 응급실 간호사의 의사소통 유형

응급실 간호사의 의사소통 유형에 대해 알아보기 위하여

기술통계분석을 실시한 결과이다. 분석결과 하향적 의사소통(M=2.93)이 가장 높게 나타났고, 상향적 의사소통(M=2.90), 비공식적 의사소통(M=2.86), 수평적 의사소통(M=2.85)순으로 나타났으며, 전반적인 의사소통은 평균 2.89로 다소 낮게 나타났다<Table 4>.

### 2) 직무만족도

응급실 간호사의 직무만족도에 대해 알아보기 위하여 기술통계분석을 실시한 결과이다. 분석결과 직무전문성(M=2.46)이 가장 높은 것으로 나타났고, 업무수행 자율성(M=2.40), 보수/승진 만족도(M=1.64)순으로 나타났으며, 전반적인

<Table 4> Communication form of ER nurses

	Form	Mean	Standard Deviation]
Communication	Upward communication	2.90	.429
	Downward communication	2.93	.436
	Horizontal communication	2.85	.451
	Informal Communication	2.86	.430
	Total	2.89	.343

<Table 5> Job satisfaction of ER nurses

	Classification	Mean	Standard Deviation]
Job satisfaction	Job specialty	2.46	.630
	Self-management of duties	2.40	.657
	Pay/promotion	1.64	.830
	Total	2.03	.626

직무만족은 평균 2.03로 비교적 낮게 나타났다<Table 5>.

### 3) 의사소통 유형과 직무만족의 상관관계

응급실 간호사의 의사소통 유형과 직무만족도간의 상관관계를 알아보기 위하여 상관관계분석을 실시한 결과이다. 분석결과 전반적으로 상향적, 하향적, 수평적, 비공식적 의사소통은 직무만족도 및 직무전문성, 업무수행 자율성, 보수 및 승진 만족도와 통계적으로 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났다<Table 6>.

응급실 간호사의 의사소통 유형이 직무전문성에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과이다. 분석결과 회귀모형의 설명력은 19.2%이고, 회귀분석은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다( $F=9.338$ ,  $p<.01$ ). 독립변수별로는 하향적 의사소통과 비공식적 의사소통이 직무전문성에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 하향적 의사소통을 강조할 때 직무전문성은 .231의 상승이 있는 것으로 나타났고, 비공식적 의사소통을 강조할 때 직무전문성은 .208의 상승이 있는 것으로 나타났다<Table 7>.

## 의사소통 유형이 직무만족도에 미치는 영향

### 1) 직무전문성에 미치는 영향

### 2) 업무수행 자율성에 미치는 영향

응급실 간호사의 의사소통 유형이 업무수행 자율성에 미치는

<Table 6> Correlation between communication and job satisfaction

	Upward	Downward	Horizontal	Informal	Communication	Job specialty	Self-manag ement of duties	Pay/ promotion	Job satisfaction
Upward	1								
Downward	.384**	1							
Horizontal	.351**	.625**	1						
Informal	.411**	.512**	.646**	1					
Communication	.668**	.745**	.836**	.824**	1				
Job specialty	.231**	.403**	.378**	.395**	.406**	1			
Self-management of duties	.267**	.434**	.369**	.445**	.430**	.651**	1		
Pay/promotion	.314**	.253**	.249**	.244**	.318**	.532**	.475**	1	
Job satisfaction	.336**	.383**	.357**	.377**	.426**	.775**	.741**	.921**	1

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

&lt;Table 7&gt; Influence on job specialty by communication

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Significance probability	F	R <sup>2</sup>
	B	Standard error	Beta				
(Constant)	.143	.412		.348	.729		
Upward communication	.037	.125	.025	.298	.766		
Downward communication	.333	.146	.231	2.288*	.024	9.338**	.192
Horizontal communication	.126	.156	.090	.812	.418		
Informal communication	.305	.152	.208	2.005*	.047		

Dependent variable : Job specialty

\*p &lt; .05, \*\*p &lt; .01

영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과이다. 분석 결과 회귀모형의 설명력은 23.5%이고, 회귀분석은 통계적으로 유의한 것으로 분석되었다(F=11.767, p<.01). 독립변수별로는 하향적 의사소통과 비공식적 의사소통이 업무수행 자율성에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 비공식적 의사소통을 강조할 때 업무수행 자율성은 .290의 상승이 있는 것으로 나타났고, 하향적 의사소통을 강조할 때 업무수행 자율성은 .271의 상승이 있는 것으로 나타났다<Table 8>.

## 논 의

### 의사소통 유형과 직무만족 결과

이상의 연구결과를 논의해보면 다음과 같이 종합할 수 있다.

1) 응급실 간호사의 의사소통 유형에 대해 분석한 결과 하향적 의사소통(M=2.93)이 가장 잘 이루어지고 있는 것으로 나타났고, 상향적 의사소통(M=2.90), 비공식적 의사소통(M=2.86), 수평적 의사소통(M=2.85)순으로 나타났으며, 전반적인

의사소통은 평균 2.89로 다소 낮게 나타났다.

2) 응급실 간호사의 직무만족도에 대해 분석한 결과 직무전문성(M=2.46)이 가장 높은 것으로 나타났고, 업무수행 자율성(M=2.40), 보수/승진 만족도(M=1.64)순으로 나타났으며, 전반적인 직무만족은 평균 2.03로 비교적 낮게 나타났다.

3) 의사소통 유형이 직무만족도에 미치는 영향을 검증한 결과 하향적 의사소통과 비공식적 의사소통이 직무전문성에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하위영역별 의사소통 유형이 업무수행 자율성에 미치는 영향을 검증한 결과 하향적 의사소통과 비공식적 의사소통이 업무수행 자율성에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 의사소통 유형이 보수/승진 만족도에 미치는 영향을 검증한 결과 상향적 의사소통이 직무전문성에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나 업무수행이나 문제해결에 있어 수간호사나 진료지원부서 등의 업무협조가 원활한 상향적 의사소통은 보수/승진 만족도를 향상시키는데 도움이 되는 것으로 볼 수 있다.

&lt;Table 8&gt; Influence on self-management of duties by communication

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Significance probability	F	R <sup>2</sup>
	B	Standard error	Beta				
(Constant)	-.247	.418		-.591	.555		
Upward communication	.069	.127	.045	.541	.589		
Downward communication	.408	.148	.271	2.764**	.007	11.767**	.235
Horizontal communication	-.006	.158	-.004	-.037	.971		
Informal communication	.443	.154	.290	2.869**	.005		

Dependent variable : Self-management of duties

\*\*p &lt; .01



## 의사소통 유형이 직무만족에 미치는 영향에 대한 논의 및 시사점

이 같은 결과를 종합해 논의해보면 첫째, 응급실 간호사의 의사소통 유형에 있어 전체적으로 하향적 의사소통이 계층에 의한 서열문화에 익숙해져 있어 상사의 지시나 명령계통에 의한 의사소통이 보편화 되어 있기 때문인 것으로 짐작할 수 있다. 이는 조직계통의 상하관계가 뚜렷한 명령계통 하에서 상사나 상위부서에 의한 것을 당연한 것으로 받아들이려는 풍토가 강하고 특히 시간을 다투는 응급실 환자의 성격과 업무특성에 의해 볼 때 기존 하향적 의사소통이 가장 일반적인 유형으로 정착되어 있기 때문인 것으로 판단해 볼 수 있으며, 종합병원 응급실만이 갖는 고유성향은 없이 일반 타 분야에서 보이는 의사소통 유형과 일치점이 있음을 알 수 있다. 이는 일반간호사를 대상으로 한 Seo(2002)의 연구나 Kim(2001)의 연구결과와 유사하게 나타났으며, 수평적 의사소통을 가장 높이 인식하고 비공식적 의사소통을 가장 낮게 인식한 Chung(1996)의 연구와는 다소 차이가 있음을 나타내주었다. 이 같은 결과는 의료행위의 특성상 병원조직은 조직 내의 여러 부분의 요구를 충족시키고 중복 또는 갈등을 가져오는 의견 목표 등을 조정하고 수행되어야 하는 업무가 명확하도록 하기 위해서 조직구성원들에게 지시, 감독, 조정을 위한 하향적 의사소통을 많이 사용하는 것으로 볼 수 있다.

둘째, 응급실 간호사의 직무만족도에 있어서도 직무전문성이 높을수록 만족 또한 높은 것으로 나타나 타부서보다 응급실 환자의 생명을 다루는 긴급한 업무처리가 요구되는 점에서 응급환자가 많은 응급실 상황을 고려할 때 직무만족도 또한 직무전문성이 높을수록 보다 신속한 의사소통이 요구되고 직무만족 성향 또한 보다 높은 경향을 나타낸 점에서 그 유용성을 갖는다. 또한 전반적인 응급실 간호사의 직무만족도는 평균 2.03점으로 나타나 대학병원 간호사를 대상으로 한 Kim et al.(1997)의 2.88점, Hwang et al.(2001)의 중환자실 간호사(2.90점)와 일반병동 간호사(2.89점)를 대상으로 직무만족도를 비교한 결과보다는 다소 낮은 점수를 보였다.

셋째, 응급실 간호사의 의사소통 유형에 따른 직무만족도에 미치는 영향을 검증한 결과 하향적 의사소통과 비공식적 의사소통이 직무만족도를 높여주는 기제임을 확인시켜 주었다. 또한 하위영역별 의사소통 유형이 업무수행의 자율성에 미치는 영향에서 하향적 의사소통과 비공식적 의사소통이 업

무수행의 자율성에 유의한 영향을 미치는 기제로 나타내 기존의 오랜 관행으로 굳어진 하향적 의사소통이 병원 내 타부서나 동료들과의 협의, 행정부서와의 업무협조 등의 업무수행이 정착되어 있음을 알 수 있고 이는 공식적 채널보다 비공식적 채널에 의한 지시나 문제발생 시 타부서, 수간호사 등과의 긴급한 업무처리를 위한 협조가 업무수행의 자율성을 향상시키는데 도움이 되는 것으로 볼 수 있다. 의사소통 유형이 보수, 승진 만족도에 미치는 영향에서 상향적 의사소통이 직무전문성과 만족도를 높이는 기제로 나타나 긴급한 문제해결이 요구되는 응급실 간호사의 진료지원 부서 등과의 원활한 상향적 의사소통이 많은 현실에서 이를 보다 신속히 잘 처리할 수 있도록 동료나 상사에 업무수행 능력을 인정받는 것으로 볼 수 있다. 따라서 이는 결국 개인의 원활한 업무 처리능력을 나타내는 것으로 성과급 보수나 승진에 반영되어 직무만족도는 물론 경영효율을 극대화할 수 있는 점에서 시사성을 갖는다.

이는 의사소통 유형이 직무만족과 상관관계가 있다는 Pincus(1986), Cho(1995)의 선행연구 결과와, 의사소통 유형이 직무만족에 영향을 미친다는 Kim(1997), Seo(2002)의 연구결과를 뒷받침 해주는 것으로 볼 수 있으나 수평적 의사소통이 직무만족에 가장 의미 있는 영향을 미치는 것으로 나타난 Kim(2001)의 연구결과와는 차이를 보였다. 이같은 결과는 위급한 환자를 다루는 응급실 특성상 공식적 의사소통에 의한 시간, 절차, 규정에 따른 업무 로스나 지체가 많은 현실에서 직무상 오랜 경륜을 요구하는 생명을 다루는 응급실 상황에 능동적으로 신속히 대처해야 하는 주된 업무가 많은 실시간 전문성을 요구하는 점에서 비공식적 의사소통 또한 직무만족을 높여주는 요인임을 시사해 주었다.

## 본 연구의 간호학적 의의

이 같은 결과를 종합해 볼 때 의사소통은 조직의 입장에서 하향적 의사소통과 비공식적 의사소통이 직무전문성에 영향을 미치는 중요 기제임을 알 수 있고, 특히 본 연구에서 지지된 하향적 의사소통은 조직의 상층부에서 하부로 내려가는 상의하달로 업무활동상의 관계로 볼 때 직·간접적인 소통을 위해 병원 응급실만이 갖는 독자성은 없으나 응급실에서의 의사소통 유형이 상의하달, 하의상달 모두 중요시 되는 기제로 업무능률과 직무만족을 높여주는 속성임을 입증시켜 주었

다. 즉 하향적 의사소통은 응급실이나 병원조직에서도 가장 많이 사용하는 요인이나 이는 하향적 의사소통이 지나치면 조직은 권위적이고 경직화되기 쉬운 점에서 때때로 상향적 의사소통, 혹은 수평적 의사소통을 감소시키거나 방해하는 기제로 작용할 수 있는 점에서 제한이 따른다. 특히 하향적 의사소통과 함께 지지된 비공식적 의사소통 또한 자발적으로 이루어지는 자생적 의사소통으로서 응급실 조직의 제도상 관계와는 상관없이 조직구성원의 일상적인 사회적 관계를 중심으로 해서 생성되는 점에서 그 유용성을 인정해주어야 할 것이다. 이 같은 결과를 선행연구와 대비시켜 보면 그 유용성을 확인할 수 있는데 Park(2007)은 병원 간호조직의 효과성에 영향을 미치는 요소로 간호부서간의 상향식보다 하향식 의사소통을 지적한 것과 일치하고, Pincus(1986)는 의사소통이 간호사의 직무만족과 업무수행에 영향을 미치는 지적인 것과, Roberts & O'Relly(1984)의 의사소통이 향상되면 직무만족도 증가하고, Simon(1995)은 의사소통에 따른 조직의 한 구성원으로부터 다른 구성원들에게도 영향을 미치는 뒷받침해 주었다. 따라서 상급자간, 하급자간, 동료간, 단위 부서간의 의사소통의 유통이나 정보전달에 중요한 의미를 갖는 간호조직의 특성상 구성원간의 이해를 도모하고 간호사의 직무만족과 업무수행에 영향을 미치는 중요 기제로 응급실에서도 상향적, 하향적 의사소통 유형의 적절한 사용과 직무전문성에 의한 비공식적 업무수행의 탄력적 적용을 통해 능률과 성과 중심의 조직운영으로 직무만족을 향상시킬 수 있는 속성임을 뒷받침해 주었다.

## 결론 및 제언

본 논문은 전체적인 연구결과 응급실 간호사의 의사소통유형에서 하향적 의사소통과 비공식적 의사소통이 직무전문성에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타내 그 유용성을 지지해 주었다.

이를 종합해 볼 때 간호사의 직무만족은 간호조직의 유효성을 나타내는 지표로서의 의사소통과 함께 유용성을 갖고 이는 관련 연구에서 주요 변수로 다루어져야 할 것을 시사한다. 즉, 위급한 환자를 다루는 응급실 상황에 맞는 경직되지 않고 권위적이지 않은 하향식 의사전달과 간호사들간의 원만한 인간관계를 바탕으로 일정규율 체계 하에서의 비공식적 의사소통이 병행적으로 추진되어야 할 것을 시사한다. 이러

한 기제의 사용을 통해 전문직으로서의 응급간호에 대한 호의적인 태도와 직무생활에 대해 긍정적 감정을 가지게 됨으로써 안정된 심리상태를 가지고, 직무만족의 여러 변수로서 의사소통과 전문성을 살려 직무에 임함으로써 조직 결속력을 높일 수 있을 것이다.

따라서 이러한 간호사의 원활한 의사소통과 하향식 및 비공식적 의사소통을 조직차원에서의 응급실 환경에 맞는 조직화로 직무만족도 뿐만 아니라 사기와 동기유발 및 생산성을 높이고 직무만족을 통하여 욕구를 충족하고 자아를 실현하는 것에 기여할 수 있을 것이다. 이는 종국적으로 직무에 대한 만족은 직무활동을 하는데 있어서 의사소통 능력을 최대한으로 발휘하여 직무를 효율적으로 수행하게 해주고 환자에게 친절한 간호를 시행하게 해주므로 간호직무에 대한 만족여부를 극대화시킬 수 있는 점에서 다음과 같은 발전적 개선이 요구되는 점을 전제로 하여 몇 가지 제언을 하면,

첫째, 간호조직에서의 의사소통과 간호사의 직무만족과의 연구를 통해 배려적일 때 간호사의 직무만족이 높아진다는 선행연구(Duxbury, Armstrong & Drew, 1984)를 고려해 볼 때, 긴급 상황을 다루는 응급실 간호업무의 특성에 맞는 의사소통의 적용과 직무전문화를 통한 만족도를 높일 수 있는 다변화 된 속성을 찾으려는 변인연구가 요구된다.

둘째, 높은 직무만족은 간호의 질적 향상과 타부서와의 원활한 관계형성을 가능하게 하며, 사기를 높이고 이직율의 감소시키는 등 조직성과와 목표달성에 긍정적인 영향을 미치게 되므로 직무만족도를 높일 수 있는 방안을 마련하여 야간 근무에 응급환자의 특성에 따른 힘든 일을 기피하려는 응급실의 경향을 고려하여 이들의 업무적 고충을 덜어주려는 다양한 의사소통 수준을 향상시키는 것이 하나의 대안이 될 수 있을 것으로 각 기능과 경력에 맞는 의사소통 대처요령 매뉴얼을 체계화시켜 교육과 동시 접목이 요구된다.

셋째, 직무만족도를 높이기 위해서는 보다 시간과 복잡한 단계의 경로를 거쳐야 하는 공식적인 의사소통보다 응급실 상황에 맞는 비공식적인 의사소통이 보편적으로 일반화되어 사용되고 있는 현실에서 전문직으로서 경륜에 맞는 비공식적 의사소통도 채택하여 다양한 유형의 의사소통 방법의 병행사용이 요구된다. 이는 오랜 경륜을 갖는 응급실 간호사의 전문직으로서의 전문성을 갖고 신속한 업무처리가 요구되는 상황에서 전문성을 인정해주려는 노력부터 선행되어야 할 것이다.

넷째, 의사소통 유형에 따른 업무수행의 자율성이 보다 많

이 요구되는 최소인력에 의해 운영되는 응급실의 직무특성을 고려해 행정부서, 수간호사, 의사, 동료들과의 다양한 도움이 요구되는 환경을 감안, 전문성과 함께 자율성을 부여하여 책임감과 신속한 업무처리 능력을 제고시킴으로써 종국에는 직무만족을 극대화할 수 있을 것이다.

다섯째, 의사소통 유형에 따른 보수, 승진의 탄력적인 적용으로 전문 인력의 이직을 막고 욕구충족 및 만족도를 높이기 위해 상황적 의사소통에서 하위상달 경로의 단축과 응급실 특성상 긴급을 요하는 점에서 제도나 규정에 역매인 지연지체의 업무처리에서 벗어나 인력관리의 최소화운영의 단점을 고려한 진료지원 부서와의 원활한 업무수행과 커뮤니케이션을 위해 환자 만족도 점수제와 성과 실적급에 의한 보수, 승진제도의 탄력적인 적용을 보다 넓힐 필요가 있다.

마지막으로 본 연구는 간호조직에 적합하고 효율적인 조직 의사소통 방법을 개발하기 위한 간호조직의 특성을 고려한 연구로 응급실 간호사의 의사소통과 직무만족요인들에 관한 보다 세분화된 연구가 진행되어 조직 내 의사소통 유형과 직무만족개념 자체를 보다 명확하고 충분하게 설명될 수 있는 하위 요인의 간호조직을 대상으로 한 후속 연구가 계속적으로 이루어져 보다 체계적이고 실증적인 연구를 통한 이론적인 발전이 요구된다.

## 참고문헌

- Cho, G. R. (1995). A Study on the Influence of Organizational Communication Type in Job Performance. Thesis, Kyungnam University of Korea, Masan.
- Chung, Y. M. (1996). A Correlation Study on the Authority Type, Communication Type and Organization Efficiency in Nursing Organization of Hospitals. Thesis, Hanyang University of Korea, Seoul.
- Down, C. W., & Hazen, M. D. (1981). A Factor Analytic Study of Communication Satisfaction. The Journal of Business Communication, 14, 63-73.
- 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.
- Huddleston, S. S., Ferguson, S. G., & Mirr, M. P. (1990). Critical care and Emergency Nursing. Springhouse, PA : Springhuse Corporation.
- Hwang, H. S. et al. (2001). A Comparison on Role Conflict and Job Satisfaction between the Intensive Care Unit Nurses and General Unit Nurses. Journal of Nursing Science 6(1), 51-66.
- Kim, B. S. (1997). A Study on the Communication and Job Satisfaction of Nurses in Hospital Organization. Thesis, Busan University of Korea, Busan.
- Kim, E. J. (2003). The analysis of nurse-patient interaction in the emergency department. Doctoral dissertation, Yonsei University of Korea, Seoul.
- Kim, J. H., et al. (2006). Doctor communication training's effect on hospital coordinator's communication and social problem-solving ability. Dongseo Psychiatry Science, 9(2), 23-41.
- Kim, J. Y. (2001). A Study on Communication Type and Job Satisfaction of the Employees in General Hospitals: Focusing on Nurses, Medical Technologists, Administration/Office Assistants. Thesis, Chung Ang University of Korea, Seoul.
- Kim, M. H. (2005). A study on general hospital Nurses' job engagement and satisfaction. Thesis, Kyunghee University of Korea, Seoul.
- Kim, S. I. et al. (1997). A Study on the Job Analysis of the Staff Nurses. The Korean nurse 188, 110-117.
- Kim, Y. K. (1998). A study on job satisfaction degree and organizational commitment of the clinical nurses. Thesis, Kyunghee University of Korea, Seoul.
- Lee, C. W. (2000). A study on the impact of organizational communication on job satisfaction. Thesis, Sungkyunkwan University of Korea, Seoul.
- Oh, D. B. (1994). Introductory Organizational Communication. Seoul: SNU Printing Dept., 36.
- Oh, Y. M. (2003). A study on the effects of communication satisfaction of secretary upon job satisfaction and organizational commitment. Thesis, Ewha Womans University of Korea, Seoul.
- Park, C. H. & Ko, H. J. (1999). The Relationship between Job Stress and Nursing Performance of Emergency Room Nurses. The Journal of Korean Academic Society of Adult Nursing, 11(1), 146-157.

- Park, J. H. (2003). Organizational communication satisfaction and job satisfaction for Nurses in hospital setting. Thesis, Ewha Womans University of Korea, Seoul.
- Park, W. P. (2007). The structural relationships of the factors related to patient-doctor communication in general hospitals. Doctoral dissertation, Kyungwon University of Korea, Gyeonggi.
- Park, Y. H. (2000). Organizational Behavior Theory. Seoul: Daehakseorim.
- Park, Y. K. (2001). Study on the Efficient Management of Members for a General Hospital : Focused on the Nursing Organization. Hannam University of Korea, Seoul.
- Pincus, J. David (1986). Communication Satisfaction, Job Satisfaction and Job Performance. Human Communication Research, 12(3), 396-419.
- Robert, K. H., & O'Reilly, C. A. (1984). Measuring Organizational Communication. Experimental Social Psychology, 12, 321-326.
- Seo, E. A. (2002). Relations between the Types of Communication and, Job Satisfaction and Nursing Performance in Staff Nurses. Thesis, Keimyung University of Korea, Daegu.
- Simon, H. A. (1995). Administrative Behavior (2nd ed.). New York : Macmillan.
- Slavitt, D. E., P. Stamps, E. Piedomntand, & Hasse, A. M. (1978). Nurses Satisfaction with Their Work Situation. Nursing Research, 27(2), 114-134.
- Song, M. S. (2005). The analysis of the influence of Nurses' task satisfaction factor and task satisfaction degree on the satisfaction of patients. Thesis, Ewha Womans University of Korea, Seoul.

## Communication Type Related to Job Satisfaction of Nurses in General Hospital's Emergency Room

Yoon, Jung Won<sup>1)</sup> · Park, Yeong Sook<sup>2)</sup>

1) Doctoral Candidate, Department of Nursing, Graduate School Keimyung University

2) Professor, College of Nursing, Keimyung University

**Purpose:** The purpose of this study was to assess how communication type affects job satisfaction of ER nurses working in a general hospital by measuring' ER nurses' communication type and job satisfaction and to seek basic information in order to improve the degree of communication type and job satisfaction of ER nurses. **Method:** A survey was conducted through the distribution of questionnaires to 141 ER nurses at general hospitals located in Daegu City for 9 days from January 2 to 10, 2008. Data was analyzed by multiple regression analysis with SPSS program (Windows ver. 12.0). **Result:** The result of the tests to see how communication types effect job satisfaction indicated that upward-downward communication and informal communication made meaningful effect ( $p<.01$ ). The result of how communication effect self-performance indicated that upward-downward communication and informal communication made meaningful effect ( $p<.01$ ) for self-performance. The result of how communication types effect pay/promotion satisfaction indicated that downward- upward communication made statistically meaningful effect on job specialty ( $p<.01$ ). **Conclusion:** In conclusion, nurses' job satisfaction is an indicator of the effectiveness of nurses' organization and further study is necessary to examine variables how the effectiveness of nurses's organization affect job satisfaction.

**Key words :** Communication, Job Satisfaction

·Address reprint requests to :

Yoon, Jung Won

Doctoral Candidate, Department of Nursing, Graduate School Keimyung University

194, Dongsan-dong, Chung-gu, Daegu 700-712, Korea

Tel : +82-53-250-7084

E-mail : yjw529@hanmail.net