

한국어판 리더 레포 관리 측정도구의 신뢰도와 타당도

한정원¹, 김남은^{2*}

¹고신대학교 간호대학, ²강동경희대학교병원

Validity and Reliability of a Korean version of Leader Rapport Management

Jeong-Won Han¹, Nam-Eun Kim^{2*}

¹College of Nursing, Kosin University

²Kyunghee University Hospital at Gang-Dong

요약 본 연구는 White 등이 개발한 LRM (leader rapport management) 도구를 한국어로 번역 및 수정하여 도구의 타당도와 신뢰도를 검증하는 방법론적 연구이다. 서울 소재의 2개의 상급병원에서 근무하는 간호사들을 200명을 대상으로 하여 내용 타당도, 구성 타당도, 동시 타당도, 수렴 타당도 및 신뢰도 검증을 실시하였다. 본 연구에서 한국어판 LRM도구는 총 3개 요인으로 구성되었으며 자존감 4문항, 자율성 4문항, 유대관계 4문항으로 총 12문항으로 분석되었다. 또한 신뢰도검증 결과 자존감은 Cronbach's α .86, 자율성 Cronbach's α .83, 유대관계 Cronbach's α .84으로 확인되어 본 연구의 개발도구는 신뢰도와 타당도가 높은 도구임이 검증되었다. 본 연구는 단일 차원의 상사와의 레포를 측정하던 도구들과는 달리 레포의 다차원적인 측면을 고려한 측정도구라는 점과 임상 현장에서 근무하는 간호사들의 효율적인 인적관리를 위해 상사와의 레포 관리 정도를 측정하여 이에 따른 다양한 측면의 관리 방법을 접근할 수 있게 하는 기초자료를 마련했다는 데 의의가 있다.

Abstract This was a methodological study that verified the validity and reliability by translating and modifying the Korean Version of LRM (leader rapport management) tool. This study verified the content validity, construct validity, concurrent validity and convergent validity on 200 nurses working in general hospitals. The LRM tool was analyzed using a total of 3 factors (ego, autonomy, association) and 12 items. The reliability of this tool (Cronbach's α) was 0.83 to 0.86. The tool showed a high level of reliability and validity. The difference from preceding studies showed that the LRM is a measurement tool that considers multi-dimensional aspects, and it can provide the basic material of report management methods in diverse aspects for clinical nurse managers.

Keywords : Association, Autonomy, Ego, Leader, Management, Rapport

1. 서론

1.1 연구의 필요성

한국의 병원간호사회에서 국내 178개 병원을 대상으로 실시한 '2014년도 병원간호인력 배치 현황 실태조사' 보고서에 의하면, 2014년도 국내 간호사의 이직률은 평균 13.9%이며, 직위별 이직현황은 일반 간호사가 93.5%를 차지하고 있는 것으로 보고되고 있어 간호사의 이직

률이 심각함을 시사하고 있다[1]. 간호사의 높은 이직률은 병원 고객의 만족과 간호 서비스의 질을 저하시키며, 간호학을 공부하는 학생들에게도 간호 전문직에 대한 부정적인 이미지를 심어 준다[2]. 또한 간호사의 낮은 인력 수준은 입원 환자의 사망률을 높일 뿐만 아니라, 병원에서 발생하는 적신호 사건과 환자의 낙상사고 발생률도 증가시키게 된다[3,4]. 결국 병원조직에서 가장 많은 비용을 차지하고 있는 간호사의 높은 이직률은 간호업무의

*Corresponding Author : Nam-Eun Kim (Kyung Hee Univ. Hosp. at Gangdong)

Tel: +82-2-958-8046 email: kne159@naver.com

Received October 30, 2015

Revised December 22, 2015

Accepted February 4, 2016

Published February 29, 2016

연속성의 결여는 물론 간호업무의 생산성 저하를 초래하게 되어 병원의 발전을 저해하는 중요한 요인이 된다[5].

이와 같이 병원 조직의 상당 부분을 차지하며 간호조직의 생산성을 좌우하는 간호사의 이직과 관련하여 많은 연구들이 이루어지고 있는데, 선행연구를 통해 규명된 간호사의 이직 사유로는 타병원 이직, 결혼, 출산 및 육아, 업무부족[1], 직무만족과 조직몰입의 저하[6,7], 낮은 수준의 보수, 열악한 근무환경, 승진기회 결여[8,9] 등이 있다. 특히 Kim, Choi와 Kim [10]의 연구에서는 상사와 부하직원 간 관계의 질이 부정적일수록 정서 소진이 많아지고 이 과정이 지속되면 이직을 고려하게 된다고 강조하고 있다. 또한 상사와 부하직원간의 관계는 조직의 생산성과도 직접적으로 관련이 있는 요인으로[11], 최근 많은 학자들이 상사와 부하 직원간의 레포(rapport) 형성에 대해 관심을 가지고 활발히 연구하고 있다.

레포의 개념은 인간의 상호작용을 연구하는 다양한 분야에서 발전되어 왔다. Weitz, Castleberry와 Tanner [12]는 레포란 상호 신뢰 속에서 형성된 밀접하고 조화로운 관계라 정의하였고, Gremler와 Brown [13]은 서비스 제공자와 고객과의 반복적이고 장기적인 유대관계 형성하기 위한 연결 매개체라고 정의 하였다. 또한 Gremler와 Gwinner [14]는 레포를 상호작용을 하는 두 사람들 간의 관계 정도라고 정의하였으며, Nadler [15]는 레포란 조화와 친밀감을 통해서 서로에게 가지는 긍정적인 감정 상태를 의미하며 상호간에 레포가 형성되면 상대의 발언이나 행동에 동요하거나 화를 내는 경향이 줄어든다고 보고하였다. 레포는 구성원들 간에 공감대를 형성하게 하여 서로 의기투합을 할 수 있을 뿐만 아니라 진정한 상호신뢰 관계를 통해 생산적인 분위기를 촉진시키고, 마케팅과 B2B, 인적판매와 같은 다양한 서비스 상황에서도 잠재적으로 큰 영향력을 미칠 수 있어 조직의 생산성 향상에 매우 중요한 기능이라 할 수 있다[14].

Spencer-Oatey [16,17]는 레포 관리(rapport management)라는 이론을 제시하면서 레포의 구성요소들을 체면, 권리, 자율성, 교제, 개인 간의 지향점, 집단 간의 지향점으로 구분하였다. 체면은 사람이 갖고 있거나 생각하는 가치, 신뢰성, 존엄성, 명예, 명성, 능력 등에 대해 주체가 지키고자 하거나 인정받고자 하는 바람을 의미하며, 권리는 개인적으로나 사회적으로 인정받고 당연히 누릴 수 있는 자격이나 권한을 의미하고, 자율성은 자신의 일에 대해 방해 받지 않는 것을 의미하며, 교

제는 다른 사람으로부터 배제 당하지 않고 잘 어울릴 수 있는 평등한 권리를 의미한다[18]. 이러한 레포의 구성 요인들은 개인이 처한 상황이나 개인이 추구하는 지향점으로부터 영향을 받을 수 있을 뿐만 아니라 특정 집단의 특성이나 문화적 배경에도 영향을 받을 수 있기 때문에 상사들은 레포 관리를 위하여 부하 직원들의 다양한 욕구와 상황들을 파악하고 고려해야 한다[17]. 또한 Campbell, White와 Johnson [19]는 Spencer-Oatey [16,17]의 레포 관리 이론을 바탕으로 레포 관리의 4가지 구성요소를 개인적인 자존감 욕구, 그룹의 자존감 욕구, 자율성 권리, 교제 권리로 구성 하였고, White 등[18]은 상사와 부하 직원간의 의사소통을 바탕으로 한 레포 관리의 3가지 구성요인들이(자존감, 자율성, 교제) 조직 유효성과 상사에 대한 신뢰에 많은 영향을 미친다고 보고하였다.

레포 관리와 관련된 외국의 선행연구들을 살펴보면, 대부분 일반적인 회사들의 직장인들을 대상으로 한 선행 연구들이며, 상사와 레포가 잘 형성된 부하 직원들은 조직에서 느끼는 스트레스가 감소하며 조직이 공정하다고 느끼는 것으로 나타났다[20-22]. 한편 국내의 선행연구들은 의료서비스 제공자와 환자 간의 레포 형성[23], 의사의 커뮤니케이션 스타일에 따른 의사와 환자 간의 레포 형성 정도[24], 비서와 상사와의 커뮤니케이션 스타일에 따른 레포 형성[25] 등이 확인 되었으나 간호사를 대상으로 한 선행연구들은 미비한 상태였으며, 다차원적인 레포의 구성 요인들을 반영한 측정도구 또한 미비한 상태이다.

본 연구에서는 White 등[18]이 개발한 LRM (leader rapport management) 측정도구를 근거로 하여 한국판 LRM 측정도구를 개발하여 간호사들의 이직 감소에 영향을 미치는 상사와 부하 직원간의 레포 형성에 기초를 마련하고자 한다.

1.2 연구의 목적

본 연구의 목적은 한국어판 LRM 도구의 타당도와 신뢰도를 검증하는 것으로 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, LRM의 내용 타당도를 검증한다.

둘째, LRM의 구성 타당도를 검증한다.

셋째, LRM의 동시 타당도를 검증한다.

넷째, LRM의 수렴 타당도를 검증한다.

다섯째, LRM의 내적 일관성 신뢰도를 검증한다.

2. 연구방법

2.1 연구 설계

본 연구는 White 등[18]이 개발한 LRM 도구를 한국어로 번역 및 수정하여 도구의 타당도와 신뢰도를 검증하는 방법론적 연구이다.

2.2 연구 대상자

본 연구는 서울시에 소재하는 2개의 상급병원에서 근무하는 간호사들을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 연구대상자는 본 연구에 동의를 한 경우에만 연구대상자로 선정하였다. 본 연구에서는 요인분석이 주요 분석방법으로 활용되어지는데 타당도 분석에서 활용되는 요인분석을 실시하기 위해서는 예상되는 문항 수의 최소 5-10배 이상의 응답자가 요구된다[26]. 따라서 본 연구의 예상되는 문항수가 23문항이므로 연구대상자는 115-230명이 적당하며, 본 연구에서는 표본 수를 210명으로 진행하여 이는 통계에 적절하다고 판단되었다.

2.3 연구 도구

본 연구의 측정도구는 3개이며 구체적인 내용은 다음과 같다.

2.3.1 리더 레포 관리

부하 직원이 인지한 상사의 레포 관리의 정도를 의미하는 것으로, White 등[18]이 개발한 LRM 도구 총 23문항(3개의 하위영역) 5점 척도(전혀 그렇지 않다: 1점 - 매우 그렇다: 5점)로 점수가 높을수록 부하직원이 인지한 리더의 레포 관리의 정도가 높음을 의미한다. White 등[18]의 연구에서 신뢰도는 Cronbach's α .79-.85이었다.

2.3.2 상사와의 레포

부하 직원이 인지한 상사와의 레포의 정도를 의미하는 것으로, Kwon과 Choi [25]가 개발한 총 7개 문항 5점 척도(전혀 그렇지 않다: 1점 - 매우 그렇다: 5점)로 점수가 높을수록 부하직원이 인지한 상사와의 레포 정도가 높음을 의미한다. Kwon과 Choi [25]의 연구에서 신뢰도는 Cronbach's α .89로 나타났다.

2.3.3 상사 신뢰

부하 직원이 인지하는 상사에 대한 신뢰의 정도를 의

미하는 것으로, Cook과 Wall [27]이 개발하고 Lee [28]가 수정 보완한 도구로 총 6개 문항 5점 척도(전혀 그렇지 않다: 1점 - 매우 그렇다: 5점)로 구성되어 있으며 점수가 높을수록 부하직원이 인지한 상사에 대한 신뢰의 정도가 높음을 의미한다. Lee [28]의 연구에서 신뢰도는 Cronbach's α .88로 나타났다.

2.4 자료수집 및 분석방법

본 연구는 LRM 도구 개발자에게 도구 사용에 대한 승인 허락 메일을 받았으며, 도구의 번역은 미국에서 10년 이상 거주하고 한국어와 영어가 능통한 임상 간호 관리자이면서 간호학 박사학위를 소유한 사람이 영어를 한국어로 번역하고, 번역된 한국어판을 다시 영어와 한국어가 능통한 미국 현지 간호사이면서 간호학 석사학위를 소유한 사람에게 역번역을 하였다. 간호학 교수 1인과 간호학 박사이면서 임상 간호 관리자 2명이 번역된 항목들에 대해서는 문장구조와 의미의 유사성을 검토 하였다. LRM 도구는 최초 개발 당시 총 23문항으로 구성되었으나 최종 문항으로는 8문항만 선정되었다. 본 연구에서는 문화의 다양성을 고려하여 LRM 도구의 최초 문항인 23문항을 사용하였다. 본 연구에서 모든 자료 분석은 SPSS 20.0 for windows (SPSS Inc, Korea)과 AMOS 21.0 (SPSS Inc, Korea)프로그램을 이용하여 분석하였으며, 대상자의 일반적인 특성은 실수와 백분율로 산출하고 타당도의 검증을 위해 내용 타당도, 구성 타당도, 동시 타당도, 수렴 타당도를 확인하였다. 내용 타당도는 CVI (content validity index)를 측정하고, 구성 타당도를 확인하기 위해 탐색적 요인 분석과 확인적 요인 분석을 실시하였다. 동시 타당도 검증을 위해서는 본 연구의 개발도구와 선행연구들에서 신뢰성 높게 사용되었던 상사와의 레포를 측정하는 도구인 Kwon과 Choi [25]가 개발한 도구를 활용하여 상관관계를 분석하고, 수렴 타당도를 위해서 본 연구의 개발도구와 상사와의 신뢰의 정도를 측정하는 Lee [28]의 도구를 활용하여 상관관계를 확인하였다. 또한 신뢰도 검증을 위한 내적 일관성은 Cronbach's α 을 확인하였다. 총 210부의 설문지를 배부하였으며 설문지 회수율은 97.7%(205부)였으며 불성실한 응답이 확인된 5부를 제외하여 실제 분석에 사용된 자료 총 200부의 설문지였다.

2.5 연구의 윤리적인 고려

본 연구는 K대학교 기관생명윤리위원회의 심의를 받은 후(KUIRB 2015-27) 시행되었다. 참여 대상자들에게는 이해하기 쉬운 표현으로 연구목적과 수집된 자료가 오직 학술적인 목적으로만 사용될 것이며 모든 개인적인 정보는 자료를 확인하는 목적으로 활용되고 실제 분석과 정에서는 참여 대상자들의 이름을 밝히지 않고 통계처리될 것임을 고지하였다. 또한 대상자들에게 연구과정에서 언제든지 참여 철회를 요청할 수 있으며 요청에 따라 원하는 부분의 내용을 일부 또는 전체 삭제할 수 있음을 서면으로 공지하였으며, 이외에도 생명윤리 및 안전에 관한 법률에서 규정하고 있는 사항을 추가적으로 고지하였다.

3. 연구 결과

3.1 대상자의 일반적 특성

본 연구의 대상자는 Table 1과 같다. 평균 연령은 29.8세이며 학력은 학사 학위 99명(49.6%), 종교는 기타 97명(48.4%), 결혼 상태는 기혼 144명(71.8%)이 가장 많은 것으로 나타났다. 총 경력은 평균 7.73년, 부서 근무 경력은 평균 7.05년으로 나타났으며, 직위는 평간호사가 181명(90.7%)으로 가장 많은 것으로 나타났다.

3.2 타당도 검증

간호학 교수 1인과 간호학 박사이면서 임상 간호 관리자 2명이 내용 타당도 검증을 시행한 결과 CVI는 .87로 확인되었다.

구성 타당도는 탐색적 요인 분석과 확인적 요인 분석의 두 단계로 시행되었다. 탐색적 요인 분석을 위해 Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)을 검정을 실시한 결과 .92로 확인되었으며, 상관계수 행렬이 요인분석에 적합한지를 알기 위해 Bartlett의 구형성 검정결과 $X^2=1935.98(p<.001)$ 로 본 자료가 요인분석에 적절한 자료임이 확인되었다. 요인분석은 주성분 분석(principal component analysis)을 사용하였으며, 요인회전방식은 varimax 직각회전을 사용하였다. LRM의 총 23 문항으로 요인분석을 실시한 결과 공통성이 .4이하인 문항을 제거하고, 고유값(eigen value) 1이상인 요인은 3개로 확인되었다. 요인별로 살펴보면, 자존감에 해당하는 4문

Table 1. General characteristics of subject

(N=200)			
Variables	Category	n	(%) M±SD
Age(yr)	≤25	41	20.2
	26-30	86	42.7
	≥31	73	37.1
Education	Associate degree	89	44.4
	Bachelor's degree	99	49.6
	Master's degree	12	6.0
Religion	Christianity	60	29.8
	Catholic	26	12.9
	Buddhism	17	8.9
	Others	97	48.4
Marital status	Married	144	71.8
	Unmarried	54	27.0
	Others	2	1.2
Total work experience (yr)	<4	75	37.5
	4-7	48	23.8
	>7	77	38.7
Department work experience (yr)	≤3	77	38.3
	3-6	63	31.5
	>6	60	30.2
Position of department	Head nurse	6	2.8
	Charge Nurse	13	6.5
	Staff nurse	181	90.7

M, mean; SD, standard deviation

항, 자율성에 해당하는 4문항, 유대관계에 해당하는 4문항으로 총 12문항이 확인되었다[Table 2].

본 연구에서 탐색적 요인분석을 실시하여 확인된 12문항은 White 등[18]이 개발한 LRM 도구의 최종 8문항들과 차이가 있는 것으로 나타나 추가적으로 확인적 요인분석을 시행하였다. 모형의 적합도를 확인한 결과 $X^2=5.64$ ($p=.145$), AGFI (Adjusted goodness of fit index) .95, GFI (Goodness of fit index) .99 CFI (Comparative fit index) .99, RMSEA (Root mean square error of approximation) .06, NFI (Normed fit index) .98으로 모형이 적합한 것으로 나타났다. 또한 표준화 계수의 값을 확인한 결과 각 요인의 문항은 .5이상의 값을 나타내고 있어 총 3개 요인의 12문항은 유의미한 것으로 확인되었다. 동시 타당도(Concurrent Validity)는 한국어판 LRM과 Kwon과 Choi [25]가 개발한 상사와의 레포 측정도구의 상관관계를 분석한 결과, 두 측정도구간의 상관계수는 .78($p<.001$)로 나타났다[Table 3]. 수렴 타당도를 확인하기 위해 선행연구에

Table 2. Factors analysis of leader-rapport management questionnaire

Item	Factors		
	1	2	3
1. My supervisor criticizes me in front of others.	.70	.28	.12
2. My supervisor makes members of my workgroup look bad in front of others.	.79	.27	.17
3. My supervisor is critical of me.	.75	.29	.23
4. My supervisor criticizes me as a person.	.77	.09	.12
5. My supervisor lets me do things the way I think is best.	.16	.79	.25
6. My supervisor gives me a lot of autonomy.	.17	.80	.22
7. My supervisor is considerate of my time.	.19	.76	.13
8. My supervisor is inconsiderate of my time when he/she give me assignments.	.25	.79	.26
9. My supervisor dose not give me the attention I need to do my job.	.12	.26	.75
10. My supervisor dose not make me feel like part of team.	.21	.12	.77
11. My supervisor dose not trust me with important assignments.	.21	.11	.71
12. My supervisor is biased in his/her assessment of performance.	.20	.25	.70
Eigen Value	7.04	2.17	1.44
% of Variance	50.33	15.57	10.40
% of Cumulative	50.33	65.90	76.30
Cronbach's α	.86	.83	.84

Table 3. Correlation between LRM and leader rapport

Variables	Leader-rapport management	Leader rapport
Leader-rapport management	1	
Leader rapport	.78*	1

* $p < .001$

Table 4. Correlation between LRM and leader trust

Variables	Leader trust	p-value
Ego	.60	<.001
Autonomy	.67	<.001
Association	.71	<.001

서 상사와의 레포와 유의한 상관관계가 있는 것으로 확인된 상사 신뢰와 한국어판 LRM간의 상관관계를 확인하였다. 분석결과 한국어판 LRM의 하위요인들은 모두 상사와의 신뢰와 양의 상관관계가($r=.60-.71$, $p<.001$) 있는 것으로 나타났다[Table 4].

3.3 신뢰도 검증

내적일관성을 확인한 결과 자존감은 Cronbach's α 가 .86, 자율성은 Cronbach's α .83, 유대관계는 Cronbach's α 가 .84으로 나타났다[Table 1].

4. 고찰

본 논문은 한국어판 리더 레포 관리 측정도구를 개발하기 위한 방법론적인 연구로 최종 분석된 3요인들을 중심으로 논의하고자 한다. 첫째, 자존감은 총 4문항으로 확인되었으며, 그 중에서 3문항은 White 등[18]의 연구에서 자존감에 해당하는 3문항(“나의 상사는 다른 사람들 앞에서 나를 비판하는 편이다, 나의 상사는 내가 다른 동료들에게 좋지 않게 인식되도록 만드는 편이다, 나의 상사는 나에게 대해서 비판적인 편이다”)과 동일한 것으로 확인되었다. 이는 상사의 레포 관리에 있어서 부하 직원의 자존감이 중요한 요인이라는 것이[17] 본 연구에서도 재확인된 것으로 볼 수 있다. 또한 본 연구에서는 자존감의 문항 중 “나의 상사는 나를 인간적으로 비판하는 편이다”가 추가적으로 확인되었다. 레포 형성은 개인이 처한 상황이나 문화적 배경에 영향을 받는 것으로 확인되어, 서구의 개인주의적인 문화와는 달리 한국의 집단주의적인 배경이 반영된 것으로 사료된다. 그러므로 간호 관리자들은 이러한 점을 고려하여 레포를 형성함에 있어서 부하직원의 자존감을 향상시킬 수 있는 방안을 모색하는 것이 도움이 될 것으로 생각된다.

둘째, 자율성은 총 4문항으로 확인되었으며 White 등[18]의 연구에서 자율성에 해당하는 2문항(“나의 상사는 내가 최선이라고 생각하는 방법으로 업무를 처리하도록

해 주는 편이다; ”나의 상사는 나에게 자율성을 많이 보장해 주는 편이다”)과 같은 문항들로 확인되었다. 이는 부하 직원들이 업무에 대한 자율성을 개인적으로나 사회적으로 인정받고 누릴 수 있는 권리라고 생각하는 것이며 상사가 부하 직원과 레포를 형성하기 위해서는 자율성에 대한 요인을 반드시 고려해야 함이[19] 본 연구에서도 재확인되었다. 또한 본 연구에서는 자율성의 문항 중 ”나의 상사는 나의 시간을 배려해 주는 편이다“와 ”나의 상사는 나의 업무를 배정할 때 나의 시간을 배려하지 않는 편이다“가 추가적으로 포함된 것으로 나타났다. 이러한 결과는 선행연구가 진행된 외국 간호사들이 비교적 고정된 스케줄에 따라 근무하고, 근무시간변경도 상대적으로 용이한 반면, 국내 간호사의 경우 간호 관리자에 의해 근무 스케줄이 결정되고, 근무시간변경도 상당히 어려운 점이 반영된 것이라 볼 수 있다. 이러한 국내의 특수한 상황을 고려할 때, 간호 관리자들은 레포 형성에 도움이 되는 자율성의 중요성을 인식하여 업무 스케줄 편성에 일선 간호사의 의견을 적극적으로 반영하고, 보다 탄력적으로 운영하도록 하며, 간호조직에서는 이러한 자율적인 근무가 가능한 여러 다양한 형태의 근무시간제도를 검토하여 적용할 필요가 있다.

셋째, 유대관계는 총 4문항으로, 1개의 문항(“나의 상사는 나의 업무수행에 관심을 갖지 않는 편이다”)은 White 등[18]의 연구에서 유대관계에 해당하는 문항과 같은 문항으로 확인되었다. 추가적으로는 “나의 상사는 내가 팀의 일원으로 느끼지 못 하게 하는 편이다”, “나의 상사는 중요한 업무에 대해서는 나를 신뢰하지 못 하는 편이다”, “나의 상사는 업무 평가에 있어서 편향된 부분이 있는 편이다” 라는 3개의 문항이 확인되었다. 이는 미국의 회사원들을 대상으로 한 선행연구[18]에서 부하 직원들이 중요하게 여기는 유대관계는 자신의 업무 수행과 관련하여 상사가 시간을 할애에 주는 것과 다소 차이가 있는 결과이다. 부하직원이 조직에서 인정받고자 하는 바람인 측면이 레포의 기본적인 구성요소로 이는 문화적인 배경에 따라 다르게 나타날 수 있는데[16], 팀의 일원으로 느끼는 소속감의 경우 한국에서는 서구와 달리 집단주의적인 관점에서 직장에서의 친밀한 관계가 보다 중요하게 부각되는 것으로 볼 수 있다.

본 연구는 단일 차원의 상사와의 레포를 측정하던 도구들과는 달리 레포의 다차원적인 측면을 고려한 측정도구라는 점과 임상 현장에서 근무하는 간호사들의 효율적

인 인적관리를 위해 상사와의 레포 관리 정도를 측정하여 이에 따른 다양한 측면의 관리 방법을 접근할 수 있게 하는 기초자료를 마련했다는 데 의의가 있다. 그러나 레포는 개인적인 차원과 집단의 특성에 따라 다양한 결과들이 발생될 수 있으므로 반복적인 연구를 통한 추가적인 문항 개발이 필요하다고 생각한다.

5. 결론

본 연구는 White 등[18]이 개발한 LRM 도구를 한국어판으로 검증하는 방법론적 연구로, 총 3요인(자존감, 자율성, 유대관계) 12개 문항으로 분석되었으며, 신뢰도와 타당도가 높은 도구임이 검증되었다. 또한 한국어판 LRM 도구는 레포의 다차원적인 측면을 고려한 측정도구라는 점이 국내의 선행연구들과 차별점이며, 한국 간호사들의 문화적인 측면을 고려하여 임상 간호사들이 상사와 다양한 측면에서 레포 관리를 할 수 있는 방법을 제시한 기초자료로 의의가 있다. 그러나 개인이나 집단 특성의 반영을 위하여 반복적인 연구를 통한 추가적인 문항 개발이 필요할 것으로 사료된다.

References

- [1] Korean Hospital Nurses Association. Survey on the current nurse deployment: A report of hospital nurses association [Internet]. Seoul: Hospital Nurses Association; 2014 [cited 2015 June 1]. Available from: http://www.khna.or.kr/web/information/article_search.php. (accessed Oct., 20, 2015)
- [2] R. J. Burke, S. Moodie, S. L. Dolan, L. Fiksenbaum, “Job demands, social support, work satisfaction and psychological well-being among nurses in Spain”, ESADE Business School Research Paper, Vol. 233, pp.3-31, July, 2012.
- [3] M. F. Furukawa, T. S. Raghu, B. B. Shao, “Electronic medical records, nurse staffing, and nurse-sensitive patient outcomes: Evidence from the national database of nursing quality indicators”, Medical Care Research and Review, Vol.68, No.3, pp.311-331, August, 2011. DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/1077558710384877>
- [4] J. Needleman, P. Buerhaus, V. S. Pankratz, C. L. Leibson, S. R. Stevens, M. Harris, “Nurse staffing and inpatient hospital mortality”, New England Journal of Medicine, Vol.364, No.11, pp.1037-1045, March, 2011. DOI: <http://dx.doi.org/10.1056/NEJMsa1001025>
- [5] J. W. Han, H. Y. Woo, E. S. Ju, S. H. Lim, S. S. Han, “Effects of nurses’ social capital on turnover intention:

- focused on the mediating effects organizational commitment and organizational cynicism”, *Journal of Korean Academy of Nursing*, Vol.43, No.4, pp.517-525, August, 2013.
DOI: <http://dx.doi.org/10.4040/jkan.2013.43.4.517>
- [6] Y. H. Han, I. S. Son, K. O. Park, K. H. Kang, “The relationships between professionalism, job involvement, organizational commitment and turnover intention among clinical nurses”, *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, Vol.16, No.2, pp.17-31, August, 2010.
- [7] K. J. Lee, S. Y. Yoo, “Relationships between nurses' ethical dilemma, coping types, job satisfaction and turnover intention in Korea”, *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, Vol.17, No.1, pp.1-15, April, 2011.
- [8] M. J. Kim, S. A. Park, “Experiences of hospital nurses' turnover: Determinants of factors affecting turnover intention”, *Journal of Military Nursing Research*, Vol.28, No.1, pp.56-69, March, 2010.
- [9] Y. J. Lee, K. B. Kim, “Experiences of nursing turnover”, *Journal of Korean Academy of Nursing*, Vol.38, No.2, pp.248-257, April, 2008.
DOI: <http://dx.doi.org/10.4040/jkan.2008.38.2.248>
- [10] Y. H. Kim, J. H. Choi, K. E. Kim, “The impact of job overload, relationship with senior on nurses' intention to quit their jobs: Mediating role of emotional exhaust”, *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, Vol.15, No.3, pp.372-381, September, 2009.
- [11] T. W. H. Ng, M. Butts, R. J. Vandenberg, D. M. DeJoy, M. G. Wilson, “Effects of management communication, opportunity for learning, and work schedule flexibility on organizational commitment”, *Journal of Vocational Behavior*, Vol.68, No.3, pp.474-489, June, 2006.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jvb.2005.10.004>
- [12] Weitz BA, Castleberry SB, Tanner JF. *Selling: Building partnerships*. p.11, McGraw-Hill, 1992.
- [13] D. D. Gremler, S. W. Brown, “The loyalty ripple effect: Appreciating the full value of customers”, *International Journal of Service Industry Management*, Vol.10, No.3, pp.271-293, September, 1999.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1108/09564239910276872>
- [14] D. D. Gremler, K. P. Gwinner, “Customer-employee rapport in services relationships”, *Journal of Service Research*, Vol.3, No.1, pp.82-104, August, 2000.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/109467050031006>
- [15] J. Nadler, “Rapport: Rapport in Negotiation and Conflict Resolution”, *Marquette Law Review*, Vol.87, No.4, pp.875-882, July, 2004.
- [16] Spencer-Oate H. *Rapport management: A framework for analysis*. p.11-46, NY: AC & Black, 2000.
- [17] H. Spencer-Oatey, “Managing rapport in talk: Using rapport sensitive incidents to explore the motivational concerns underlying the management of relations”, *Journal of Pragmatics*, Vol.34, No.5, pp.529-545, May, 2002.
DOI: [http://dx.doi.org/10.1016/S0378-2166\(01\)00039-X](http://dx.doi.org/10.1016/S0378-2166(01)00039-X)
- [18] C. D. White, K. S. Campbell, K. M. Kacmar, “Development and validation of a measure of leader rapport management: the LRM scale”, *Institute of Behavioural and Applied Management*, Vol.13, No.2, pp.121-149, January, 2012.
- [19] K. S. Campbell, C. D. White, D. E. Johnson, “Leader-member relations as a function of rapport management”, *Journal of Business Communication*, Vol.40, No.3, pp.170-194, July, 2003.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/002194360304000301>
- [20] J. Greenberg, “Stress fairness to fare no stress: Managing workplace stress by promoting organizational justice”, *Organizational Dynamics*, Vol.33, No.4, pp.352-365, September, 2004.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.orgdyn.2004.09.003>
- [21] A. Li, A. B. Butler, “The effects of participation in goal setting and goal rationales on goal commitment: An exploration of justice mediators”, *Journal of Business and Psychology*, Vol.19, No.1, pp.37-51, December, 2004.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1023/B:JOBU.0000040271.74443.22>
- [22] M. Thompson, P. Heron, “The difference a manager can make: Organizational justice and knowledge worker commitment”, *The International Journal of Human Resource Management*, Vol.16, No.3, pp.383-404, February, 2005.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/0958519042000339561>
- [23] S. G. Ji, B. S. Yang, S. H. Kim, “The effects of rapport of healthcare services providers on emotional labor, job satisfaction and organizational commitment”, *Journal of the Korea Service Management Society*, Vol.11, No.1, pp.209-236, November, 2010.
DOI: <http://dx.doi.org/10.15706/jksms.2010.11.1.009>
- [24] G. H. Yan, Y. K. Park, Y. H. Kim, “The effect of doctor's communication styles on rapport, trust and loyalty”, *Journal of Marketing Studies*, Vol.19, No.2, pp.41-57, June, 2011.
- [25] S. J. Kwon, A. K. Choi, “The effect of supervisor's communication styles on secretary's rapport, trust and loyalty to supervisor”, *Business Education*, Vol.28, No.2, pp.1-24, April, 2014.
- [26] R. L. Gorsuch, “Common factor analysis versus component analysis: Some well and little known facts”, *Multivariate Behavioral Research*, Vol.25, No.1, pp.33-39, June, 1990.
DOI: http://dx.doi.org/10.1207/s15327906mbr2501_3
- [27] J. Cook, T. Wall, “New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfillment”, *Journal of Occupational Psychology*, Vol.53, No.1, pp.39-52, March, 1980.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.2044-8325.1980.tb00005.x>
- [28] H. Lee, “Related factor of organizational effectiveness in hospital: Self-efficacy, faith in supervisor [master's thesis].” Seoul: Yonsei University: p.1-60, 2003.

한 정 원(Jeong-Won Han)

[정회원]



- 2011년 8월 : 경희대학교 행정대학원 의료행정학과 (행정학석사)
- 2014년 8월 : 경희대학교 간호과학대학원 간호학과 (간호학박사)
- 2015년 3월 ~ 현재 : 고신대학교 간호대학 조교수

<관심분야>

대장암, 말초신경병증, 비만

김 남 은(Nam-Eun Kim)

[정회원]



- 2006년 8월 : 연세대학교 보건대학원 병원행정학과 (보건학석사)
- 2012년 2월 : 경희대학교 간호과학대학원 간호학과 (간호학박사)
- 2005년 7월 ~ 현재 : 강동경희대 병원 경영정책실 파트장

<관심분야>

간호관리, 의료질관리