



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

석사학위논문

기혼간호사의 역할갈등이
직무만족에 미치는 영향

-제주지역의 종합병원을 중심으로-



제주대학교 행정대학원

행정학과 일반행정전공

고 인 애

2007年 8 月

기혼간호사의 역할갈등이 직무만족에 미치는 영향

-제주지역의 종합병원을 중심으로-

지도교수 강 영 훈

고 인 애

이 논문을 행정학 석사학위 논문으로 제출함

2007년 8월

고인애의 행정학과 일반행정전공 석사학위 논문을 인준함

심사위원장 _____ (인)

위 원 _____ (인)

위 원 _____ (인)

제주대학교 행정대학원

2007년 8월

목 차

I. 서 론	1
1. 연구의 배경 및 목적	1
2. 연구방법 및 과정	3
II. 이론적 고찰	6
1. 역할갈등	6
2. 직무만족도	23
3. 기혼간호사의 역할갈등과 직무만족과의 관계	37
4. 선행연구 고찰	40
III. 연구모형 및 조사설계	46
1. 연구의 모형	46
2. 가설의 설정	48
3. 조사 개요	49
IV. 조사결과 분석	51
1. 조사대상자의 인구통계학적 특성	51
2. 역할갈등 정도	54
3. 직무만족도	64
4. 가설 검증	71
V. 결 론	73
1. 연구의 요약	73
2. 연구의 한계 및 향후과제	77
<참고문헌>	78

<Abstract> 82
<부록. 설문지> 85



<표 차 례>

<표2-1> 직무만족에 영향을 미치는 요인	34
<표4-1> 조사대상자의 인구통계학적 특성	52
<표4-2> 직장에서의 역할 갈등 정도	55
<표4-3> 어머니로서의 역할 갈등 정도	57
<표4-4> 아내로서의 역할 갈등 정도	59
<표4-5> 주부로서의 역할 갈등 정도	60
<표4-6> 직장에서의 역할 갈등 해결방안	62
<표4-7> 가정에서의 역할 갈등 해결방안	63
<표4-8> 기혼간호사 자신의 입장에서 역할갈등 해결방안	63
<표4-9> 직무만족도	65
<표4-10> 인구통계학적 특성과 직무만족도와의 상관관계	70
<표4-11> 영역별 역할갈등과 직무만족도와의 상관관계	71

<그 립 차 례>

<그림 1-1> 연구의 과정	5
<그림 3-1> 연구모형	47

<국문초록>

본 연구는 인력관리의 효율성을 높이고 간호의 질을 향상시키며 간호의 연속성을 기할 수 있도록 기혼간호사를 대상으로 기혼간호사의 역할갈등 정도와 직무만족도와와의 관계를 검증해 봄으로써 간호전문직의 발전과 기혼간호사의 인력관리를 위한 정책결정시 기초 자료를 제공하고자 하였다.

본 연구의 목적에 따라 기혼간호사의 역할갈등 정도와 직무만족도와와의 관계에 대하여 분석한 결과 직무만족도에 있어서 표본의 인구통계학적 변수에 따라 유의한 차이를 보여 주었고, 역할갈등 정도와 직무만족도 수준간에는 낮은 정도의 상관관계가 있었고, 그 값은 통계학적으로 유의하였는데, 그 실증분석결과는 다음과 같다.

첫째, 인구통계학적 특성과 직무만족도와와의 관계를 검증한 결과, 자녀수, 종교, 직위, 임상선택 동기, 월평균 급여수준, 야간근무여부 변수가 통계적으로 유의한 결과로 나타났다. 자녀수가 많을수록($r=0.144$, $p<0.05$), 직위가 높을수록($r=0.191$, $p<0.01$), 월평균 급여가 많을수록($r=0.220$, $p<0.01$), 야간근무를 하지 않는 집단일수록($r=0.143$) 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.

둘째, 기혼간호사의 역할갈등 정도를 영역별로 조사한 결과, 직장에서의 역할갈등 정도는 최고 5점에 대해 평점평균 3.12점, 어머니로서의 역할갈등은 3.20점, 아내로서의 역할갈등은 2.58점, 주부로서의 역할갈등은 3.02점으로 아내로서의 역할갈등을 제외하면 모두 중등 정도의 역할갈등을 경험하는 것으로 나타났다. 그 중에서도 어머니로서의 역할갈등이 가장 높은 수준이었고, 다음으로 직장에서의 갈등, 주부로서의 갈등 순이며, 아내로서의 갈등 정도는 보통 이하로 나타났다.

기혼간호사의 직무만족 정도는 최고 5점에 대해 평점평균 3.04점으로 보통수준보다 약간 높은 편으로 나타났다. 각 문항별로 보면, '내가 만약 각 환자와 접촉할 수 있는 시간이 더 많다면 훨씬 좋은 간호를 할 수 있다고 생각한다.' 3.74점, '내가 수행하는 병원업무는 정말 중요한 일이다.' 3.73점, '내게 주어진 업무량이 많지 않다면 더 좋은 간호수행을 할 수 있다고 생각한다.' 3.7점, '일이 바쁠 때는 간호사들 서로가 기꺼이 도와준다.' 3.63점, '나는 현재 수행하고 있는 업무를 다른 사람에게 자랑스럽게 말한다.' 3.54점, '간호업무에서 생기는 문제들과 병원행정 사이에는 많은 간격이 있다.' 3.47점, '우리 병동의 간호사들은 가족처럼 서로 화목하게 지낸다.' 3.45점, '근무시 각기 의료팀 사이에 팀워크와 협동이 잘 이루어진다.' 3.32점, '대체로

간호사와 의사간에 많은 협력이 이루어진다.’ 3.31점 순으로 나타났다.

기혼간호사의 역할갈등과 직무만족도와의 관계를 분석한 결과를 보면, 직장에서의 역할갈등, 어머니로서의 역할갈등, 주부로서의 역할갈등 변수는 통계적으로 유의한 결과를 보였으나, 아내로서의 역할갈등은 그 상관관계가 유의하지 않은 것으로 나타났다. 직무만족도와의 상관관계는 $r=-0.145$ 로 $p<0.05$, 어머니로서의 역할갈등과 직무만족도와의 상관관계는 $r=-0.213$ 으로 $p<0.01$, 주부로서의 역할갈등과 직무만족도와의 상관관계를 살펴보면, $r=-0.182$, $p<0.01$ 에서 통계적으로 유의하였다.

이런 맥락에서 제주시 소재 종합병원의 현 실태를 분석하여 보면, 본 연구에서 도출된 결과는 정책적 측면에서 다음과 같은 중요한 의의를 가진다 하겠다. 첫째, 본 연구의 연구결과와 방법은 기존의 선행연구에서와 마찬가지로 향후 조직 구성원의 역할갈등과 직무만족도의 관계 분석에 응용이 가능하다. 둘째, 제주지역 종합병원 기혼간호사를 대상으로 한 연구가 희소하므로, 본 연구를 통하여 추후 제주지역 내 종합병원뿐 아니라 보건간호사를 비롯한 다양한 계층의 연구가 가능할 것이다. 셋째, 조직효과성을 높이기 위한 방안으로 활용하면, 병원에 근무하는 간호사의 직무만족도를 분석하여 이를 증진시킬 수 있는 전략을 개발할 수 있을 것이다.

I. 서론

1. 연구의 배경 및 목적

병원조직은 인간의 건강과 관련된 문제를 중심과제로 형성된 사회체제의 일부 분으로 구성단위가 고도로 분권화, 전문화된 조직이며, 동시에 가장 다양하고 복잡한 직종들의 집합체이다. 또한 각기 고유의 전문성을 가지고 상호 협력함으로써 병원 본래의 목적에 도달하고자 하는 노동 및 기술 집약적인 의료조직체이다. 그 구성인원 중 병원인력의 약 30~40%를 차지하는 간호사는 병원조직 내에서 평가자, 감독자, 조종자, 교육자, 운영자, 협조자로서 환자관리에 중추적인 역할을 수행하는 전문 인력이라고 볼 수 있다.

이처럼 간호사는 의료 조직 내에서 핵심적인 기술과 능력을 갖고 있는 인력이지만, 간호업무 수행 중 경험하는 갈등으로 인해 간호조직에 대한 불만과 좌절에 직면하는 경우가 많다(이명희, 1997). 간호사의 역할갈등은 조직에 영향을 미칠 뿐 아니라, 간호사의 불만족과 낮은 성과로 이어져 환자 간호의 질, 더 나아가 병원 경영에 영향을 미칠 수 있다.

그리고 간호직은 타 직종의 여성전문직에 비해 근무연수가 짧고 이직률이 높아 많은 병원들이 양질의 환자 간호에 필요한 자질이 있는 인력을 충분히 보유하지 못하고 있는 실정이다(김학회, 2001). 신규채용의 문제뿐만 아니라 신규임용 간호사들을 훈련시키는 데 소비되는 비용과 숙련될 때까지의 업무의 질 관리와 관련하여 병원은 많은 어려움에 직면하고 있다. 따라서 인력관리의 효율성을 높이고 간호의 질을 향상시키며 간호의 연속성을 기할 수 있도록 기혼간호사의 근무여건에 사회, 정책적 배려가 필요하다 하겠다.

이런 관점에서 보건의료 서비스 분야에서 간호사에 관한 연구가 미국을 중심으로 활발히 진행되고 있다.(Hall, 1972)등은 간호사의 직무에 대한 만족도가 이직률과 환자간호 및 업무의 질적 수행에 영향을 미치며, 인간적 측면과도 연관되어 업무에서 행복을 느끼면 환자, 동료, 상사에게도 이익이 되고, 가정과 지역사회 건강에 중요한 영향력을 행사한다고 하여 직무만족도가 업무효율 증대에 핵

심적 요소임을 시사하고 있다(김숙령, 1998).

또한 기혼여성은 가정과 직업 중에 어느 한 가지를 택하는 것이 아니라, 과거 전통적으로 답습되어온 가정 내 역할은 그대로 유지하면서 직장인으로서 역할을 수행해야 하기 때문에 심각한 육체적, 정신적 딜레마 속에서 생활하고 있다. 즉, 대부분의 교육 및 사회제도는 남녀에게 동등한 기회를 부여하고 있으나 실제로 사회적 제도나 가치관은 여전히 전통적이어서 특히 고학력 여성들은 결혼과 직장 사이에서 많은 딜레마를 겪고 있다는 것이다. 이 점은 많은 연구자들이, 간호의 질은 간호사의 태도에 달려 있다고 보고하고 있음에 비추어볼 때 좌시할 수 없는 문제다. 왜냐 하면, 일반적으로 개인이 추구하는 욕구는 서로 다르고 만족하는 대상도 상이하나 개인의 욕구가 충족될 때 만족감을 갖고 자신의 직무에 충실히 임할 수 있으며, 조직의 기능을 최대한 발휘(이명희, 1997)하기 때문이다.

현재 우리나라의 15세 이상 경제활동인구를 살펴보면, 전국 경제활동참가율이 60.8%, 남성의 경제활동 참가율 73.2%, 여성의 경제활동 참가율이 49%인데 반해, 제주도의 경제활동 참가율을 보면 전체 68.8%, 남성 75.5%, 여성 62.5%로 여성의 경제활동 참가율 수준이 전국에 비해 훨씬 높은 편이다. 그 중 기혼여성의 취업률을 살펴보면, 전국 수준이 최근 4년간 약 30%내외인데 비해, 제주도는 약 40%로 역시 높은 편이었다.¹⁾

이에 본 연구에서는 기혼간호사의 역할갈등이 직무만족에 미치는 영향을 분석함에 있어서, 특히 기혼여성의 경제활동 참가율이 높은 제주지역을 중심으로 종합병원에 근무하는 기혼간호사로 범위를 한정지어 연구하고자 한다. 이를 위해서 기혼간호사의 역할갈등 정도를 파악하고, 역할갈등 정도가 직무만족에 미치는 영향을 살펴볼 것이다.

이와 같은 맥락에서 본 연구가 갖는 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 제주지역의 종합병원 기혼간호사를 대상으로 직장, 주부, 아내, 어머니로서 겪고 있는 역할갈등 정도를 파악한다.

둘째, 제주지역 종합병원 기혼간호사의 직무만족도를 파악한다.

셋째, 제주지역 종합병원 기혼간호사의 역할갈등이 직무만족도에 미치는 영향을 분석한다.

1) 통계청. <http://kosis.nso.go.kr> 경제활동인구조사 자료 참조함.

2. 연구방법 및 과정

기혼간호사를 포함한 조직구성원의 측면에서 직무만족이 중요한 이유는 첫째, 가치판단적인 면에서 소중하기 때문이다. 깨어 있는 시간의 대부분을 직장에서 보내고, 직장이 단지 생계를 위한 장소에서 더 나아가 삶이 보다 유쾌하고 충족할 수 있도록 하는 장소이기를 바라므로 구성원의 직무만족은 조직이 사회에 대해 가지는 ‘사회적 책임’의 한 범주로 강조되고 있다. 둘째, 직무만족은 정신 건강적 측면에서도 중요하기 때문이다. 셋째, 직무만족은 신체적인 건강에도 영향을 미치기 때문이다. 이에 따라 구성원들에게 만족을 줄 수 있는 요인을 발견하여 이를 적극적으로 충족시켜 직무만족 정도를 높여줌으로써 구성원의 생산성을 향상시켜야 한다는 조직 효과적 요소가 인사관리부분의 주요 관심사로 대두되고 있다. 이런 맥락에서, 본 논문에서 분석하고자 하는 기혼 간호사의 역할갈등 정도와 직무만족도 정도 및 그 상관관계는 제주도내 병원 경영의 효율성을 도모하고, 간호사 자신의 사기를 진작시켜, 본연의 임무인 간호의 질을 높일 수 있다는 인식하에서 제주특별자치도 소재 제주시, 서귀포시의 종합병원의 기혼간호사를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 이러한 연구를 수행하고 그 목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 과정으로 실시하였다.

1) 직무만족도 관련 및 기혼간호사의 직무만족도 관련 선행 연구 검토

직무만족도 관련 및 기혼 간호사의 직무만족도 관련 선행 연구를 검토하여 변수를 설정하고, 역할갈등과 직무만족도 관련 제 이론들을 고찰하였다. 방법론과 관련하여 본 연구는 역할갈등과 직무만족도에 관한 국내·외 연구·발표 보고서, 학술지 논문, 세미나 자료, 인터넷 자료, 학위논문 및 관련 단행본을 중심으로 문헌연구를 하였다.

2) 제주지역 기혼간호사의 실태 및 역할갈등, 직무만족도 파악

제주지역 기혼간호사의 인구통계학적 특성과 역할갈등 정도, 직무만족도 정도

조사를 통하여 일반현황 및 그 관계를 파악하였다. 방법론과 관련하여 실증적인 연구를 위해 본 연구는 설문지조사를 실시하였다.

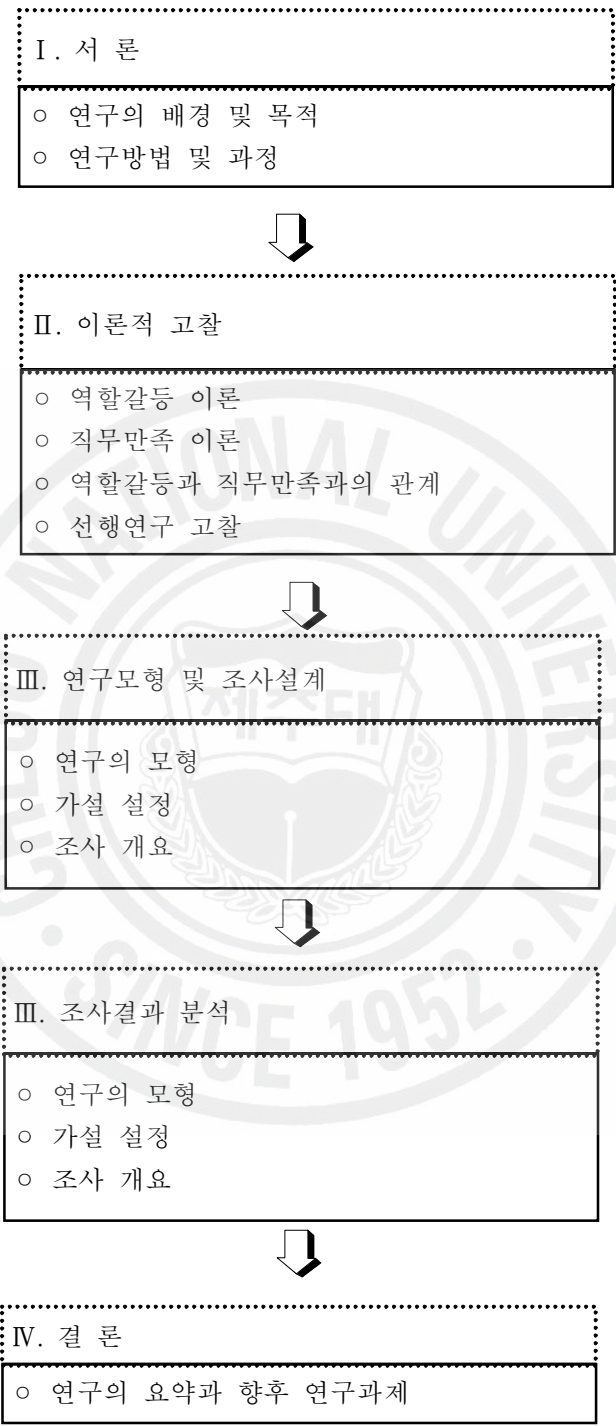
연구의 전개 과정은 <그림 1-1>에 제시된 것처럼 총 5장으로 구성되고, 각 장에서 다루어지는 내용을 설명하면 다음과 같다.

제1장은 서론에서는 연구의 필요성을 제시하고, 제2장에서는 조직구성원의 역할갈등과 직무만족도에 관한 제 이론들을 고찰하여, 기혼간호사의 역할갈등과 직무만족과의 관계를 살펴보며, 선행연구를 고찰한다.

제3장에서는 기혼간호사의 역할갈등과 직무만족도와 그 상관관계를 분석하기 위한 모형을 제시하고, 가설을 설정한다. 제 4장에서는 이 가설을 실제 제주도 사례에 적용하여 현황 분석을 한다. 역할갈등 측면에서는 직장에서의 역할갈등, 어머니로서의 역할갈등, 아내로서의 역할갈등, 주부로서의 역할갈등으로 4개의 영역으로 나누어 조사, 분석한다. 그리고 직무만족도 측면에서는 임금, 성취감, 병원행정체계, 적합성, 감독방법, 대인 관계 등을 계상한다.

마지막 장에서는 연구의 요약 및 향후 연구과제를 제시한다.

<그림 1-1> 연구의 과정



II. 이론적 고찰

1. 역할갈등

인간은 여러 가지 형태의 욕구와 역할을 가지고 있으며, 그것을 실현하는 방법도 각기 상이하다. 또, 욕구 및 역할과 목표간에 발생할 수 있는 장애도 있으며, 그들이 기대한 목표에는 적극적인 것과 소극적인 것이 있을 수 있다. 이와 같은 제 특징들은 인간의 적응과정을 복잡하게 하여 개인적 갈등을 유발하는데, 이는 좌절갈등·목표갈등·역할갈등으로 구분될 수 있다.

좌절은 어떤 동기화된 충동이 원하는 목표에 도달하기 전에 장애물에 의해서 저지당할 때 일어나는 것으로 외형상으로 나타날 수도 있고 잠재적인 것일 수도 있다. 포털조직에서 일어날 수 있는 좌절에 대한 반응을 요약하면, 일반적으로 개인의 업무수행이나 조직에 부정적 영향을 미칠 수 있으나, 어떤 경우에는 좌절이 업무수행을 개선하는 결과를 가져오게 함으로써 조직목표를 달성하는 데 긍정적 영향을 미칠 수도 있다. 예를 들어 능력과 성취에 대한 강한 욕망과 일을 잘 할 수 있다는 신념을 내포한 자아개념을 가진 인간이 일에 좌절을 당하면 장애를 극복하려 애를 쓸 것이며, 자기의 열등감을 극복하기 위해 더 많은 노력을 하거나 그가 추구하는 목적을 조직의 목적과 더욱 일치하도록 노력할 수도 있는 것이다.

좌절갈등은 위에서처럼 단일한 동기가 목표에 도달하기 전에 장애물에 직면한 경우인 데 비해, 목표갈등은 둘 이상의 동기들이 서로간에 장애가 되는 경우를 말한다. 개인이 두 가지 이상의 긍정적인 목표에 접근하려 하지만, 그 목표가 상호배타적인 경우에 발생하는 접근-접근갈등과, 목표에 접근하려 하면서 동시에 목표달성에 피하려는 상태에서 일어나는 접근-기피갈등, 둘 이상의 목표가 긍정적이고 상호 배타적인 경우 이의 접근을 피하는 데서 발생하는 기피-기피갈등이 있다.

조직 내의 구성원들은 다양한 기능을 수행함으로써 각각 상이한 역할을 맡을 수도 있고, 여러 사람이 같은 종류의 역할을 담당할 수도 있다. 또, 한 사람이 동시에 여러 가지 역할을 수행할 수도 있다. 이 경우 역할²⁾이란 집단이나 조직 내에서 특

2) 역할이란 용어는 1920년대부터 사회학자와 심리학자들에 의해 사용되기 시작하여 현재 널리 쓰이고 있고,

정지위를 가진 자들이 해야 할 것으로 기대되는 행위로서 직무수행에 커다란 영향을 미친다. J.Rizzo 등도 역할을 “사회구조 내의 특정지위에 알맞은 행위에 관한 기대집합”이라고 정의하였다.

그런데, 이와 같은 역할이 어느 개인에게 복합적으로 부여될 때, 그 개인은 역할갈등을 느끼게 된다. 역할갈등이란 역할담당자에게 양립할 수 없는 행위를 기대하거나, 개인의 욕구와 역할의 욕구가 서로 상충될 때 나타나는 심리적 부담감이라고 할 수 있다. 이 갈등이 일어나는 상황과 유형을 요약하면, 첫째, 역할전달자가 동시에 서로 상충되는 요구를 할 경우, 전달자의 내적 갈등이 발생한다. 둘째, 둘 이상의 역할전달자로부터 서로 다른 지시를 받는 경우에 전달자간 갈등이 발생한다. 셋째, 외부의 역할이 상충되는 상황, 즉 역할담당자가 둘 이상의 직무를 수행할 때 역할간 갈등이 생긴다. 넷째, 역할전달자가 역할담당자의 개인윤리상 수행할 수 없다고 생각되는 행위를 요구할 때 개인적 역할갈등이 발생하게 된다.

본 연구의 대상인 간호사의 역할이란 환자를 간호하는 데 있어 간호사가 그들 자신과 다른 간호사들의 행위에 대해 갖고 있는 기대를 말한다. 이러한 역할개념은 무엇을 해야 하고 무엇을 하지 말아야 하는지에 대한 다른 사람의 의견이나 판단 또는 행위를 듣거나 관찰함으로써 습득된다. 따라서 간호역할에 대한 관념은 고정된 실재가 아니라 경험에 의해 영향받는, 변화할 수 있는 개념으로 생각해야 한다. 이와 마찬가지로 간호사의 지위도 경험에 따라 가변적이다. 사회구조 속에서 법적이며 전문적으로 획득한 간호사라는 위치와 상황에서 타인에 의해 기대되는 태도나 행위가 있게 되고 이는 곧 권리와 의무로 연결됨을 시사한다고 하겠다.

역할내 갈등(intra-role conflict)은 한 가지 역할에 둘 이상의 대상자에게서 각각 다른 내용의 역할기대를 가질 때 생기는 어려움이나 긴장을 말한다. 기혼 간호사의 역할갈등은 간호사라는 사회적으로 획득한 역할에 대한 기대와 더불어

접근방법의 관점에 따라 다양하게 정의되고 있다. Webster 사전에는 특정한 사회에서 개인의 신분에 따라 결정되어져 기대되는 행위의 패턴이라고 정의되어 있고, Baston의 개념을 빌리면 특정한 신분이나 지위에 대해 사회나 조직의 구성원이 기대하는 일련의 규범과 기대로서의 규정된 규범과 기대는 의무나 사회적 인정에 따른 것이라고 했다. Mead는 다른 사람의 행동을 단순히 모방해서 행위를 하는 것이 아니고 상징적 대화, 거동, 일반화된 타인과 같은 요소에 의해 서서히 습득한다고 하였고, Moreno는 역할인식과 역할 설정의 두 단계를 통하여 역할이 발생된다고 하였으며, Linton에 의하면 역할개념은 일반적으로 주어진 지위 또는 지위의 소유자에게 기대되는 행위를 지칭하는데 두가지 특징으로 하나는 주어진 기대, 소유자에게 어떤 행위가 적합한가에 관한 기대이며, 다른 하나는 역할수행으로서 주어진 지위에 지정된 모든 선택된 자의 역할수행을 가중하고 있다 하겠다.

여성으로서 타고난 주어진 가정 내 역할에 대한 기대가 공존하므로, 이 때 주어진 두 역할에 대한 역할갈등이 과생된다.

역할갈등은 역할과 정서적 요구와의 차이에서 생성되며 개인의 성격요인에서 과생된다고 하였으며 역할 기대자와 실제 역할수행자간에 일치되지 않은 역할기대를 가질 때 행위에 어려움이 오고 긴장이나 불안이 생기는 것을 말하는데 신분이나 지위가 높아지고, 역할의 종류가 많을 때, 잘못된 인식을 하고 있을 때, 한 개인에게 주어지는 역할기대가 일관성이 없으며 초점인물이 갖고 있는 역할 인식이나 형태가 다른 사람의 생각과 기대가 다를 때, 그룹 내 사람들이 일치되지 않는 기대를 보낼 때 긴장과 갈등이 생긴다.

특히 기혼 간호사의 경우 아내, 어머니 역할을 동시에 하고 있고, 직장에서의 역할기대가 서로 상치되기 때문에 이로 인한 어려움이나 긴장을 경험하게 된다. 유영주(1977)는 취업주부의 대부분이 이중역할로 심신의 피로와 시간 부족을 호소하였음을 보고하였고, 김현숙(1983)은 기혼간호사의 간호직 수행시 문제점은 '시간 부족으로 가족들에게 무관심하다'가 46.3%로 가장 많았고, '불규칙적인 근무시간' 22.6%, '육체적으로 피곤하다'가 19.5%로 나타났다.

1) 일반인(직장인)의 역할갈등

Skinner는 직업을 가지고 있는 기혼 여성의 역할 내 갈등에 대하여 구체적으로 문제를 지적하였는데 첫째, 역할갈등의 문제, 둘째, 초기의 사회화 과정에서 여성은 자아 정체감의 문제, 셋째, 가족생활주기와 직업에서의 발달단계가 일치되지 않는 차이에서 오는 일반적인 문제, 넷째, 가족 특성 등의 역할간 갈등과 사회적 규범과의 차이에서 오는 일반적인 문제, 다섯째, 직업구조에서 오는 문제 등이 있다고 하였다.

역할갈등의 원인 요수로 Miles와 Perreault는 다양한 인식으로 이루어진 역할갈등을 다음과 같이 네 가지 형태로 나누었다. 첫째, 개인 역할갈등(person role conflict): 역할에 대한 기대가 그 역할 담당자의 가치나 방침에 부적당한 범위에서, 둘째, 역할 부여자간 갈등(intersender conflict): 한명 또는 그 이상의 역할 부여자에 의한 둘 또는 그 이상의 역할기대의 범위에서, 셋째, 역할 부여자 내부의

갈등: 한 명의 역할 부여자에 의한 둘 또는 그 이상의 역할에 대한 기대가 상호 상반되는 범위 내에서, 넷째, 과중한 부담: 역할 담당자에게 가용자원과 시간 이상으로 부과된 다양한 역할의 기대범위에서 인식하였다. Marriner와 Kalish는 역할갈등은 감독자가 상반된 지시를 하였을 때 발생할 수 있고, 개인이 한 집단 이상에 속해 있을 때, 개인의 가치나 욕구 또는 능력과 역할 요구가 일치하지 않을 때, 전문직의 기능이나 목적에 대한 이해부족, 각기 다른 권위 체계, 여성직의 과소평가, 마지막으로 역할 과중이 있을 때 발생한다고 하였다.

2) 주부(여성)의 역할갈등

Nevil과 Damico는 여성의 역할 갈등 영역의 기술과 역할갈등의 순위체계를 만들기 위해 ① 시간 관리, ② 남편과의 관계, ③ 가정관리, ④ 재정문제, ⑤ 자녀 양육, ⑥ 자신에 대한 기대, ⑦ 타인에 대한 기대, ⑧ 죄책감 등의 8가지 영역으로 나누어 조사하였다. 그 결과 “자신에 대한 기대”와 “시간관리”에 대한 갈등이 높았는데 이는 갈등의 초점이 내면적이고 개인적인 여성의 느낌을 다루었으며 자아개념과 관련되었다. 그 다음으로는 “가정관리”와 “죄책감”의 갈등이 다른 영역에 비해 높았는데 이는 오늘날의 여성들에게 가장 큰 역할갈등은 여성 자신의 이미지와 자신을 개념화시키는 영역이라고 하였다. 신성자의 연구에 의하면 취업 주부는 직업역할과 가정에서의 양면적인 역할부담에서 오는 역할과중 뿐만 아니라 내적인 면의 역할갈등 및 혼돈감을 갖고 있음이 밝혀졌다. 한남제의 직업부부의 가족문제 연구에서는 직업여성들의 역할갈등으로 자녀의 양육이 소홀히 된다가 가장 큰 애로점으로 지적되고 그 다음 가사의 소홀, 가정생활 시간이 짧아짐으로 나타났으며 많은 갈등을 상쇄하는 것은 직업 자체를 통하여 여성들이 얻는 많은 양의 만족이라고 하였다.

3) 직장-가정 갈등

(1) 직장-가정 갈등의 개념

Kahn et al.(1964)은 역할갈등을 ‘두 개 혹은 그 이상의 역할압력이 존재하는

경우 하나의 압력에 순응하게 되면 다른 압력에 순응하는 것이 곤란하게 된 상태'라고 정의하고 있다(Greenhaus & Beutell, 1985에서 재인용). 이러한 역할갈등은 크게 역할내 갈등(intrarole conflict)과 역할간 갈등(interrole conflict)의 두 가지로 분류된다. 역할내 갈등(intrarole conflict)이란 하나의 역할내에서 생겨나는 상호양립 불가능한 역할압력을 의미하며, 역할간 갈등(interrole conflict)은 서로 이질적이고 양립할 수 없는 행동과 특성을 요구하는 다중역할을 가질 때 발생하는 갈등이다. 대부분의 연구들은 직장-가정 갈등을 역할갈등 중 역할간 갈등의 한 유형으로 파악하고 있다(Duxbury & Higgins, 1991; Frone, Russell & Cooper, 1992; Greenhaus & Beutell, 1985; Gutek, Searle & Klepa, 1991; Higgins, Duxbury & Irving, 1992; Kopelman, Greenhaus & Connolly, 1983; O'Driscoll, Ilgen & Hildreth, 1992).

Kahn et al.(1964)의 연구에 기초하여, Greenhaus & Beutell(1985)은 직장-가정 갈등(WFC: Work-Family Conflict)을 '직장과 가정 두 영역에서의 역할압력이 몇 가지 측면에서 상호양립할 수 없는 경우에 발생하는 역할간 갈등'이라고 정의하고 있다. 즉, 직장역할에 참여함으로써 가정역할 수행이 어려운 경우와 반대로 가정역할에 참여함으로써 직장역할 수행이 어려운 경우에 발생하는 역할간 갈등이라고 보고 있다.

한편, 기존의 직장-가정 관계에 대한 문헌들을 종합해 보면, 직장-가정 갈등이라는 동일한 구성개념을 묘사하는 데 있어서 사용하는 연구자들마다 여러 가지 다른 용어로 표현해 왔다(Gutek et al., 1988; Lewis & Cooper, 1988; Higgins et al., 1992에서 재인용). Greenhaus & Beutell(1985)은 직장-가정간 역할갈등에 대한 연구들을 종합하면서 직장-가정갈등이라는 동일한 개념과 관련하여 다양하게 사용되고 있는 용어를 제시하고 있는데, 직무-가정 역할긴장(job-family role strain), 직장-가정 긴장(work-familytension), 가정/직장 역할양립 불가능성(family/work role incompatibility), 역할간 갈등(interrole conflict) 등이 그것이다. 본 연구에서는 대부분의 직장-가정 갈등 연구에서 인용되고 있으며 본 연구의 목적과도 부합하는 Greenhaus & Beutell(1985)의 정의를 따르고자 한다.

(2) 직장-가정 갈등에 대한 이론적 논의

① 직장-가정 관계에 대한 이론적 접근

직장영역과 가정영역의 관계를 설명하는 이론은 일반적으로 다음의 세 가지로 정리할 수 있다(Champoux, 1980; Kabanoff, 1980; Staines, 1980, Near et al, 1980). 이들 세 가지 주요이론은 전이이론(spillover theory), 보상이론(compensation theory), 분리이론(segmentation theory)이다.

(가) 분리이론(segmentation theory)

분리이론(segmentation theory)에 의하면 직장과 가정의 환경은 뚜렷이 구분되므로 상호관련성이 없다(Zedeck & Moiser, 1990). 이 이론은 일과 가정의 관계에 대한 초기관점으로, 직장과 가정의 시간·공간·기능상의 분리로 인해서 개인이 다른 영역의 영향을 받지 않고 한 영역에서 성공적으로 기능할 수 있다고 본다. 다시 말해 가정은 사랑, 친밀감, 중요관계의 영역으로 파악되는 반면 직장은 몰개성, 경쟁성, 수단성의 장소인 것이다(Zedeck & Moiser, 1990).

이 관점의 기원은 산업혁명에서 찾을 수 있다. 많은 사람들이 공장에 취업하게 되었고 그 결과 일의 개념이 공장으로 이동하여 직장과 가정의 영역이 분리되었다. 그리고 산업혁명이 진척됨에 따라 직장과 가정의 영역뿐만 아니라 성(gender)의 분리도 나타났다. 즉, 남성들의 일차적 영역은 직장이고 여성의 일차적 영역은 가정으로서 이렇게 뚜렷이 분리된 영역 내에 국한되어 행동하는 개인은 자신의 영역에서 성공적으로 기능할 수 있다는 성역할에 기반한 관점이라고 할 수 있다(Lambart, 1990).

(나) 보상이론(compensation theory)

보상이론(compensation theory)은 직장영역과 가정영역의 관계는 역의 관계이기 때문에 직장과 가정에서의 경험은 대조적인 경향이 있다고 주장한다. 사람들은 각 환경에 대해서 각기 다른 투자를 하게 되고, 한 영역에서 경험하는 상실이나 부족 및 감소를 다른 영역에서 보상받는다. 직장에 만족하거나 몰입하지 못하는 사람은 직장 밖에서 보다 만족스럽고 몰입할 수 있는 활동에 참여함으로써 직장생활의 불만족을 보상하려고 한다. 반면, 직장일에 충분히 관여하

고 전반적인 직장생활에 만족하는 사람은 직장 밖에서 추가적인 만족과 몰입을 추구하려 하지 않는다(Witensky, 1960; 임희정, 2000에서 재인용).

이 관점의 시작은 가정 및 직장 소외를 대처하고자 하는 과정으로부터 비롯되었다 (Lambart, 1990). 구체적으로 살펴보면, 직장에서 소외되고 스트레스를 받은 개인이 직장 밖에서 만족하고 의미 있는 관계 및 가치를 추구하려고 하는 과정에서 가정생활에 더 만족하게 되고, 그 결과 가족과 직장간의 관계가 표면적으로 부정(-)으로 보이게 되는 것이다.

한편 Zedeck & Moiser(1990)는 보상을 구성요소에 따라서 두 가지로 구분하였다. 그 중 하나는 보충적 보상(supplemental compensation)으로서 한 영역에서 결핍된 바람직한 경험, 행동, 심리상태를 다른 영역에서 의도적으로 추구하는 것을 의미한다. 다른 하나는 반응적 보상(reactive compensation)으로 한 영역에서 경험한 박탈감이 다른 영역에 의해서 무의식적으로 보상되는 것을 의미한다.

(다) 전이이론(spillover theory)

전이이론(spillover theory)은 직장영역과 가정영역에서 발생하는 일들 사이에는 유사성이 있다고 본다. 이는 한 영역에서의 태도나 행동들이 다른 영역으로 전이된다는 것을 의미한다. 다시 말해서, 전이이론은 한 영역에서의 역할긴장이나 만족이 다른 영역에서의 역할긴장이나 만족으로 심리적 이월현상이 일어난다는 관점을 가지고 있다(Greenhaus & Beutell, 1985). 이러한 입장은 암묵적, 명시적으로 직장생활의 질 향상을 위한 노력의 배경을 이루고 있다(이동열, 1995).

전이모형은 긍정적 전이(positive spillover)와 부정적 전이(negative spillover)의 두 가지 형태를 가질 수 있다. 긍정적 전이(positive spillover)란 한 영역에서의 긍정적 태도, 정서, 기술, 행동이 다른 영역에 그대로 긍정적인 영향을 미치는 것을 의미한다. 예컨대, 직무에 만족을 느끼고 몰입되어 있는 사람은 가정생활에서도 동일하게 만족스러워한다는 것이다. 반면 부정적 전이(negative spillover)는 일이나 가정의 부정적인 측면이 각각 다른 영역에 부정적으로 영향을 미치는 형태이다. 일이 지루하고 관심을 유발하지 못해서 근로자를 점점 무기력하게 만들게 되고 이것이 가정생활에도 부정적으로 반영되는 경우나, 욕구불만을 겪는 근로자가 가정에서 공격성을 보이거나 하는 경우가 그 예이다.

앞서 살펴본 세 가지 이론은 직장과의 상호영향관계를 설명하는 경쟁적인 이론이지만, 기존의 연구결과들은 직장과의 영향관계가 어느 한 이론에 의해서만 설명되어지는 것이 아님을 보여주고 있다. Champoux(1980)는 모든 사람들이 동일하게 전이모형, 보상모형 또는 분리모형에 의해서 설명될 수 있는 것이 아니라고 보았다. 즉, 개인은 단순히 하나의 모형에 의해서 행동하는 것이 아니라 직무집단에 따라서 훨씬 더 복잡한 양상을 나타낼 수 있으므로 이러한 관계의 복잡성을 직무 재설계 또는 직장생활의 질 향상을 위한 접근에 반영해야 한다고 제안한다.

본 연구도 전이이론(spillover theory)의 관점에서 연구가 가정하고 있는 직장영역과 가정영역의 상호영향관계를 설명할 수 있다.

첫째, 본 연구에서 정의한 직장-가정갈등 개념이 '직장의 가정역할 방해(WIF: Work Interference with Family)'와 '가정의 직장역할 방해(FIW: Family Interference with Work)'의 양방향성을 가지고 갈등의 원천을 제시한다는 점에서 전이이론의 관점에 부합한다. 즉, 직장-가정 갈등 개념을 방향성을 기준으로 하위차원을 살펴보면 직장과의 가정에서의 부정적인 태도가 각기 다른 영역에도 동질적인 영향을 준다는 것을 가정하고 있다.

둘째, 직장과의 가정간의 역할갈등이 높을수록 조직성과(조직몰입, 직무만족, 이직의도)도 낮아질 것이라는 본 연구의 가설은 한 영역에서의 정서 및 태도가 다른 영역에 그대로 유입된다는 전이이론의 관점을 따르고 있다. 보상이론은 근로자들이 한 영역에서의 불만상태를 다른 영역에서 보상받으려 한다는 관점으로, 가족문제를 경험하는 근로자들이 왜 직장일에 더 몰입하는지를 설명하기 위해서도 사용될 수 있다. 따라서 보상 이론의 경우 연구가 기본적으로 가지고 있는 과정에 배제된다.

② 직장-가정 갈등에 대한 이론적 관점

직장-가정의 역할갈등 관계를 이론적으로 설명하는 관점은 크게 합리적 관점(rational view), 성역할 관점(gender role view), 가치기반 관점(value laden approach), 역할이전 관점(role transition approach)의 네 가지로 나누어 볼 수 있다. 본 연구에서는 직장-가정 갈등이 어느 한 관점에 의해서만 설명되어지는

것이 아니라 이 4개의 관점이 복합적인 양상을 나타낼 것이라고 본다.

(가) 합리적 관점(rational view)

합리적 관점(rational view)은 직장일과 가정일에 사용하는 총시간의 양과 직장-가정 갈등간에 선형관계가 있다고 본다(Gutek et al., 1991). 이를 지지하는 몇 연구들을 살펴보면, Greenhaus, Bedeian & Mossholder(1987)는 직장에 대한 시간적인 몰입도와 직장-가정갈등 사이에 정(+의 관계가 있음을 발견했으며, Youngblood(1984)는 직장외 영역에 대한 몰입과 결근기간과는 정(+의 관계가 있고 직장몰입과 결근빈도와는 부(-)의 관계가 있음을 밝혔다(Gutek et al., 1991에서 재인용).

다시 말해 합리적 관점은 개인이 직장과 가정영역에 더 많은 시간을 사용할수록 더 많은 직장-가정 갈등을 지각한다고 보는 것이다. 더 나아가서는 가정보다 직장에서 보내는 시간이 많을수록 ‘직장→가정 갈등(WIF: Work Interference with Family)’을 더 경험하며, 직장보다 가정에서 보내는 시간이 많을수록 ‘가정→직장 갈등(FIW: Family Interference with Work)’을 더 경험할 것이라는 가정을 하고 있다. 예를 들어, 전일제근무를 하는 근로자들은 성별에 관계없이 직장에서 보내는 시간이 많기 때문에 ‘가정의 직장역할 방해(FIW: Family Interference with Work)’보다 ‘직장의 가정역할 방해(WIF: Work Interference with Family)’를 더 지각하게 된다.

합리적 관점에 따르면 지각하는 갈등에 대한 성별차이도 남성과 여성이 직장과 가정에서 보내는 시간의 양과 관련이 있는 것이다. 여성의 경우 경제활동을 하더라도 사실상 남성보다 가정일에 더 많은 시간을 소비하는 반면, 남성은 마찬가지로 경제활동을 하는 여성보다 직장일에 더 많이 몰입하는 경향이 있다(Pleck, 1985; Gutek et al., 1991에서 재인용). 이러한 이유로 여성은 남성보다 ‘가정의 직장역할 방해(FIW)’를 더 많이 경험하고, 남성은 여성보다 더 많은 ‘직장의 가정역할 방해(WIF)’를 보고할 것이다.

(나) 성역할 관점(gender role view)

성역할 관점(gender role view)은 직장-가정 갈등에 대해서 합리적 관점과는 다른 가정을 하고 있다(Gutek et al., 1991). 합리적 관점은 시간과 갈등의 단순하

고 주효과적인 관계를 가정하는 반면, 성역할 관점은 성(gender)이 직장-가정 갈등에 직접적으로 영향을 미치거나 또는 시간과 직장-가정 갈등의 관계에서 조절 변수로서 작용한다고 본다. 다시 말해서, 합리적 관점에서는 단순히 시간과 직장-가정 갈등의 함수관계로 파악하는 것에 비해서 성역할 관점은 직장-가정 갈등을 시간과 성의 결합에 의해서 설명하고 있다.

성역할 관점은 전통적으로 남성과 여성에 대해서 서로 다른 역할을 강조한다. 즉 남성은 직장관련 책임, 여성은 가정관련 책임이 각자의 고유역할이 되는 것이다. 그리고 자신의 성역할 영역에서의 추가노동시간(여성의 경우 집안일에 있어서의 추가노동시간, 남성은 직장에서의 추가노동시간)은 다른 성역할 영역에서의 추가노동시간(여성은 직장에서의 추가노동시간, 남성은 가정일에서의 추가노동시간)보다 부담을 덜 주게 된다. 다시 말해서, 전통적인 성역할 관점에서 자신의 고유영역이 아닌 영역에서의 노동시간의 추가는 직장-가정 갈등에 더 많은 영향을 주는 것이다.

이러한 성역할 관점은 단순히 가정과 직장에서 보내는 시간의 양이 많을수록 더 많은 갈등을 경험할 것이라는 합리적 관점과는 분명히 다르다. 예를 들어, 취업여성의 경우 직장과 가정일에 쏟는 총 시간이 남성보다 많지만 그렇다고 해서 여성이 남성보다 더 많은 직장-가정 갈등을 겪는 것은 아니라고 보고하고 있다 (Greenhaus et al.,1987; Herman & Gyllstrom, 1977; Holahan & Gilbert, 1979; Pleck, 1985; Gutek et al.,1991에서 재인용). 성역할 관점에 따르면, 남성과 여성이 직장일에 소비하는 시간이 동일하다면 여성은 남성에 비해 '직장의 가정역할 방해(WIF)'를 더 경험할 것이다. 반대로 가정일에 동일한 시간을 소비하더라도 남성은 여성에 비해 '가정의 직장역할 방해(FIW)'를 더 많이 지각할 것이다.

여성의 경우 경제활동 여부에 상관없이 가정영역에 대한 주요 책임자로서 가사 및 육아에 많은 시간을 소비하게 되는데, 이와 같이 가정일에 많은 시간을 소비하더라도 가정은 본래 여성의 영역이기 때문에 '가정의 직장역할 방해(FIW)'를 초래하지 않는다. 반면, 자신의 성역할 영역이 아닌 직장일에 몰입하는 시간이 길어지면 '직장의 가정역할 방해(WIF)'는 증가하게 된다. 남성의 경우에는 이와 반대로 직장일이 남성 자신의 고유역할이기 때문에 직장에서 소비하는 시간이 '직장의 가정역할 방해(WIF)'로 이어지지 않겠지만, 자신의 영역이 아닌 가정

에서 소비하는 시간과 '가정의 직장역할 방해(FIW)'와는 관련성이 나타날 것이다.

요컨대, 합리적 관점에서 볼 때 지각하는 갈등의 성별 차이가 직장 또는 가정 영역에서 남성과 여성이 소비하는 시간의 양에 따른 것인 반면에, 성역할 관점에서 남성과 여성의 '직장→가정갈등(WIF)', '가정→직장갈등(FIW)' 지각에 영향을 미치는 것은 전통적인 성역할 차이인 것이다.

(다) 가치기반 관점(value laden approach)

가치기반 관점(value laden approach)은 시간이라는 객관적인 변수와 역할갈등과의 관계를 본 합리적 관점이나 성역할 관점과는 다르게 주관적, 심리적 측면에 초점을 둔다(Lobel, 1992). 우선 가치관의 정의를 살펴보면, Rokeach는 개인의 가치관을 '어떤 구체적인 행동양식이나 존재양식이 그 반대의 행동양식이나 존재양식보다 개인적으로 혹은 사회적으로 더 바람직하다는 신념'으로 정의했다(백기복, 1994; 최서연, 2000에서 재인용).

그러한 가치관 개념과 직장-가정 갈등의 관계는 다음과 같이 설명할 수 있다. 예를 들어, 사람들은 직장역할과 가정역할에서 서로 다른 가치관을 표현해야 하는 경우에 직장-가정 갈등을 경험하게 된다. 구체적으로는 ①직장역할관련 기대와 가정역할관련 기대가 서로 상충하고 ②개인의 가치관과 조직의 가치관 사이의 적합성이 낮으며 ③개인이 그러한 낮은 적합성의 원인을 내부요인이 아니라 외부요인으로 보는 경우에 직장-가정 갈등이 발생하게 된다(Lobel, 1992).

(라) 역할이전 관점(role transition approach)

역할이전 관점(role transition approach)에 의하면 역할이전의 용이성에 의해서 직장-가정 갈등이 영향을 받는다. 역할이전모형은 Burr(1972)에 의해서 제안되었는데, 역할 이전은 사회시스템에서 개인이 역할 속(intra-role)으로 그리고 역할 밖(out of role)으로 이동하는 과정을 의미한다.

또한, 이러한 사회적 역할이전의 용이성은 새로운 역할과 관련된 다양한 조건들과 관련되어 있다고 한다. 우선 역할이전을 용이하게 하는 요인들을 살펴보면, 실제 전이가 이루어지기 전에 새로운 역할규범에 대해 학습하는 예상사회화(anticipatory socialization), 역할명료성, 명확한 이전 절차 등이 있을 수 있다. 반

대로, 이전을 어렵게 하는 요인들로는 역할긴장, 이전에 필요한 규범적 변화의 양 등이 있다.

사람들은 매일 이러한 역할이전을 경험하고 있다. 직장에 출근할 때는 가정역할에서 직장역할로 이전이 이루어지며, 퇴근해서 집에 돌아올 때는 직장역할에서 가정역할로 역할이전이 이루어진다고 할 수 있다. 이 관점은 이러한 과정에서 직장역할과 가정역할에서 얼마나 역할이전이 용이하게 이루어지는가에 의해서 개인의 직장-가정 갈등경험이 달라질 것이라고 보고 있다.

(3) 직장-가정 갈등의 구성요소

① 직장-가정 갈등의 유형

Greenhaus & Beutell(1985)은 직장-가정 갈등에 대한 기존 문헌들을 종합하여 갈등의 원천을 시간, 긴장, 행동의 세 가지로 제시하고, 이런 세 가지 원천에 따라서 직장-가정 갈등의 유형을 시간근거 갈등(time-based conflict), 긴장근거 갈등(strain-based conflict), 행동근거 갈등(behavior-based conflict)으로 나누었다. Greenhaus & Beutell(1985)이 제시한 직장-가정 갈등의 세 가지 유형은 다음과 같다.

(가) 시간근거 갈등(time-based conflict)

다양한 역할들은 개인의 시간에 대해서 경쟁하게 된다. 하나의 역할에 시간을 사용하게 되면 일반적으로 다른 역할활동에는 시간을 투자할 수 없다. 시간근거 갈등이란, Pleck et al.(1980)이 말하는 과도한 작업시간 및 일정갈등(schedule conflict)의 개념이나 Kahn et al.(1964)에 의한 역할과부하(role overload)의 개념과 일맥상통하는 개념이라고 할 수 있다.

시간근거 갈등은 두 가지의 형태를 가진다. 첫째, 한 역할의 구성원으로서 받게 되는 시간압력이 물리적으로 다른 역할기대에 순응하는 것을 불가능하게 만든다는 것이다. 둘째, 한 개인이 물리적으로 다른 역할의 요구에 응하려고 하지만 시간압력이 하나의 역할에만 몰두하도록 만드는 것이다.

(나) 긴장근거 갈등(strain-based conflict)

두 번째 형태인 긴장근거 갈등은 역할이 생산해내는 긴장과 관련이 있다. 직장

스트레스요인이 불안, 피로, 우울, 짜증, 무관심과 같은 긴장 징후를 유발한다는 것은 잘 알려진 사실이다(Brief, Schuler, & Van Sell, 1981; Ivancevich & Matteson, 1980). 즉, 긴장근거 갈등이란 Pleck et al.(1980)이 말하는 피로나 짜증의 차원과 관련 있는 것으로 한 역할에서의 긴장이 다른 역할수행을 방해할 때 생긴다. 이와 같이 한 영역에서의 긴장이 다른 영역에서의 요구를 따르지 못하게 하기 때문에 그 역할들은 상호 양립할 수 없게 되는 것이다.

(다) 행동근거 갈등(behavior-based conflict)

한 역할내 행동의 특정유형이 다른 역할에서의 행동에 대한 기대와 불일치하는 경우가 있을 수 있다. 예를 들어, 직장에서의 남성적, 경영적인 전형(stereotype)은 개인에게 자기확신, 감정의 안정성, 공격성, 객관성을 강조하지만, 가족구성원들은 반대로 자신들과의 상호작용에서 그 개인이 따뜻하고 감정적이기를 기대한다. 그런데 만약 다른 역할기대에 순응하기 위해서 행동을 조정하는데 실패하게 되면 역할 사이에서 갈등을 경험할 가능성이 높아지는 것이다.

Lobel(1992)은 행동갈등의 구체적 한 유형으로 가치근거 갈등(value-based conflict)을 제시하였다. 가치근거 갈등은 사회정체성이론(social identity theory)에 의해 설명되는데, 직장과 가정에 관련되어 있는 정체성(예: 경영자 정체성 vs. 배우자 정체성)사이에서 가치관이 매우 차별적이어서 상충될 경우 갈등이 일어날 가능성이 높아지며 가치관들 사이에 중복되는 부분이 많으면 갈등의 가능성이 줄어들게 된다.

요컨대 행동갈등이란 가정과 직장 각각의 영역에서 요구되는 행동양식들이 서로 양립하지 못할 때, 그래서 근로자들이 매일 역할이전을 경험하면서 자신의 행동을 상이한 역할기대에 순응할 수 있도록 조정하는 데 실패할 때 경험하는 역할간 갈등이라고 할 수 있다.

그런데 그 동안 대부분의 연구들이 직장-가정 갈등 중 시간갈등과 긴장갈등만을 위주로 다루는 경향이 있었다. 행동갈등은 대부분의 직장-가정 갈등 연구에서 개념화하고 있는 반면에 경험적 연구는 거의 없는 형편이다.

1986년 이전의 직장-가정 갈등의 연구들을 종합한 Greenhaus & Beutell(1985)에 의하면 행동갈등을 평가한 경험적 연구는 단 한 건도 없었다. 다만

Bartolome(1972), Greiff & Munter(1980), Steiner(1972) 등의 연구에서 남성의 경우 직장에서 요구되는 행동(논리, 힘, 권력, 몰개성)과 가정영역 안에서 요구되는 행동들이 서로 양립하지 못하고 있다는 유사한 결과들을 보여주고 있다. 그 후 1986년부터 1996년까지의 직장-가정 갈등에 관한 연구를 고찰한 Carlson, Kacmar & Williams (2000)에 따르면 Greenhaus & Beutell(1985)이 소개한 행동 갈등을 척도에 포함하여 조사한 연구는 단 하나(Loerch, Russel & Rush, 1989) 밖에 없었다.

한편 최근에 Bruck, Allen & Spector(2002)의 연구에 따르면 세 가지 유형 중 행동근거 갈등만이 직무만족에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

② 직장-가정 갈등의 양방향성

(가) 직장-가정의 영향관계

직장-가정 갈등의 영향관계 및 방향성을 논하기 전에 먼저 직장생활과 가정생활의 관계에 대한 연구 흐름을 살펴볼 필요가 있다.

직장영역과 가정영역의 관계에 대한 초기의 연구들은 직장과 가정의 영역을 분리시켜 한 영역내에서의 사회적 구조가 태도나 행동에 어떻게 영향을 미치는가에 대해서 관심을 가져 왔다. 다시 말해서, 한 영역에서의 사회적 구조가 다른 영역의 행동반응과 어떤 관계에 있는가에 대해서는 관심이 적었다고 할 수 있다(이동열, 1995).

이러한 배경을 바탕으로 초기 조직행동 연구자들은 주로 조직내 문제에만 관심을 가졌다. 예컨대, 조직내 특성이나 리더십, 직무특성 등이 직무만족, 이직, 결근 등 조직과 관련된 행동들에 미치는 영향에 대해서 주로 연구해 왔다. 이는 산업화가 진전됨에 따라 일의 개념이 공장으로 이동하여 직장과 가정의 영역이 분리되고, 직장 일이 가장 중요한 영역으로 자리잡았기 때문이라고 할 수 있다.

이후 많은 연구들이 직장과 가정은 분리되어 있는 영역이 아니라 두 영역간에는 영향관계가 존재함을 시사하였다.

그런데 두 영역사이의 영향관계에 대한 대부분의 연구들도 여전히 직장일에 초점을 두어 직장이 가정에 미치는 영향관계에 주목하고 있으며 반대로 가정이 직장에 미치는 영향력에 대해서는 관심을 덜 기울여 왔다(Orthner & Pittman,

1986). 이러한 원인은 직장이 경제적인 수입원으로서 가정에 주요한 제약으로 작용하여 가정이 직장에 미치는 영향력보다 훨씬 더 큰 영향력을 행사할 것이라는 가정 때문일 것이다. 실제로 직장과의 관계에서 영향력 크기를 살펴본 실증 연구들에 의하면, 남성과 여성 모두 가정이 직장에 비해서 침투되기가 용이하다는 것을 알 수 있다. 이는 직장이 가정에 미치는 영향이 그 반대의 경우보다 더 크다는 것을 시사하고 있다(Frone et al.,1992). 이러한 이유로 여성의 직장영역과 가정영역 사이의 관계에 대한 많은 연구주제들이 기혼여성의 취업이 자녀의 심리적 안녕감, 결혼만족도, 부부간 영향력, 생활만족도 등에 미치는 영향에 관한 것이었다.

한편 가정생활이 직장생활에 미치는 영향에 대한 실증연구는 그다지 많지 않은 편인데 다음의 몇 가지 연구를 간단히 살펴보겠다. Crouter(1984)는 어린 자녀를 가진 직장여성들이 가정에서 직장으로 높은 수준의 부정적 전이를 경험하는 것을 보고하고 있으며, Youngblood(1984)는 결근을 단순히 작업환경에 대한 반응행위로만 보아서는 안 된다고 주장하였다. 그는 '조직행동으로서의 결근'이라는 관점을 '조직행동과 조직외 행동 모두를 반영하는 결근'으로 재개념화하였다. 즉, 결근을 직장환경과 직장외 환경 사이에 시간을 재분배하기 위한 의사결정으로 파악하였다. 이와 같이 결근은 근무일정을 재조정하기 위한 적극적 성격을 가지게 되는데, 직장외 생활에 대한 종업원의 강한 애착은 직장외 활동을 위한 시간확보를 위해 결근을 하게 되는 것이다.

요컨대, 직장과의 영향력에 대한 포괄적인 이해를 위해서는 어느 한 방향만 고려할 것이 아니라 두 영역의 상호영향력 관계에 관심을 가질 필요가 있다.

(나) 직장-가정 갈등의 영향관계

직장-가정 갈등에 대한 정의는 양방향성에 의한 개념화를 보여주고 있다(Greenhaus & Beutell, 1985). 즉, 직장-가정 갈등(WFC: Work-Family Conflict) 개념은 방향성을 기준으로 살펴본다면 '직장의 가정역할 방해(WIF: Work Interference with Family)'와 '가정의 직장역할 방해(FIW: Family Interference with Work)'로 구분된다(Greenhaus & Beutell, 1985; Frone et al., 1992; O'Driscoll et al, 1992; Gutek et al., 1991; Netemeyer, James & McMurrian,

1996). 다시 말해서 직장과 가정 중 어느 한 쪽이 다른 한 쪽에 갈등을 유발하는 것이 아니라 상호순환적인 과정으로 서로 갈등을 유발한다는 개념이다.

그러나 이러한 개념적인 구분에도 불구하고 이전의 대부분의 연구들은 직장-가정 갈등의 방향성에 대해서는 별로 고려하지 않았다. 앞서 본 직장-가정 관계에 대한 연구 흐름과 같은 맥락에서 직장-가정 갈등에 대한 연구들도 전통적으로 ‘직장→가정갈등 (WIF: Work Interference with Family)’ 한쪽 측면만을 주로 고려하였다.

이렇게 기존의 직장-가정 이중역할에 대한 연구들이 대부분 ‘직장이 가정에 미치는 영향’에 초점을 맞추고 있는 것은 가부장적인 사회구조 및 인식에서 기인한다고 할 수 있다. Pleck(1977)은 직장과 가정의 비대칭적 침투가능경계의 개념에 의해 남성은 직장에 비해서 가정이 더 쉽게 침투될 수 있으며, 여성은 직장이 가정에 비해 더 쉽게 침투될 수 있다고 제시함으로써 성별에 따라서 직장의 영향력과 가정의 영향력이 달라질 수 있음을 시사하였다(이동열, 1995에서 재인용). 현실적으로도 가부장적인 사회구조로 인해서 남성은 ‘직장의 가정역할 방해(WIF)’, 여성은 ‘가정의 직장역할 방해(FIW)’이 많이 나타나고 있다(한국여성개발원, 2001).

한편 Gutek et al.(1991)은 학문분야에 따른 연구경향의 차이에 대해서 언급하였다. 예를 들어 발달심리학자들이나 직장-가정 관련 사회학자들은 직장이 가정생활에 미치는 영향(e.g., Aldous, 1969; Piotrkowski et al., 1987)에 초점을 둔 반면에, 조직행동관련 연구자들은 가정생활이 직장에 미치는 영향(e.g., Cooke & Rousseau, 1984; Gutek et al., 1988; Herman & Gyllstrom, 1977)을 초점을 두는 경향이 있다는 것이다.

그러나 조직원으로서의 개인을 연구하는 데 있어서 가정과 같은 조직 밖의 변수를 고려하는 직장-가정 관계에 대한 근래의 연구흐름과 함께 직장-가정 갈등과 관련하여서도 양방향성이 인식되기 시작하였다. Greenhaus & Beutell(1985)은 기존의 연구들에서 원천에 따른 방향성을 고려하지 않은 것은 직장-가정 갈등의 이해에 제약을 주게 된다고 주장하였다. 따라서 직장-가정 갈등을 측정하기 위한 척도는 ‘직장의 가정역할 방해(WIF)’와 ‘가정의 직장역할방해(FIW)’를 모두 반영하는 항목들로 구성되어야 한다고 제안하였다. Kossek & Ozeki(1998)는 그들의

메타분석(meta-analysis) 연구에서 양방향적인 직장-가정 갈등 척도가 단일 방향의 척도보다 직무만족과 더 높은 상관관계(WFC: $\gamma = -.31$; WIF: $\gamma = -.27$; FIW: $\gamma = -.18$)가 있다고 보고하였다.

최근의 연구들은 갈등의 원천이 어디에 있는가에 따라서 상이한 반응을 나타낸다는 결과를 보여 줌으로써 직장-가정 갈등의 양방향성에 대한 증거를 제시하고 있다. Gutek et al.(1991)의 연구에서 개인들은 직장의 가정역할 방해(WIF)를 가정의 직장역할방해(FIW)보다 더 많이 지각하는 것으로 나타났으며, 이러한 갈등에 따라서 개인들의 정서적 반응에 미치는 영향도 달라지는 것으로 나타났다. O'Driscoll et al.(1992)은 개인이 직장 및 직장의 영역에서 받는 시간압력과 이때 그들이 지각하게 되는 역할간 갈등의 관계를 조사하였는데, 역할간 갈등의 방향성에 따라서 비대칭적 관계가 존재한다는 결과를 발견했다. 즉, 직장에서의 시간압력은 '직장의 직장외 활동 방해(job interference with off-job activities)'와 관련이 있는 것으로 나타난 반면, 직장 밖에서의 시간압력은 '직장의 영역의 직무몰입 방해(off-job interference with job commitment)' 뿐만 아니라 '직장의 직장외 활동 방해(job interference with off-job activities)'와도 유의미한 관계를 보이지 못했다. 직장 밖에서의 시간압력의 경우에는 양방향의 역할간 갈등과 관련이 없는 것으로 나타난 것이다.

또한, 최근에는 직장-가정 갈등의 선행변인과 결과변인을 구분하고, '직장의 가정역할 방해(WIF)'와 '가정의 직장역할 방해(FIW)'의 관계를 밝히려는 노력이 이루어지고 있다(Frone et al., 1992; Frone, Yardley, & Markel, 1997; Kinnunen, 1998; 최서연, 2000).

요컨대, 직장-가정 갈등은 직장과 가정 두 영역 모두를 공통의 원인으로 하면서 동시에 두 영역 모두에 영향을 주기 때문에 이러한 직장-가정 갈등을 이해하는 것은 직장과 가정의 상호영향과정을 보다 명확히 규명하고 구성원들이 직장 과 가정 두 영역 사이에서 균형을 유지할 수 있도록 돕는 방안을 찾는 데 기여할 것이다(이동열, 1995).

2. 직무만족도

직무만족은 직무와 관련된 행동의 중요한 결정요인으로서 직무수행·직무성과에 중요한 영향을 미친다. 이는 바로 직무의 완성감·성취감과 직결되며 이것이 바로 생활의 핵심요체요, 삶의 보람임과 동시에 인생경영의 지혜로운 좌표인 것이다. 예를 들어, 만족감을 느끼고 있는 종업원은 결근율이 낮고 실적이 높으며, 또한 노동쟁의가 적고, 만족도가 낮은 종업원보다는 더 높은 성과를 나타낼 것이다. 직무만족은 또한 비직무적 만족까지도 유도한다. 대부분의 사람들이 직무수행과정에서 받는 스트레스가 직무 외적 면과도 연관되기 때문에 직장에서의 만족은 바로 가정·사회생활에 대해서도 더 만족을 느끼게끔 하는 것이다.

직무만족이란 한 개인이 직무에 대해 가지는 일련의 태도이며, 직무 또는 직무수행결과로 충족되는 유쾌하고 긍정적인 정서상태로서, 인간의 생리·안전·귀속·존경·성장 등 제반 욕구차원에서 설명된다. 즉, 한 종업원이 자신의 직무에서 바라고 있는 것을 직무수행 과정·결과로 제공해 준다고 믿는 정도를 반영하는 것이다. 이런 정의로부터 2가지 특징을 찾아볼 수 있는데, 첫째, 만족은 직무에 대한 정서적 반응으로 내성, 즉, 자기관찰을 통해서 이해될 수 있다. 둘째, 직무만족은 원하는 것과 실제의 격차로서 이해하는 것이 좋다. 한 개인이 직무에서 원하는 것과 실제 얻는 것과의 비교를 나타내는 개념으로서 다분히 주관적 개념으로 이해할 수 있다.

직무만족은 과학적 관리시대에서 인간관계시대로 변화되면서 조직원의 능률성이 기술이나 기능에만 달려 있는 것이 아니라 직업에 대한 그들의 태도나 감정에 의해 크게 영향을 받는다는 인식이 높아지면서 직무만족에 관한 연구가 활발히 진행되었다. 이에 관련된 대표적 이론들은 대체적으로 욕구충족이론, 충족이론의 단점을 보완해 준 불일치이론과 형평이론, 성취동기이론, 유인가이론, 기대이론, 퍼스낼리티특성이론 등이 있다.

이어서 직무만족에 관한 대표적 이론들을 살펴본 후, 직무만족에 영향을 미치는 요인에 대해서 조직전체, 직무환경, 직무내용, 개인적 요인 등으로 구분하여 살펴볼 것이다.

1) 직무만족에 관한 이론

(1) 욕구충족이론

이 이론은 Schaffe나 Maslow 등에서 그 기원을 찾을 수 있다. A.H.Maslow의 이론은 인간욕구가 계층을 형성하며 고차욕구는 저차욕구가 충족될 때 동기부여 요인으로서 작용한다는 점을 가정하며, 인간의 동기구조를 다섯 종류의 욕구단계로 나누고, 이들 각 단계의 욕구가 순차적으로 발현한다고 주장하였다. 그가 제시한 5단계의 욕구는 다음과 같다.

- ① 제1단계(생리적 욕구) : 배고픔, 목마름, 수면, 공기, 등과 같은 가장 기본적인 욕구를 말한다.
- ② 제2단계(안전욕구) : 안전과 질서, 위협과 불안으로부터 해방, 안정 등에 대한 욕구가 여기에 해당한다.
- ③ 제3단계(사회적 욕구) : 애정, 친밀감, 소속감 등에 대한 욕구들이 포함된다.
- ④ 제4단계(자존의 욕구) : 지위, 존경, 인정, 자존심, 성공 등에 대한 욕구를 말한다.
- ⑤ 제5단계(자아실현욕구) : 성장, 자아발전, 성취, 등을 통해 자신의 잠재적 가능성을 실현하려는 욕구를 의미한다.

이 이론을 지지하는 학자들에 의하면 만족 수준이란 개인이 직무를 통해서 성과들을 얼마나 받고 있는지를 측정하면 알 수 있다고 주장했다. 그러나 욕구충족이론에도 그 나름대로의 문제점이 있다. 직무를 통해서 받는 성과에 대해서 만족하는 수준은 자신이 받은 성과에 의해서만 결정되는 것이 아니라 자신이 받아야 한다고 생각하는 성과의 양, 또는 받기를 희망하는 성과의 양 등의 요인에 의해서 영향을 받기도 한다. 따라서 자신이 직무를 통해서 얻은 성과에 대해서 어떤 정서적인 반응을 보일 것인지는 자신이 바라는 수준, 받아야 한다고 보는 수준 등의 요인들에 의해서 크게 좌우되는 것이므로 이 가운데 어떤 요인에 의해서 직무만족이 결정되었는지가 불분명하다.

(2) 불일치이론

불일치이론은 충족이론의 약점을 보완하기 위하여 등장한 이론이다. 불일치이론에서는 실제로 얻은 성과를 기준으로 해서 개인이 받고 싶어 하거나 혹은 받아야 한다고 기대했던 성과와의 불일치에 의해서 만족수준이 결정된다고 주장한다. 만약 기대한 수준이나 받아야 한다고 본 성과수준에 비하여 실제로 얻은 성과의 수준이 낮다면 불만족이 일어난다. 즉, 불일치의 방향과 수준에 따라서 만족이나 불만족의 크기가 결정된다. 이때 자신이 실제로 얻은 성과를 비교함으로써 불일치를 산출하게 되는 기준을 무엇으로 삼을 것인가에 대해서는 받고 싶어 하는(Would like to receive) 수준을 기준으로 삼자는 주장, 실제의 불일치보다 지각된 불일치를 기준으로 삼자는 주장, 받아야 한다(Should receive)고 생각하는 수준을 그 기준으로 삼자는 입장, 크게 3가지가 있다.

이상에서 살펴 본 바와 같이 불일치이론에 의하면 직무만족 수준은 개인이 기준(원하는 수준, 받아야한다고 생각하는 수준)과 실제로 받고 있다고 생각하는 수준의 차이가 클수록 낮아지게 된다. 즉 사람들이 전혀 없는 공간에서도 개인 내적(interpersonal) 비교 과정은 사회적 비교과정과 구별된다. 사회적 비교과정에 초점을 맞추고 있는 이론이 다음에 설명되는 형평이론이다.

(3) 동기·위생이론

Herzberg의 동기·위생이론은 주로 조직관리의 입장에서 조직구성원들의 동기에 관해 설명하고자 하였다. Herzberg는 조직구성원에게 만족을 주는 요인과 불만족을 주는 요인은 상호 독립되어 있다는 주장을 하였다. 즉 동물적·본능적인 것으로 불유쾌한 것을 피하려는 욕구와 인간적인 것으로 성장과 자기실현을 도모하려는 욕구가 이원적으로 존재한다는 것이다. 이것을 Maslow의 다섯 가지 계층의 욕구와 비교해보면 전자에는 생리적 욕구, 안전에 대한 욕구, 소속의 욕구가 해당되고 후자에는 존경에 대한 욕구와 자아실현의 욕구가 포함된다. Herzberg는 이러한 첫 번째 범주의 욕구를 충족시키는 요인은 주로 환경에 관한 것으로 직무에 불만족을 느끼게 하거나 예방하는 데 작용한다고

보면서 이를 ‘위생요인(hygiene factors)’이라고 하였다. 또한, 두 번째 범주의 욕구를 충족시키는 요인은 인간에게 만족을 주고 우수한 직무수행을 위해 동기를 유발하는 데 작용하는 것으로 보고 이를 ‘동기요인(motivators)’이라고 하였다.

Herzberg에 의하면 동기요인은 직무와 조직구성원 사이의 관계에 관한 것으로 더 나은 직무수행과 노력을 위한 동기부여의 요인이 되며, 이러한 동기요인이 갖추어 있지 않더라도 불만을 초래하지는 않는다고 한다. 이에 반해 위생요인은 그러한 요인이 없을 경우 조직구성원에게 극도의 불만을 초래하지만, 그것이 잘 갖추어져 있더라도 조직구성원의 직무수행 동기를 유발시키는 것은 아니라는 것이다. 예를 들어 작업환경이 나쁜 상태에서 불만을 경험하고 있는 종업원에게 작업환경을 개선시켜 주었을 경우, 종업원의 불만을 제거할 수는 있으나 그 종업원을 만족하게 만드는 것은 아니라는 것이다. 이것을 통해 Herzberg는 만족을 주는 요인과 불만을 방지하는 요인은 서로 다른 차원에 속한다고 주장하였다. 만족 요인은 성취, 인정, 작업자체, 책임, 발전 등이고, 불만족 요인은 회사의 정책, 감독, 임금, 대인관계, 작업조건 등 직무외적인 요인들이다. 그러므로 불만족 요인의 제거는 불만을 줄여 주는 소극적이고 단기적인 효과를 가져 오는 데 반해서 만족요인을 크게 하는 것은 인간의 자아실현욕구에 자극을 주어 적극적인 만족을 가져다준다. 즉, 만족의 반대는 불만족이 아니고 만족이 없는 상태이며, 불만족의 반대는 만족이 아니라 불만족이 없는 상태라고 규정하였다. 사실 그 이전까지는 대부분의 교육 행정가들이 교직원들의 결근율이나 이직률이 늘어난다든가 사기문제 등에 직면했을 때, 전형적인 해결방법은 봉급인상, 부가급부의 제공, 근무조건 개선 등 일반적으로 위생요인에만 관심을 집중하는 경향이 있었다. 그러나 이러한 단순한 해결방안만으로는 문제의 핵심에 대한 처방을 할 수 없다.

Herzberg의 동기·위생이론은 위생요인만으로는 구성원들의 불만을 줄일 수 있을지 모르나 구성원들을 적극적으로 만족시킬 수 없다는 점을 시사함으로써, 이러한 문제를 새로운 방식으로 해결하는 하나의 지침을 제시해 준 것이다.

(4) 형평이론

자기가 바친 투입에 대한 결과(대가 또는 보상:outcome)의 상대적 형평성에 대한 사람들의 지각과 신념이 직무형태에 영향을 미친다고 설명하는 동기이론들을 형평이론이라고 부른다. 형평이론은 자신이 직무만족을 평가할 때 타인과 비교한다는 신념에 기초하고 있다. 형평이론의 개척자로 알려진 J. S. Adams의 이론은 직무만족 수준이 타인과의 직무에 대한 투입과 성과에 대한 비율과 자신의 비율과의 비교를 통해서 결정된다고 설명하고 있다.

첫째, 사람들은 직무수행에 바친 그들의 투입(기여:input)을 지각하고 이를 누적시켜 일종의 '심리적 합계'를 만들어 가지게 된다. 여기서 말하는 투입에는 직무수행에 동원한 노력, 기술, 교육, 경험, 사회적 지위 등이 포함된다.

둘째, 사람들은 직무수행의 결과 받게 되는 소득(대가 또는 보상)의 성격과 가치에 대한 신념을 형성한다. 소득에는 보수, 승진, 직무만족, 학습기회, 작업조건, 단조로움, 인정감, 신분보장, 시설의 사용 등이 포함된다.

셋째, 사람들은 그들의 투입에 대비한 결과를 비교·평가하여 그들이 공평한 처우를 받고 있는지의 여부에 대하여 신념을 형성한다. 여기서의 비교는 '사회적 비교'이며 다른 사람과의 비교이다. 사회적 비교의 과정에서 비교되는 것은 투입에 대한 보상의 비율(equity ratio)이다. 이러한 비율은 물론 비교하는 사람이 지각하는 바의 비율이다. 비교적인 형평성의 문제도 비교하는 사람의 지각하는 바에 의하여 결정된다. 즉, 주관적인 판단에 달려 있는 문제이다.

비교의 준거는 원칙적으로 다른 사람, 즉, 준거인(準據人:reference person)이다. 준거인은 같은 집단 내에서 또는 조직 내에서 찾아질 수도 있고 외부조직에서 찾아질 수도 있다. 그러나 비교의 준거로 어떤 내면적 기준, 전에 종사하던 직장에서 자신이 받았던 처우, 직장생활을 시작할 때에 본인이 가졌던 기대등을 제시하는 논자들도 있다.

넷째, 사회적 비교의 결과에 따라 형평성·비형평성에 대한 신념을 형성한다. 그러한 신념은 의도(intention)로 전환되어 행동의 동기를 유발한다. 즉, 자기가 불공평한 처우를 받는다고 믿으면 그것을 시정하려는 행동의 동기를 유발하게 된다. 불공평한 처우에는 너무 적게 받는 것(underpayment)뿐만 아니

라 너무 많이 받는 것(overpayment)도 포함된다. 전자를 소극적 비형평성(felt negative inequity)이라 하고 후자를 적극적 비형평성(felt positive inequity)이라 한다.

다섯째, 처우의 형평성 또는 비형평성에 대한 개인의 인식은 직무성과뿐만 아니라 '조직시민행위(보수만족, 조직몰입, 인지도, 역할 외 행위 등)에도 영향을 미친다.

여섯째, 지각한 불공평성을 시정하기 위한 행동은 투입 또는 보상에 변화를 일으키거나 본인(focal person)의 지각을 바꾸거나 준거인을 바꾸는 등 다양하다.

Adams는 비형평성이 있다고 느낀 사람이 형평감을 회복하기 위해 취할 수 있는 행위를 여섯 가지로 범주화한 바 있다. 그가 말한 여섯 가지 행위 대안은 i) 일에 대한 투입의 변동(예컨대 직무수행노력을 감소 또는 증대시키는 것), ii) 받은 보상의 변동(예컨대 보수인상을 요구하는 것), iii) 현장이탈(예컨대 사직하는 것), iv) 준거인의 변경(비교대상이었던 사람을 교체하는 것), v) 비교의 심리적 왜곡(예컨대 비형평성은 일시적인 현상일 뿐이라고 생각하는 것(투입과 보상의 가치에 대한 생각을 바꾸는 것), vi) 준거의 투입 또는 산출에 대한 변동 야기(예컨대, 비교대상인 동료에게 더 많은 일을 하도록 요구하는 것)이다. 비형평성, 즉 불공평한 사실도 바꿀 수 없고, 그에 대한 지각을 바꿀 수도 없을 때에 사람들은 욕구좌절에서 오는 여러 증상을 보이게 된다고 한다.

(5) 성취동기이론

D.C. McClelland에 의해 연구된 이론으로서 인간의 욕구에 기초해서 Motivation을 설명하려는 이론이다. McClelland는 성취동기이론 또는 학습에 의한 동기이론을 주창 하였는데, 그에 의하면 개인의 욕구 중에서 습득된 욕구들은 성취욕구, 소속욕구, 그리고 권력 욕구로 분류하였다. 그는 주제통각 시험(thematic apperception test)이라는 투사적 시험 방법(projective test)을 사용하였다. 이 방법은 단순하면서도 여러 가지의 해석이 가능한 그림들을 대상자들에게 보여주고 이에 대한 반응을 대상자들이 직접 서술하도록 하고, 그것을

세 가지 차원(성취, 권력, 소속)에서 심리학자들이 분석하는 과정을 거친다. 인간의 모든 욕구는 학습된 것이며 행위에 영향력을 비칠 수 있는 잠재력을 지닌 욕구들의 서열이 개인마다 다르다고 하였다. 이는 Maslow처럼 인간 누구에게나 공통된 욕구의 위계가 있다는 주장과는 다른 입장이다.

개인들은 성장을 함에 따라 자기 주위의 사물들에 대해 긍정적 감정이나 부정적 감정을 관련시키는 법을 배우게 된다. 그런데 해볼 만한 과업과 같은 성취상황은 유쾌한 감정을 유발하게 될 것이고 이를 특히 좋아하는 사람, 즉 사람에게 따라서 강한 성취동기의 특징을 지닌 사람이 있을 수 있다. 그러한 사람들에게는 성취동기는 다른 동기의 우위에 서게 되고, 조그만 성취에 대한 단서만을 가지고도 즐거움에 대한 기대를 활성화시킴으로써 성취추구를 하도록 만들 수가 있다. 그러한 상황 하에서는 약한 동기들은 성취동기에 굴복하게 되고 행위에 영향을 미치는 데 있어 2차적인 역할밖에 수행하지 못하게 된다.

한 조직의 성공은 그 구성원 특히 리더의 성취욕구 수준이 높은 것과 관련을 갖는다는 것이다. 따라서 동기부여 이론으로서 이 이론이 시사하는 바는 조직이 성과를 나타내기 위해서는 선천적으로 성취욕구 수준이 높은 구성원을 선발하거나, 기존 구성원의 성취욕구 수준을 향상시켜야 한다는 것이다.

(6) 유인가이론

기대이론은 1964년 Victor H. Vroom 이 발표한 것으로 “개인이 어떤 행동을 하려 할 때 , 어떤 심리적인 과정을 통해서 행동하게 되는가?”에 대한 것을 설명하고자 하였다. 즉 행위와 보상이 어떻게 연결된 것인가를 살펴봄으로써 개인의 지각에 의한 동기 부여의 과정을 설명하려 하였다. 기대이론은 욕구와 만족 그리고 동기유발 사이에 ‘기대’라는 인식론적 개념을 활용한다는 점에서 내용이론과 구별된다.

기대이론의 핵심적인 바탕은 사람들이 행하고 싶어 할 때, 그들이 할 수 있는 것을, 행할 것이라는 점이다. 예를 들면, 승진을 하고 싶어 할 때에는 높은 성과를 이룩하면 승진될 수 있을 것이라는 점과 열심히 일하여 높은 성과를 이룩할 수 있다면 사람들은 열심히 일하고 싶도록 동기유발 될 것이다.

Vroom의 이론을 구성하고 있는 세 가지 요소는 유의성(valence), 수단성(instrumentality), 기대감(expectancy)이며, 이를 두고 VIE모형이라고 부르기도 하는데, 이 주요 개념 세 가지를 설명하면 다음과 같다.

첫째, 유의성(혹은 유인가, valence)은 개인이 특정 결과에 대하여 갖는 선호의 강도를 말한다. 일정한 행동을 통해서 얻을 수 있는 목표나 결과가 갖는 매력성이다. 다시 말하면, 직무수행에서 받을 수 있는 보상에 대하여 그 개인이 느끼는 중요성이며, 개인이 원하는 결과에 대한 강도이다. 유의성에는 개인이 특정의 결과를 바라는 긍정적인 유의성(임금, 승진, 인정 등의 바람직한 결과)과 특정결과를 바라지 않는 부정적인 유의성(동료와의 갈등, 직무압력, 감독자의 책망 등의 바람직하지 않은 결과)이 있고, 특정 결과가 전혀 무관한 경우는 영(零)의 유의성이 있다.

둘째, 수단성은 개인이 지각하는 1차적 결과(예를 들면, 성과나 생산성)와 2차적 결과(예를 들면, 승진, 승급, 인정)와의 상관관계(어떤 특정한 수준의 성과를 이룩하면 그에 대한 보상이 적절하게 주어지는가에 대한 관계)에 대한 인지도이다. 예를 들면, 높은 성과(생산성)를 이룩하였을 때의 수단성은, 높은 성과가 항상 승급을 가져오는 +1.0의 관계로부터 성과와 보상 간에 전혀 관계가 없는 0의 관계, 그리고 높은 성과가 도리어 임금 삭감을 가져오는 -1.0의 관계 사이에 존재한다.

셋째, 기대감(혹은 기대치)이란 개인행동이 자기 자신에게 가져올 결과에 대한 주관적 믿음이다. 즉, 일정한 노력을 기울이면 일정한 수준의 성과(1차적 결과)를 가져올 수 있으리라는 가능성에 대한 주관적인 확률에 대한 믿음이다. 수치로 표현할 때 이것은 행동과 결과 간에 관계가 전혀 없는 0의 상태에서부터 행동과 결과 간의 관계가 확실한 1의 사이에 존재한다.

직무를 통해서 얻을 수 있는 성과들에는 여러 가지가 있을 수 있기 때문에 직무에 대한 만족수준이란 작업자가 얻을 수 있는 성과들의 유인가들을 모두 더함으로써 측정할 수 있다. 즉, 직무를 통해서 얻을 수 있으리라고 보는 모든 성과들 각각이 지니고 있는 유인가의 총화가 전체적 직무만족을 결정한다. 그리고 Vroom은 직무만족을 직무에 대한 유인가와 그 직무에 머무르려는 두 가지 측면으로 나누어서 설명하였다. 먼저 직무만족을 직무가 지니는 유인가

의 측면에서 보면, 직무가 지니는 유인가란 그 직무를 수행함으로써 얻을 수 있는 여러 성과 유인가에 이 성과를 얻기 위해서 이 직무가 얼마만한 도구성이 있다고 보는가 하는 두 가지 요인들을 곱해서 이를 모두 합한 값과 정적 일차함수관계를 이룬다. 현재 일하고 있는 직업에 머무르게 하는 힘은 그 직무가 지니는 유인가와 장차 그 직무에 머물 수 있으리라는 기대강도를 곱한 값과 정적 일차함수관계를 이룬다.

이 두 가지 명제를 종합하여 정리해 본다면 직무만족이란 앞으로 직무를 통해 얻게 될 여러 성과의 유인가와 각각의 성과를 얻을 가능성의 지각에 의해서 결정된다.

(7) 기대이론

Porter와 Lawler의 기대이론(期待理論, expectancy theory)은 정통적인 기대이론을 수정·발전시킨 것으로 평가되고 있다. 그들은 만족이 직무성취 또는 업적을 가져오는 것이 아니라 직무성취의 수준이 직무만족의 원인으로 될 수 있다고 믿는다. 즉 사람들이 원하는 목표 또는 결과를 성취하려는 노력에 의하여 직무성취는 결정되며 만족은 사람들이 실제로 달성하는 결과에 의하여 결정될 수 있다는 것을 전제한다. Porter와 Lawler는 Vroom의 동기모형을 수정, 발전시켜 직무성과 및 직무만족을 포함하는 조직행동 전반에 관한 모형을 제시한 것으로 평가되고 있다. 그들의 주장하는 내용을 요약하면 다음과 같다. 즉, 직무성과(업적)와 거기에 결부된 보상에 부여하는 가치, 그리고 어떤 노력이 보상을 가져다 줄 것이라는 기대가 직무수행노력을 좌우한다. 노력에 의한 직무성과는 개인에게 만족을 가져다 줄 수 있는데, 직무성과가 만족을 주는 힘은 거기에 결부되는 내재적 및 외재적 보상에 의하여 보장된다. 이때에 보상은 공평한 것이라고 지각되는 것이라야 한다. 즉, 내재적 및 외재적 보상이 있더라도 그것이 불공평하다고 지각되면 개인에게 만족을 줄 수 없다.

보상의 가치는 유인가를 나타내는 것으로서, 개인들이 성과에 대하여 지니는 선호도를 뜻하고, 노력은 보상에 대한 지각으로서 주어진 보상의 정도는 노력에 의존한다는 개인들의 기대를 말한다. 노력은 어떤 상황에서 발휘하는

에너지의 정도를 의미하며, 보상가치와 노력은 보상에 대한 지각의 상호작용에 의존한다. 능력과 자질은 노력이 직접적으로 성과를 초래하는 것이 아니라 개인의 능력, 자질 및 역할지각에 의해 조정된다. 역할지각은 개인이 직무를 효과적으로 수행하는 데 필수적인 것으로 생각하는 노력의 유형에 관련된 것이고, 성과는 개인들의 업무성취의 정도(업적)를 말한다. 보상은 외재적 보상과 내재적 보상이 있다. 외재적 보상은 조직의 통제 하에 있는 것으로서 보수, 승진, 지위, 안전과 같은 것이다. 이러한 보상은 주로 하급욕구의 충족에 관련된 것으로 Herzberg의 위생요인에 해당한다고 볼 수 있다. 내재적 보상은 높은 업적에 대하여 개인이 스스로 얻은 보상으로서, 개인에 의해 지배되는 성질의 것이다. Herzberg의 동기요인이 이에 해당한다고 볼 수 있다. 내재적 보상이 높은 업적에 연결될 가능성은 외재적 보상의 경우에 비하여 훨씬 크다. 보상의 형평성 지각은 사람들이 일정한 성과수준의 결과로써 받을 것이라고 느끼는 보상의 정도가 타인과 비교해서 공평하다고 생각하는 것을 말한다. 만족은 성과에 대한 보상이 공정하다고 느낌으로서 갖게 되는 충족도이다. 성과에 대해서 내재적 및 외재적 보상이 따르는데 여기에서 공정성 수준에 대한 지각이 어떠한가에 따라 만족의 정도가 결정된다. 즉, 자신이 받는 보상이 지각된 공정성 수준에 도달하거나 초과된 경우일 때는 만족감을 갖게 되고, 그렇지 못할 경우에는 불만족을 하게 된다. 결과적으로 Porter와 Lawler의 모형은 업적으로부터 기대되는 결과와 이에 대한 만족감이 동기부여에 작용하는 역할을 중시함으로써 개인들의 동기에 대한 현실적인 이해를 한층 증진시켜 주었다는 데 그 의의가 있다고 하겠다.

이 모형은 두 개의 feedback loops로 완성되었다. 하나는 만족이 보상가에 연결되어 있다. 만일 만족을 얻은 것이 성장욕구처럼 자기강화적인 경우에는 보상의 가치를 더 강화시켜 줄 것이고, 반대로 결핍욕구의 경우라면 보상의 가치를 하락시킬 것이다. 다른 하나는 성과에 따라 보상이 제대로 주어졌는가에 대한 경험은 차후의 노력 대 보상의 확률에 대한 지각에 영향을 준다. 한마디로 말하면 Porter와 Lawler의 모형은 성과가 만족을 끌어내고 얻어진 만족의 수준은 미래에 수행할 노력의 형태를 결정한다.

(8) 퍼스널리티특성이론

동기변수 다음으로 직무만족과 개인의 행위, 그리고 과업성과를 설명하는 변수로서 연구자들은 개인의 personality 특성을 중시하고 있다. personality는 사람을 분류하기 위해 사용된 심리적 특성 또는 변수의 결합으로 정의될 수 있으며, 따라서 personality는 수많은 단어로 묘사되고, 동기변수들 역시 personality를 묘사하는 변수에 포함된다 하겠다. 조직행위를 연구하는 학자들은 personality 연구를 통해서 personality와 직무 특성은 상당한 관계(Brosseau)가 있을 뿐만 아니라, 상호영향(Kornhauser, Kohn과 Schooler)을 미치고 있으며, 종업원의 직무만족, 노력의 정도, 과업수행의 질적·양적 성과, 이직, 결근 등의 행위를 이해하고 예측할 수 있다는 주장이다.

2) 직무만족에 영향을 미치는 요인

직무만족에 영향을 주는 요인은 조직 구성원 개인이 원하는 것이 무엇이나에 따라 결정되며, 어떤 것이 조직 구성원이 바라는 것인가를 정확히 파악함으로써 발견할 수 있는 것이다. 따라서 조직구성원이 자기 직무에 무엇을 추구하느냐에 따라 같은 상황 하에서도 여러 가지 결과가 나올 수 있다. 즉, 직무만족 자체가 인간의 다양한 욕구의 충족에서 얻어지는 결과이며, 또한 어떤 특정한 요인이나 그 요인으로 인한 결과가 아니라 전체적 근무상황, 직무에 대한 사회적 평가, 인간관계, 조직의 목표 등 복합적 요인에 의하여 결정되며, 개인이나 집단의 조직에서 추구하는 목표의 상이성, 개인의 성격, 연령, 성별, 학력, 주어진 환경 등에 따라 달라지기 때문이다. 직무만족에 영향을 미치는 요인에 대한 여러 학자들의 견해를 살펴보면 <표 2-1>과 같다.

<표 2-1>에서 정리된 직무만족 요인에 관한 여러 학자들의 선행연구결과를 요약해 보면 연구자의 주관, 시대, 환경, 대상 등에 따라서 여러 가지로 분류되지만 비슷한 요인을 다른 용어로 표현하고 있을 뿐 분석된 결과들은 거의 비슷하다고 할 수 있으므로 어느 정도 공통적 범주에 포함시킬 수 있다. 그러나 직무만족에 영향을 주는 요인이 어느 시대, 어느 조직을 막론하고 동일할 수 없으며 오

히려 조직이 처해 있는 상황이나 대상 등에 따라 차이가 있을 것이다.

<표 2-1> 직무만족에 영향을 미치는 요인

연도	학 자 별	직 무 만 족 요 인
1955	D. Yoder	직속상관의 감독, 직무자체의 만족, 동료관계, 조직목표, 제도, 심리적 보상, 건강
1955	P. Smith	작업, 감독, 보수, 승진, 대인관계
1959	F. Herzberg	성위, 인정, 직무자체, 책임, 성장, 사회정책과 관리, 감독, 업무조성, 대인관계, 봉급, 지위, 직무안정
1964	Vroom	감독, 작업진단, 직무내용, 임금, 승진의 기회, 작업시간
1966	Foumet	개인의 특성 : 연령, 교육, 지능, 성, 지위 직무의 특성: 조직과 관리, 직속상관의 지도성, 사회적 환경, 의사소통, 안정성, 보수
1966	Gilmer	승진, 임금, 안정, 직무의 본질적 측면, 지도성, 직무의 사회적 측면, 의사소통, 작업환경, 복리후생
1976	E. A. Locke	업무, 임금, 승진, 인정, 복리후생, 작업환경, 감독 동료관계, 회사방침
1978	Idaway	인정과 지위, 학생, 자원, 교수담당, 행정가로서의 어려움, 업무분담, 봉급과 부급
1980	McCormick	직무역할, 개인의 특성변수, 상황적 측면, 작업역할의 측면
1983	Friesen	작업자체, 직업적 지위와 명성, 지역분류, 행정과의 상호작용, 교사의 상호작용, 학생들과의 상호작용, 봉급과 부급, 작업환경

자료: 이만복(2003), 이태선(2003), 문승호(2003)의 재구성

그동안 직무만족이 직무성과에 직접적 작용을 하느냐의 여부에 관한 많은 논의가 있지만 조직구성원의 낮은 직무만족이 낮은 성과를 유도한다는 데는 이의가 없다. L. W. Proter and R. M. Sreers(1973)는 직무만족과 관련된 요인들을 조직전체, 직무환경, 직무내용, 개인요인 등으로 구분하고 있다.

(1) 조직적 요인

조직의 모든 종업원에게 공통적으로 적용되는 변수로서 다음의 3가지가 있다

- ① 급여와 승진기회 : 동기부여의 내용이론에서는 금전적 의미를 과소평가하려는 경향이 있지만 보수가 직무만족의 1차적 결정요인임에는 틀림이 없다. 이때 급여의 절대액과 상대적 공정성이 문제가 된다. 즉, 급여가 종업원의 기대를 충족시키고 다른 사람이나 자신의 노력에 비해 상대적으로 공정하다고 느낄 때 종업원의 직무만족은 높아지게 된다. 마찬가지로 승진에 있어서도 그 비율과 공정성에 대한 종업원의 지각이 직무만족에 영향을 미친다.
- ② 회사정책과 계획 : 회사정책은 종업원 행동을 지배·규제하므로 조직에 대한 긍정적·부정적 감정을 유발케 한다. 부당하게 얽매어 있다고 느끼거나 상위관리자와 근로자의 식당·화장실·휴게실 등을 구별하여 차별을 느끼게 한다면 직무만족은 높아지지 못할 것이다.
- ③ 조직구조 : 조직구조와 관련해서 2가지 요인이 직무만족향상에 관계된다. 첫째, 직위가 높을수록 직무만족은 높아지는 경향이 있으며 그 다음은 의사결정의 분권화로서 그 정도가 클수록 직무만족은 높다. 그 외 규모, 감독 폭, 라인, 스태프의 차이 등은 직무만족과 별 관계가 없는 것으로 나타나고 있다.

(2) 직무환경요인

직무환경에 요인으로서 공통적으로 적용되는 변수는 다음과 같다.

- ① 감독스타일 : 종업원에 대한 배려가 큰 리더십 유형이 종업원들의 직무만족을 높여준다고 주장하는 연구결과들이 많다. 그러나 이러한 연구들은 두 변수 사이의 상관관계가 높다는 것일 뿐이지, 배려적 리더십 유형이 직무만족을 유발하는 것인지 아니면 만족을 느끼는 종업원들이 리더로 하여금 배려적 유형을 보이게 만드는 것인지 그 인과의 방향에 대해서는 밝혀주지 못하고 있다.
- ② 참가적 의사결정 : 참가적 의사결정은 직무만족을 증가시켜 주는 효과가 있다. 특히 종업원의 참가가 형식적이 아니고 실질적일 때, 또 의사 결정안이 종업원의 직무에 중요할 때 더욱 그러하다.

- ③ 작업집단규모 : 작업집단규모가 클수록 직무만족은 하락하는 것으로 밝혀졌다. 그 이유는 규모가 커지게 되면 과업전문화가 일어나고 개인 간 의사소통의 질이 떨어지며 집단 응집력이 줄어들게 되는데, 이는 결국 직무만족의 하락요인으로 작용한다는 것이다.
- ④ 동료작업자와의 관계 : 자기 자신과 비슷한 특성 · 관심 · 신념을 지닌 동료들에게 마음이 끌리고 편안해질 수 있으며, 따라서 직무만족은 높아진다.
- ⑤ 작업조건 : 종업원들은 깨끗하고 정돈된 작업장, 적절한 장비, 온도 · 습도 · 소음 등의 적정선 유지 등을 바란다. 그리고 집에서 직장이 그리 멀지 않은 경우를 선호한다. 그러나 이러한 요인들은 극단적으로 좋거나 나쁘거나 한 경우에만 직무태도에 영향을 미친다.

(3) 직무내용요인

조직의 모든 종업원에게 공통적으로 적용되는 변수로서 2가지가 있다

- ① 직무범위 : 직무범위(job scope)란 직무의 특성을 보여 주는 요인들로서 직무가 보유하고 있는 다양성 · 정체성 · 중요성 · 자율성 · 피드백의 정도이다. 바로 직무순환, 직무확대(job enlargement)를 위한 직무재설계기법이 여기에 해당된다. 따라서 이러한 요인들이 많을수록 직무범위는 크다고 할 수 있다. 일반적으로 직무범위가 클수록 직무만족을 높다는 것이 밝혀지고 있다. 그러나 이는 모든 사람에게 적용되는 것은 아니며, 성취욕구가 적은 사람에게는 직무 범위 확대가 오히려 심적 부담이 되어 좌절과 당황을 안겨 주는 역효과를 가져올 수도 있다.
- ② 역할보호성과 역할갈등 : 역할보호성과 역할갈등은 모두 스트레스 유발요인으로서 직무만족을 감소시킨다. 사람들은 분명 자기들에게 기대되고 있는 것이 무엇인가를 알 수 있고 명확한 목표를 가질 수 있는 상황을 선호한다.

(4) 개인적 요인

이는 개별 종업원의 특성을 나타내는 것으로 다음과 같은 요인들이 직무만족에 영향을 준다.

- ① 연령과 근속 : 연령과 근속은 직무태도와 정(+)의 관계에 있다. 그 이유는 여러 가지 측면에서 설명될 수 있다. 우선 나이가 들고 연공이 늘어나면 보다 책임감·도전감이 큰 직위를 갖게 된다. 이런 사람들은 조직에 남아 있다는 것만으로도 어떤 보상을 받게 된다. 또, 나이든 종업원들은 경험상 그들의 기대를 현실적 수준으로 조정시키고 그럼으로써 현재의 보상에 대해 보다 만족한다.
- ② 성격 : 성숙된 퍼스낼러티, 즉, 자기확신·결단력·성숙성 등의 성격변수들이 직무만족과 상관관계가 높다. 성취동기이론에 의하면 성취나 지배욕구가 큰 사람들이 만족이 큰 반면, 자율성에 대해 욕구가 큰 사람들은 만족이 적다든지 하는 연구결과도 있다. 또 존경욕구나 자아실현의 욕구가 큰 사람일수록 일을 훌륭히 해냈을 때 만족이 크다.

3. 기혼간호사의 역할갈등과 직무만족과의 관계

1) 간호사의 역할갈등

정향미의 간호사의 역할 갈등의 원인은 가치, 규범, 신념 등 철학적인 것이 개 인간에 역할을 주고받는 과정에서보다 더 크다고 하였으며, 이유순은 종합병원 간호사의 평균 59%가 역할 갈등을 갖고 있었으며 역할기대자간 갈등이 가장 높게 나타나 여러 기대자들이 보내는 요구와 기대가 다르게 보내옴으로써 원만한 역할수행을 할 수 없는 상황이 있음을 보고하였다. Robbin과 Saulo는 갈등의 발생원인을 커뮤니케이션 차원, 구조적 차원, 어의상의 차이, 상대방에 대한 과도한 지식이나 무지, 의사소통의 잡음을, 구조적 차원에서는 조직의 규모, 전문화의 표준화, 근속기간, 지도자 스타일, 보상체계, 상호 의존성, 권력, 구성원의 이질성을, 개인적인 차원에서는 성격, 역할만족과 지위 불일치, 목표의 차이, 지각의 차이를 들어 설명하며 간호사들에게 흔히 발생하는 갈등요인으로 가치갈등을 제시하였다. Booth도 간호사들의 갈등요인으로 역할간 갈등과 역할과중의 문제를 강조하였다. 여성인 간호사는 부인, 엄마, 간호사, 지역사회 구성원, 전문인으로서의 역할을 조화시켜야 하고 사회는 이러한 각각의 역할에 대한 적절한 행동을 기대하

지만 개인이 언제나 이러한 기대를 모두 충족시킬 수는 없음을 강조하였다. 또한 그는 개인이 이러한 사회의 기대를 충족시킬 수 없다고 느낄 때 갈등이 발생할 수 있다고 하였다.

곽영주의 연구결과를 보면 기혼간호사의 직장 내 역할갈등이 제일 높게 나타난 내용은 간호업무에 대하여 행정적인 지원의 부족으로 간호수행시 필요한 인적자원 및 시간 부족이 있을 때이며 이는 박성애 등의 연구에서도 수간호사의 역할갈등 원인으로 자원의 부족을 지적한 점과 유사하다.

한편 Hall은 간호사의 만족도가 이직률과 환자 간호 및 업무의 질적 수행에 영향을 미치며 인간적 측면과도 연관되어 업무에서 행복을 느끼면 환자, 동료 상사에게도 이익이 되고 가정 공동사회의 건강에도 중요한 영향력을 행사한다고 하였다. 기혼 직장여성의 역할에 대해 아내, 어머니, 주부 그리고 직장인으로서의 역할모형을 제시하였으며, 정혜정은 취업주부를 대상으로 자신이 인지하는 역할을 어머니 역할, 주부 역할, 아내 역할로 구분하였다.

Hall은 위의 모델에서와 같이 기혼취업여성은 뚜렷한 주제의식에 따른 각 역할을 한꺼번에 인지하고 있기 때문에 각 역할 상대자의 다른 역할기대를 동시에 충족시키지 못하여 역할갈등을 경험한다고 하였다.

본 연구에서는 Hall의 역할모형을 중심으로 기혼 간호사의 역할을 직장인으로서의 역할, 어머니 역할, 아내 역할, 주부 역할로 세분화하여 연구하였다.

2) 간호사의 직무 만족

간호사는 전문직으로 근무하는 상황에서 자율성과 독립성을 보장받지만, 복잡한 조직인 병원 내에서 권위형태에 의해 위축된다. 그 결과 간호사의 임상근무는 육체적으로 과중한 업무를 담당하고 있으며, 정신적으로는 인간관계 등 여러 형태의 스트레스를 받기 때문에 직무불만족을 일으키기 쉽다. 이와 관련된 이론을 고찰하면 다음과 같다(백순희, 1997).

슬라비트(Slavitt)등은 직무만족에 대해서 인생전반에 걸친 만족 중의 일부이며, 그것은 개인의 상황에 적응하는 능력, 타인과 관계를 맺는 능력, 흥미, 준비에 따른 직무특성과 관련된다고 하였다. 이것은 직무만족에 대한 관점이 점차 인

본주의의 관점으로 변화되면서 작업환경 내 공용인의 욕구를 만족시켜주는 데 그 의의를 두게 되었다.

또한 그들은 주어진 근무환경에 대한 간호사의 직무만족과 관련하여 보건 의료 분야에 종사하고 있는 대부분의 사람들은 의료분야에 종사하고 있는 대부분의 사람들은 보수, 자율성, 직무(업무요구), 행정, 상호작용(의사와 간호사의 관계 포함), 전문직업적 수준 등의 요인들이 직무만족과 관련이 있다고 전제하였다. 여기에서 보수는 근무처에서 받는 정규직 보수와 특별 급여를 말하며, 자율성은 매일의 업무 수행 중 필요하거나 허용되는 자율성, 창의성, 독자성의 정도를 말한다. 업무요구는 일정한 기간 안에 필수적으로 행해야 할 정규적인 업무를 말하며 행정은 업무절차, 인사정책에 대한 행정의 효과와 이러한 정책을 만드는 데 평사원의 참여량을 말하며, 상호작용은 근무 중 이루어지는 공식적이거나 비공식적인 직원간의 사교, 접촉을 통하여 나타내는 욕구나 기회를 말한다. 전문적 지위는 전문직 즉 업무의 기술, 유용성, 직위에 대한 전반적인 느낌을 말하며, 의사-간호사의 관계는 의사와 간호사 사이의 직업적 상호작용의 양과 유형을 말한다. 따라서 간호사를 대상으로 연구한 결과 직무만족에 영향을 미치는 요인을 보면 자율성, 전문직업적 수준, 보수 등의 순서로 중요도가 큰 것으로 나타났으며, 직무와 행정 등은 비교적 중요도가 낮은 것으로 나타났다(D.B. Slavitt, 1978).

화이트(White)는 간호사 활동의 효율성을 높이고 전문적 위치를 향상시키기 위해서는 업무에 대한 만족과 불만족을 인지해야 하며, 간호사에게 자신의 기술과 지식을 향상시킬 수 있는 기회를 제공함으로써 직업에 대한 만족감을 향상시킬 수 있다고 하였다(H.C. White, 1973).

론제스트(Longest)는 195명의 간호사를 대상으로 연구한 결과 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 성취, 대인관계, 일이라고 보고하였고, 불만족요인은 일의 내용이나 직업환경에 관계된 것으로 조직 내 활동, 비효율성을 추정하는 병원정책 또는 병원 행정, 근무조건, 상사와의 대인관계, 봉급 등을 포함하였다(B.B. Longest 1974).

로난(Ronan)은 직무만족의 개인 및 환경요인 관계 연구에서 직무만족은 개인의 성격과 일에 대한 중요도 즉, 목표달성 기회 및 어느 정도 직무수행을 결정할 수 있는지의 행동여부에 따라 만족정도가 다르다고 하였다.

위에서 살펴본 바와 같이 다양한 요인들에 의해 영향을 받는 간호사의 직무만족은 업무수행에 있어서 체계적인 지식을 바탕으로 과학적인 태도로 임해야 하는 간호사의 직무활동에 있어 능력을 최대한 발휘할 수 있도록 하며, 또한 간호대상자에게 최대한의 전문간호를 수행할 수 있도록 함으로서 간호조직과 병원조직에 긍정적인 영향을 미치게 할 수 있다.

4. 선행연구 고찰

1) 직무만족도 관련 연구

직무만족에 관한 연구를 살펴볼 때, 직무만족도 요인으로는 우선 Porter(1973)는 자신이 받아야 한다고 기대하는 성과와 실제로 받은 성과와의 차이에 의해서 직무만족을 측정할 수 있다고 주장하였는데, 직무만족요인을 4가지로 구분하여 설명하고 있다. 첫째, 조직적 요인으로서 급여와 승진기회, 조직의 정책과 절차, 조직구조를 제시하고 있다. 둘째, 작업환경요인으로서 감독스타일, 참여적 커뮤니케이션, 작업집단의 규모, 직장동료들과의 관계, 작업조건을 제시하고 있다. 셋째, 근무내용요인으로서 직무범위, 역할모호성과 역할갈등을 제시하고 있다. 마지막으로 개인적 요인으로서 연령, 근무기간, 성격을 제시하고 있다.

또한, Locke(1976)는 직무만족 요인을 직무의 특성에 따라 9가지로 나누어 설명하고 있다. 첫째, 직무자체요인으로 이에는 본질적인 흥미, 다양성, 학습기회, 난이도, 성공에 대한 기회, 작업속도와 방법에 대한 통제를 포함하고 있다. 둘째, 임금요인으로 임금액, 공정성, 임금지급방법 등이 포함된다. 셋째, 승진요인으로 승진기회, 공정성, 기초적 인사체계 등이 포함된다. 넷째, 인정요인으로 성취에 대한 인정, 업무수행결과에 대한 신망과 비판 등이 포함된다. 다섯째, 복리후생요인으로 연금, 의료혜택, 유급휴가 등이 포함된다. 여섯째, 근로환경으로 작업시간, 휴식시간, 온도나 통풍정도, 습도, 작업장의 입지조건 등이 포함된다. 일곱째, 상관과의 관계요인으로 감독의 유형과 영향력의 정도가 포함된다. 여덟째, 동료직원과의 관계에 관한 요인으로 동료관계가 얼마나 우호적이며 상호간에 도움을 줄 수 있는가에 관한

것이다. 아홉째, 조직 및 관리요인으로 임금과 부가급부정책, 조직성원에 대한 관심 등이 포함된다.

조동규 등(2004)은 직무만족에 관한 연구를 보면 1930년대 이후 인간관계론자들이 조직 구성원의 과업수행행위에 영향을 미치는 사회적, 심리적 요인을 규명하고, 이러한 바탕에 의거 근로 의욕 고취를 위한 실용방안을 제시하였으며, 1960년대에는 인간의 다양한 욕구충족과 만족 극대화를 통한 능률성(생산성) 제고방안이 제시되었다. 특히 허즈버그(Herzberg)의 직무만족을 통한 생산성 향상 주장은 경영 실무자와 학자들의 지대한 관심을 불러 일으켜 직무만족에 대한 연구가 지속적으로 이루어지는 계기를 마련했다. 1970년대부터는 직무관련 동기에 관한 다양한 견해와 이론, 접근방법과 직무와 인적자원의 적합 관계를 통한 조직 유효성의 제고라는 여러 방안이 제시되고 있다.

한국의 직무만족도 관련 선행연구를 살펴보면, 허갑수(2003)는 서울시내 500명 이상 4개 종합병원 사무직 종사자의 직무만족과 직장에착의 정도를 파악하고, 영향을 미치는 요인을 파악·분석함으로써 직무만족과 직장에착을 증진시키는 데 필요한 기초자료를 제공하여 병원 조직의 유효성 향상을 모색하였다. 분석 결과, 대상자의 일반적 특성 중 연령, 직급, 월급여액, 근무부서는 통계학적으로 유의미한 차이가 있었고, 그 중에서도 연령, 근무기간, 직급, 월급여액, 결혼유무 변수가 직장에착도와와의 관계에서 통계학적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 심리적, 환경적, 구조적 변수 및 조직 갈등수준과 직장만족도와 직장에착도의 관계를 알아보기 위해 단순 상관분석을 실시하였는데, 직속상사의 지원, 동료의 지원, 기대충족도, 직무몰입, 긍정적 심성, 부정적 심성, 직무의 자율성, 근무부서 통제권, 직무의 명확성, 직무의 반복성, 분배정의, 승진기회, 고용안정성, 근무환경위해성, 보상 및 복리후생, 수직적 갈등, 수평적 갈등이 직무만족도와 유의한 상관관계를 보이는 변수였다.

조동규, 양재생, 이만규(2004)는 선진 기업체 등에 비해 보수 및 근무환경이 상대적으로 열악한 국가 조직의 구성원인 부산광역시 및 경상남도 공무원을 대상으로 공무원의 직무만족과 조직몰입에 대한 주요 영향 요인과 상호 관련성을 파악하여 효율적인 조직 관리 및 성과를 거양할 수 있는 방안을 강구하였다. 개인의 특성에 따른 직무만족 수준의 차이 분석 결과 성별, 연령, 근속년수, 동료간의 협력의 필요

성, 내재적·외재적 성격은 직무만족에 유의한 차이를 보여주었고, 표본특성별 직무만족 영향요인의 차이 분석결과, 연령, 근속년수, 동료간의 협력의 필요성, 내·외재적 성격에서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 밝혀졌다. 공무원 전체의 만족도에 있어서는 과업이 가장 큰 영향을 미치고 있으며, 다음으로 상급자 요인이 큰 영향을 미치고 있고, 보수 요인은 가장 적은 영향을 미치는 것으로 나타났다.

정우열, 박동균, 손능수(2007)는 대구·경북 지역의 순찰지구대에 근무하는 지역 경찰들을 대상으로 직무만족 요인에 대한 인식을 분석하고, 지역별·학력별 차이에 대해 분석하였는데, 직무수행용이성에 대해서는 다소 긍정적인 인식을 하고 있고, 경찰발전환경요인에 대해서는 보통정도의 인식을 하고 있으며, 직무 환경요인에 대해서는 부정적인 인식을 하고 있는 것으로 분석되었다. 지역별 분산분석 결과, 직무수행용이성과 직무환경요인에서 집단간 평균 차이가 유의하였다.

이윤현(2007)은 경기도에 소재한 3개 병원의 직원들을 대상으로 직무여건을 둘러싸고 있는 환경적인 요인뿐만 아니라 내재적인 요인들과의 관련성을 밝히고자 하였다. 병원 직원들의 직무만족에 영향을 미치는 조직특성 요인 중 자기개발기회가 가장 높은 상관관계를 나타내는 것으로 보아 가장 민감한 부분으로 받아들여지고 있음을 알 수 있다. 인간관계요인에서는 직무만족에 동료와의 관계보다는 상사와의 관계가 더 높은 상관관계를 보여주었고, 직무환경요인은 '공정한 임금기준'이 가장 높은 상관관계를 나타냈으며, 심리적인 요인인 사회적 인식이 직무만족에 더 큰 상관관계를 보여주었다.

주현식, 윤승현, 김화경(2007)은 컨벤션센터종사원의 개인특성, 직무특성이 조직몰입과 직무만족에 미치는 영향과, 조직몰입과 직무만족이 조직시민행동에 어떠한 영향을 미치는가를 규명하였는데, 직무도전성을 높게 지각할수록 직무만족으로 높게 하는 것으로 나타나, 즉 직무도전성이 명확하면 직무만족이 향상된다고 볼 수 있었다.

2) 간호사의 직무만족도 관련 연구 검토

직무만족도 관련 연구 중에서도 그 대상을 간호사로 한정, 연구한 간호사의 직무만족도 관련 선행연구를 보면, Wiles(1950)는 직무 만족도란 사람이 그의 직장에

대한 정성 및 적성반응이라 하였다. 직업에 대한 만족도는 근무활동을 하는 데 있어서 능력을 최대한으로 발휘하여 직무를 완수함과 동시에 간호활동에 직접 효율적으로 이루어져 환자에게 최대한의 전인간호를 시행하는 데 중요하다고 했다.

White(1973)등은 간호사 활용의 효율성을 높이고 전문적 위치를 향상시키기 위하여 간호사의 새롭고 확대된 역할이 요구되며 이러한 역할을 다하기 위하여 행정가는 간호사의 업무에 대한 만족과 불만족 요인을 알아야 한다고 하였다. 직무만족 요인에 내적인 것으로는 성취감, 안정감, 직무자체에 대한 흥미, 책임감, 성장감, 승진 등이며, 불만족 요인 요소로는 환경적 요소를 들었다.

McCloskey(1974)는 간호사에게는 직업에서의 보수와 같은 외적 환경요인보다는 내적 환경요인이 직업에 대한 책임감, 인정, 교육적 기회 등의 심리적 보상이 중요하다고 했으며 특히 병원 간호사의 직무만족은 보수와 같은 외적인 요인뿐만 아니라 인간관계에 관한 요소, 즉 자아실현이라든지 직업적인 자율성 등을 내포하고 있다고 밝혔다.

윤은자, 이정희(1982)는 보다 질적인 전인 간호를 베풀기 위해서는 의사와 그 외의 직원 상호간의 좋은 인간관계를 형성하는 것이 중요하며, 간호활동에 미치는 영향요인으로는 간호사들의 간호직에 대한 만족도와 간호직을 희망하고 그 직업에 임하기 전에 그 직무를 효과적으로 수행할 수 있을만한 능력, 성격 특성 등이 크게 영향을 미친다고 하였다.

송말순(1984)은 기혼자가 미혼자보다 직무만족도가 높다고 하였으며 기혼 간호사를 대상으로 한 김현숙의 연구에서는 “동료사이의 인간관계”가 높은 만족요인으로 나타났고, “근무조건과 봉급”이 불만족으로 나타났다.

김명화(1985)는 직무만족의 중요결정요인으로 자율성을 강조하였고, Paula 등은 전문적 위치를 강조하였다.

공순구(1988)는 직무만족에 영향을 미칠 수 있는 요인으로, 직무상의 가치관, 근무조건(근무시간, 근무환경, 휴가기간 포함), 보수기간, 신분관리(신분보장, 승진, 전보, 근무성적 평점 포함), 업무수행, 인간관계, 업무이해, 의사결정이라고 하였으며, 신분보장의 전도에 따라 직업 혹은 직무에 대한 만족감의 정도에 차이가 있을 수 있다고 하였다.

북문자(1992)는 “직업적 긍지”가 가장 높게 나타났고, “보수”에서 가장 낮은 점

수를 보였으며 이는 기혼 간호사가 자의 조직이나 직무에 대해 전문적으로 평가하는 것이 매우 고무적인 것으로 해석된다. 간호사의 간호직에 대한 만족은 간호업무 수행에 최대한의 능력을 발휘할 수 있는 바탕으로서 보다 질적이고 효율적인 간호업무가 이루어질 수 있음을 알 수 있다.

고종욱, 염영희(2003)는 강원도 소재 1개, 서울 소재 3개 및 경기도 소재 1개, 총 5개 종합병원에 근무하는 간호사를 대상으로 직무스트레스의 부정적 영향과 관련한 사회적 지지의 역할을 경험적으로 재검토하였는데, 직무스트레스변수들인 업무량, 역할갈등, 지식부족, 타의료요원과의 갈등 및 환자와의 갈등은 모두 직무만족 및 조직몰입과 유의미한 부적 상관관계를 보였으며, 반면 사회적 지지는 직무만족 및 조직몰입과 정적인 상관관계를 나타내었다. 통제변수들의 경우, 연령과 지위는 직무만족과 조직몰입에 정적으로 상관되어 있고, 학력은 직무만족 및 조직몰입과 유의미하게 상관되어 있지 않으며, 부서의 경우에는 직무만족과의 관계만 유의미한 것으로 나타났다.

이가연, 송영선(2005)은 부산시 소재의 보건간호사들이 지각하는 직무만족에 대한 조사를 통하여 보건간호사의 직무만족에 대한 제도적 기반의 근거를 마련하고자 하였는데, 보건간호사의 직무만족도는 4점 만점에 2.56점으로 100점 만점의 경우 65점으로 보통 정도로 나타났다. 6개 직무만족요인 중 점수가 가장 높은 요인은 상호작용요인으로 나타났고, 개방형 문항 중 가장 만족스러운 사항으로 확인된 것은 근무조건으로 가장 높은 빈도를 나타낸 내용이 '근무시간이 일정한 것'이었다. 그 중 가장 낮은 점수를 보인 직무만족요인은 행정영역으로 그 중에서도 '승진할 기회'에 대한 응답점수가 가장 낮아 승진기회에 대한 시책이 절실하다고 본다.

3) 선행연구를 통한 함의 도출

이상과 같이 여러 학자들의 이론과 선행연구를 통하여 직무만족의 형성과정과 그 영향요인을 검토해 본 결과 많은 요인 중에서 어느 정도 공통적인 요인이 있음을 알 수 있다. 직무만족 요인은 여러 가지 영향요인에 의하여 형성되기 때문에 이 영향요인은 무엇으로 할 것인가가 중요하며 직무만족 요인의 상대적인 중

요성은 조직이 처해 있는 상황이나 대상에 따라 달라질 수 있다. 직무만족에 영향을 미치는 요인은 개인의 특성과 직무의 특성으로 나눌 수 있으며, 직무는 과업, 역할, 책임, 유인, 보상 등의 복잡한 상관관계로 이해되고, 직무는 그 자체가 직무구성 요인에 대한 만족도로 나타나게 된다.

일반적으로 장기간 근무하면 할수록 만족을 느끼는 것은 그들의 직업에 대한 권위, 봉급, 조직체의 스타일이며 일정하게 높은 직무만족이 계속 유지되면 생산성이라는 측면에서 조직 효율성에 좋은 영향을 미친다고 하였으며, 나이가 많은 근로자가 젊은 근로자보다 직업만족도가 높은 이유는 연령이 높아질수록 직업에 대한 보상이 높아지기 때문이라고 하였다.

이상의 문헌 고찰을 통해 일반적으로 기혼 취업여성은 직장과 가정역할의 부담으로 갈등을 느끼게 되지만 직업 만족도에서는 전문직과 연령이 많은 집단에서, 고학력자에게서 높은 만족을 나타내고 있음을 알 수 있다.

이에 본 연구는 제주지역의 1개의 대학병원과 6개의 종합병원에 근무하는 기혼간호사를 대상으로 직무만족도를 조사하여 전문직업인으로서 직무수행에 대한 생산성과 효율성을 향상시킬 수 있도록 근거를 제공하고 간호업무관리의 전문적 발전을 위한 기초 자료를 제공하려는 목적을 가지고 실시되었다. 기존의 제주도 병원에 근무하는 간호사를 대상으로 직무만족도를 조사한 논문이 없는 점에 큰 의의가 있다고 하겠다.

본 연구의 목적인 임상간호사의 직무만족을 알아보기 위해 Slavitt 외 3인이 개발한 직무만족 측정도구와 선행연구의 직무만족 조사 설문지를 토대로 본 연구목적에 적합한 설문지를 작성하여 이를 이용하여 분석을 실시하였다.

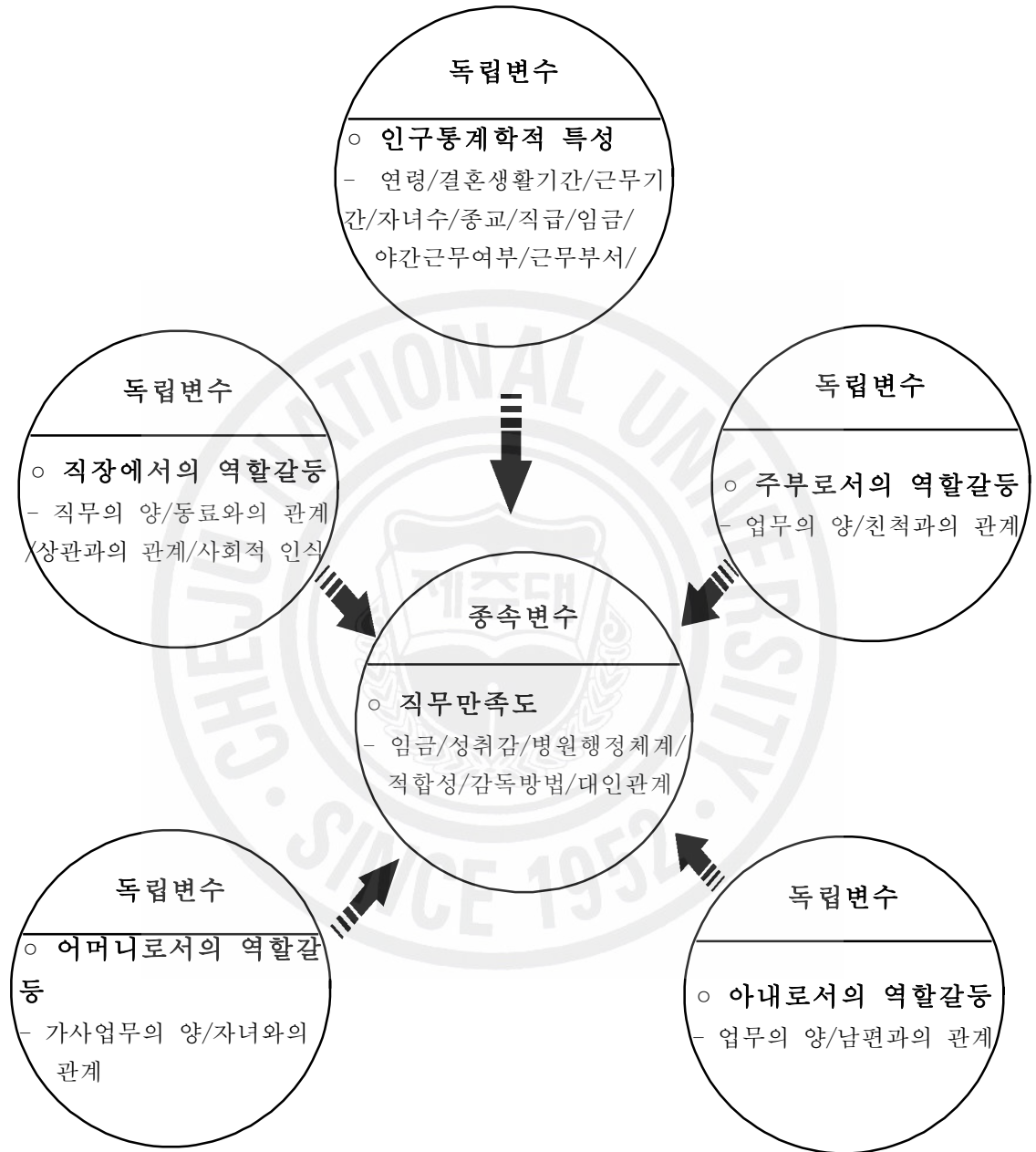
III. 연구모형 및 조사설계

1. 연구의 모형

본 연구의 목적은 제주 지역의 기혼간호사의 역할갈등 정도와 직무만족도를 파악하고, 역할갈등과 직무만족도와의 관계를 파악하는 데 있다. 역할갈등 정도를 파악하기 위해 독립변수는 직장에서의 역할갈등, 어머니로서의 역할갈등, 아내로서의 역할갈등, 주부로서의 역할갈등으로 나누어 설정하였고, 또한 인구통계학적 특성을 독립변수로 설정하였고, 직무만족도를 종속변수로 정하였다. 이를 모형화하면 다음 <그림 3-1>과 같다.



<그림 3-1> 연구모형



2. 가설의 설정

본 연구에서는 이러한 연구모형을 기초로 제주지역 병원 기혼간호사를 대상으로 설문조사를 실시하여 분석을 시행하였다. 제주지역 병원 기혼간호사의 역할갈등 정도를 파악하고, 역할갈등이 직무만족도에 미치는 영향을 분석하기 위하여 다음 가설을 설정하고자 한다.

가설 1. 인구통계학적 특성에 따라 직무만족 수준에 차이가 있을 것이다.

가설 2. 역할갈등 정도와 직무만족 수준과의 관계

- 직장에서의 역할 갈등 정도가 높을수록 간호사 직무만족 수준은 낮아질 것이다.
- 어머니로서의 역할 갈등 정도가 높을수록 간호사 직무만족 수준은 낮아질 것이다.
- 아내로서의 역할 갈등 정도가 높을수록 간호사 직무만족 수준은 낮아질 것이다.
- 주부로서의 역할 갈등 정도가 높을수록 간호사 직무만족 수준은 낮아질 것이다.

본 연구의 목적은 제주지역 병원 기혼간호사의 역할갈등 정도와 직무만족 수준을 파악하고, 역할갈등 정도가 직무만족 수준에 미치는 영향을 찾아내는 것이 목적이다. 이와 같은 연구목적의 달성을 위해 연구의 실증조사에 사용된 변수는 다음과 같다.

첫째, 인구통계학적 특성에는 연령, 결혼생활기간, 근무기간, 자녀수, 종교, 직급, 임금, 야간근무여부, 근무부서 등이 이용되었으며, 둘째, 직장에서의 역할갈등 정도를 측정하기 위해서 직무의 양, 동료와의 관계, 상관과의 관계, 사회적 인식 등을 이용하였고, 셋째, 어머니로서의 역할 갈등에는 가사업무의 양, 자녀와의 관계 등을, 넷째, 아내로서의 역할갈등에는 업무의 양, 남편과의 관계 등, 다섯째 주부로서의 역할갈등은 업무의 양, 친척과의 관계 등을 이용하였다. 마지막으로 직무만족 수준을 측정하기 위해서 임금, 성취감, 병원행정체계, 적합성, 감독방법, 대인 관계 등을 제시하였다.

3. 조사 개요

1) 조사대상

본 연구의 대상은 제주특별자치도 제주시, 서귀포시에 소재하고 있는 200병상 이상의 종합병원 7곳의 총 874명의 간호사 중 기혼 간호사를 모집단으로 하여 할당 표본추출법³⁾에 의해 선정하였다. 시간적 범위는 2007년 1월 10일부터 30일까지로 하였으며, 준비된 설문지를 간호부를 통하여 연구목적을 설명하고 협조를 얻은 후 각 병동 수간호사를 경유, 간호사에게 배부한 뒤 회수하였다. 배부된 250부 중 240부가 회수되어 96%의 높은 회수율을 보였고, 그 중 불완전하게 응답한 10부를 제외한 230명을 본 연구의 대상으로 하였다.

2) 조사도구

연구도구는 Hall과 광영주가 사용한 도구를 파일럿 조사(Pilot study) 후 지도교수의 자문을 받고 설문지를 작성하여 이용할 예정이며, 설문지는 인구통계학적 특성 12문항, 직장에서의 역할 갈등 10문항, 어머니로서의 역할 갈등 7문항, 아내로서의 역할갈등 7문항, 주부로서의 역할갈등 8문항 총 32문항, 직무만족 수준은 24문항으로 총 68문항으로 구성하고자 한다.

(1) 인구통계학적 특성 측정도구

인구통계학적 특성을 측정하기 위한 도구로 연령, 결혼생활기간, 근무기간, 자녀수, 종교, 직급, 임금, 야간근무여부, 근무부서 등 총 12문항

(2) 역할갈등 측정도구

3) 한승준(2006)에 의하면 할당 표본 추출법(quota sampling)은 비확률 표본 추출법 중 가장 정교한 방법으로 사회과학 조사에서 널리 쓰인다. 세 가지 단계를 거치게 되는데, 첫째, 연구자는 모집단을 구성하고 있는 요소를 파악하고, 각 구성 요소의 일정한 범주나 할당량을 찾아낸다. 둘째, 모집단일 특성을 갖게끔 최종적 표본을 추출키 위해 범주별 표본 할당표를 작성하여, 셋째, 조사자의 자유재량에 의해 각 집단에 속할 표본 구성원의 선정을 하게 된다.

직장에서의 역할갈등 정도를 측정하기 위해서 직무의 양, 동료와의 관계, 상관과의 관계, 사회적 인식 등 총 10문항, 둘째, 어머니로서의 역할 갈등에는 가사업무의 양, 자녀와의 관계 등 총 7문항, 셋째, 아내로서의 역할갈등에는 업무의 양, 남편과의 관계 등 총 7문항, 넷째 주부로서의 역할갈등은 업무의 양, 친척과의 관계 등 총 8문항으로 구성되었다. 각 문항은 Likert type 5점 척도로서 ‘매우 그렇다’ 5점, ‘그렇다’ 4점, ‘보통’ 3점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘전혀 그렇지 않다’ 1점을 배점하여 점수가 높을수록 역할갈등이 높은 것을 의미한다.

(3) 직무만족 수준 측정도구

선행 연구 검토 후 공통된 직무만족 수준 측정 변수를 수정·보완하여 임금, 성취감, 병원행정체계, 적합성, 감독방법, 대인 관계 등 총 24문항으로 긍정문과 부정문이 혼합되어 구성되었다. 각 문항 역시 Likert type 5점 척도로서 ‘매우 그렇다’ 5점, ‘그렇다’ 4점, ‘보통’ 3점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘전혀 그렇지 않다’ 1점을 배점, 설문문항이 부정문일 경우에는 전산입력시 역환산하여 처리하여 점수가 높을수록 직무만족도가 높은 것을 의미한다.

3) 자료분석

수집된 자료는 부호화한 뒤 윈도우용 SPSS 12.0(Statistical Package for the Social Science for Windows, version 12.0) 통계 프로그램을 이용하여 빈도분석, 교차분석, 상관관계 분석 등을 이용하였다.

IV. 조사결과 분석

앞장에서 설명한 내용을 바탕으로 제주도내 기혼간호사의 역할갈등 정도와 직무만족도를 측정하기 위한 설문조사를 실시하여 총 230개의 유효 표본을 추출하였다. 표본의 기관별 분포현황을 살펴보면, 제주대학교 병원 67개, 한라의료원 49개, 한마음병원 34개, 한국병원 28개, 서귀포의료원, 중앙병원 각 21개, 제주의료원 10개로 구성하였다. 표본의 인구통계학적 특성 및 결과는 다음과 같다.

1. 조사대상자의 인구통계학적 특성

조사대상자의 인구통계학적 특성을 살펴보면 다음 <표 4-1>과 같다. 연령은 20대가 9명(3.9%), 30대 140명(60.9%), 40대 71명(30.9%), 50대 이상 10명(4.3%)으로 30대가 가장 많았다. 결혼기간은 5년 미만 57명(24.8%), 5년 이상 77명(33.5%), 10년 이상 79명(34.3%), 20년 이상 17명(7.4%)으로 대체로 5년 이상 20년 이하여서 비교적 안정되어 있음을 알 수 있다. 자녀수는 1명이 59명(25.7%), 2명이 147명(63.9%), 3명이 22명(9.6%), 4명 이상이 2명(0.9%)으로 1명~2명으로 제한하는 경향이 있었다. 종교를 보면, 불교 83명(36.1%), 기독교 25명(10.9%), 천주교 45명(19.6%)으로 불교 신자가 많은 편이었다. 현재 집안일이나 자녀 돌보는 주체에 대해 설문한 결과, 시댁 36명(15.7%), 친정 40명(17.4%), 보육시설 48명(20.9%), 본인과 남편 92명(40%), 기타 14명(6.1%)으로 나타나 주로 본인부부가 해결하는 경우가 많은 편이었으며, 다음으로 보육시설에 위탁하는 경우가 많았다. 현재 직위는 일반간호사 141명(61.3%), 책임간호사 25명(10.9%), 수간호사 51명(22.2%), 과장(감독) 6명(2.6%), 기타 7명(3.0%)으로 일반간호사가 대부분이었다.

간호사로서 택할 수 있는 많은 진로 중 임상을 택하게 된 동기를 설문한 결과, “임상경력이 앞으로의 진로에 중요하다고 생각하기 때문에” 53명(23%), “적성에 맞고 봉사할 수 있는 기회가 많으므로” 66명(28.7%), “경제적으로 도움이 되기 때문에” 47명(20.4%), “취업이 용이하기 때문에” 47명(20.4%), “외국에 갈 수 있는 기회가 많으므로” 2명(0.9%), “남들이 보장된 직업으로 인정해주기 때문에” 15명

(6.5%)으로 적성에 맞고 봉사할 수 있는 기회여서, 추후 진로의 중요성을 생각하여 주로 임상을 택하였다고 답하였다.

월평균 급여 수준은 151만원~200만원이 107명(46.5%), 201만원~250만원 48명(20.9%), 150만원 이하 39명(17%) 순으로 나타났다. 야간근무를 하고 있는지 설문한 결과, 전체 응답자 230명 중 127명이 하지 않고 있다고 응답하였다. 근무부서는 일반병동 88명(38.3%), 특수부서 58명(25.2%), 중환자실/응급실 28명(12.2%), 외래 45명(19.6%), 행정부서 11명(4.8%)으로 나타났다.

종사희망기한을 살펴보면, 전체 230명 중 124명(53.9%)이 “계속 하겠다”고 응답하였고, 다음으로 “정년까지 하겠다” 35명(15.2%), “아직 생각해 보지 않았다” 32명(13.9%), “경제적 안정을 이룰 때까지” 31명(13.5%), “자녀가 교육을 마칠 때까지 하겠다” 5명(2.2%), “자녀가 생길 때까지” 3명(1.3%) 순으로 나타났다.

<표 4-1> 조사대상자의 인구통계학적 특성

구분	빈도(명)	구성비(%)
계	230	100
연령	20대	9
	30대	140
	40대	71
	50대 이상	10
결혼기간	5년 미만	57
	5년 이상	77
	10년 이상	79
	20년 이상	17
근무기간	5년 미만	6
	5년 이상	60
	10년 이상	142
	20년 이상	22

자녀수	1명	59	25.7
	2명	147	63.9
	3명	22	9.6
	4명이상	2	0.9
종교	불교	83	36.1
	기독교	25	10.9
	천주교	45	19.6
	기타	77	33.4
자녀돌보기 주체	시댁	36	15.7
	친정	40	17.4
	보육시설	48	20.9
	본인과 남편	92	40.0
	기타	14	6.1
직위	일반간호사	141	61.3
	책임간호사	25	10.9
	수간호사	51	22.2
	과장(감독)	6	2.6
	기타	7	3.0
임상선택 동기	임상경력의 진로에의 중요성	53	23.0
	적성에 맞고 봉사할 수 있는 기회	66	28.7
	경제적 도움	47	20.4
	취업의 용이성	47	20.4
	외국에 갈 수 있는 기회	2	0.9
	안정성	15	6.5
월평균 급여수준	150만원 이하	39	17.0
	151만원~200만원	107	46.5
	201만원~250만원	48	20.9
	251만원~300만원	19	8.3
	301만원~350만원	4	1.7
	351만원~400만원	11	4.8
	400만원 이상	2	0.9

야간근무여부	하고 있다	103	44.8
	하지 않는다	127	55.2
근무부서	일반병동	88	38.3
	특수부서	58	25.2
	중환자실/응급실	28	12.2
	외래	45	19.6
	행정부서	11	4.8
종사희망기한	정년까지	35	15.2
	자녀가 생길 때까지	3	1.3
	경제적 안정을 이룰 때까지	31	13.5
	자녀가 교육을 마칠 때까지	5	2.2
	계속 하겠다	124	53.9
	아직 생각해 보지 않았다	32	13.9

2. 역할갈등 정도

1) 직장에서의 역할 갈등 정도

제주지역 기혼간호사의 역할갈등을 구분하여 살펴보면, 직장에서의 역할갈등 정도는 총 10문항에 대한 역할갈등 점수가 평균평점 3.12점으로 보통 이상의 역할갈등을 경험하고 있는 것으로 나타났다. 어머니로서의 갈등은 3.20점, 아내로서의 갈등은 2.58점, 주부로서의 갈등은 3.02점으로 어머니로서의 갈등이 가장 높았고, 다음으로 직장에서의 갈등, 주부로서의 갈등, 아내로서의 갈등 순이었다.

직장에서의 역할갈등을 문항별로 보면, 다음 <표 4-2>와 같다. 문항별로 점수가 높은 순서대로 정리하면 “간호업무 수행시 자신의 실수나 과오를 발견할 때”가 3.6점, 전체 응답자 230명 중 140명이 “부담스럽거나 괴롭다” 이상의 응답을 하였다. 다음으로 “의사 및 의료팀의 요구나 기대가 간호역할 수행과 맞지 않을 때”가 3.39점, 전체 응답자 230명 중 116명(50.4%)이 “부담스럽다” 이상의 응답을 하였고, “조

직의 요구나 기대가 간호역할 수행과 맞지 않을 때”가 3.32점으로 전체 응답자 중 105명(45.7%)이 “부담스럽다” 이상의 응답을 하였으며, “많은 회의나 교육에 참석해야 할 때”가 평균평점 3.28점, 전체 응답자 230명 중 98명(42.6%)이 “부담스럽거나 괴롭다” 이상의 응답을 하였다. 다음으로 “항상 시간에 쫓기는 것 같을 때” 3.27점, “업무 자체와 업무량 과다로 인해 육체적으로 너무 힘들다는 생각이 들 때” 3.21점 순으로 나타났다.

<표 4-2> 직장에서의 역할갈등 정도

구 분	빈도(명)	구성비(%)	평균±표준편차
계	230	100	
업무 자체와 업무량 과다로 인하여 육체적으로 너무 힘들다는 생각이 있어 부담스럽거나 괴롭다.	전혀 그렇지 않다	5	2.2
	그렇지 않다	35	15.2
	보통	109	47.4
	그렇다	68	29.6
	매우 그렇다	13	5.7
환자나 동료들이 나에게 불만족 할 때가 있어 부담스럽거나 괴롭다.	전혀 그렇지 않다	6	2.6
	그렇지 않다	100	43.5
	보통	79	34.3
	그렇다	42	18.3
	매우 그렇다	3	1.3
결혼한 사람으로서 근무할 때 조직의 부담한 인식을 느낄 때가 있어 부담스럽거나 괴롭다.	전혀 그렇지 않다	14	6.1
	그렇지 않다	95	41.3
	보통	84	36.5
	그렇다	34	14.8
	매우 그렇다	3	1.3
나 자신이 조직의 기대에 못 미치는 것 같은 생각이 들 때가 있어 부담스럽거나 괴롭다.	전혀 그렇지 않다	8	3.5
	그렇지 않다	89	38.7
	보통	82	35.7
	그렇다	43	18.7
	매우 그렇다	8	3.5

간호업무 수행 시 자신의 실수나 과오를 발견할 때 부담스럽거나 괴롭다.	전혀 그렇지 않다	1	0.4	3.6±0.87
	그렇지 않다	28	12.2	
	보통	61	26.5	
	그렇다	112	48.7	
	매우 그렇다	28	12.2	
의사 및 의료팀의 요구나 기대가 간호역할 수행과 맞지 않을 때가 있어 부담스럽거나 괴롭다.	전혀 그렇지 않다	2	0.9	3.39±0.89
	그렇지 않다	40	17.4	
	보통	72	31.3	
	그렇다	99	43.0	
	매우 그렇다	17	7.4	
조직의 요구나 기대가 간호역할 수행과 맞지 않을 때가 있어 부담스럽거나 괴롭다.	전혀 그렇지 않다	3	1.3	3.32±0.91
	그렇지 않다	43	18.7	
	보통	79	34.3	
	그렇다	88	38.3	
	매우 그렇다	17	7.4	
많은 회의나 교육에 참석해야할 때가 있어 부담스럽거나 괴롭다.	전혀 그렇지 않다	5	2.2	3.28±0.92
	그렇지 않다	41	17.8	
	보통	86	37.4	
	그렇다	80	34.8	
	매우 그렇다	18	7.8	
항상 시간에 쫓기는 것 같아 부담스럽거나 괴롭다.	전혀 그렇지 않다	5	2.2	3.27±0.96
	그렇지 않다	43	18.7	
	보통	90	39.1	
	그렇다	68	29.6	
	매우 그렇다	24	10.4	
타 분야 의료요원이 전문적으로 인정해주지 않을 때가 있어 부담스럽거나 괴롭다.	전혀 그렇지 않다	9	3.9	2.93±0.97
	그렇지 않다	77	33.5	
	보통	75	32.6	
	그렇다	58	25.2	
	매우 그렇다	11	4.8	

2) 어머니로서의 역할갈등 정도

역할갈등 정도를 영역별로 살펴보았을 때, 어머니로서의 역할 갈등 점수가 가장 높은 편으로 나왔는데, 그 문항별로 살펴보면 다음 <표 4-3>과 같다. “자녀들을 위해 더 많은 시간을 보내지 못할 때” 3.73점, “자녀들의 학교나 유치원 행사에 참석

하지 못할 때” 3.45점, “자녀들이 본인의 돌봄이 적어 생활습관과 버릇이 나빠지는 것 같을 때” 3.27점, “어머니로서의 기대에 못 미치는 것 같을 때” 3.23점 순으로 나타났다. 각 문항별로 응답 빈도를 분석하면, “자녀들을 위해 더 많은 시간을 보내지 못할 때 부담스럽거나 괴롭다”에서 전체 응답자 230명 중 153명(66.5%)이 “그렇다” 이상의 응답을 하였고, “자녀들의 학교나 유치원 행사에 참석하지 못할 때 부담스럽거나 괴롭다”는 전체 응답자 230명 중 128명(55.7%)이 “그렇다” 이상의 응답을 하였으며, “자녀들이 본인의 돌봄이 적어 생활습관과 버릇이 나빠지는 것 같을 때 부담스럽거나 괴롭다” 문항에서 전체 104명(45.2%)이 “그렇다 이상의 응답을 하였다. 다음 “어머니로서의 기대에 못 미치는 것 같을 때 부담스럽거나 괴롭다” 설문 결과, 전체 응답자의 95명(41.3%)이 “그렇다”라고 응답하였고, 79명(34.3%)이 보통이라고 응답하였다.

<표 4-3> 어머니로서의 역할갈등 정도

구 분	빈도(명)	구성비(%)	평균±표준편차
계	230	100	
자녀들을 위해 더 많은 시간을 보내지 못하는 것이 부담스럽거나 괴롭다.	전혀 그렇지 않다	3	1.3
	그렇지 않다	18	7.8
	보통	56	24.3
	그렇다	113	49.1
	매우 그렇다	40	17.4
			3.73±0.88
자녀들의 나의 돌봄이 적어 생활습관과 버릇이 나빠지는 것 같아 부담스럽거나 괴롭다.	전혀 그렇지 않다	9	3.9
	그렇지 않다	48	20.9
	보통	69	30.0
	그렇다	79	34.3
	매우 그렇다	25	10.9
			3.27±1.04
나와 자녀사이가 서먹서먹해지고 공유하는 부분이 적어지는 것 같아 부담스럽거나 괴롭다.	전혀 그렇지 않다	22	9.6
	그렇지 않다	102	44.3
	보통	61	26.5
	그렇다	35	15.2
			2.6±1

	매우 그렇다	10	4.3	
직장 때문에 집을 비우는 것이 자녀가 어리기 때문에 부담스럽거나 괴롭다.	전혀 그렇지 않다	10	4.3	3.31±1.06
	그렇지 않다	50	21.7	
	보통	54	23.5	
	그렇다	91	39.6	
	매우 그렇다	25	10.9	
어머니로서의 기대에 못 미치는 것 같아 부담스럽거나 괴롭다.	전혀 그렇지 않다	6	2.6	3.23±0.97
	그렇지 않다	50	21.7	
	보통	79	34.3	
	그렇다	76	33.0	
	매우 그렇다	19	8.3	
자녀들을 돌봐주는 사람이 마땅치 않아 부담스럽거나 괴롭다.	전혀 그렇지 않다	23	10.0	2.78±1.12
	그렇지 않다	87	37.8	
	보통	56	24.3	
	그렇다	45	19.6	
	매우 그렇다	19	8.3	
자녀들의 학교나 유치원 행사에 어머니로서 참석해야 할 경우 그렇지 못할 때가 부담스럽거나 괴롭다.	전혀 그렇지 않다	10	4.3	3.45±1.07
	그렇지 않다	38	16.5	
	보통	54	23.5	
	그렇다	94	40.9	
	매우 그렇다	34	14.8	

3) 아내로서의 역할 갈등 정도

아내로서의 역할 갈등점수는 가장 낮았고, <표 4-4>에서처럼 모든 문항 평균 점수가 3점 이하로 나타났다. 이는 조사대상자들이 30대(60.9%), 40대(30.9%) 응답자가 많은 편이었고, 결혼기간이 5년 이상(33.5%), 10년 이상(34.3%)으로 비교적 안정되어 있는 시기로 아내로서의 갈등이 그다지 높지 않게 나타난 것으로 사료된다.

<표 4-4> 아내로서의 역할 갈등 정도

구 분	빈도(명)	구성비(%)	평균±표준편차
계	230	100	
나의 직장생활로 인해 남편과 사소한 갈등이 많은 것 같아 부담스럽거나 괴롭다.	전혀 그렇지 않다	19	8.3
	그렇지 않다	106	46.1
	보통	72	31.3
	그렇다	26	11.3
	매우 그렇다	7	3.0
			2.55±0.91
타 직종과 달리 근무 시간이 일정하지 않고 공휴일 등의 근무로 인하여 아내로서 부담스럽거나 괴롭다.	전혀 그렇지 않다	11	4.8
	그렇지 않다	88	38.2
	보통	74	32.2
	그렇다	39	17.0
	매우 그렇다	18	7.8
			2.85±1.02
남편이 집안일(청소, 자녀 지도, 설거지, 식사준비)을 도와주는 점이 부담스럽거나 괴롭다.	전혀 그렇지 않다	35	15.2
	그렇지 않다	131	56.9
	보통	51	22.2
	그렇다	11	4.8
	매우 그렇다	2	0.9
			2.32±2.05
남편 직장생활의 문제나 피로를 풀어주지 못하여 부담스럽거나 괴롭다.	전혀 그렇지 않다	12	5.2
	그렇지 않다	86	37.4
	보통	92	40.0
	그렇다	34	14.8
	매우 그렇다	6	2.6
			2.72±0.87
아침, 저녁으로 남편의 시중을 잘 들어주지 못하여 부담스럽거나 괴롭다.	전혀 그렇지 않다	19	8.3
	그렇지 않다	81	35.2
	보통	75	32.6
	그렇다	47	20.4
	매우 그렇다	8	3.5
			2.76±0.99
아내로서의 기대에 못 미치는 것 같아 부담스럽거나 괴롭다.	전혀 그렇지 않다	13	5.7
	그렇지 않다	82	35.7
	보통	85	37.0
	그렇다	42	18.3
	매우 그렇다	8	3.5
			2.78±0.93
남편이 아내의 직장 생활을 좋게 받아들이지 않아 부담스럽거나 괴롭다.	전혀 그렇지 않다	47	20.4
	그렇지 않다	129	56.1
	보통	37	16.1
	그렇다	15	6.5
	매우 그렇다	2	0.9
			2.11±0.84

4) 주부로서의 역할 갈등 정도

주부로서의 역할갈등 점수는 3.02점으로 문항별로 응답하여 분석한 결과를 보면 다음 <표 4-5>와 같다. “직장으로 인한 피로로 가족들에게 영향을 끼칠 때” 3.25점, “이중 역할에서 오는 정신적, 신체적 부담으로 건강에 무리가 올 때” 3.2점, “직장생활로 인해 가사에 소홀해질 때” 3.19점, “직업과 가정의 이중역할이 과중할 때” 3.1점 순으로 나타났다. 각 문항별 빈도분석 결과는 “직장으로 인한 피로로 가족들에게 영향을 끼칠 때 부담스럽거나 괴롭다”는 전체 응답자의 99명(43.1%)이 그렇다 이상의 응답을 하였고, 82명(35.7%)은 보통이라고 응답하였으며, “이중 역할에서 오는 정신적, 신체적 부담으로 건강에 무리가 올 때 부담스럽거나 괴롭다”는 전체 응답자의 86명(37.4%)이 그렇다 이상의 응답을 하였고, 95명(41.3%)은 보통이라고 하였다. 다음으로 “직장생활로 인해 가사에 소홀해질 때 부담스럽거나 괴롭다”는 전체 응답자의 100명(43.5%)이 그렇다 이상의 응답을, 75명(32.6%)이 보통이라고 응답하였고, “직업과 가정의 이중역할이 과중하여 감당하기가 부담스럽거나 괴롭다”는 전체 응답자의 78명(33.9%)이 그렇다 이상의 응답을, 89명(38.6%)이 보통이라고 응답하였다.

<표 4-5> 주부로서의 역할 갈등 정도

구 분	빈도(명)	구성비(%)	평균±표준편차
계	230	100	
직장생활로 인해 가사에 소홀해지는 점이 부담스럽거나 괴롭다.	전혀 그렇지 않다	10	4.3
	그렇지 않다	45	19.6
	보통	75	32.6
	그렇다	91	39.6
	매우 그렇다	9	3.9
			3.19±0.94
집안일을 남에게 맡기는 것이 부담스럽거나 괴롭다.	전혀 그렇지 않다	14	6.1
	그렇지 않다	90	39.1
	보통	73	31.7
	그렇다	47	20.4
	매우 그렇다	6	2.6
			2.74±0.94

시집식구나 친정식구 등 친척과 교류가 부족한 것이 부담스럽거나 괴롭다.	전혀 그렇지 않다	21	9.1	2.74±0.99
	그렇지 않다	80	34.8	
	보통	74	32.2	
	그렇다	48	20.9	
	매우 그렇다	7	3.0	
주부로서의 기대에 못 미치는 것 같아 부담스럽고 괴롭다.	전혀 그렇지 않다	11	4.8	2.93±0.92
	그렇지 않다	63	27.4	
	보통	95	41.3	
	그렇다	52	22.6	
	매우 그렇다	9	3.9	
직장일로 인해 가정 행사에 참여하지 못하는 것이 부담스럽거나 괴롭다.	전혀 그렇지 않다	10	4.3	2.96±0.91
	그렇지 않다	65	28.3	
	보통	85	37.0	
	그렇다	65	28.3	
	매우 그렇다	5	2.2	
직업과 가정의 이중 역할이 과중하여 감당하기가 부담스럽거나 괴롭다.	전혀 그렇지 않다	7	3.0	3.1±0.94
	그렇지 않다	56	24.3	
	보통	89	38.7	
	그렇다	67	29.1	
	매우 그렇다	11	4.8	
직장으로 인한 피로로 가족들에게 영향을 끼쳐 부담스럽거나 괴롭다.	전혀 그렇지 않다	6	2.6	3.25±0.92
	그렇지 않다	43	18.7	
	보통	82	35.7	
	그렇다	85	37.0	
	매우 그렇다	14	6.1	
이중 역할에서 오는 정신적, 신체적 부담으로 건강에 무리가 오는 것이 부담스럽거나 괴롭다.	전혀 그렇지 않다	7	3.0	3.2±0.92
	그렇지 않다	42	18.3	
	보통	95	41.3	
	그렇다	70	30.4	
	매우 그렇다	16	7.0	

5) 역할갈등 해결방안

(1) 직장에서의 역할갈등 해결방안

영역별 역할갈등 해결방안에 대해 의견을 설문한 결과, 우선 직장에서의 역할갈등 해결방안은 다음 <표 4-6>과 같이 나타났다. “간호업무를 구별하여 불필요한

업무를 줄인다” 60명(26.1%), “간호인력을 증원한다” 50명(21.7%), “병원 내 탁아소를 설치한다” 24명(10.4%), “동료간, 상하간 필요한 대화의 기회를 자주 갖는다” 23명(10%), “출산 및 집안일이 있을 때 휴직제도를 이용한다” 21명(9.1%), “원하는 부서로 이동한다” 19명(8.3%), “간호인력을 증원한다” 15명(6.5%) 순으로 나타났다.

<표 4-6> 직장에서의 역할갈등 해결방안

직장에서의 역할갈등 해결방안	빈도(명)	구성비(%)
근무시간을 조정한다	8	3.5
원하는 부서로 이동한다	19	8.3
간호업무를 구별하여 불필요한 업무를 줄인다	60	26.1
시간제 근무를 채택한다	5	2.2
병원 내 탁아소를 설치한다	24	10.4
출산 및 집안일이 있을 때 휴직제도를 이용한다	21	9.1
간호행정자는 간호사의 권익옹호에 앞장선다	15	6.5
간호 인력을 증원한다	50	21.7
직원들의 휴식공간을 마련한다	1	0.4
새로운 이론이나 기술과 관련된 교육의 기회를 갖는다	4	1.7
동료간, 상하간 필요한 대화의 기회를 자주 갖는다	23	10.0
계	230	100.0

(2) 가정에서의 역할갈등 해결방안

가정에서의 역할갈등 해결방안에 대한 의견을 설문한 결과, 다음 <표 4-7>과 같이 나타났다. “직장에서의 역할에 대한 중요성을 자녀들에게 인식시키고 가능하면 많은 시간을 같이 보낸다” 73명(31.7%), “가족 구성원간의 의사소통의 기회를 자주 마련한다” 71명(30.9%), “가족들과 집안일을 분담한다” 54명(23.5%), “가족과 더불어 문화행사에 자주 참여한다” 14명(6.1%) 순으로 나타났다.

간호사로서의 업무로 자녀를 돌보는 시간이 적어서 역할갈등이 있는 것으로 결과가 나타나 해결방안으로 자녀들과 시간을 보내고, 의사소통의 기회를 자주 마련하는 것으로 나타난 것으로 사료된다.

<표 4-7> 가정에서의 역할갈등 해결방안

가정에서의 역할갈등 해결방안	빈도(명)	구성비(%)
가족들과 집안일을 분담한다	54	23.5
직장에서의 일을 가정에 가지고 가지 않는다	4	1.7
가족 구성원간의 의사소통의 기회를 자주 마련한다	71	30.9
직장에서의 역할에 대한 중요성을 자녀들에게 인식시키고 가능하면 많은 시간을 같이 보낸다	73	31.7
가정부를 활용한다	3	1.3
가족과 더불어 문화행사에 자주 참여한다	14	6.1
시집식구나 친정식구들의 도움을 받는다	7	3.0
이웃과 유대관계를 갖고 어려울 때 도움을 청한다	1	0.4
기 타	3	1.3
계	230	100.0

(3) 기혼간호사 자신의 입장에서 역할갈등 해결방안

기혼간호사 자신의 입장에서 역할갈등 해결방안을 보면, 다음 <표 4-8>과 같이 나타났다. “간호직은 전문직임을 알고 긍지 있는 직업으로 성장·발전하여야 한다” 85명(37%), “간호직은 의미 있고 가치 있는 전문직으로 사회활동에 참여할 수 있다” 43명(18.7%), “가정적 경제수준을 성장시키므로 사회생활을 계속하는 것이 좋다”, “정신적인 건강을 위해서 노력한다” 각 25명(10.9%), “전문직임을 인식하고 전문적 성장을 도모한다” 24명(10.4%) 순으로 나타났다.

<표 4-8> 기혼간호사 자신의 입장에서 역할갈등 해결방안

구 분	빈도(명)	구성비(%)
신체적인 건강을 위해서 노력한다	10	4.3
정신적인 건강을 위해서 노력한다	25	10.9

전문직임을 인식하고 전문적 성장을 도모한다	24	10.4
간호직은 의미있고 가치있는 전문직으로 사회활동에 참여할 수 있다	43	18.7
가정적 경제수준을 성장시키므로 사회생활을 계속하는 것이 좋다	25	10.9
간호직은 전문직임을 알고 긍지있는 직업으로 성장, 발전하여야 한다	85	37.0
노련한 간호기술로 환자에게 만족을 주려고 노력한다	2	0.9
교육받은 여성으로 사회참여는 교육투자에 대한 당연한 행동이다	13	5.7
간호직은 남에게 도움이 된다는 것을 자주 인식한다	3	1.3
계	230	100.0

3. 직무만족도

직무만족도를 살펴보면 총 24문항에 대한 평균 평점은 3.04점으로 보통수준보다 약간 높은 편으로 나타났다. 각 문항별로 살펴보면 다음 <표 4-9>와 같이 나타났다. 문항별로 살펴보면 “내가 만약 각 환자와 접촉할 수 있는 시간이 더 많다면 훨씬 좋은 간호를 할 수 있다고 생각한다” 3.74점, “내가 수행하는 병원업무는 정말 중요한 일이다” 3.73점, “내게 주어진 업무량이 많지 않다면 더 좋은 간호수행을 할 수 있다고 생각한다” 3.7점, “일이 바쁠 때는 간호사들 서로가 기꺼이 도와준다” 3.63점, “나는 현재 수행하고 있는 업무를 다른 사람에게 자랑스럽게 말한다” 3.54점, “간호업무에서 생기는 문제들과 병원행정 사이에는 많은 간격이 있다” 3.47점, “우리 병동의 간호사들은 가족처럼 서로 화목하게 지낸다” 3.45점, “근무시 각기 의료팀 사이에 팀워크와 협동이 잘 이루어진다” 3.32점, “대체로 간호사와 의사간에 많은 협력이 이루어진다” 3.31점 순으로 나타났다.

이러한 결과는 간호사 고유 업무인 환자 간호에 많은 시간을 할애할 수 있다면, 자신의 직업에 대한 긍지와 책임감으로 만족스럽게 간호사직을 수행할 수 있음을 시사하는 것으로 보인다. 또한 직원 및 의사와의 상호작용, 업무요구와 같은 의료팀간의 관계 및 제도적 여건에 다소 불만이 있는 것으로 나타나, 이런 부분에 대한 보완책이 마련되어야 할 것으로 사료된다.

<표 4-9> 직무만족도

구 분		빈도(명)	구성비(%)	평균±표준편차
계		230	100	
나는 현재 받고 있는 보수에 만족한다.	전혀 그렇지 않다	18	7.8	2.56±0.79
	그렇지 않다	88	38.3	
	보통	103	44.8	
	그렇다	19	8.3	
	매우 그렇다	2	0.9	
내가 현재 받고 있는 보수는 타병원에 비하면 좋은 편이다.	전혀 그렇지 않다	26	11.3	2.51±0.83
	그렇지 않다	84	36.5	
	보통	97	42.2	
	그렇다	22	9.6	
	매우 그렇다	1	0.4	
타병원에서 더 많은 보수를 준다고 해도 근무조건을 볼 때 이곳에 근무하는 것이 만족스럽다.	전혀 그렇지 않다	11	4.8	3.01±0.84
	그렇지 않다	43	18.7	
	보통	112	48.7	
	그렇다	61	26.5	
	매우 그렇다	3	1.3	
나는 현재 수행하고 있는 업무를 다른 사람에게 자랑스럽게 말한다.	전혀 그렇지 않다	1	0.4	3.54±0.70
	그렇지 않다	12	5.2	
	보통	91	39.6	
	그렇다	114	49.6	
	매우 그렇다	12	5.2	
내가 만약에 진로 결정을 다시 한다 해도 여전히 간호직을 택할 것이다.	전혀 그렇지 않다	24	10.4	2.87±1.21
	그렇지 않다	68	29.6	
	보통	71	30.8	
	그렇다	58	25.2	
	매우 그렇다	9	3.9	
내가 수행하는 병원 업무는 정말 중요한 일이다	전혀 그렇지 않다	2	0.9	3.73±0.71
	그렇지 않다	5	2.2	
	보통	70	30.4	
	그렇다	129	56.1	
	매우 그렇다	24	10.4	

대체로 간호사와 의 사간에 많은 협력이 이루어진다	전혀 그렇지 않다	4	1.7	3.31±0.80
	그렇지 않다	29	12.6	
	보통	96	41.7	
	그렇다	94	40.9	
	매우 그렇다	7	3.0	
의사들은 일반적으로 간호사가 하는 일에 대해 이해하고 인정 한다.	전혀 그렇지 않다	7	3.0	2.93±0.79
	그렇지 않다	57	24.8	
	보통	111	48.3	
	그렇다	54	23.5	
	매우 그렇다	1	0.4	
간호행정자들은 일반 적으로 일상적인 문 제나 업무에 관해 일 반간호사와 의논한다.	전혀 그렇지 않다	10	4.3	2.95±2.2
	그렇지 않다	62	27.0	
	보통	119	51.7	
	그렇다	38	16.5	
	매우 그렇다	1	0.4	
간호업무에서 생기는 문제들과 병원행정 사 이에는 많은 간격 (gap)이 있다.	전혀 그렇지 않다	1	0.4	3.47±0.75
	그렇지 않다	14	6.1	
	보통	110	47.8	
	그렇다	87	37.8	
	매우 그렇다	18	7.8	
우리병원에서는 간호 직원의 발전을 위해 많은 기회를 주고 있 다.	전혀 그렇지 않다	14	6.1	2.69±0.76
	그렇지 않다	69	30.0	
	보통	125	54.3	
	그렇다	19	8.3	
	매우 그렇다	3	1.3	
우리병원의 간호업무 의 조직과 수행방법 은 만족스럽다.	전혀 그렇지 않다	14	6.1	2.67±0.7
	그렇지 않다	66	28.7	
	보통	133	57.8	
	그렇다	17	7.4	
	매우 그렇다	0	0	
간호업무의 문제점을 다른 부서의 간호사 들과 서로 논의할 충 분한 기회가 있다.	전혀 그렇지 않다	10	4.3	2.48±0.69
	그렇지 않다	115	50.0	
	보통	90	39.1	
	그렇다	15	6.5	
	매우 그렇다	0	0	
우리 병동의 간호사 들은 가족처럼 서로 화목하게 지낸다.	전혀 그렇지 않다	2	0.9	3.45±0.74
	그렇지 않다	13	5.7	
	보통	109	47.4	
	그렇다	91	39.6	
	매우 그렇다	15	6.5	

일이 바쁠 때는 간호사들 서로가 기꺼이 도와준다.	전혀 그렇지 않다	3	1.3	3.63±0.79
	그렇지 않다	9	3.9	
	보통	83	36.1	
	그렇다	109	47.4	
	매우 그렇다	26	11.3	
근무시 각기 의료팀 사이에 팀워크와 협동이 잘 이루어진다.	전혀 그렇지 않다	5	2.2	3.32±0.76
	그렇지 않다	15	6.5	
	보통	123	53.5	
	그렇다	76	33.0	
	매우 그렇다	11	4.8	
병원행정 체계가 합리적이고 조직적이라고 생각한다.	전혀 그렇지 않다	18	7.8	2.62±0.74
	그렇지 않다	69	30.0	
	보통	126	54.8	
	그렇다	17	7.4	
	매우 그렇다	0	0	
나는 때때로 전문적인 간호 판단에 어긋나는 일을 하도록 요구 받는다.	전혀 그렇지 않다	12	5.2	2.48±0.74
	그렇지 않다	116	50.4	
	보통	82	35.7	
	그렇다	19	8.3	
	매우 그렇다	1	0.4	
나의 상사는 내가 하는 업무에 대해 필요 이상의 감독을 한다고 느낀다.	전혀 그렇지 않다	7	3.0	2.5±0.69
	그렇지 않다	117	50.9	
	보통	97	39.6	
	그렇다	13	5.7	
	매우 그렇다	2	0.9	
나에게는 중요한 업무를 결정할 권한이 있으며 직속상관이 나를 지지해준다.	전혀 그렇지 않다	5	2.2	3.05±0.79
	그렇지 않다	46	20.0	
	보통	115	50	
	그렇다	63	27.4	
	매우 그렇다	1	0.4	
간호사에게 요구되는 서류업무(paper)가 너무 많다.	전혀 그렇지 않다	1	0.4	3.11±0.72
	그렇지 않다	40	17.4	
	보통	127	55.2	
	그렇다	57	24.8	
	매우 그렇다	5	2.2	
내가 만약 각 환자와 접촉할 수 있는 시간이 더 많다면 훨씬 좋은 간호를 할 수 있다고 생각한다	전혀 그렇지 않다	0	0	3.74±0.68
	그렇지 않다	7	3.0	
	보통	69	30.0	
	그렇다	131	57.0	
	매우 그렇다	23	10.0	

내게 주어진 업무량이 많지 않다면 더 좋은 간호수행을 할 수 있다고 생각한다.	전혀 그렇지 않다	1	0.4	3.7±0.77
	그렇지 않다	14	6.1	
	보통	64	27.8	
	그렇다	124	53.9	
	매우 그렇다	27	11.7	
의료팀과 환자간호 문제에 관하여 논의할 시간과 기회가 많이 있다.	전혀 그렇지 않다	7	3.0	2.63±0.72
	그렇지 않다	96	41.7	
	보통	103	44.8	
	그렇다	23	10.0	
	매우 그렇다	1	0.4	

1) 기혼간호사의 인구통계학적 특성과 직무만족도와의 관계

제주지역 기혼간호사의 인구통계학적 특성과 직무만족도와의 상관관계를 검증한 결과, 자녀수는 $p<0.05$, 종교 $p<0.05$, 직위 $p<0.01$, 임상선택 동기 $p<0.05$, 월평균 급여수준 $p<0.01$, 야간근무여부 $p<0.05$ 수준에서 통계적으로 유의한 결과가 나타났다. 노형진(2005)에 의하면, 상관계수는 보통 -1에서 1까지의 값을 취하는 것으로 부호가 양(+)일 때에는 양의 상관관계가 있다는 것이고, 음(-)일 때에는 음의 상관관계가 있다는 것을 나타내는 것이라 하였다. 그 강도는 상관계수의 절대값이 1에 가까울수록 상관이 강하는 것을 의미하고, 0에 가까운 값일수록 그 상관관계가 존재치 않는 것이라 하였다. 본 연구에서는 r 수치가 적게 나왔으나, 이는 표본수와 설문조사과정상의 문제로 양과 음의 상관관계 여부를 알 수 있고 그 관계를 파악하는 데 의의를 가진다 하겠다.

자녀수가 많을수록($r=0.144$, $p<0.05$), 직위가 높을수록($r=0.191$, $p<0.01$), 월평균 급여가 많을수록($r=0.220$, $p<0.01$), 야간근무를 하지 않는 집단일수록($r=0.143$) 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 다른 선행연구에서와 유사하게 특히 야간근무를 하지 않는 집단일수록 직무만족도가 높은 것을 고려해 볼 때, 업무의 효율성을 증진시키고, 조직 구성원의 만족을 위해 기혼 간호사의 야간근무에 대한 비용-편익 분석의 체계적인 연구가 진행되어 그 대책을 마련해야 할 것으로 보인다.

이와 관련하여 원금혜(2003)의 선행연구는, 대전시에 소재하고 있는 종합병원 및 대학부속병원 간호사를 대상으로 직무만족도를 분석하였는데, 저학력 집단이 고학력 집단에 비해 상대적으로 높은 직무만족 인식을 보이고 있었으나, 본 연구와 마찬가지로 통계적으로 유의미한 차이를 보이고 있지 않았다. 근무기간에 따라서는 특별히 근무경력이 낮은 집단이 높은 집단에 비해 상대적으로 높은 직무만족도를 보였다. 직위에 따라 특별히 일반간호사가 수간호사와 주임간호사에 비해 상대적으로 높은 직무만족도를 보여 본 연구와 반대의 결과를 나타내었다. 급여수준에 따른 직무만족도의 차이에서는 전체적으로 급여수준이 적은 집단이 높은 집단에 비해 상대적으로 높은 만족도를 보여, 역시 본 연구와 상반된 결과를 나타내었다.

김학희(2001)의 연구를 보면, 대전광역시내에 소재하고 있는 2개 대학병원과 1개 종합병원에 근무하는 기혼간호사를 대상으로 역할갈등과 직무만족도를 조사, 분석하였는데, 본 연구와 다르게 아내로서의 갈등이 평균 평점 3.46점으로 가장 높았고 직장에서의 갈등이 평균 평점 3.25점, 주부로서의 갈등이 평균평점 2.90점, 어머니로서의 갈등이 평균 평점 2.78점 순으로 나타났다. 이는 인구통계학적 특성에서, 본 연구는 그 조사대상이 30대 140명(60.9%), 40대 71명(30.9%), 50대 이상 10명(4.3%), 20대 9명(3.9%)순으로 김학희의 조사 대상의 인구통계학적 차이에서 비롯된 것으로 사료된다. 김학희의 연구대상은 25~29세 78명(46.7%), 40세~44세 47명(28.1%), 35세~39세 30명(17.9%), 45세 이상 12명(7.2%) 순으로 나타났다. 반면 박경옥, 광영주의 선행연구결과를 보면, 이는 또 본 연구와 마찬가지로 아내로서의 역할갈등의 평균 평점이 가장 낮게 나타났다. 각 영역별 변수와 역할갈등과의 상관관계를 보면, 보수, 전문적 위치, 간호사-의사관계, 자율성, 상호작용 등이 유의한 상관관계를 나타내었는데, 즉 보수가 많을수록, 전문적 위치가 높을수록, 간호사-의사 관계에 대한 만족도가 높을수록, 자율성이 많을수록, 상호작용이 빈번할수록 역할갈등이 낮은 것으로 나타났다. 또한 연령이 높을수록, 근무기간이 오래될수록, 자녀수가 적을수록, 직위가 높을수록, 밤 번 근무를 하지 않고 있는 군에서 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 허혜경, 복문자, 이한순의 연구결과와 유사하게 나타난 것이다. 본 연구에서는 직위 변수와, 밤 번 근무 변수가 동일한 결과를 보여주었고, 특이하게 자녀수는 상반된 결과를 보였다.

<표 4-10> 인구통계학적 특성과 직무만족도와의 상관관계

인구통계학적 특성	평균±표준편차	직무만족도	
		Pearson 상관계수	유의확률
연령	2.36±0.63	.023	.728
결혼기간	2.24±0.91	.115	.083
근무기간	2.78±0.65	.123	.063
자녀수	1.86±0.60	.144*	.029
종교	2.51±1.30	-.172*	.009
자녀돌보기 주체	3.03±1.20	-.006	.929
직위	1.75±1.08	.191**	.004
임상선택 동기	2.67±1.40	-.149*	.024
월평균 급여수준	2.49±1.27	.220**	.001
야간근무여부	1.55±0.50	.143*	.030
근무부서	2.27±1.28	.038	.570
종사희망기한	4.2±1.62	.077	.243

*p<0.05, **p<0.01

2) 기혼간호사의 역할갈등과 직무만족도와의 관계

역할갈등과 직무만족도와의 상관관계를 검증한 결과 직장에서의 역할갈등과 직무만족도와의 상관관계는 $r=-0.145$ 로 $p<0.05$ 에서 통계적으로 유의한 결과를 나타내었다. 이는 그 상관관계의 강도는 낮은 편이지만, 음(-)의 상관관계를 갖는 것으로 직장에서의 역할갈등이 높을수록 직무만족도는 낮아짐을 의미하는 것이다.

기혼간호사의 어머니로서의 역할갈등과 직무만족도와의 상관관계는 $r=-0.213$ 으로 $p<0.01$ 에서 통계적으로 유의한 결과를 보여주고 있다. 이는 역시 그 강도는 낮은 편이나, 음(-)의 상관관계를 갖는 것으로 어머니로서의 역할갈등이 높을수록 직무만족도가 낮아짐을 의미한다.

아내로서의 역할갈등은 그 상관관계가 유의하지 않은 것으로 결과가 나타났다.

마지막으로 주부로서의 역할갈등과 직무만족도와의 상관관계를 살펴보면, $r=-0.182$, $p<0.01$ 에서 통계적으로 유의한 결과를 보여준다. 그 강도는 역시 낮은 편

이지만, 음(-)의 상관관계로 주부로서의 역할갈등이 높을수록 직무만족도가 낮아짐을 의미한다고 하겠다.

영역별 역할갈등과 직무만족도와의 상관관계를 살펴본 결과, 선행연구와 일치된 결과로 역할갈등과 직무만족도간에는 상관관계가 존재하고, 이를 다시 한번 제주특별자치도 사례를 통해 검증한 것이라 사료된다. 물론, 그 표본수가 적고 직무만족도에 미치는 역할갈등을 제외한 다른 독립변수를 통제하지 못하여 그 상관관계의 강도는 낮게 나왔으리라 사료된다. 그렇지만 그 상관관계를 검증하였다는 데 의미를 두고, 이를 토대로 역할갈등을 줄일 수 있는 관리전략을 수립, 시행한다면 직무만족도를 높여 업무의 효율성을 도모할 수 있다 하겠다.

<표 4-11> 영역별 역할갈등과 직무만족도와의 상관관계

영역별 역할갈등	평균±표준편차	직무만족도	
		Pearson 상관계수	유의확률
직장에서의 역할갈등	3.12±0.59	-.145*	.028
어머니로서의 역할갈등	3.20±0.79	-.213**	.001
아내로서의 역할갈등	2.58±0.69	-.091	.169
주부로서의 역할갈등	3.02±0.74	-.182**	.006

*p<0.05, **p<0.01

4. 가설 검정

본 연구에서 제주지역 병원 기혼간호사를 대상으로 설문조사를 실시, 기혼간호사의 역할갈등 정도와 직무만족도 정도를 계상하고, 역할갈등과 직무만족도와의 관계를 파악하고자 설정한 가설은 다음과 같다.

가설 1. 인구통계학적 특성에 따라 직무만족 수준에 차이가 있을 것이다.

▶▶▶ 인구통계학적 특성 중 자녀수, 종교, 직위, 임상선택 동기, 월평균 급여수준, 야간근무여부에 따라 직무만족 수준에 차이가 있다. (부분 채택)

1-1. 자녀수가 많을수록 직무만족도가 높다.

1-2. 직위가 높을수록 직무만족도가 높다.

1-3. 월평균 급여가 많을수록 직무만족도가 높다.

1-4. 야간근무를 하지 않는 집단일수록 직무만족도가 높다.

가설 2. 역할갈등 정도와 직무만족 수준과의 관계

◦ 직장에서의 역할 갈등 정도가 높을수록 간호사 직무만족 수준은 낮아질 것이다.

➡ 직장에서의 역할 갈등 정도가 높을수록 간호사 직무만족 수준은 낮아진다.(채택)

◦ 어머니로서의 역할 갈등 정도가 높을수록 간호사 직무만족 수준은 낮아질 것이다.

➡ 어머니로서의 역할 갈등 정도가 높을수록 간호사 직무만족 수준은 낮아진다.(채택)

◦ 아내로서의 역할 갈등 정도가 높을수록 간호사 직무만족 수준은 낮아질 것이다.

➡ 아내로서의 역할 갈등 정도와 간호사 직무만족 수준은 상관관계가 없다.(기각)

◦ 주부로서의 역할 갈등 정도가 높을수록 간호사 직무만족 수준은 낮아질 것이다.

➡ 주부로서의 역할 갈등 정도가 높을수록 간호사 직무만족 수준은 낮아진다.(채택)

V. 결 론

1. 연구의 요약

현대의 조직을 관리함에 있어 조직과 구성원의 사이는 밀접한 관계가 있으며, 조직의 활성화와 유효성 제고를 위해서도 조직목표와 구성원의 목표간에 조화를 이루면서 조직 차원과 개인적 요소의 통합을 위한 상호작용이 있어야 한다. 이러한 조직 목표의 달성과 효율적인 인적 자원관리를 하기 위해서는 조직구성원의 조직과 담당직무에 대한 심리적 상태와 태도가 어떠한지, 조직이 이들의 기대를 어떻게 충족시켜주며, 또한 조직관리의 문제점이 무엇인지를 파악해야 할 필요가 있다.

특히 병원조직은 인간의 건강과 관련된 문제를 중심과제로 형성된 사회체제의 일부분으로 현존하는 많은 조직 가운데 가장 다양하고 복잡한 직종들의 집합체인 동시에 각기 고유의 전문성을 가지고 상호 협력함으로써 병원 본래의 목적에도달하고자 하는 노동 및 기술집약적인 의료조직체이다.

그 중에서도 간호사는 병원인력의 약 40%를 점유하고 있으며, 병원 조직 내에서 평가자, 감독자, 조종자, 교육자, 운영자, 협조자로서 환자관리에 중추적 역할을 수행하는 전문 인력이라 하겠다.

병원 조직면에서 본다면, 병원은 노동집약적 산업으로서 전체 운영비 중에서 인건비가 차지하는 비율이 높은 조직체이므로 간호 인력을 효율적으로 배분하고 최선의 직무 여건을 마련하여 주는 데에 관한 연구는 간호의 질적 향상뿐 아니라 병원경영의 효율성이라는 점에서 매우 중요하다 할 수 있다.

이에 본 연구는 인력관리의 효율성을 높이고 간호의 질을 향상시키며 간호의 연속성을 기할 수 있도록 기혼간호사를 대상으로 기혼간호사의 역할갈등 정도와 직무 만족도와의 관계를 검증해 봄으로써 간호전문직의 발전과 기혼간호사의 인력관리를 위한 정책결정시 기초 자료를 제공하고자 하였다.

본 연구의 목적에 따라 기혼간호사의 역할갈등 정도와 직무만족도와의 관계에 대해 분석한 결과 직무만족도에 있어서 표본의 인구통계학적 변수에 따라 유의

한 차이를 보여주었고, 역할갈등 정도와 직무만족도 수준간의 상관관계 정도는 낮았으나 존재하고, 그 값은 통계학적으로 유의한 결과를 보여주었는데, 그 실증 분석결과는 다음과 같다.

첫째, 인구통계학적 특성과 직무만족도와의 관계를 검증한 결과, 자녀수, 종교, 직위, 임상선택 동기, 월평균 급여수준, 야간근무여부 변수가 통계적으로 유의한 결과가 나타났다. 자녀수가 많을수록($r=0.144$, $p<0.05$), 직위가 높을수록($r=0.191$, $p<0.01$), 월평균 급여가 많을수록($r=0.220$, $p<0.01$), 야간근무를 하지 않는 집단일수록($r=0.143$) 직무만족도가 높은 것으로 나타났다.

둘째, 기혼간호사의 역할갈등 정도는 영역별로 직장에서의 역할갈등 정도는 최고 5점에 대해 평점평균 3.12점, 어머니로서의 역할갈등은 3.20점, 아내로서의 역할갈등은 2.58점, 주부로서의 역할갈등은 3.02점으로 아내로서의 역할갈등을 제외하면 모두 중등 정도의 역할갈등을 경험하는 것으로 나타났다. 그 중에서도 어머니로서의 역할갈등이 가장 높은 수준이었고, 다음으로 직장에서의 갈등, 주부로서의 갈등 순이며, 아내로서의 갈등 정도는 보통 이하로 나타났다.

기혼간호사의 직무만족 정도는 최고 5점에 대해 평점평균 3.04점으로 보통수준보다 약간 높은 편으로 나타났다. 각 문항별로 보면, “내가 만약 각 환자와 접촉할 수 있는 시간이 더 많다면 훨씬 좋은 간호를 할 수 있다고 생각한다” 3.74점, “내가 수행하는 병원업무는 정말 중요한 일이다” 3.73점, “내게 주어진 업무량이 많지 않다면 더 좋은 간호수행을 할 수 있다고 생각한다” 3.7점, “일이 바쁠 때는 간호사들 서로가 기꺼이 도와준다” 3.63점, “나는 현재 수행하고 있는 업무를 다른 사람에게 자랑스럽게 말한다” 3.54점, “간호업무에서 생기는 문제들과 병원행정 사이에는 많은 간격이 있다” 3.47점, “우리 병동의 간호사들은 가족처럼 서로 화목하게 지낸다” 3.45점, “근무시 각기 의료팀 사이에 팀워크와 협동이 잘 이루어진다” 3.32점, “대체로 간호사와 의사간에 많은 협력이 이루어진다” 3.31점 순으로 나타났다.

기혼간호사의 역할갈등과 직무만족도와의 관계를 분석한 결과는 직장에서의 역할갈등, 어머니로서의 역할갈등, 주부로서의 역할갈등 변수는 통계적으로 유의한 결과를 보였으나, 아내로서의 역할갈등은 그 상관관계가 유의하지 않은 것으로 나타났다. 직무만족도와의 상관관계는 $r=-0.145$ 로 $p<0.05$, 어머니로서의 역할

갈등과 직무만족도와의 상관관계는 $r=-0.213$ 으로 $p<0.01$, 부로서의 역할갈등과 직무만족도와의 상관관계를 살펴보면, $r=-0.182$, $p<0.01$ 에서 통계적으로 유의하였다.

병원 조직은 앞에서 서술한 것처럼 전공 분야가 다른 인력들이 모여 일정한 역할규범에 따라 업무를 분담하고 수행함으로써 환자진료를 원활하게 하는 노동집약적 특성이 강한 조직이다. 또한, 제주시 소재 병원 중 가장 큰 규모라 할 수 있는 제주대학교 병원은 지난 2001년 개원 이래 2005년까지 병상수를 비롯하여 의사직, 일반직, 원무직 직원이 꾸준히 증가하여 왔다. 간호사직 2002년 263명상, 267명의 직원, 107명의 간호사, 2003년 245명상, 291명의 직원, 122명의 간호사, 2004년 246명상, 334명의 직원, 139명의 간호사, 2005년 258명상, 347명의 직원, 139명의 간호사로 최근 4년 동안 약 30여 명의 간호사가 증가하였다.⁴⁾ 이와 같이 병원의 규모 및 복잡성이 증대되는 등 병원 내·외적 환경이 급변하고, 자원이 제한되는 상황에서 병원조직, 그중에서도 간호사 조직의 유지·관리를 위하여 조직 효과성이 중요하다고 하겠다.

그리고 박정희(2004)에 의하면, 제주도는 메마른 땅, 지천으로 깔린 돌, 거센 바람뿐만 아니라 버거운 부역과 관리들의 간악한 횡포, 왜구와 몽골의 무자비한 침탈, 오랜 세월에 걸친 과중한 진상 때문에 고단한 삶의 역사가 묻어 있다. 그러나 이런 모진 여건에도 굴하지 않고 역척스레 살아온 제주인들, 특히 제주 여성들은 일찍부터 밭농사와 잡수 등으로 생산 활동을 주도하였고, 한 울타리 두 살림과 같은 분가제도, 마을 내혼, 외가친족과 처가친족과의 긴밀한 관계 등 독특한 여성문화를 형성하였다. 섬이라는 환경조건을 극복해내야만 생존이 가능했던 제주인들에게는 남녀를 막론하고 기력이 남아있는 한 노동에 의지해야만 했고, 그러한 상황에서 여성의 역할도 남성과 대등하게 요청되는 것은 당연했다. 여성의 노동력에 대한 사회의 기대가 증대되고 적극적 활동을 필요로 하는 제주에서, 더구나 지형상 대규모의 밭작물을 위주로 하는 자연적 조건에서 여성의 섬세한 노동력이 더욱 중요하게 요구되었고, 여성이 해녀일을 하고 있다 하더라도 농사에 필요한 여성의 몫을 모두 감당하면서 물질을 하는 다중의 역할이 요구되었던 것이다. 따라서 가정에 대한 여성의 경제적 기여는 그 역할에 걸맞게 매우

4) 제주대학교 병원 연보 2002년~2005년 참조.

켰던 것이 사실이다.

이와 같은 여성의 노동경제력은 여성들로 하여금 성격적 특질면에서도 적극적이며 능동적인 기질을 형성하게 하여 여성 자신의 삶이나 가족생활에도 그대로 반영되어 부부간 권력구조에 있어 서로의 결정권이 거의 대등하게 행사되고 있다 하겠다. 이와 같은 제주여성의 강인함, 경제적 독립성으로 인하여 제주지역의 종합병원을 중심으로 한 본 연구의 기혼간호사의 역할갈등은 다른 지역에서의 기혼간호사의 역할갈등 수준보다 낮은 편으로 나타났고, 그 중에서도 어머니로서의 역할갈등이 제일 높았으며, 주부 또는 아내로서의 역할갈등은 타 지역에 비해 낮은 편이었다.

Price H. J.(1968)는 조직효과성을 조직의 목표와 수단을 연결한 상태에서 얻은 실제적인 산출이 당초의 목표를 어느 정도 충족시켰는가 하는 목표의 달성도를 의미하는 동태적, 사회학적, 목적적 개념으로 정의하였고, Kimberly(1975)는 조직의 성공을 위한 필요조건으로 조직효과성에 존속의 개념을 도입하여, 특히 시스템 접근법에서는 조직의 존속 능력의 측정을 시도, 조직의 존속에 영향을 주거나 줄 가능성이 있는 모든 요인들을 고려하고 있어 조직의 목표와 환경에 크게 영향을 받으며 조직개선 및 조직발전과도 밀접한 관련을 맺고 있다.

특히 조직구성원의 만족은 업무수행에 대한 조직구성원들의 동기부여 및 조직발전에 매우 중요한 영향을 미친다고 하겠다. 직무에 대한 만족이 높을수록 조직몰입도는 증가하며 이로 인해 간접적으로 조직효과성이 향상되고 있다고 신영수 등(1995)의 연구 결과가 나타났다.

이런 상황에서 제주시 소재 종합병원의 현 실태를 분석하여 보면, 본 연구에서도 출된 결과는 정책적 측면에서 다음과 같은 중요한 의의를 가진다 하겠다. 첫째, 본 연구의 연구결과와 방법은 기존의 선행연구에서와 마찬가지로 향후 조직구성원의 역할갈등과 직무만족도의 관계 분석에 응용이 가능하다. 둘째, 제주지역 종합병원 기혼 간호사를 대상으로 한 연구의 회소성으로 제주지역 내 종합병원뿐 아니라 보건 간호사를 비롯하여 다양한 계층의 연구가 가능할 것이다. 셋째, 조직효과성을 높이기 위한 방안으로 병원에 근무하는 간호사의 직무만족도를 분석하여 이를 증진시킬 수 있는 전략을 개발할 수 있을 것이다.

2. 연구의 한계 및 향후과제

본 연구의 목적은 선행연구와 실증연구를 통하여 기혼간호사의 역할갈등 정도와 직무만족도 정도를 파악하고, 그 상관관계를 검증하는 데에 있으나, 연구를 수행함에 있어 다음과 같은 한계점이 있음을 밝힌다.

첫째, 조사대상을 일부 지역 종합병원에 국한함으로써 전국규모의 특성과 표본추출의 대표성을 고려하지 못했고, 둘째, 시대적 조직 환경 변화에 따라 직무만족과 역할갈등의 영향요인을 좀 더 광범위하게 찾아내어 실증연구를 해야 함에도 연구의 한계로 인하여 선행 연구 중에서 검증된 영향요인을 변수로 활용하여 분석하였다. 또한, 직무만족도에 영향을 미치는 다른 독립변수들을 통제하지 못하여 피어슨의 상관계수 수치가 적게 나와 연구 결과인 역할갈등과 직무만족도와의 관계의 상관정도가 낮게 나왔다는 점이다.

따라서 앞으로의 연구에 있어서는 조사대상 모집단의 범위를 확대하고, 면접법과 관찰법의 병행을 통해 조금 더 정확한 설문조사 결과를 얻어야 하며, 조직 환경 변화에 따른 직무만족도에 미치는 영향요인 변수를 더 범주화하고, 새로운 변수를 찾아내어 심층적이고 지속적인 조사연구가 이루어져야 할 것이다. 그리고 제주지역의 특성을 고려한 연구로 보완되어야 할 것이다.

참 고 문 헌

1. 국내문헌

- 강성철·김판석·이종수·최근열·하태권,(2003). 「새인사행정론」.대영문화사.
- 강신규·이기돈·이철호·추헌.(2003). 「조직행동론」.형설출판사.
- 강정대·황호영.(1998). 「현대인적자원관리」.박영사.
- 고종욱·염영희.(2003). 간호사의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입간의 관계에서 사회적 지지의 역할. 「대한간호학회」.33(2):265-274
- 공순구.(1988). 일반간호사의 직무만족에 따른 간호관리자의 역할에 관한 연구. 전북대학교 지역개발대학원 석사학위논문.
- 곽영주.(1990). 기혼간호사의 역할갈등에 관한 연구, 경희대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 김명화.(1985). 간호원의 간호수행과 역할개념 지각 및 직무만족도와의 관계 연구. 연세대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 김숙녕.(1998). 대학부속병원 간호사의 직무만족도에 관한 연구. 경희대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 김옥수.(2002). 중소병원의 부서간 조직효과성에 관한 연구-서울지역 중소병원을 중심으로-. 건양대학교 경영행정대학원 석사학위논문.
- 김학회.(2001). 기혼간호사의 역할갈등과 직무만족도에 관한 연구. 대전대학교 대학원 석사학위논문.
- 김현숙.(1983). 기혼간호원의 직무만족도에 관한 연구. 경희대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 문승호.(2003). 교육행정직공무원의 직무만족도에 관한 연구. 충북대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 박경옥.(1983). 기혼간호사의 직장가정에서의 역할갈등과 직업만족도에 관한 조사연구. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 박재산.(2006). 국립병원 간호조직문화 유형과 직무만족, 이직의사간의 인과관계 분석. 「보건과 사회과학」.19:97-118.

- 박정희.(2004). 제주도 여성문화에 관한 고찰-가족과 결혼생활을 중심으로-.제주대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 백순희.(1997). 간호사의 성격유형에 따른 직무만족과 이직성향에 관한 연구, 서강대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 복문자.(1992). 기혼간호사의 역할갈등과 직무만족도에 관한 연구. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 서이아·박경민·이병숙.(2003). 일반간호사의 조직내 의사소통 유형과 직무만족 및 간호업무성과의 관계. 「한국보건간호학회지」.17(2):317-332.
- 송말순.(1984). 수술실 간호원의 역할 스트레스, 소진(Burnout) 경험정도와 직무만족도와의 상관관계 연구. 연세대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 양봉열.(2006). 교육행정직공무원의 직무만족에 관한연구-제주도내 교육행정직 공무원을 중심으로-.제주대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 오석홍. (2003). 「조직이론」.박영사:178-179.
- 원금혜. (2003). 간호사의 직무만족도에 관한 연구-종합병원 및 대학부속병원을 중심으로-. 대전대학교 경영행정·사회복지대학원 석사학위논문.
- 유영주(1977). 취업주부의 가정내 역할 수행상의 문제점, 서울대학교 석사학위논문
- 윤은자·이정희.(1982). 주관적 지각과 직업만족이 직무수행에 미치는 영향. 「중앙의대잡지」.7(1).
- 이가연·송영선.(2005). 일 지역 보건 간호사의 직무만족 및 제도 개선안. 「간호과학」.17(1):48-58.
- 이동열.(1995). 직장-가정 갈등이 구성원의 생활만족에 미치는 영향에 관한 연구. 서울대학교 석사학위논문.
- 이만복.(2003). 공무원의 직무만족도에 관한 연구 .충남대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 이명희.(1997). 임상간호사의 자기효능감, 자율성, 직무만족도간의 관계. 고려대학교 교육대학원 석사학위논문.
- 이변숙·강성례·김혜옥.(2007). 임상간호사의 직무만족 경험:초점집단 연구방법 적용. 「대한간호학회지」.37(1):114-124.
- 이윤현.(2007). 병원직원의 직무만족요인분석. 「보건과 사회과학」.20:127-156
- 이창원·최창현.(2003). 「새조직론」.대영문화사:190-192.

- 이태선.(2003). 충청남도 지방교육행정직 공무원의 직무만족에 관한 연구. 충남대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 정수진·김양호.(2005). 「현대조직행동론」.삼우사.
- 정우열·박동균·손능수.(2007). 지역경찰의 직무만족 요인에 관한 인식분석과 함의:대구·경북 지역을 중심으로. 「한국행정논집」 19(1):125-149.
- 조동규·양재생·이만규.(2004). 조직구성원의 직무만족과 조직몰입에 관한 연구. 「인적자원관리연구」 10:37-54.
- 주현식·윤승현·김화경.(2007). 컨벤션센터 종사원의 직무특성이 조직몰입, 직무만족, 조직시민행동에 미치는 영향. 「관광연구」 21(4):43-60.
- 한덕웅.(1993). 「조직행동의 동기이론」.법문사:86-87.
- 한승준.(2006). 「조사방법의 이해와 spss활용」.대영문화사.
- 허갑수.(2003). 의료기관 행정직원의 직무만족과 직장애착에 관한 실증적 연구. 「인적자원관리연구」 7:31-62.

2. 국외문헌

- Adams, Stacy J.(1963). Toward an Understanding of Inequity, Journal of Abnormal and Social Psychology 67.
- A. H. Maslow,(1943). A theory of Human Motivation. Psychological Review.
- Argyris. Chris.(1957) 「Personality and Organization : The Conflict between System and the Individual」. New York :Harper & Brothers.
- C.A.O'Reilly and K. H. Roberts,(1975). Individual Differences in personality, Position in Organization and Job Satisfaction. Organizational Behavior and Human Performance Vol. 14.
- E. A. Locke.(1976). 「The Nature and Cause of Job Satisfaction」, Marvin D. Dunnette Chicago : Rand McNally.
- Griffith, Daniel E.(1979b), Another Look at Research on the Behavior of Administrators. In Glenn L. Immegart and William L. Boyd(ed), 「Problem-Finding in Educational Administration : Trends Research and Theory」. Lexington, Mass. :Lexington

Books, D. C. Health and Co.

- Hackman, J & Oldham, G.(1976). Motivation Through the Design of Work, Organizational Behavior and Human Performance, Vol.16.
- Hall, D.T,(1981). A Framework for Measuring Satisfaction of Nursing Staff. Nursing Leadership, 4(4).
- Hall, Beverly.(1972). A Model Coping Role Conflict: The Pile Behavior of College Education Woman. Administrative Science Quarterly, 17(4).
- J. P. Wanous,(1973). Effects of a Realistic Job Preview on Job Accrptance, Job Attitudes, and Job Survival. Journal of Applied Psychology, Vol.58(1973).
- Luthans, Fred.(1981). 「Organizational Behavior.」 3rd New York : McGraw-Hill Co.
- L. W Porter and E. E. Lawler, III.(1965). Properties of Organizational Structure in Relation to Job Attitudes and Job Behavior. Psychological Bulletin. Vol.64.
- Middlemest. R. D.& Hitt.M, A.(1981). 「Organizational Behavior Applied Concepts, New York : Science Research Associates」 .
- Perrow, C. (1967).A Framework for the Comparative analysis of Organizations. American Sociological Review, Vol.32.
- R. M. Steers and D. N. Braunstein,(1976). A Behaviorally Based Measure of Manifest Needs in Work Settings. Journal of Vocational Behavior, Vol.9.
- Schmitt and Allscheid.(1995). Employee attitude and Customer Satisfaction. Personnel Psychology, Vol,48.
- Smith, H, C.(1955). 「Psychology of Industrial Behavior」 , New York : McGraw-Hill.
- Victor H. Vroom,(1964). 「Work and Motivation」 . New York : John Wiley & Sons Inc.
- Paula, L. S.(1978). Measurement of Work Satisfaction among Health Professionals. Medical Care, 14(4).

<Abstract>

Role Conflict of Married Nurses' Influence on Their Job Satisfaction

-focused on the general hospitals in Jeju region-

Ko, In-Ae

General Public Administration Major
Graduate School of Public Administration, Cheju National University
jeju, Korea

Supervised by Professor Kang, Young hoon

This study is for improving the effectiveness of workforce management and achieving continuity of nursing. And I want to provide some basic material needed for the development of nursing job and workforce management of married nurses through the verification of relation between the extent of role conflict of married nurses and their job satisfaction.

For this study, I analyzed the relation between the extent of role-conflict of married nurses and job satisfaction. And I found that there were some meaningful differences in job satisfaction according to the variables of the statistics of population. Although the corelation between the extent of role conflict and job satisfaction is somewhat low but meaningful. The verified data is as follows.

First, the acquired statistical data is related to the number of their children, the motivation of choice of clinic, their monthly salary, and their night duty. Their job satisfaction gets higher according to as the number of their

children is higher($r=0.144$, $p<0.05$), as their position is higher($r=0.191$, $p<0.01$), as their monthly salary is higher($r=0.220$, $p<0.01$), and when they have no night duty($r=0.143$).

Second, the extent of role conflict of married nurses is as follows(maximum points : 5); the average marks is 3.12, the role conflict as a mother is 3.20, as a wife is 2.58 and as a housewife is 3.02. Except the role conflict as a wife, the rest are above average. The role conflict as a mother is the highest, and is followed conflict at work, conflict as a mother, and conflict as a wife is below average.

The average marks of the extent of job satisfaction are 3.04 which is a little higher than the normal level. It marked 3.74 points to the questionnaire, "If I have more time to get in touch with the patients, I can give them better nursing.", 3.73 points to "I think my role in the hospital is really important.", 3.7 points to "I can do better nursing if I have less work burden.", 3.63 points to "I feel very proud of my current work.", 3.54 points to "There are much difference between the nursing problem and hospital management.", 3.45 points to "We nurses are in harmony with each other like family members.", 3.32 points to "Each team helps each other and shows good teamwork.", and 3.31 points to "I think doctors and nurses help each other well."

The analysed data shows that the variables of the role conflict at work, as a mother, and as a housewife is statistically meaningful. But I couldn't find any meaningful correlation as a wife. The data shows meaningful statistics; the correlation with the extent of job satisfaction($r=-0.145$, $p<0.05$), the correlation between the role conflict as a mother and the extent of job satisfaction($r=-0.213$, $p<0.01$), the correlation between the role conflict as a mother and the extent of job satisfaction($r=-0.213$, $p<0.01$), and the correlation between the role conflict as a wife and the extent of job satisfaction($r=-0.182$, $p<0.01$).

So far I analyzed current situation of some general hospitals in Jeju. And I

think the result of this study has some important meanings. First, it can be applied to the analysis of the role conflict of team members and job satisfaction. Second, it can stimulate to do other researches on the general hospitals , married nurses, and so forth. Third, researchers can develop some strategies to improve the job satisfaction of working nurses and the effectiveness of the organization.

Keywords: Married Nurse, Hospital Management, Effectiveness, Role Conflict, Job Satisfaction, Influence, Correlation



설 문 지

안녕하십니까?

저는 제주대학교 행정대학원에 재학 중인 학생입니다.

먼저 본 연구를 위해 소중한 시간을 내주신데 대해 깊은 감사를 드립니다.

본 설문지는 기혼간호사의 역할갈등과 직무 만족도에 관한 의견을 알아보고 간호 전문직 발전에 도움이 되어 보고자 기초 자료를 마련했습니다. 귀하의 소중한 응답은 기혼 간호사들이 근무 하시는데 조금이라도 보탬이 되고 귀중한 자료로 사용될 것이므로 평소에 느끼신 대로 빠짐없이 의견을 제시하여 주시면 감사하겠습니다.

본 설문지는 익명으로 처리되어지며, 학문적 연구목적 외에는 절대 사용하지 않을 것을 약속드립니다. 바쁘신 가운데 본 연구조사에 협조하여 주신데 대해 다시 한번 감사드립니다.

제주대학교 행정대학원

지도교수: 강 영 훈

연구자: 고 인 애

(H.P. 011-693-1955)

I. 다음은 귀하의 개인적 특성에 관한 질문입니다. 해당번호에 (V) 해주십시오.

1. 귀하의 연령은?

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 이상

2. 귀하의 결혼생활을 한 기간은 ?

- ① 5년 미만 ② 5년 이상 ③ 10년 이상 ④ 20년 이상

3. 간호직과 관련된 직업에 종사한 기간은 ?

- ① 5년 미만 ② 5년 이상 ③ 10년 이상 ④ 20년 이상

4. 현재 자녀의 수는 몇 명입니까 ?

- ① 1명 ② 2명 ③ 3명 ④ 4명이상 ⑤ 기타

5. 귀하의 종교는 ?

- ① 불교 ② 기독교 ③ 천주교 ④ 기타

6. 현재 집안일이나 자녀는 주로 누가 돌보아 주십니까 ?

- ① 시댁 ② 친정 ③ 보육시설 ④ 본인과 남편 ⑤ 기타

7. 귀하의 현재 직위는 ?

- ① 일반간호사 ② 책임간호사 ③ 수간호사 ④ 과장(감독) ⑤ 기타

8. 간호사로서 택할 수 있는 많은 진로 중 귀하께서 임상을 택하게 된 중요한 동기는 무엇입니까 ?

- ① 임상경력이 앞으로의 진로에 중요하다고 생각하기 때문에
② 적성에 맞고 봉사할 수 있는 기회가 많으므로
③ 경제적으로 도움이 되기 때문에
④ 취업이 용이하기 때문에
⑤ 외국에 갈 수 있는 기회가 많으므로
⑥ 남들이 보장된 직업으로 인정해주기 때문에

9. 귀하가 받는 월평균 급여 수준은(상여금 포함)?

- ① 150만원 이하 ② 151만원 ~ 200만원 ③ 201만원 ~ 250만원
④ 251만원 ~ 300만원 ⑤ 301만원 ~ 350만원 ⑥ 351만원 ~ 400만원
⑦ 400만원 이상

10. 귀하는 현재 야간근무를 하고 계십니까?(주야 순환 포함)

- ① 하고 있다 ② 하지 않는다

11. 귀하가 근무하는 부서는?

- ① 일반병동 ② 특수부서 ③ 중환자실 또는 응급실 ④ 외래 ⑤ 행정부서

12. 귀하는 언제까지 현직에 종사할 생각이십니까?

- ① 정년까지 ② 자녀가 생길 때까지 ③ 경제적 안정을 이룰 때까지
④ 자녀의 교육이 끝날 때까지 ⑤ 조건이 좋다면 계속 하겠다
⑥ 아직 생각해 보지 않았다



Ⅱ. 다음 사항은 귀하가 직장에서의 역할, 어머니의 역할, 아내의 역할, 주부의 역할의 갈등 정도를 나타내는 문항입니다. 각 문항을 읽고 해당 번호에 (V) 해주시기 바랍니다.

직장에서의 역할갈등	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1. 업무 자체와 업무량 과다로 인하여 육체적으로 너무 힘들다는 생각이 있어 부담스럽거나 괴롭다.	①	②	③	④	⑤
2. 환자나 동료들이 나에게 불만족 할 때가 있어 부담스럽거나 괴롭다.	①	②	③	④	⑤
3. 결혼한 사람으로써 근무할 때 조직의 부담한 인식을 느낄 때가 있어 부담스럽거나 괴롭다.	①	②	③	④	⑤
4. 나 자신이 조직의 기대에 못 미치는 것 같은 생각이 들 때가 있어 부담스럽거나 괴롭다.	①	②	③	④	⑤
5. 간호업무 수행 시 자신의 실수나 과오를 발견할 때 부담스럽거나 괴롭다.	①	②	③	④	⑤
6. 의사 및 의료팀의 요구나 기대가 간호역할 수행과 맞지 않을 때가 있어 부담스럽거나 괴롭다.	①	②	③	④	⑤
7. 조직의 요구나 기대가 간호역할 수행과 맞지 않을 때가 있어 부담스럽거나 괴롭다.	①	②	③	④	⑤
8. 많은 회의나 교육에 참석해야할 때가 있어 부담스럽거나 괴롭다.	①	②	③	④	⑤
9. 항상 시간에 쫓기는 것 같아 부담스럽거나 괴롭다.	①	②	③	④	⑤
10. 타 분야 의료요원이 전문적으로 인정해주지 않을 때가 있어 부담스럽거나 괴롭다.	①	②	③	④	⑤

어머니로서의 역할갈등	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
11. 자녀들을 위해 더 많은 시간을 보내지 못하는 것이 부담스럽거나 괴롭다.	①	②	③	④	⑤
12. 자녀들의 나의 돌봄이 적어 생활습관과 버릇이 나빠지는 것 같아 부담스럽거나 괴롭다.	①	②	③	④	⑤
13. 나와 자녀사이가 서먹서먹해지고 공유하는 부분이 적어지는 것 같아 부담스럽거나 괴롭다.	①	②	③	④	⑤
14. 직장 때문에 집을 비우는 것이 자녀가 어리기 때문에 부담스럽거나 괴롭다.	①	②	③	④	⑤
15. 어머니로서의 기대에 못미치는 것 같아 부담스럽거나 괴롭다.	①	②	③	④	⑤
16. 자녀들을 돌봐주는 사람이 마땅치 않아 부담스럽거나 괴롭다.	①	②	③	④	⑤
17. 자녀들의 학교나 유치원 행사에 어머니로서 참석해야 할 경우 그렇지 못할 때가 부담스럽거나 괴롭다.	①	②	③	④	⑤

아내로서의 역할갈등	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
18. 나의 직장생활로 인해 남편과 사소한 갈등이 많은 것 같아 부담스럽거나 괴롭다.	①	②	③	④	⑤
19. 타 직종과 달리 근무시간이 일정하지 않고 공휴일 등의 근무로 인하여 아내로서 부담스럽거나 괴롭다.	①	②	③	④	⑤
20. 남편이 집안일(청소, 자녀지도, 설거지, 식사준비)을 도와주는 점이 부담스럽거나 괴롭다.	①	②	③	④	⑤
21. 남편 직장생활의 문제나 피로를 풀어주지 못하여 부담스럽거나 괴롭다.	①	②	③	④	⑤
22. 아침, 저녁으로 남편의 시중을 잘 들어주지 못하여 부담스럽거나 괴롭다.	①	②	③	④	⑤
23. 아내로서의 기대에 못미치는것 같아 부담스럽거나 괴롭다.	①	②	③	④	⑤
24. 남편이 아내의 직장생활을 좋게 받아들이지 않아 부담스럽거나 괴롭다.	①	②	③	④	⑤

주부로서의 역할갈등	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
25. 직장생활로 인해 가사에 소홀해지는 점이 부담스럽거나 괴롭다.	①	②	③	④	⑤
26. 집안일을 남에게 맡기는 것이 부담스럽거나 괴롭다.	①	②	③	④	⑤
27. 시집식구나 친정식구 등 친척과 교류가 부족한 것이 부담스럽거나 괴롭다.	①	②	③	④	⑤
28. 주부로서의 기대에 못 미치는 것 같아 부담스럽고 괴롭다.	①	②	③	④	⑤
29. 직장일로 인해 가정행사에 참여하지 못하는 것이 부담스럽거나 괴롭다.	①	②	③	④	⑤
30. 직업과 가정의 이중 역할이 과중하여 감당하기가 부담스럽거나 괴롭다.	①	②	③	④	⑤
31. 직장으로 인한 피로로 가족들에게 영향을 끼쳐 부담스럽거나 괴롭다.	①	②	③	④	⑤
32. 이중 역할에서 오는 정신적, 신체적 부담으로 건강에 무리가 오는 것이 부담스럽거나 괴롭다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ. 다음은 역할갈등 해결에 관한 귀하의 생각을 해당란에 (V) 표를 하거나 기타사항에 기입해 주십시오.

1. 직장에서의 역할갈등 해결에 가장 도움이 되는 것은 무엇이라고 생각합니까?
한 문항에만(V) 표시해 주시기 바랍니다.

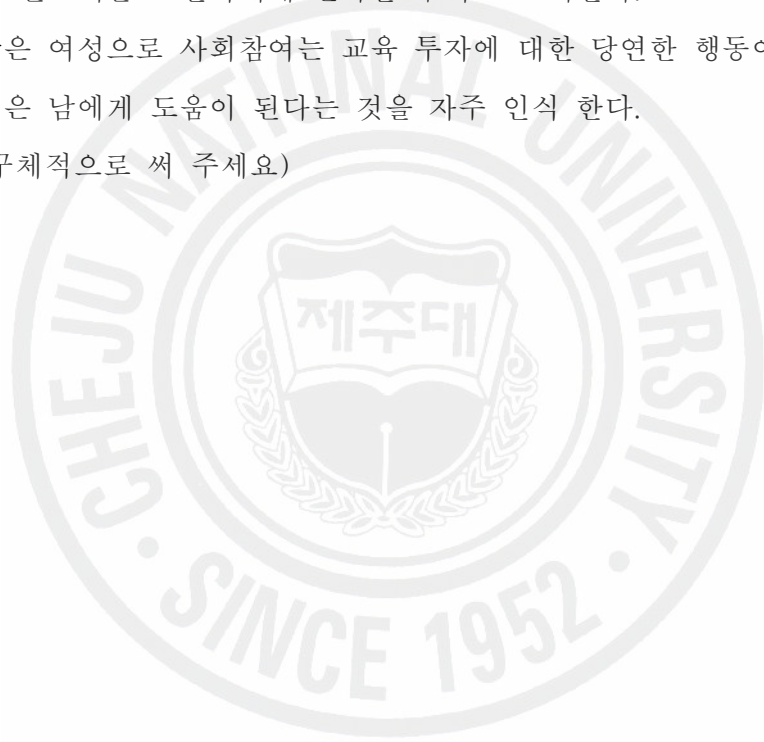
- ① 근무시간을 조정한다.
- ② 원하는 부서로 이동 한다.
- ③ 간호업무를 구별하여 불필요한 업무를 줄인다.
- ④ 시간제 근무를 채택한다.
- ⑤ 병원 내 탁아소를 설치한다.
- ⑥ 출산 및 집안일이 있을 때 휴직 제도를 이용한다.
- ⑦ 간호행정자는 간호사의 권익옹호에 앞장선다.
- ⑧ 간호 인력을 증원한다.
- ⑨ 직원들의 휴식공간을 마련한다.
- ⑩ 새로운 이론이나 기술과 관련된 교육의 기회를 갖는다.
- ⑪ 동료간, 상하간 필요한 대화의 기회를 자주 갖는다.
- ⑫ 기타

2. 가정에서의 역할갈등 해결에 가장 도움이 되는 것은 무엇이라 생각합니까?
한 문항에만(V) 표시해 주시기 바랍니다.

- ① 가족들과 집안일을 분담한다.
- ② 직장에서의 일을 가정에 가지고 가지 않는다.
- ③ 가족 구성원간의 의사소통의 기회를 자주 마련한다.
- ④ 직장에서의 역할에 대한 중요성을 자녀들에게 인식시키고 가능하면 많은 시간을 같이 보낸다.
- ⑤ 가정부를 활용한다.
- ⑥ 가족과 더불어 문화행사에 자주 참여한다.
- ⑦ 시집식구나 친정식구들의 도움을 받는다.
- ⑧ 이웃과 유대관계를 갖고 어려울 때 도움을 청한다.
- ⑨ 기타

3. 기혼간호사 자신의 입장에서 역할갈등 해결에 가장 도움이 되는 것은 무엇이라고 생각합니까? 한 문항에만(V) 표시해 주시기 바랍니다.

- ① 신체적인 건강을 위해서 노력한다.
- ② 정신적인 건강을 위해서 노력한다.
- ③ 전문직임을 인식하고 전문적 성장을 도모한다.
- ④ 간호직은 의미 있고 가치 있는 전문직으로 사회활동에 참여할 수 있다.
- ⑤ 가정적 경제수준을 성장시키므로 사회생활을 계속 하는 것이 좋다.
- ⑥ 간호직은 전문직임을 알고 긍지 있는 직업으로 성장, 발전하여야 한다.
- ⑦ 노련한 간호기술로 환자에게 만족을 주려고 노력한다.
- ⑧ 교육받은 여성으로 사회참여는 교육 투자에 대한 당연한 행동이다.
- ⑨ 간호직은 남에게 도움이 된다는 것을 자주 인식 한다.
- ⑩ 기타(구체적으로 써 주세요)



IV. 다음의 근무부서의 만족도에 관한 문항입니다. 귀하께서 평소에 느끼시는 대로 각 문항을 읽고 해당번호에 (V) 해주시기 바랍니다.

직무만족도	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 현재 받고 있는 보수에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
2. 내가 현재 받고 있는 보수는 타병원에 비하면 좋은 편이다.	①	②	③	④	⑤
3. 타병원에서 더 많은 보수를 준다고 해도 근무조건을 볼 때 이곳에 근무하는 것이 만족스럽다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 현재 수행하고 있는 업무를 다른 사람에게 자랑스럽게 말한다.	①	②	③	④	⑤
5. 내가 만약에 진로 결정을 다시 한다면 여전히 간호직을 택할 것이다.	①	②	③	④	⑤
6. 내가 수행하는 병원 업무는 정말 중요한 일이다.	①	②	③	④	⑤
7. 대체로 간호사와 의사간에 많은 협력이 이루어 진다.	①	②	③	④	⑤
8. 의사들은 일반적으로 간호사가 하는 일에 대해 이해하고 인정한다.	①	②	③	④	⑤
9. 간호행정자들은 일반적으로 일상적인 문제나 업무에 관해 일반간호사와 의논한다.	①	②	③	④	⑤
10. 간호업무에서 생기는 문제들과 병원행정사이에 많은 간격(gap)이 있다.	①	②	③	④	⑤
11. 우리병원에서는 간호직원의 발전을 위해 많은 기회를 주고 있다.	①	②	③	④	⑤
12. 우리병원의 간호업무의 조직과 수행방법은 만족스럽다.	①	②	③	④	⑤
13. 병원행정 체계가 합리적이고 조직적이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤

직무만족도	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
14. 나는 때때로 전문적인 간호 판단에 어긋나는 일을 하도록 요구 받는다.	①	②	③	④	⑤
15. 나의 상사는 내가 하는 업무에 대해 필요 이상의 감독을 한다고 느낀다.	①	②	③	④	⑤
16. 나에게는 중요한 업무를 결정할 권한이 있으며 직속상관이 나를 지지해준다.	①	②	③	④	⑤
17. 간호사에게 요구되는 서류업무(paper)가 너무 많다.	①	②	③	④	⑤
18. 내가 만약 각 환자와 접촉할 수 있는 시간이 더 많다면 훨씬 좋은 간호를 할 수 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
19. 내게 주어진 업무량이 많지 않다면 더 좋은 간호수행을 할 수 있다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
20. 의료팀과 환자간호 문제에 관하여 논의할 시간과 기회가 많이 있다.	①	②	③	④	⑤
21. 간호업무의 문제점을 다른 부서의 간호사들과 서로 논의할 충분한 기회가 있다.	①	②	③	④	⑤
22. 우리 병동의 간호사들은 가족처럼 서로 화목하게 지낸다.	①	②	③	④	⑤
23. 일이 바쁠 때는 간호사들 서로가 기꺼이 도와준다.	①	②	③	④	⑤
24. 근무시 각기 의료팀 사이에 팀웍과 협동이 잘 이루어진다.	①	②	③	④	⑤

(귀중한 시간 끝까지 성의껏 응답해 주셔서 감사합니다)