「法과 政策」 第13輯 第2號, 2007. 8. 30.
濟州大學校 社會科學硏究所

기혼간호사의 역할갈등이 직무만족에 미치는 영향 연구

고 인 애* · 강 영 훈**

목 차

Ⅰ. 서 론
Ⅱ. 이론적 고찰
Ⅲ. 분석의 틀
Ⅳ. 역할갈등이 직무만족도에 미치는 영향 분석
Ⅴ. 결 론

국문초록

현대의 조직을 관리함에 있어 조직과 구성원의 사이는 밀접한 관계가 있으며, 조직의 활성화와 유효성 제고를 위해서도 조직목표와 구성원의 목표간에 조화를 이루면서 조직차원과 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 목적에 도달하고자 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.

* 제주대학교 병원 근무
** 제주대학교 행정학과 교수

병원 조직 면에서 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 정책결정 시 기초 자료를 제공하고자 하였다.

주제어 : 기혼간호사, 병원경영, 효율성, 역할갈등, 직무만족, 영향, 상관관계

Ⅰ. 서 론

병원조직은 인간의 건강과 관련된 문제를 중심과제로 형성된 사회체제의 일부분으로 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(김학희, 2001). 신규채용의 문제뿐만 아니라 신규임용 간호사들을 훈련시키는데 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 핵심적 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 발휘하기 때문이다(이명희, 1997).

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.

II. 이론적 고찰

1. 기혼간호사의 역할갈등과 직무만족과의 관계

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

1) 간호사의 역할갈등

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 역할 간 갈등이 생긴다. 넷째, 역할전달자가 역할담당자의 개인윤리상 수행할 수 없다고 생각되는 행위를 요구할 때 개인적 역할갈등이 발생하게 된다.

정향미의 연구에서 간호사의 역할 갈등의 원인은 가치, 규범, 신념 등 철학적인 것이 개인간에 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 기대하지만 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 역할모델을 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 역할모델을 중심으로 기혼 간호사의 역할을 직장인으로서의 역할, 어머니 역할, 아내 역할, 주부 역할로 세분화하여 연구하였다.

2) 간호사의 직무 만족

직무만족이란 한 개인이 직무에 대해 가지는 일련의 태도이며, 직무 또는 직무수행결과로 충족되는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태로서, 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.

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

또한 그들은 주어진 근무환경에 대한 간호사의 직무만족과 관련하여 보건의료분야에 종사하고 있는 대부분의 사람들은 보수, 자율성, 직무(업무요구), 행정, 상호작요(의사

와 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).

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

Longest(1974)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.

Ronan은 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 간호 대상자에게 최대한의 전문간호를 수행할 수 있도록 함으로서 간호조직과 병원조직에 긍정적인 영향을 미치게 할 수 있다.

3) 선행연구 고찰

(1) 직무만족도 관련 연구

직무만족에 관한 연구를 살펴볼 때, 직무만족도 요인으로는 우선 Porter(1973)는 자신

이 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, 근무내용 요인으로서 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 여기에는 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)의 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 경영실무자와 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 500병상 이상 4개 종합병원 사무직 종사자의 직무만족과 직장애착의 정도를 파악하고, 영향을 미치는 요인을 파악·분석함으로써 직무만족과 직장애착을 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 직장애착도와의 관계에서 통계학적으로

유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 심리적, 환경적, 구조적 변수 및 조직 갈등수준과 직장만족도와 직장애착도의 관계를 알아보기 위해 단순 상관분석을 실시하였는데, 직속 상사의 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 조직관리 및 성과를 거양할 수 있는 방안을 강구하였다. 개인의 특성에 따른 직무만족 수준의 차이 분석 결과 성별, 연령, 근속년수, 동료간의 협력의 필요성, 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 지역경찰들을 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 만족정도와 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.

복문자(1992)는 "직업적 긍지"가 가장 높게 나타났고, "보수"에서 가장 낮은 점수를 보였으며 이는 기혼 간호사가 자신의 조직이나 직무에 대해 전문직으로 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 부의 상관관계를 보였으며, 반면 사회적 지지는 직무만족 및 조직몰입과 정의 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.

이가언, 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 낮았다.

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 영향요인을 무엇으로 할 것인가가 중요하며 직무만족 요인의 상대적인 중요성은 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 갈

등을 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. 분석의 틀

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.

본 연구에서는 이러한 연구모형을 기초로 제주지역 병원 기혼간호사를 대상으로 설문조사를 실시하여 분석을 시행하였으며 제주지역 병원 기혼간호사의 역할갈등 정도를 파악하고, 역할갈등이 직무만족도에 미치는 영향을 분석하였다.

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.

본 연구의 대상은 제주특별자치도 제주시, 서귀포시에 소재하고 있는 200병상 이상의 종합병원 7곳의 총 874명의 간호사 중 기혼 간호사를 모집단으로 하여 할당 표본추출법[2]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.

연구도구는 Hall과 곽영주가 사용한 도구를 파일럿 조사(Pilot study) 후 설문지를 작성하여 이용하였으며, 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 구성하였으며 SPSS 12.0(Statistical Package for the Social Science for Windows, version 12.0) 통계 프로그램을 이용하여 빈도분석, 교차분석, 상관관계 분석 등을 이용하였다.

Ⅳ. 역할갈등이 직무만족도에 미치는 영향 분석

1. 대상자의 인구통계학적 특성

조사대상자의 인구통계학적 특성을 살펴보면 다음 〈표 1〉과 같다.

〈표 1〉 조사대상자의 인구통계학적 특성

구 분		빈도(명)	구성비(%)
계		230	100
연령	20대	9	3.9
	30대	140	60.9
	40대	71	30.9
	50대 이상	10	4.3
결혼기간	5년 미만	57	24.8
	5년 이상	77	33.5
	10년 이상	79	34.3
	20년 이상	17	7.4

2) 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, 모집단을 특성을 갖게끔 최종적 표본을 추출키 위해 범주별 표본 할당표를 작성하여, 셋째, 조사자의 자유재량에 의해 각 집단에 속할 표본 구성원의 선정을 하게 된다.

구 분		빈도(명)	구성비(%)
근무기간	5년 미만	6	2.6
	5년 이상	60	26.1
	10년 이상	142	61.7
	20년 이상	22	9.6
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 10문항 5점척도에 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 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, "조직의 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 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	3.21±0.85
	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	2.72±0.84
	그렇지 않다	100	43.5	
	보통	79	34.3	
	그렇다	42	18.3	
	매우 그렇다	3	1.3	

구 분		빈도(명)	구성비 (%)	평균± 표준편차
결혼한 사람으로서 근무할 때 조직의 부당한 인식을 느낄 때가 있어 부담스럽거나 괴롭다.	전혀 그렇지 않다	14	6.1	2.64±8.5
	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	2.8±0.9
	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 때 가 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 인정해 주지 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 "자녀들을 위해 더 많은 시간을 보내지 못할 때" 3.73점, "자녀들의 학교나 유치원 행사에 참석하지 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" 설문결과, 전체 응답자의 95명(41.3%)이 "그렇다"라고 응답하였고, 79명(34.3%)이 보통이라고 응답하였다.

3) 아내로서의 역할 갈등 정도

아내로서의 역할 갈등점수는 가장 낮았고, 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.

4) 주부로서의 역할 갈등 정도

주부로서의 역할갈등 점수는 3.02점으로 문항별로 응답하여 분석한 결과를 보면 "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 보통

이라고 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.

3. 역할갈등 해결방안

1) 직장에서의 역할갈등 해결방안

영역별 역할갈등 해결방안에 대해 의견을 설문한 결과, 우선 직장에서의 역할갈등 해결방안은 "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.

2) 가정에서의 역할갈등 해결방안

가정에서의 역할갈등 해결방안에 대한 의견을 설문한 결과, "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.

3) 기혼간호사 자신의 입장에서 역할갈등 해결방안

기혼간호사 자신의 입장에서 역할갈등 해결방안을 보면, "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%), "전

문직임을 인식하고 전문적 성장을 도모한다" 24명(10.4%) 순으로 나타났다.

4. 직무만족도

직무만족도를 살펴보면 총 24문항에 대한 평균 평점은 3.04점으로 보통수준보다 약간 높은 편으로 나타났다. 각 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.

5. 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 급여

가 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 평균평점 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, 곽영주의 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 나타냈는데, 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, 야간 근무를 하지 않고 있는 군에서 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 허혜경, 복문자, 이한순의 연구결과와 유사하게 나타난 것이다. 본 연구에서는 직위 변수와, 야간 근무 변수가 동일한 결과를 보여주었고, 특이하게 자녀수는 상반된 결과를 보였다.

〈표 3〉 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<0.1, **p<0.05, ***p<0.01

6. 기혼간호사의 역할갈등과 직무만족도와의 관계

역할갈등과 직무만족도와의 상관관계를 검증한 결과 직장에서의 역할갈등과 직무만족도와의 상관관계는 r=-0.145로 p<0.05에서 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=-0.213으로 p<0.01에서 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<0.01에서 통계적으로 유의한 결과를 보여준다. 그 강도는 역시 낮은 편이지만, 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 의의를 두고, 이를 토대로 역할갈등을 줄일 수 있는 관리전략을 수립, 시행한다면 직무만족도를 높여 업무의 효율성을 도모할 수 있다 하겠다.

〈표 4〉 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

V. 결 론

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 목적에 도달하고자 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 정책결정

시 기초 자료를 제공하고자 하였다.

본 연구의 목적에 따라 기혼간호사의 역할갈등 정도와 직무만족도와의 관계에 대해 분석한 결과 직무만족도에 있어서 표본의 인구통계학적 변수에 따라 유의한 차이를 보여주었고, 역할갈등 정도와 직무만족도 수준간의 상관관계 정도는 낮았으나 존재하고, 그 값은 통계학적으로 유의한 결과가 나타났다.

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.

참고문헌

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. 연세

대학교 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.
김학희. (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 직장과 가정에서의 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.
원금해. (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. 「중앙의대

잡지」. 7(1).

이가언 · 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 직무마니족 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.

Adams, Stacy J. (1963). Toward an Understanding of Inequilty, 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 Confict 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 Coflict: 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.

Luthans, Fred. (1981). 「Organizational Behavor」. 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
Master of Public Administration, Cheju National Univ.
Kang, Young-hoon
Professor, Dept. of Public Administration, Cheju National Univ.

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.

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