

근무환경 특성에 대한 선호도 및 인지도에 따른 중환자실 간호사의 직무만족도

송 라 윤* · 서 연 옥*

I. 서 론

1. 연구의 필요성

간호사의 직무 만족도를 높이고 환자간호의 질을 향상시키는 것은 간호관리상 가장 핵심이 되는 문제이다. 직무만족은 조직생활 중 가장 중요하게 관심을 두는 분야로 간호사가 인간의 건강요구를 효율적으로 충족시키고 전인간호의 목표를 달성하기 위해서 무엇보다도 우선시 되어야 한다(이춘자와 오경옥, 1990). 특히 중환자실은 환자들의 생명이 위급한 상황에서 간호사들의 수준 높은 경험과 집중적 간호가 요구되는 곳으로서 간호사들의 직무에 대한 만족도를 높이고 이직율을 낮추는 것이 가장 필요한 곳이기도 하다. 간호관리분야에서 간호사의 직업만족도를 높이고 이직율을 낮추려는 노력은 계속되고 있지만 직무만족과 이직의도 등에 직접적인 영향을 주는 요인에 대해서는 아직 많은 논란이 있다(Prescott & Bowen, 1987).

기존연구에 의하면 간호사의 이직의도는 직무만족과 밀접하게 연관되어있으며, 간호관리에 대한 불만, 상사로부터의 지지 부족, 자율성 및 의사결정 참여의 부족 등이 직업에 대한 만족을 저하시키는 요인으로 설명되고 있다(Ames et al., 1992). 특히 우리 나라의 경우, 전문 간호사의 역할을 강조하는 현대적 간호교육을 받은

간호사 스스로의 역할인식과 일반인들의 인식부족 및 간호현장의 현실 사이에서의 괴리 등이 간호사의 직무상 스트레스를 유발하고 직무만족도에 부정적인 영향을 미치는 것으로 보고되고있다(이상미, 1995). 이러한 연구결과를 바탕으로 최근 간호사의 역할에 자율성과 전문적 대인관계, 의사결정에의 참여 등을 확대시킴으로써 직무만족을 높여 환자에게 제공되는 간호의 질을 향상시키려는 시도들이 이루어지고 있는데 대표적으로 케이스관리(case management ; Loveridge, Cummings & O'Mailey, 1988), 간호사 책임프로그램(nurse accountability program ; Ethridge, 1987), 또는 분담관리(shared governance ; Daly et al., 1991) 등의 적용을 들 수 있다.

이러한 혁신적인 시도에는 공통적으로 간호사의 역할에 의사결정의 자율성 확대, 행정의 참여확대, 전문적 대인관계의 확대 등이 근무환경특성으로 적용되고 있다. 그러나 이러한 다양한 시도들이 실제로 간호사의 직무만족 향상 및 이직율의 감소를 가져왔는지에 대한 연구는 매우 미비한 실정이며 몇 개의 기존연구들에서도 일관성이 없는 결과들이 보고되고 있다. 간호사의 직무 스트레스, 직무만족 및 이직의도를 분석한 이상미(1995)의 연구에서는 자율성부족의 상황에서 직무불만족이 나타났으나 직무스트레스 및 이직의도에는 상관없이 없었음을 보고하고 있는데 자율성 부족에 대한 인지는

* 순천향대학교 의과대학 간호학과

개인의 성격에 따라 다르기 때문이라고 설명하고 있다. Dwyer 등(1992)도 간호사들에게 자율적 역할을 부여한 결과 직무만족에 상반되는 현상을 보고하고 있는데 그 원인으로서 간호사들이 주어진 자율적 역할에 대해 각기 다른 선호도를 보이고있기 때문이라고 하였다. 분담관리체계를 근무환경특성으로 적용한 Song 등(1997)의 연구에서도 확대된 자율적 역할에 대한 높은 선호도를 보이는 군이 실제 분담관리를 적용하였을 때 높은 만족도를 나타내는 것으로 보고되고 있다. 이러한 연구결과들이 시사하는 바는 간호사의 직무만족도 향상을 위해 역할변화를 시도함에 있어서 반드시 개인의 선호도를 고려해야한다는 점이다. 즉, 간호사의 전문적 역할확대를 반영하는 근무환경 특성에 대한 인지도가 개인의 변화된 역할에 대한 선호도와 일치할 때만이 직무만족도의 향상을 예상할 수 있다는 가정이 대두되는 것이다. 간호사의 역할확대를 위한 근무환경 특성과 직무만족과의 인과관계를 설명함에 있어 개인의 선호도 및 인지도의 영향을 규명하는 것은 성공적으로 간호사들의 만족도를 높이고 이직율을 감소시켜 환자들에게 제공되는 간호의 질을 향상시키기 위해 선행되어야 한다.

2. 연구의 목적

본 연구에서는 간호사의 전문적 역할확대를 보장하는 근무환경 특성에 대한 개인의 선호도와 인지도가 중환자실에 근무하는 간호사들의 직무만족과 어떻게 관련되는지를 알아보기 위하여 다음과 같은 구체적 목표를 설정하였다.

- 1) 중환자실 간호사의 근무환경특성과 근무환경특성에 대한 선호도 및 인지도, 직무만족도를 알아본다.
- 2) 중환자실 간호사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 파악한다.
- 3) 근무환경특성의 기술, 실무 및 관리측면에 대한 개인의 선호도 및 인지도에 따른 중환자실 간호사의 직무만족도를 알아본다.

II. 문헌 고찰

1. 직무만족도

효율적인 인력관리와 비용 효율적 차원에서 임상간호사의 결론율과 이직율을 낮추기 위한 노력은 오랫동안 계속되어 왔다. 문헌에 의하면 임상간호사의 결론율, 이

직의도 및 이직율이 직무에 대한 만족도와 밀접하게 연관된다고 알려져 있다(김영미와 박성애, 1995 ; Irvine & Evans, 1995 ; Lassiter, 1989). 기존 연구결과에서도 직업 자체와 조직의 특성에 대한 만족여부가 예상이직율을 가장 잘 설명하고 있음을 보여준다(Lucas, Atwood & Hagaman, 1993).

직업만족이란 조직원이 자신의 직무에 대해 호의적으로 느끼는 감정적 또는 정서적 평가로서 다양한 직업, 직업의 관련요소들에 의해 영향을 받는 매우 복잡한 현상이다(이상미, 1995). 직무만족에 영향을 주는 직업의 관련요소는 주로 인구학적 변수들로서 연령, 결혼상태, 수입정도, 교육정도 등으로 즉, 나이가 많고, 기혼이며, 수입이 높고 경력이 많을수록 직무만족이 높아짐을 볼 수 있다(Coward et al., 1995). 또한, meta-analysis를 이용한 연구에서는 직업만족도가 스트레스, 자율성, 상관 및 동료와의 의사소통, 인지여부, 업무의 일상화 등의 직업관련요소들에 의해 영향을 받는 것으로 나타났다(Blegen, 1993). 상관으로부터의 인정을 받고, 우호적인 작업환경과 가족적인 분위기 등의 요소들이 간호사의 직무만족을 높이는데 기여하게 된다(Coward et al., 1992). 그러나 이러한 직업관련, 비관련 요소들은 서로 연관되어 있는데, 나이와 경력이 많은 간호사일수록 스스로 업무에 자신의 기술과 지식을 투입하여 인정과 보상을 받을 기회가 많다고 인식함으로써 직무만족이 커지게 되는 것이다(McDermott, Laschinger & Shamian, 1996).

간호사의 직업만족에 대한 연구가 지속되면서 미국 간호학회(American Academy of Nursing)에서는 1982년 간호사의 사기를 높이고 업무의 질을 높일 수 있도록 동기부여 및 만족도 향상을 가져오는 업무환경인 "magnet hospital"의 개념을 발표하였다. 직업만족에 영향을 미치는 요소들을 분석하였을 때 5가지 공통된 영역, 즉 조직의 구조(인원배치, 봉급, 근무시간표, 부대시설 등) ; 전문적 실무(동료 의료인과의 관계, 업무관련 타부서 의존도, 간호전달체계, 전문성개발의 기회 및 간호업무의 중요도) ; 관리체계(관리/감독의 분위기, 유형, 참여기회정도) ; 지도자의 자질과 능력 ; 전문성개발(오리엔테이션, 직원개발교육 등) 등이 업무수행자의 만족도를 반영하는 것으로 나타났다. 연구결과에 의하면 일반병원 간호사의 40%와 비교하여 특정한 업무환경특성을 보이는 "magnet" 병원에서 근무하는 간호사는 70%가 업무에 만족한다고 답함으로써 직무만족의 향상을 위해서는 조직과 체제 개편으로 근무환경

의 특성변화가 있어야 함을 보여준다(Kramer & Schnalenberg, 1991).

2. 직무만족에 영향을 미치는 요인

본 연구의 개념 틀은 업무특성이론(Job Characteristics Theory)을 바탕으로 하여 개인에게 일에 대한 동기를 부여하고 만족감과 성취감을 줄 수 있는 업무의 특성에 초점을 두고 있다. Turner와 Lawrence(1965)는 업무상의 특성성격과 일에 대한 개인의 반응을 연구한 결과 업무의 다양성, 일의 수행시 개인의 자율성, 업무상 요구되는 상호대인관계, 업무에 필요한 기술과 지식 수준, 개인에게 부여되는 책임의 양 등의 직무와 관련된 특성들이 업무수행대상자의 만족도를 높이는데 기여한다고 하였다(Hackman & Oldham, 1980에 인용). 즉, 업무상에 이러한 특성들이 많이 내재하여있을수록 개인의 직무만족도는 높아지게 되는 것이다. 후속연구에서도 업무자체가 특성상 일의 다양성, 일의 정체성(전체 업무를 시작부터 끝까지 연결지어 수행함), 자율성 및 업무에서 오는 피드백 등을 제공할 때 개인이 그 일을 잘 수행함으로써 동기부여가 되어 만족감이 높아지게 됨을 지지하고 있다(Hackman & Oldham, 1980).

최근 임상에서 시행되고 있는 다양한 간호전달체제들은 업무특성이론에 비추어볼 때 간호사의 책임과 자율성을 보장함으로써 개인의 업무만족을 높여 효율적이고 질 높은 간호의 수행을 도모하고자 하는 것이다. 예로서 간호사책임프로그램 연구에서는 간호사에게 자격증 부여, 전문직 수준의 봉급제공, 전인적 간호 틀과 연속적 간호중재 적용, 환자분류체제의 도입, 중앙집권으로부터 책임의 분산, 간호사의 전문적 역할과 보조적 역할의 분산 등의 제도를 도입한 결과 간호사의 만족도가 높아지고 이직율이 감소하고 있음을 보고하고 있다(Ethridge, 1987). 만성중환자들을 위한 간호사책임병동(Special Care Unit)을 4년 동안 운영한 결과를 비교한 Song 등(1997)의 연구에서도 책임분산제도(shared governance management), 최소의 기계적 시설이용, 케이스관리제도(case management practice)등을 도입하여 간호사의 책임과 자율성을 보장한 결과 전통적 중환자실에서 근무하는 간호사에 비하여 간호사책임병동의 간호사 업무만족도가 유의하게 높았다. 이러한 혁신적 간호전달체제의 도입에 따른 연구결과들은 업무자체의 특성을 변화시킴으로서 개인의 업무수행을 위한 동기부여효과를 가져와 직무만족도를 높이고 이직율을

낮출 수 있다는 업무특성이론의 가정을 지지해주고 있는 것이다.

한편, 일부 연구에서 근무환경특성을 변화시켰음에도 직무만족도에 서로 상반되는 결과를 나타내기도 하였다. Turner와 Lawrence(1965)의 연구에서 농촌의 산업체 근로자들은 근무환경특성에 따라 만족도가 높아진 반면 도시의 근로자에게서는 근무환경특성과 직무만족도가 부적의 관계를 보였는데, 이는 소위 "good job"에 대한 반응이 개인에 따라 달라질 수 있음을 보여주는 것이다(Hackman & Oldham, 1980에 인용). 업무특성이론에 따르면 업무수행에 있어서 자기성장과 발전에 대한 개인의 욕구가 근무환경특성과 직무만족도의 상관관계에 매개적 역할을 하고 있다. 즉, 개인의 자기성장 및 발달 요구가 클수록 근무환경특성에 대한 긍정적 반응도 커질 것이라는 것이다. 근무환경 특성에 따른 만족도의 향상을 가져오기 위해서는 자율성과 책임감을 부여하는 업무의 특성에 긍정적으로 반응하는 개인성향이 전제하여야 가능하게 된다. 대표적인 예로서 주어진 업무의 특성에 대해 개인이 얼마만큼 선호하고있는가 등의 개인적 성향이 직무만족을 설명하기 위한 변수로서 중요한 역할을 하는 것으로 기대되고 있다.

문헌상에서 개인의 근무환경특성에 대한 선호도 및 인지도는 직무만족도를 이해하는데 중요한 개념으로서 설명되고 있다. Stevens 등(1992)이 의사들을 대상으로 직무만족을 조사한 연구에서 전문적 자율성에 대한 개인의 선호도가 직업환경의 만족을 예측하는 가장 중요한 요인으로 나타났다. Dwyer 등(1992)도 자율성을 선호하는 간호사의 경우 지위가 높아질수록 더 큰 만족도를 나타낸 반면 자율성에 낮은 선호도를 보이는 집단에서는 전반적으로 낮은 직무만족을 보인다고 보고하고 있다.

근무환경특성에 대한 개인의 인지도 역시 선호도와 함께 직무만족도를 설명하는 주요개념으로서 연구에서 자주 언급되고 있다. 병동간호사 505명을 대상으로 한 Lucas(1991)의 연구에서는 관리체계를 권위적 관리체계(1)와 참여적 관리체계(8)의 단계로 나누어 희망하는 관리체계 및 현재 인식하는 관리체계를 조사한 결과 간호사들이 현재 인지하는 관리체계수준은 4단계(협조적-권위적 관리체계)인 반면 희망하는 관리체계는 참여적 관리체계에 가까운 7단계를 보여주었다. Lucas(1991)의 연구에서처럼 대부분의 간호사들의 참여적 관리체계에 대한 선호도가 높은 경우 현 체제에 대한 인지도가 선호하는 관리특성(참여적 관리체계)에 가까울수

록 직무만족도가 높아짐을 볼 수 있었다. 특히, 선호도와 인지도가 가장 일치했던 직무경력이 많은 간호사군과 정신병동에 근무하는 간호사군이 다른 간호사 집단보다 높은 직무만족도를 나타내 선호하는 직무특성과 인지된 업무환경과의 일치정도가 직무만족에 영향을 미치게 됨을 시사하고 있다.

Ⅲ. 연구 방법

1. 연구 대상

본 연구의 대상자는 천안, 서울 등지에서 선택된 4개 대학병원의 각 중환자실에서 최소 6개월 이상 근무하고 있는 간호사로서 연구에 참여하도록 하였으며, 타부서 경력이 있는 경우라도 중환자실 근무가 6개월 미만인 간호사는 제외되었다. 또한, 간호사의 지위에 따라 주어질 직무의 특성이 달라지며(최희정, 1992), 중환자실의 특성을 가진 업무와 상이할 것으로 판단되어 본 연구에서는 수간호사 이상의 행정직 간호사들은 대상에서 제외되었다.

2. 연구 도구

1) 직무만족도

직무만족의 측정을 위해 Hackman과 Oldham(1974)이 개발한 Job Diagnostic Survey(JDS)를 이용하여 간호사가 인지하는 업무 특성과 직무에 대한 개인의 반응을 사정하였다. JDS는 객관적 업무특성과 직업에 대한 개인의 정서적 반응(만족도), 매개변수인 개인 성장욕구강도의 세 영역으로 이루어져 있다. 객관적 직무특성은 기술의 다양성, 업무의 중요도, 업무의 정체성(전체 업무를 시작부터 끝까지 연결지어 수행하는 정도), 자율성, 업무로부터의 feedback, 상사로부터의 feedback, 타인과의 업무상 대인관계를 포함한다. 업무수행자의 정서적 반응은 일반적 직무만족과 관리/감독, 봉급수준, 사회적 수준, 안정감, 자기성장욕구, 내적 동기부여 등 6가지 구체적 직무만족으로 이루어져 있다.

본 연구에서는 48문항의 단축형 JDS를 이용하여 7점 Likert 척도로 객관적 업무특성과 직무만족도를 측정하였다. 점수가 높을수록 각 영역별 업무특성이 강하고 직무만족도가 높음을 의미한다. 단순화된 JDS를 적용한 선행연구에서 도구전체는 Cronbach's alpha가 .90이며, 각 영역별 내적일관성은 .80에서 .86사이의 분포를

이루는 것으로 보고되었다(Song et al., 1997).

2) 개인의 선호도 및 인지도

업무수행자 스스로 자신의 업무가 3개 영역의 근무환경특징을 어느 정도 반영하고있으며(인지도), 그것을 얼마나 선호하는가(선호도)의 측정은 Daly 등(1991)에 의해 개발된 간호사 선호도/인지도 척도(Staff Perception and Preference Scale)를 적용하였다. 근무환경특징이란 업무의 기술 및 시설이용도, 분담관리제도(Shared governance management model), 케이스관리 실무제도(Case management practice model)의 특성을 반영하는 것으로 기계장치와 검사 등에 대한 의존의 최소화, 환자의 이동 및 변경이 적은 지속적인 간호 제공, 병동관리 및 실무에 대한 의사결정에 대한 간호사의 참여확대 등에 대한 내용으로서 직무만족도에 긍정적인 영향을 주게된다. 간호사 선호도/인지도척도는 총 29문항으로 인지도척도에서 업무기술(6문항), 분담관리(7문항)와 실무(3문항)의 16문항과 선호도척도에서 업무기술(5문항), 분담관리(4문항)와 실무(3문항)의 13문항의 두 하부척도로 구성되어 있다. 두 하부척도는 4점 척도로 인지도는 1점(전혀 그렇지 않다)에서 4점(매우 그렇다), 선호도는 1점(전혀 동의하지 않음)에서 4점(전적으로 동의함)의 분포로 이루어져 있다. 각각의 척도에서 점수가 높을수록 응답자의 직무환경이 근무환경특징 3영역을 잘 반영하며, 업무수행자가 책임감, 자율성, 의사결정 참여기회, 기계에 의존하지 않는 지속적 간호중재등의 특징을 선호하고있음을 의미한다.

간호사 선호도/인지도 척도는 본 연구를 위하여 한국의 실정에 맞게 번역 및 수정되어 도구의 신뢰도와 타당도의 평가 후 적용되었으며 한국어로 번역된 간호사 선호도/인지도 척도의 개발과정 및 점수분포는 서, 송 및 Daly(1998)의 논문에서 구체적으로 서술되어 있다. 본 연구에서는 인지도 영역은 .83, 선호도 영역은 .80의 내적일관성을 보였다.

3. 자료수집방법 및 절차

본 연구에서는 설문지를 이용한 조사연구로 1996년 7월중 3주간에 걸쳐 자료수집이 이루어졌다. 임의 추출된 서울, 천안 등지의 4개 대학병원 간호부(과)에 연구 절차를 설명하고 연구수행에 대한 동의를 받은 후 각 중환자실의 연구대상기준에 맞는 간호사 개개인에게 설문지를 배포하고 간호부를 통하여 일정기간 후 회수하였

다. 4개 병원의 중환자실 간호사 총 260명에게 설문지를 배포하여 235매를 회수함으로써 응답율 90.4%를 보였다. 이 중 근무경력이 6개월 미만이거나 무응답이 많았던 4명을 제외하고 231명의 자료가 분석에 포함되었다.

4. 자료 분석 방법

본 연구에서는 설문지를 이용하여 수집한 자료를 SPSSWIN 프로그램을 이용하여 입력, 분석하였다.

- 1) 연속변수의 경우에는 평균과 표준편차, 분류형 자료는 백분율과 실수로서 대상자의 인구학적 특성 및 중환자실의 근무환경특성, 간호사의 인지도와 선호도를 서술하였다.
- 2) 단계적 다중회귀분석(Hierarchical multiple regression analysis)을 이용하여 근무환경특성 요인과 개인적 특성(근무환경특성에 대한 인지도 및 선호도)이 중환자실 간호사의 직무만족을 어느 정도 설명하고있는지를 분석하였다.
- 3) Sheffee 검정(multiple comparisons)을 이용한 분산분석(ANOVA)을 적용하여 근무환경특성에 대한 선호도와 인지도의 일치정도에 의해 분류된 집단간 직무만족도를 비교하였다.

IV. 연구 결과

1. 대상자의 일반적 특성

본 연구의 대상자는 서울과 천안지역의 4개 대학병원에서 현재 6개월 이상 중환자실에서 근무하고있는 간호사 231명으로 23세에서 40세의 연령분포를 보이고 있으며 평균 4년 정도의 임상경력을 가지고 있었다. 수간호사 이상의 행정직 간호사를 대상자에서 제외하였음을 고려할 때 평균 33개월 이상의 병동 및 현 지위에서의 경력은 본 연구의 대상자들이 중환자실의 업무특성을 잘 반영해줄 수 있는 경력자로 구성되어있음을 보여준다. <표 1>에서 나타나 있듯이 대부분 미혼이었으며 반수정도가 종교를 가지고 있었다. 교육수준은 3%정도만이 대학원 이상의 교육을 받은 것에 비해 64%가 전문대를 졸업하였으며 내과 및 외과, 회복실 등의 다양한 분야의 중환자실에 근무하고 있었다.

2. 중환자실 간호사의 근무환경특성과 직무만족도, 근무환경특성에 대한 선호도 및 인지도 분포

중환자실 근무 간호사의 근무환경의 특성과 직무만족도, 그리고 근무환경특성에 대한 선호도 및 인지도의 분포는 <표 2>와 같다.

중환자실의 직무환경 특성 중 기술의 다양성은 평점 14.5로 총점 21점 중에서 대부분의 간호사들이 중환자실의 업무가 비교적 다양한 기술과 재능을 요구한다고 평가하였다. 업무의 중요도 및 정체성 면에서도 자신의 업무가 타인의 삶과 안녕에 비교적 중요하며 전체의 흐름상 일관성이 있다고 보고하고 있다. 그러나 자율성은 전체 특성 중에서 가장 낮은 평점 12.7로서 일의 수행에 있어서 간호사의 의사결정이 가끔 또는 일부만 가능함을 보여주고 있다.

중환자실 근무 간호사의 직무만족도는 일반적 및 구체적 분야에서의 만족도와 내적 동기부여에 대한 만족도로 측정되고 있는데 그중 내적 동기부여에 대한 만족도가 총 28점 만점에 평점 23.4로서 상대적으로 높게 나타난 반면 관리/감독(총 21점중 11.7점) 및 봉급수준(총 14점중 6.6점)에서는 보통수준 또는 보통 이하의 만족도를 보이고 있다.

<표 1> 대상자의 일반적 특성 (N=231)

일반적 특성		평균(표준편차)	범위
연령		27.0 (3.3)	23-40
간호사 임상경력 (월)		47.8 (37.9)	6-204
현 병원에서의 임상경력 (월)		43.4 (35.9)	6-204
현 지위에서의 임상경력 (월)		38.6 (29.4)	6-144
현 병동에서의 임상경력 (월)		33.2 (26.5)	1-144
		실수	백분율
결혼	기혼	44	19.0
	미혼	186	80.5
	기타	1	0.4
종교	카톨릭	27	11.7
	기독교	70	30.3
	불교	17	7.4
	기타	3	1.3
	없음	113	48.9
교육	전문대	148	64.1
	학사	76	32.9
	대학원 이상	7	3.0
부서	내과계 중환자실	62	26.8
	외과계 중환자실	57	24.7
	심장계 중환자실	20	8.7
	호흡계 중환자실	66	28.6
	소아 중환자실	14	6.1
	신생아 중환자실	12	5.2

〈표 2〉 중환자실 간호사의 근무환경특성, 직무만족도 및 근무환경특성에 대한 선호도 및 인지도

업무관련 특성	평점	표준편차
근무환경특성		
기술의 다양성	14.5	2.8
업무의 중요도	16.7	2.7
업무의 정체성	14.3	2.6
자율성	12.7	2.8
업무로부터의 feedback	14.5	2.7
상사로부터의 feedback	14.6	2.9
타의료인과의 관계	16.4	2.5
직무만족도		
일반적 업무만족도	12.5	3.2
관리/감독에 대한 만족도	11.7	2.8
사회적 만족도	12.6	2.5
봉급수준에 대한 만족도	6.6	2.2
안정도에 대한 만족도	7.6	2.3
자기성장에 대한 만족도	15.6	3.9
내적 동기부여에 대한 만족도	23.4	2.9
근무환경특성에 대한 인지도		
기술적 측면의 인지도	12.9	2.4
실무측면의 인지도	13.6	3.3
관리측면의 인지도	5.0	1.6
근무환경특성에 대한 선호도		
기술적 측면의 선호도	19.0	2.6
실무측면의 선호도	9.7	1.6
관리측면의 선호도	11.6	1.6

근무환경특성에 대한 선호도 및 인지도는 설비, 검사 등의 최소이용에 대한 기술적 측면과 케이스관리를 적용한 실무측면, 분담관리체계에 대한 관리측면으로 나누어 조사하였다. 본 연구에 참여한 중환자실 근무 간호사들은 직무특성의 3가지 측면에서 비교적 높은 선호도(4점 척도의 3이상)를 가지고있는 반면 이러한 특성들이 실제 업무환경에는 비교적 낮게 인지되고있는 것으로 나타났다. 가족을 간호에 포함시키고 기계설비 및 검사에 대한 의존을 최소화하는 등의 기술적 측면에 대한 선호도가 평점 19.01(총점 20)로 가장 높았던 반면 실제 업무환경에서는 이러한 특성들이 “약간-어느 정도”의 수준만 반영된다고 인지되고있었다. 특히 병동의 분담 행정관리에 의한 의사결정참여, 신규채용 및 근무시간표 작성의 참여 등에 대해 비교적 높은 호감(총점 16중 11.6)을 표현한 반면 현실에서는 “전혀-약간”만 이루어져 특성의 관리측면에서 가장 낮은 인지도를 보였다.

3. 중환자실 근무 간호사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인

근무환경특성과 개인적 특성이 중환자실 간호사의 직무만족도에 어느 정도 영향을 미치는지를 알아보기 위하여 단계별 다중회귀분석을 이용하였다(표 3). 1단계 분석에서 7가지의 근무환경특성이 직무만족을 26% 설명하는 것으로 나타났다. 특히, 업무의 정체성이 가장 설명력이 높았으며, 업무기술의 다양성과 자율성도 직무만족을 설명하는데 중요한 변수이었다. 그러나 업무특성이론에서 제시한 가정과는 달리 업무의 중요도, 업무 및 상사로부터의 feedback과 타의료인과의 관계 등은 직무만족에 유의하게 영향을 미치지 않았다.

근무환경특성의 변화가 직무만족에 긍정적으로 영향을 미치기 위해서는 개인적 성향이 뒷받침되어야한다는 가정을 검증하기 위하여 근무환경특성에 대한 개인의 선호도 및 인지도를 두 번째 단계에 입력하였을 때 직무만족의 설명력은 33%로 향상되었다. 특히 근무환경특성에 대한 인지도는 직무만족에 영향을 미치는 가장 중요한 요소로 나타났다($\beta = .27, p < .05$).

본 연구에서는 연령, 성별, 결혼상태, 교육정도, 종교 및 근무경력 등의 인구학적 요인들은 상관도 분석결과 직무만족도와 유의한 상관관계를 보이지 않았으므로($\alpha = .05$) 다중회귀분석에 포함되지 않았다.

〈표 3〉 중환자실 간호사의 직무만족에 영향을 미치는 요소의 단계적 다중회귀분석 결과

업무 특성변수	누적 R ²	Beta	t	p
1단계 : 근무환경 특성				
기술의 다양성	.26 ^a	.17	2.02	.044
업무의 중요도		.11	1.39	.165
업무의 정체성		.19	2.40	.017
자율성		.18	2.32	.021
업무로부터의 feedback		.02	0.30	.764
상사로부터의 feedback		.07	0.92	.360
타의료인과의 관계		.09	1.37	.171
2단계 : 개인적 특성				
인지도	.33 ^b	.27	4.42	.000
선호도		.02	0.33	.740

a : F=10.02, p=.00

b : F=10.67, p=.00

4. 근무환경특성에 대한 선호도 및 인지도에 따른 중환자실 간호사의 직무만족도

직무특성의 기술, 실무 및 관리적 측면에 대한 개인의 선호도와 인지도의 일치여부에 따른 중환자실 간호사의 직무만족도는 <표 4>에 나타나있다. 본 연구의 대상자들은 선호도와 인지도 분포에서 각각 중앙값(인지도 : 30, 선호도 : 39)을 취해 높고 낮음에 따라 4집단으로 분류되었다. 16문항의 인지도척도에서 중환자실 근무간호사들은 21에서 49의 범위(가능범위 16-64)에 분포되고 평점 31.5로서 실제 근무환경이 이상적인 직무특성을 비교적 낮게 반영하고있다고 인지하고있었다. 그러나 13문항의 선호도 척도는 21에서 52의 분포(가능범위 13-42)를 보이고 평점 40.3으로 전반적으로 매우 높은 직무특성에 대한 선호도를 나타내고 있었다. 따라서 본 연구에서는 인지도와 선호도에 따른 집단분류에 있어서 대상자들이 대부분 높은 선호도를 보임으로 인해 절대값 상의 낮은 선호도 군을 분류할 수 없었으므로 중앙값을 이용하여 상대적인 비교에 의한 집단분류를 하였다.

표 4에서 보여주듯이 선호도와 인지도의 일치정도에 따른 4개 집단에서 일반적 및 6개 영역의 구체적 직무만족도가 모두 유의하게 차이가 있음을 알 수 있다. 전반적으로 직무특성에 대한 선호도가 높고 인지도 역시 높았던 군에서 가장 만족도가 높았던 반면 선호도는 높으나 인지도가 낮은 집단의 직무만족도가 가장 낮은 것을 볼 수 있었다.

일반적 직무만족도는 높은 인지도와 높은 선호도집단이 낮은 인지도와 낮은 선호도집단에 비해 높았으며 다른 집단과의 차이는 유의하지 않았다. 구체적 직무만족영역에서는 내적 동기부여 만족도를 제외하고는 모두 높은 인지도와 높은 선호도 군이 낮은 인지도와 높은 선호도 군에 비해 유의하게 높은 직무만족도를 보이고 있

었다. 내적 동기부여(Internal work motivation) 만족도의 경우에는 인지도의 높고 낮음에 상관없이 선호도가 높았던 군이 선호도가 낮은 군에 비해 높은 내적 동기부여에 대한 만족도를 보이고 있었던 것으로 나타나 선호도가 내적 동기부여에 밀접하게 연관되어있음을 보여준다.

V. 논 의

본 연구는 간호업무에 자율성을 강화하고 전문성을 부여하였을 때 간호사의 직무만족도를 높일 수 있다는 업무특성이론의 가정을 검증하기 위하여 중환자실 간호사 231명을 대상으로 수행되었다. 간호사들은 자신들이 근무하는 다양한 분야의 중환자실이 업무특성이론에서 제시한 7가지 근무환경특성을 중간정도 반영하는 것으로 평가하였다. 동일한 도구를 미국의 중환자실 근무간호사에게 적용한 연구(Song et al., 1997)와 비교하였을 때 근무환경특성 중 업무의 중요도, 정체성, feedback 등의 평가는 유사하였으나, 자율성(M=12.7, SD=2.8)과 타의료인과의 관계(M=16.4, SD=2.5)는 미국의 중환자실 간호사(자율성=15.0; 타의료인과의 관계=19.8)에 비해 낮게 인지되는 것으로 나타났다. 또한, 직무만족도에 있어서 대상자들은 자신의 직업에 대체적으로 만족하고있으며 봉급수준(M=6.6, SD=2.2)에 대해 가장 낮은 만족도를 보인 한편 내적 동기부여(M=23.4, SD=2.9)의 만족도가 가장 높았다. 내적 동기부여의 높은 만족도는 중환자실 업무 특성상 기존연구와 일치하나 봉급수준의 만족도는 미국의 간호사(M=9.7, SD=2.8)에 비해 현저하게 낮았다.

본 연구에서는 기술의 다양성, 업무의 정체성과 자율성이 직무만족에 유의하게 영향을 미치는 요소로 분류되어 업무특성이론의 가정을 지지하였다. 선행연구에

<표 4> 근무환경특성에 대한 선호도 및 인지도 분포에 따른 집단별 직무만족도 비교 (N=231)

직무 만족도	고인지/고선호	고인지/저선호	저인지/고선호	저인지/저선호	F	p
	(N=70)	(N=49)	(N=57)	(N=55)		
	M (SD)	M (SD)	M (SD)	M (SD)		
일반적 만족도	13.2 (3.2)	12.9 (2.5)	12.1 (3.4)	11.7 (3.1)	2.97	.033
관리/감독 만족도	12.5 (2.7)	12.3 (1.9)	10.6 (3.1)	11.1 (2.9)	7.08	.000
사회적 만족도	13.6 (2.3)	12.7 (2.0)	11.9 (2.5)	12.0 (2.5)	6.35	.000
봉급수준 만족도	7.2 (2.2)	6.9 (1.9)	5.9 (2.2)	6.1 (1.9)	5.04	.002
안정수준 만족도	8.1 (2.4)	8.0 (1.9)	6.8 (2.2)	7.3 (2.1)	5.01	.002
자기성장 만족도	17.2 (3.7)	16.2 (3.2)	14.3 (3.9)	14.3 (4.1)	9.26	.000
내적동기부여 만족도	24.2 (2.5)	21.8 (3.2)	24.5 (2.6)	22.8 (2.6)	11.61	.000

서도 간호사들의 직무만족과 이직의도에 부정적 영향을 미치는 요소들로 기술의 다양성이 낮은 단순작업의 반복, 자율성부족, 보상의 부적절함 등을 제시하고 있다 (Curry et al., 1985 ; Price & Mueller, 1981).

한편, 간호사의 연령과 전체 근무경력, 병동 근무경력 등은 직무만족을 설명하는 요소로서 유의하지 않았다. 인구학적 변수는 일반적으로 연령, 결혼상태, 수입 등이 직무만족과 관련된다고 알려져 있으나(Coward et al., 1995), 기존연구에서는 상반되는 결과를 보여주고 있다. Lucas(1991)의 연구결과에서는 연령이나 병동근무경력이 직무만족과 관계가 없었고, 대학병원 간호사를 대상으로 한 김 등(1995)의 연구에서는 연령과 결혼상태, 직위가 간호사의 이직의도와 연관되거나 경력과 교육수준은 유의한 상관관계가 없었다. 한편, Song 등(1997)은 중환자실 간호사의 직무만족과 연령 및 경력이 유의하게 연관된다고 보고하고 있다. 본 연구에서 대부분 인구학적 변수들이 직무만족과 유의한 연관이 없었던 것은 6개월 미만 경력의 간호사와 책임간호사 이상을 대상자에서 제외함으로써 비교적 인구학적 측면에서 동질한 집단이었기 때문으로 설명될 수 있으나, 앞으로 직무만족과 이들 변수들의 관계를 규명함에 있어서 직위 등의 다양한 매개변수의 역할을 고려해야할 것으로 생각된다.

본 연구의 결과에 있어서 특이할 점은 업무특성이론에서 제시된 이상적인 근무환경개선이 직무만족 향상에 긍정적 역할을 하기 위해서는 개인적 성향을 변수로서 고려해야한다는 것을 확인한 것이다. 분석결과 직무만족도에 대한 개인적 성향으로서 제시된 이상적 근무환경특성에 대한 선호도와 인지도의 역할은 지지되었다. 높은 선호도와 높은 인지도를 보인 집단의 직무만족도가 유의하게 높았던 반면 높은 선호도에도 불구하고 인지도가 낮았던 집단에서 관리/감독, 봉급수준, 안정도, 자기성장 및 사회적 만족도가 가장 낮게 나타났다. 이는 Dwyer et al.(1992)의 연구에서 자율성의 요구가 높았던 간호사에게 실제 업무에서 자율권이 주어지지 않았을 때 그들의 직무만족에 부정적인 영향을 준 것과 일치하는 결과로서 직무만족을 높이기 위한 근무환경특성의 개선과정에 개인의 선호도가 반드시 고려되어야함을 시사해주고 있다.

VI. 결론 및 제언

1. 결 론

본 연구는 중환자실에서 6개월 이상 근무한 간호사 231명을 대상으로 간호실무와 행정적 측면에서 전문적 역할확대를 보장하는 근무환경특성에 대한 선호도 및 인지도의 일치정도가 직무만족에 어떻게 관련되는지를 조사한 결과 다음과 같은 결론을 얻었다.

- 1) 중환자실 근무 간호사의 직무만족도의 33%가 업무특성이론의 근무환경특성 변수들과 선호도/인지도의 개인성향변수에 의하여 설명되었다. 특히 업무기술의 다양성, 업무의 정체성 및 자율성, 근무환경특성에 대한 개인의 인지도가 직무만족에 유의하게 영향을 미치는 변수로 나타났다.
- 2) 간호직의 전문적 역할을 강화한 근무환경특성의 기술, 실무 및 관리적 측면에 대한 개인의 선호도와 인지도의 일치여부에 따른 집단별 직무만족도를 비교한 결과 선호도와 인지도가 모두 높았던 군에서 타집단보다 높은 직무만족도를 보였으며 가장 낮았던 군은 높은 선호도에도 불구하고 낮은 인지도를 보인 집단이었다. 높은 선호도와 높은 인지도 집단은 일반적 및 6가지 구체적 직무만족분야에서 모두 타집단과 비교하여 유의하게 높았다.

이상의 결과를 근거로 할 때 간호사의 전문적 역할을 강화한 근무환경특성의 개선이 간호사의 직무만족도를 높이는 효과를 가져오기 위해서는 간호사 개개인이 변화된 역할의 수용을 선호하는지 여부에 대한 판단이 앞서야 할 것으로 보인다. 이러한 개인적 특성의 고려가 근무환경개선에 포함될 때 간호사의 직무만족도를 높이고 이직율과 결근율을 감소시켜 간호의 질을 향상시키는 결과를 가져올 수 있을 것이다.

2. 제 언

본 연구결과를 토대로 하여 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

- 1) 본 연구에서 제시한 간호사의 전문적 역할 확대를 위한 이상적 근무환경특성은 외국병원에서 개발되어 정의된 것으로서 우리 나라 병원실정에 적용됨에 있어 대상자들이 인지하는 일부의 이상적 근무환경특성에 대해 시각차가 있었다. 업무특성이론에서 제시된 근무환경특성을 우리 나라의 실정에 맞도록 임상에 도입하여 직무만족에 긍정적 영향을 주는 실험적 간호전달체제의 효과를 시험하는 연구가 요구된다.
- 2) 현재 간호중재의 제공에 있어서 간호사의 자율성 정도는 지역간, 병원간에 차이가 있으나 이러한 현실이

간호사의 직무만족, 이직율 등과 직접적으로 연관되는지는 알려져 있지 않다. 직무만족에 미치는 개인적 특성의 역할을 확인하기 위해서는 다양한 지역과 병원환경에서 근무하는 간호사를 포함함으로써 선호도 및 인지도의 분포가 다양한 대상자에 대한 연구가 필요하다.

참 고 문 헌

- 각영미, 박성애 (1995). 임상간호사의 이직의도 및 이직에 관한 연구-일개대학 병원을 중심으로-. 서울대학교 간호대학 간호학논문집, 9(1), 47-67.
- 서연옥, 송라운, B. Daly. 근무환경 특성에 대한 선호도와 인지도 측정도구의 신뢰도 및 타당도 조사. 간호학회지 (게재예정).
- 이상미 (1995). 간호사의 직무특성과 개인의 성격이 직무스트레스, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향. 간호학회지, 25, 790-806.
- 이춘자, 오경옥 (1990). 종합병원 간호사의 근무 부서별 직무만족도에 관한 연구. 충남의대잡지, 17(2), 498-514.
- 최희정 (1992). 간호사가 지각한 직무특성과 직무동기와의 관계에 관한 연구. 서울대학교 석사학위논문.
- Ames, A., Adkins, S., Rutledge, D., Hughart, K., Greeno, S., Foss, J., Gentry, J., & Trent, M. (1992). Assessing work retention issues. Journal of Nursing Administration, 22(4), 37-41.
- Blegen, M. A. (1993). Nurses' job satisfaction : A meta-analysis of related variables. Nursing Research, 42, 36-41.
- Coward, R. T., Hogan, T. L., Duncan, R. P., & Dwyer, J. W. (1992). Job satisfaction among hospital nurses : Facility size and location comparisons. Journal of Rural Health, 8, 255-267.
- Coward, R. T., Hogan, T. L., Duncan, R. P., Horne, C. H., Hilker, M. A., & Felsen, L. M. (1995). Job satisfaction of nurses employed in rural and urban long-term care facilities. Research in Nursing and Health, 18, 271-284.
- Curry, J. P., Wakefield, D. S., Price, J. L., Mueller, C. W., & McCloskey, J. C. (1985). Determinants of turnover among nursing department employees. Research in Nursing and Health, 8, 397-411.
- Daly, B. J., Rudy, E. B., Thompson, K. S., & Happ, M. B. (1991). Development of a special care unit for chronically critically ill patients. Heart and Lung, 20, 45-52.
- Dwyer, D. J., Schwartz, R. H., & Fox, M. L. (1992). Decision-making autonomy in nursing. Journal of Nursing Administration, 22(2), 17-23.
- Ethridge, P. (1987). Nurse accountability program improves satisfaction, turnover. Health Progress, 68, 44-49.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1974). The job diagnostic survey : An instrument for the diagnosis of jobs and the evaluation for job redesign projects. Technical Report. New Haven, CT: Yale University.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). Approaches to change : The work itself. In Work redesign (pp.44-68). Menro Park, CA: Addison-Wesley.
- Irvine, D. M. & Evans, M. G. (1995). Job satisfaction and turnover among nurses : Integrating research findings across studies. Nursing Research, 44, 246-253.
- Kramer, M., & Schmalenberg, C. (1991). Job satisfaction and retention : Insights for the '90s. Nursing 91, 21(3), 50-55.
- Lassiter, S. S. (1989). Staff nurse retention : Strategies for success. Journal of Neurosciences Nursing, 21, 104-107.
- Loveridge, C. E., Cummings, S. H. & O'Malley, J. (1988). Developing case management in a primary nursing system. Journal of Nursing Administration, 18(10), 36-39.
- Lucas, M. D. (1991). Management style and staff nurse job satisfaction. Journal of Professional Nursing, 7(2), 119-125.
- McDermott, K., Laschinger, H. K. S., & Shamian, J. (1996). Work empowerment and organizational commitment. Nursing Management, 27, 44-47.

- Prescott, P. A., & Bowen, S. A. (1987). Controlling nursing turnover. Nursing Management, 18(6), 60–66.
- Price, J. L., & Mueller, C. W. (1981). A causal model for turnover of nurses. Academy of Management Journal, 24, 543–565.
- Song, R., Daily, B. J., Rudy, E. B., Douglas, S., & Dyer, M. A. (1997). Nurses' job satisfaction, absenteeism, and turnover after implementing a Special Care Unit practice model. Research in Nursing and Health, 20, 443–452.
- Stevens, F., Diederiks, J., & Philipsen, H. (1992). Physician satisfaction, professional characteristics and behavior formalization in hospital. Social Science Medicine, 35, 295–303.

– Abstract –

Key concept : Job satisfaction, Work environment, Work preference and perception

Job Satisfaction among ICU nurses according to the Preference and Perception of Work Characteristics

Song, Rhayun · Suh, Yeon Ok**

The purposes of this study were to determine the factors that influence job satisfaction for ICU nurses and to analyze group differences in job satisfaction based on the nurses' preference and perception of the work environment with an enhanced professional role. A total of 231 nurses who had been working in Intensive Care Units at least for 6 months at selected university hospitals participated

in the study while head nurses or those with administrative positions were excluded. The study participants had an average of 33 months of clinical experience with an age range of 23 to 40 years.

The data were analyzed by utilizing SPSSWIN and the results are as follows.

- 1) Hierarchical multiple regression analysis showed that work characteristics defined by Job characteristics theory and nurses' preference / perception of ideal work environment together explained 33% of variance in job satisfaction. Skill variety, task identity and autonomy as well as individual perception of work environment were significant variables for explaining job satisfaction. Job satisfaction was not significantly related to age, marital status, education, and clinical experience.
- 2) The groups classified by nurses' preference and perception of work environment were significantly different in their job satisfaction. Nurses with high preference and high perception showed significantly higher general and specific job satisfaction than other nurses. The nurses who showed high preference but perceived their work environment as not reflecting ideal job characteristics reported the lowest job satisfaction among the groups.

In conclusion, the role of individual preference and perception of the work environment in explaining the relationship between the redesign of work environment and job satisfaction was supported by the study. The preferences of nurses to the innovative work characteristics should be considered in the process of enhancing job characteristics to lead job satisfaction and low turnover and ultimately to improve quality of care.

* Soonchunhyung University, Department of Nursing