

간호사의 임파워먼트가 직무만족, 업무생산성 및 이직의도에 미치는 영향*

박 종 선¹⁾ · 박 복 남¹⁾

서 론

연구의 필요성

국제화 시대의 우리사회는 병원조직들을 포함한 의료 환경이 급속히 변화되면서 건강소비자들의 요구가 급증하고, 병원간의 경쟁이 고도로 심화되고 있다. 이러한 변화에 병원은 능동적으로 대처하여 의료지식의 발달과 기술혁신을 통해 의료의 질 향상과 생산성의 효율을 증대시키고 환자들의 욕구와 필요를 충족시킬 수 있는 의료 서비스를 제공해야하며, 경영의 합리화를 기하기 위하여 병원 업무의 효율성을 증진시켜야 한다(양길모, 1999).

병원인력의 약40%를 차지하며, 병원고유의 일차적인 목적인 치료와 간호를 제공하는 간호사의 서비스 질을 높이는 것은 병원의 효율성 증진과 경쟁력을 향상시키는데 필수적인 요인이라 할 수 있다. 그러나 제한된 인적자원으로 환자 간호 이외에 다양한 역할을 요구하고 있는 현실은 간호사들의 직무만족과 업무 생산성을 감소시키고 이직률을 증가시키고 있다. 간호사들이 자신의 업무나 조직에 만족하는 정도는 병원과 간호조직이 제공하는 의료 및 간호서비스의 질과 생산성에 직접적으로 영향을 미치므로, 간호사의 직무만족과 업무 생산성은 병원 차원에서 매우 중요한 요인이라 볼 수 있다(김순현와 이미애, 2006). 또한 최근 병원에 근무하는 간호사의 이직율이 정적비율인 5-10% 혹은 10-12%를 훨씬 넘어서고 있으며, 이러한 간호사의 높은 이직율은 양질의 인력 손실로

인하여 질적으로 높은 수준의 간호를 제공하기 어려우며, 새로운 인력 모집과 훈련은 병원의 비용 측면에서 매우 소모적인 부작용이 제기되고 있다(이명선 등, 2003).

간호사의 근무의욕과 사기의 저하는 간호사를 환자 곁에서 멀어지게 하므로, 병원관리자는 간호사로 하여금 직무만족과 업무생산성을 향상 시키고 이직율을 감소시킬 수 있는 분위기 조성과 적극적인지원체계를 구축해야한다.

조직발전에 있어서 구성원의 자율적 행위를 통한 혁신이 커다란 이슈로 논의되고 있는 시점에서 자율성부여와 역량강화의 한 방법으로 제시되고 있는 개념이 임파워먼트이며, 요즘 병원조직 내에서 자율성과 권력 부여를 통한 간호사의 역량강화에 대한 요구가 증가하는 추세로 임파워먼트를 적용한 조직의 효율적 관리가 필요하다(박현희, 박경숙, 염영희와 김경희, 2006).

권력과 권한을 주는 것으로 구성원이 뭔가 원하는 것을 가능케 할 능력을 만들어준다는 의미를 담고 있는 임파워먼트는, 관리자 혹은 조직구성원에게 조직의 비전과 미션에 적합하도록 그들의 직무를 어떻게 수행할 것인가와 그들의 직무에 대한 책임이 무엇인가를 명확히 해준다(고명숙, 2004; Ford & Fottler, 1995). Lashinger, Sabiston and Kutzcher(1997)는 임파워된 간호사는 직무만족과 업무효과성이 증가되며, 이직의도는 감소한다고 하였다. 또한 간호사의 임파워먼트가 개인적 특성에 영향을 주어 업무생산성을 높인다고 하였다.

간호학 분야에서 1980년 중반이후부터 임파워먼트에 대한 관심을 보이며 1992년 Laschinger가 Kanter의 이론을 간호연

주요어 : 임파워먼트, 직무만족, 업무생산성, 이직의도

* 이 논문은 2008년도 진주보건대학 교내학술비의 지원을 받아 수행한 연구임.

1) 진주보건대학 간호과 교수(교신저자 박복남 E-mail: parkbbn@hanmail.net)

투고일: 2008년 4월 29일 수정일: 2008년 5월 29일 심사완료일: 2008년 6월 5일

구에 적용하면서 논문을 발표하면서 간호사의 임파워먼트에 대한 연구가 진행되고 있으나 아직도 부족한 상태이며, 임파워먼트는 간호사의 직무만족, 업무생산성 및 이직의도에 영향을 미치는 중요한 요인이라 볼 수 있으나 이러한 요인들과 관련된 연구가 많이 부족한 실정이다. 따라서 본 연구는 종합병원간호사의 임파워먼트가 직무만족, 업무생산성 및 이직의도에 미치는 영향을 규명하고 병원 간호사들의 효율적 관리를 위한 기초 자료를 제공하기 위하여 실시하였다.

연구의 목적

본 연구는 종합병원간호사의 임파워먼트가 직무만족, 업무생산성 및 이직의도에 미치는 영향을 규명하기 위해 시도되었으며, 구체적 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 임파워먼트, 직무만족, 업무생산성, 이직의도를 파악한다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 임파워먼트, 직무만족, 업무생산성, 이직의도를 파악한다.
- 대상자의 임파워먼트와 직무만족, 업무생산성, 이직의도와의 상관관계를 파악한다.
- 대상자의 임파워먼트가 직무만족, 업무생산성, 이직의도에 미치는 영향을 파악한다.

용어 정의

● 임파워먼트

임파워먼트는 자신과 구성원으로부터 최고, 최선을 추구하기 위하여 개인 속에 내재된 파워를 성장시켜주는 것으로(박원우, 1997), 본 연구에서는 Kanter의 조직이론을 기초로 하여 Candler(1987)가 개발한 도구를 양길모가 수정보완한 도구로 업무성과성 조건인 기회, 정보, 지지, 자원의 네 가지 요소를 임파워먼트의 요인으로 정의하여 각각의 요인 점수를 측정하여 점수가 높을수록 임파워먼트가 크다는 것을 의미한다.

● 직무만족

직무만족은 직무나 직무경험에 대한 평가의 결과로 개인이 얻게 되는 즐겁고 긍정적인 감정의 상태로(백기백, 2002), 본 연구에서는 Taylor and Bowers(1972)가 개발한 General Satisfaction Scale을 이명하(1998)가 번역 및 수정한 직무만족 측정도구로 측정된 점수를 의미하며 점수가 높을수록 직무만족도가 높은 것을 의미한다.

● 업무생산성

업무생산성은 소비되어진 자원과 관련되어서 조직의 목표

달성을 향한 공헌도(Bain, 1982)를 의미하며, 본 연구에서는 McNeese-Smit(1996)가 개발하고 이해정(2001)이 변안한 도구로 측정된 점수를 의미하며 점수가 높을수록 업무생산성이 높은 것을 의미한다.

● 이직의도

이직의도는 가까운 미래에 현 직장을 자발적으로 떠나고 싶어하는 의도로(윤숙희, 2000), 본 연구에서는 이상미(1995)가 개발한 이직의도 점수를 의미하며 점수가 높을수록 이직의도가 높은 것을 의미한다.

연구 방법

연구 설계

본 연구는 간호사의 임파워먼트, 직무만족, 업무생산성 및 이직의도 간의 상관성을 확인하고, 임파워먼트가 직무만족, 업무성과 및 이직의도에 미치는 영향을 파악하기 위한 서술적 상관관계 연구이다.

연구 대상

본 연구는 J시에 소재한 1개 대학병원과 3개 종합병원에 근무하는 간호사로 본 연구의 취지를 이해하고 이에 참여하기를 동의한 간호사 256명을 임의추출 하였다.

연구 도구

● 임파워먼트

임파워먼트를 측정하기 위하여 Kanter의 이론을 근거로 Candler(1987)가 개발한 도구CWEQ(Condition of Work Effectiveness Questionnaires)를 양길모(1999)가 한국간호실정에 맞게 수정 보완한 도구를 사용하였다. 측정도구는 총 28문항으로 기회에 대한 9문항, 정보에 대한 8문항, 지지에 대한 8문항, 자원에 대한 3문항으로 구성되었으며, '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점까지의 5점 Likert 척도로 측정되었으며 점수가 높을수록 임파워먼트가 높음을 의미한다. 양길모(1999)의 연구에서 신뢰도는 Cronbach's α 값 .91이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's α 값 .93이었다.

● 직무만족

직무만족을 측정하기 위하여 Taylor and Bowers(1972)가 개발하고 이명하(1998)가 변안한 도구를 사용하였다. 측정도구는 총 7개 문항으로 '매우 불만족하다' 1점에서부터 '매우 만

족하다' 5점까지의 5점 Likert 척도로 측정되었으며, 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다.

개발 당시의 신뢰도는 Cronbach's α 값 .87이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's α 값 .83이었다.

● 업무생산성

업무생산성을 측정하기 위하여 McNeese-Smit(1996)가 개발하고 이해정(2001)이 번안한 도구를 사용하였다. 측정도구는 총 15문항으로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점까지의 5점 Likert 척도로 측정되었으며, 점수가 높을수록 업무생산성이 높음을 의미한다. 개발 당시의 신뢰도는 Cronbach's α 값 .90이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's α 값 .85이었다.

● 이직의도

이직의도를 측정하기 위하여 이상미(1995)가 개발한 도구를 사용하였으며, 총 2문항으로 구성되어 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점까지의 5점 Likert 척도로 측정되었으며, 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미한다. 개발 당시 신뢰도는 Cronbach's α 값 .81이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's α 값 .71이었다.

자료수집 방법

본 연구의 대상자는 J시에 소재한 1개의 대학병원과 3개의 종합병원의 간호부를 방문하여 연구목적을 설명하고 동의를 구한 후 교육담당 간호과장이 설문지를 배포하고 연구자가 회수하였다. 기간은 2008년 4월 1일부터 7일까지 총 1주간이었으며, 총 260부의 설문지를 배포하여 256부의 설문지를 회수하였다. 수집된 자료는 100% 분석에 활용하였다.

자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS 11.5 program을 이용하여 분석하였다. 구체적인 방법은 다음과 같다.

- 측정도구의 신뢰도 계수는 Cronbach's α 로 분석하였다.
- 대상자의 일반적 특성, 임파워먼트, 직무만족, 업무생산성 및 이직의도는 빈도, 백분율, 평균과 표준차로 분석하였다.
- 일반적 특성에 따른 관련변수간의 차이를 분석하기 위하여 t-test, one-way ANOVA와 사후 검증을 위해 Scheffe's test로 분석하였다.
- 대상자의 임파워먼트, 직무만족, 업무생산성, 이직의도간의 상관관계를 파악하기 위해 Pearson's Correlation Coefficient를 이용하여 분석하였다.

- 임파워먼트가 직무만족, 업무생산성 및 이직의도에 미치는 영향을 파악하기 위해 Stepwise Multiple Regression을 이용하여 분석하였다.

연구 결과

대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성은 <표 1>과 같다. 평균연령은 28.83세였으며, 이 중 21세-25세 이하가 97명(37.9%)으로 가장 많았으며, 그 다음으로 26-30세 이하가 80명(31.3%), 31-36세 이하가 40명(15.6%) 등의 순으로 나타났다. 최종학력은 전문대 졸업자가 197명(77.0%)으로 가장 많았으며, 결혼 여부는 미혼이 164명(64.1%), 기혼 92명(35.9%)으로 나타났다. 179명(50.4%)이 종교를 가지고 있었으며 127명(49.6%)은 종교가 없는 것으로 나타났다. 현재 직위는 208명(81.3%)이 일반간호사이었고, 근무경력은 1-5년 미만이 82명(32.0%)으로 가장 많았으며, 평균급여는 150-200만원 미만이 119명(46.5%)으로 나타났다.

<표 1> 대상자의 일반적 특성 (N=256)

특성	구분	실수(n)	백분율(%)	Mean \pm SD
연령	21-25세	97	37.9	28.83 \pm 5.86
	26-30세	80	31.3	
	31-35세	40	15.6	
	36세 이상	39	15.2	
학력	3년제 졸	197	77.0	
	4년제 졸	39	15.2	
	대학원 이상	18	7.0	
	무응답	2	0.8	
결혼	기혼	92	35.9	
	미혼	164	64.1	
종교	유	129	50.4	
	무	127	49.6	
직위	일반간호사	208	81.3	
	책임간호사	16	6.3	
	수간호사 이상	32	12.5	
근무경력	1년 미만	35	13.7	6.74 \pm 5.81
	5년 미만	82	32.0	
	10년 미만	65	25.4	
	15년 미만	39	15.2	
	15년 이상	35	13.7	
근무형태	3교대	191	74.6	
	기타	65	25.4	
평균급여	150만 미만	73	28.5	
	200만 미만	119	46.5	
	200만 이상	62	24.2	
	무응답	2	0.8	

임파워먼트, 직무만족, 업무생산성, 이직의도 정도

대상자의 임파워먼트, 직무만족, 업무생산성, 이직의도 정도는 <표 2>와 같다. 임파워먼트는 5점 척도 기준으로 평균 2.86±.43점이었고, 하위영역에 있어 정보에 대한 임파워먼트가 평균 2.99±.40점으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 지지(2.89±.55), 자원(2.78±.73), 기회(2.77±.51)의 순으로 나타났다. 간호사의 직무만족 정도는 5점 만점에 평균 3.00±.58점으로 나타났으며, 업무생산성은 5점 만점에 평균 3.29±.38점, 이직의도 정도는 5점 만점에 평균 3.01±.89점으로 나타났다.

<표 2> 대상자의 임파워먼트, 직무만족, 업무생산성, 이직의도의 평균과 표준 편차 (N=256)

항목	하부영역	최소값	최대값	평균	표준편차
임파워먼트	기회요인	1.00	4.00	2.77	±.51
	정보요인	1.75	4.38	2.99	±.40
	지지요인	1.00	4.00	2.89	±.55
	자원요인	1.00	4.00	2.78	±.73
	임파워먼트합	1.61	4.05	2.86	±.43
직무만족		1.43	4.71	3.00	±.58
업무생산성		2.13	4.47	3.29	±.38
이직의도		1.00	5.00	3.01	±.89

일반적 특성에 따른 임파워먼트, 직무만족, 업무생산성, 이직의도

대상자의 일반적 특성에 따른 임파워먼트, 직무만족, 업무생산성, 이직의도의 차이는 <표 3>과 같다. 임파워먼트는 연령(F=4.41, p<.01, 근무경력(F=3.49, p<.01), 근무형태(t=-2.56, p<.05), 평균급여(F=4.46, p<.05)에 따라 유의한 차이가 있었다. 집단 간 유의한 차이를 확인하기 위해 Scheffe 사후검증결과, 26세-30세 이하 보다 36세 이상의 간호사가, 근무경력은 5년 이하-10년 미만보다는 15년 이상의 경력을 가진 간호사가, 급여는 월평균 150만원 이상-200만원 미만에서 보다 월평균 200만원 이상에서 임파워먼트 수준이 유의하게 높게 나타났다. 또한 3교대 근무를 하지 않는 간호사가 3교대 간호사 보다 임파워먼트 수준이 높은 것으로 나타났다. 직무만족은 최종학력(F=5.47, p<.01), 근무경력(F=2.97, p<.01), 평균급여(F=5.34, p<.001)여부에 따라 유의한 차이를 보여주었으며, 사후검증결과 최종학력이 3년제 졸업 보다 4년제를 졸업한 간호사가 직무만족 정도가 유의하게 높은 것으로 나타났다. 근무경력에 사후검증에서 유의한 차이를 보이지 않았으며, 평균급여는 월평균 200만원 미만보다 월평균 200만원 이상의 간호사가 직무만족정도가 유의하게 높게 나타났다.

<표 3> 대상자의 일반적 특성에 따른 임파워먼트, 직무만족, 업무생산성, 이직의도의 차이 (N=256)

특성	구분	임파워먼트		직무만족		업무생산성		이직의도			
		Mean±SD	t or F	Mean±SD	t or F	Mean±SD	t or F	Mean±SD	t or F		
연령	21-25세1	2.90±.44		2.99±.65		3.15±.28		3.04±.91			
	26-30세2	2.75±.41	4.41*	2.88±.54	2.28	3.20±.37	20.17***	3.06±.92	.50		
	31-35세3	2.78±.39	2<4	3.05±.56		3.48±.38		1,2<3,4		2.86±.84	
	36세이상4	3.03±.43		3.16±.57		3.58±.37				2.97±.78	
학력	3년제 졸1	2.83±.44		2.93±.57		5.47**		3.22±.36		16.94***	2.98±.87
	4년제 졸2	2.95±.30	1.73	3.23±.58	3.43±.34		1<2,3	3.34±.84	2>3		
	대학원이상3	2.94±.56		3.16±.58	3.67±.37			2.50±.71			
결혼	기혼	2.84±.39	.24	3.05±.57	1.15	3.04±.38	3.18***	2.91±.74	-1.37		
	미혼	2.85±.45		2.96±.59		3.22±.36		3.06±.95			
종교	유	2.85±.39	-.35	3.01±.58	.42	3.31±.38	.92	2.89±.87	-2.16*		
	무	2.87±.47		2.98±.59		3.26±.38		3.13±.88			
직위	일반간호사1	2.83±.43	2.42	2.96±.59	2.11	3.23±.35	16.41***	3.00±.90	.16		
	책임간호사2	2.86±.55		3.01±.53		3.29±.48		3.13±.77			
	수간호사3	3.02±.40		3.19±.53		3.63±.30		3.00±.78			
근무경력	1년 미만1	2.97±.54	3.49**	3.05±.64	2.97*	3.15±.32	12.70***	2.94±.77	.33		
	5년 미만2	2.84±.41		2.95±.60		3.19±.32		3.04±.91			
	10년 미만3	2.74±.37		2.84±.54		3.20±.35		3.08±.1.03			
	15년 미만4	2.81±.39		3.11±.53		3.46±.39		2.94±.79			
	15년 이상5	3.05±.44		3.22±.57		3.60±.36		2.92±.70			
근무형태	3교대	2.81±.43	-2.56*	2.96±.58	-1.36	3.24±.35	-3.29**	3.02±.92	.48		
	기타	2.98±.42		3.08±.59		3.43±.42		2.96±.75			
평균급여	150만미만1	2.87±.50	4.46*	2.90±.63	5.34***	3.18±.33	13.94***	3.13±.90	1.33		
	200만미만2	2.78±.39		2.94±.58		3.23±.38		3.00±.87			
	200만이상3	2.99±.41		3.20±.49		3.49±.35		2.88±.87			

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

업무생산성은 연령($F=20.17, p<.001$), 교육수준($F=16.94, p<.001$), 결혼유무($t=3.18, p<.001$), 직위($F=16.41, p<.001$), 근무경력($F=12.70, p<.001$), 근무형태($t=-3.29, p<.001$), 평균급여($F=13.94, p<.001$)에 따라 유의한 차이가 있었으며, 사후검증결과 연령이 30세 이하인 간호사보다 31세 이상의 간호사가, 최종학력은 3년제 졸업 간호사보다 4년제와 대학원 이상의 학력 집단의 간호사가, 직위는 일반간호사와 주임간호사 집단보다 수간호사 이상의 집단이, 근무경력은 1년 이하에서 10년 미만의 경력 간호사 보다 11년에서 15년 이상의 경력 집단의 간호사가, 평균급여는 150만원 미만의 집단과 200만원 미만의 집단 간호사 보다 200만원 이상의 간호사 집단이 업무생산성 정도가 유의하게 높은 것으로 나타났다. 결혼여부의 경우 미혼 집단이 기혼 집단 보다 업무성도가 유의하게 나타났으며, 근무형태에서는 3교대를 하지 않는 집단이 3교대를 하는 집단의 간호사 보다 업무성도가 유의하게 높은 것으로 나타났다.

이직의도는 최종학력($F=6.03, p<.01$)과 종교($t=-2.16, p<.05$)에 따라 유의한 차이가 있었으며, 사후검증결과 4년제 졸업 간호사 집단이 대학원 이상의 간호사 집단 보다 이직의도 정도가 유의하게 높은 것으로 나타났으며, 종교를 가진 경우 보다 종교가 없는 간호사가 이직의도 정도가 유의하게 높은 것으로 나타났다.

임파워먼트와 직무만족, 업무생산성, 이직의도간의 상관관계

임파워먼트와 직무만족, 업무생산성, 이직의도와의 상관관계를 분석한 결과는 <표 4>과 같다. 간호사의 임파워먼트와 직무만족($r=.63, p<.001$), 업무생산성($r=.32, p<.001$), 이직의도($r=-.17, p<.05$)간의 관계는 모두 유의한 상관관계가 있었다. 또한 임파워먼트의 하부영역인 기회, 정보, 지지, 자원요인 모든 하부영역에서 직무만족과 업무생산성과의 정(+)적 상관관계가 나타났으며, 기회, 정보, 자원요인에 대한 임파워먼트 하부 영역과 이직의도와는 부(+)적 상관관계를 나타냈다.

<표 4> 임파워먼트와 직무만족, 업무생산성, 이직의도 상관관계 (N=256)

	직무만족	업무생산성	이직의도
임파워먼트	.63***	.32***	-.17*
기회요인	.47***	.16**	-.14*
정보요인	.66***	.30***	-.15*
지지요인	.60***	.31***	-.10
자원요인	.36***	.21***	-.25***

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

임파워먼트가 직무만족, 업무생산성, 이직의도에 미치는 영향

간호사의 직무만족, 업무생산성 및 이직의도에 대한 임파워먼트 하부요인의 예측인자를 확인하기 위하여 단계별 다중회귀 분석을 실시한 결과는 <표 5>와 같다. 직무만족에 대한 유의한 임파워먼트 하부요인 예측인자는 정보와 지지요인이었으며, 이들 예측인자들은 48.2%의 설명력을 나타냈다. 업무생산성에 대한 유의한 임파워먼트 하부요인 예측인자는 정보와 정보요인이었으며, 이들 변인들은 업무생산성을 11.2%의 설명력을 나타냈다. 이직의도에 대한 유의한 임파워먼트 하부요인 예측인자는 자원요인으로 4.8%의 설명력을 나타냈다.

<표 5> 임파워먼트가 직무만족, 업무생산성 및 이직의도에 미치는 영향 (N=256)

종속변수	독립변수	회기계수(B)	표준오차	t
직무만족	정보요인	.74	.10	7.73***
	지지요인	.28	.07	4.23***
			F=104.269***	R ² =.482
업무생산성	정보요인	.16	.08	2.06*
	지지요인	.13	.06	2.29*
			F=13.876***	R ² =.112
이직의도	자원요인	-.25	.08	-3.33**
			F=11.079**	R ² =.048

* $p<.05$, ** $p<.01$, *** $p<.001$

논 의

본 연구의 자료분석 결과 임파워먼트의 수준은 5점 만점에 2.86점(±.43)으로 간호사들은 중간 정도의 임파워먼트를 지각하고 있었다. 이는 서울-경기 대학병원 간호사를 대상으로 한 이소영(2006)의 연구에서 3.58점, 서울 지역에 소재한 대학병원에 근무하는 간호사를 대상으로 한 염영희(2006)의 연구결과와 평점 3.06보다 비교적 낮은 편이며, 서울시 소재의 종합병원에 근무하는 간호사를 대상으로 연구한 고명숙(2004)의 연구결과 2.80점, 경남을 포함한 전국의 종합병원에 근무하는 간호사를 대상으로 한 구옥희(2000)의 연구결과 2.91과 비슷하게 나타났다. 우리나라 병원의 간호조직에서 임파워먼트에 대한 연구는 2000년 이후 꾸준히 진행되어 현재 간호사들의 임파워먼트에 대한 이해와 지각 수준이 점진적으로 향상되고 있다고 볼 수 있으나 아직은 지방과 종합병원에 근무하는 간호사의 임파워먼트에 대한 지각수준이 수도권 지역에 소재한 대학병원에 근무하는 간호사보다 다소 낮은 수준임을 알 수 있다.

임파워먼트의 하부구조인 기회, 정보, 지지, 자원요인에서는 정보(2.99)요인을 제일 높게 지각하고 있으며, 다음으로 지지(2.89), 자원(2.76), 기회(2.77)요인 순으로 나타났다. 이는 지지요인을 제일 높게 지각하는 국내의 선행연구(구옥희, 2000; 양길모, 1999; 이해경, 2001)와 상당히 다른 결과를 보여주고 있으나, 박현희 등(2006)의 연구에서 정보요인을 제일 높게 지각한 결과와는 일치한다. 박현희 등(2006)은 우리나라 간호사들이 정보요인을 제일 높게 지각한 것은 21세기의 능력중심사회로의 변화에 부응하여 간호사 개개인이 새로운 지식과 기술을 계속적으로 습득하고 자신의 능력을 개발하고자 하는 욕구가 증가되었기 때문이라고 하였다. 따라서 시대적 흐름에 따른 간호사의 의식변화와 요구에 맞는 임파워먼트의 체계적이고 지속적인 개선 관리가 요구된다.

간호사들의 직무만족도와 업무생산성 정도는 직무만족이 평균평점 3.00(±.59)으로 중간정도로 지각하고 있었다. 이는 양남영(2006)의 신규간호사를 대상으로 한 연구결과 3.24보다 낮으며, 대부분의 대상자가 경력 1년 이상에서 10년 미만의 일반 간호사를 대상으로 한 고명숙(2004)의 연구결과 2.74보다 높은 것으로 나타났다. 업무생산성은 평균평점 3.29(±.38)로 중간이상으로 지각하고 있었다. 이는 두은영 등(2005)의 연구결과 평균평점 3.34와 비슷하게 나타났다. 유순옥(2006)의 연구에서 직무만족 평균평점 3.24로 업무생산성 평균평점 3.78 보다 낮게 나타난 연구결과와 일치한다. 간호사의 이직의도는 평균평점 3.01로 나타났다. 이는 간호사의 이직의도에 대한 연구인 김영란의 연구결과 3.25점, 두은영 등(2005)의 연구결과 3.12점 보다 낮으나, 신규간호사를 대상으로 한 이호경(2005)의 연구결과 2.75 보다 높은 것으로 나타났다. 이는 우리나라 경력간호사들의 이직의도가 평균이상으로 높은 수준임을 알 수 있다.

국내의 많은 선행연구(두은영 등, 2005; 양남영, 2006; 유순옥 등, 2006)에서 1년 이상 10년 미만의 일반경력간호사의 경우 경력에 따라 업무의 전문성은 높아질 수 있으며 정서적 사회적으로 안정화되어 간호업무의 생산성이 향상된 것으로 보여 지며, 반면에 업무생산성에 비해 간호사가 인식하는 직무만족은 낮고 이직의도는 높은 수준으로 조사되었다. 직무만족과 이직의도는 환자의 만족도와 조직의 생산성에 직접적인 영향을 미칠 수 있으므로 본 연구의 결과를 기초로 간호사의 전반적인 직무만족이 낮고 이직의도가 높은 원인을 분석하고 더불어 직무만족 향상과 이직의도 감소를 위한 제도적 기반을 마련해야 할 것이다.

대상자의 일반적 특성에 따른 임파워먼트, 직무만족, 업무생산성 및 이직의도의 차이를 살펴보면 임파워먼트 정도는 36세 이상의 집단에서 가장 높게 나타났으며, 26세-30세 연령에서 가장 낮게 나타났다. 근무경력 15년 이상과 평균급여

200만원 이상 집단이 가장 높게 나타났으며, 근무경력 10년 미만과 200만원 미만 집단에서 가장 낮은 것으로 나타났다. 또한 3교대가 아닌 상근근무 집단이 임파워먼트 정도가 높았으며, 3교대 근무 집단이 임파워먼트 정도가 낮았다. 이는 구옥희(2000)과 이해경(2001)의 연구에서 26-30세의 집단에서 임파워먼트 정도가 가장 낮고, 36세 이상의 집단에서 가장 높게 나타난 결과와 일치하며, 남경희(2001), 유순옥 등(2006)의 연구결과에서 임파워먼트 점수가 나이, 경력에 따라 높게 나타나는 결과와 일치하며 3교대가 아닌 상근근무 집단이 임파워 수준이 높은 결과와도 일치한다. 이는 간호사의 연령과 경력이 많을수록 자신의 업무에 익숙해지면서 병원에서 가장 활발하게 역할을 수행하며 점차 독자적인 의사결정이나 역할수행을 통한 임파워먼트를 스스로 기대하게 되며(이해경, 2001), 임파워먼트 지각정도가 높다는 것은 근무하면서 생기는 경험이나 지식, 상황에 따른 판단력이나 순발력이 발달하여 자발적으로 간호사들이 직무에 대해 동기부여가 될 수 있음을 보여주는 결과이다(남경희, 2001).

따라서 연령, 근무 경력 및 근무유형에 따른 임파워먼트의 차별화된 전략 개발을 위한 많은 노력이 요구 된다(유순옥 등, 2006).

간호사의 일반적 특성에 따른 직무만족 정도를 살펴보면 4년제 간호학사 졸업 집단에서 직무만족도 정도가 가장 높게 나타났으며, 3년제 전문학사 졸업 집단이 직무만족 정도가 가장 낮게 나타났다. 근무경력 15년 이상에서 직무만족이 가장 높게 나타났으며, 5년 이상 10년 미만의 집단에서 직무만족도가 가장 낮게 나타났으며, 급여 수준은 높을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 이는 고명숙(2004)과 이해경(2001)의 연구결과 1년 이상 10년 미만, 4년-6년까지의 경력간호사가 직무만족도가 가장 낮은 것으로 나타난 결과와 유사하다. 경력이 높아질수록 직급이 높아질 확률이 높다. 이에 중간 경력간호사의 경우 대부분 직급이 없는 일반간호사로서 업무량과 업무생산성은 높은데 비해 주어지는 보상에 대한 만족도가 낮다고 인식하는 결과로 보여 진다.

일반적 특성과 업무생산성의 관계를 살펴보면 종교를 제외한 모든 변수에서 유의한 차이를 보였다. 연령이 많아 질수록, 교육수준, 직급, 근무경력, 급여 수준이 높을수록 업무생산성 정도가 높은 것으로 나타났다. 이는 두은영(2005)의 연구에서 연령, 교육수준, 직급, 경력이 높을수록 업무생산성이 높게 나타난 것과 같은 결과를 보인다. 일반적으로 연령이 증가하면서 경력과 직급이 높아져 업무의 전문성이 높아진 것으로 보여 진다(유순옥, 2006).

이직의도 정도는 4년제 졸업자가 가장 높게 나타났으며, 대학원 이상의 고학력 집단에서 이직의도가 가장 낮은 것으로 나타났다. 이는 두은영(2005)의 연구결과 3년제 졸업자가 이

직의도가 가장 높게 나타난 연구결과와 다소 차이가 있으나, 정정희, 김지수 및 김경희(2008)의 연구결과와 일치한다. 이는 이명선 등(2003)의 간호사들의 이직결정과정에 대한 연구결과 이직을 결정하는 것을 삶의 목표를 재사정하여 다른 세계를 구상하여 계기를 통한 이직을 결정하는 것으로 4년제 대학을 졸업한 간호사의 경우 직업의 대체 가능성이 높아 삶의 목표를 재 사정 할 기회가 많아지므로 이직의도가 높은 것으로 보여 진다. 종교를 가진 집단이 종교가 없는 집단에 비해 이직의도가 유의하게 낮은 것으로 나타났다. 이는 김미란(2007)의 연구에서 종교와 이직의도의 상관관계가 유의하지 않은 결과와 다소 차이가 있으며, 이외의 다른 유사한 연구가 거의 없는 상태라 비교가 불가능하다.

임파워먼트와 직무만족, 업무생산성과의 상관관계에서 정적 상관관계를 나타냈다. 이는 윤순영 등(2006)의 연구결과와 일치한다. 반면 이직의도와는 부적 상관관계가 나타났다. 이는 국내 호텔 조직 구성원을 대상으로 연구한 전재균과 이철우(2001)의 연구결과와 일치하며, 염영희(2006)의 간호사를 대상으로 임파워먼트와 잔류의도가 정적 상관관계가 있는 것과 유사한 결과로 보여 진다. 개인 임파워먼트의 증진은 집단, 조직으로 확대되어 업무에 자신감을 갖게 해주므로 개인적 만족은 물론 조직의 목표달성을 위한 최고의 방법이 임파워먼트 과정이라고 할 수 있다. 또한 임파워먼트는 조직 내에서 무력감을 야기시키는 변수들을 제거하고, 무력감에 빠진 구성원들에게 업무 수행에 대한 자신감을 심어줌으로서, 조직내의 무력감을 해소시키는 과정으로 이해되며(Conger & Kanungo, 1988), 이러한 임파워먼트는 직무만족과 업무생산성을 증가시키며 이직의도를 감소시키는 중요한 요인이 되는 것으로 보여 진다.

한편, 임파워먼트가 직무만족에 대하여 48.2%의 설명력을 보여 종합병원 간호사를 대상으로 한 고명숙(2004)의 연구결과 33.0% 보다 높게 나타났으며, 정보요인과 지지요인이 통계적으로 유의하게 나타났다. 업무생산성은 11.2%의 설명력을 보이며, 정보요인과 지지요인이 통계적으로 유의하게 나타났다. 이는 양길모(1999)의 연구에서 기회, 정보, 지지요인이 유의하게 나타난 결과와 박지연(2003)의 연구결과 정보요인이 유의하게 나타난 결과와 다소 차이가 있으나 정보요인이 공통된 요인으로 나타난 결과를 살펴 볼 때 정보는 직무를 완성하는데 필요한 기술적, 전문적 지식과 자료, 정보를 포괄하는 개념으로 권력에 기본을 제공하는 것으로(양길모, 1999), 간호사들이 새로운 지식과 기술을 계속적으로 습득하고 자신의 능력을 개발하고자 하는 욕구가 증가된 결과라 할 수 있다(박현희 등, 2006). 임파워먼트가 이직의도에 대한 설명력은 4.8%로 낮게 나타났으며, 자원요인이 통계적으로 유의한 요인으로 나타났다. 이는 전재균과 이철우(2001)의 연구결과 임파

워먼트가 직무만족에 비해 이직의도에 더 큰 부정적 영향을 미치는 결과와 다소 차이가 있으며, 이외의 다른 유사한 연구가 거의 없는 상태라 비교가 불가능하다.

결론적으로 임파워먼트는 간호사의 직무만족에 매우 긍정적인 영향을 미치며, 자신감을 갖고 업무를 수행하여 업무생산성을 향상시킨다. 또한, 이러한 임파워먼트는 이직의도를 낮추는 중요한 요인이기도 하다. 따라서 앞으로의 병원은 서비스조직의 경쟁적 우위를 확보하고, 보다 효과적인 조직 운영을 위하여 향상된 임파워먼트 프로그램을 개발하고, 그 실현 방안을 강구해야 할 것이다.

결론 및 제언

본 연구의 목적은 종합병원간호사의 임파워먼트가 직무만족, 업무생산성 및 이직의도에 미치는 영향을 파악하고자 시도되었으며, 대상자는 J시에 소재한 1개 대학병원과 3개 종합병원에 근무하는 간호사 256명이었다.

자료수집 방법은 연구자가 병원 간호부를 방문하여 연구목적을 설명하고 동의를 구한 후 교육담당 간호과장이 설문지를 배포하고 연구자가 회수하였다. 기간은 2008년 4월 1일부터 7일까지 총 1주간 이었으며, 총 260부의 설문지를 배포하여 256부의 설문지를 회수하였다. 수집된 자료는 SPSS win 11.5 program을 이용하여 빈도, 백분율, 평균, 표준차, Pearson's Correlation Coefficient, Stepwise Multiple Regression을 실시하였다.

본 연구의 결과는 다음과 같다.

- 임파워먼트는 평균 2.86±.43점이었고, 하위영역에 있어 정보에 대한 임파워먼트가 평균2.99±.40점으로 가장 높게 나타났다. 간호사의 직무만족도는 평균 3.00±.58점으로 나타났으며, 업무생산성은 평균 3.29±.38점, 이직의도는 평균 3.01±.89점으로 나타났다.
- 임파워먼트는 연령(F=4.41, p=.005), 근무경력(F=3.49, p=.009), 근무형태(F=-2.56, p=.011), 평균급여(F=4.46, p=.013)에 따라 유의한 차이가 있었다. 직무만족은 교육수준(F=5.47, p=.005), 근무 경력(F=2.97, p=.020), 평균급여(F=5.34, p=.000)여부에 따라 유의한 차이를 보여주었으며, 업무생산성은 연령(F=20.17, p=.000), 교육수준(F=16.94, p=.000), 결혼(F=3.18, p=.000), 직위(F=16.41, p=.000), 근무경력(F=12.70, p=.000), 근무형태(F=-3.29, p=.000), 평균급여(F=13.94, p=.000)에 따라 유의한 차이가 있었다. 이직의도는 교육수준(F=6.03, p=.003)과 종교(F=-2.16, p=.032)에 따라 유의한 차이가 있었다.
- 간호사의 임파워먼트와 직무만족(r=.63, p<.001), 업무생산성(r=.32, p<.001)은 정(+)적 상관관계를 나타냈으며, 이직의도(r=-.17, p<.05)와는 부(-)적 상관관계를 나타냈다. 또한 임파

워먼트의 하부영역인 기회, 정보, 지지, 자원요인에서 직무만족과 업무생산성과의 정의 상관관계가 있었으며, 기회, 정보, 자원요인과 이직의도와는 부(-)적 상관관계를 나타냈다.

• 간호사의 직무만족, 업무생산성 및 이직의도에 대한 임파워먼트 하부요인의 예측인자를 확인하기 위하여 단계별 다중회귀분석을 실시한 결과 직무만족과 업무생산성에 대한 유의한 임파워먼트 하부요인 예측인자는 정보요인과 지지요인이었으며, 이직의도에 대한 유의한 임파워먼트 하부요인 예측인자는 자원요인으로 나타났다.

결론적으로 간호사의 임파워를 증진시킬 경우 직무만족과 업무생산성은 더욱 향상되고, 이직은 감소하는 효과를 가져온다. 따라서 간호서비스의 질적 향상과 병원의 경영효율성 증대를 위해서 조직은 지속적인 질 개선활동 및 유지를 위해 간호사들의 임파워먼트를 증대시킬 수 있는 프로그램을 개발하고 이를 효율적으로 활용할 수 있는 방안을 모색해야 할 것이다.

이상으로 본 연구를 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 본 연구에서 임파워먼트의 종속변수로서 간호사의 직무만족, 업무생산성 및 이직의도만을 포함시켰다. 임파워먼트가 업무생산성에 영향을 미치는 설명력이 11.2%이고 이직의도에 대한 설명력이 4.8%의 낮은 설명력을 나타냈다. 이는 업무생산성과 이직의도에 영향을 미치는 다른 변수가 존재한다는 것을 의미하므로 임파워먼트의 영향을 충분히 검토하기 위해서는 다른 결과 변수를 고려한 연구가 요구된다. 또한 48.2%의 높은 설명력을 보이는 직무만족과의 업무생산성, 이직의도와는 경로분석을 통한 임파워먼트의 영향력을 재검토해 볼 필요성이 있다.

둘째, 본 연구는 J시에 위치한 대학병원과 종합병원에 근무하는 간호사만을 대상으로 하였기 때문에 본 연구를 일반화하는 데는 다소 무리가 있으며, 추후 서울을 포함한 타 지역의 병원과 병원 규모를 달리한 중소 병원에 근무하는 간호사를 대상으로 비교 연구가 요구된다.

참고문헌

고명숙 (2004). 임상간호사의 임파워먼트가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. *병원경영학회지*, 9(2), 23-45.

구옥희 (2000). *임상간호사가 지각한 간호조직의 임파워먼트 구조모형*. 충남대학교 대학원 박사학위논문, 서울.

김미란 (2007). *간호사의 조직몰입과 경력몰입이 이직의도에 미치는 영향*. 이화여자대학교대학원 석사학위논문, 서울.

김순현, 이미애 (2006). 간호사가 지각하는 보상과 직무만족에 관한 연구. *간호행정학회지*, 12(1), 122-130.

남경희 (2001). *간호사의 임파워먼트와 직무만족, 조직몰입과*

의 관계. 서울대학교대학원 석사학위논문, 서울.

두은영, 임지영, 서문경애, 김인아 (2005). 간호사가 지각하는 내부마케팅활동정도가 간호사의 이직의도, 간호업무수행 및 간호업무성과에 미치는 영향. *간호행정학회지*, 11(1), 1-12.

박원우 (1997). 임파워먼트: 개념정립 및 실천방법 모색. *경영학연구*, 26(1), 115-138.

박지연 (2003). *간호사의 임파워먼트 수준과 직무스트레스 및 간호업무성과에 관한 연구*. 중앙대학교대학원 석사학위논문, 서울.

박현희, 박경숙, 염영희, 김경희 (2006). 임상간호사의 임파워먼트가 직무만족 및 조직몰입에 미치는 영향. *대한간호학회지*, 36(2), 244-254.

백기백 (2002). *조직행동연구: 조직과 인간의 새로운 만남*. 서울: 창민사.

양길모 (1999). 간호사의 임파워먼트, 업무관련개인적 특성, 업무성과관계. *간호행정학회지*, 5(1), 61.

양남영 (2006). 프리젠퍼의 변혁적 리더십이 신규간호사의 직무만족과 간호전문직태도에 미치는 영향. *간호행정학회지*, 12(2), 305-310.

염영희 (2006). 임상간호사가 지각하는 임파워먼트, 조직몰입 및 잔류의도. *간호행정학회지*, 12(1), 23-31.

유순옥, 이소연, 한수옥, 장난순, 김연옥, 허진영, 염영희 (2006). 일 병원간호사의 임파워먼트, 업무성과 및 직무만족의 관계. *간호행정학회지*, 12(3), 406-414.

이명선, 김원옥, 김덕희, 고문희, 이경숙, 김중임 (2003). 병원간호사들의 이직결정과정. *성인간호학회지*, 15(4), 531-541.

이명하 (1998). *간호사의 임파워먼트 수준과 직무스트레스 및 간호업무성과에 관한 연구*. 충남대학교 대학원 박사학위논문, 대전.

이상미 (1995). 간호사의 직무특성과 개인의 성격이 직무스트레스, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향. *간호행정학회지*, 25(4), 790-806.

이소영 (2006). 임상간호사의 직무특성과 전문직업성이 임파워먼트에 미치는 영향. *간호행정학회지*, 12(4), 587-596.

이혜정 (2001). 간호사의 직무이행도, 업무만족도 및 생산성에 대한 예측인자. *대한간호학회지*, 31(4), 571-583.

이혜경 (2001). 간호사가 지각하는 임파워먼트와 직무만족, 조직몰입. *간호행정학회지*, 7(1), 65-84.

이호경 (2005). *신규간호사의 성격특성과 직무만족, 조직몰입, 이직의도와의 관계 연구*. 단국대학교 대학원 석사학위논문, 천안.

전재균, 이철우 (2001). 호텔기업에 있어서 조직구성원의 임파워먼트가 직무만족과 이직의도에 미치는 영향에 관한 연

- 구. *호텔경영학연구*, 10(3), 169-184.
- 정정희, 김지수, 김경희 (2008). 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 예측 요인. *간호행정학회지*, 14(1), 35-44.
- Bain, D. (1982). *The productivity prescription(3rd)*. New York: MacGraw-Hill.
- Candler, G. (1987). *The relationship of nursing work environment the empowerment and powerlessness*. Unpublished doctoral dissertation, University of Utha.
- Conger, J. P., & Kanungo, R. N. (1988). The empowerment process: Integrating theory and practice. *Acad Manage Rev*, 13, 471-482.
- Ford, R. C., & Fottler, M. D. (1995). Empowerment: A matter of degree. *Acad Manage Rev*, 9(3), 21-29.
- Laschinger, H. K. S., Sabiston, J. A., & Kutzscher, L. (1997). Empowerment and staff nurse decision involvement in nursing work environments: Testing Kanter's theory of structural power in organizations. *Res Nurs Health*, 20, 341-352.
- McNeese-Smit, D. (1996). Increasing employee productivity, job satisfaction and organizational commitment. *Hosp Health serv Adm*, 41(20), 160-175.
- Taylor, J., & Bowers, D. (1972). *Survey of organization: A machine-scored standardized questionnaire instrument (Group Process Scale)*. Ann Arbor: University of Michigan, Institute for Social Research.

The Influence of Empowerment on Job Satisfaction, Task Performance and Turnover Intention by Hospital Nurses*

Park, Jong Seon¹⁾ · Park, Boc Nam¹⁾

1) Professor, Department of Nursing, Jinju health College

Purpose: The purpose of this study was to analyze the effects of empowerment on job satisfaction, task performance and turnover intention and to identify the relationship among them in hospital nurses. **Methods:** The subjects were 256 nurses working for one university and three general hospital in J city. The data were analyzed by SPSS 11.5. **Results:** The mean score of empowerment was 2.86, job satisfaction was 3.00, task performance was 3.29 and turnover intention was 3.01. The empowerment was positively correlated with job satisfaction($r=.63$, $p<.001$) and task performance($r=.32$, $p<.001$), but negatively correlated with turnover intention($r=-.17$, $p<.05$). The significant predictive factors of job satisfaction and task performance were information and support in empowerment. And turnover intention was resources in empowerment. **Conclusion:** These result suggest that empowerment improvement programs should be development to improve the quality of nursing.

Key words : Empowerment, Job satisfaction, Task performance, Turnover intention

* This work was supported by research grant of Jinju health College in 2008.

• Address reprint requests to : Park, Boc Nam

Department of Nursing, Jinju health College
1142, Sangbongseo-dong, Jinju-si, Gyeongsangnam-do 660-757, Korea.
Tel: 82-55-740-1827 Fax: 82-55-743-3010 E-mail: parkbbn@hanmail.net