



# 응급실 간호사의 전문직 자아개념, 역할갈등 및 업무만족도 간의 관계\*

성 미 혜<sup>1)</sup> · 오 명 옥<sup>2)</sup>

## 서 론

### 연구의 필요성

간호직이 전반적인 환자 간호의 질에 중요한 책임을 지는 전문직으로 인식됨에 따라 간호사의 역할은 더욱 복합적이며 다양해지고 있다(Choi & Kim, 2000). 다양한 전문직이 공존하는 의료현장에서 간호사들이 양질의 간호를 제공하여 사회적으로 간호사의 위치를 확고히 하기 위해서는 간호사 자신의 전문직 자아개념이 확립되어야 한다(Park, S. Y., 2004).

전문직 자아개념은 전문 직업인으로서 자기 자신에 대한 정신적 지각으로, 전문직업적 지식과 가치, 기술에 관한 자기 평가를 통해 구성된다. 자아개념이 긍정적이면 전문직 자아개념이 생기게 되고, 자아개념이 부정적이면 전문직 역할을 성공적으로 수행하는데 필요한 독립성이 저하된다(Jung, 2001).

간호사들이 자신의 전문직 자아개념을 긍정적으로 확고하게 정립한다면, 실무에서 발생하는 갈등에 대처하여 내적 문제를 해결하고, 간호사의 전문적 업무를 능률적으로 수행할 수 있다(Kim, 2007).

간호사들이 겪는 역할갈등은 간호업무를 수행하면서 직무의 범위와 수준이 모호하여 경험하게 되는 피할 수 없는 현상으로(Cho, 2008; Na, 2005), 어느 정도의 갈등은 문제 해결을 위해서 새로운 변화와 역할수행의 관점에서 역할적응과 전문직 사회화와 창조성을 유발하거나 강력한 동기유발 인자로 작용할 수 있다. 그러나 적절한 조절이 불가능한 경우는 신체, 심

리, 영적으로 여러 증상을 초래할 뿐만 아니라 직무만족과 수행능력을 저하시켜 긴장감, 이직, 결근, 불만족을 초래하게 된다(Park, S. W., 2004).

응급간호는 응급환자의 특성, 응급관리가 제공되는 환경 및 응급관리를 제공할 때 필요한 특수한 지식체와 기술 때문에 다른 간호 실무분야에 비해 독특하다고 할 수 있다(Kim et al., 2006). 응급실 간호사들은 자신이 수행하는 간호업무를 중요하게 인식하고 있으나 입원 대기 환자의 정체로 업무가중 뿐만 아니라 환자상태 파악과 검사, 치료과정에 대한 신속하고 효율적이며 만족할 만한 응급의료 서비스를 제공하지 못하고 있다(Lee, 2009). 또한 응급실의 과밀화를 해소하기 위한 방편의 하나로 응급실에 내원하는 환자들에 대한 중증도 분류(Triage) 체계의 적용이 강조되고 있는데(Tanabe, Gimbel, Yarnold, Kyriacou, & Adams, 2004), 우리나라의 경우 대부분의 응급실에서는 환자가 내원하는 경우 객관적인 기준이나 지침에 근거하지 않고 의사나 간호사의 판단에 의하여 치료의 우선순위가 결정되고 있어서 간호사의 역할갈등과 업무에 대한 불만족을 야기시키고 있다(Lee, 2009). 따라서 응급실 간호사가 업무를 수행하면서 경험하게 되는 갈등의 축적은 개인에게는 물론 조직에도 부정적인 영향을 미치므로 갈등을 적절하게 관리해야 하며 이를 위해 응급실 간호사의 역할갈등과 관련된 변인에 대한 연구가 활발히 이루어져야 한다고 본다.

병원인력의 40% 이상을 차지하고 있는 간호사들은 병원 경쟁력 및 생산성에 커다란 영향을 미치는 집단으로(Hardy &

**주요어 :** 전문직 자아개념, 역할갈등, 업무만족도

\* 본 논문은 2009년도 인제대학교 학술연구조성비 보조에 의한 것임.

1) 인제대학교 간호학과 부교수(교신저자 Email: nursmh@inje.ac.kr)

2) 좋은 강안병원 간호사

접수일: 2010년 8월 27일 1차 수정일: 2010년 9월 27일 2차 수정일: 2010년 10월 29일 게재확정일: 2010년 11월 20일

Leiba-O' Sullivan, 1998), 간호사의 업무만족도는 병원조직에 대해 긍정적 또는 부정적 영향을 미치고 있다(Park, S. W., 2004). 간호사의 업무만족도는 스스로 일에 대해 즐겁고 긍정적인 태도를 갖는 것을 넘어서 간호의 질적 향상과 타부서와의 원활한 관계형성, 간호사의 이직과 간호사가 제공하는 환자 간호의 질에 직접적인 영향을 주는 변수로서(Lee, 2005; Park et al., 2009), 개인의 업무변화에 따라 수시로 달라지는 경향이 있어 간호업무에서 보다 전문적이고 자율성을 인정하는 역할이 부여되었을 때, 간호사의 업무만족도는 향상될 수 있다(Choi & Park, 2009; Yoo & Son, 2009). 업무만족도는 역할갈등과 상관관계가 있는 것으로 알려져 업무만족도가 높을수록 역할갈등을 덜 경험하는 것으로 보고되고 있다(Lee, 2005). 또한 업무만족도의 바탕을 이루며 간호의 전문화에 필수적인 요소인 전문직 자아개념은 업무만족도를 향상시키며(Kim, 2007), 궁극적으로 간호전문직의 발전을 가져오게 한다(Choi & Park, 2009). 이처럼 간호사의 업무만족도는 이들의 전문직 자아개념은 물론 역할갈등과 관련이 있을 것으로 예측되므로, 간호사의 업무만족도를 향상시키고 궁극적으로 간호전문직 발전을 꾀하기 위해서는 이들 변인 간의 관계를 규명할 필요가 있다. 지금까지 전문직 자아개념과 역할갈등에 대한 연구는 중환자실 간호사를 대상으로 한 연구(Chung, 2007), 간호학생을 대상으로 한 연구(Ha & Park, 2009)가 있으며, 전문직 자아개념과 업무만족도에 대한 연구는 간호사를 대상으로 한 연구들(Choi & Kim, 2000; Kim, 2007; Park, 2004)이 있다. 역할갈등과 업무만족도에 관한 연구는 임상 간호사를 대상으로 한 연구(Park, S. W., 2004)와 신경외과 전문 간호사를 대상으로 한 연구(Lee, 2005), 프리셉터 간호사를 대상으로 한 연구(Lee, 2004)가 있다. 한편, 응급실 간호사를 대상으로 한 연구는 업무스트레스와 업무만족도(Bowron & Todd, 1999; Lee, 2009), 업무스트레스 도구의 타당도 조사연구(Li, Lee, Lee, Chen, & Chi, 2001), 중증도 분류도구의 타당도 조사연구(Tanabe et al., 2004) 등이 있을 뿐이다. 따라서 응급실 간호업무가 다른 병동과는 달리 응급실에 내원한 환자의 특성 상 기술위주의 신속한 응급처치와 신속하고 정확한 진단을 내리기 위한 검사관련 간호가 강조되기 때문에(Kim et al., 2006), 응급실 간호사들이 숙련된 간호전문가로서 간호의 효율적인 업무수행을 위해서는 이들의 전문직 자아개념과 역할갈등 및 업무만족도를 확인함은 물론 이들 변인들의 관계를 파악할 필요가 있다고 본다. 이에 본 연구는 응급실 간호사의 전문직 자아개념, 역할갈등 및 업무만족도가 어떤 연관성이 있는지를 파악함으로써 이들의 업무만족도를 증가시키는 방안을 모색하고, 나아가서 간호의 질적 향상과 간호 전문직 발전에 기여하고자 한다.

## 연구의 목적

본 연구의 목적은 응급실 간호사의 전문직 자아개념, 역할갈등 및 업무만족도와의 관계를 규명하고자 함이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 전문직 자아개념, 역할갈등, 업무만족도를 파악한다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 전문직 자아개념, 역할갈등, 업무만족도를 파악한다.
- 대상자의 전문직 자아개념, 역할갈등, 업무만족도와의 관계를 파악한다.
- 대상자의 업무만족도에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

## 연구 방법

### 연구 설계

본 연구는 응급실 간호사의 전문직 자아개념, 역할갈등 및 업무만족도를 파악하고 업무만족도에 영향을 미치는 요인을 조사하기 위한 횡단적 조사연구이다.

### 연구대상

본 연구는 부산광역시 2곳과 경남 3개의 시에 위치한 15개의 2차병원과 2개의 3차병원의 응급실에 근무하는 간호사 200명을 대상으로 하였다. 연구대상자에게 연구 목적과 취지를 설명하고 연구 목적 외에는 어떠한 용도로도 사용하지 않을 것을 약속하였다. 연구 참여는 자발적으로 하며 연구 참여에 원하지 않을 경우 언제라도 철회할 수 있음을 알려주고 서면동의서에 명시한 후 서면동의서를 받았다. 표본수는 G power를 이용하여 산출하였으며 분석하고자 하는 3개의 변수(전문직 자아개념, 역할갈등, 업무만족도)에 대한 다중회귀분석에서 유의수준 .05, 중간크기의 효과 0.15, 검정력을 90%로 계산했을 때 73명 이상으로 나타나 본 연구대상자수는 적절한 것으로 나타났다.

### 연구도구

#### ● 전문직 자아개념

Arthur (1990)가 간호사의 전문직 자아개념을 측정하기 위해 개발한 도구를 Choi와 Kim (2000)이 번역한 도구를 사용하였다. 이 도구는 전문직 실무 16문항(지도력 4문항, 기술 5문항, 융통성 7문항), 만족감 7문항, 의사소통 4문항 등 총 27문항으로 구성되어 있다. Likert 4점 척도로 최저 27점에서 최고 108점까지 측정되며 점수가 높을수록 전문직 자아개념이

높음을 의미한다. 개발당시 도구의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha=.85$ 이었고 Choi와 Kim (2000)의 연구에서 신뢰도 Cronbach's  $\alpha=.77$ 이었다. 본 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha=.86$ 이었다.

● 역할갈등

Kim과 Park (1995)이 간호사의 역할갈등을 측정하기 위해 개발한 도구를 사용하였다. 이 도구는 역할모호 13문항, 협조부족 5문항, 환경장애 5문항, 능력부족 7문항 등 총 30문항으로 구성되어 있다. Likert 5점 척도로 최저 30점에서 최고 150점까지 측정되며 역 문항은 역코딩하였고 점수가 높을수록 역할갈등 정도가 높음을 의미한다. 개발당시 도구의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha=.94$ 였고, 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha=.92$ 였다.

● 업무만족도

미네소타 산업관계 연구소에서 개발한 Minnesota Satisfaction Questionnaire를 Lee와 Park (1996)이 번역하고 수정한 도구를 사용하였다. 이 도구는 총 20문항으로 Likert 4점 척도로 측정하였으며 최저 20점에서 최고 80점까지 측정되며 점수가 높을수록 업무만족도가 높음을 의미한다. Lee와 Park (1996)의 연구에서의 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=.88$ 이었으며, 본 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha=.80$ 이었다.

자료 수집 방법

자료수집 기간은 2009년 9월 1일부터 12월 31일까지이며, 자료수집은 본 연구자가 사전에 해당병원 간호부서장과 응급실 수간호사의 승인을 받은 후 실시하였다. 질문지를 배부하기 전에 대상자에게 연구의 목적을 설명한 후 연구 참여에 동의한 대상자로부터 서면동의서를 받았다. 배부된 질문지는 대상자가 직접 기입하도록 하였으며, 300부를 배부하여 회수

된 질문지는 210부(회수율 70%) 중 불성실하게 답변한 질문지 10부를 제외한 총 200부를 최종분석에 사용하였다.

자료 분석

수집된 자료는 SPSS WIN 17.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 분석방법은 실수, 백분율, 평균과 표준편차로 산출하였으며, 일반적 특성에 따른 제 변수의 차이는 t-test, ANOVA를 이용하였으며, 사후검증으로 Scheffe' test를 이용하였다. 제 변수들 간의 관계는 Pearson correlation coefficient를 이용하였으며, 업무만족도에 영향을 미치는 요인은 Stepwise multiple regression을 이용하였다.

연구 결과

대상자의 일반적 특성

대상자의 성별은 92.0%가 여성이었으며 연령은 26~29세가 44.5%로 가장 많았고 평균 연령은 29.1세이었다. 결혼 상태는 79.0%가 미혼이었으며, 종교는 있는 군이 54.5%였다. 학력은 3년제 대학졸업자가 79.2%였으며 총 임상경력은 1~5년이 54.5%로 가장 많았고 평균 임상경력 72.2개월이었다. 응급실 경력은 1~3년 미만이 36.5%로 가장 많았고 평균 응급실 경력은 42.4개월이었다. 직위는 일반 간호사가 88.5%로 거의 대부분을 차지하였으며 간호사 근무빈은 3교대가 91.0%로 대부분이 교대근무자였다. 교대근무자 중 한 달에 밤 근무 횟수가 9회인 군이 35.8%로 가장 많았으며 월수입은 200~210만원 미만이 40.5%로 가장 많았다. 이직 경험은 73.0%가 없다고 하였으며 근무 병원 병상 수는 76.5%가 300-500병상 미만이었다. 간호직에 대한 만족도는 보통인 군이 66.5%로 가장

Table 1. Differences in the Professional Self-Concept, Role Conflict and Job Satisfaction by General Characteristics (n=200)

Variables	Categories	n (%)	Professional self-concept			Role conflict			Job satisfaction		
			M (SD)	t or F	p	M (SD)	t or F	p	M (SD)	t or p	p
Gender	Male	16 ( 8.0)	2.50 (0.38)	0.29	.772	2.98 (0.49)	-2.97	.003	2.81 (0.33)	1.11	.268
	Female	184 (92.0)	2.52 (0.27)			3.40 (0.54)			2.70 (0.35)		
Age in years	≤25 <sup>a</sup>	49 (24.5)	2.41 (0.28)	5.65		3.16 (0.45)	5.30		2.77 (0.38)	0.96	
	26-29 <sup>b</sup>	89 (44.5)	2.52 (0.26)		.001	3.40 (0.55)		.002	2.70 (0.34)		.411
	30-34 <sup>c</sup>	34 (17.0)	2.54 (0.31)		d>a	3.34 (0.52)		d>a	2.73 (0.28)		
	≥35 <sup>d</sup>	28 (14.0)	2.68 (0.23)			3.65 (0.61)			2.63 (0.42)		
Marital status	Married	42 (21.0)	2.58 (0.30)	1.61	.107	3.50 (0.60)	1.81	.071	2.76 (0.34)	0.84	
	Single	158 (79.0)	2.50 (0.27)			3.33 (0.53)			2.70 (0.35)		
Religion	Yes	109 (54.5)	2.53 (0.28)	.54	.588	3.40 (0.54)	0.84	.401	2.73 (0.35)	0.50	.613
	No	91 (45.5)	2.51 (0.28)			3.33 (0.56)			2.70 (0.35)		
Education level	College	160 (79.2)	2.50 (0.27)	-2.15	.033	3.36 (0.57)	-0.12	.902	2.71 (0.32)	0.06	.945
	University	40 (19.8)	2.61 (0.31)			3.38 (0.47)			2.71 (0.47)		

Table 1. Continued

(n=200)

Variables	Categories	n (%)	Professional self-concept			Role conflict			Job satisfaction					
			M (SD)	t or F	p	M (SD)	t or F	p	M (SD)	t or p	p			
Total career (years)	<1 <sup>a</sup>	16 ( 8.0)	2.39 (0.34)	5.12	.002	2.96 (0.40)	7.25	<.001	3.00 (0.31)	3.79	.011			
	1-5 <sup>b</sup>	109 (54.5)	2.49 (0.26)			3.30 (0.50)			2.71 (0.33)					
	6-10 <sup>c</sup>	47 (23.5)	2.53 (0.29)			d>a,b			3.48 (0.55)			d>a	2.65 (0.36)	a>b,c,d
	≥11 <sup>d</sup>	28 (14.0)	2.69 (0.23)			3.66 (0.61)			2.66 (0.40)					
Career of ER (years)	<1 <sup>a</sup>	32 (16.0)	2.41 (0.32)	2.42	.067	3.12 (0.41)	8.69	<.001	2.80 (0.40)	1.62	.186			
	<1-3 <sup>b</sup>	73 (36.5)	2.51 (0.26)			3.23 (0.45)			2.74 (0.36)					
	<3-6 <sup>c</sup>	68 (34.0)	2.56 (0.27)			3.58 (0.60)			2.70 (0.30)					
	≥6 <sup>d</sup>	27 (13.5)	2.57 (0.27)			3.53 (0.58)			2.59 (0.40)					
Position	Staff nurse <sup>a</sup>	177 (88.5)	2.49 (0.27)	12.33	<.001	3.32 (0.52)	6.73	.001	2.72 (0.36)	0.05	.950			
	Charge nurse <sup>b</sup>	11 ( 5.5)	2.70 (0.25)			c>a			3.63 (0.58)			c>a	2.68 (0.32)	
	Head nurse <sup>c</sup>	12 ( 6.0)	2.84 (0.17)			3.85 (0.69)			2.70 (0.34)					
Duty pattern	Three shift	182 (91.0)	2.49 (0.27)	-4.44	<.001	3.33 (0.53)	-2.93	.004	2.72 (0.35)	0.54	.584			
	Day shift only	18 ( 9.0)	2.79 (0.24)			3.72 (0.65)			2.67 (0.35)					
Number of times on night duty/ month	≤7	17 ( 8.5)	2.42 (0.30)	1.19	.312	3.34 (0.50)	0.06	.979	2.62 (0.36)	0.79	.500			
	8	48 (24.0)	2.50 (0.30)			3.30 (0.47)			2.70 (0.35)					
	9	63 (31.5)	2.53 (0.26)			3.34 (0.52)			2.77 (0.38)					
	≥10	48 (24.0)	2.45 (0.24)			3.31 (0.59)			2.69 (0.33)					
	Non-response	24 (12.0)												
Income (10,000won)	<200 <sup>a</sup>	67 (33.5)	2.43 (0.28)	7.37	<.001	3.27 (0.47)	1.49	.226	2.73 (0.33)	2.41	.093			
	<200-210 <sup>b</sup>	81 (40.5)	2.53 (0.28)			c>a			3.41 (0.58)			2.65 (0.36)		
	≥210 <sup>c</sup>	52 (26.0)	2.62 (0.23)			3.43 (0.59)			2.79 (0.35)					
Experience of turnover	Yes	54 (27.0)	2.59 (0.24)	2.26	.024	3.48 (0.51)	1.70	.090	2.69 (0.31)	-0.58	.561			
	No	146 (73.0)	2.49 (0.29)			3.33 (0.56)			2.72 (0.37)					
Number of beds in hospital	<300-500	153 (76.5)	2.51 (0.28)	-0.79	.430	3.36 (0.52)	-0.54	.585	2.70 (0.34)	-1.01	.312			
	500-800	47 (23.5)	2.55 (0.27)			3.41 (0.63)			2.76 (0.38)					
Satisfaction to nursing	Satisfaction <sup>a</sup>	38 (19.0)	2.69 (0.27)	8.68	<.001	3.26 (0.48)	3.80	.024	2.93 (0.28)	13.73	<.001			
	Average <sup>b</sup>	133 (66.5)	2.48 (0.27)			a>b, c			3.34 (0.55)			2.70 (0.34)	a>b>c	
	Dissatisfaction <sup>c</sup>	29 (14.5)	2.47 (0.26)			3.61 (0.56)			2.48 (0.35)					

않았다(Table 1).

**대상자의 전문직 자아개념, 역할갈등, 업무만족도**

대상자의 전문직 자아개념은 4점 만점에 평균평점 2.5 (0.28)점이었고, 역할갈등은 5점 만점에 평균평점 3.3 (0.55)이 었으며 업무만족도는 5점 만점에 평균평점 2.7 (0.35)점이었다 (Table 2).

Table 2. The Degree of Professional Self-Concept, Role Conflict and Job Satisfaction

Variables	M±SD	Maximum	Minimum	Range
Professional self-concept	2.52±0.28	3.30	1.78	1-4
Role conflict	3.37±0.55	4.73	2.40	1-5
Job satisfaction	2.71±0.35	3.70	1.40	1-5

**대상자의 일반적 특성에 따른 전문직 자아개념, 역할갈등, 업무만족도 차이**

대상자의 일반적 특성 중 전문직 자아개념과 통계적으로

유의한 차이를 나타낸 항목은 연령(F=5.65, p=.001), 학력 (t=-2.15, p=.033), 총 임상경력(F=5.12, p=.002), 직위(F=12.33, p<.0001), 근무 번(t=-4.44, p<.001), 월수입(F=7.37, p=.001), 이 직 경험(t=2.26, p=.024), 간호직 만족도(F=8.68, p<.001)에서 유의한 차이를 보였다. Scheffe' 검정결과 연령이 35세 이상인 군이 25세 이하인 군보다, 임상경력이 11년 이상인 군이 5년 이하인 군보다 전문직 자아개념이 높았다. 수간호사가 일반간 호사보다, 월수입이 210만 원 이상인 군이 200만 원 미만인 군보다 전문직 자아개념이 높았으며, 간호직에 만족할수록 전 문직 자아개념이 높은 것으로 나타났다.

대상자의 역할갈등 정도는 성별(t=-2.97, p=.003), 연령(F= 5.30, p=.002), 총 임상경력(F=7.25, p<.001), 응급실 경력(F= 8.69, p<.001), 직위(F=6.73, p=.001), 근무 번(t=-2.93, p=.004), 간호직에 대한 만족도(F=3.80, p=.024)에서 유의한 차이를 보 였다. Scheffe' 검정결과 연령이 35세 이상인 군이 25세 이하 인 군보다, 총 임상경력이 11년 이상인 군이 1년 미만인 군보 다 역할갈등 정도가 높았다. 응급실 경력이 3년 이상인 군이 3년 미만인 군보다, 수간호사가 일반간호사보다 역할갈등 정 도가 높았다. 간호직에 대한 만족도가 낮을수록 역할갈등 정

도가 높은 것으로 나타났다.

대상자의 업무만족도는 총 임상경력( $F=3.79, p=.011$ ), 간호직에 대한 만족도( $F=13.73, p<.001$ )에서 유의한 차이를 보였다. Scheffe' 검정결과 총 임상경력이 1년 미만인 군이 다른 군보다, 간호직에 대한 만족도가 높을수록 업무만족도가 높은 것으로 나타났다(Table 1).

**전문직 자아개념, 역할갈등, 업무만족도와의 상관관계**

전문직 자아개념과 역할갈등( $r=.20, p=.004$ ), 전문직 자아개념과 업무만족도( $r=.15, p=.035$ )는 순 상관관계가 있었고, 역할갈등과 업무만족도( $r=-.27, p<.001$ )는 역 상관관계가 있었다(Table 3).

Table 3. Correlation between Professional Self-Concept, Role Conflict and Job Satisfaction (n=200)

	Professional self-concept	Role conflict
Role conflict	.201 ( $p=.004$ )	1
Job satisfaction	.157 ( $p=.035$ )	-.277 ( $p<.001$ )

**업무만족도에 영향을 미치는 요인**

독립변수들 간의 다중공선성 문제를 진단한 결과, 상관관계는 -0.36~0.30으로 0.8이상인 설명변수가 없어 예측변수들이 독립적임이 확인되었다. Durvin-Watson 통계량이 1.84로 자기상관성의 문제가 없었고, 공차한계(tolerance)가 0.81~0.86으로 1.0이하로 나타났으며, 분산팽창지수(VIF)도 1.15~1.23으로 10 이상을 넘지 않아 다중공선성의 문제가 없는 것으로 나타났다.

단변량 분석에서 전문직 자아개념, 역할갈등과 일반적 특성 중 통계적으로 유의하였던 총 임상경력과 간호직에 대한 만족도를 독립변수로 업무만족도를 종속변수로 하여 단계적 회귀분석을 실시하였다. 그 결과, 대상자의 업무만족도에 영향을 미치는 요인은 역할갈등, 전문직 자아개념, 임상경력이며 역할갈등이 7.1%, 전문직 자아개념과 임상경력을 합하여 13.0%의 설명력을 나타냈다(Table 4).

Table 4. Stepwise Multiple Regression of Independent Variables on Job Satisfaction (n=200)

Predictors	Standardized beta	t	p
Role conflict	.280	-3.793	<.001
Professional self-concept	.251	3.472	.001
Total career	-.155	-2.084	.039
Adjusted R <sup>2</sup> =0.130 F=9.986 p<.001			

**논 의**

전문직 종사자로서 직무수행을 효율적으로 수행하기 위해서는 직업에 대한 신념과 지각이 중요하다. 본 연구는 타부서의 간호사보다 더 많은 전문성과 책임감을 필요로 하는 응급실 간호사의 업무와 관련성이 높은 전문직 자아개념과 역할갈등, 업무만족도를 파악하고 이들의 업무만족도에 영향을 미치는 요인을 확인함으로써 응급실 간호사의 업무만족도의 향상을 위한 근거중심의 간호중재 마련에 도움이 되고자 수행되었다.

대상자의 전문직 자아개념 정도는 총 4점 만점에 평균평점이 2.5 (0.28)점으로, 임상간호사를 대상으로 한 Choi와 Park (2009)의 연구에서 2.83점으로 나온 결과와 인공신장실 간호사를 대상으로 한 Choi와 Kim (2000)의 연구에서 2.73점으로 나온 결과보다 낮게 나타났다. 그러나 중환자실 간호사를 대상으로 한 Chung (2007)의 연구에서 2.54점으로 나타난 결과와는 유사한 것이다. 응급실 간호사는 전문적이고 체계적인 사정과 분석으로 대상자의 문제를 빠르게 발견하고 우선순위에 따라 신속히 문제를 해결할 수 있어야 한다. 따라서 응급간호는 응급환자의 특성, 응급관리가 제공되는 환경 및 응급관리를 제공할 때 필요한 전문적인 지식과 기술 때문에 다른 간호실무 분야에 비해 독특하므로 응급실 간호사의 역할도 다른 병동과는 구별되는 기술과 지식을 요구한다(Kim, 1998). 그러나 본 연구에서 대상자의 전문직 자아개념이 일반간호사나 인공신장실 간호사를 대상으로 한 연구의 결과보다 낮게 나타난 이유는 최근 몇 년간 응급실 내원 환자의 수와 중증도가 더해가고 응급실 과밀화 현상이 심해진 것(Kim et al., 2006)과 관련이 있다고 생각된다. 특히 본 연구대상자는 대부분이 지방에 소재한 15개의 2차병원 응급실에 근무하는 간호사들로서 수련의가 없는 경우도 있기 때문에 응급실 간호사의 업무규정과는 다른 업무까지도 해야 하는 실정이 응급실 간호사가 인식하고 있는 간호업무와 실제로 수행하고 있는 간호업무의 차이에 따른 결과로 사료된다. 또한 응급실 간호사가 직무수행을 효율적으로 수행하기 위해서는 자신의 직업에 대한 신념과 태도가 중요하다(Kim, 1998). 그러나, 우리나라는 권역응급의료센터, 전문응급의료센터 지정기준 중 인력기준에 의사, 간호사, 응급구조사의 수는 명시되어 있으나 구체적인 업무 범위나 능력 수준에 대해서는 기술되어 있지 않은 실정이다(Kim et al., 2006). 또한 우리나라의 경우 아직도 간호전문직에 대한 이해부족과 병원 행정가들의 권위주의적인 압력으로 인해 임상에 있는 간호사들은 상당한 갈등을 경험하고 있다(Chung, 2007). 따라서 응급실 간호사의 전문직 자아개념 향상을 위하여 제도적 요인이 뒷받침되어야 하는데 임상실무 현장에서 응급실 간호사의 전문직 자아개념 개발을 위한 프로그램 개발 및 적용이 요구된다.

대상자의 역할갈등 정도는 총 5점 만점에 평균평점이 3.3(0.55)점으로, 신경외과 간호사를 대상으로 한 Lee (2005)의 3.6점, 임상 간호사를 대상으로 한 Lee (1997)의 3.6점보다 낮았다. 이러한 결과는 서울소재 8개 3차 대학병원에 근무하는 중증도 분류 간호사 59명을 대상으로 조사한 Lee (2009)의 연구에서 대상자 중 25.4%(90명)가 중증도 분류 간호사의 역할로 근무하고 있었고 2개 병원에서만 중증도 분류 역할을 전담하고 나머지 병원에서는 근무 시 구성원에 따라 다른 업무를 하는 것으로 나타난 것처럼, 응급환자를 위한 효율적인 자원분배를 위해 도입된 중증도 분류가 객관적인 기준이나 지침에 근거하지 않아 간호사의 역할갈등이나 업무에 대한 만족 정도를 떨어트리지만(Lee, 2009), 일반 병동보다는 환자의 즉각적인 사정과 중재를 많이 적용함으로써 상대적으로 응급실 간호사의 만족도를 증가시키고(Kim et al., 2006), 다른 부서의 간호사들보다 이들의 역할갈등이 더 낮게 나타난 것으로 사료된다.

영역별 역할갈등 정도는 능력부족(3.4)에서 가장 갈등이 많았는데, 이는 중환자실 간호사를 대상으로 한 Chung (2007)의 연구결과와 일치하는 것이다. French와 Caplan (Lee, 2004에 인용됨)은 개인의 능력과 기술이 요구되는 조건을 충족시키지 못하거나 업무상황에서 지식과 기술을 활용할 수 없을 때 업무스트레스를 유발하고 이는 능력부족 영역에서의 역할갈등과 관련된다고 하였다. 따라서 응급실 간호사의 능력부족 영역의 갈등을 줄이기 위하여 개인적 노력뿐 아니라 전문인으로서 지식과 기술을 갖추어 교육과 행정적 노력이 요구된다. Cho (2008)는 간호사의 역할갈등을 줄이기 위해서는 적정 인력의 확충 및 능률적인 업무처리를 할 수 있는 병원행정의 뒷받침이 필요하다고 하였다.

대상자의 업무만족도는 총 5점 만점에 평균평점이 2.7점 이었는데, 이는 프리셉터 간호사를 대상으로 한 Lee (2004)의 연구에서 3.2점으로 나온 결과와 임상 간호사를 대상으로 한 Choi와 Park (2009)과 Lee (2008)의 연구에서 각각 3.1점, 2.9점으로 나온 점수보다 낮은 결과이다. 이러한 결과는 본 연구의 대상자들이 소속되어 있는 기관은 지방의 중소도시가 포함되어 있으며, 병상 수가 300-500병상 미만이 90% 가량을 차지하고 있고 응급실 업무가 다른 부서보다 상대적으로 책임감을 강조하는 것과 관련이 있다고 본다. Choi와 Park (2009)은 간호사의 업무만족도는 동료 및 상사와 원만한 인간관계를 유지하고 스스로 자기 발전과업을 이루면서 전문성 있는 업무를 수행할 때 향상되며, 반대로 업무량 과다, 의사결정권 제한, 복지 시설의 부족, 보수 불만족 등의 업무와 행정적 문제가 간호사의 업무만족을 저하시키는 요인이 된다고 하였다. 따라서, 응급실 간호사가 업무를 수행하는 과정과 관련되어 있는 내, 외적 자원들은 이들의 업무만족도에 영향을

미치므로 근무환경이나 행정, 조직문화와 같은 제도적 요인을 향상시킬 필요가 있다고 본다.

대상자의 전문직 자아개념은 연령, 학력, 임상경력, 직위, 근무 번, 월수입, 이직경험, 간호직에 대한 만족도에서 유의한 차이를 보여, 인공신장실 간호사를 대상으로 한 Choi와 Kim (2000)의 연구에서 직위와 간호직에 종사할 예정기간에서 유의한 차이를 나타낸 결과와 같은 인공신장실 간호사를 대상으로 한 Choi와 Park (2009)의 연구에서 연령, 결혼상태, 학력, 임상경력, 학업과정의 총 지속시간에서 유의한 차이를 나타낸 결과와 부분적으로 일치하였다. 특히 직위에서 수간호사가 일반 간호사보다 전문직 자아개념이 높게 나타난 것은 수간호사는 의사결정이 가능하고 기여한 만큼의 보상이 뒤따르기 때문으로 생각된다.

역할갈등은 성별, 연령, 임상경력, 응급실 경력, 직위, 근무 번, 간호직에 대한 만족도에서 유의한 차이를 보였는데, 이는 임상간호사를 대상으로 한 Lee (2004)의 연구에서 결혼에서만 유의한 차이를 나타낸 결과와는 상반되는 결과이지만 한방병동 간호사를 대상으로 한 Cho (2008)의 연구에서 연령, 결혼상태, 직위에서 유의한 차이를 나타낸 결과와는 부분적으로 일치하는 것이다. Lee (1997)는 임상간호사에서 연령이 많고 수간호사 이상에서 역할갈등이 높다고 하였는데, 본 연구에서도 35세 이상인 간호사와 수간호사가 다른 집단에 비해 역할갈등이 높은 것으로 나타났다. 따라서 이들 집단의 역할갈등의 요인을 확인하여 개선시켜줄 필요가 있다고 본다. 또한 선행연구들과 본 연구에서의 일반적 특성에 따른 역할갈등 결과들이 일관되지 못하므로 추후 관련요인에 대한 연구가 필요하다.

업무만족도는 임상경력, 간호직에 대한 만족도에서 유의한 차이를 보여, 인공신장실 간호사를 대상으로 한 Choi와 Park (2009)의 연구에서 연령, 종교, 학력, 임상경력에서 유의한 차이를 보인 결과와 임상간호사를 대상으로 한 Kim (2007)의 연구에서 결혼상태, 직위, 총 임상경력에서 통계적으로 유의한 차이를 보인 결과와 부분적으로 일치하는 것이다. 본 연구에서 임상경력이 많을수록 업무만족도가 낮았는데, 이는 경력이 많을수록 담당하는 업무량이 많으며 다루는 대상자의 심각도도 높기 때문에 업무와 관련된 스트레스가 이들의 업무만족도에 영향을 미친 결과라 생각된다. 따라서 경력의 증가에 따라 해당 간호사들의 업무만족도를 고려한 다양한 지원방안이 필요할 것으로 본다. Yoo, Yoo, Park, Lee와 Hong (2003)은 간호의 궁극적인 목적을 성취하기 위하여 간호사가 자신의 직업에 만족할 수 있는 환경을 조성하는 것은 매우 중요한 일이라고 하였다.

전문직 자아개념과 역할갈등은 순 상관관계를 나타냈는데, 이는 정신과 병동간호사를 대상으로 한 Park, Yang과 Yu

(2002)의 연구에서 전문직 자아개념이 높으면 갈등을 완화시킨다는 연구결과와 상반되는 것이다. 그러나 중환자실 간호사를 대상으로 한 Chung (2007)의 연구에서 전문직 자아개념이 높은 간호사일지라도 업무를 수행하는 과정에서 환경 등 여러 요인들이 많은 갈등으로 작용할 수 있다는 연구결과와는 일치하는 것이다. 따라서 응급실은 업무의 특성상 여러 직종의 의료인들이 같이 협동하여 응급관리가 이루어지기 때문에 응급실 간호사가 자신의 직업에 대한 전문직 자아개념이 긍정적으로 확립되었을지라도 업무수행 과정에서 역할갈등이 발생할 수 있음을 암시하는 결과라 할 수 있다.

전문직 자아개념은 업무만족도와 순 상관관계를 나타냈는데, 이는 인공신장실 간호사를 대상으로 한 Choi와 Park (2009), Choi와 Kim (2000)의 연구결과와 일치하는 것이다. 따라서 응급실 간호사들이 자신의 전문직 자아개념을 긍정적으로 확고히 정립할 경우, 간호사 자신의 전문적 업무를 능률적으로 수행할 수 있음은 물론 업무만족도 역시 증가할 수 있음을 알 수 있다.

역할갈등은 업무만족도와 역 상관관계를 보여, 신경외과 간호사를 대상으로 한 Lee (2005)의 연구에서 역할갈등과 업무만족도의 하부 영역 간에 일부 유의한 상관관계가 있었다는 결과와 임상간호사를 대상으로 근무부서별 역할갈등과 업무만족도의 관계를 연구한 Park, S. W. (2004)의 보고에서 외과 병동 간호사에서 유의한 정 상관관계를 나타낸 결과와 유사하였다. 그러나 간호사를 대상으로 한 역할갈등과 업무만족에 대한 연구가 많지 않은 가운데 결과의 일관성이 결여되어 있으므로 추후 연구를 통한 이에 대한 규명이 필요하다고 본다.

본 연구에서 일반적 특성 중 업무만족도에 통계적으로 유의한 차이를 보인 변수들과 전문직 자아개념, 역할갈등을 다중회귀분석을 시행한 결과 13.0% 정도 설명력을 나타내었다. 그 중 역할갈등이 가장 많은 영향력을 미치는 것으로 나타나, 응급실 간호사의 업무만족도를 향상시키기 위해서는 이들의 역할갈등을 최소화시켜줄 필요가 있다고 본다.

이상의 결과를 통하여 응급실 간호사의 전문직 자아개념과 역할갈등은 업무만족도와 매우 밀접한 관련이 있으며, 응급실 간호사의 업무만족도를 높이기 위해서는 이들의 전문직 자아개념을 높여줌과 동시에 역할갈등을 해소시켜 주어야 함을 알 수 있었다. 따라서 응급실 간호사들이 자신의 업무에 대한 확고한 직업관을 형성할 수 있도록 도와주어야 하며, 이들이 적절한 역할을 수행할 때 응급실 간호사의 업무만족도가 향상될 것으로 본다.

## 결론 및 제언

본 연구는 응급실 간호사의 전문직 자아개념, 역할갈등 및

업무만족도를 파악하고 이들의 관계를 규명하여 응급실 간호사의 업무만족도 향상을 위한 근거 중심의 중재전략을 마련하기 위한 기초자료를 제공하기 위하여 시도하였다. 응급실 간호사의 전문직 자아개념은 다른 부서의 간호사보다 낮게 평가되었는데, 간호사는 자신의 자아가 확고하고 건강해야 하며 간호전문직의 이념을 효율적으로 달성하기 위해서는 간호직에 대한 올바른 신념과 태도형성 및 전문 직업인으로서의 확고한 지위를 확립해야 한다. 또한 응급실 간호사 자신의 역할이 전문적인 가치기준과 맞지 않거나 불필요하다고 생각될 때 역할갈등을 경험하게 되지만, 전문직 자아개념이 역할갈등과 유의한 상관관계를 보여 전문직 자아개념이 높을수록 역할갈등이 높은 것으로 파악되었다. 따라서 응급실 간호사의 전문직 자아개념이 높다고 하더라도 여러 가지 역할기대 간의 상충된 상황이 응급실 간호사의 역할갈등을 야기시킬 수 있음을 알 수 있었다. 역할갈등은 응급실 간호사의 업무만족도에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 효과적인 간호업무 수행으로 응급실 간호 전문직 발전을 도모하기 위해서는 응급실 간호사들의 역할갈등을 감소시키는 것이 중요하다고 할 수 있다.

응급실 간호사의 업무만족도에 영향을 미치는 요인은 역할갈등 외에 전문직 자아개념과 임상경력 등의 요인이 파악되었으므로, 이들의 업무만족도를 향상시키기 위해서는 응급실 간호사의 전문직 자아개념을 높여줌과 동시에 경력자들을 위한 지지체계가 필요하다고 본다. 덧붙여 응급실 간호사들이 가지고 있는 제 특성에 대한 영향은 연구결과들이 일관되지 못한 부분이 있어 이에 대한 규명을 위한 반복연구를 제언한다.

## References

- Arthur, D. (1990). *The development of an instrument for measuring the professional self-concept of nurses*. Master of Educational thesis, University of Newcastle, Australia.
- Bowron, J. S., & Todd, K. H. (1999). Job stressors and job satisfaction in a major metropolitan public EMS service. *Prehospital and Disaster Medicine, 14*, 236-239.
- Cho, Y. H. (2008). *The role-conflict of nurses and performing nursing service in oriental medical wards*. Unpublished master's thesis, Dong-Eui University, Busan.
- Choi, E. Y., & Kim, G. H. (2000). A study on the professional self-concept, self-efficacy and job satisfaction of nephrology nurses. *Journal of Korean Academy of Adult Nursing, 12*, 345-355.
- Choi, J., & Park, H. J. (2009). Professional self-concept, self-efficacy and job satisfaction of clinical nurse in school work. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 15*, 37-44.
- Chung, Y. H. (2007). *Comparative study of professional self-concept and role conflict between new graduated nurse*

- and experienced nurse in ICU. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.
- Ha, N. S., & Park, H. M. (2009). The impacts of professional socialization perceived by nursing students on role conflict and professional self-concept. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 15(2), 47-56.
- Hardy, C., & Leiba-O' Sullivan, S. (1998). The power behind empowerment: Implications for research and practice. *Human Relations*, 51, 451-483.
- Jung, D. H. (2001). The relationships among professional self-concept, organizational commitment and organizational citizenship behavior of sports for all leader. *The Korean Journal of Physical Education*, 40(4), 467-476.
- Kim, B. J., Lee, E. N., Kang, K. H., Kim, S. S., Kim, S. A., Sung, Y. H., et al. (2006). A study of job analysis of the emergency room nurse. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 12(1), 81-95.
- Kim, E. J. (1998). Work analysis for the role of the emergency department nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 28, 93-103.
- Kim, M. S., & Park, S. Y. (1995). Development of a role conflict scale for clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 25, 741-750.
- Kim, W. K. (2007). *The relationship between professional self-concept, organizational commitment and job satisfaction in clinical nurses*. Unpublished master's thesis, Nambu University, Gwangju.
- Lee, H. J. (2005). *A study on role conflict and job satisfaction of neurosurgery nurse specialist*. Unpublished master's thesis, Gyeongsang National University, Jinju.
- Lee, S. H. (2008). A study on the relationship between professional self-concept, self-efficacy and job satisfaction in clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Adult Nursing*, 20, 10-20.
- Lee, S. K., & Park, J. H. (1996). A study on the relationship between autonomy and group cohesiveness perceived by nurses and their job satisfaction, organizational commitment, motivation and intend to stay on jobs. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 2(1), 5-15.
- Lee, S. M. (2004). *A study of the preceptor nurse's job satisfaction and role conflict*. Unpublished master's thesis, Ajou University, Suwon.
- Lee, Y. J. (1997). *Relationship between role conflict and coping methods of clinical nurses*. Unpublished master's thesis, Kosin University, Busan.
- Lee, Y. M. (2009). *Activities, stress and job satisfaction of triage nurses working in university affiliated hospitals*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Li, T. C., Lee, Y. D., Lee, Y. Y., Chen, C. C., & Chi, C. H. (2001). Validation of the Chinese-version MPSS for occupational stress among emergency nurses. *Journal of Psychosomatic Research*, 51, 379-385.
- Na, M. H. (2005). *Role conflict and job satisfaction in hemodialysis nurses*. Unpublished master's thesis, Ewha Womans University, Seoul.
- Park, M. O., Park, J., Ryu, S. Y., Kang, M. G., Kim, K. S., Min, S., et al. (2009). The influence of health promotion life style, perception of head nurse's leadership and job satisfaction on the work performance among nurses of some veterans hospitals. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15, 45-53.
- Park, M. S., Yang, S., & Yu, S. J. (2002). Professional self-concept of psychiatric mental health nurse practitioner and general nurse in psychiatric ward. *Journal of Korea Community Health Nursing Academy Society*, 16(1), 95-104.
- Park, S. W. (2004). *The study of role-conflict, stress and job satisfaction of nurses according to their current work posts*. Unpublished master's thesis, Kyung Hee University, Seoul.
- Park, S. Y. (2004). The effect of value clarification training (VCT) on nurses' professional self-concept, job motivation and job satisfaction. *Bulletin of Kyung Pook Nursing*, 8(1), 31-42.
- Tanabe, P., Gimbel, R., Yarnold, P. R., Kyriacou, D. N., & Adams, J. G. (2004). Reliability and validity of score in the emergency severity index version 3. *Journal of the Society for Academic Emergency Medicine*, 11, 59-65.
- Yoo, M. A., & Son, Y. J. (2009). The relationships of work-family conflict, social support, job satisfaction, and organizational commitment in Korean married hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing*, 16, 515-523.
- Yoo, M. S., Yoo, I. Y., Park, Y. O., Lee, S. O., & Hong, Y. M. (2003). A comparison of patient satisfaction with care received and nurses satisfaction with care given. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing*, 10, 130-137.



# The Relationships of Professional Self-Concept, Role Conflict and Job Satisfaction on Emergency Department Nurses\*

Sung, Mi-Hae<sup>1)</sup> · Oh, Myung Ok<sup>2)</sup>

1) Associate Professor, Department of Nursing Inje University

2) Staff Nurse, Good Gang An Hospital

**Purpose:** The purpose of this study was to investigate the relationship between professional self-concept, role conflict and job satisfaction of emergency department (ER) nurse. **Method:** Data were collected from a convenience sample of 200 ER nurses who worked in one of 9 hospitals in 5 cities. The instrument for this study was a structured questionnaire on professional self-concept, role conflict and job satisfaction. Data were analyzed using descriptive statistics, t-test, ANOVA, Pearson correlation coefficient, and multiple regression. **Results:** The mean score for professional self-concept was 2.52 (0.28), for role conflict, 3.37 (0.55), and for job satisfaction, 2.71 (0.35). There were significant differences on three variables according to total career, and satisfaction with nursing. There was a significant positive correlation between professional self-concept and role conflict, job satisfaction. Role conflict showed a significant negative correlation with job satisfaction. **Conclusion:** The results of this study indicate that the important role-related variables of professional self-concept, role conflict and job satisfaction of ER nurses are significantly related, and that as, role conflict is an important factor for job satisfaction of ER nurses, strategies to decrease role conflict need to be developed.

**Key words :** Professional Role, Conflict, Job Satisfaction

\* This work was supported by the 2009 Inje University research grant.

• Address reprint requests to : Sung, Mi-Hae

Department of Nursing, Inje university

633-165, Gaegeum-dong, Busanjin-gu, Busan 614-735, Korea

Tel: 82-51-890-6825 Fax: 82-51-896-9840 Email: nursmh@inje.ac.kr