

중환자실 간호사의 전문직자율성, 의사소통만족도, 회복탄력성이 직무만족도에 미치는 영향

박은진¹ · 이윤미²

¹ 양산부산대학교병원 간호사, ² 인제대학교 간호학과, 건강과학연구소 교수

Effect of Professional Autonomy, Communication Satisfaction, and Resilience on the Job Satisfaction of Intensive Care Unit Nurses

Park, Eun Jin¹ · Lee, Yun Mi²

¹ Registered Nurse, Pusan National University Yangsan Hospital

² Professor, Department of Nursing, Institute of Health Science, Inje University

Purpose : This study aimed to identify the factors influencing job satisfaction in intensive care unit (ICU) nurses.

Method : Using a cross-sectional design, data collected from 145 ICU nurses working at two university hospitals with more than 1,200 beds located in B and Y city were analyzed. The instruments used for this study assessed autonomy, communication satisfaction, resilience, and job satisfaction. Data were analyzed using descriptive statistics, t-test, ANOVA, Pearson's correlation coefficient, and multiple linear regression analysis.

Results : Job satisfaction was significantly correlated with communication satisfaction ($r=.60, p < .001$) and resilience ($r=.34, p < .001$). Further, job satisfaction was influenced by communication satisfaction ($\beta=.48, p < .001$), working at a surgery ICU ($\beta=.21, p=.008$), and dissatisfaction with nursing ($\beta=-.24, p=.005$). The explanatory power of this model was 44.7%. **Conclusion :** These results suggest the need for programs to improve communication satisfaction and nursing satisfaction.

Key words : Intensive care unit, Professional autonomy, Communication, Resilience, Job satisfaction

I. 서론

1. 연구의 필요성

중환자실 간호사는 위급한 중증환자와 임중환자를

간호함과 동시에 환자의 회복에 대한 높은 책임감이 요구되고 있다. 이 때문에 중환자실 간호사에게는 고도의 기술력과 판단을 요하는 특수한 간호뿐 아니라 포괄적이고 숙련된 간호가 요구되는데, 숙련되고 전문적인 간호는 직무만족도가 높을 때 향상된다(Park & Kang,

투고일 : 2018. 4. 17 1차 수정일 : 2018. 5. 10 게재확정일 : 2018. 5. 11

주요어 : 중환자실, 전문직자율성, 의사소통, 탄력성, 직무만족도

* 이 논문은 제 1저자 박은진의 석사학위논문 수정하여 작성한 것임

Address reprint requests to : Lee, Yun Mi

Department of Nursing, Collega of Medicine, Inje University, Institute of Health Science,
75, Bokji-ro, Kaegum-dong, Pusanjin-gu, Busan, 47392, Korea

Tel : 82-51-890-6933, Fax : 82-51-896-9840, E-mail : lym312@inje.ac.kr

2007). 직무만족도는 구성원 개개인의 성장발달에 도움을 주고 조직의 발전이나 목표의 달성에 긍정적인 영향을 주며 보다 나은 양질의 서비스를 제공하는 주요한 요인이다(Kim & Lee, 2009). 높은 직무만족도를 가진 사람은 새로운 업무들을 더 신속하게 학습하고 직무환경에 긍정적인 태도를 가지게 되어 자신의 욕구를 증진시키고 근로생활의 질을 높여 조직의 목표달성에 기여한다(Lee & Eo, 2011). 그러나 많은 간호사들이 임상에서 직무에 만족하지 못해 이직을 하는 경우가 많다. 이는 능력과 경험을 갖춘 전문인의 손실로 간호사의 전문직으로서의 발전에 방해요인이 된다(Lim et al., 2001).

간호사의 직무만족도에 영향을 주는 요인으로 전문직자율성이 있으며, 전문직자율성이 높을수록 직무만족도가 높았다(Hong, Kim, & Lee, 2009; Park & Yeo, 2015). 즉 간호사가 전문 간호지식과 기술을 갖추고, 전문인으로서 간호에 대한 자긍심을 가지고 올바른 태도를 확립할 때 직무만족도가 향상된다. 특히 중환자실 간호사는 전문지식과 기술을 갖추어 생명이 위급한 환자를 집중감시하고 간호 및 치료를 제공하며 환자의 상태가 변할 때 마다 빠르고 정확하게 인지하여 판단하고 전문지식을 활용할 수 있는 숙련된 능력을 갖추어야 한다(Lee & Song, 2017). 이와 더불어 중환자실 간호사는 환자의 상태가 악화될 때에 사회적, 법적으로 허용되는 범위 내에 자유롭게 의사결정을 할 수 있는 권리인 전문직자율성 또한 필요하다(Sung, Kim, & Ha, 2011). 그러나 전문직자율성은 의료팀의 상호협력체계가 뒷받침되어야 높게 발휘될 수 있다(Moon & Han, 2009). 병원조직은 간호조직 외에 다양한 기능과 능력을 가진 사람들의 전문화된 조직들로 구성되어 있다. 그래서 간호사들은 환자나 동료 간호사뿐만 아니라 의사, 약사, 영양사, 사회복지사 등의 여러 직종들과 상호작용하며 일하기 때문에 의료팀간의 협력체계를 유지하기 위해서는 효율적인 의사소통은 필수적이다(Lee, Yoe, Jeong, & Byun, 2013). 효율적인 의사소통은 구성원간의 간격을 좁혀주고 통합시켜 주었으며, 동료들과 좋은 관계를 맺게 하고, 조직목표의 달성을 쉽게 해주었고, 자신의 업무에 대한 흥미를 높여, 직무만족도를 높이는 요인이 되었다(Jo, 2016).

한편, 중환자실 간호사의 경우 긴장된 상태로 중증환자를 집중간호 해야 하기 때문에 직무스트레스가 높다. 이때 스트레스상황을 회복하지 못한 간호사는 책임의

한계 증가로 대인관계와 의사소통의 문제에 직면하게 된다(Kim & Yoo, 2014). 하지만 같은 스트레스 상황이나 환경에 있더라도 개인의 성격, 관심, 지적수준 등의 다양한 이유로 그 상황을 각기 다르게 해석하여 대처하는 방식 또한 다르기 때문에 정도의 차이가 있다(Park, Kwon, & Park, 2015). 즉, 대처방식의 차이로 인하여 같은 스트레스에 어떤 사람은 적절히 대처하지 못하는 반면 어떤 사람은 효과적으로 극복하여 성장기회로 삼기도 한다. 이런 개인의 회복정도를 회복탄력성이라고 하는데, 회복탄력성이 높은 사람은 적극적이고 낙관적인 태도로 스트레스에 대처하며 스트레스를 극복한 후에는 향상된 능력을 발휘하지만, 회복탄력성이 낮은 사람은 상대적으로 스트레스에 대한 대처나 능력이 하락되는 등 회복탄력성은 중요한 역할을 하고 있다(Jeong, 2017). 또한 회복탄력성이 높은 간호사는 높은 자존감을 가지며 효과적인 업무몰입으로 직무만족도가 높았으며, 회복탄력성은 직무만족도에 영향을 주는 요인이었다(Kim, Oh, & Park, 2011).

지금까지 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 확인한 선행연구를 살펴보면, 소아병동 간호사(Lim et al., 2001), 응급실 간호사(Park & Yeo, 2015)를 대상으로 한 전문직자율성과 직무만족도에 대한 연구, 임상간호사(Lee et al., 2013), 응급실 간호사(Yoon & Park, 2008)를 대상으로 한 의사소통만족도와 직무만족도에 대한 연구, 임상간호사(Kim et al., 2011)를 대상으로 한 회복탄력성과 직무만족도에 대한 연구 등 개별 변수들과 직무만족도에 대한 연구는 진행되어 왔다. 하지만 이 모든 변수를 포함하여 함께 상관관계를 본 연구는 부족하며 특히 중환자실 간호사들을 대상으로 전문직자율성, 의사소통만족도, 회복탄력성의 세 변수를 포함하여 직무만족도에 미치는 영향요인을 확인한 연구는 찾아보기 힘들다. 이에 본 연구는 중환자실 간호사의 전문직자율성, 의사소통만족도, 회복탄력성 및 직무만족도 정도를 파악하고 이들 변수간의 관계와 이들 변수가 직무만족도에 미치는 영향요인을 규명함으로써 중환자실 간호사의 직무만족도를 높이기 위하여 전략을 개발하기 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구 목적

본 연구의 목적은 중환자실 간호사의 전문직자율성,

의사소통만족도, 회복탄력성 및 직무만족도의 정도를 파악하고 이들 변수간의 관계와 중환자실 간호사의 직무만족도 영향요인을 확인하기 위함이다. 이에 따른 구체적인 목표는 다음과 같다.

- 1) 대상자의 전문직자율성, 의사소통만족도, 회복탄력성 및 직무만족도의 정도를 파악한다.
- 2) 대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족도를 파악한다.
- 3) 대상자의 전문직자율성, 의사소통만족도, 회복탄력성 및 직무만족도 간의 관계를 파악한다.
- 4) 대상자의 직무만족도에 미치는 영향요인을 파악한다.

II. 연구방법

1. 연구 설계

본 연구는 중환자실 간호사들을 대상으로 전문직자율성, 의사소통만족도, 회복탄력성 및 직무만족도 간의 관계를 파악하고, 중환자실 간호사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구 대상

본 연구의 대상자는 B광역시와 Y시에 소재한 1200병상 이상의 2개 대학병원에서 근무하는 중환자실 간호사로 편의추출하였다. 표본의 크기는 G*power 3.1.9.2 프로그램을 이용하여 구하였다. 유의수준 0.05, 검정력 0.90, 중간효과크기 0.15, 예측요인 6개를 기준으로 했을 때 다중회귀분석에 필요한 최소 표본수가 123명으로 산출되었다. 본 연구에서는 탈락률을 고려하여 중환자실 간호사 150명을 대상으로 설문조사를 하였으며, 그 중 응답이 불성실한 설문지 5부를 제외한 총 145부를 최종 자료 분석에 사용하였다.

3. 연구 도구

1) 일반적 특성

대상자의 일반적 특성은 성별, 연령, 최종학력, 결혼

상태, 종교, 임상근무경력, 중환자실 근무경력, 근무부서, 1일 평균 담당환자 수, 중환자실 근무배경, 이직경험, 간호수행에 대한 만족도를 묻는 간호만족도로 총 12문항으로 구성되었다.

2) 전문직자율성

전문직자율성 측정도구는 Schutzenhofer (1983)가 간호사를 대상으로 개발한 전문직자율성 척도(Schutzenhofer Professional Autonomy Scale: SPAS)이다. 총 30문항을 Kim (2005)이 간호사를 대상으로 하여 11문항으로 일부 문항을 수정·보완한 도구를 저자로부터 승인받아 사용하였다. 각 문항은 Likert형 5점 척도로 “매우 그렇다” 5점부터 “전혀 그렇지 않다” 1점으로 배점하였고, 점수가 높을수록 전문직 자율성이 높은 것을 의미한다. Schutzenhofer (1983)의 연구에서 개발 당시 도구의 신뢰도는 Cronbach's α =.92이었고, Kim (2005)의 연구에서 신뢰도는 Cronbach's α =.80이었으며, 본 연구에서 도구 신뢰도는 Cronbach's α =.71이었다.

3) 의사소통만족도

의사소통만족도 측정도구는 Downs (1971)가 회사를 대상으로 개발한 의사소통만족도 측정도구를 Hong (2007)이 간호사를 대상으로 수정·보완한 도구이다. 이 도구는 수직적 의사소통 8문항, 수평적 의사소통 5문항, 의사소통매체 6문항, 조직분위기 5문항의 하부요인으로 구성된 총 24문항으로 저자로부터 승인받아 사용하였다. 각 문항은 Likert형 5점 척도로 “매우 그렇다” 5점부터 “전혀 그렇지 않다” 1점으로 배점하였고, 점수가 높을수록 의사소통만족도가 높은 것을 의미한다. Hong (2007)의 연구에서 신뢰도는 Cronbach's α =.88이었으며, 본 연구에서 도구 신뢰도는 Cronbach's α =.76이었다.

4) 회복탄력성

회복탄력성 측정도구는 Connor와 Davidson (2003)이 개발한 회복탄력성 척도(The Connor-Davidson resilience scale : CD-RISC)이다. 총 25문항으로, 도구 사용을 위해 Connor와 Davidson (2003)에게 승인을 얻고 한국어 버전을 구매하였다. 각 문항은 Likert

형 5점 척도로 “매우 그렇다” 4점부터 “전혀 그렇지 않다” 0점으로 배점하였고, 점수가 높을수록 회복탄력성이 높은 것을 의미한다. Connor와 Davidson (2003)의 연구에서 개발 당시 도구의 신뢰도는 Cronbach’s $\alpha=.89$ 이었으며, 본 연구에서 도구 신뢰도는 Cronbach’s $\alpha=.86$ 이었다.

5) 직무만족도

직무만족도 측정도구는 Slavitt, Stamps, Piedmont와 Hasse (1978)이 간호사를 대상으로 개발한 직무만족도(The index of work satisfaction) 측정도구를 Park (2002)이 간호사를 대상으로 수정·보완한 도구이다. 이 도구는 보수 6문항, 전문성 5문항, 행정요구 8문항, 자율성 3문항, 업무요구 4문항, 상호작용 3문항의 하부요인으로 구성된 총 29문항으로 저자로부터 승인받아 사용하였다. 각 문항은 Likert형 5점 척도로 “매우 그렇다” 5점부터 “전혀 그렇지 않다” 1점으로 배점하였고, 점수가 높을수록 직무만족도가 높은 것을 의미한다. Slavitt 등(1978)의 연구에서 개발 당시 도구의 신뢰도는 Cronbach’s $\alpha=.72$ 이었고, Park (2002)의 연구에서 신뢰도는 Cronbach’s $\alpha=.83$ 이었으며, 본 연구에서 도구 신뢰도는 Cronbach’s $\alpha=.80$ 이었다.

4. 자료수집 방법

본 연구는 Y시의 B대학교 병원에서 2017년 5월 31일 임상시험심사위원회(IRB) 승인(승인번호: 05-2017-069)을 받았다. 자료수집 기간은 2017년 6월 18일부터 7월 20일까지였으며, 자료 수집을 위해 본 연구자가 해당병원의 간호부와 각 중환자실 수간호사에게 연구계획과 내용, 윤리적인 부분을 설명한 후 동의를 얻은 같은 재단 1200병상 이상의 2개 병원에서 설문조사를 진행하였다.

자료수집 시 본 연구자가 각 중환자실을 방문하여 간호사들에게 연구의 목적과 내용, 윤리적인 부분을 설명한 후 연구 참여 의사를 밝힌 간호사에게 설문지와 동의서, 밀봉용 개인용 봉투를 제공하여 자가 보고식 설문지를 작성하도록 설명하였다. 설문지 작성은 약 15분 정도 소요되었으며, 대상자의 개인정보보호를 위해 설문지 작성 후 설문지와 동의서를 개인용 봉투에 넣어 밀봉 후 연구자에게 제출하도록 하였다.

5. 자료분석 방법

수집된 자료는 IBM SPSS 21.0 program을 사용하여 분석하였다. 대상자의 일반적 특성은 빈도, 백분율, 평균, 표준편차를 구하였다. 대상자의 전문직자율성, 의사소통만족도, 회복탄력성 및 직무만족도 정도는 각각 평균과 표준편차를 구하였으며, 대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족도의 차이는 t-test와 one way ANOVA로 확인한 후, Scheffé test로 사후검정을 실시하였다. 대상자의 전문직자율성, 의사소통만족도, 회복탄력성 및 직무만족도 간의 관계는 Pearson’s correlation coefficient를 구하였으며, 대상자의 직무만족도에 미치는 영향요인은 다중회귀분석(multiple linear regression analysis)으로 분석하였다.

III. 연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

성별은 남자가 6.9%(10명), 여자가 93.1%(135명)로 대부분 여자였다. 연령은 평균 27.14세였으며, 25세 이하가 17.2%(25명), 26세에서 30세가 64.1%(93명), 31세에서 35세가 17.2%(25명), 36세 이상이 1.4%(2명)이었다. 학력은 간호전문학사가 13.8%(20명), 간호학사가 66.2%(96명), 대학원 재학 이상이 20%(29명)이었다. 결혼 상태는 미혼이 84.1%(122명), 기혼이 15.9%(23명)이었다. 종교는 기독교가 13.1%(19명), 불교가 15.2%(22명), 가톨릭교가 9%(13명), 무교가 62.8%(91명)이었다. 임상근무경력은 평균 2.97년이었으며, 3년 미만이 35.2%(51명), 3년에서 5년 미만이 30.3%(44명), 5년 이상이 34.4%(50명)이었다. 중환자실 근무 경력은 평균 2.83년이었으며, 3년 미만이 41.4%(60명), 3년에서 5년 미만이 28.3%(41명), 5년 이상이 30.4%(44명)이었다. 근무부서는 내과계중환자실 24.8%(36명), 외과계중환자실 28.3%(41명), 신경외과중환자실 10.3%(15명), 외상중환자실 21.4%(31명), 응급중환자실 15.2%(22명)이었다. 1일 평균 담당 환자 수는 2명 이하가 75.2%(109명), 3명이 24.8%(36명)이었다. 중환자실 근무배경은 본인희망이 62.8%(91명), 병원발령이 37.2%(54명)이었다. 이직경험은 18.6%(27명)이었고, 81.4%

(118명)가 없었다. 간호만족도는 만족으로 응답한 군이 20%(29명), 보통으로 응답한 군이 66.9%(97명), 불만족으로 응답한 군이 13.1%(19명)이었다(Table 1).

Table 1. Job Satisfaction according to General Characteristics (N=145)

Variables	Categories	n(%)	Job Satisfaction	
			M±SD	t/F(p)
Gender	Male	10(6.9)	2.80±0.28	2.02(.045)
	Female	135(93.1)	2.61±0.28	
Age (year)	≤25	25(17.2)	2.65±0.27	0.72(.541)
	26~30	93(64.1)	2.61±0.28	
	31~35	25(17.2)	2.64±0.33	
	≥36	2(1.4)	2.89±0.19	
			27.14±2.84	
Education	Diploma	20(13.8)	2.52±0.23	1.46(.235)
	Bachelor	96(66.2)	2.64±0.28	
	≥Attending graduate school	29(20.0)	2.65±0.33	
Marital status	Unmarried	122(84.1)	2.61±0.28	-1.51(.131)
	Married	23(15.9)	2.71±0.28	
Religion	Christianity	19(13.1)	2.69±0.23	0.85(.466)
	Buddhism	22(15.2)	2.60±0.27	
	Catholic	13(9.0)	2.71±0.35	
	None	91(62.8)	2.61±0.29	
Clinical career (year)	< 3	51(35.2)	2.66±0.28	0.71(.490)
	3~< 5	44(30.3)	2.59±0.25	
	≥5	50(34.4)	2.62±0.32	
			2.97±1.00	
Clinical career at ICU (year)	< 3	60(41.4)	2.63±0.28	0.33(.713)
	3~< 5	41(28.3)	2.59±0.26	
	≥5	44(30.4)	2.64±0.32	
			2.83±1.01	
Working department	MICU ^a	36(24.8)	2.55±0.30	3.27(.013) a>b>c*
	SICU ^b	41(28.3)	2.70±0.21	
	NSICU ^c	15(10.3)	2.78±0.28	
	TICU ^d	31(21.4)	2.60±0.32	
	EICU ^e	22(15.2)	2.53±0.29	
Average number of patients per day	Less than two	109(75.2)	2.65±0.29	1.83(.071)
	Three	36(24.8)	2.55±0.28	
Reason to work in ICU	By hope	91(62.8)	2.65±0.30	1.21(.228)
	By hospital order	54(37.2)	2.59±0.26	
Experience of turnover	Yes	27(18.6)	2.57±0.29	-1.14(.254)
	No	118(81.4)	2.64±0.28	
Nursing satisfaction	Satisfied ^a	29(20.0)	2.82±0.29	21.44(<.001) a>b>c
	Moderate ^b	97(66.9)	2.62±0.24	
	Dissatisfied ^c	19(13.1)	2.33±0.23	

ICU=intensive care unit; MICU=medical intensive care unit; SICU=surgical intensive care unit; NSICU=neurosurgical intensive care unit; TICU=trauma intensive care unit; EICU=emergency intensive care unit

* Scheffé test

2. 전문직자율성, 의사소통만족도, 회복탄력성, 직무만족도 정도

전문직자율성 점수는 5점 만점에 2.49±0.31점, 의사소통만족도는 5점 만점에 3.20±0.40점, 하부영역별로는 수직적 의사소통 3.55±0.40점, 수평적 의사소통 3.11±0.54점, 의사소통매체 3.21±0.44점, 조직분위기 2.64±0.52점이었고, 회복탄력성은 4점 만점에 2.12±0.41점, 직무만족도는 5점 만점에 2.62±0.29점, 하부영역별로는 보수 2.81±0.41점, 전문성 2.90±0.57점, 행정요구 2.73±0.43점, 자율성 3.44±0.50점, 업무요구 2.81±0.57점, 상호작용 3.31±0.58점이었다(Table 2).

3. 대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족도의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족도는 성별(t=2.02, p=.045), 근무부서(F=3.27, p=.013), 간호만족도(F=21.44, p<.001)에서 유의한 차이가 있었다. 남자가 여자보다 직무만족도가 더 높았다. Scheffé test로 사후 검정한 결과, 근무부서는 신경외과중환자실, 외과중환자실, 외상중환자실, 내과중환자실, 응급중환자실 순으로 직무만족도가 높았고, 간호만족도는 만족도가 높은 군이 직무만족도가 높았다(Table 1).

4. 대상자의 전문직자율성, 의사소통만족도, 회복탄력성, 직무만족도 간의 상관관계

대상자의 직무만족도는 전문직자율성(r=.15, p=.061)과는 상관관계가 없었고, 의사소통만족도(r=.60, p<.001)와, 회복탄력성(r=.34, p<.001)과는 양의 상관관계가 있었다. 전문직자율성은 의사소통만족도(r=.46, p<.001)와, 회복탄력성(r=.34, p<.001)과 양의 상관관계 있었다. 의사소통만족도는 회복탄력성(r=.43, p<.001)과 양의 상관관계가 있었다(Table 3).

5. 대상자의 직무만족도에 영향을 미치는 요인

대상자의 직무만족도를 종속변수로 하고 직무만족도와 상관관계가 있는 의사소통만족도, 회복탄력성과 일반적 특성 중 직무만족도에 유의한 차이를 보인 성별(남자 기준), 근무부서(내과계중환자실 기준), 간호만족도(만족 기준)를 독립변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다. 이 중 범주형 항목인 근무부서는 내과계중환자실, 외과계중환자실(외과중환자실, 신경외과중환자실, 외상중환자실로 묶음), 응급중환자실로 간호만족도는 만족, 보통, 불만족으로 가변수(dummy variable) 처리하여 분석하였다.

분석 전 오차항들 간 자기 상관이 있는지 알아보기 위해 Durbin-watson 통계량을 구한 결과 2.28로 2근

Table 2. Descriptive Statistics for Study Variables

(N=145)

Variables	Item M±SD	Min	Max
Professional autonomy	2.49±0.31	1.73	3.36
Communication satisfaction	3.20±0.40	2.17	4.29
Vertical communication	3.55±0.40	2.75	4.75
Horizontal communication	3.11±0.54	1.80	5.00
Communication medium	3.21±0.44	1.83	4.33
Organization atmosphere	2.64±0.52	1.00	3.80
Resilience	2.12±0.41	0.88	3.60
Job satisfaction	2.62±0.29	1.83	3.45
Pay	2.81±0.41	1.67	4.00
Professionalism	2.90±0.57	1.20	4.20
Administrative request	2.73±0.43	1.50	4.00
Autonomy	3.44±0.50	2.33	5.00
Business requirement	2.81±0.57	1.25	4.25
Interaction	3.31±0.58	1.00	5.00

Table 3. Correlation among Study Variables

(N=145)

Variables	Professional autonomy r(<i>p</i>)	Communication satisfaction r(<i>p</i>)	Resilience r(<i>p</i>)	Job satisfaction r(<i>p</i>)
Professional autonomy	1			
Communication satisfaction	.46 ($<.001$)	1		
Resilience	.34 ($<.001$)	.43 ($<.001$)	1	
Job satisfaction	.15 (.061)	.60 ($<.001$)	.34 ($<.001$)	1

Table 4. Factors Influencing on Job Satisfaction

(N=145)

Variables	B	S.E	β	t	p	Adj R ²	F	p
Content	1.47	.20		7.23	$<.001$			
Communication satisfaction	.01	.00	.48	6.35	$<.001$			
Resilience	.00	.00	.06	0.97	.329			
Gender - female	-.08	.07	-.07	-1.10	.271	.447	17.60	$<.001$
Working department - SICU	.11	.04	.21	2.69	.008			
Working department - EICU	-.01	.05	-.01	-0.01	.989			
Nursing satisfaction - dissatisfied	-.21	.07	-.24	-2.84	.005			
Nursing satisfaction - normal	-.05	.05	-.08	-1.01	.313			

SICU=surgical intensive care unit + neurosurgical intensive care unit + trauma intensive care unit; EICU=emergency intensive care unit

방의 값으로 나타나 오차항들 간 자기상관은 없는 것으로 나타났고, 독립변수들 간 다중공선성이 있는지 알아본 결과 공차한계는 0.51로 .10 이상의 값으로 나타났으며, 분산팽창지수(VIF)는 1.92로 10미만으로 나타났다.

분석결과 직무만족도에 영향을 미치는 요인은 의사소통만족도($\beta=.48, p < .001$), 근무부서의 외과계중환자실($\beta=.21, p=.008$), 간호만족도의 불만족($\beta=-.24, p=.005$)이었다. 즉 의사소통만족도가 높을수록, 근무부서가 내과계중환자실에 비해 외과계중환자실이 직무

만족도가 높았고, 간호만족도는 ‘불만족’ 군이 ‘만족’ 군에 비해 직무만족도가 낮았다. 이들 변수의 직무만족도에 대한 설명력은 44.7%였다($F=17.60, p < .001, Adj R^2=.447$)(Table 4).

IV. 논 의

본 연구는 중환자실 간호사를 대상으로 전문직자율성, 의사소통만족도, 회복탄력성 및 직무만족도의 정도

를 파악하고 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 확인하고자 시도되었다. 이를 통해 중환자실 간호사의 직무만족도를 높이는 전략을 개발하기 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

대상자의 전문직자율성의 평균 평점은 총 5점 만점에 2.49점으로 동일한 도구를 이용하여 수간호사를 대상으로 한 Kim (2005)의 연구에서 3.54점 보다는 낮았고, 종합병원에 근무하는 일반병동 간호사를 대상으로 연구한 Moon과 Han (2009)의 2.39점 보다는 높았다. 전문직자율성은 전문지식과 지위로부터 발생하는 권위를 갖고, 자율적인 의사결정자로서 그 결정을 실천하는 것이다(Schutzenhofer, 1983). 이런 관점에서 볼 때 수간호사를 대상으로 한 Kim (2005)의 연구에서 수간호사는 모든 단계의 간호활동을 관리하고 간호업무의 임상 및 행정관리자로서 주어진 상황에서 간호조직의 목표를 달성하기 때문에 일반간호사들 보다 전문직자율성 정도가 높게 나타난 것으로 보인다. 또한 위급한 중증환자를 간호하는 중환자실 간호사가 일반병동 간호사보다 전문직 자율성이 높은 것은 전문적이고 독자적인 간호의 업무가 많기 때문이라 생각된다.

대상자의 의사소통만족도 평균 평점은 총 5점 만점에 3.20점이었다. 동일한 도구를 이용하여 500병상 이상의 종합병원 일반병동 간호사를 대상으로 연구한 Hong (2007)의 3.05점보다 높았고, 상급종합병원에 근무하는 일반병동 간호사를 대상으로 연구한 Choi (2015)는 3.34점, 1100병상 이상의 대학병원에 근무하는 간호사를 대상으로 연구한 No (2017)는 3.18점으로 규모가 비슷한 대학병원의 의사소통만족도 정도는 비슷한 것으로 나타났다. 이는 500병상 이상의 병원보다 1100병상 이상의 병원에서 간호사와 타 전문직의 인력이 많기 때문에 다양한 유형의 사람과 의사소통을 할 기회가 많기 때문으로 생각된다. 따라서 병원규모에 따른 의사소통만족도 정도를 확인함과 동시에 직무만족도에 영향을 미치는 의사소통만족도를 확인하기 위한 반복적인 추가 연구가 필요하다.

의사소통만족도의 하부영역은 수직적 의사소통, 의사소통매체, 수평적 의사소통, 조직분위기 순서로 점수가 높았다. 선행연구(Hong, 2007; Choi, 2015; No, 2017) 또한 수직적 의사소통이 가장 높았는데, 이는 환자의 생명을 대상으로 하는 간호업무의 특성상 환자상태가 변할 때 신속하고 정확하게 치료 및 간호를 해야

하므로 보다 경험이 많은 상급간호사의 지시에 따르는 업무의 형태에 의한 것으로 생각된다. 이러한 결과는 상급자가 구성원들의 문제해결을 도우며 의견에 개방적이고 수용적 태도를 가져 상급자와의 의사소통만족도가 높게 나타난 것이라고 볼 수 있다. 또한 본 연구에서 수평적 의사소통과 의사소통 매체의 결과가 비슷하였는데, 이것은 Hong (2007)의 연구와 비슷한 결과였다. 이는 부서 내에서 매일 접하는 간호사나 의사간에 의사소통을 하고 정보의 교환이 이루어지고 있는 것으로 해석할 수 있다. 간호사와 간호사, 의사와 간호사간의 원활한 의사소통을 의미하는 수평적 의사소통을 강화시킬 수 있도록 원활한 의사소통을 위한 교육프로그램과 의사소통 매체의 개발이 필요할 것이다. 의사소통만족도의 하부영역 중 조직분위기는 본 연구 뿐 아니라 선행연구(Hong, 2007; Choi, 2015; No, 2017)에서 가장 낮게 나타났다. 이는 병원의 정책과 경영에 대한 간호사의 관심도도 떨어지지만 병원의 정보를 확인할 수 있는 기회가 적고 시스템의 부족으로 인한 것으로 생각된다. 따라서 병원의 정보를 확인하고 공유할 수 있도록 의사소통 프로그램을 개발하고 대책을 마련하며 부서별 교육이 필요할 것이다.

대상자의 회복탄력성 평균 평점은 총 4점 만점에 2.12점이었다. 이는 동일한 도구를 이용하여 300병상 이상의 종합병원에 근무하는 일반병동 간호사를 대상으로 연구한 Jeong (2017)의 2.49점, 종합병원 신규간호사를 대상으로 연구한 Park 등(2015)의 2.43점, 전담간호사를 대상으로 연구한 Lee와 Park (2017)의 2.56점보다 낮은 점수였다. 이 결과는 중환자실 간호사의 회복탄력성이 타 부서 간호사의 회복탄력성 보다 낮은 것을 의미한다. 이는 중환자실 간호사는 위급하거나 임종환자를 간호하고 고도의 기술력과 판단을 요하며 환자의 회복에 대해 책임감이 요구되어(Park & Kang, 2007) 높은 스트레스가 지속된다. 하지만 이로 인해 얻은 스트레스를 충분히 회복할 수 있는 프로그램의 부족과 회복 할 수 있는 충분한 시간이 따로 주어지지 않기 때문이라 생각된다. 따라서 중환자실 간호사의 회복탄력성을 증진시키기 위해 지식적인 교육뿐만 아니라 중환자실 간호사를 위한 맞춤형 심리적인 프로그램의 개발과 활동이 필요하다고 생각된다.

대상자의 직무만족도 평균 평점은 5점 만점에 2.62점이었다. 동일한 도구를 이용하여 상급종합병원간호사

를 대상으로 연구한 Jang (2010)에서 밤번고정근무 간호사는 2.93점, 3교대근무 간호사는 2.83점으로 본 연구보다 높았다. 이는 중환자실의 업무특성과 병원규모에 따라 간호사의 행정적 업무요구도가 달라 차이가 있다고 생각된다. 직무만족도는 병상수와 의료기관 종별 등과 같이 병원의 특성에 따라 차이가 있으므로 간호사의 직무만족도를 증진시키기 위해 병원의 특성을 고려한 관리의 전략이 필요할 것이다.

직무만족도의 하부영역은 자율성, 상호작용, 전문성, 업무요구, 보수, 행정요구 순서로 점수가 높았다. 동일한 도구를 사용한 Jang (2010)의 연구에서는 자율성, 상호작용, 전문성, 행정요구, 보수, 업무요구 순이었다. 이는 중환자실 간호사는 위급한 환자의 간호에 있어 의사결정의 자율성이 필요하지만 행정적 업무는 크게 요구되지 않는 특징이 있기 때문이라 생각되고, 상급종합병원 간호사는 다양한 질병을 가진 환자가 많기 때문에 자율성이 필요하고 타 의료진과의 상호작용도 많이 하며 많은 환자와 보호자의 요구로 인해 행정적 업무도 많이 하기 때문에 차이가 있는 것으로 보인다. 본 연구를 포함하여 직무만족도의 하위개념 중에서 보수의 점수가 낮은 것은 환자, 보호자와 가장 가까이에 있으며 타 부서들과의 상호작용에 가장 중심인 간호사의 보수가 업무량에 비해 적은 것으로 인식하고 있음을 의미한다. 따라서 간호사의 업무와 관련하여 세심한 배려와 지속적 관리가 필요할 것이고, 간호사의 직무만족도를 올릴 수 있도록 병원내의 간호시스템 및 근무환경의 지속적인 관리가 필요할 것이다.

대상자의 일반적 특성에 따른 전문직자율성은 연령, 임상근무경력, 중환자실 근무경력에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 이는 학력에서 유의한 차이가 있었던 Jo (2016)의 연구와는 다르게 나타났으나, 연령, 임상근무경력, 직위에서 유의한 차이가 있는 Lim 등(2001)의 연구와 연령, 임상근무경력에서 유의한 차이가 있는 Moon과 Han (2009)의 연구와는 유사한 결과이다. 이는 임상근무경력이 늘어남에 따라 환자간호에 대한 많은 경험과 시행착오를 거쳐 전문직으로서 자율성을 배우고 획득한 것으로 생각된다. 따라서 임상근무경력이 늘어나면 전문직자율성도 높아질 것이다.

대상자의 일반적 특성에 따른 의사소통만족도는 간호만족도에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 이는 Hong (2007)은 직위, Choi (2015)는 연령과 근무부

서에 따라 유의한 차이를 보여 본 연구결과와 달랐으나, 간호만족도에서 유의한 차이를 보인 Lee와 Moon (2013)의 연구와는 유사하였다. 간호만족도가 높으면 간호사 스스로가 더욱 훌륭한 간호수행을 하면서 긍정적인 생각과 자신감의 상승으로 원활한 의사소통이 이루어져 의사소통만족도가 높아진다고 생각된다. 따라서 간호만족도를 높이기 위한 병원 내 의료서비스 환경의 개선이 필요할 것이다.

대상자의 일반적 특성에 따른 회복탄력성은 연령, 최종학력, 임상근무경력, 간호만족도에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 이 결과는 Kim 등(2011)과 Jeong (2017)의 연구와 유사한 결과이다. 본 연구에서는 대학원 재학이상이 회복탄력성이 높았고, 연령이 많고 임상근무경력이 많을수록 회복탄력성이 높았다. 이는 삶의 노하우와 여유가 생기고, 내적상태가 강화되며 업무의 처리속도가 빨라져 업무의 로딩이 감소하면서 회복탄력성을 위한 시간적 여유와 기회가 많아져 회복탄력성이 높은 것으로 생각된다.

대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족도는 성별, 중환자실 근무경력, 근무부서, 간호만족도에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 결혼상태, 월수입, 업무량에 유의한 차이가 있는 Sung 등(2011)의 연구와는 다르게 나타났으나, 경력에 따라 유의한 차이가 있는 Lim 등 (2001)의 연구와 성별에 유의한 차이가 있는 Park과 Yeo (2015)의 연구, 경력과 근무부서에 유의한 차이가 있는 Kim 등(2011)의 연구와는 비슷한 결과였다. 이는 근무부서마다 업무의 차이가 있고 성별에 따라 성향이나 외부의 영향에 의해 느끼는 정도가 다르고, 또 경력에 따라 업무를 받아들이고 능숙하게 처리하는데 차이가 있어 직무만족도 정도에 차이가 있는 것으로 생각된다.

대상자의 전문직자율성, 의사소통만족도, 회복탄력성, 직무만족도 간의 상관관계에서 직무만족도는 의사소통만족도, 회복탄력성과 유의한 양의 상관관계가 있었다. 이는 선행연구 Lim 등(2001), Park과 Yeo (2015)와 같이 전문직자율성과 직무만족도에 양의 상관관계가 있었던 결과와는 달리, 선행연구 Kim (2011)의 연구와 같이 본 연구에서는 직무만족도가 전문직자율성과 유의한 상관관계가 없었다. 이는 생명이 위급한 환자를 집중감시 및 간호를 하는 중환자실에서(Lee & Song, 2017) 환자의 상태가 악화 되었을 때 간호사의 입장에

서 빠르고 정확한 판단으로 인해 환자의 상태가 좋아질 수도 있으나 늦은 처치나 판단의 오류로 인한 환자의 상태 악화 시의 죄책감과 좌절감, 상실감이 생기는 상황도 항상 존재하기 때문에 전문직자율성과 직무만족도와 관련성이 없었다고 생각될 수 있다. 그러나 많은 선행연구에서 전문직자율성과 직무만족도가 양의 상관관계가 있음이 확인 되었으므로 추후 반복연구를 통해 전문직자율성과 직무만족도에 대한 상관관계의 확인이 필요하겠다.

의사소통만족도와 직무만족도, 회복탄력성과 직무만족도가 양의 상관관계가 나와 Lee 등(2013), Lee와 Moon (2013)과 Kim (2011)의 연구결과와 일치하였다. 따라서 직무만족도를 향상시키기 위해서 원활한 의사소통을 위한 의사소통 기술을 배우고 실습할 수 있는 교육이 필요하며, 회복탄력성의 증진을 위하여 긍정적인 감정을 향상 시킬 수 있도록 체계적인 교육과 훈련이 필요할 것이다.

대상자의 직무만족도에 영향을 미치는 요인은 의사소통만족도, 근무부서, 간호만족도였으며, 의사소통만족도가 높을수록, 근무부서가 내과계중환자실에 비해 외과계중환자실이 직무만족도가 높았고, 간호만족도는 '불만족' 군이 '만족' 군에 비해 직무만족도가 낮았다. 의사소통만족도가 직무만족도에 영향을 미치는 요인으로 확인되어 Park과 Yeo (2015)와 Lee와 Moon (2013)의 연구와 일치하였다. 하지만 Park과 Yeo (2015)의 연구에서는 전문직자율성이, 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났지만, 본 연구에서는 Kim (2016)의 연구와 동일하게 회복탄력성이 직무만족도와 상관관계는 있었지만 직무만족도에 유의한 영향을 주지 않았다. 이는 본 연구의 회복탄력성에 대한 평균 평점은 동일한 도구를 이용한 선행연구(Jeong, 2017; Park et al., 2015; Lee & Park, 2017)보다 낮은 점수를 보였기에 본 연구 대상자들의 회복탄력성이 원활이 이루어지지 않아 직무만족도에 영향을 미치지 않았다고 생각된다. 따라서 중환자실 간호사의 회복탄력성 증진을 위하여 간호업무로 지친 간호사의 환기를 위해 힐링캠프와 같은 프로그램이나 긍정적인 마인드를 가질 수 있는 명상을 위한 프로그램 개발도 필요할 것이다. 또한 근무부서와 간호만족도에서 불만족인 경우 직무만족도에 영향을 미치는 요인으로 나와 직무만족도를 향상시키기

위해 중환자실의 한 부서에서 일정기간동안 근무한 간호사의 요청 시 부서이동을 할 수 있게 도와주고, 환자를 간호함에 있어 불만족스럽지 않도록 간호의 질 향상을 위한 환경개선이 필요할 것으로 생각된다.

이상에서 본 연구에서 직무만족도는 의사소통만족도와 회복탄력성에 유의한 상관관계가 있었고, 의사소통만족도가 직무만족도에 영향을 미치는 중요한 변수로 확인되었다. 그러나 본 연구가 B시와 Y시에 존재하는 2개의 병원에 근무하는 중환자실 간호사를 임의 표출하였으므로 그 연구결과를 확대해석하는데 신중을 기해야 하며, 직무만족도에 대한 연구가 단순히 영향요인이나 상관관계를 보는 서술적 연구가 많았으므로 추후 직무만족도를 증가시킬 수 있는 중재연구가 이루어져야 할 것으로 보인다. 또한 직무만족도를 증진시키기 위해 의사소통만족도가 향상될 수 있도록 체계적인 교육과 훈련이 필요하겠다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 중환자실 간호사들을 대상으로 전문직자율성, 의사소통만족도, 회복탄력성 및 직무만족도 정도와 이들 변수들 간의 관계를 파악하고, 직무만족도에 미치는 영향요인을 규명함으로써 중환자실 간호사의 직무만족도를 높이기 위하여 전략을 개발하기 위한 기초 자료를 제공하고자 시도되었다. 중환자실 간호사의 직무만족도는 의사소통만족도, 회복탄력성과 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 있었다. 직무만족도에 영향을 미치는 요인은 의사소통만족도, 근무부서의 외과계중환자실, 간호만족도의 불만족으로 나타났다. 이에 대한 설명력은 44.7%였다. 이상의 결과를 종합해 볼 때, 의사소통만족도와 간호만족도를 높이는 중재가 필요함을 확인하였고, 이를 위한 다양한 프로그램의 개발과 지속적인 연구가 필요할 것으로 생각된다. 또한 본 연구를 통하여 중환자실 간호사의 직무만족도 향상을 위한 기초자료로서의 활용 및 후속 연구에 비교할 수 있는 근거를 제시하였다. 따라서 중환자실 간호사의 직무만족도의 영향요인으로 확인된 의사소통만족도와 회복탄력성 증진을 위한 프로그램 개발을 제언한다.

REFERENCES

- Choi, E. J. (2015). *Impact of organizational communication satisfaction on the trust among clinical nurses* (Unpublished master's thesis). Hanyang University, Seoul, Korea.
- Connor, K. M., & Davidson, J. R. (2003). Development of a new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale (CD-RISC). *Depression and Anxiety, 18*(2), 76–82.
- Downs, C. W. (1971). *Study of Satisfaction in a Public Service Company* (Unpublished doctoral dissertation). University of Kansas, Lawrence, USA.
- Hong, E. M. (2007). *A study on hospital nurses' level of communications and their perception of the organizational activities* (Unpublished master's thesis). Kyung Hee University, Seoul, Korea.
- Hong, J. Y., Kim, O. H., & Lee, E. K. (2009). The relationship among nurse–doctor collaboration, job autonomy and organizational commitment. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 15* (4), 601–609.
- Jang, S. Y. (2010). *Comparison of life quality, burn-out and job satisfaction between fixed night nurses and three rotating shift nurses* (Unpublished master's thesis). Kyunghee University, Seoul, Korea.
- Jeong, Y. H. (2017). *The influence of clinical nurses' resilience and organizational commitment on clinical competency* (Unpublished master's thesis). Korea National University of Transportation, Chungju, Korea.
- Jo, O. S. (2016). *Relationship between nursing work environment, teamwork and autonomy perceived by hospital nurses* (Unpublished master's thesis). Hanyang University, Seoul, Korea.
- Kim, B. N., Oh, H. S., & Park, Y. S. (2011). A study of nurses' resilience, occupational stress and satisfaction. *Korean Journal of Occupational Health Nursing, 20*(1), 14–23.
- Kim, I. W. (2005). *A structure model on head nurse's leadership* (Unpublished doctoral dissertation). Kyung Hee University, Seoul, Korea.
- Kim, S. J. (2016). *Effect of ego resilience and professional self concept on job satisfaction among nurses in schoolwork* (Unpublished master's thesis). Kongju National University, Gongju, Korea.
- Kim, J. M. (2011). *Professionalism, Job Stress and Job Satisfaction of Hospital Nurses* (Unpublished master's thesis). Kyungpook National University, Daegu, Korea.
- Kim, S. N., & Yoo, M. S. (2014). Relationships between ICU nurses' resilience, job stress, and organizational commitment. *The Journal of Korean Academic Society of Home Care Nursing, 21*(1), 36–43.
- Kim, Y. H., & Lee, Y. M. (2009). Influence of self on job stress and burnout among nurses in hospitals. *Journal of the Korean Data Analysis Society, 11* (4), 1939–1951.
- Lee, A. K., Yoe, J. Y., Jeong, S. W., & Byun, S. S. (2013). Relations on communication competence, job stress and job satisfaction. *International Journal of Contents, 13*(12), 299–308.
- Lee, J. H., & Song, Y. S. (2017). Factors affecting turnover intention of ICU nurses. *Korean Journal of Adult Nursing, 2017*(5), 188–188.
- Lee, J. W., & Eo, Y. S. (2011). Influencing factors on organizational commitment in hospital nurses. *Journal of the Korean Data Analysis Society, 13*(2), 759–769.
- Lee, K. S., & Park, E. A. (2017). Influencing effects of role conflict, resilience on burnout in physician assistants. *Journal of Fisheries and Marine Sciences Education, 29*(5), 1424–1434.
- Lee, Y. J., & Moon, S. H. (2013). Effects on job satisfaction of communication perceived by a social welfare government officer within the organization. *Korean Management Consulting Review, 13*(3), 175–191.
- Lim, S. H., Yeo, J. S., Beon, I. M., Heo, Y. J., Gong, J. W., Kim, H. A., . . . Ji, I. M. (2001). A study on the autonomy and job satisfaction of the pediatric nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research, 5*, 194–201.
- Moon, S. J., & Han, S. S. (2009). The prediction factor on organizational commitment of the nurse. *Journal of Korean Academic Society of Nursing Education, 15*(1), 72–80.
- No, M. N. (2017). *Nurses' perception of safety climate, organizational communication satisfaction and patient safety attitude* (Unpublished master's thesis). Ajou University, Suwon, Korea.
- Park, H. S., & Kang, E. H. (2007). A Study on job stress and the coping of ICU nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing, 37*(5), 810–821.
- Park, J. A., & Yeo, J. H. (2015). The effects of professional autonomy and professional self–concept of emergency room nurses on job satisfaction. *Journal of Korean Critical Care Nursing, 8*(1), 62–70.

- Park, J. H. (2002). *Organizational communication satisfaction and job satisfaction for nurses in hospital setting* (Unpublished master's thesis). Ewha Womans University, Seoul, Korea.
- Park, S. Y., Kwon, Y. H., & Park, Y. S. (2015). Resilience and organizational socialization in new nurses. *International Journal of Contents*, 15(2), 324-332.
- Schutzenhofer, K. K. (1983). The development of autonomy in adult women. *Journal of Psychosocial Nursing & Mental Health Services*, 21(4), 25-30.
- Slavitt, D. B., Stamps, P. L., Piedmont, E. B., & Hasse, A. M. B. (1978). Nurses' satisfaction with their work situation. *Nursing Research*, 27(2), 114-120.
- Sung, M. H., Kim, Y. A., & Ha, M. J. (2011). The relationships of professional self-concept, professional autonomy and self-esteem to job satisfaction of clinical nurses. *The Korean Journal of Fundamentals of Nursing*, 18(4), 547-555.
- Yoon, J. W., & Park, Y. S. (2008). Communication type related to job satisfaction of nurses in general hospital's emergency room. *Keimyung Nursing Science*, 12(1), 1-12.