

공공병원 간호사의 간호근무환경과 감정노동이 직무만족에 미치는 영향

정봉희¹, 김현숙^{2*}

¹신한대학교 간호학과 박사과정, ²신한대학교 간호학과 교수

The Effects of Nursing Work Environment and Emotional Labor on Job Satisfaction of Nurses in Provincial Medical Centers

Bong-Hee Jeong¹, HyeonSuk Kim^{2*}

¹Ph.D. Course, Dept. of Nursing, Shinhan University

²Professor, Dept. of Nursing, Shinhan University

요약 공공병원 간호사의 직무만족과 관련 있는 요인 중 간호근무환경과 감정노동의 영향 정도를 파악하는 것이 연구의 목적이다. 연구 대상 선정은 G도의 공공의료원 6개 병원에 근무하고 있는 176명의 간호사를 편의 표집하였다. 자료는 기술통계, t-test, 분산분석과 다중회귀분석을 SPSS/WIN프로그램을 이용하여 분석하였다. 연구결과 한 명의 간호사가 담당하는 평균 환자 수는 12명이었고, 공공병원 간호사의 직무만족에 영향을 주는 요인으로 간호하는 환자의 수가 적을수록 직무만족이 통계적으로 유의하게 높았고($\beta = -.092, p < .05$), 간호근무환경이 좋을수록($\beta = .797, p = .000$), 감정노동의 정도가 낮을수록($\beta = -.089, p = .045$) 직무만족이 통계적으로 유의하게 높았다. 그러므로 간호사의 직무만족을 높이기 위해 간호사 일 인당 환자수의 감소, 간호근무환경 향상 그리고 감정노동 정도를 완화시키는 대책이 필요할 것이다.

키워드 : 직무만족, 간호근무환경, 감정노동, 공공병원, 간호사

Abstract Identifying the factors between nursing work environment and emotional labor to job satisfaction for nurses in public hospitals, 176 nurses who worked at six medical centers in Gyeonggi-do as study subjects were selected. The data was analyzed using descriptive statistics, ANOVA, t-test, post-test Scheffe's test, and multiple regression analysis with SPSS/WIN program(23.0). In the results to identify the factors that influence the job satisfaction, the better the nursing work environment($\beta = .797, p = .000$) and the lower the degree of emotional labor($\beta = -.089, p = .045$), the higher the job satisfaction. Additionally, job satisfaction increased when nurses cared the fewer number of patients. To increase job satisfaction for nurses, the policy should be considered to care fewer patients per a nurse, improve work environment and decrease emotional labor.

Key Words : Job satisfaction, Work environment, Emotional labor, Provincial medical center, Nurse

*Corresponding Author : HyeonSuk Kim(september7777@hanmail.net)

Received November 25, 2021

Revised December 17, 2021

Accepted December 20, 2021

Published December 31, 2021

1. 서론

1.1 연구의 필요성

간호인력은 병원에서 의료서비스를 제공하는 중추적 역할을 하며, 다양한 병원 인력 구성원 중에서도 가장 비율이 높은 인력이다. 병원 생활을 하는 환자와 보호자들에게도 많은 영향을 미치며, 병원의 이미지 형성과 소비자 평가에도 영향을 직접적으로 미치는 전문가 집단이다[1].

병원은 간호사에게 환자의 만족도와 그 보호자에게 우호적인 감정을 가질 수 있도록 감정관리를 요구하며, 간호사의 감정표현이나 행동에 대해 감독하고 교육을 시행하고 평가하기도 한다. 이러한 간호업무 과정에서 간호사는 감정노동을 겪을 수밖에 없다[2]. 근무환경은 직무만족의 직접적인 요인이며, 좋은 근무환경이 직무만족을 향상시킨다는 연구보고[3]도 있다.

간호업무에서 간호사의 높은 직무 만족은 환자의 만족도와 병원조직의 성과를 향상시키는데 기여하는 바가 클 것이다. 반면 직무 불만족은 간호 현장에서 갈등이 야기되고 간호업무의 질을 저하시키며 결국이나 이직으로 연결되어 결국은 효율적인 병원경영을 저해하는 요인이 될 수 있다[4].

우리나라는 지역주민의 건강증진과 지역보건의료 발전에 초점을 두고, 공공병원인 지방의료원이 병원 운영을 하고 있으며, 지역 내 공공의료 서비스를 제공하고 취약계층을 위한 보건의료의 안전망 기능과 민간 보건의료기관에서 기피하는 의료서비스를 제공하는 등, 지역사회 및 국가의 보건의료 문제를 해결하기 위해 여러 측면에서의 공공보건의료를 제공하는 기능을 수행한다. 공공병원도 설립 취지와 달리, 민간병원 처럼 경쟁체제로 전환되면서 민간병원과 비교하여 경영의 효율성을 향상시켜야 하는 상황이고 병원인증제에 참여하고 있다[5]. 또한 공공병원은 현재 코로나 상황에 의해 일시적으로 희석된 상황이지만, 보호자 없이 간호인력 중심의 간호·간병통합서비스 병동으로 운영되고 있으며, 이는 입원 관련 간호서비스를 병원이 모두 책임지고 제공해야 한다. 그러므로 환자 간호를 위한 간호행위와 시간 투여가 일반병동과 비교하면 상대적으로 간호시간과 그 역할이 크게 증대하였고, 특히 환자들의 요구에 친절과 전문성을 가지고 응대하는 간호사의 입장에서 책임감은 더 가중되고 감정노동 정도도 더욱 상

승될 수 밖에 없는 실정이다[17]. 그러므로 공공병원 간호사들의 직무만족을 향상시켜 양질의 간호가 환자들에게 제공될 수 있도록 이에 영향을 미치는 요인들을 파악하는 것은 중요하다. 공공보건의료 기관은 그 특성상 감사를 수시로 받아야 하고, 경영적인 측면의 평가 후 그 결과에 따라 정부 지시나 정책에 의해 인원을 감축해야 한다. 그러나 이로 인한 압박이나 스트레스는 병원종사자들 모두가 담당해야 하는 실정[6]이지만, 실제 공공병원을 대상으로 하는 연구는 부족하다.

그러므로 본 연구는 근무환경과 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 공공병원 간호사를 대상으로 분석함으로써 간호사의 직무만족을 향상시킬수 있는 방안을 마련하는데 필요한 기초자료를 마련하고자 한다.

1.2 연구의 목적

연구목적은 공공병원 간호사를 대상으로 직무만족에 영향을 미치는 간호근무환경 및 감정노동 관련 요인을 파악하기 위한 구체적인 목표는 다음과 같다.

첫째, 연구 대상자의 일반적 특성과 근무 관련 특성을 파악한다. 둘째, 연구대상자의 일반적 특성에 의한 직무만족과 간호근무환경, 감정노동과의 차이를 파악한다. 셋째, 대상자의 직무만족에 미치는 영향요인을 분석한다.

2. 연구방법

2.1 연구설계

본 연구의 설계는 공공병원에서 근무하는 간호사를 대상으로 간호근무환경과 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 규명하기 위한 서술적 조사연구이다.

2.2 연구대상 및 자료 수집

본 연구는 S대학교 생명윤리심의위원회로부터 연구승인을 받은 후(SHIRB/2020), 2020년 10월 22일부터 11월 10일까지 자료를 수집하였다. 연구자가 G도에 소재하는 6개 의료원 간호부서에 방문하여 본 연구의 계획과 설문지를 보여주고, 연구 취지 및 연구목적을 설명한 후 연구 자료수집 허락을 받았고, 이후 네이버 폼으로 설문조사를 시행하였다.

연구대상자 수는 Cohen[7]의 표본추출 공식에 의한 표본 수 계산 프로그램인 G-Power(3.1.7)를 사용하였

고, 이는 회귀분석을 위한 표본 수 산출의 근거가 되었다. 이를 기초로 분석을 위해 필요로 되는 최소 표본 수는 153명이었고, 10%의 탈락률을 고려하여, 간호사 190명에게 설문조사를 실시하였다. 응답한 설문지 중 14부는 사용하기 부적합하여 이를 제외한 설문지 176부를 본 연구의 분석에 사용하였다.

연구자가 대상자는 본인이 원하면 참여를 언제든지 철회할 수 있음과 연구 대상자의 익명성은 보장된다는 내용을 미리 고지하고 전자서명을 받았다. 설문지는 무기명 암호화 처리하였고, 설문 자료는 통계 분석에만 사용하였다.

2.3 연구도구

자료수집을 위해 사용된 구조화된 질문지는 일반적 특성 6문항, 근무 관련 특성 18문항, 직무만족도 38문항, 간호근무환경 29문항, 감정노동 9문항 등 총 100문항으로 구성되어 있다.

2.3.1 직무만족

Slavitt et al.(1978)이 보건의료 인력을 대상으로 개발한 직무만족 측정도구(IWS)는 6개 영역의 48문항으로 구성되며, 이를 김숙영(1998)이 39문항으로 수정하였고, 이후 Hong[8]이 37문항으로 재보완한 도구를 본 연구에 이용하였다. 점수가 높을수록 직무만족이 높으며, Slavitt et al.(1978)의 도구 개발 시 신뢰도 Cronbach's alpha 값은 .91이었고, Hong[8]의 연구는 .85, 본 연구는 .86이었다.

2.3.2 간호근무환경

Lake[9]가 간호사와 환자에게 영향을 미치는 간호사의 업무환경 평가를 위해 고안한 도구를 우리나라에 맞게 Cho[10]가 재구성한 총 29개 문항의 간호업무환경 측정도구(K-PES-NWI)를 사용하였다. 이 도구는 '양질의 간호 위한 기반', '간호 관리자 능력·리더십', '의사와 간호사의 협력관계', '간호사의 병원운영 참여', '간호사에 대한 지지', '물적 자원 및 인적 자원의 적절성' 등 5개 영역으로 구성된다. 점수가 높을수록 간호근무환경을 긍정적으로 인식한다. Lake[9]가 개발한 도구의 신뢰도 Cronbach's alpha 수치는 .82이고, Cho[10]의 연구에서는 .93, 본 연구는 .94였다.

2.3.3 감정노동

Morris & Feldman(1996)이 감정노동의 4가지 요인을 기초로 개발한 감정노동 연구 도구를 Kim[11]이 3개의 하위개념 9문항으로 재구성하였고, 이는 감정 표현 주의 정도, 감정적 부조화 정도, 감정노동 빈도, 를 포함한다. 본 연구는 이를 간호사 대상으로 연구한 Nam[12]의 감정노동 측정도구를 사용하였다. 척도는 Likert 5점으로 높은 점수일수록 감정노동의 정도가 높다는 것을 의미한다. 도구의 Cronbach's alpha 값은 Kim[11]의 연구는 .86이었고, 본 연구는 .84였다.

2.4 자료분석

자료분석은 SPSS/win program을 사용하였다.

첫째, 연구대상자의 일반적 특성과 근무 관련 특성, 간호근무환경, 감정노동, 직무만족의 평균과 표준편차 및 빈도와 백분율을 파악하였다.

둘째, 대상자의 일반적 특성과 근무관련 특성에 의한 간호근무환경, 감정노동, 직무만족의 차이는 카이제곱 검정(Chi-squared test), T검정(T-test)과 분산분석(ANOVA)을 사용하였고, 사후검정을 위해 Scheffe test를 이용하였다.

셋째 연구 대상자의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위해 다중회귀분석(multiple regression analysis)을 실시하였다.

3. 연구결과

3.1 대상자의 일반적 특성과 근무관련 특성에 의한 직무만족, 간호근무 환경, 감정노동

조사대상자의 40세 이상이 41.1%로 가장 많았고, 30-39세는 32.6%, 29세 이하는 26.3%였으며, 평균연령은 37세였다. 기혼 54.0%, 학력은 학사가 73.3%, 전문 학사는 26.7%였다. 직위는 일반간호사가 82.4%로 많았고, 책임간호사 9.1%, 수간호사 8.5% 순이었다.

대상자의 근무 관련 특성은 일반병동 간호사가 76.1%, 통합병동은 23.9%였다. 근무경력 35개월 이하가 79.5%였고, 근무형태는 3교대가 88.6%로 가장 많았으며, 월 급여는 300만원 초과가 48.3%였다. 한달 평균 밤 근무 수는 5~6일이 57.4%(101명), 2-4일은 42.6%였다. 간호업무체제는 기능적 간호업무를 하는 경우는 48.8%, 팀 간호는 28.5%였고, 간호사 일 인당

환자 수는 10-15명이 77.8%(137명)로 가장 많았고, 16-20명은 15.3%, 21-26명은 6.8% 순이었다.

Table 1. Job satisfaction by the general characteristics and work-related characteristics of the target

Division	Frequency (%)	Job satisfaction		t or F Scheffe	
		Mean	SD		
Age	≤29(a)	46(26.3)	2.89	.38	9.83*** (.000) c)a/b
	30-39(b)	57(32.6)	2.74	.41	
	≥40(c)	72(41.1)	3.04	.36	
Married	single	81(46.0)	2.80	.38	3.29*** (.001)
	married	95(54.0)	3.00	.40	
Religion	yes	73(41.5)	2.96	.40	1.56 (.121)
	no	103(58.5)	2.87	.40	
Education	bachelor of professional studies	47(26.7)	2.86	.35	.95 (.343)
	bachelor or higher	129(73.3)	2.92	.42	
Position	nurse(a)	145(82.4)	2.87	.40	4.48* (.013) b,c)a
	chief nurse(b)	16(9.1)	3.12	.40	
	head nurse(c)	15(8.5)	3.08	.32	
Working ward	general ward	134(76.1)	2.94	.41	4.59* (.034)
	integrated ward	42(23.9)	2.79	.36	
Work experience(m)	≤35 m	140(79.5)	2.93	.40	2.05 (.154)
	36 m)	36(20.5)	2.82	.39	
Current work experience /month	12-23	49(27.8)	2.87	.45	.46 (.632)
	24-35	55(31.3)	2.90	.38	
	≥36	72(40.9)	2.94	.39	
Working type	normal	14(8.0)	2.94	.48	1.16 (.317)
	3 shifts	156(88.6)	2.91	.40	
	night duty	6(3.4)	2.67	.31	
Monthly salary (10,000 won)	<250(a)	38(21.6)	2.94	.41	4.23* (.016) a,c)b
	250-300 (b)	53(30.1)	2.78	.39	
	>300(c)	85(48.3)	2.97	.39	
Number of night shifts /month	2-4 days/m	75(42.6)	2.97	.42	1.78 (.077)
	5-6 days/m	101(57.4)	2.86	.38	
Nursing work system	Team nursing(a)	49(28.5)	2.92	.39	4.23* (.016) b,a)c
	functional nursing(b)	84(48.8)	2.97	.39	
	mix(c)	39(22.7)	2.75	.43	
Number of patients per nurse	10 to 15 people(a)	137(77.8)	2.94	.39	3.46* (.034) a,c)b
	16-20 people(b)	27(15.3)	2.72	.40	
	21-26 people(c)	12(6.8)	2.92	.39	

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

연구대상자의 일반적 특성 및 근무 관련 특성에 의한 직무만족 특성은 연령이 높은 40세 이상의 경우와 (p<.001), 미혼보다 기혼의 경우(p<.001)가 상대적으로 높은 직무만족을 보였다. 직위의 경우 책임간호사와 수간호사의 직무만족이 높았고, 일반간호사는 이들에 비해 직무만족이 낮았으며 이는 통계적으로 유의하였다 (p<.05). 병동의 경우 일반병동이 통합병동보다 직무만족이 높았고(p<.05). 월 급여는 300만 원 이상과 250만 원 미만에서 250~300만 원을 받는 경우 보다 직무만족이 높았다(p<.05). 간호업무 체제에서 혼합간호형태의 접근보다, 팀간호와 기능적간호가 상대적으로 직무만족이 높았다(p<.05). 간호사가 간호하는 1인당 환자 수는 10-15명 이하일 때 직무만족이 가장 높았다 (p<.05)(Table 1 참조).

3.2 간호근무환경과 감정노동이 직무만족에 미치는 영향

간호근무환경과 감정노동이 직무만족에 미치는 영향 파악을 위해 단계적 회귀분석을 실시하였다. 변수들 간 다중공선성 진단은 분산 팽창계수(VIF)와 허용치 (tolerance)를 사용하였다. 본 연구에서 다중공선성은 없다고 판단하였고, 분산 팽창계수 수치는 10 이하이며 허용치의 경우 0.1 이상이였다.

모형 1은 일반적인 특성의 변수 중에서 직무만족에 유의한 차이를 보이는 변인을 투입하였고, 설명력은 6%로 낮게 나타났으며, 연령과 결혼상태는 직무만족과 통계적으로 유의하지 않았다. 모형 2는 근무 관련 변수 중에서 유의한 통계적 차이를 나타내는 변수(설명력, 15%)를 투입하였다. 일반병동 간호사가 통합병동 간호사보다 직무만족이 높았고(β=-.212, p<.005), 팀 접근 간호가 기능적 간호보다 직무만족이 높았다(β=-.172, p<.005). 모형 3은 간호근무환경 관련 변수를 투입하였고, 설명력은 70%로 높았다. 간호근무환경이 직무만족에 통계적으로 유의한 정적인 영향을 미치는 것을 알 수 있다(β=.797, p=.000).

또한 간호하는 환자 수가 적을수록 직무만족이 통계적으로 유의하게 높았다(β=-.092, p<.05). 결혼한 경우가 그렇지 않은 경우보다(β=.163, p=.005), 일반병동이 통합병동 보다 직무만족이 높았다(β=-.179, p=.000). 모형4에서는 감정노동 변인을 투입하였고, 설명력은 71%였으며, 감정노동정도가 낮다고 느낄수

록($\beta=-.089$, $p<.05$), 근무환경이 좋을수록($\beta=.781$, $p=.000$) 직무만족이 높았고, 이는 통계적으로 유의하였다. 그리고 결혼한 사람일수록, 일반병동에 근무할수

록($\beta=-.17$, $p=.000$), 간호하는 환자 수가 적을수록($\beta=-.085$, $p<.05$) 직무만족이 높게 나타났다 (Table 2 참조).

Table 2. Effects of Nursing Working Environment and Emotional Labor on Job Satisfaction

Model	Non-standardized coefficient		Standardized coefficient	t	p	Multicollinarity statistics	
	B	SE	beta			tolerance	VF
1	(constant)	2.55	.13		19.81	.000	
	Age	.00	.01	.058	.50	.615	.41
	Marital [†] status	.11	.08	.144	1.44	.151	.57
	Position	.07	.06	.111	1.18	.240	.63
	R squared=.068, modified R squared=.051, R-squared change=.068, F=4.03 **						
2	(constant)	2.91	.17		17.47	.000	
	Age	.01	.01	.130	1.05	.298	.34
	Marital [†] status	.14	.08	.175	1.78	.076	.54
	Position	.09	.06	.131	1.44	.152	.62
	Working [†] ward	-.04	.01	-.212	-2.89	.004 **	.97
	Monthly salary	-.07	.05	-.149	-1.48	.141	.51
	Nursing [†] System	-.10	.04	-.172	-2.37	.019 *	.98
Number of patients per nurse	-.08	.05	-.107	-1.46	.146	.97	
R squared=.157, modified R squared=.121, R-squared change=.089, F=4.31***							
3	(constant)	1.43	.13		11.04	.000	
	Age	.00	.00	.010	.14	.891	.33
	Marital [†] status	.13	.05	.163	2.82	.005 **	.54
	Position	-.01	.04	-.022	-.41	.684	.61
	Working [†] ward	-.03	.01	-.179	-4.15	.000 ***	.97
	Monthly salary	-.02	.03	-.043	-.72	.472	.58
	Nursing [†] work System	.02	.03	.030	.69	.493	.92
	Number of patients per nurse	-.07	.03	-.092	-2.13	.035 *	.97
	Nursing work environment	.53	.03	.797	17.49	.000***	.87
R squared=.709, modified R squared=.695, R-squared change=.552, F=49.09***							
4	(constant)	1.664	.173		9.63	.000	
	Age	.00	.00	-.004	-.06	.952	.33
	Marital status	.12	.05	.155	2.70	.008 **	.57
	Position	-.01	.04	-.02	-.39	.694	.61
	Working [†] ward	-.03	.01	-.17	-3.90	.000 ***	.95
	Monthly salary	-.01	.03	-.024	-.40	.687	.49
	Nursing [†] work system	.01	.03	.021	.48	.634	.91
	Number of patients per nurse	-.06	.03	-.085	-1.99	.048 *	.96
	Nursing work environment	.52	.03	.781	17.05	.000 ***	.85
	Emotional labor	-.05	.03	-.089	-2.022	.045 *	.91
R squared=.716, modified R squared=.701, R-squared change=.007, F=44.93***							

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

SE: standardization error

† Reference group: marital status : married=1, working ward: general ward=0, nursing system: Team nursing=0

4. 논의 및 결론

공공병원에 근무하는 간호사를 연구대상으로 직무 만족에 영향을 미치는 간호근무환경과 감정노동에 대해 분석하였다. 간호사의 직무만족을 향상시키기 위해, 간호사들의 간호근무환경을 개선하고 감정노동의 정도를 감소시키는 방안을 모색하여 간호사의 질 향상을 위한 기초자료를 제공하고자 본 연구를 진행하였다.

본 연구 결과에서 간호근무환경이 향상되고 감정노동 정도가 감소할수록 간호사의 직무만족이 높았다. 직무만족을 높이는 요인은 근무환경 중 공공병원 간호사의 직위가 높아질수록, 일반간호사 보다 직무만족 정도가 높았다. 이는 간호사의 직위가 높아질수록 의사결정력이 높아지고 업무에서 독자적인 판단이 가능하므로, 직무만족이 향상될 수 있다고 유추할 수 있다. 근무환경 중 월급은 민간의료기관에 비해 공공의료기관의 초봉은 낮지만, 장기근속이라는 측면에서 공공의료기관이 민간의료기관에 비해 임금이 더 높아져, 간호사 직무만족이 향상되는 것으로 판단된다[13].

간호근무환경의 하위영역 중 간호인력이 충분하지 못한 것에 대한 호소가 가장 많았고, 이는 다른 연구와도 일치하였다[14]. 간호사 한 명당 간호해야 하는 환자 수가 적을수록, 초과 근무시간이 짧을수록 직무만족이 높았다[15]. 그러므로 현재 간호사들의 근무환경이 양질의 간호를 환자들에게 제공하기 위한 충분한 간호인력이 배치되지 못하고 있으며, 간호사가 담당하는 환자 수가 많음을 시사하고 있다.

외국의 경우, 간호사들의 근무환경 관련 37개의 논문을 고찰한 메타분석 연구에서, 간호사들은 충분한 간호인력이 제공되지 못하는 것에 호소를 가장 많이 했으며[16], 이는 본 연구의 결과와도 일치한다. 이 점은 국내·외 간호근무환경 중 간호 인력 확보는 공통된 주요 문제임을 시사한다.

국내에서도 간호인력 부족에 대해서는 지속적으로 문제가 제기되고 있으며, 특히 간호·간병통합서비스가 시행되면서 간호인력의 중요성은 더욱 부각되고 있으며, 더구나 코로나19로 인한 간호인력 부족은 계속 문제가 되고 있는 실정이다. 간호·간병통합서비스가 성공적으로 정착하기 위해서는 충분한 간호인력의 확보가 선행되어야 한다. 병원에 종사하는 인력 중 간호인력이 45.3%로 그 비율이 가장 높음에도 불구하고 간호인력의 부족은 계속되고 있고, 이는 간호사의 처우와 간호

근무환경이 문제임을 본 연구에서도 지적하고 있다. 인력 등급 측면에서 공공병원의 현재 간호사 인력 등급은 평균 5.3등급이며, 이는 종합병원 전체 등급 4.8보다 높다. 따라서 간호인력은 공공병원에서 통합서비스를 제공하기에는 인력이 부족한 상황임을 지적하고 있다 [17].

국내의 간호근무환경은 적절한 간호인력 확보에 여전히 어려움이 있는데, 국내의 간호사 일 인당 담당해야 하는 환자는 평균적으로 15명 이상이며, 이는 국외의 경우 환자 5-6명을 간호사 한 명이 담당하는[15] 것에 비해 담당 환자 수가 2배 이상 높다. 이는 간호사들의 근무시간의 초과와 업무 과중을 초래하여 간호사의 직무만족을 감소시키는 주요 요인이 된다. 병원 측에서는 로테이션이나 근무 스케줄 조정, 병원 내 외의 교육 참여나 워크숍 등 다양한 방법으로 간호사들의 직무만족을 향상시키기 위해 노력하고 있지만, 궁극적으로는 간호인력 문제를 고려해야 한다. 병원 내 적정 간호 인력 배치와 많은 환자 수에 따른 간호사의 업무 가중을 해소할 수 있는 간호근무환경과 감정노동을 완화시킬 수 있는 정책을 고려해야 할 것이다.

간호사의 직무만족에 영향을 주는 요인 중 병원 정책에 간호사가 참여할 때 직무만족이 높고, 또한 병원 업무와 환자 간호 업무의 성과에도 긍정적 영향을 보였는데, 이는 선행연구 결과[18,19]와 일치한다. 이를 고려할 때, 병원은 간호사들이 병원정책이나 활동에 적극적으로 참여할 수 있는 기회를 확대시키는 방안이 필요하다. 병원운영진은 간호사가 병원 운영이나 정책 관련 아이디어를 표출하고, 제안서를 작성하거나 의견을 개진할 수 있는 개방적이고 자율적인 분위기를 조성하는 것이 바람직하다. 또한 병원 측과 간호사 간 양방향의 사소통 기회를 제공할 수 있는 간호근무환경도 필요하다. 그러므로 간호사 직무만족을 향상시키기 위해서는 충분한 간호 인력의 확충과 물질적 지원 그리고 감정노동의 감소가 중요 요인이며[14]. 효율적인 병원 운영을 위해 운영진과 간호 인력 간 원활한 의사소통 및 개방적인 병원 문화를 형성하기 위하여 합리적 병원 운영 방안을 모색하여야 할 것이다[20].

본 연구에서 간호사들의 직무만족 변수의 하위 영역에서 보수와 승진 영역의 만족도가 가장 낮게 나타났고[21], 일에 따른 충분한 물질적 보상을 받고 있다고 느낄수록 직무만족이 높았다[14]. 이는 병원들이 간호·

간병통합서비스 병동으로의 전환이 증가하면서, 늘어나는 업무에 비해 간호사의 보수가 적정하지 않다는 것으로 사료되므로, 공공병원의 간호사 성과급 제도 마련 및 확대를 위한 제도적 보완이 필요할 것으로 판단된다[22].

간호사들의 감정노동 증가는 직무만족을 감소시키는 주요 요인 중 하나이다. 본 연구 결과 감정노동 정도(평균 3.61)가 높을수록 직무만족이 낮았으며, 감정노동 점수는 3.22-3.97(5점 만점)이었다[12]. 이는 의료기관 간의 경쟁이 치열해지면서 환자 및 보호자와 직접적인 상호작용을 많이 하는 간호사가 양질의 의료 서비스를 제공하기 위하여 감정노동을 경험하는 빈도가 높아지는 것을 반영한다. 최근 공공병원이 민간병원 처럼 무한 경쟁으로 내몰리면서 간호사들의 업무 스트레스와 압박은 증가하고 있다[6].

감정노동 정도가 높아지면 간호업무에 대한 근무만족 정도가 낮아져 간호사들의 이직을 가속화 시킬 수 있으므로, 간호관리자는 간호사들의 감정노동 수준을 관리하는 효율적 관리 방안 마련이 필요하다. 병원 특유의 '태움' 문화는 간호사를 자살로 내모는 상황이 발생하고 있으므로, 조직적 차원에서 감정노동을 악화시키는 원인 파악과 이를 개선하기 위한 병원운영진과 간호부서의 노력이 있어야 할 것이다[21].

그러므로 병원 차원에서 가장 많은 인력으로, 환자와 보호자들과 만나는 시간이 가장 많은 간호사들의 건강 수준과 근무만족 정도를 향상시키기 위해, 감정노동 유발요인의 빈도 및 강도를 줄여주거나, 감정노동 상담센터를 개설하는 등 조직적 측면의 적극적 개선이 요구된다. 또한 간호사 개인은 자신의 감정 표현을 조절하고, 완화시켜 보려는 노력도 필요하다[22]. 병원측은 효과적인 관리프로그램이나, 보건안전교육 등을 제공하고, 환자나 보호자와의 갈등이나 민원이 발생할 경우 환자나 보호자의 입장을 고려하지만, 간호사에게 일방적으로 불이익을 주는 처분이 되지 않기 위해 공정하고 합리적인 직장 문화를 조성할 필요가 있다.

간호관리자는 간호사들 간의 개인 간 경쟁보다 서로 격려하는 근무환경과 감시나 지시 보다 창의적 업무 분위기를 조성하는 것은 중요하며, 이를 위해 간호관리자는 노력해야 한다. 간호사들 스스로도 서로가 존중하고 배려하는 분위기를 만들어야 하며, 조직 차원에서도 이를 위한 직장문화를 지속적으로 구축해 나가야 할 것이다.

간호관리자의 능력향상을 위한 방안 구축과 동시에

간호인력 확보에 대한 모색이 요구되며, 보건의료인 서로 간의 협력을 향상시키는 방안도 고려되어야 한다. 간호사들의 근무환경 관련하여 적절한 보상체계를 구축하기 위해 임금이나 수당 등의 향상이 필요하고, 간호인력 측면에서 간호사 일 인당 담당하는 환자 수를 적정한 수준에서 배치해야 한다. 다양한 근무형태의 개발과 간호인력의 법적 기준 준수 등을 포함한 간호사들의 근무환경 개선이 필요하다. 또한 계속 문제가 되고 있는 감정노동을 감소시키기 위한 대책이 강구되어야 하며, 감정노동에 영향을 미치는 원인을 지속적으로 모니터링하여 적절한 평가와 환류를 통해 감정노동 감소를 위한 적절한 정책이 마련되어야 할 것이다. 결론적으로 간호사들의 직무만족 향상을 위해 간호근무환경 개선과 감정노동 감소를 위한 공공병원 차원의 정책적 제고가 필요하다.

REFERENCES

- [1] N. S. Lee & M. S. Koh. (2015). Comparative Study for the Clinical Nurses' Work Satisfaction, Job Stress and Turnover Intention-in General ward, Comprehensive nursing care service ward and Anshim unit. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 16(1), 516-526. DOI : 10.5762/KAIS.2015.16.1.516
- [2] H. Y. Lee. (2011). *The Effects of Professional Work Environments on Hospital Nurses*. Thesis. Hanyang University, Seoul.
- [3] Manojlovich, M. (2005). Linking the practice environment to nurses' job satisfaction through nurse-physician communication. *Journal of Nursing Scholarship*, 37(4), 367-373.
- [4] S. H. Hong & K. S. Park. (2002). A Study on the Personality and Job Satisfaction of Nurses. *Journal of Korean academy of nursing administration*, 8(3), 489-500.
- [5] The Korea Association of Regional Public Hospital All Rights Reserved(2020) : <http://www.medios.or.kr/>
- [6] K. S. Kim. (2016). *A study on Burnout of Employees in the Public Hospital : Focused on Emotional Labor, Job Stress, Self-Efficacy*, Department of in Social Welfare Graduate School of Kookmin University, Seoul, Korea.
- [7] Cohen, J. (1988). *Statistical Power analysis for the Behavioral sciences*(2nd Ed). New Jersey:

- Lowrence Erlbaum Associates.
- [8] S. J. Hong. (2008). *Comparisons of Role Conflict and Job Satisfaction between Medical Insurance Review Nurses and Nurses in general ward*, Department of Nursing Graduate School, Kyungpook National University Daegu, Korea.
- [9] Lake, E. T. (2002). Development of the practice environment scale of the nursing work index. *Research in Nursing & Health*, 25(3), 176-188.
- [10] E. H. Cho, C. M. Kim, E. Y. Yoo, I. Y. Lee & N. Ju. (2011). Scale of Nursing Work Index for Korean Nurses, *J Korean Acad Nurs*, 41(3), 325-332. DOI : 10.4040/jkan.2011.41.3.325
- [11] M. J. Kim. (1998). Research Articles : Effects of the Hotel Employee's Emotional Labor upon the Job - related Attitudes. *The Tourism Sciences Society of Korea*, 21(2), 129-141.
- [12] H. R. Nam. (2018). *Development of Emotional Labor Measurement Tool for Hospital Nurses*, Department of Nursing, Graduate School, Kangwon National University.
- [13] J. H. Kim, S. K. Han, Y. W. Park, Y. H. Kim, S. M. Lee & H. J. Kwon. (2020). Nursing Salary Guideline for Korean Hospitals. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 26(1), 75-85. DOI : 10.22650/JKCN.2020.26.1.75
- [14] Ganz, F. D. & Toren, O. (2014). Israeli nurse practice environment characteristics, retention, and job satisfaction. *Israel Journal of Health Policy Research*, 3(1), 7.
- [15] Y. K. Ko & B. H. Park. (2014). The Relationship of the Nursing Work Environment and Nursing Outcome among it's Nurses and Content Analysis of Nurses' Workload. *Korea journal of hospital management*, 19(1), 54-67.
- [16] Warshawsky, N. E. & Havens, D. S. (2014). Nurse Manager Job Satisfaction and Intent to Leave. *Nursing Economic*, 32(1), 32-39.
- [17] National Health Insurance. (2017). *Nursing Care Integrated Service Standard Operation Manual*.
- [18] Merrick, E., Duffield, C., Baldwin, R. & Fry, M. (2012). Nursing in general practice: Organizational possibilities for decision latitude, created skill, social support and identity derived from role. *Journal of Advanced Nursing*, 68(3), 614-624.
- [19] Shang, J., Friese, C. R., Wu, E. & Aiken, L. H. (2013). Nursing Practice Environment and Outcomes for Oncology, Nursing. *Cancer Nursing*, 36(3), 206-212.
DOI : 10.1097/NCC.0b013e31825e4293
- [20] I. S. Kim. (2015). *Impact of practice environment on job satisfaction and organizational commitment among hospital nurses*, Department of Nursing, The Graduate School. Hanyang University.
- [21] J. H. Park & M. H. Lee. (2017). Effects of Nursing and Care-giving Integrated Service on nursing work performance, nurses' job satisfaction and patient safety. *J Korean Acad Soc Home Care Nurs.*, 24(1), 14-22.
- [22] Ministry of Employment and Labor. (2016). *Manual for Comprehensive Nursing Care Services*, National Health Insurance.

정 봉 희(Bong-Hee Jeong)

[정회원]



- 2021년 2월 : 신한대학교 간호대학(간호학석사)
- 2002년 1월~현재 : 경기도의료원 포천병원 재직 중
- 관심분야 : 지역사회간호, 직무분석, 간호관리
- E-Mail : bonghee77@nate.com

김 현 숙(HyeonSuk Kim)

[정회원]



- 2010년 8월 : 미시간대학교 간호대학(간호학박사)
- 1998년 2월 : 서울대학교 보건학과 (보건학 박사)
- 1996년 3월~현재 : 신한대학교 간호대학 교수
- 관심분야 : 지역사회간호, 보건교육, 금연정책, 직업건강 간호
- E-Mail : september7777@hanmail.net