

임상간호사의 감정표현규칙, 사회적 지지, 직무자율성이 직무만족도에 미치는 영향

한유정

목포과학대학교, 부교수

Job Satisfaction according to Display Rule, Social Support,
Job Autonomy among Clinical Nurses

You Jeong, Han

Department of Nursing, Mokpo Science University, Associate Professor

한국간호연구학회지 『별책』 제3권 제4호 2019년 12월

The Journal of Korean Nursing Research

Vol. 3, No. 4, December 2019

임상간호사의 감정표현규칙, 사회적 지지, 직무자율성이 직무만족도에 미치는 영향

한유정

목포과학대학교, 부교수

Job Satisfaction according to Display Rule, Social Support, Job Autonomy among Clinical Nurses

You Jeong, Han

Department of Nursing, Mokpo Science University, Associate Professor

Abstract

Purpose : The purpose of this research is to investigate the correlation job satisfaction, display rule, social support, job autonomy among clinical nurses to provide basic data for increasing job satisfaction of clinical nurses by identifying factors affecting job satisfaction and to contribute to quality improvement of the area of clinical practice. **Methods** : To this end, this research recruited 512 of nurses no less than 300 beds in Kwangju city and Chunnam. Data was collected only for those who understood the purpose of the study and agreed to participate in the research from September 1 to 30, 2019. Collected data was analyzed using ANOVA, t-test, Pearson correlation coefficient, and multiple regressions analysis with SPSS version 22.0 program. **Results** : The influencing factors on the job satisfaction were superior support($\beta = .367, p < .001$), job autonomy($\beta = .697, p < .001$), age($\beta = .046, p < .001$). And these factors explained 18.4% of the variance in job satisfaction. **Conclusion** : The higher superior support, the higher job autonomy, the higher the age, the more job satisfaction was statistically higher. In addition, it is necessary to develop an effective program that can increase superior support, job autonomy, focusing on factors that affect job satisfaction.

Key words : Nurses, Job Satisfaction, Social Support, Autonomy

I. 서론

1. 연구의 필요성

환자에 대한 개념이 최근 고객으로 변화되며 환자

의 강한 권리 주장과 함께, 질 높은 의료와 간호서비스를 기대하고 있다[1]. 더불어, 기업형의 병원의 설립, 병원 간의 치열한 경쟁 등으로 인한 고객만족 위주의 의료서비스, 기업문화 확산과 함께 경영의 합리화 의료서비스의 질 개선과 생산성 향상이라는 과제

교신저자 : You Jeong, Han / (58644) 413-1, Yeongsan-ro, Mokpo, Jeonnam-do, Korea

Tel : +82-61-270-2788, +82-10-6394-3168, E-mail : yjhan68@hanmail.net

접수일 : 2019.11.29. / 수정일 : 2019.12.04. / 게재확정일 : 2019.12.06.

* 이 논문은 목포과학대학교 학술연구비 지원에 의하여 수행되었음.

에 직면해 있으며, 이러한 현실 속에서 환자의 만족도는 병원의 경쟁우위를 결정하는 주요인으로 부각되고 있다[2].

감정표현규칙이란 조직구성원의 감정을 조직의 목적을 달성하기 위해 의료기관이 원하는 바람직한 방향으로 통제하고, 이러한 감정통제는 조직구성원으로부터 정서적 자율성을 제거하는 것이다[3]. 많은 고객들과 접하는 간호사 등은 강도 높은 감정표현규칙을 따라야 할 것으로 보여지며, 감정표현은 대인간 상호작용에서 중요한 측면으로, 조직들은 감정표현규칙을 통해 타인에게 제공될 감정을 규정하고 있다[4]. 감정표현규칙은 직무상 적절한 감정표현을 위한 기준을 제공하며, 효과적으로 직무를 수행을 위한 행동을 규정하고 있다[5].

사회적 지지는 ‘한 개인이 확보하고 있는 상호작용을 하는 사람들과의 관계로부터 받거나, 받는다고 지각하는 모든 긍정적인 자원 및 도움’으로[6], 가족, 친구, 직장상사나 동료, 조직구성원 등으로부터 도움을 받을 가능성이며, 이는 개인이 실제로 맺고 있는 대인관계의 망을 통해 제공되는 지원으로써, 사회적인 유대관계를 맺는 심리적인 공동체 의식의 핵심적인 요소가 되며, 조직이 자신들을 지원하고 배려하고 있다고 느끼게 한다[7]. 또한 사회적 지지는 직무만족, 정서적 몰입에 긍정적인 영향을 주며[8,9], 간호관리자의 교환관계의 질이 상사에 대한 긍정적인 인식과 신뢰에 영향을 주어 구성원의 직무만족도를 높이는 데 중요한 요인으로 보고되고 있다[10].

직무 수행 시 자유 재량권, 자유, 직무수행방법의 선택이 허용되는 직무자율성은 직무설계 이론의 필수 요소로 간주되며, 메타분석 연구들에서 지각된 직무자율성은 직무수행, 조직몰입 등 유의한 결과의 범주에는 정적(+) 관계가, 스트레스, 소진 등 유해한 결과와는 부적(-) 관계가 있다고 제시하였다[11]. 또한 간호직은 다양하고 복잡한 업무를 수행하기 위해 자신의 전문 분야에서 습득한 간호지식과 기술을 활용하여 자율적으로 업무를 수행하게 되며, 직무수행능력의 유지를 위한 교육훈련과 경력개발이 요구되며, 소명 의식, 직무몰입의 특징을 가지고 있다[12].

직무만족도는 조직 심리학, 사회 심리학, 조직행동의 문헌들에서 가장 많이 연구되는 태도 중 하나로 [13], 조직 구성원이 자신의 직무 및 경험에 대한 평가를 함으로써 얻게 되는 즐겁고 긍정적인 상태[14]를 말한다. 근무에 대한 만족도는 간호사 자신의 사기진작과 동시에 환자에게 양질의 간호서비스를 제공하기 위해 중요하며, 자신의 직무에 만족하지 않으면 도움을 필요로 하는 환자에게 부정적인 생각과 성실하지 못한 태도를 보여 간호의 질이 저하될 것이며, 효과적인 역할기대가 어렵고 전문직 발전도 기대할 수 없기 때문에 직무만족도의 영향요인의 파악하는 것은 조직의 효과적인 관리지침이 될 수 있다[15]. 또한 병원에서의 간호사 직무만족은 중요시 되고 있는데, 조직 측면에서는 직무만족이 높을수록 이직률과 결근율 등 생산성에 직접적인 영향을 미치며, 개인적으로는 질 높은 간호요구 충족과 전문직으로서의 간호발전에 기여하기 때문이다[16].

외국에서 수행된 메타분석[17]에 의하면 간호사의 직무만족은 의사소통, 업무표준화, 연령, 학력, 전문직관, 자율성, 직무스트레스, 조직몰입, 인정 등과 관련되며, 국내에서 수행된 연구에서도 간호사 직무만족은 사회적 지지, 직무자율성 등과 같은 조직 생산성 변수들과 관련이 있는 것으로 보고되고 있다[18,19].

이상에서 살펴본 바와 같이, 감정표현규칙, 사회적 지지, 직무자율성은 간호직에서 중요한 변수이며, 직무만족도에 중요한 영향요인으로 판단되나 아직까지 이들 요인들을 고려하여 파악한 연구가 부족한 실정 이어서, 감정표현규칙, 사회적 지지, 직무자율성 및 직무만족도 간의 관계와 이러한 변수들이 임상간호사의 직무만족도에 미치는 영향에 대한 연구는 필요하다. 이에 본 연구자는 감정표현규칙, 사회적 지지, 직무자율성이 직무만족도에 미치는 영향을 파악하고 직무만족도를 높이기 위한 간호 인적자원관리 전략의 기초 자료를 제공하고자 본 연구를 시도하였다.

2. 연구 목적

본 연구는 임상간호사의 감정표현규칙, 사회적 지

지, 직무자율성, 직무만족도와 상관을 파악하고, 직무만족도에 미치는 영향 요인을 확인하고자 하며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 감정표현규칙, 사회적 지지, 직무자율성, 직무만족도의 정도를 파악한다.
- 2) 대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족도의 차이를 파악한다.
- 3) 대상자의 감정표현규칙, 사회적 지지, 직무자율성, 직무만족도와 상관을 파악한다.
- 4) 대상자의 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

II. 연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 임상간호사의 감정표현규칙, 사회적 지지, 직무자율성, 직무만족의 상관관계를 파악하고, 직무만족에 미치는 영향 요인을 확인하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구 대상 및 자료 수집 방법

자료 수집 기간은 2019년 11월 1일부터 2019년 11월 30일까지 이루어졌으며, 본 연구는 300명 이상 종합병원 근무 간호사를 모집단으로 하여, 광주·전남 지역 8개 병원 간호사를 대상으로 하였다. 대상자 수는 G*power 3.1 program을 이용하여 유의수준 .05, 검정력 0.95, 효과크기 0.15(중간), 예측변인 14개로 산정한 결과 표본수는 198명 이상이 요구되었으며, 총 512부 최종 분석에 이용하였다.

자료 수집 기간은 2019년 11월 1일부터 2019년 11월 30일까지 이루어졌으며, 연구 대상자에게 연구목적에 대해 설명한 연구대상자 설명문과 동의서를 제시하고 동의한 대상자가 설문지에 직접 서명한 후 설문조사를 실시하였으며, 참여자에게 감사의 뜻을 담아 소정의 선물을 제공하였다. 설문지는 총 600부 배부 하였

고 그 중 550부가 회수되었으며, 불성실한 응답을 한 38부를 제외하고 512부를 분석대상으로 하였다.

3. 연구 도구

1) 감정표현규칙

감정표현규칙은 Best, Downey 등[20]이 개발한 감정적 직무요구도구(EWRS)를 사용하였고, 총 7문항으로, 긍정표현규칙 4문항, 부정표현규칙 3문항으로 구성하였으며, 각 문항은 1점(전혀 그렇지 않다)에서 5점(매우 그렇다)까지 5점 척도를 사용하여 측정하였다. 점수가 높을수록 간호사가 간호직무에서의 적절한 감정표현에 대한 조직적인 기대를 명확하게 지각하고 내재화하고 있음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 개발 당시 Cronbach's α 는 .78, 본 연구에서 Cronbach's α 는 .87이었다.

2) 사회적 지지

사회적 지지는 House[6]가 개발한 도구를 고종욱[21]이 번역한 사회적 지지 도구 중 상사지지·동료지지 도구를 사용하였으며, 총 8문항으로, 상사지지 4문항, 동료지지 4문항으로 구성하였으며, 각 문항은 1점(전혀 그렇지 않다)에서 5점(매우 그렇다)까지 5점 척도를 사용하여 측정하였다. 점수가 높을수록 사회적 지지 정도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 개발 당시 Cronbach's α 는 .80, 본 연구에서 Cronbach's α 는 .76이었다.

3) 직무자율성

직무자율성은 Stamps[22]의 도구를 손승숙과 양숙자[23]가 번역한 도구를 사용하였으며, 총 8문항으로, 각 문항은 1점(전혀 그렇지 않다)에서 5점(매우 그렇다)까지 5점 Likert 사용하여 측정하였다. 점수가 높을수록 직무자율성이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 개발 당시 Cronbach's α 는 .73, 본 연구에서 Cronbach's α 는 .62이었다.

4) 직무만족도

직무만족도는 Spector[24]가 미시간 조직 사정 질문지 중 직무만족도 하위척도(Michigan Organizational Assessment Questionnaire Job Satisfaction Subscale)를 번역한 도구를 사용하였으며, 총 3문항으로, ‘전혀 동의하지 않음’에서 ‘전적으로 동의함’까지 7점 척도를 사용하여 측정하였다. 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 개발 당시 Cronbach's α 는 .89, 본 연구에서 Cronbach's α 는 .71이었다.

4. 자료 분석 방법

SPSS/WIN 22.0 프로그램을 이용하여 분석하였다.

1) 대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율을 구하

였다.

- 2) 대상자의 감정표현규칙, 사회적 지지, 직무자율성, 직무만족도의 정도는 평균과 표준편차를 구하였다.
- 3) 일반적 특성에 따른 직무만족은 ANOVA, t-test로 분석하였다.
- 4) 대상자의 감정표현규칙, 사회적 지지, 직무자율성, 직무만족도와의 상관관계를 분석하기 위해 피어슨 상관계수(Pearson's correlation coefficient)를 이용하였다.
- 5) 일반적인 특성, 감정표현규칙, 사회적 지지, 직무자율성, 직무만족도와의 관련성은 다중 회귀분석(multiple linear regression)으로 분석하였다.

Table 1. Characteristics of Participants

(N=512)

Characteristics	Category	n(%)	M±SD
Age(yr)	<30	268(53.9)	30.23±7.01
	30~<40	177(35.6)	
	40~<50	46(9.3)	
	≥50	6(1.2)	
Gender	Male	52(10.4)	
	Female	448(89.6)	
Level of Education	Associate degree	238(49.4)	
	Bachelor's degree	218(45.2)	
	≥Master's degree	26(5.1)	
Marital Status	Married	179(36.0)	
	Single	318(64.0)	
Experience as nurse(yr)	<10	260(51.0)	
	10~<20	115(22.5)	
	20~<30	106(20.8)	
	≥30	29(5.7)	
Work area	Ward	332(70.0)	
	Out patient department	26(5.5)	
	Intensive care unit, Emergency room	116(24.5)	
Nurse position	Staff nurse	394(79.6)	
	Charge nurse	48(9.7)	
	Head nurse	53(10.7)	
Shift	Full-time	104(20.8)	
	3Shift	395(79.2)	

* 무응답 제외

Ⅲ. 연구 결과

1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성은 다음과 같다(Table 1). 본 연구에 참여한 대상자의 일반적 특성은 30세 미만(53.9%)이 가장 많았고 여성(89.6%), 미혼(64.0%)이 많았다. 교육정도는 전문학사(49.4%)와 학사(45.2%)가 대부분이었고, 임상경력은 5년 미만(51.0%)이 가장 많았다. 근무부서는 병동이 70.0%로 가장 많았으며, 직급은 일반간호사(79.6%)가 가장 많았으며, 근무유형은 교대근무자(79.2%)가 더 많았다.

2. 감정표현규칙, 사회적 지지, 직무자율성, 직무만족도

대상자의 감정표현규칙, 사회적 지지, 직무자율성, 직무만족도 정도는 다음과 같다(Table 2). 전체 감정표현규칙 정도는 3.67점이었으며, 긍정표현규칙이 부정표현 규칙보다 점수가 높게 나타나, 간호사들이 간호 직무에서의 적절한 감정표현에 있어서, 부정적인 감정표현보다는 긍정적인 감정표현에 대해 좀 더 조직의 기대를 명확하게 지각하고 내재화 하고 있는 것으로 나타났다. 대상자의 사회적 지지 정도는 3.51점이었으며, 상사지지가 동료지지보다 높은 것으로 지각하고 있었고, 직무자율성 정도는 3.29점이었으며 직무만족도 정도는 4.67점이었다.

Table 2. Level of Display rule, Social support, Job autonomy, Job satisfaction

Variable	M±SD
Positive display rule	3.71±0.56
Negative display rule	3.64±0.72
Display rule	3.67±0.57
Superior support	3.65±0.59
Peer support	3.36±0.70
Social support	3.51±0.53
Job autonomy	3.29±0.39
Job satisfaction	4.67±1.10

3. 일반적 특성에 따른 직무만족도의 차이

일반적 특성에 따른 직무만족도의 차이는 다음과 같다(Table 3).

연령에 따른 직무만족도는 연령이 증가할수록 직무만족도는 증가하였으며, 집단 간 차이를 확인하기 위해 사후검정을 실시한 결과, 30세 미만과 40대, 30세 미만과 50대 이상은 유의한 차이가 있었다($F=7.30, p<.001$). 결혼여부에 따른 직무만족도는 기혼이 미혼보다 직무만족도가 유의하게 높았다($F=3.97, p<.001$). 임상경력 '30년 이상'이 직무만족도가 가장 높았으며, '10년 이상~20년 미만'이 가장 낮았으며, 집단 간 차이를 확인하기 위해 사후검정을 실시한 결과, 임상경력 대 간에 유의한 차이가 있었다($F=4.12, p=.007$). 근무부서에 따른 직무만족도는 유의하게 외래부서가 가장 높았으며, 병동이 가장 낮았다($F=3.09, p=.046$). 직위에 따른 직무만족도는 직급이 올라갈수록 직무만족도가 유의하게 증가하였다($F=7.36, p=.001$).

4. 감정표현규칙, 사회적 지지, 직무자율성, 직무만족도 간의 상관관계

감정표현규칙, 사회적 지지, 직무자율성, 직무만족도 간의 상관관계는 다음과 같다(Table 4).

긍정표현규칙과 직무만족도($r=.13, p=.003$), 상사지지와 직무만족도($r=.30, p<.001$), 동료지지와 직무만족도($r=.11, p=.015$), 직무자율성과 직무만족도($r=.33, p<.001$)는 유의한 정의 상관관계를 보였으며, 이는 간호사들이 간호직무에서의 적절한 감정표현에 있어서, 긍정적인 감정표현에 대해 조직의 기대를 명확하게 지각하고 내재화 할수록, 상사의 지지가 많을수록, 직무자율성이 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다.

5. 직무만족도에 미치는 영향

감정표현규칙, 사회적 지지, 직무자율성, 연령, 임상경력이 직무만족도에 미치는 효과를 검증하기 위해

Table 3. Differences in Job Satisfaction according to Participant's Characteristics (N=512)

Characteristics	Category	Mn±SD	t or F	p	Scheffe
Age(yr)	<30 ^a	4.53±1.13	7.30	p<.001	c>a, d>a
	30~<40 ^b	4.72±1.00			
	40~<50 ^c	5.17±1.05			
	≥50 ^d	5.89±0.89			
Gender	Male	4.81±1.11	0.98	.328	
	Female	4.66±1.10			
Level of Education	Associate degree	4.74±1.06	0.88	.454	
	Bachelor's degree	4.59±1.14			
	≥Master's degree	4.53±1.11			
Marital Status	Married	4.93±1.09	3.97	p<.001	
	Single	4.53±1.08			
Experience as nurse(yr)	<10 ^a	4.61±1.11	4.12	.007	c>a, d>a, c>b
	10~<20 ^b	4.55±1.13			
	20~<30 ^c	4.79±1.00			
	≥30 ^d	5.29±1.12			
Work area	Ward	4.58±1.09	3.09	.046	
	Out patient department	4.99±1.19			
	Intensive care unit, Emergency room	4.80±1.09			
Nurse position	Staff nurse ^a	4.58±1.09	7.36	.001	c>a
	Charge nurse ^b	4.90±1.13			
	Head nurse ^c	5.14±1.00			
Shift	Full-time	5.12±1.06	-1.316	.191	
	3Shift	5.83±1.26			

Table 4. Correlation among Display rule, Social support, Job autonomy, Job satisfaction

	Negative display rule r(p)	Superior support r(p)	Peer support r(p)	Job autonomy r(p)	Job satisfaction r(p)
Positive display rule	.62 (p<.001)	.23 (p<.001)	.17 (p<.001)	.20 (p<.001)	.13 (p=.003)
Negative display rule		.15 (p=.001)	.05 (p=.236)	.03 (p=.561)	.01 (p=.861)
Superior support			.34 (p<.001)	.42 (p<.001)	.30 (p<.001)
Peer support				.31 (p<.001)	.11 (p=.015)
Job autonomy					.33 (p<.001)

Table 5. Factor Affecting Job satisfaction

	Unstandardized		Standardized	t	p	Collinearity	
	B	SE	β			tolerance	VIF
(constant)	-.171	.583		-.294	.769		
Positive display rule	.170	.109	.086	1.563	.119	.575	1.740
Negative display rule	-.122	.082	-.079	-1.476	.141	.613	1.632
Superior support	.367	.092	.194	3.994	<.001	.734	1.363
Peer support	-.064	.072	-.041	-.890	.374	.832	1.202
Job autonomy	.697	.136	.248	5.140	<.001	.745	1.342
Age	.046	.012	.291	3.816	<.001	.299	3.342
Experience as nurse	-.002	.001	-.123	-1.607	.109	.295	3.392

$R^2 = .18$, $adjR^2 = .17$, $F = 15.18$ ($p < .001$), $Durbin-Watson = 1.89$

다중회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다(Table 5). 회귀분석 전 다중공선성을 확인한 결과, 공차는 0.295~0.832로, 0.10 이상, 분산팽창지수(variance inflation factor; VIF) 값은 1.202~3.392로, 10 이하로 다중공선성은 없는 것으로 나타났다. 또한 1.8~2.2 사이이면 자기상관이 없다고 판단하는 Durbin-Watson 값은 1.89로 기준치와 매우 가까우므로 독립변수 간의 자기상관이 없는 것으로 나타났다. 다중회귀분석 결과 모형 적합도는 유의하였으며($F = 15.18$, $p < .001$), 직무만족도에 대해 18.4% 설명력이 있는 것으로 나타났다. 다양한 독립변수 중 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 요인은 상사지지($\beta = .367$, $p < .001$), 직무자율성($\beta = .697$, $p < .001$), 연령($\beta = .046$, $p < .001$)으로, 상사지지, 직무자율성, 연령이 증가하면 직무만족도는 증가하는 것으로 나타났다.

IV. 논 의

본 연구는 임상간호사의 일반적 특성과 감정표현규칙, 사회적 지지, 직무자율성이 직무만족도에 미치는 영향을 확인하고 직무만족도를 높이기 위한 전략을 찾아보고자 수행되었다.

일반적 특성에 따른 임상간호사의 직무만족도의 차이를 분석한 결과 연령이 낮을수록($F = 7.30$, $p < 0.001$), 외래부서보다 병동($F = 3.09$, $p = .46$)이 직무만족도가

낮은 것으로 나타났다. 조직 차원에서 직무만족을 높일 수 있는 전략으로는 연령, 경력, 학력 등 공통적인 특징을 발견하여 부서를 배치하며, 선발과 배치에 있어서 적재적소주의, 실력주의, 인재육성주의, 균형주의 등을 고려하여 능력을 발휘할 수 있도록 하며, 직무를 분석하여 재설계, 재분배함으로써 과다한 업무에 대한 부담감을 줄일 필요가 있다[25]. 또한 일반적 특성 중 임상경력($F = 4.12$, $p = .007$)이 ‘10년 이상 20년 미만’이 가장 직무만족도가 낮으며, 직무자율성($\beta = .697$, $p < .001$)이 높을수록 직무만족이 낮은 것으로 나타났는데, 이는 Hersey와 Blanchard의 상황적 이론에 근거하여 살펴보면, 이 시기는 구성원의 성숙도의 정도가 성숙도 3단계로, 능력은 갖추었으나 동기가 낮은 상태로 이해되며, 이들을 대상으로 관리자가 효과적인 리더십을 발휘하기 위해서는 아이디어를 구성원들과 함께 공유하고 의사결정과정에 참여시키며, 구성원들과의 인간관계를 중시하는 관리방식이 필요하다고 생각된다[25].

감정표현규칙, 사회적 지지, 직무자율성과 직무만족도 간의 상관관계는 긍정표현규칙($r = .13$, $p = .003$), 상사지지($r = .30$, $p < .001$), 동료지지($r = .11$, $p = .015$), 직무자율성($r = .33$, $p < .001$)이 직무만족도와 유의한 정적 상관관계를 보였는데, 이는 간호사들이 간호직무를 수행 시 감정표현에 있어서 긍정적인 감정표현에 대해 조직의 기대를 명확하게 지각하고 내재화할수록, 상사의 지지가 많을수록, 직무자율성이 높을수록

록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 또한 직무만족도에 영향을 미치는 변수에 대한 결과에서는 상사의 지지가 증가하면 직무만족도는 유의하게 증가($\beta = .367, p < .001$)하였으며, 직무자율성이 증가하면 유의하게 증가($\beta = .697, p < .001$)하는 것으로 나타났다. 이는 종합병원에 근무하는 임상간호사를 대상으로 한 연구[18]나 간호사, 교사와 같은 전문직 여성 그룹을 중심으로 연구한 연구[19]와 유사한 결과로, 이들 연구에서도 직무만족도는 업무의 자율성이나 상사 및 동료의 지지도가 높아질수록 증가하는 것으로 보고되고 있다. 또한 이현주와 조영채[18]는 간호사들에게 직무수행 시 전문직에 부합하는 자유재량권을 부여하고 자율성이 보장된 간호업무환경에서 긴밀한 협력관계를 형성하도록 하고, 직장 내 대인관계를 개선하여 직무만족도를 높여야 한다고 주장하였다.

간호사들의 직무만족도에 영향을 미치는 관련 독립변수의 설명력을 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과, 감정표현규칙, 사회적 지지, 직무자율성, 연령, 임상경력이 유의한 변수로 선정되었으며, 이들 변수의 설명력은 18.4%이었다. 종합병원에 근무하는 임상간호사를 대상으로 한 이현주와 조영채[18]의 연구에서 위계적 다중회귀분석 결과, 직무만족도에 영향을 미치는 요인으로서는 학력, 근무부서, 업무에 대한 만족도, 간호직 선택 동기 및 이직경험, 직무스트레스가 유의한 변수로 선정 되었으며, 특히 직무스트레스 변수가 투입됨으로서 직무만족도에 대한 설명력을 크게 증가시켜 직무만족도는 직무스트레스(업무의 요구도, 직무자율성, 상사 및 동료의 지지도)와 밀접한 관련성이 있음을 시사하고 있다고 주장한 것과 유사한 결과이다.

간호사의 직무만족도는 동료 및 상사와 원만한 인간관계를 유지하고 스스로 자기 발전과업을 이루면서 전문성 있는 업무를 수행할 때 향상되며, 직무의 특성이 다양한 기술을 사용할 수 있고 업무가 명확하고 전문직 자율성이 있을 때 생길 수 있다[26]. 따라서, 간호사의 직무만족을 향상시키기 위한 프로그램 개발 시 이들 요인을 고려할 필요가 있다. 예를 들어, 직무만족도를 높이기 위해 관리자들은 직무수행 상 보다

많은 자율성이 부여될 수 있도록 직무설계를 할 때 필요가 있다[27]. 즉, 관리자는 직무를 설계할 때 한사람이 담당할 과업의 수를 최대한 줄여 직무를 단순화시키는 직무단순화, 여러 사람이 나누어서 처리하던 여러 과업을 한사람에게 모두 맡기는 직무확대, 한 직무에서 다른 직무로 순환시키는 직무순환보다는, 직무의 깊이를 깊게 하여 직무에 대한 도전감, 성취감, 인정감, 책임, 발전 및 성장의 기회를 제공하는 직무충실화, 개인 간의 특성을 고려하여 직무를 맡기는 직무특성 등의 설계방법으로 전환할 필요가 있다고 생각된다[25].

상사지지는 동료지지에 비교하여 볼 때 업무와의 연관성이 좀 더 높으며[28], 상사가 자신에게 관심을 가지고 있고 염려하고 있음을 알게 되면, 직무를 수행할 때 보다 적극적 되며, 직무만족과 업무성과도 높은 것으로 보고되고 있다[29]. 또한, 상사지지는 부하직원이 문제해결을 할 때 조언을 하는 역할을 함으로써 직무 스트레스를 감소시키며, 부하직원의 신체적·정신적 건강문제를 경감시키는데 도움이 되는 것으로 보고되고 있다[30].

이상에서 살펴본 바와 같이 간호사의 직무만족도는 연령과 임상경력 등 일반적인 특성, 직업관련 특성, 직장 내 상사의 지지, 직무자율성 등과 같은 요인에 의해서도 영향을 받고 있음을 알 수 있다. 직무만족도를 높이기 위한 상황에 맞는 관리자의 리더십의 발휘 등을 통한 상사의 지지, 직무자율성을 높일 수 있는 직무 충실화와 같은 직무설계방식 등 조직 차원의 다양한 프로그램 개발과 제도적 뒷받침이 이루어져야 되리라 생각된다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 임상간호사의 감정표현규칙, 사회적 지지, 직무자율성, 일반적 특성들이 직무만족도에 미치는 영향을 파악하고 직무만족도를 높이기 위한 기초 자료를 제공하고자 시도된 서술적 조사연구이다. 자료수집은 2019년 11월 1일부터 2019년 11월 30일까지

이루어졌으며, 광주, 전남지역 300명상 이상 종합병원 근무하는 간호사 512명을 대상으로 설문지를 이용하여 자료를 수집하였다. 자료 분석은 SPSS/WIN 22를 이용하여 t-test, ANOVA, Pearson's correlation coefficient, multiple linear regression로 분석하였다.

본 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

- 1) 일반적 특성에 따른 직무만족도는 연령, 결혼여부, 임상경력, 근무부서, 직위, 근무유형이 유의하게 차이가 있었다. 연령이 증가할수록 직무만족도는 증가하였으며($F=7.30, p<.001$), 기혼이 미혼보다 직무만족도가 유의하게 높았다($F=3.97, p<.001$). 임상경력 '30년 이상'이 직무만족도가 가장 높았으며, '10년 이상~20년 미만'이 가장 낮았다($F=4.12, p=.007$). 외래부서의 직무만족도가 가장 높았으며, 병동의 직무만족도가 가장 낮았다($F=3.09, p=.046$). 직급이 올라갈수록 직무만족도가 유의하게 증가하였다($F=7.36, p=.001$).
- 2) 긍정표현규칙과 직무만족도($r=.13, p=.003$), 상사지지와 직무만족도($r=.30, p<.001$), 동료지지와 직무만족도($r=.11, p=.015$), 직무자율성과 직무만족도($r=.33, p<.001$)는 유의한 정의 상관관계를 보였다.
- 3) 직무만족에 영향을 미치는 요인은 상사지지($\beta=.367, p<.001$), 직무자율성($\beta=.697, p<.001$), 연령($\beta=.046, p<.001$)이었으며, 이 모형은 직무만족에 대해 18.4% 설명력이 있는 것으로 나타났다.

본 연구결과를 토대로 다음과 같이 추후 연구를 위한 제언을 하고자 한다.

첫째, 본 연구는 전남지역의 간호사들을 대상으로 자료수립을 하였기에 전체 간호사를 대표하기에는 한계가 있으므로, 추후 연구에서는 보다 다양한 지역에 소재한 임상간호사를 대상으로 연구하여 연구결과 일반화를 높일 필요가 있다.

둘째, 본 연구의 측정도구는 기존의 문헌에서 국내 병원간호사에 맞게 수정하였기에, 번역 상의 미묘한 어의의 차이 등으로 인해 개념타당도에 문제가 있을

수 있으므로, 추후 연구에서는 개념타당도 검증할 필요가 있을 것으로 생각된다.

References

1. Jeong MS, Park GO, Go MH, Kin DH, Kim SY, Kim EG, et al. Introduction to Nursing. Hyun Moon Publishing. 2012.
2. Kim HJ, Kim JH. Emotional Labor, Social Support, and Depressive Symptoms of Clinical Nurses in a Province, Korea. Korean Journal of Occupational Health Nursing. 2011;20(3):308-318. <https://doi.org/10.5807/kjohn.2011.20.3.308>
3. Wharton AS. The affective consequences of service work. Work and Occupations. 1993;20:205-232. <https://doi.org/10.1177/0730888493020002004>
4. Sutton RI. Maintaining norms about expressed emotions: the case of bill collectors. Administrative Science Quarterly. 1991;36:245-268. DOI: 10.2307/2393355
5. Ashforth BE, Humphrey RH. Emotional labor in service roles: the influence of identity. The Academy of Management Review. 1993;18:88-115. <https://doi.org/10.5465/amr.1993.3997508>
6. House RJ. Work stress and social support. Reading, MA: Addison-Wesely. 1981.
7. Sarason IG, Levine HM, Basham RB, Sarason BR. Assessing social support: the social support. 1983. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.44.1.127>
8. Im SB, Lee MY, Kim SY. Nurses' Perception of Organizational Commitment, Nursing Work Environment, and Social Support in a General Hospital. J Korean Acad Nurs Adm. 2015;21(1):1-9. <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2015.21.1.1>
9. Kim YN, Jang IS. Moderating and Mediating Effects of Social Support in the Relationship between Work-family Conflict, Job Satisfaction and Turnover Intention among Married Women Nurses. J Korean Acad

- Nurs Adm. 2014;20(5):525-534. <https://doi.org/10.1111/jkana.2014.20.5.525>
10. Yi HH, Yi YJ. Influence of Leader-Member Exchange Quality of Head Nurses and Clinical Nurses on Organizational Commitment and Job Satisfaction in Clinical Nurses. J Korean Acad Nurs Adm. 2014;20(2): 195-205. <https://doi.org/10.1111/jkana.2014.20.2.195>
11. Humphrey SE, Nahrgang, JD, Morgeson FP. Integrating motivational, social and contextual work design features: A meta-analytic summary and theoretical extension of the work design literature. Journal of Applied Psycholog. 2007;92:1332-1356.
12. Hong GH. Influential Factors on Career Commitment of Nurses: The affect of Nurse's Job characteristics and Career characteristics to Career Commitment. EwHa Womans University master degree. 2007.
13. Grissom A. Jasson, JN, Lael K. Does my Boss's Gender Matter? Explaining Job Satisfaction and Employee Turnover in Public Sector. Journal of Public Administration Research. 2013;22(4):649-673. <https://doi.org/10.1093/jopart/mus004>
14. Locke EA. The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette(Ed.), Handbook of industrial and organizational psychology Chicago: Rand McNally. 1976;1297-1343.
15. Jeong JH. Stress and Job Satisfaction of Clinical Nurses and Its Related Factors. ChungNam National Unlversity master degree. 2004.
16. Jie, Vickie Ann Lambert. Workplace stressor, coping, demographics and job satisfaction in Chinese intensive care nurses. Nursing in Critical Care. 2008;13 (1):12-24. DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1478-5153.2007.00252.x>
17. Blegen MA. Nurses' job satisfaction: A meta-analysis of related variables. Nursing Research. 1993;42(1): 36-41. <https://doi.org/10.1097/00006199-199301000-00007>
18. Lee HJ, Cho YC. Relationship Between Job stress and Job Satisfaction Among Nurses in General Hospitals. Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society. 2015;16(8):5314-5324.
19. Hong KJ. The job stress, job satisfaction, and health of women who work in the professional job(Nurses and Teachers). Journal of Korean Academy of Nursing. 2002;32(4):570-579.
20. Best RG, Downey RG, Jones RG. Incubent perceptions of emotional work requirements. Paper presented at the 12th Annual Conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology, St. Louis, MO. 1997.
21. Ko JW. The Effects of Personality Traits on Job Satisfaction. Korean Journal of Sociology. 1999;33(2): 359-387.
22. Stamps PL. Nurses and Work satisfaction: An index to measurement. Health Administration Press. 1997; 181-255.
23. Son SS, Yang SJ. Job Stress and Job Satisfaction among Nurses in Gastrointestinal Endoscopy Units. Journal of Korean Clinical Nursing Research. 2014; 20(2):189-199. <https://doi.org/10.22650/JKCNR.2014.20.2.189>
24. Spector PE. Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes and Consequences, Sage, Thousand Oaks, CA. 1997.
25. Kim IG, Moon SJ, Lee KH, J YO, H JW, Go SH, etal. Nursing Management. Pacific Book. 2017.
26. Choi J. Park HJ. Professional self-concept, self-efficacy and job satisfaction of clinical nurse in schoolwork. Journal of Korean Academy of Nursing Administration. 2009;15:37-44.
27. Moon SJ, Han SS. The Prediction Factor on Organizational Commitment of the Nurse. The Journal of Korean academic society of nursing education. 2009; 15(1):72-80. <https://doi.org/10.5977/JKASNE.2009.15.1.072>
28. Halbesleben JR. Sources of social support and burn-

- out: A meta-analytic test of the conservation of re-sources model. *Journal of Applied Psychology*. 2006; 91(5):1134-1145. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.5.1134>
29. Tharenou P, Latimer S, Conroy D. How do you make it to the top? An examination of influences on women's and men's managerial advancement. *Academy of Management Journal*. 1994;37:899-931. <https://doi.org/10.5465/256604>
30. Dunseath J, Beehr TA, King DW. Job Stress-Social Support Buffering Effects across Gender. *Review of Public Personnel Administration*. 1995;15(1):60-83. <https://doi.org/10.1177/0734371X9501500105>
-