간호사의 근무부서이동과 전문간호와 직무만족도의 개념적 모형

장미애*, 전순영**
*충주대학교 대학원 경영정보학과 4학기
**충주대학교 경영정보학과 교수
e-mail: rose8254@hanmail.net

A Conceptual Model on the Transfer of Assignment and the Special Nursing and Job Satisfaction of Nurses

Mi-Ae Jang*, Jun, Soon Young**
*Graduate Student, Chungju National University, Dept. of MIS
**Professor, Chungju National University, Dept. of MIS

요 약

본 연구는 종합병원에서 간호부서의 인사관리에서 부서이동이 전문간호와 간호사의 직무만족에 어떤 영향을 미치는지에 관한 개념적 모형을 제시하고자 한다. 이는 간호부서의 효율적 인사관리로 간호사 자신의 긍정적인 수용자세로 간호사 자신의 발전은 물론 병원조직의 목표달성을 효율적으로 하기 위한 기초자료를 제공할 수 있으며, 추후 진행되는 실증적 분석에 의하여 보다 나은 방향의 부서이동 정책을 지원할 수 있을 것이다.

1. 서 론

1.1. 연구의 목적

현대 사회에서 일반 산업체의 경우는 각종기기와 이를 다루는 프로그램이 진일보하여 생산성 향상과 인력 감축을 꾀하고 있지만, 병원의 경우는 국민보건의 향상을 위한 진료와 연구, 교육 등 의료서비스의 제공이라는 공공성과 사업의 계속을 위해 이윤창출을 추구하는 기업성을 동시에 달성해야 하는 병원조직은 현대 사회에서 가장 복잡한 조직중의 하나이다.

특히 근래에 들어서 의료수준의 발달, 국민소득수준의 향상 및 사회복지 개발 정책의 실시 등으로 의료서비스의 수요가 고급화함에 따라 우수한 서비스의 제공을 위한 전문화된 인력의 질적, 양적 확보는 물론 이의 효율적 관리가 필수적으로 요청되고 있다. 병원조직을 구성하는 다양한 인력 중에서 간호사는 병원 인력의 과반수를 점유하고 있으며 의사와 더불어 환자치료에 중추적인 역할을 하는 전문인력이므로 병원조직이나 지역사회에 미치는 영향이 지대하다고 할 수 있다.

최근 들어 병원의 조직과 기능이 급격히 발전되면서 합리적이고 효율적인 병원운영에 대한 관심이 재고되고 있다. 병원의 합리적인 운영을 기하기 위하여 병원운영에 동원되는 인력수급정책이 큰 문제점으로 대두되면서 병원 총 인력의 과반수를 점유하고 있는 간호 인력을 배치, 관리하는 것은 병원행정의 핵심적인 역할이며 간호정책의 중요한 수단이 되고 있다 (Reinert와 Grant, 1981).

따라서 본 연구는 급변하는 현대사회의 환경에서 종합병원 간호사의 근무부서 이동에 영향을 미치는 요인을 파악하며, 간호사들의 부서이동 견해와 근무부서 이동 후 경험한 문제점을 파악하고, 근무부서 이동시 고려해야 할 사항들에 대한 간호사를 의견을 조사하여 간호의 질적 수준 향상과 전문직 발전을 위한 간호부서의 효율적인 인사관리에 도움을 주기 위한 기초자료를 제공하기 위하여 시도하였다.

1.2. 연구의 범위 및 방법

1.2.1 연구의 범위

본 연구는 종합병원 간호사의 근무부서의 이동 양상과 직무만족도간의 상관관계를 밝힘으로서 종합병

원 간호사의 직무만족을 높임과 동시에 효율적인 부서이동 관리로 간호의 질적 수준향상과 전문 간호 관리에 필요한 기초자료를 제공하고자 하는 목적으로 아래와 같은 영역에 대해 연구한다.

1) 대상 간호사의 일반적인 특징을 조사한다.

2) 대상 간호사의 이동양상을 조사한다. 이를 위해 간호사의 특성별 근무부서 이동빈도를 측정하고, 간호사의 특성별 희망부서로의 이동여부를 파악한다.

3) 대상 간호사의 특성별 근무부서 이동을 원하는 이유 및 원하지 않는 이유를 파악한다.

4) 대상 간호사의 부서 이동효과에 대한 견해정도를 조사한다.

5) 대상 간호사의 전문 간호사에 대한 견해와 전문 간호사의 부서이동 및 분야 확대에 대한 견해를 조사한다.

6) 간호사의 부서이동 견해와 직무만족도와의 상관관계를 확인한다.

1.2.1 연구의 방법

1) 본 논문에서는 종합병원의 간호부서에서 이루어지는 부서이동양상이 간호사의 전문간호와 직무만족에 어떻게 영향을 주는지 알아보기 위하여 개인의 특성, 부서이동양상과 직무만족요인 즉 근무조건요인, 인간관계요인, 성취욕구요언, 안전욕구요인별로 변수를 정하였다. 이것를 동기부여이론(A.Maslow의 욕구계층이론, Alderfer의 ERG이론, Herzberg의 이요인 이론)을 참고로 하여 개념적모형으로 제시하고자 한다.

2) 추후 연구 논문에서는 청주시에 위치하는 종합병원에 근무하는 간호사 약 200명을 대상으로 설문지를 배부하고 수집하여, 회귀분석과 차이분석을 이용하여 본 연구에서 제시된 개념적 모형을 검증할 예정이다.

2. 이론적 배경

2.1 근무부서의 이동

부서이동은 인사관리의 일부분으로 직원의 신규채용 후 정식으로 그들이 담당할 직책에 배치하고 이들이 소속하는 부서와 담당하는 직책에 쉽게 적응하게끔 관리하는 활동으로(김석현, 1984.), 병원내 근무부서 이동에는 간호부의 년간 계획에 의거하여 공정성있고 체계적으로 이루어지는 정기적 이동이 있고 필요 할 때마다 수시로 이동하는 수시 이동이 있다. 간호사들의 부서이동은 간호사의 적성에 따라 결정되기도 하나, 수시 이동은 간호사의 소요 인원수와 희망 간호사의 수가 달라 간호사의 의지와 무관하게 간호사 개인의 의사는 대부분 고려되지 않은 채 예고 없이 긴급적이거나 일방적으로 실시되는 경향이 많으므로 근무부서 이동을 실시하는 방법 중에서 간호사들이 가장 불만을 나타내기 쉬운 요인이 되고 있다(양원영, 1988).

또한 급속한 첨단 기술의 발달, 노령화, 인구의 증가, 질병의 만성화 추세, 소비자 중심의 의료행위 대두, 건강에 대한 소비자 주체의식의 수준의 상승, 건강 요구 충족을 위한 권리 주장, 양보다 질 좋은 개별화된 의료 서비스 요구 등에 부응하여 시행되고 있는 전문 간호사의 부서이동 경우는 전문 분야의 관련지식이 뛰어난 실무자로 축적된 경험을 발휘하지 못할 뿐 아니라 간호 대상자에게 안전하고 질적이며 효과적인 간호를 제공하지 못한다.

2.2 동기부여 이론

본 연구 참조한 내용이론은 인간의 행동을 유발하고, 방향을 주며, 유지하거나 멈추도록 하는 인간내부에 존재하는 요인들(예: 욕구, 본능, 만족)에 초점을 맞춘 이론이라고 할 수 있다. 동기부여의 초창기 이론들은 주로 욕구에만 관심을 두고 연구되었다. 동기를 일으키는 근본 내용(욕구)에 관한 것이기에 내용이론이라고도 하고 욕구이론이라고도 한다. 욕구충족에 의한 동기부여를 주장한 것 중에서 대표적인 연구 이론들은 주로 많은 욕구들 중에서 사기를 불러일으키는 욕구가 어떤 것인지, 어떤 욕구를 더 충족시켜야 하는지 등에 관해 밝히고 있다(임창희, 2008). 본 절에서는 내용이론의 대표적인 매슬로우(Maslow)의 욕구단계이론, 알더퍼(Alderfer)의 ERG 이론, 허즈버그(Herzberg)의 2-요인(Two Factor Theory)이론을 살펴보기로 한다.

2.2.1 매슬로우(Maslow)의 욕구단계이론

개인이 직무를 통해서 얻는 성과의 양을 중시하고 그 양이 만족을 가져다준다는 이론으로 쉐퍼(Schaffer, 1953)·마슬로(Maslow, 1954)의 이론이 여기에 속한다. 욕구충족이론의 대표적인 이론인 마슬로의 욕구 5단계 이론을 살펴보면 마슬로(A. H. Maslow)는 충동의 근원인 욕구는 다섯 단계의 욕구체계를 형성하는데, 개인의 어떤 시점에서의 행동은

그의 강한 욕구 또는 가장 중요한 욕구에 의하여 결정된다고 한다

마슬로우 이론에 있어서 욕구단계는 생리적욕구, 안전욕구, 사회적욕구, 존경욕구, 자아실현욕구의 5단계 욕구로 구성되어 있다.

첫 번째, 최하위 단계에 있는 가장 기초적인 욕구는 생리적 욕구(the physiological needs)로서 구체적으로 식욕이나 수면욕, 성욕 등을 말한다.

두 번째 단계인 안전욕구(the safety needs)는 위험원으로부터의 보호나, 경제적 여유와 같이 정신적, 육체적으로 자신을 안전하게 지키려는 욕구이다.

세번째 단계인 소속과 사랑의욕구(The beingness and love needs)는 집단에 대한 소속감이나 타인과의 친밀에 대한 욕구(우정 사랑의 갈망)이다.

네 번째는 다른 사람에게 존경받고 싶어하는 존경의 욕구(the esteem needs)인데,자존심에 대한 욕구, 명예 지위 위신 인정 등에 대한 욕구라 할 수 있다. 존경에 대한 욕구는 자신에 대해 긍지를 가지려 하고 자신이 높게 평가받고 다른 인간들로부터 존경받기를 원하는 욕구이다.

다섯 번째 이러한 욕구들이 모두 충족되면 최상위층에 자아실현 욕구(the self-realization needs)가 있다. 자신의 잠재력을 최대한으로 발휘하고, 자기가 할 수 있는 일을 보다 많이 하여 보려는 욕구로, 자기 발전을 기하고자 하는 최종적 단계이다.

2.2.2 알더퍼의 ERG 이론

매슬로우의 욕구계층 이론이 직면했던 문제점들을 극복하고 보다 실증조사에 부합되게 수정한 이론이라고 할 수 있다. 알더퍼는 매슬로우의 5단계 범주를 세 범주로 구분하면서 인간의 욕구를 존재욕구(E: existence), 관계욕구(R: relatedness), 성장욕구(G: growth)로 명명했는데 주요 내용은 다음과 같다.

1) 존재의 욕구 (existence needs)

배고픔, 갈증, 안식처 등과 같은 생리적, 물질적 욕망으로서 봉급과 쾌적한 물리적 작업 조건과 같은 물질적 욕구가 이 범주에 속한다. 이 존재욕구는 매슬로우의 생리적 욕구와 물리적 측면의 안전욕구에 해당한다고 할 수 있다.

2) 관계의 욕구(relatedness needs)

직장에서 타인과의 대인관계, 가족, 친구 등과의 관계와 관련되는 모든 요구를 포괄한다. 관계욕구는 매슬로우의 안전욕구와 사회적 욕구, 그리고 존경욕구의 일부를 포함한다고 볼 수 있다.

3) 성장의 욕구(growth needs)

개인의 창조적 성장, 잠재력의 극대화 등과 관련된 모든 욕구를 가리킨다. 이러한 욕구는 한 개인이 자기 능력을 극대화할 뿐만 아니라 능력개발을 필요로 하는 일에 종사함으로써 욕구충족이 가능한 것이다. 이 성장욕구는 매슬로우의 자아실현 욕구와 존경욕구에 해당한다고 할 수 있다.

2.2.3 허즈버그의 2요인(Two-Factor)이론

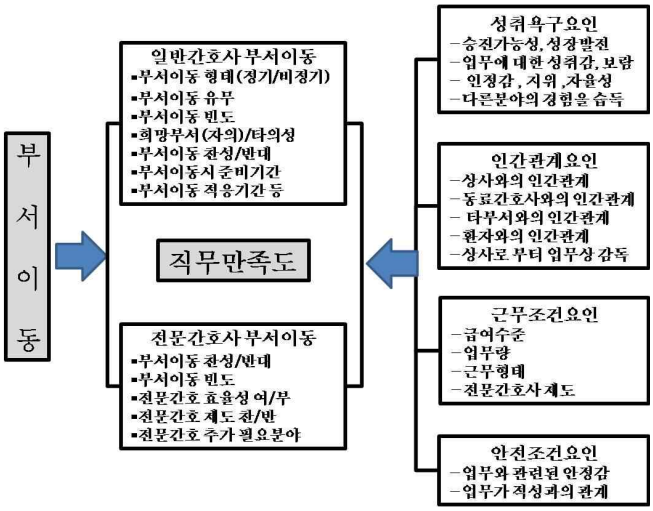
2요인 이론은 매슬로우의 연구를 확대한 동기-위생이론 (motivation - hygiene theory)이다 .허즈버그는 인간에게는 두 가지 서로 다른 욕구가 존재하며 이 서로 다른 욕구가 인간의 행동에 미치는 영향이 다르다고 전제하면서 그 2가지를 각각 위생요인(hygiene factors) 와 동기요인 (motivators)으로 구분 하였다. 허즈버그는 연구를 통하여 환경과 관련된 첫 번째 범주의 욕구를 위생요인 또는 불만족 요인 (dissatisfiers)이라고 했으며, 그 직무 자체와 관련된 두 번째 범주의 욕구를 동기요인 또는 만족요인(satisfier)이라고 하였다.

3. 연구의 설계

3.1 연구 모형

본 연구는 동기부여에서 살펴본 기존의 이론들을 기본으로 하여 종합병원의 간호부서에서 이루어지는 부서이동양상이 간호사의 전문간호와 직무만족에 어떻게 영향을 주는지 알아보기 위하여 개인의 특성, 부서이동 양상과 직무만족요인 즉 근무조건요인, 인간관계요인, 성취욕구요인, 안전욕구요인 별로 변수를 정하였다. 이것은 A.Maslow의 욕구계층이론, Alderfer의 ERG이론, Herzberg의 이요인 이론을 참고로 하였다. 부서이동이 전문간호와 직무만족도에 대한 영향관계를 분석하기 위하여 다음 그림과 같은 분석 모형을 이용하였다.

본 연구에서는 상기의 요인이 직무만족 특성에 미치는 영향에 관한 설문을 통해 조사하고 <그림 3-1> 분석모형을 통해 실증분석을 하고자 한다.



[그림 3-1] 연구의 분석 모형

3.2 가설의 설정

본 연구에서는 간호사의 직무만족 특성에 관하여 위 분석모형에 따라 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다. 일반적으로 적당한 빈도의 부서이동은 다방면에 경험을 쌓게 되어 개인은 성장 발전 승진의 기회를 쉽게 포착할 수 있는 반면에 너무 잦은 부서 이동은 새로운 환경에 너무 자주 노출되어야 하므로 직무수행시 안전에 영향을 줄 수 있으며 일정기간동안의 적용기간을 요하므로 그동안 투입에 대한 산출의 비율 이 공정치 못함을 느끼게 되어 직무자체에 흥미를 잃을 수 있으므로 개인의 성장과 발전의 기회를 잃게 될 수 있다. 반면에 한 부서에 너무 오래있으면 다양한 경험의 부족으로 성장, 발전, 승진의 기회가 감소될 가능성이 있으며, 같은일의 반복으로 흥미를 잃게 될 수 있다.

전문 간호사, 보직간호사 경우 부서 이동은 질적이며 효과적인 간호제공을 하기 위해서는, 부서이동이 비효율적일 가능성이 있다. 또한 부서이동이 자의적이며 희망부서로 이동이 이루어졌을 때 흥미를 가지고 적극적으로 참여할 수 있으므로 개인의 성장 발전에 도움을 줄 수 있으며 개인의 의견과 적성을 무시한 일방적인 부서이동은 같은 목표달성시 훨씬 많은 노력이 필요할지 모르며 경우에 따라서는 포기 상태로 갈 수 있으며, 이것은 결국 직무 불만족 상태로 이어질 가능성이 있다. 이를 종합하면 다음과 같다.

1) 부서이동의 빈도가 잦으면 직무수행시 안전욕구, 근무조건, 인간관계, 성취욕구에 나쁜 영향을 줄 것이다.

2) 전문간호사나, 보직간호사의 부서이동은 성취욕구, 근무조건에 나쁜 영향을 줄 것이다.

3) 부서이동이 희망부서로 이루어졌을 때 인간관계, 성취욕구에 좋은 영향을 줄 것이다.

4) 부서 이동이 자의적일 때 성취욕구에 좋은 영향을 줄 것이다.

3.3 변수의 조작적 정의

본 논문에서 사용되어질 독립변수로는 부서이동형태(정기/비정기), 부서이동시 준비기간, 적응기간, 이동빈도, 희망부서로의 이동 여부, 부서이동의 희망여부(자/타의성)를 사용한다. 이동빈도는 어느 정도의 기간을 두고 얼마나 자주했는지 여부를 질하며, 희망부서로의 이동은 본인이 원하는 부서로 이동했는지의 여부이며, 부서이동의 희망여부(자/타의성)는 부서 이동시 면담 또는 다른 방법을 통해 이동자체를 원했는지를 의미하며, 부서이동시 준비기간 및 적응기간은, 부서이동시 준비기간은 얼마주었는지, 이동후 적응하는 시간를 의미한다.

또한 종속변수로는 안전욕구, 근무조건요인, 인간관계요인, 성취욕구요인 등이 포함된다. 안전욕구요인은 직무수행시 자/타의적 위험성의 노출정도를 의미하며, 근무 조건요언은 직무수행에 있어서 조직원 자신의 투입에 대한 산출의 비율에 대한 공정성으로 보았고, 인간관계요인은 직무수행시 관련되는 동료 및 모든 부서 조직원, 환자와의 관계를 밝혀주는 변수이다. 성취욕구요인은 부서이동이 조직원의 승진, 분야별 업무 습득에 의한 개인적 발전 및 사회적 지위향상에 얼마나 영향을 주었으며, 직무자체에 흥미와 보람을 느끼며 적극적으로 참여하고 있는 정도 등을 의미한다.

3.4 직무만족

간호사의 경우는 대개 직장상사 감독의 적절성 즉 수간호사의 성격, 능력, 연령관계,지도력(Leadership) 등의 유형 에 따라 좌우되는 경우가 많다. 부적절한 근무부서 이동으로 인하여 인간관계에서 오는 불안감 때문에 불만족을 초래하지 않도록 해야 한다(이청옥, 1986).

본 연구에서는, 상기의 사항을 중심으로 전문직인 간호사의 부서이동이 전문간호와 직무만족에 미치는 영향에 대해 전반적으로 측정한다

참고문헌

[1] 이청옥, “간호원의 병원내 근무부서 이동과 직무만족도와의 관계연구”,한양대 석사학위논문,1986.
[2] 김석현,「인사 관리론 」,무역경영사,1984.
[3] 양원영, "간호사의 근무부서 이동 경험에 따른 직무만족도 조사 연구“ 적십자 간전논문집, Vol10, 1988.
[4] 임창희, 「조직행동 」, 비엔앰북스, 2판, 2008.
[5] 양창삼, 「조직행동론 」,대영사, 2002.
[6] Maslow, A.H., "Motivation and personality ", New York, Hoper and Row, 1954.
[7] Herzberg F.Mauser B,Synderman BB." The motivation to work " N.Y.,John Wiley and Sons,1959.
[8] Alderfer, C.P., ”An empirical test of a new theory of human needs”, Organizational Behavior and Human Performance, 4ed., 1969.
[9] Reinert P,Grant PR."A classification system to meet Todag's need" J.O.N.A.,1981.