

# 중환자실 간호사와 일반병동 간호사의 역할갈등과 직무만족도 비교연구

성 미 혜<sup>1)</sup>

## 서 론

### 연구의 필요성

병원조직은 다른 조직과는 달리 독특한 목적과 구조, 행정인과 의료진으로 구성되어 있으며, 다양한 기능과 능력을 가진 사람들의 고도로 전문화된 양질의 서비스 단체이다(박선화, 2004). 간호사는 병원이라는 조직 내에서 부여된 직위에 따라 역할을 담당하고 있으며 병원의 목표와 간호부서의 목표를 달성하기 위해 간호사 개개인은 자신이 맡은 역할을 잘 수행하지 않으면 안 된다. 간호사가 역할을 실제로 수행하면서 대상자와 일치되지 않은 기대로 인하여 갈등을 경험하게 되는데, 간호업무를 수행하면서 경험하게 되는 갈등은 피할 수 없는 현상이며, 어느 정도의 갈등은 문제해결을 통한 새로운 변화와 역할수행의 관점에서 필요하다. 그러나 이러한 역할갈등은 적절히 조절하지 않으면 신체, 심리, 영적인 면에 걸쳐 여러 증상을 초래할 뿐만 아니라, 직무만족과 수행능력을 저하시켜 긴장감, 이직, 결근, 불만족, 부적절한 역할수행을 초래하게 되는 등 개인에게는 물론 조직에도 악영향을 미치게 되므로 갈등을 적절하게 관리해야 한다(김문실과 박상연, 1995). 따라서, 간호 관리자는 간호부서의 직원들이 자신의 역할을 적절하게 수행하여 전체 부서에 기여할 수 있도록 하며, 사기를 높이고 직업적 만족과 직업을 통해서 자아를 실현할 수 있도록 돕기 위해 역할과 갈등개념에 대한 이해가 필요하다(지성애, 전춘영 및 김혜자, 1998).

병원조직 내에서 간호전문직은 다른 의료 전문직과 환자

사이에 새로운 역할을 수행해야 하고 많은 변화된 관계를 맺으며 빠르게 발전하고 있는데, 조직 내 계층의 수와 전문분야가 많을수록 갈등발생이 증가할 수 있다(윤혜성, 2000).

특수부서의 경우 많은 전문적 기구나 기계의 작동 기술 부족이나 필요한 물품 부족 등으로 타 근무부서에 비해 환자 간호에 보다 큰 부담감을 가지고 있을 뿐 아니라 환자가족, 직원 간의 대인관계 등으로 더 많은 갈등에 노출되어 있다(김인숙, 2001).

황희선(2001)은 중환자실 간호사와 일반병동 간호사를 대상으로 한 연구에서 중환자실 간호사가 일반병동 간호사보다 역할갈등이 높았다고 하였으며, 박선화(2004)의 연구에서도 근무병동이 중환자실인 경우 내과, 외과, 혼합과 등에 비해 역할갈등 정도가 높게 나타났다. 이와 같이 각 근무병동 단위는 하위조직 문화로서 수행하는 업무와 물리적 설비 등의 차이로 인하여 독특한 문화를 형성하고 있으며 이로 인하여 간호사가 지각하는 역할갈등에 있어 차이가 있음을 알 수 있다. 이러한 역할갈등은 적절히 조절하지 않으면 신체, 심리, 영적인 면에 걸쳐 여러 증상을 초래할 뿐만 아니라, 직무만족과 수행능력을 저하시켜 긴장감, 이직, 결근, 불만족, 부적절한 역할 수행을 초래하게 된다(박선화, 2004)

환자를 최적의 상태로 유지하도록 돕는 것이 간호의 궁극적 목적이라면 간호사가 자신의 직업에 만족할 수 있도록 하는 것은 매우 중요한 일이다. 그 이유는 양질의 간호가 간호사 개인에게 주어진 업무를 효율적, 긍정적으로 수행할 수 있도록 하는 직무만족도에 의해 좌우되기 때문이다(김숙녕, 1998).

주요어 : 역할갈등, 직무만족도

1) 인제대학교 간호학과 부교수(교신저자 E-mail: nurasmh@inje.ac.kr)

투고일: 2006년 1월 24일 심사완료일: 2006년 3월 3일

이정순(2002)은 간호사의 역할갈등은 직무만족에 영향을 미치게 되어 역할갈등이 높을수록 직무만족도는 낮아지는 상관관계를 나타낸다고 하였으며, 기혼여교사를 대상으로 한 정현실(2001)의 연구에서는 역할갈등과 직무만족도가 뚜렷한 상관관계가 있는 것으로 나와 기혼 여교사의 역할갈등이 높을수록 직무만족도가 낮은 것으로 나왔다. 박선화(2005)의 연구에서도 근무병동별로 분석한 결과 외과병동 간호사에서만 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 그러나, 황희선(2001)의 연구에서는 간호사의 역할갈등과 직무만족도 간에 상관관계가 없었다고 보고하면서 표본수를 늘여서 반복연구를 시행할 것을 제안하였다. 따라서, 다양한 조직문화를 가지고 있는 병원 내에서 특수한 환경에서 일하고 있는 중환자실 간호사들의 역할갈등이 타부서 간호사들보다 높고 이러한 역할갈등은 직무만족도와 관계가 있을 것으로 예측된다. 그러나, 중환자실 간호사를 대상으로 한 역할갈등과 직무만족도를 조사한 연구는 매우 미흡한 실정이며, 선행연구들이 서로 상반된 결과들을 나타내고 있으므로 이에 대한 규명이 반드시 필요하다고 본다. 이에 본 연구는 중환자실 간호사와 일반병동 간호사를 대상으로 역할갈등과 직무만족도의 차이를 알아보고, 이에 영향을 미치는 요소들을 파악하고자 한다. 또한, 이들의 상관관계를 규명하여 중환자실간호사의 역할갈등을 최소화하고 직무만족을 증가시킬 수 있는 중재방안을 마련하는데 도움이 되고자 시도되었다.

### 연구의 목적

본 연구의 목적은 중환자실 간호사와 일반병동 간호사의 역할갈등과 직무만족도와 의 관계를 비교분석하여 차이점이 있는가를 파악하기 위함이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 중환자실 간호사와 일반병동 간호사의 역할갈등정도와 직무만족도의 차이를 파악한다.
- 중환자실 간호사와 일반병동 간호사의 역할갈등과 직무만족도 간의 관계를 파악한다.
- 중환자실 간호사와 일반병동 간호사의 일반적 특성에 따른 역할갈등정도와 직무만족도의 차이를 파악한다.

### 용어의 정의

#### • 역할갈등

어떤 개인에게 주어진 양립할 수 없는 상황이며, 역할을 실제로 수행하는 초점 인물이 대상자의 기대에 일치되지 않는 행위로 인하여 경험하는 긴장 및 어려운 상황(김문실과 박상연, 1995)으로, 본 연구에서는 김문실과 박상연(1995)이 개발한 역할갈등 측정도구를 사용하여 측정된 점수를 말한다.

#### • 직무만족

자신의 직무 및 경험에 대한 평가결과 만족하는 심리상태를 지칭하는 개념으로, 직무 및 직장의 전체적 상황에 대하여 만족하는 정도(Slavitt, Stamps, Piedmod, & Hasse, 1978)로, 본 연구에서는 미네소타 산업관계연구소에서 개발한 Minnesota Satisfaction Questionnaire를 토대로 이상금(1996)이 번역하고 수정한 도구로 측정된 점수를 말한다.

## 연구 방법

### 연구설계

본 연구는 중환자실 간호사와 일반병동 간호사의 업무수행과 관련하여 나타나는 역할갈등의 정도와 직무만족도의 차이를 비교하기 위한 서술적 비교연구이다.

### 연구대상

본 연구는 편의표출법에 의해 서울시에 위치한 500병상 이상 3개 종합병원과 경기도에 소재한 500병상이상 2개 종합병원에서 근무하는 수간호사이상의 간호사를 제외한 일반간호사 342명을 대상으로 하였다.

### 연구도구

#### • 역할갈등

김문실과 박상연(1995)이 간호사들이 경험하는 역할갈등정도를 측정하기 위해 개발한 역할갈등 측정도구를 사용하였으며, 개발당시 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=0.94$ 였다. 문항은 총 34문항으로 역할모호요인 14문항, 능력부족요인 11문항, 환경장애요인 6문항, 협조부족요인 3문항으로 구성되었다. 각 문항은 Likert 4점 척도로 '매우 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 4점까지 부여하였으며, 점수가 높을수록 역할갈등정도가 높음을 의미한다. 본 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=0.92$ 였다.

#### • 직무만족

미네소타 산업관계 연구소에서 개발한 직무만족도를 측정하기 위해서 사용한 도구의 신뢰도는 이상금(1996)의 연구 Cronbach's  $\alpha=0.88$ 이었다. 문항은 총 20문항으로 Likert 4점 척도로 '매우 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 4점까지 부여하였으며, 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다. 본 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha=0.94$ 였다.

**자료수집방법**

본 연구의 자료수집은 2005년 9월 1일부터 10월 15일까지로, 자료수집은 서울시와 경기도 소재 5개 종합병원을 직접 방문하여 연구의 목적을 설명하고 간호부의 협조를 얻은 후 수집하였다. 설문지는 자기기입방식으로 간호부를 통해 중환자실은 150부를 배포하여 141부를 회수(94.0%)하였으며, 일반병동은 210부를 배포하여 201부를 회수(95.7%)하여 연구 분석에 이용하였다.

**자료분석방법**

수집된 자료는 SPSS WIN 10.0 program을 이용하여, 대상

자의 일반적 특성은 실수와 백분율로, 두 군 간의 동질성은  $\chi^2$ -test, 집단별 일반적 특성에 따른 역할갈등과 직무만족도의 차이검정은 t-test, ANOVA를 이용하였다. 집단별 역할갈등과 직무만족도간의 관계는 Pearson correlation coefficient로 분석하였다.

**연구의 제한점**

본 연구의 대상은 서울시와 경기도에 위치한 500병상 이상 규모의 5개 종합병원만을 편의 표출하였기 때문에 연구결과를 일반화하는 데는 제한이 있다.

**연구 결과**

<표 1> 대상자의 일반적 특성

(n=342)

특성	구분	중환자실		일반병동		전체		$\chi^2$	p
		실수(%)	평균	실수(%)	평균	실수(%)	평균		
연령	30세 이하	114(80.9)		165(82.1)		279(81.6)		0.12	0.941
	31-39세	22(15.6)		30(14.9)		52(15.2)			
	40세 이상	5(3.5)		6( 3.0)		11( 3.2)			
결혼 상태	기혼	35(24.8)		42(20.9)		77(22.5)		0.81	0.665
	미혼	105(74.5)		158(78.6)		263(76.9)			
	이혼 및 기타	1(0.7)		1( 0.5)		2( 0.6)			
최종 학력	3년제 졸업	106(75.2)		147(73.1)		253(74.0)		1.54	0.464
	4년제 졸업	34(24.1)		49(24.4)		83(24.3)			
	대학원 이상	1(0.7)		5( 2.5)		6( 1.8)			
종교	유	67(47.5)		114(56.7)		181(52.9)		2.81	0.094
	무	74(52.5)		87(43.3)		161(47.1)			
간호사 총경력	12개월 이하	24(17.0)	64.9	32(15.9)	56.1	56(16.4)		4.24	0.052
	13-36개월	41(29.1)		59(29.4)		81(23.7)			
	37-72개월	54(38.3)		67(33.3)		121(35.4)			
	73개월 이상	22(15.6)		43(21.4)		84(24.6)			
현 병동 근무 경력	12개월 이하	39(27.7)	33.0	63(31.3)	27.8	102(29.8)		4.92	0.063
	13-36개월	60(42.6)		80(39.8)		115(33.6)			
	37-72개월	35(24.8)		53(26.4)		113(33.0)			
	73개월 이상	7(5.0)		5( 2.5)		12(3.5)			
근무 번	3교대	132(93.6)		184(91.5)		316(92.4)		8.54	0.014
	2교대	9(6.4)		7( 3.5)		16( 4.7)			
	고정번	-		10( 5.0)		10( 2.9)			
간호직 종사 예정 기간	가능한 오래	24(17.0)		49(24.4)		73(21.3)		5.59	0.133
	필요한 기간	84(59.6)		121(60.2)		205(59.9)			
간호직 선택 동기	빨리 그만둬야	25(17.7)		26(12.9)		51(14.9)		12.69	0.013
	기타	8(5.7)		5( 2.5)		13( 3.8)			
	적성과 흥미	26(18.4)		49(24.4)		75(21.9)			
간호직에 대한 만족도	가족, 친지권유	35(24.8)		61(30.3)		96(28.1)		4.65	0.057
	취직보장	66(46.8)		81(40.3)		147(43.0)			
	입학성적	14(9.9)		6( 3.0)		20( 5.8)			
	기타	-		4( 2.0)		4( 1.2)			
만족도	매우만족	3(2.1)		1( 0.5)		4( 1.2)		4.65	0.057
	만족	25(17.7)		62(30.8)		87(25.4)			
	보통	90(63.8)		108(53.7)		198(57.9)			
	불만족	22(15.6)		27(13.4)		49(14.3)			
	매우불만족	1(0.7)		3( 1.5)		4( 1.2)			

### 대상자의 일반적 특성

연구대상자의 근무병동별 일반적 특성을 보면<표 1>, 연령별로는 중환자실 간호사와 일반병동 간호사 모두 30세 이하가 80.0%로 가장 많았으며, 그 다음으로는 31-39세가 각각 15.0% 정도, 40세 이상이 각각 3.0% 정도 순이었다. 결혼상태는 모두 미혼이 75.0% 정도로 가장 많았으며, 그 다음으로는 기혼이 중환자실 간호사의 경우 24.8%, 일반병동 간호사가 20.9% 순이었다. 최종학력은 3년제 졸업군이 두 집단 모두 73.0% 정도였다. 종교는 중환자실 간호사의 경우 종교가 없는 군이 52.5%로 가장 많았으며, 일반병동 간호사는 종교가 없는 군이 56.7%로 가장 많았으나 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 간호사 총경력력은 중환자실 간호사와 일반병동 간호사 모두 37-72개월이 각각 38.3%, 33.3%로 가장 많았으며, 현 병동근무경력력은 13-36개월이 두 집단에서 각각 42.6%, 39.8%로 가장 많았다. 근무빈은 두 집단에서 3교대군이 각각 93.6%, 91.5%로 가장 많았으나, 중환자실 간호사의 경우 고정변이 없어 두군 간에 유의한 차이가 있었다( $\chi^2=8.54$ ,  $p=0.014$ ). 간호직에 종사할 예정기간은 중환자실 간호사와 일반병동 간호사 모두 과반수 이상이 필요한 기간만 종사하고 싶다고 하였고, 가능한 오래하겠다고 응답한 자는 각각 17.0%, 24.4%이었다. 간호직을 선택한 동기는 취직이 보장되기 때문이라고 응답한 군이 두 집단에서 각각 46.8%, 49.3%로 가장 많았으나, 중환자실 간호사의 경우 기타로 응답한 자가 없어 통계적으로 유의한 차이가 있었다( $\chi^2=12.69$ ,  $p=0.013$ ). 간호직에 대한 만족도는 중환자실 간호사와 일반병동 간호사 모두 보통이라고 응답한 군이 각각 63.8%, 53.7%로 가장 많았다.

### 대상자의 역할갈등 정도와 직무만족도

중환자실 간호사와 일반병동 간호사의 역할갈등정도를 비교한 결과<표 2>, 역할갈등에 대한 평균점수는 총 4점 만점에 중환자실 간호사의 역할갈등정도(평균 2.99)가 일반병동 간호사의 역할갈등정도(평균 2.88)보다 높았으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다( $t=-2.340$ ,  $p=0.020$ ). 또한, 역할갈등 영역별로는 두 군 모두 환경장애 요인이 가장 높았으며, 역할모호

<표 2> 중환자실 간호사와 일반병동 간호사의 역할갈등정도

	중환자실(n=141)	일반병동(n=201)	t	p
	평균±표준편차	평균±표준편차		
역할모호	2.97±0.46	2.90±0.46	-1.38	0.162
능력부족	2.85±0.44	2.71±0.46	-2.63	0.009
환경장애	3.26±0.49	3.11±0.54	-2.58	0.010
협조부족	2.80±0.42	2.80±0.34	-1.24	0.214
전체	2.99±0.38	2.88±0.42	-2.34	0.02

인, 능력부족, 협조부족 요인 순이었다. 특히 환경장애 요인( $t=-2.58$ ,  $p=0.010$ )과 능력부족( $t=-2.63$ ,  $p=0.009$ )에서 두 군 간에 유의한 차이가 있었다.

중환자실 간호사와 일반병동 간호사의 직무만족도를 비교한 결과<표 3>, 직무만족도에 대한 평균점수는 총 4점 만점에 일반병동 간호사의 직무만족도(평균 2.46)가 중환자실 간호사의 직무만족도(평균 2.30)보다 높았으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다( $t=3.964$ ,  $p=0.000$ ).

<표 3> 중환자실 간호사와 일반병동 간호사의 직무만족도

중환자실(n=141)	일반병동(n=201)	t	p
평균±표준편차	평균±표준편차		
2.30±0.39	2.46±0.42	3.964	0.000

### 대상자의 역할갈등정도 와 직무만족도 간의 상관관계

중환자실 간호사와 일반병동 간호사의 역할갈등정도 와 직무만족도 간의 관계를 보면<표 4>, 중환자실 간호사( $r=-.224$ ,  $p=0.001$ ), 일반병동 간호사( $r=-.173$ ,  $p=0.040$ ) 모두 역할갈등정도 와 직무만족도 간에 통계적으로 유의한 역상관관계가 있었다.

<표 4> 대상자의 역할갈등과 직무만족도 간의 상관관계

	직무만족도			
	중환자실(n=141)		일반병동(n=201)	
	r	p	r	p
역할갈등	-.224	0.001	-.173	0.040

### 대상자의 일반적 특성별 역할갈등정도 와 직무만족도의 차이

중환자실 간호사와 일반병동 간호사의 일반적 특성에 따른 역할갈등정도 와 직무만족도의 차이를 보면<표 5>, 중환자실 간호사의 경우 역할갈등정도는 종교( $t=2.07$ ,  $p<.05$ ), 간호사 총경력력( $F=3.02$ ,  $p<.05$ ), 간호직에 종사할 예정기간( $F=5.18$ ,  $p<.05$ )에서 유의한 차이를 보였는데, 즉 종교가 있는 군이 없는 군보다, 간호사 총경력력이 12개월 이하인 군이 73개월 이상인 군보다 역할갈등정도가 높았으며, 자신에게 필요한 기간만큼 간호직에 종사할 것이라고 응답한 군이 기타로 응답한 군보다 역할갈등정도가 높았다. 직무만족도는 최종학력( $F=5.47$ ,  $p<.05$ ), 간호사 총경력력( $F=12.22$ ,  $p<.01$ ), 현 병동근무경력력( $F=11.23$ ,  $p<.001$ ), 간호직에 종사할 예정기간( $F=9.34$ ,  $p<.001$ ), 간호직을 택한 동기( $F=5.76$ ,  $p<.01$ ), 간호직에 대한 만족도( $F=9.54$ ,  $p<.001$ )에서 유의한 차이를 보여, 4년제 대학졸업자가 3년제 대학졸업자 보다, 간호사 총 경력력이 73개월 이상인 군이

<표 5> 대상자의 일반적 특성별 역할갈등 정도와 직무만족도

(n=342)

특성	구분	중환자실						일반병동					
		역할갈등			직무만족도			역할갈등			직무만족도		
		평균	표준편차	t or F	평균	표준편차	t or F	평균	표준편차	t or F	평균	표준편차	t or F
연령	30세 이하	3.00	0.40	1.36	2.30	0.39	1.25	2.89	0.40	1.95	2.46	0.36	0.02
	31-39세	2.87	0.29		2.35	0.40		2.92	0.41		2.46	0.36	
	40세 이상	3.11	0.46		2.05	0.00		2.55	0.73		2.43	0.40	
결혼 상태	기혼	3.01	0.25	0.36	2.31	0.48	0.22	2.93	0.50	1.13	2.42	0.35	4.62*
	미혼	2.98	0.42		2.30	0.36		2.87	0.39		2.48	0.35	
	이혼 및 기타	3.26	0.00		2.05	0.00		3.38	0.00		1.45	0.00	
최종 학력	3년제 졸업	3.00	0.39	0.37	2.24	0.36	5.47*	2.83	0.40	1.31	2.51	0.33B	5.27**
	4년제 졸업	2.94	0.34		2.48	0.44		2.89	0.46		2.36	0.39AB	
	대학원 이상	2.96	0.00		2.45	0.00		2.90	0.52		2.15	0.38A	
종교	유	3.06	0.34	2.07*	2.26	0.44	-1.06	2.90	0.41	0.50	2.47	0.36	0.22
	무	2.92	0.40		2.33	0.34		2.86	0.44		2.45	0.35	
간호사 총경력	12개월 이하	3.10	0.28	3.02*	2.29	0.39A	12.22***	2.90	0.39	0.09	2.39	0.36B	8.63***
	13-36개월	2.94	0.36		2.15	0.38A		2.89	0.38		2.36	0.30A	
	37-72개월	3.06	0.45		2.27	0.19A		2.86	0.41		2.49	0.36A	
	73개월 이상	2.86	0.31		2.67	0.32B		2.90	0.50		2.72	0.33A	
현 병동 근무 경력	12개월 이하	3.06	0.29	2.53	1.87	0.30A	11.23***	2.88	0.42	0.09	2.31	0.31	6.00**
	13-36개월	2.84	0.38		2.18	0.31A		2.88	0.39		2.34	0.39	
	37-72개월	3.01	0.43		2.33	0.39AB		2.89	0.44		2.44	0.29	
	73개월 이상	3.09	0.23		2.53	0.38B		2.86	0.65		2.60	0.36	
근무 번	3교대	2.98	0.37	-0.95	2.30	0.39	-0.28	2.88	0.42	0.24	2.47	0.36	0.38
	2교대	3.11	0.51		2.33	0.39		2.83	0.28		2.49	0.49	
	고정번	-	-		-	-		2.96	0.45		2.37	0.29	
간호직 종사 예정 기간	가능한 오래	2.97	0.28AB	5.18*	2.63	0.48B	9.34***	2.79	0.46	1.27	2.66	0.31B	7.79***
	필요한 기간	3.07	0.31B		2.27	0.31A		2.90	0.39		2.42	0.34AB	
	빨리 그만둬	2.82	0.50AB		2.10	0.42A		2.97	0.42		2.31	0.35AB	
	기타	2.67	0.58A		2.21	0.18A		2.81	0.54		2.29	0.47A	
간호직 선택 동기	적성과 흥미	3.05	0.37	1.76	2.39	0.47AB	5.76***	2.84	0.51	0.51	2.64	0.37	4.83**
	가족, 친지 권유	3.07	0.32		2.12	0.34A		2.90	0.39		2.39	0.31	
	취직보장	2.91	0.43		2.30	0.35AB		2.87	0.38		2.43	0.34	
	입학성적	3.04	0.23		2.58	0.32B		3.00	0.53		2.24	0.50	
	기타	-	-		-	-		3.09	0.26		2.32	0.13	
간호직에 대한 만족도	매우만족	2.92	0.10	0.46	3.15	0.00	9.54***	2.96	0.00	1.62	2.95	0.00	13.32***
	만족	3.07	0.33		2.46	0.45		2.81	0.45		2.64	0.28	
	보통	2.96	0.40		2.30	0.33		2.88	0.41		2.44	0.33	
만족도	불만족	3.02	0.38		2.02	0.34		3.03	0.36		2.19	0.34	
	매우불만족	3.03	0.00		1.80	0.00		3.15	0.24		1.81	0.45	

\*p<.05    \*\*p<.01    \*\*\*p<.001

다른 군에 비해 직무만족도가 높았으며, 현 병동근무경력이 73개월 이상인 군이 36개월 이하인 군보다 직무만족도가 높았다. 간호직에 가능한 오래 있겠다고 응답한 군이 빨리 그만 두겠다고 응답한 군보다, 간호직을 택한 동기가 입학성적 때문이라고 응답한 군이 가족, 친지의 권유라고 응답한 군보다 직무만족도가 높았다. 간호직에 대한 만족도는 만족도가 높은 군이 불만족하는 군보다 직무만족도가 높았다. 한편, 일반병동 간호사의 일반적 특성에 따른 직무만족도는 결혼상태 (F=4.62, p<.05), 최종학력(F=5.27, p<.01), 간호사 총 경력 (F=8.63, p<.001), 현 병동근무경력(F=6.00, p<.01), 간호직에 종사할 예정기간(F=7.79, p<.001), 간호직을 택한 동기(F=4.83, p<.01), 간호직에 대한 만족도(F=13.32, p<.001)에서 유의한 차

이를 보였다. 즉, 3년제 졸업자가 4년제 졸업자와 대학원 이상 졸업자보다, 간호사 총 경력이 73개월 이상인 군이 12개월 이하인 군보다 직무만족도가 높았으며, 현 병동근무경력이 73개월 이상인 군이 12개월 이하인 군보다, 간호직에 가능한 오래 근무하겠다고 응답한 군이 기타라고 응답한 군에 비해, 간호직을 택한 동기가 적성과 흥미라고 응답한 군이 입학성적 때문이라고 응답한 군보다, 간호직에 만족하는 군이 불만족하는 군보다 직무만족도가 높았다.

## 논 의

본 연구에서 중환자실 간호사와 일반병동 간호사의 역할갈

등의 차이를 비교한 결과, 중환자실 간호사(평균 2.99)가 일반 병동 간호사(평균 2.88)보다 역할갈등이 높았는데, 이는 황희선(2001)의 연구에서 보고한 평균 3.67보다 낮은 결과이지만, 박선화(2004)의 연구에서 평균 2.12로 나온 결과보다는 높다. 역할갈등 영역별로는 두 군 모두 환경장애 요인의 점수가 가장 높았으며, 특히 환경장애 요인과 능력부족 요인에서 두 군 간에 유의한 차이가 있었다. 이러한 결과는 특수한 환경에서 근무하는 중환자실 간호사의 경우 일반병동 간호사보다 더 많은 책임감과 독립심이 요구되고, 환자상태의 불안정 및 위기상황에서 신속하고 정확한 의사결정을 해야 하는 역할이 많이 요구되는 것과 관련이 있다고 본다.

윤혜성(2000)은 전문직 간호사로서의 역할갈등은 의료나 기관의 목표와 양질의 간호목표사이에서 경험하게 되는 복합적이고 윤리적인 책임상황에서 간호사들이 의사결정을 할 수 없으므로 인해서 발생하는 갈등이라고 하였다.

중환자실 간호사와 일반병동 간호사의 직무만족도의 차이를 비교한 결과, 중환자실 간호사(평균 2.30)보다 일반병동 간호사(평균 2.46)의 직무만족도가 높았는데, 이는 박선화(2004)의 연구에서 중환자실 간호사와 일반병동 간호사의 직무만족도가 각각 평균 2.34, 2.38로 나온 결과와 기혼 간호사를 대상으로 한 김학희(2001)의 연구에서 평균 2.30으로 나온 결과와 일치한다. 그러나, 중환자실 간호사가 일반병동 간호사보다 직무만족도나 권위가 높다고 보고한 Jacobson(1984)의 연구결과와 근무부서에 따라 투석실, 산소아과, 신생아실 및 분만실, 수술실 및 회복실, 중환자실 등 특수한 환경에서 근무하는 간호사가 직무만족이 높다고 보고한 이상미(1998)의 연구결과와는 상반된다. 이러한 결과는 본 연구에서 중환자실 간호사의 역할갈등정도가 일반병동 간호사보다 유의하게 높다는 결과를 볼 때, 중환자실 간호사가 일반병동 간호사보다 특수한 조직 문화로 역할갈등 정도가 높으며 이러한 역할갈등은 중환자실 간호사의 직무만족도에 부정적인 영향을 미치는 것이라 생각할 수 있다.

박선화(2004)는 간호사에게 역할갈등의 규명은 간호사 개인 뿐 아니라 간호조직체를 바람직한 방향으로 이끌어주며, 양질의 서비스를 제공하는 요소로 간호사에게 있어 역할갈등은 그들이 질적인 간호를 할 수 있게 하는 직무만족에 많은 영향을 미친다고 하였다.

본 연구에서 중환자실 간호사와 일반병동 간호사 모두 역할갈등과 직무만족도 간에 유의한 상관관계를 보였는데, 이는 황희선(2001)의 연구에서 두 집단 모두에서 상관관계를 보이지 않은 결과와 한방병원과 양방병원 간호사를 대상으로 한 이정순(2002)의 연구에서 양방병원 간호사의 경우 역할갈등과 직무만족도 간에 유의한 상관관계가 없는 것으로 나타난 결과와는 상반되는 것이다. 이러한 결과는 황희선(2001)의

연구에서는 중환자실 간호사와 일반병동간호사의 역할갈등 정도가 각각 평균 3.67, 3.55로 두 군 간에 차이가 있는 반면 ( $p=0.012$ ), 중환자실 간호사와 일반병동 간호사의 직무만족도는 각각 평균 2.90, 2.89로 두 군 간에 차이가 없는 것과 관련이 있다고 본다. 한편, 이상미(1994)의 연구에서는 간호사의 역할갈등과 직무만족은 강한 역상관관계가 있었으며, 외래간호사를 대상으로 한 이경애(1999)의 연구에서는 직무만족도와 역할갈등은 유의한 역상관관계가 있었고, 환경장애에 의하여 가장 많은 영향을 받았다. 그러나, 중환자실 간호사와 일반병동 간호사를 대상으로 한 연구가 미흡한 상태에서 이와같이 역할갈등과 직무만족도 간에 상이한 결과가 도출되었으므로 표본수를 확대하여 역할갈등과 직무만족 사이에 다른 요인이나 변수가 있는지 알아보는 반복연구가 요구된다.

대상자의 일반적 특성에 따른 역할갈등 정도와 직무만족도의 차이를 분석한 결과, 중환자실 간호사는 종교, 간호사 총 경력, 간호직에 종사할 예정기간에 따라 유의한 차이가 있었는데, 이는 중환자실 간호사를 대상으로 한 황희선(2001)의 연구에서 학력에서만 유의한 차이가 있다고 보고한 결과와 박선화(2004)의 연구에서 연령, 결혼상태로 나타난 결과 및 기혼간호사를 대상으로 한 김학희(2001)의 연구에서 결혼기간, 근무경력, 자녀수에 따라 유의한 차이가 있다는 연구결과와는 상이한 것이다. 중환자실 간호사의 경우 일반적 특성 중 종교가 있는 군이 종교가 없는 군보다 역할갈등이 높았는데, 이러한 결과는 중환자실은 환자상태가 불안정하고 위기상황에서 간호가 제공되어야 하며 간호사들은 환자들을 어떻게 다루어야 하는가에 대한 환자간호와 신념사이에서 갈등을 경험할 수 있으며(Lewis & Robinson, 1992), 간호사로서 자신에 대한 확고한 신념이 없으면 역할수행에 있어 많은 갈등을 경험하는 것(이유순, 1981)을 볼 때, 종교가 중환자실 간호사로서의 역할수행에 있어 심리적으로 긍정적인 작용을 한 것으로 사료된다. 또한, 중환자실 간호사는 자신이 계획한 필요한 기간만큼 간호직에 종사할 것이라고 응답한 군이 기타라고 응답한 군보다 역할갈등정도가 높았는데, 이는 중환자실은 환경 자체가 특수하여 환자간호에 보다 큰 책임을 맡고 있을 뿐 아니라 고도의 기술을 필요로 하는 환경, 환자가족, 직원 간의 대인관계는 물론 행정적인 문제들이 산재해 있는 곳(박선화, 2004)으로, 중환자실의 이러한 문제들이 간호사들의 역할갈등에 부정적으로 영향을 주면서 이들의 퇴직예정기간을 단축시키는 것이라 생각된다. 중환자실 간호사의 총 경력이 1년 이하인 군에서 6년 이상인 군보다 역할갈등이 높았는데, 이는 외래 간호사를 대상으로 한 이경애(1999)의 연구에서 외래 간호사의 역할갈등정도는 간호사의 총 경력이 낮을수록 높게 나타난 결과와는 일치한다. 이러한 결과는 중환자실은 정확하고 신속한 간호활동이 수행되고 환자중심의 전인간호가 적극

적으로 전개되어야 하는 특수한 환경임을 고려할 때 1년 이하의 간호사는 복잡한 인간관계나 근무조건 및 간호대상자의 다양한 욕구 등에 대해 적절히 대처하지 못함으로써 발생하는 부적절한 역할수행과 관련되어 있다고 본다. 신규간호사는 무리한 근무 스케줄과 업무의 과중함과 책임감으로 업무수행 시 역할갈등을 초래하여 이직률을 증가시킬 수 있다(김민숙, 2000; 이정순, 2002). 따라서, 1년 이하의 경력을 가진 중환자실 신규간호사에게는 역할갈등을 경감시키고 환자에게 질적인 간호를 제공하기 위하여 중환자실 간호업무에 대한 충분한 교육기회가 부여되어야 하며, 근무환경을 개선하거나 근무 번을 적절하게 배정하는 것이 필요하다.

중환자실 간호사의 일반적 특성에 따른 직무만족도는 최종학력, 간호사 총 경력, 현 병동 근무경력, 간호직에 종사할 예정기간, 간호직을 택한 동기, 간호직에 대한 만족도에 따라 유의한 차이가 있었는데, 이는 일반적 특성에 따른 차이가 없었다고 보고한 황희선(2001)의 연구결과와는 상이한 것이지만, 박선화(2004)의 연구에서 근무 번, 직업선택 동기에 따라 유의한 차이를 보인 결과와 김학희(2001)의 연구에서 연령, 근무경력, 자녀수에서 유의한 차이를 보인 결과, 정정희(2004)의 연구에서 연령, 교육수준, 결혼상태, 삶에 대한 태도, 월수입, 직위, 임상경력, 근무 번에 따라 유의한 차이를 있다는 결과와는 부분적으로 일치한다.

중환자실 간호사의 일반적 특성 중 간호사 총 경력과 현 병동근무경력이 많은 군이 직무만족도가 높았는데, 이는 경력이 증가함에 따라 업무수행의 숙련도가 높아지며 업무에 대한 자신감이 커지면서 전문직 간호사로서 성취감이 높아짐을 시사하는 것이다. 또한, 간호직에 가능한 오래 근무하겠다고 응답한 군이 빨리 그만두겠다고 응답한 군보다 직무만족도가 높았는데, 이는 박성석(1995)의 연구결과와 일치한다. 직무만족은 높은 근로의욕을 갖도록 할 뿐 아니라 자기 개발노력을 추구하고 조직목표 달성을 위한 공동작업에 자발적인 참여의욕과 창의성을 불러일으켜 개인성과의 향상에 긍정적인 영향을 미친다(신유근, 1997)는 사실을 볼 때, 간호직에 오래 종사한다는 것은 자신의 직무에 만족하고 있음을 시사하는 것이라 할 수 있다. 따라서, 우수인력을 유지시키고, 업무수행을 증진시키며, 이직율을 줄여 결국 사기 양양에 긍정적인 효과를 도출하기 위해서는 간호사가 자신의 직업에 만족할 수 있도록 하는 것이 매우 중요하다고 본다.

한편, 일반병동 간호사의 일반적 특성에 따른 직무만족도는 결혼상태, 최종학력, 간호사의 총 경력, 현 병동근무경력, 간호직에 종사할 예정기간, 간호직을 택한 동기, 간호직에 대한 만족 등에 따라 유의한 차이가 있었는데, 이는 황희선(2001)의 연구에서 연령, 근무연한, 간호직에 종사할 예정기간, 간호직을 택한 동기에 따라 유의한 차이를 나타낸 결과와 이현실

(2001)의 연구에서 연령, 결혼상태, 종교, 최종학력, 현 직위, 현 직장근무경력, 현 근무장소, 근무경력, 현 근무부서, 간호직 선택동기, 간호직 종사예정기간에서 유의한 차이를 보인 결과와는 부분적으로 일치한다. 일반적 특성 중 최종학력에서 3년제 졸업자가 4년제 졸업자와 대학원 졸업자보다 직무만족도가 높았는데, 역할갈등정도에서 통계적으로 유의한 차이는 없었지만 3년제 졸업자가 4년제 졸업자와 대학원 졸업자보다 역할갈등정도가 낮았고 일반병동 간호사의 역할갈등정도와 직무만족도 간의 상관관계분석에서 두 변수 간에 유의한 역상관관계가 있는 것으로 볼 때, 근무현장에서의 역할갈등이 직무만족에도 직접적으로 영향을 미칠 수 있음을 시사하는 것이다. 교육수준이 높은 사람은 자기의 직무에 더 몰입하는데 조직이 그들의 기대수준을 충족시켜 주지 못하고, 숙련된 간호사가 관료적인 병원에서 근무할 경우 직업적인 전문성이 결여되고 병원의 관료체제에 따른 간호행정의 뒷받침이 불가능할 때, 간호사는 더욱 심한 갈등을 경험하게 되며, 직무에 대한 불만족을 경험하게 된다(윤진이, 1994). 따라서, 교육수준에 따른 직무만족도 간의 차이가 개인적 특성 때문인지 조직의 사회적 특성 때문인지에 대한 규명이 이루어질 필요가 있다.

간호사의 직업에 대한 만족도는 간호수행 능력을 최대한 발휘할 수 있는 바탕으로서 보다 질적이고 효율적인 간호업무가 이루어질 수 있음을 암시한다. 특히 간호직은 타 직종에 비해 업무에 대한 만족이 매우 중요하며, 간호사의 직무만족은 병원조직에 대해 광범위한 영향을 미칠 수 있다(김학희, 2001). 따라서, 간호사의 자신의 직업에 대한 만족도를 높여주는 것이 중요한데, 이를 위해서는 간호사의 역할갈등을 감소시키거나 직장 내 대인관계의 개선을 위한 전략과 자긍심을 높일 수 있는 다양하고 적절한 보상 및 업무량 조절 등이 선행되어야 하며, 이를 통해 간호사의 직무만족도를 높일 수 있을 것으로 보인다.

이상의 결과를 종합해 보면, 특수한 환경에서 환자간호를 제공하는 중환자실 간호사가 일반병동 간호사보다 역할갈등정도가 높음을 알 수 있었으며, 특히 역할갈등 영역 중에서 환경장에 요인과 능력부족 요인에서 중환자실 간호사가 일반병동 간호사보다 역할갈등이 높음을 알 수 있었다. 또한, 이러한 역할갈등은 직무만족도와 역 상관관계에 있음을 파악하였다. 따라서, 중환자실 간호사의 직무만족도를 높이기 위해서는 이들의 근무환경을 개선해주거나 적절한 보상기준을 마련하고 근무 번을 적절하게 배정하는 등의 이들의 역할갈등을 최소화시키는 노력이 절실히 필요하다고 본다.

## 결론 및 제언

본 연구는 중환자실 간호사와 일반병동 간호사의 역할갈등 정도와 직무만족도의 차이를 비교하기 위한 서술적 조사연구이다. 연구대상은 서울시와 경기도에 위치한 500병상 이상 5개 종합병원에 근무 중인 중환자실 간호사 141명과 일반병동 간호사 201명 등 총 342명을 대상으로 하였으며, 자료수집은 2005년 9월 1일부터 10월 15일 까지였다. 연구도구는 김문실과 박상연(1995)이 개발한 역할갈등 측정도구와 이상금(1996)이 Minnesota Satisfaction Questionnaire를 번역하고 수정한 직무만족도 측정도구를 사용하였다. 수집된 자료는 SPSS WIN 10.0 program을 사용하여 기술통계분석, t-test, ANOVA, Pearson correlation coefficient로 분석하였다.

본 연구의 결과는 다음과 같다.

- 중환자실 간호사와 일반병동 간호사의 역할갈등 정도는 중환자실 간호사(평균 2.99)가 일반병동 간호사(평균 2.88)보다 높았으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다( $t = -2.340, p = 0.020$ ).
- 중환자실 간호사와 일반병동 간호사의 직무만족도는 일반병동 간호사(평균 2.46)가 중환자실 간호사(평균 2.30)보다 높았으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다( $t = 3.964, p = 0.000$ ).
- 중환자실 간호사와 일반병동 간호사의 역할갈등 정도와 직무만족도 간의 관계는 중환자실 간호사( $r = -.224, p = 0.001$ ), 일반병동 간호사( $r = -.173, p = 0.040$ ) 모두 역할갈등 정도와 직무만족도 간에 통계적으로 유의한 역상관관계가 있었다.
- 중환자실 간호사의 역할갈등 정도는 종교( $t = 2.07, p < .05$ ), 간호사 총경력( $F = 3.02, p < .05$ ), 간호직에 종사할 예정기간( $F = 5.18, p < .05$ )에서 유의한 차이가 있었다. 직무만족도는 최종학력( $F = 5.47, p < .05$ ), 간호사 총경력( $F = 12.22, p < .01$ ), 현 병동근무경력( $F = 11.23, p < .001$ ), 간호직에 종사할 예정기간( $F = 9.34, p < .001$ ), 간호직을 택한 동기( $F = 5.76, p < .01$ ), 간호직에 대한 만족도( $F = 9.54, p < .001$ )에서 유의한 차이를 보였다. 일반병동 간호사의 일반적 특성에 따른 직무만족도는 결혼상태( $F = 4.62, p < .05$ ), 최종학력( $F = 5.27, p < .01$ ), 간호사 총경력( $F = 8.63, p < .001$ ), 현 병동근무경력( $F = 6.00, p < .01$ ), 간호직에 종사할 예정기간( $F = 7.79, p < .001$ ), 간호직을 택한 동기( $F = 4.83, p < .01$ ), 간호직에 대한 만족도( $F = 13.32, p < .001$ )에서 유의한 차이가 있었다.

이상의 연구결과에서 간호사의 일반적 특성이 역할갈등과 직무만족에 영향을 미침을 알 수 있으며, 특히 중환자실 간호사가 일반병동 간호사보다 역할갈등이 높음을 알 수 있었다. 또한, 역할갈등은 직무만족과 역 상관관계에 있으므로 중환자실 간호사가 자신의 직무에 만족하고 긍정적이고 효율적인 간호수행을 위해서는 이들의 역할갈등을 최소화시키기 위한 인사관리 정책 및 간호중재 방안이 마련되어야 한다고 본다.

본 연구결과를 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다

- 대상자의 일반적 특성이 이들의 역할갈등과 직무만족에 영향을 미침을 알 수 있었으므로 이들의 역할갈등이나 직무만족을 다루는데 일반적 특성을 고려할 것을 제안한다.
- 중환자실 간호사의 역할갈등을 최소화시키는 전략을 마련하기 위해서는 중환자실의 직무환경에 대한 구체적인 분석적 연구가 필요하다.

## 참고문헌

- 김문실, 박상연 (1995). 간호사의 역할갈등 측정을 위한 도구 개발 연구. *대한간호학회지*, 25(4), 741-750.
- 김숙영 (1998). *대학부속병원 간호사의 직무만족도에 관한 연구*. 경희대학교 석사학위논문.
- 김인숙 (2000). *중환자실 신규간호사의 스트레스 정도와 적응 방법에 관한 연구*. 경희대학교 석사학위논문.
- 김학희 (2001). *기혼간호사의 역할갈등과 직무만족도에 관한 연구*. 대전대학교 석사학위논문.
- 박선화 (2004). *근무병동별 간호사의 역할갈등, 직무스트레스 및 업무만족에 관한 연구*. 경희대학교원 석사학위논문.
- 박성석 (1995). *임상간호사의 스트레스 소진 및 직무만족에 관한 연구*. 한양대학교 석사학위논문.
- 신유근 (1997). *인간존중의 경영*. 서울: 다산출판사.
- 이경애 (1999). *외래간호사의 직무만족도와 역할갈등에 관한 연구*. 연세대학교 석사학위논문.
- 이명화 (1996). 임상간호사의 역할스트레스, 조직몰입, 직무몰입과의 관계. *대한간호학회지*, 26(2), 467-482.
- 이상미 (1998). 임상간호사의 자율성과 직무만족 관련요인의 인과관계분석. *간호행정학회지*, 6(1), 109-122.
- 이유순 (1981). 일 종합병원 간호원의 역할갈등에 관한 연구. *대한간호학회지*, 11(1), 29-44.
- 이정순 (2002). *한방병원 간호사와 양방병원 간호사의 역할갈등과 직무만족도 비교연구*. 동신대학교 석사학위논문.
- 이한순 (1995). *기혼간호사의 역할갈등과 직무만족도에 관한 연구*. 한양대학교 석사학위논문.
- 이현실 (2001). *임상간호사의 업무스트레스와 직무만족에 관한 연구*. 경희대학교 석사학위논문.
- 윤혜성 (2000). *간호사 역할갈등의 원인과 해소방안에 관한 연구*. 대전대학교 석사학위논문.
- 정현실 (2001). *기혼여교사의 역할갈등과 직무만족도와의 관계*. 숭실대학교 석사학위논문.
- 지성애, 전춘영, 김혜자 (1998). *병원간호관리학*. 서울: 수문사.
- 정정희 (2004). *임상간호사의 스트레스와 직무만족도 및 그 관련요인에 관한 연구*. 충남대학교 석사학위논문.

황희선 (2001). *중환자실 간호사와 일반병동 간호사의 역할갈등과 직무만족도 비교* 전남대학교 석사학위논문.

Coeling, H. E., Simms, L. M. (1993). Facilitating innovation at the nursing unit level through cultural assessment. Part I : how to keep management ideas from falling on deaf ears. *J Nurs Adm*, 23(4), 46-53.

Jacobson, S. F. (1984). Stress and coping strategies of neonatal

intensive care unit nurses. *Res Nurs Health*, 6, 33-40.

Lewis, D. J., Robinson, J. A. (1992). ICU nurses, coping measures; response to work elevated stressors. *Crit Care Nurs Q*, 12(2), 18-23.

Slavitt, D. B., Stamps, P. L., Piedmond, E. B., & Hasse, A. M. (1978). Nurses satisfaction with their work situation. *Nurs Res*, 27(2), 114-120.

## A Comparative Study on Role Conflict and Job Satisfaction between Nurses in ICU and Nurses in General Ward

Sung, Mi-Hae<sup>1)</sup>

1) Associate Professor, Department of Nursing, College of Medicine, Inje University

**Purpose:** The purpose of this study was to identify and compare role conflict and job satisfaction between nurses in ICU and nurses in general ward. **Method:** The subjects of this study consisted of 141 nurses employed at ICU and 201 nurses employed at general ward, who were recruited from 5 university hospitals with 500 beds located in Seoul and Gyeonggido. The instruments included role conflict scale developed by Kim and Park(1995) and job satisfaction scale translated and modified by Lee(1996). The collected data were analyzed using the SPSS WIN 10.0 program for descriptive statistics, t-test, ANOVA, and Pearson correlation coefficient. **Result:** In the two groups, there was a inverse correlation between role conflict and job satisfaction. In ICU, nurses' role conflict levels differed significantly depending on religion( $p<.05$ ), total experience( $p<.05$ ), scheduled to work as a nurse( $p<.05$ ). And nurses' job satisfaction levels differed significantly depending on total experience( $p<.05$ ), working period in current post( $p<.001$ ), scheduled to work as a nurse( $p<.001$ ), motive of choosing the nursing science( $p<.01$ ), and job satisfaction( $p<.001$ ). In general ward, nurses' job satisfaction levels differed significantly depending on marital status( $p<.05$ ), educational level( $p<.01$ ), total experience( $p<.001$ ), motive of choosing the nursing science( $p<.01$ ), and job satisfaction( $p<.001$ ). **Conclusion:** Summing up, the nurses at ICU showed higher level of role conflict than the nurses at general ward. Therefore, it is needed to decrease the level of nurse's role conflict and improve their job satisfaction in ICU.

**Key words :** Role conflict, Job satisfaction

• Address reprint requests to : Sung, Mi-Hae

Department of Nursing, College of Medicine, Inje University  
633-165 Gaegeum-dong Busanjin-gu Busan 614-735, Korea  
Tel: +82-51-890-6825 Fax: +82-51-896-9840 E-mail: nursmh@inje.ac.kr