



# 전담간호사의 직무 스트레스, 감정노동과 긍정심리자본이 직무만족도에 미치는 영향

홍보람<sup>1</sup> · 김경미<sup>2</sup>

고신대학교 복음병원 간호사<sup>1</sup>, 고신대학교 간호대학 조교수<sup>2</sup>

## Effect of Job Stress, Emotional Labor, and Positive Psychological Capital on the Job Satisfaction of Physician Assistants

Hong, Bo-Ram<sup>1</sup> · Kim, Kyoung-Mi<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Nurse, Kosin University Gospel Hospital, Busan

<sup>2</sup>Assistant Professor, College of Nursing, Kosin University, Busan, Korea

**Purpose:** The purpose of this study was to identify the effects of job stress, emotional labor, and positive psychological capital on the job satisfaction of physician assistants (PAs). **Methods:** The sample consisted of 166 PAs working in general hospitals in B city, Y city, and C city. Data were analyzed through the SPSS/WIN 18.0 program using t-test, ANOVA, Scheffé test, Pearson's correlation coefficients, and multiple regression. **Results:** The factors of job stress ( $\beta=-.488, p<.001$ ), positive psychological capital ( $\beta=.188, p=.004$ ), and total clinical career ( $\beta=-.147, p=.014$ ) had the greatest influence on the level of job satisfaction experienced by the PAs. The total explanatory power was 49.9%. **Conclusion:** It was found that job stress, positive psychological capital, and total clinical career were influencing factors in the job satisfaction of PAs. Therefore, to improve their job satisfaction, it is necessary to develop strategies to manage the job stress experienced by PAs, and to strengthen and develop positive psychological capital.

**Key Words:** Physician assistant; Job satisfaction; Job stress; Emotional labor; Positive psychological capital

### 서론

#### 1. 연구의 필요성

최근 들어 우리나라 임상 현장에서는 진료과목별 전공의 수 급불균형 현상과 전공의 감축 등 의료인력 수급의 어려움을 극

복하고자 전담간호사에게 의사대체 업무를 맡기고 있는 실정이다. 전담간호사(Physician Assistant, PA)는 의사의 감독 하에 건강력, 신체검진, 임상진단, 진단검사 처방 및 해석, 약물처방, 상처봉합, 골절정복, 수술보조, 환자교육 등의 업무를 수행하고 있으며, 이는 일반적 간호업무 범위를 넘어선 의료행위를 일부 수행하는 것으로 경우에 따라 전담간호사가 실질적인 의사역할

주요어: 전담간호사, 직무만족도, 직무 스트레스, 감정노동, 긍정심리자본

Corresponding author: Kim, Kyoung-Mi <https://orcid.org/0000-0003-2768-8055>  
College of Nursing, Kosin University, 262 Gamcheon-ro, Seo-gu, Busan 49267, Korea.  
Tel: +82-51-990-3986, Fax: +82-51-990-3970, E-mail: kmkim@kosin.ac.kr

- 이 논문은 제1저자 홍보람의 석사학위논문 일부를 발췌한 것임.  
- This article is based on a part of the first author's master's thesis from University.

Received: Mar 31, 2019 | Revised: Jun 17, 2019 | Accepted: Aug 6, 2019

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

을 대신하기도 한다(Kim, Kwak, Moon, & Sung, 2006).

국내 전담간호사는 학위 및 관련 규정이나 교육과정 없이 병원 자체적인 선발과정과 단기간 훈련을 통해 양성되고 있는 실정이다(Yang & Kang, 2012), 이들은 병원에서 실질적으로 요구하는 의사 대체 업무 및 전문간호 업무를 주로 수행한다. 법적 제도 미비와 함께 이와 같은 정규 교육과정의 부재는 전담간호사가 업무 수행에 있어 제한점을 가지며 나아가 법적 책임에 대한 불안감을 가중시킨다(Seon, 2017). 최근 들어 이들의 자격인정 요건과 업무 범위를 규정하는 법 제정의 필요성이 지속적으로 제기되고 있고, 관련 법 제정을 위해서는 무엇보다 이들의 직무에 대한 이해가 선행되어야 할 것으로 사료된다.

전담간호사의 직무만족도는 일반간호사의 직무만족도와 비교하여 비교적 낮은 수준이나 이들의 직무만족도에 대한 실질적인 연구는 대체로 미비한 실정이다(Jang & Choi, 2016), 직무만족의 다양한 영향요인을 고려한 반복연구가 필요하다고 볼 수 있다. 따라서 본 연구에서는 법적, 제도적 보장을 받지 못하는 전담간호사의 취약성을 고려해 전담간호사의 직무만족도에 대하여 파악하고 직무만족도와 관련된 주요 변인들을 알아보하고자 한다.

적정수준의 직무 스트레스는 업무수행능력을 증가시키는 원동력이 될 수 있지만, 적정 수준을 넘어설 때에 소진을 야기하고 신체적, 정신적 건강에 부정적 영향을 끼치며 직무만족을 방해하는 중요 요인이 된다(Bong, So, & You, 2009). 간호사의 직장 내 직무 및 직무환경과 관련되어 발생하는 스트레스는 업무요구도가 높을수록, 업무의 자율성과 상사의 지지도가 낮을수록 높게 나타난다(Kim, Kwon, & Cho, 2012). 특히 전담간호사의 업무는 점차 전문화, 세분화되어 감에도 불구하고 환자 치료에 대한 직접적인 수행이 의사의 감독 하에 이루어짐으로 인해 직무자율성이 저하되고 이는 결국 높은 스트레스와 낮은 직무만족도로 이어질 수 있다(Yun & Uhm, 2011). 일반간호사와 관련된 다수의 선행연구에서 직무 스트레스와 직무만족도는 음의 상관관계가 있었음에 근거하여 전담간호사를 대상으로 하였을 때에는 직무 스트레스가 직무만족도에 어떠한 영향을 미치는지 비교 파악해 볼 필요가 있다.

또한 전담간호사는 제대로 표준화되어 있지 않은 교육과정(Yang & Kang, 2012)과 자신의 직위에 대한 정체성 확립, 전공의와 중복되는 업무의 불명확함, 일반 병동 간호사들과 모호한 관계형성 등으로(Yun & Uhm, 2011) 감정노동에 노출되고 있어 이들의 감정노동에 대한 연구는 필요한 실정이다. 전담간호사를 포함한 임상간호사를 대상으로 한 최근 연구에서 감정노동과 직무만족 간에 음의 상관관계가 확인되어(Na, 2018), 직

무만족을 조절할 수 있는 주요 변인으로 감정노동이 작용할 수 있음을 추측할 수 있으므로 이들 변수들 간의 관계를 확인하는 노력이 요구된다고 하겠다.

간호사는 자신의 상황을 낙관적으로 바라보고 원래의 상태로 복원하려는 긍정심리자본을 바탕으로 감정노동을 효과적으로 해소할 수 있다(Kim & Wang, 2015). 긍정심리자본이란 개인의 발전을 추구하는 긍정적 심리상태를 의미하며, 자기효능감, 희망, 낙관주의, 회복력의 네 가지 긍정심리 수용력을 통합하는 상위개념이다(Luthans, Youssef, & Avolio, 2007). 이는 감정노동(Kim & Wang, 2015) 등과 같은 부정적 측면은 감소시키고, 긍정적 측면은 강화 발전시킴으로써 스트레스를 완화하고 직무만족도를 향상시킬 수 있는 원동력이 될 수 있으므로 본 연구에서 이를 파악하고자 한다.

지금까지 시행된 선행연구를 살펴보면, 일반간호사의 직무만족도는 직무 스트레스(Kim & Kim, 2018), 감정노동(Ryu & Ko, 2015), 긍정심리자본(Yang & Jeong, 2017) 등의 각 변수와 관계를 다룬 것을 확인할 수 있었다. 그러나 전담간호사의 직무만족도에 대하여서는 직무 스트레스(Jang & Choi, 2016) 외의 감정노동 및 긍정심리자본과의 관계에 대한 연구가 미비한 수준이었다. 일반간호사의 직무 스트레스, 감정노동 및 긍정심리자본이 직무만족도에 각각 영향을 미치는 변수로 밝혀진 연구 결과를 토대로, 이들 변수가 전담간호사의 직무만족도에 미치는 영향은 어떠한지에 대하여 본 연구에서 파악해보고자 한다. 지금까지 시행된 전담간호사의 직무만족도에 관한 선행연구를 살펴보면 Seon (2017)과 Jang과 Choi (2016)의 연구에서 이들의 직무만족도는 대체로 낮은 수준이었으며, 영향요인으로 소진, 직무 스트레스(Jang & Choi, 2016; Yun & Uhm, 2011), 역할갈등(Seon, 2017)의 변수를 살펴보는 연구가 주를 이루었다.

하지만 본 연구에서 제시한 정서심리적 요소인 감정노동과 긍정심리자본이라는 변수와 직무만족도의 관계를 규명한 연구는 찾아볼 수 없었다. 따라서 본 연구에서는 전담간호사의 직무 스트레스, 감정노동, 긍정심리자본과 직무만족도의 관계를 확인하고 이들 변수가 직무만족도에 어떠한 영향을 미치는지 파악함으로써 전담간호사의 직무만족도를 향상시킬 수 있는 방안을 마련하기 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

## 2. 연구목적

- 대상자의 일반적 특성(인구사회학적, 근무 관련)과 이에 따른 직무만족도 정도의 차이를 파악한다.
- 대상자의 직무 스트레스, 감정노동, 긍정심리자본 및 직

무만족도 정도를 파악한다.

- 대상자의 직무 스트레스, 감정노동, 긍정심리자본 및 직무만족도 정도의 상관관계를 파악한다.
- 대상자의 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 확인한다.

## 연구 방법

### 1. 연구설계

본 연구는 전담간호사의 직무 스트레스, 감정노동, 긍정심리자본이 직무만족도에 미치는 영향을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

### 2. 연구대상

본 연구의 대상은 B광역시, Y시, C시에 소재한 3개의 종합병원에서 근무하는 경력 4개월 이상의 전담간호사이며 본 연구에 참여하기로 서면 동의한 자를 대상으로 하였다. 4개월 미만의 신규 간호사는 업무 적응과정에 있다는 것이 외생변수로 작용할 수 있어서 연구대상에서 제외하였다. 또한 본 연구에서는 의사대체업무를 수행하는 전담간호사를 연구대상으로 하였으며 의사대체업무가 아닌 질 향상(QI), 감염, 상처, 장기이식 부서에서 근무하며 전담간호사 명칭을 사용하는 간호사들은 연구대상에서 제외하였다. G\*Power 3.1.9.2 프로그램을 이용하여 효과크기 .15, 유의수준 .05, 검정력 .80, 예측요인 19로 계산하였을 때 필요한 표본의 크기는 153명이었으며 탈락율 10%을 고려하여 총 168부를 배부하였다. 그 중 답변이 불성실한 설문지 2부를 제외한 총 166부를 최종분석 하였다.

### 3. 연구도구

#### 1) 직무만족도

본 연구에서는 Stamp, Piedmont, Slavitt와 Haase (1978)이 개발한 직업만족도 측정도구를 Park (1997)가 수정·보완한 것을 사용하였다. 본 도구는 총 20개 문항으로, 보수 2개 문항, 행정 3개 문항, 전문적 위치 3개 문항, 자율성 3개 문항, 상호작용 3개 문항, 업무요구 4개 문항, 전담간호사와 의사 관련부서 직원과의 관계 2문항 등 총 7개의 하위영역으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서부터 '매우 그렇다' 5점이고 점수가 높을수록 직무만족도가 높다는 것을 의미한다. Park (1997)의 연구에서 도구의 신뢰도

Cronbach's  $\alpha$  는 .77이었으며, 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$  는 .77이었다.

#### 2) 직무 스트레스

본 연구에서는 병원조직의 특성을 적절히 반영할 수 있는 Park (1986)의 직무 스트레스 도구를 기초로 하여 Lee (2012)가 간호사를 대상으로 해 수정·보완한 도구를 사용하였다. 본 도구는 총 18개 문항으로, 직무역할요인 14개 문항, 인간관계요인 2개 문항, 구조적 요인 2개 문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서부터 '매우 그렇다' 5점이고 점수가 높을수록 직무 스트레스가 높다는 것을 의미한다. Park (1986)의 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$  는 .87이었으며, 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$  는 .80이었다.

#### 3) 감정노동

본 연구에서는 Hong (2016)이 간호사를 대상으로 개발한 감정노동 측정도구를 사용하였다. 본 도구는 총 16개 문항으로 전문직 감정조절 노력 7개 문항, 대상자 중심 감정억제 5개 문항, 규범에 의한 감정가장 4개 문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서부터 '매우 그렇다' 5점이고 점수가 높을수록 환자에 대한 간호사의 감정노동 정도가 심한 것을 의미한다. Hong (2016)의 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$  는 .81이었으며, 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$  는 .84였다.

#### 4) 긍정심리자본

본 연구에서는 기존의 Luthans 등(2007)이 개발한 긍정심리자본 척도(Psychological Capital Questionnaire, PCQ)를 기초로 하여 국내실정에 맞게 수정한 Lim (2014)의 한국판 긍정심리자본 척도 도구를 사용하였다. 총 18개 문항으로 자기효능감 5개 문항, 낙관주의 5개 문항, 희망 5개 문항, 회복탄력성 3개 문항의 4가지 하위요소로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서부터 '매우 그렇다' 5점이고 점수가 높을수록 긍정심리자본이 높은 것을 의미한다. Lim (2014)의 연구에서 Cronbach's  $\alpha$  는 .92였으며, 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$  는 .93이었다.

### 4. 자료수집

본 연구는 연구의 윤리적 측면을 보장하기 위해 K대학교의

연구윤리위원회의 승인(KU IRB 2018-0050-01)을 받았으며, 본 연구의 조사기간은 2018년 7월 15일부터 8월 15일까지였다. B광역시, Y시, C시에 소재한 3개의 종합병원 간호부를 방문하여 해당 부서장에게 연구의 목적과 방법을 설명하여 허락을 받았고, 연구참여에 동의하기로 한 자들에게 서면 동의서에 서명을 받고, 자기기입방식으로 작성하여 자료를 수집하였다.

## 5. 자료분석

수집된 자료의 분석은 IBM SPSS/WIN 18.0 프로그램을 이용하여 하였다. 대상자의 직무 스트레스, 감정노동, 긍정심리자본 및 직무만족도 정도는 평균과 평균편차, 표준편차, 최솟값, 최댓값으로 분석하였다. 대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족도 정도는 t-test, ANOVA, 사후 검정은 Scheffé test로 분석하였고 대상자의 직무 스트레스, 감정노동, 긍정심리자본 및 직무만족도의 상관관계는 Pearson's correlation coefficients로 분석하였다. 대상자의 일반적 특성에서 유의한 차이를 보였던 변수를 독립변수에 포함시켜 가변수 처리하였고, 직무만족에 영향을 미치는 요인은 회귀분석으로 분석하였다.

## 연구결과

### 1. 대상자의 일반적 특성

본 연구대상자는 각각 900명상 이상의 상급종합병원 2개, 200명상 이상의 종합병원 1개에서 근무하는 전담간호사를 대상으로 하였으며, 대상자 중 여성이 125명(75.3%)이었고, 연령은 26~31세가 68명(41.0%), 26세 이하가 50명(30.1%) 순으로 많았다. 학력은 학사가 133명(80.1%), 전문학사가 24명(14.5%), 석사 이상은 9명(5.4%)이었으며, 총 임상실무경력은 10년 이하가 137명(82.5%)으로 많았다. 전담간호사 경력은 37개월 이상이 48명(28.9%), 25개월 이상~37개월 미만 46명(27.7%), 13개월 이상~25개월 미만 39명(23.5%), 13개월 미만 33명(19.9%) 순으로 많았다. 근무 진료부서는 내과가 39명(23.5%), 외과가 94명(56.6%), 안과, 비뇨기과 등 기타가 33명(19.9%)이었다. 소속부서는 간호부가 160명(96.4%), 진료부가 6명(3.6%)이었으나, 업무지시 부서는 다중응답 표기하여 간호부가 116명(44.1%), 진료부가 142명(54.0%), 기타가 5명(1.9%)이었다. 근무형태는 상근근무가 147명(88.6%)으로 대부분이었으며, 일 평균 근무시간은 9~12시간이 127명(76.5%)으로 많았고, 월 평균 근무일수는 20~24일이 148명(89.2%)으로 가장 많았다. 필요

시 휴가사용은 불가능이 86명(51.8%)으로 가능 80명(48.2%)에 비해 다소 많았고 선택 동기는 '발령을 받아서'가 97명(58.4%)으로 가장 많았으며, 현 근무지 만족 정도는 보통 79명(47.6%), 만족 54명(32.5%), 불만족 33명(19.9%) 순으로 나타났다. 전담간호사로서의 업무 수당은 '없음'이 158명(95.2%)으로 대다수였으며, 전담간호사 사전교육은 받지 못한 군이 100명(60.2%)으로 받은 군 66명(39.8%)보다 많았고, 전담간호사로서 참여가 가능한 학회 세미나 등의 외부교육 프로그램이 '있음'이 116명(69.9%)으로 '없음' 50명(30.1%)에 비해 많았다(Table 1).

### 2. 대상자의 직무 스트레스, 감정노동, 긍정심리자본 및 직무만족도의 정도

대상자의 직무 스트레스는 5점 만점에 3.06점으로 나타났으며 감정노동은 5점 만점에 3.43점, 긍정심리자본은 5점 만점에 3.21점이었다. 직무만족도는 5점 만점에 3.26점이었으며 하위 영역별로는 '상호작용' 영역이 가장 높았고 관계, 자율성, 업무 요구, 전문적 위치, 행정, 보수 순이었다(Table 2).

### 3. 대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족도 정도의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족도 정도는 성별( $t=2.51, p=.013$ ), 학력( $F=4.03, p=.019$ ), 총 임상실무경력( $t=2.90, p=.004$ ), 필요시 휴가사용( $t=2.58, p=.011$ ), 선택동기( $F=3.04, p=.019$ ), 현 근무지 만족( $F=23.32, p<.001$ ), 전담간호사 사전교육( $t=4.12, p<.001$ ), 외부교육 프로그램유무( $t=-2.51, p=.013$ )에 따라 유의한 차이가 있었다(Table 1).

### 4. 대상자의 직무 스트레스, 감정노동, 긍정심리자본과 직무만족도 정도의 관계

대상자의 직무만족도 정도는 직무 스트레스 정도와 음의 상관관계( $r=-.65, p<.001$ ), 긍정심리자본 정도와 양의 상관관계( $r=.43, p<.001$ )를 보였으며 감정노동 정도와의 상관관계는 유의하지 않았다( $r=.10, p<.169$ )(Table 3).

### 5. 대상자의 직무만족도 정도에 영향을 미치는 요인

대상자의 직무만족도 정도에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위하여 직무 스트레스, 감정노동, 긍정심리자본과 일반적 특성에서 유의한 차이를 보였던 변수를 독립변수에 포함시켜

**Table 1.** Differences of Job Satisfaction related General Characteristics

(N=166)

Characteristics	Categories	n (%)	M±SD	t or F (p) Scheffé
Gender	Male	41 (24.7)	67.78±8.41	2.51 (.013)
	Female	125 (75.3)	64.31±7.40	
Age (year)	< 26	50 (30.1)	65.60±7.26	2.39 (.124)
	26~31	68 (41.0)	66.63±7.66	
	31~36	30 (18.1)	62.30±8.16	
	≥ 36	18 (10.8)	63.66±8.03	
Education	College <sup>a</sup>	24 (14.5)	67.25±8.43	4.03 (.019) a > c
	University <sup>b</sup>	133 (80.1)	65.23±7.28	
	≥ Master <sup>c</sup>	9 (5.4)	58.77±10.58	
Total career (year)	≤ 10	137 (82.5)	65.97±7.54	2.90 (.004)
	> 10	29 (17.5)	61.44±7.97	
PA career (month)	< 13	33 (19.9)	65.66±6.96	0.21 (.885)
	13~25	39 (23.5)	65.17±7.79	
	25~37	46 (27.7)	65.91±6.66	
	≥ 37	48 (28.9)	64.81±9.33	
Vacation on demand	Possible	80 (48.2)	66.76±7.39	2.58 (.011)
	Impossible	86 (51.8)	63.68±7.89	
Motivation in choosing	Personnel appointment <sup>a</sup>	97 (58.4)	64.13±7.65	3.04 (< .019) d > a
	Don't like shift work <sup>b</sup>	35 (21.1)	64.91±7.98	
	Higher than chance self promotion <sup>c</sup>	10 (6.0)	64.30±6.05	
	Professional Job <sup>d</sup>	19 (11.4)	70.10±8.06	
	Others <sup>e</sup>	5 (3.0)	70.20±1.48	
Satisfaction with working department	Satisfaction <sup>a</sup>	54 (32.5)	69.81±6.57	23.32 (< .001) a > b > c
	Moderate <sup>b</sup>	79 (47.6)	64.29±7.14	
	Dissatisfaction <sup>c</sup>	33 (19.9)	59.66±6.87	
Benefit pay for the PA	Yes	8 (4.8)	69.87±8.77	1.76 (.080)
	No	158 (95.2)	64.93±7.69	
Pre-implementation education	Yes	66 (39.8)	68.13±6.62	4.12 (< .001)
	No	100 (60.2)	63.25±7.91	
External education program	Yes	116 (69.9)	62.90±7.22	-2.51 (.013)
	No	50 (30.1)	66.16±7.84	
Shift work	Non-shift	147 (88.6)	65.14±8.04	-0.145 (.885)
	Shift	19 (11.4)	65.42±5.57	
Work time in day (hr)	< 9	31 (18.7)	65.93±7.40	0.709 (.494)
	9~12	127 (76.5)	64.92±7.96	
	≥ 12	8 (4.8)	67.75±6.40	
Work day in month (day)	< 20	4 (2.4)	69.75±7.41	1.337 (.265)
	20~24	148 (89.2)	64.85±7.91	
	≥ 24	14 (8.4)	67.28±6.06	
Work department	Internal part	39 (23.5)	64.94±8.70	3.819 (.052)
	Surgical part	94 (56.6)	64.18±7.62	
	Others	33 (19.9)	68.48±6.23	
Department	Nursing part	160 (96.4)	65.08±7.63	-0.744 (.458)
	Doctor part	6 (3.6)	67.50±11.84	
Be ordered department <sup>†</sup>	Nursing part	116 (44.1)		
	Doctor part	142 (54.0)		
	Others	5 (1.9)		

PA=physician assistant; <sup>†</sup> multiple . .

**Table 2.** Degrees of Job Stress, Emotional Labor, Positive Psychological Capital and Job Satisfaction (N=166)

Variables	Categories	M±SD	Min~Max	M±SD	Scale range
Job stress	Total	55.20±8.10	35~79	3.06±0.45	1~5
	Structure	6.95±1.56	4~10	3.47±0.78	
	Job-role	43.51±6.89	26~61	3.10±0.49	
	Relationship	4.72±1.28	2~10	2.36±0.64	
Emotional labor	Total	55.01±6.88	34~73	3.43±0.43	1~5
	Emotional modulation efforts in profession	26.28±3.53	14~35	3.75±0.50	
	Patient-focused emotional suppression	16.45±3.52	7~23	3.29±0.70	
	Emotional pretense by norms	12.28±2.43	6~19	3.07±0.60	
Positive psychological capital	Total	57.80±9.72	32~88	3.21±0.54	1~5
	Self-efficacy	16.67±2.98	10~25	3.33±0.59	
	Optimism	16.28±3.36	7~25	3.25±0.67	
	Hope	15.60±3.05	5~25	3.12±0.61	
	Resilience	9.22±2.49	3~15	3.07±0.83	
Job satisfaction	Total	65.21±7.78	37~83	3.26±0.38	1~5
	Interaction	11.80±2.12	4~15	3.93±0.70	
	Relationship between RN and doctors	7.51±1.33	3~10	3.75±0.66	
	Autonomy	10.25±2.12	3~15	3.41±0.70	
	Job requirement	13.37±1.54	9~18	3.34±0.38	
	Professional position	9.44±2.10	3~15	3.14±0.70	
	Administrative work	8.31±2.02	3~13	2.77±0.67	
	Salary	4.43±1.59	2~08	2.21±0.79	

**Table 3.** Correlations among Variables (N=166)

Variables	Job stress	Emotional labor	Positive psychological capital	Job satisfaction
	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)
Job stress	1			
Emotional labor	.01 (.889)	1		
Positive psychological capital	-.37 (<.001)	.13 (.095)	1	
Job satisfaction	-.65 (<.001)	.10 (.169)	.43 (<.001)	1

다중회귀분석을 하였다. 다중회귀분석의 독립변수들에 대한 가정을 검정하기 위해 다중공선성을 확인한 결과, 회귀분석의 공차한계 값이 0.6~0.9으로 0.1 이상이었고, 분산팽창인자 (Variation Inflation Factor, VIF) 값은 1.1~1.5로 10 미만으로 나타나 독립변수간의 다중공선성의 문제는 없었다. 또한 잔차의 독립성 검증을 위해 Durbin-Watson 값을 구한 결과 1.9로 2에 가까워 자기 상관성이 없는 것으로 확인되었다.

본 연구의 회귀모형은 유의한 것으로 나타났으며(F=15.91, p<.001), 영향요인의 설명력을 나타내는 결정계수(R<sup>2</sup>)는 .49로 총 설명력은 49%였다. 대상자의 직무만족도에 영향을 미치는 주요 요인으로는 직무 스트레스(β=-.48, p<.001), 긍정심리자본(β=.18, p=.004), 총 임상실무경력(β=-.14, p=.014)으로 나타났다(Table 4).

## 논 의

전담간호사의 직무 스트레스 정도의 평점은 3.06점(최도범위: 1~5)이었다. 직접 비교는 어렵지만 이는 Jang와 Choi (2016)가 전담간호사를 대상으로 하여 다른 도구를 사용해 측정한 직무 스트레스 2.56점(최도범위: 1~4)와 비교하여 유사한 수준이었고, Kim (2018)이 일반간호사를 대상으로 다른 도구를 사용하여 측정한 직무 스트레스 3.88점(최도범위: 1~5)에 비해서는 다소 낮은 수준이었다. 일반 간호사의 경우 직무 자율성이 낮을 수록 직무 스트레스가 높은 것에 반해(Kim et al., 2012) 전담간호사의 직무의사결정과 재량활용 수준은 일반간호사에 비해 높기 때문에(Yun & Uhm, 2011), 본 연구에서는 이들의 직무 스트레스가 일반간호사에 비해 다소 낮은 것으로 사료된다.

Table 4. Factors Influencing Job Satisfaction

(N=166)

Variables	B	SE	$\beta$	t	p
(Constant)	77.42	5.97		12.96	< .001
Job stress	-0.46	0.06	-.48	-7.23	< .001
Positive psychological capital	0.15	0.05	.18	2.89	.004
Total career <sup>†</sup>	-0.15	1.20	-.14	-2.49	.014

Adj. R<sup>2</sup>=.49, F=15.91, p< .001

<sup>†</sup>Dummy variable (1: > 10 years; 0: ≤ 10 years).

전담간호사의 감정노동은 평점 3.43점(척도범위: 1~5)이었다. Song, Heo, An과 Choi (2017)가 다른 도구를 사용하여 국립정신병원 간호사를 대상으로 측정한 감정노동은 2.89점(척도범위: 1~5)이었고 Ryu와 Ko (2015)가 다른 도구를 사용해 중소병원 간호사를 대상으로 측정한 감정노동은 3.11점(척도범위: 1~5)으로, 직접 비교는 어렵지만 본 연구대상자의 감정노동이 선행연구들에 비해 다소 높았다. 이와 같은 결과는 전담간호사가 병원에서 실질적인 의사 대체 업무를 수행하면서도 명칭과 지위 및 권한이 정확히 명시되어 있지 않고(Yang & Kang, 2012) 법적제도미비로 인한 불안감, 규정되지 않은 업무경계, 정체성 혼란, 과중한 업무 등의 어려움으로 인해(Seon, 2017) 이들의 감정노동이 일반 간호사에 비해 더 높게 나타난 것으로 사료된다.

전담간호사의 긍정심리자본 평점은 3.21점(척도범위: 1~5)으로 직접 비교는 어렵지만 이는 임상간호사를 대상으로 다른 도구를 사용하여 긍정심리자본을 측정한 Kim, Seo, Kim과 Min (2015)의 연구에서 3.32점(척도범위: 1~5)과 비교해 유사한 수준이었다. 조직 구성원의 긍정심리자본은 하위요소인 자기효능감, 낙관주의, 희망, 회복탄력성이 통합됨으로써 그들에게 더 큰 긍정적 영향을 줄 수 있고, 부적응을 해소할 수 있을 뿐 아니라 긍정적 정서가 확장되어 직장 내 조직생활에 많은 영향을 주는 중요한 요소로 작용한다(Kim, Lee, & Lee, 2015). 따라서 전담간호사의 긍정심리자본을 강화함으로써 병원조직에 긍정적 정서가 확산될 수 있는 기틀을 마련하는 것이 필요하겠다.

전담간호사의 직무만족도는 평점이 3.26점(척도범위: 1~5)이었다. 이는 전담간호사를 대상으로 같은 도구를 사용한 Jang과 Choi (2016)의 연구에서 2.96점(척도범위: 1~5), 임상간호사를 대상으로 같은 도구를 사용한 Ryu와 Ko (2015)의 연구에서 3.02점(척도범위: 1~5)에 비하여 직접 비교는 어렵지만 본 연구대상자의 직무만족도가 다소 높은 수준이었다. 이는 대상자의 정기교육 프로그램 등의 교육 존재 유무 분포가 각기 달랐

기 때문인 것으로 보인다. 업무와 부합되는 체계적 교육 프로그램이 있는 경우 새로운 업무에 대한 부담감이 감소하여 직무만족도에 영향을 주는데(Lee, 2018), 관련부서 정기교육이 없다고 응답한 군이 Jang과 Choi (2016)의 연구에서 87.5%인데 반해 본 연구에서는 59%로 응답비율이 다소 낮았기 때문에 직무만족도 정도에 차이를 보인 것으로 판단된다.

전담간호사의 인구사회학적 특성에서 성별에 따라 직무만족도에 유의한 차이가 있었다. 특히, 남자 전담간호사가 여자 전담간호사에 비해 직무만족도 정도가 높게 나타났다. 이는 여성의 성이 강한 병원의 조직문화에서 남자 전담간호사 집단은 소수집단으로 분리되어 특이성과 전문성을 함께 가질 수 있는 기회가 되므로(Kim & Lee, 2017), 이들의 직무만족도가 높은 것으로 보인다. 학력에서도 유의한 차이가 있는 것으로 나타났는데 이를 사후 분석한 결과 석사가 전문학사에 비해 유의하게 직무만족도가 낮았다. 이는 학력이 높을수록 직무만족도가 높게 나타난 일반 간호사 대상의 연구(Bong et al., 2009)와는 상반된 결과로, 전담간호사는 일반간호사와는 달리 승진이나 보상에 있어 학력에 차이가 없는 것이 가장 큰 이유라 사료된다. 따라서 이를 보완하기 위한 전담간호사의 보상체계 개선이 요구된다.

본 연구에서는 직무 관련 특성에서 대상자들의 업무선택 동기에 따라 직무만족도에 유의한 차이가 있었는데 특히 전문적 업무를 위해 전담간호사를 선택한 집단이 발령을 받은 집단보다 직무만족도가 높았다. 이는 전담간호사를 선택한 동기가 발령을 받은 것보다 본인의 적극적 선택이었을 때 직무만족도가 높다는 Choi (2017)의 연구와 동일하였다. 따라서 이들을 배치함에 있어 선호도를 고려하는 것이 전담간호사의 직무만족을 향상시키는 방안으로 사료된다. 그리고 전담간호사의 교육과 관련된 결과를 살펴보면 전담간호사 배치 전 사전 교육 유무, 학회 세미나 등의 외부교육 프로그램 유무에 따라 직무만족도에 유의한 차이가 있었다. 특히 외부교육 프로그램이 없다고 응답한 집단이 있는 군에 비해 직무만족도가 높았는데 이러한

결과는 Seon (2017)의 전담간호사를 대상으로 한 연구와 동일한 결과였다. 전담간호사 관련 외부교육은 주로 각 소속 진료부와 관련된 학회나 학술대회로 이루어져 있으며, 간호사 대상의 외부 교육에 참여할지라도 임상간호사 위주로 구성되어 있어 전담간호사와 연관이 없기 때문이라 생각된다. 이를 통해 전담간호사의 교육 프로그램에 대한 요구도 분석과 교육의 질 개선이 필요할 것으로 사료된다. 사전교육 및 전담간호사 위주의 맞춤형 교육 프로그램을 통한 교육의 질 관리를 통해 전담간호사들이 직무에 만족하면서 간호현장에서 최상의 간호를 제공할 수 있는 환경을 조성해나가야 한다고 본다. 본 연구에서 전담간호사와 교육 사이에 유의한 연관성이 있었던 것을 고려하여 전담간호사에게 보다 질 높은 교육의 기회를 제공하고 이를 근거로 하여 여러 정책 연구를 통해 전담간호사의 업무와 학업과의 연계를 도모할 수 있도록 환경을 조성해 나가야 하겠다.

직무 스트레스와 직무만족도의 상관관계는 중간 정도( $r = -.65, p < .001$ )의 음의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 전담간호사를 대상으로 한 Jang과 Choi (2016)의 연구결과( $r = -.76, p < .001$ )와 유사한 수준이었다. 이를 통해 전담간호사의 직무 스트레스가 직무만족도와 밀접한 관련이 있음을 알 수 있다.

대상자의 감정노동 정도와 직무만족도 정도의 상관관계는 유의하지 않았다( $r = .10, p < .169$ ). 이는 중소병원 간호사를 대상으로 한 Ryu와 Ko (2015)의 연구결과( $r = -.33, p < .001$ )와 상이한 결과였다. 호텔종사원을 대상으로 한 연구에서(Amarjargar & Oh, 2018) 본인의 내적 행복을 위한 감정표현의 노력인 감정노동의 내면행위는 직무만족에 영향을 주었지만, 상대방을 위한 거짓된 감정표현의 노력인 감정노동의 표면행위는 직무만족도와 상관관계를 가지지 않았다. 이는 상대방을 위한 표면적인 행위 자체는 직무만족에 직접적인 영향을 주지 못한다고 볼 수 있다. 향후 간호사의 감정노동에 대한 연구를 시행할 때 감정노동의 표면적 행위에 대하여 심도 깊게 고려하여 그들의 감정노동을 이해하고 전담간호사의 직무만족과의 관계를 반복 검증해 나가야 하겠다.

대상자의 긍정심리자본 정도와 직무만족도 정도의 상관관계는 중간 정도( $r = .43, p < .001$ )의 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이는 임상간호사를 대상으로 한 Yang과 Jeong (2017)의 연구결과( $r = .50, p < .001$ )와 일치하였다. 간호업무 측면에서의 긍정심리자본은 창의성을 바탕으로 보다 혁신적인 업무를 수행하며, 간호사의 부정성을 감소시키고 긍정성을 높이는 역할을 한다는(Lee & Kim, 2012) 결과를 봐도 두 변수가 밀접한 관계가 있음을 알 수 있다.

전담간호사의 직무만족도에 영향력 있는 변수는 직무 스트레스( $\beta = -.48, p < .001$ ), 긍정심리자본( $\beta = .18, p = .004$ ), 총 임상 실무경력( $\beta = -.14, p = .014$ )이었고 직무만족도에 영향을 미치는 전체 변수의 설명력은 49%였다. 본 연구에서는 직무 스트레스가 직무만족도에 유의하게 영향을 미치는 가장 큰 예측요인으로 확인되었다. 전담간호사를 대상으로 한 Jang과 Choi (2016)의 연구와 Yun과 Uhm (2011)의 연구에서도 직무 스트레스가 직무만족도에 영향을 미치는 주요한 변수임을 알 수 있었다. 따라서 전담간호사의 직무 스트레스를 관리하기 위한 예방적 활동과 함께 그들에게 지속적인 관심이 필요하겠다. 간호사를 대상으로 직무 스트레스를 감소하기 위한 중재로 수행된 집단 역동적 심상치료(Kim, Sim, & Ahn, 2012) 등의 전략을 참고하여 전담간호사의 직무 스트레스로 인한 부정적 영향을 미리 예방하는 것이 필요하다. 전담간호사는 법적제도미비로 인한 불안감, 규정되지 않은 업무경계, 정체성 혼란(Seon, 2017) 및 일반간호사에 비해 과다한 업무량에도 불구하고 보상 및 승진 등의 혜택이 거의 없어(Kwak & Park, 2014) 직무 스트레스를 겪게 되고, 이로 인해 직무만족도가 저하되어 결국 간호의 질적 유지 및 이직률에 영향을 미치게 된다(Kaddourah, Khalidi, Abu-Shaheen, & Al-Tannir, 2013). 따라서 전담간호사의 직무 스트레스를 감소시키고 직무만족도를 높이기 위해서는 전담간호사의 업무 영역과 범위를 명확하게 규정짓고, 이들의 수당과 당직 및 특근에 따른 보상제도, 승진 등의 해결을 위한 정책연구와 제도적 마련이 필요할 것이다.

본 연구에서는 직무만족도에 영향을 미치는 두 번째 요인으로 긍정심리자본이 확인되었다. 조직 구성원의 스트레스를 감소시키며 심리적 안녕감을 증진시키는 긍정심리자본은(Lee & Kim, 2012) 최근 들어 국내 보건의료산업의 새로운 패러다임으로 떠오르고 있다. 이러한 의료계의 변화하는 현실을 고려하여 전담간호사의 긍정심리자본을 증진시킴으로써 이들의 직무만족도를 향상시킬 방안을 마련해야 할 것이다. 업무수행 그 자체로부터 즐거움을 느껴 발생하는 동기인 내재적 동기를 향상시켜, 개인이 느끼는 성취감을 통해 긍정적 감정을 유발시킬 수 있을 것이라 사료된다. 전담간호사를 대상으로 한 긍정심리자본에 대한 연구는 현재까지 미흡한 수준으로 추후 전담간호사의 긍정심리자본과 직무만족도의 관계에 대한 연구들이 활발히 진행되어 이를 반복 검증하는 것이 필요해 보인다. 본 연구에서는 전담간호사를 대상으로 하여 희망, 회복력, 낙관주의, 자기효능감이 포함된 긍정심리자본과 직무만족도와의 관계를 밝혀낸 것에 의의를 둘 수 있다. 또한 본 연구결과는 전담간호사의 직무만족도를 향상시키기 위한 긍정심리자본 개발



및 증진의 기초자료로 활용할 수 있을 것이다.

전담간호사의 총 임상실무경력이 직무만족도에 유의하게 영향을 미치는 예측요인으로 확인되었는데 이는 일반간호사를 대상으로 한 선행연구들과는 상반된 연구결과를 보였다 (Bong et al., 2009). 본 연구에서는 총 임상실무경력이 10년 이하인 전담간호사의 직무만족도가 높았는데, 보통 임상실무경력이 많은 간호사가 직무만족이 높게 나타날 것이라는 예상과는 다른 결과였다. 이는 전담간호사의 업무에 필요한 전문지식과 기술 대부분은 의학적 지식을 기반으로 하므로 경력이 많을수록 병원으로부터의 의사대체업무 요구도는 높아지는 반면, 승진과 같은 합당한 보상기회는 적기 때문에 실무경력이 많은 간호사의 직무만족이 낮았을 것이라 사료된다. 본 내용은 직무 스트레스의 하부요소인 구조적 요소와 일맥상통하는 것으로 전담간호사의 직무만족도 향상을 위해서는 실무경력 및 특근에 따른 보상제도, 승진 등의 해결을 위한 정책 연구의 노력과 제도적 보완이 시급하다고 판단된다.

전담간호사의 필요도는 계속적으로 증가되고 있는 반면, 이들의 법적지위 및 보상과 승진 등의 구조적 취약성이 해결되지 않은 상태이다. 따라서 이들의 직무만족을 높이기 위하여 본 연구결과를 토대로, 전담간호사의 직무만족도에 부정적 영향을 미치는 직무 스트레스는 완화시키고, 긍정적 영향을 미치는 긍정심리자본은 강화시켜야 함을 인식하고 이를 위한 중재에 적극적으로 힘써야 할 것이다.

## 결론 및 제언

전담간호사의 직무만족도와 직무 스트레스는 음의 상관관계, 직무만족도와 긍정심리자본은 양의 상관관계를 보였고 직무만족도에 영향을 미치는 요인으로는 직무 스트레스, 긍정심리자본, 총 임상실무경력이었다.

따라서 전담간호사의 직무만족도를 높이기 위해 전담간호사의 직무 스트레스를 완화할 수 있는 구조적 체계가 필요하며 이들의 긍정심리자본 개발 및 강화에 대한 필요성을 구성원들이 인식하고 내재적 동기 등을 통하여 이를 증진시키기 위한 구체적 방안이 구체적으로 마련되어야 하겠다. 본 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 제언을 하고자 한다. 연구의 대상자는 부산 및 경남시에 소재한 3개의 종합병원에 근무하는 전담간호사로 제한되어 있어 본 연구결과를 일반화하는 데는 무리가 있으므로 추후 지역과 병원 규모를 다양하게 선정하여 반복연구를 할 필요가 있다. 또한 전담간호사의 직무만족도를 높이기 위해 직무 스트레스를 낮추고 긍정심리자본을 높일 수 있는 중

재 프로그램을 개발하여 그 효과를 검증하는 연구가 필요하다. 이와 더불어 전담간호사의 법적지위를 보장하고 보상과 승진 등의 구조적인 취약성을 해결하기 위한 정책 연구가 필요할 것이다.

## REFERENCES

- Amarjargar, S., & Oh, H. C. (2018, August). A study on the relationship among mindfulness, emotional labor, job stress, job satisfaction and turnover intention of the hotel employees: Focused on the upscale hotels in Mongolia. Paper presented at the meeting of the *The Korean Academic Society of Tourism and Leisure* (pp. 473-489), Seoul.
- Bong, Y. S., So, H. S., & You, H. S. (2009). A study on the relationship between job stress, self-efficacy job satisfaction in nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15(3), 425-433.
- Choi, H. S. (2013). Factors influencing job satisfaction and turnover intention of physician assistant in general hospitals. Unpublished master's thesis, Donga University, Busan.
- Hong, J. Y. (2016). *Development and validation of the emotional labor scale for nurses*. Unpublished doctoral dissertation, Ewha Womans University, Seoul.
- Jang, T. U., & Choi, E. J. (2016). Relationship between occupational stress, burnout and job satisfaction of physician assistants. *Journal of Korean Public Health Nursing*, 30(1), 122-135.
- Kaddourah, B. T., Khalidi, A., Abu-Shaheen, A. K., & Al-Tannir, M. A. (2013). Factors impacting satisfaction among nurses from a tertiary care centre. *Journal of Clinical Nursing*, 22(21-22), 3153-3159.
- Kim, D. H., Lee, S. M., & Lee, W. S. (2015). A study on the effects of psychological capital on organizational culture: Focused on PCO(Professional Convention Organizers) company. *The Korean Academic Society of Tourism and Leisure*, 27(5), 221-237.
- Kim, H. S., & Lee, J. S. (2017). Turnover experience of male nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 47(1), 25-38.
- Kim, I. S., Seo, R. B., Kim, B. N., & Min, A. R. (2015). The effects of positive psychological capital, organizational commitment, customer orientation in clinical nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 21(1), 10-19.
- Kim, S. G., & Kim, G. M. (2018). Effects of nurses' job stress, self-efficacy, and professional self-concept on job satisfaction: A comparison on comprehensive nursing care service wards and general wards. *Journal of the Korean Data Analysis Society*, 20(3), 1609-1624.
- Kim, S. M., Sim, B. H., & Ahn, H. R. (2012). Impact of group dynamic imagery therapy on job stress and psychosocial stress of female nurses. *Journal of Korean Academy of Psychiatric Mental Health Nursing*, 21(3), 167-175.

- Kim, S. O., & Wang, M. S. (2015). A study on emotional labor, positive resources and job burnout in clinical nurses. *Korea Academy Industrial Cooperation Society*, 16(2), 1273-1283.
- Kim, S. S., Kwak, W. H., Moon, S. M., & Sung, Y. H. (2006). Development of a role model for physician assistant in Korea. *Clinical Nursing Research*, 12(1), 67-80.
- Kim, S. Y., Kwon, I. S., & Cho, Y. C. (2012). Relationship between job stress and fatigue symptoms among nurses in a university hospital. *Korea Academy Industrial Cooperation Society*, 13(4), 1759-1768.
- Kwak, C. Y., & Park, J. A. (2014). Current roles and administrative facts of the Korean physician assistant. *Digital Contents Society*, 14(10), 583-595.
- Lee, K. Y. (2018). *The effect of role conflict and job Stress on job satisfaction of physician assistant nurses in university hospital*. Unpublished master's thesis, Chonnam National University, Chonnam.
- Lee, M. Y., & Kim, G. H. (2012). Influence of head nurses' transformational leadership on staff nurse's psychological well-being, stress and somatization - Focused on the mediating effect of positive psychological capital. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 18(2), 166-175.
- Lee, Y. H. (2012). *Comparative study on job stress and job satisfaction of nurses between in physician assistant and in general unit: Focused on the general hospital in seoul region*. Unpublished master's thesis, Konkuk University, Seoul.
- Lim, T. H. (2014). Validation of the Korean version of positive psychological capital (K-PPC). *Journal of Coaching Development*, 16(3), 157-166.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge* (p. 3). Oxford: Oxford University Press.
- Na, Y. D. (2018). *Effects of nurse emotional labor and job satisfaction on job stress*. Unpublished master's thesis, Kongju University, Kongju.
- Park, H. J. (1986). *The relationship between burnout experience and stress factors in nurses*. Hanyang Administrative Graduate School, 2, 212-236.
- Park, H. T. (1997). Transformational and transactional leadership styles of the nurse administrators and job satisfaction, organizational commitment in nursing service. *The Korean Nurse*, 36(1), 55-58.
- Ryu, Y. O., & Ko, E. (2015). Influence of emotional labor and nursing professional values on job satisfaction in small and medium-sized hospital nurses. *The Korean Journal of Fundamentals of Nursing*, 22(1), 7-15.
- Seon, J. E. (2017). *Impact of role conflict on job satisfaction among physician assistant nurses in a hospital*. Unpublished master's thesis, Konyang University, Daejeon.
- Song, E. A., Heo, M. S., An, H. J., & Choi, J. S. (2017). Influence of emotional labor, nursing work environment, and self-efficacy on happiness index among national psychiatric hospital nurses in Korea. *Journal of Korean Academy of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 26(1), 46-54.
- Stamps, P. L., Piedmont, E. B., Slavitt, D. B., & Haase, A. M. (1978). Measurement of work satisfaction among health professionals. *Medical Care*, 16(4), 337-352.
- Yang, I. S., & Kang, J. S. (2012). Adaptation process of role conflict for clinical nurse specialist. *Journal of Qualitative Research*, 12(1), 24-35.
- Yang, S. K., & Jeong, E. (2017). Convergence effects of positive psychological capital and self-leadership in clinical nurses on job satisfaction. *Journal of Digital Convergence*, 15(6), 329-337.
- Yun, S. Y., & Uhm, D. C. (2011). Impact on job satisfaction to job stress of physician assistant nurses. *Journal of Academia Industrial Technology*, 12(11), 4914-4923.