병원간호사의 의사소통능력과 간호근무환경이 직무만족에 미치는 영향

김봉정¹, 이순영², 안경주¹, 이건아¹, 윤현정¹

¹청주대학교 간호학과 교수, ²청주성모병원 간호사

Influence of Communication Competency and Nursing Work Environment on Job Satisfaction in Hospital Nurses

Bongjeong Kim¹, Soon Young Lee², Gyeong Ju An¹, Guna Lee¹, Hyun Jung Yun¹

¹Professor, Department of Nursing, Cheongju University, Cheongju; ²Nurse, Cheongju Saint Mary's Hospital, Cheongju, Korea

Objectives: The purposes of this study were to investigate the relationship among hospital nurses' communication competency, nursing work environment and job satisfaction, and to identify factors influencing job satisfaction of nurses. **Methods:** A descriptive correlational design was used. Participants were 226 hospital nurses working at two general hospitals in Cheongju city. Data were collected using self-reported questionnaires from September to October 2018. Data were analyzed using a t-test, ANOVA, Pearson's correlation, and multiple regression analysis with the SPSS 23.0 program. **Results:** The job satisfaction was positively correlated with both of communication competence and nursing work environment. The regression model had an adjusted R² of 48%, which indicated that communication competence, nursing working environment, working position and perceived health status were significant predictors of hospital nurses' job satisfaction. **Conclusions:** These findings indicate that hospital nurses's communication competence and nursing work environment are significantly important factors influencing job satisfaction of nurses. Therefore, nursing administrators should try to develop communication training programs focused on interaction management and to consider staffing and resource adequacy.

Key words: Job satisfaction, Communication, Nursing, Work, Hospitals

서론

간호사의 직무만족은 자신의 사기를 진작시키고 동시에 환자에게 보다 나은 양질의 서비스를 제공하고, 자신의 직무환경에 긍정적인 태도를 가지게 하며, 효과적인 역할 수행을 할 수 있게 한다[1]. 병원조직의 주요 구성원인 간호사가 자신의 직무에 만족하지 못하면 업무성과 저하와 이직률 증가를 초래하여 간호조직의 생산성을 떨어뜨리고, 병원은 질적 관리 및 경영에 어려움을 겪게 된다[2]. 특히, 간호사의 직무만족은 간호전문직에 대한 태도와 신체의, 정신적 건강에 영향을 미칠 뿐 아니라 이직의도와 이직을 가장 잘 설명하는 중요한 요인 중 하나

이다[3].

최근 간호사의 높은 이직률과 간호인력 부족이 중요한 문제로 대두되고 있는 상황에서 간호사의 직무만족 결정요인을 확인하여 직무만족도를 높일 수 있는 방안을 마련해야 한다.

그동안 수행된 많은 선행연구 결과를 보면 간호사의 직무만족은 개인적, 조직적 요인의 영향을 받는다[4]. 간호사의 직무만족 결정요인에 대해 2000-2013년에 발표된 국내문헌과 1966년부터 2011년까지 연구논문을 분석한 결과에 의하면 개인적 요인에는 임파워먼트(empowerment), 직무스트레스, 성취감, 의사소통유형, 역할갈등 및 소진이 있었고, 조직차원의 작업환경 요인에는 조직문화, 조직환경, 수간호사의 리

Corresponding author: Hyun Jung Yun

298 Daesung-ro, Cheongwon-gu, Cheongju 28503, Korea
Tel: +82-43-229-7969, E-mail: hj0429@cju.ac.kr

Received: March 27, 2019 Revised: May 24, 2019 Accepted: May 29, 2019

*This work was supported by the research grant of Cheongju University in 2018.

No potential conflict of interest relevant to this article was reported.

How to cite this article:

Kim B, Lee SY, An GJ, Lee G, Yun HJ. Influence of communication competency and nursing work environment on job satisfaction in hospital nurses. J Health Info Stat 2019;44(2):189-197. Doi: <https://doi.org/10.21032/jhis.2019.44.2.189>

© It is identical to the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>) which permit unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

© 2019 Journal of Health Informatics and Statistics

더심, 간호조직의 특성, 보상체계 등이 있었다[5,6].

간호사의 직무만족 결정요인에 대한 문헌분석 결과에 따르면 개인적 요인인 의사소통능력과 조직차원의 간호근무환경에 대한 연구 수는 매우 적었으며[5,6], 개인적, 조직차원의 의사소통능력과 간호근무환경을 동시에 조사한 연구는 거의 없었다. 간호사의 의사소통능력은 간호를 전달하는 중요한 도구이자 기술로 간호목적을 달성하고 대상자의 문제를 효율적으로 해결하여 전문직 능력을 향상시켜[7], 의사소통능력이 높을수록 직무만족이 높은 것으로 보고되었다[8,9]. 국내외적으로 간호사의 이직이 증가하고 간호사의 부족 현상이 나타나면서 간호근무환경에 대한 관심이 증가하였다[10]. 간호근무환경은 직무만족의 직접적인 요인으로, 병원 내 근무환경이 좋을수록 직무만족을 높이고[11,12], 스트레스와 소진을 낮추는 것으로 보고되었다[12].

한편, 그동안 국내 간호사 직무만족 연구에 주로 사용된 직무만족 도구는 외국에서 개발된 것을 사용하였는데, 국내 간호사의 직무만족을 정확하게 측정해내지 못한다는 한계가 있을 수 있다[13]. 이에 본 연구에서는 Lee et al. [13]이 선행연구의 문제점을 보완하여 조직문화나 근로환경 등 국내 간호현장에 적합한 간호사 직무만족 측정도구를 사용하여 개발한 간호사 직무만족 도구(Job Satisfaction Scale for Clinical Nurses, JSS-CN)를 사용하고자 한다.

따라서 본 연구에서는 국내 간호현장에 적합한 간호사 직무만족 측정도구를 이용하여 간호사의 개인적 요인인 의사소통능력과 조직차원 환경적 요인인 간호업무환경이 직무만족에 미치는 영향을 동시에 파악하고자 한다.

본 연구의 목적은 국내에서 개발된 간호사 직무만족 측정도구를 사용하여 종합병원에 근무하는 간호사를 대상으로 의사소통능력과 간호근무환경이 직무만족에 미치는 영향을 규명하는 것이며, 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

첫째, 병원간호사의 직무만족, 의사소통능력, 간호근무환경 정도를 파악한다.

둘째, 병원간호사의 일반적 특성에 따른 직무만족의 차이를 확인한다.

셋째, 병원간호사의 의사소통능력, 간호근무환경 및 직무만족 간의 상관관계를 파악한다.

넷째, 병원간호사의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

연구 방법

연구설계

본 연구는 300명 이상 이상의 일개 지역 종합병원에 근무하는 간호사를 대상으로 의사소통능력과 간호근무환경이 직무만족에 미치는 영향을 파악하기 위한 횡단적 상관관계연구이다.

연구대상

충청북도 청주시에 소재한 2개 종합병원에 재직 중인 간호사 중에 근무경력 1년 이상 간호사를 편의표집하였으며, 본 연구의 목적을 이해하고 연구 참여에 자발적으로 서면 동의한 자를 대상으로 하였다. 연구대상자 수는 G*Power 3.1.9.2 프로그램을 사용하여, 다중회귀분석 검정을 위해 효과크기(f^2) 0.15 (medium), 유의수준(α) 0.05, 검정력($1-\beta$) 95%, 독립변수 12개로 설정하였을 때 최소대상자 수는 총 184명이었다. 본 연구의 최종 참여자는 226명으로 이를 충족하였다.

연구도구

연구도구로 구조화된 설문지를 사용하였으며, 직무만족 33문항, 의사소통능력 15문항, 간호근무환경 29문항, 일반적 특성 14문항으로 총 91문항으로 구성하였다. 직무만족, 의사소통능력, 간호근무환경 도구는 원저자에게 사용 승인을 받았다.

직무만족

직무만족은 Lee et al. [13]이 개발한 임상간호사의 직무만족 측정도구(JSS-CN)를 사용하였다. 조직의 인정 및 전문적 성취, 간호전문직을 통한 인간적 성숙, 존중과 인정의 인간관계, 간호사로서의 책무완수, 전문적 역량 발휘 및 직업의 안정성과 보람의 6개 영역 총 33개 문항으로 구성된 5점 Likert 척도이다. 척도는 ‘매우 그렇다’ 5점에서 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점으로 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다. 도구 개발 당시 내적일관성 신뢰도(Cronbach’s α)는 0.95이었으며, 본 연구에서는 0.96이었다.

의사소통능력

의사소통능력은 Rubin [14]이 개발한 의사소통능력 도구를 Hur [15]가 한국의 문화에 맞게 수정한 포괄적 대인 커뮤니케이션 능력 척도(Global Interpersonal Communication Competence Scale, GICC)를 사용하였다. 본 척도는 의사소통능력을 구성하는 15개 핵심 하부차원을 반영하는 총 15문항으로 자기노출, 역지사지, 사회적 긴장완화, 주장력, 집중력, 상호작용 관리, 표현력, 지지, 즉시성, 효율성, 사회적 적절성, 조리성, 목표간파, 반응력, 잡음통제력 등으로 구성되었다. 5점 Likert 척도로 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점으로부터 ‘매우 그렇다’ 5점으로, 10 (즉시성), 11 (효율성)번 문항은 역문항으로 역환산하며, 점수가 높을수록 의사소통능력 정도가 높음을 의미한다. Hur [15]가 개발 당시 도구의 내적일관성 신뢰도는 0.72이었으며, 본 연구에서는 0.87로 나타났다.

간호근무환경

간호근무환경은 Lake [16]가 개발한 Practice Environment Scale of

the Nursing Work Index (PES-NWI)를 Cho et al. [10]이 신뢰도와 타당도를 검증하여 개발한 한국어판 간호근무환경 측정 도구로 측정하였다. 본 도구는 충분한 인력과 물질적 자원, 양질의 간호를 위한 기반, 병원정책결정에 간호사의 참여, 간호관리자의 능력·리더십·간호사에 대한 지지, 간호사 의사 간 협력관계의 5개의 하위영역으로 이루어졌으며, 총 29문항이다. 각 문항은 Likert 4점 척도로 ‘매우 그렇다’ 4점, ‘약간 그렇다’ 3점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘전혀 그렇지 않다’ 1점으로 점수가 높을수록 간호근무환경을 긍정적으로 인식하고 있는 것을 의미한다. Cho et al. [10]의 연구에서 신뢰도는 0.93이었으며, 본 연구에서는 0.90이었다.

일반적 특성

일반적 특성은 성별, 연령, 결혼상태, 자녀수, 교육수준, 월 보수, 근무형태, 근무부서, 직위, 임상경력, 근무기간, 월평균 야간근무 횟수, 인지하는 건강상태 등을 포함하였다.

자료수집 방법

자료수집은 연구책임자의 소속 기관인 청주대학교의 기관생명윤리위원회의 승인(IRB No. 1041107-201806-HR-007-01)을 받은 후 2018년 9월부터 10월 사이에 시행하였다. 먼저 편의표집한 2개 종합병원 간호부장의 동의와 협조를 받아 진행하였으며, 설문지와 사례품을 직접 각 병원 간호부로 전달하였으며, 설문지별로 본 연구의 목적과 설문지의 활용에 대한 설명을 동봉하여 설문참여에 대한 개별 동의서를 받았다. 설문지는 병동 수간호사를 통해 대상자에게 배부하여 자가 기입방식으로 작성하게 한 뒤 봉투에 봉인하여 수거하도록 하였다. 2개 병원에서 264명이 설문조사에 참여하였으며, 이 중 불성실하게 응답한 38부를 제외한 총 226부의 설문지를 결과분석에 활용하였다.

자료분석 방법

수집된 자료는 SPSS 23.0 (IBM Corp., Armonk, NY, USA) 프로그램을 사용하여 분석하였다.

- 1) 대상자의 일반적 특성, 의사소통능력, 간호근무환경, 직무만족도는 빈도와 백분율, 평균과 표준편차 등의 기술통계로 분석하였다.
- 2) 대상자의 일반적 특성에 따른 의사소통능력, 간호근무환경, 직무만족의 차이는 t-test와 ANOVA로 분석하였다.
- 3) 대상자의 의사소통능력, 간호근무환경, 직무만족 간의 상관관계는 Pearson's correlation으로 분석하였다.
- 4) 직무만족에 영향을 미치는 요인은 위계적 다중회귀분석을 시행하였다. 투입할 독립변수의 선정은 단변량 분석과 상관관계 분석에서 $p < 0.01$ 에서 통계적으로 유의한 변수를 선정하고(의미 있는

변수들이 과도하게 탈락되는 것을 방지하기 위하여 유의수준은 0.1로 적용) 명목변수를 가변수 처리하여 투입하였다.

연구 결과

연구대상자의 인구사회학적 특성

본 연구의 대상자인 병원간호사의 성별은 여성이 97.3% (216명)이었으며, 평균연령은 31.94 ± 7.65 세로 나타났다. 결혼상태는 미혼이 58.4% (132명)이었으며 자녀는 없는 경우가 67.9% (144명)로 나타났다. 교육수준은 학사(139명, 62.1%), 전문학사(62명, 27.7%), 석사 이상(23명, 10.3%) 순으로 나타났다. 월 보수는 250만 원 미만인 경우 49.6% (112명)로 나타났으며, 근무형태는 교대근무 80.6% (166명)로 나타났다. 근무부서는 병동 66.3% (150명)로 가장 많았으며, 직위는 일반간호사가 79.2% (179명)로 가장 많았다. 총 임상경력은 7년 이상인 경우 47.8% (107명)로 가장 많았으며, 현재 근무하는 병원의 근무경력도 7년 이상인 경우 42.5% (96명)로 가장 많았다. 월평균 야간 근무는 평균 2.68 ± 0.95 개로 나타났으며 인지하는 건강상태는 ‘보통이다’ 41.6% (97명)로 가장 많았다(Table 1).

의사소통능력, 간호근무환경, 직무만족 특성

본 연구에서 병원간호사의 의사소통능력 점수는 평균평점 3.51 ± 0.40 점(5점 만점), 간호근무환경 점수는 평균평점 2.52 ± 0.35 점(4점 만점), 직무만족 점수는 평균평점 3.38 ± 0.51 점(4점 만점)이었다.

병원간호사의 의사소통능력의 15개 하위영역별 점수를 확인한 결과, ‘상호작용 관리’영역에서 평균평점 3.09 ± 0.66 점으로 가장 낮았으며, ‘반응력’영역에서 평균평점 4.01 ± 0.63 점으로 가장 높게 나타났다. 병원간호사 간호근무환경의 5개 하위영역별 점수를 확인한 결과, ‘충분한 인력과 물질적 지원’이 평균평점 1.96 ± 0.48 점으로 가장 낮게 나타났으며, ‘간호관리자의 능력, 리더십, 간호사에 대한 지지’가 평균평점 2.77 ± 0.52 점으로 가장 높게 나타났다. 병원간호사 직무만족의 6개 하위영역별 점수를 확인한 결과, ‘조직적 차원의 지원과 인정’이 평균평점 3.10 ± 0.61 점으로 가장 낮게 나타났으며, ‘직업의 안정성과 보람’이 평균평점 3.70 ± 0.63 점으로 가장 높게 나타났다(Table 1).

인구사회학적 특성에 따른 직무만족의 차이

병원간호사의 인구사회학적 특성에 따른 직무만족은 연령($F=12.57$, $p < 0.001$), 결혼상태($t = -3.72$, $p < 0.001$), 자녀수($F=9.95$, $p < 0.001$), 교육수준($F=4.79$, $p=0.009$), 월 보수($F=8.99$, $p < 0.001$), 근무형태($F=-3.13$, $p=0.002$), 직위($F=15.72$, $p < 0.001$), 총 임상경력($F=2.75$, $p=0.043$), 월평균 야간근무 수($F=5.31$, $p=0.002$)와 인지하는 건강상태($F=17.68$, $p <$

Table 1. General characteristics of the nurses and descriptive statistics of measured variables (n=226)

Characteristics	Mean ± SD	n (%)	Characteristics	Mean ± SD	n (%)
Gender ¹			5-7		13 (5.8)
Male		6 (2.7)	≥7		96 (42.5)
Female		216 (97.3)	Monthly night shift ¹	2.68 ± 0.95	
Age (y) ¹	31.94 ± 7.65		<4		36 (17.1)
20-29		109 (48.7)	4-6		29 (13.8)
30-39		78 (34.8)	6-8		110 (52.4)
≥40		37 (16.5)	≥8		35 (16.7)
Marital status			Perceived health status		
Single		132 (58.4)	Healthy		84 (37.2)
Partnered		94 (41.6)	Fair		97 (41.6)
Children ¹			Unhealthy		50 (21.2)
0		144 (67.9)	Communication competence	3.51 ± 0.40	
1		20 (9.4)	Self-disclosure	3.56 ± 0.74	
2		37 (17.5)	Empathy	3.64 ± 0.63	
≥3		11 (5.2)	Social relaxation	3.17 ± 0.74	
Educational attainment ¹			Assertiveness	3.34 ± 0.68	
Associate's degree		62 (27.7)	Concentration	3.88 ± 0.61	
Bachelor's degree		139 (62.1)	Interaction management	3.09 ± 0.66	
≥ Master's degree		23 (10.3)	Expressiveness	3.17 ± 0.74	
Monthly income (10,000 won)			Supportiveness	3.47 ± 0.71	
<250		112 (49.6)	Immediacy	3.62 ± 0.64	
250-300		67 (29.6)	Efficiency	3.39 ± 0.63	
300-350		33 (14.6)	Social appropriateness	3.78 ± 0.66	
≥350		14 (6.2)	Conversational coherence	3.13 ± 0.65	
Working pattern ¹			Goal detection	3.62 ± 0.67	
Shift work		166 (80.6)	Responsiveness	4.01 ± 0.63	
Non-shift work		40 (19.4)	Noise control	3.71 ± 0.64	
Working place			Nursing working environment	2.52 ± 0.35	
Ward		150 (66.3)	Nurse participation in hospital affairs	2.38 ± 0.46	
Intensive care unit		28 (12.4)	Nursing foundations for quality of care	2.76 ± 0.36	
Operation room/Recovery room		13 (5.8)	Nurse manager ability, leadership, and support of nurses	2.77 ± 0.51	
Emergency room		12 (5.3)	Staffing and resource adequacy	1.96 ± 0.48	
Others ²		23 (10.2)	Collegial nurse-physician relations	2.69 ± 0.50	
Working position ¹			Job satisfaction	3.38 ± 0.51	
Staff nurse		179 (79.2)	Recognition from the organization and professional achievement	3.10 ± 0.61	
Charge nurse		30 (13.3)	Personal maturation through the nursing profession	3.31 ± 0.79	
≥ Head nurse		17 (7.5)	Interpersonal interaction with respect and recognition	3.46 ± 0.49	
Clinical experience (y)			Accomplishment of accountability as a nurse	3.69 ± 0.58	
1-3		62 (28.1)	Display of professional competency	3.40 ± 0.49	
3-5		35 (15.6)	Stability and job worth	3.70 ± 0.63	
5-7		19 (8.5)			
≥7		107 (47.8)			
Clinical experience in current hospitals (y)					
1-3		76 (33.6)			
3-5		41 (18.1)			

SD, standard deviation.

¹Missing value was excluded.

²Hemodialysis unit, angiography room, outpatient department, and so on.

Table 2. Differences of job satisfaction by the nurses' general characteristics (n=226)

Characteristics	Job satisfaction		Characteristics	Job satisfaction	
	Mean $\pm$ SD	t or F (p)		Mean $\pm$ SD	t or F (p)
Gender		0.83 (0.407)	Working place		1.04 (0.397)
Male	3.53 $\pm$ 0.75		Ward	3.33 $\pm$ 0.49	
Female	3.37 $\pm$ 0.50		Intensive care unit	3.39 $\pm$ 0.55	
Age (y)		12.57 (< 0.001)	Operation room/Recovery room	3.46 $\pm$ 0.46	
20-29 ^a	3.26 $\pm$ 0.45	a, b < c*	Emergency room	3.44 $\pm$ 0.28	
30-39 ^b	3.38 $\pm$ 0.55		Others	3.56 $\pm$ 0.69	
$\geq 40^c$	3.71 $\pm$ 0.43		Working position		15.72 (< 0.001)
Marital status		-3.72 (< 0.001)	Staff nurse ^a	3.28 $\pm$ 0.51	a < b, c*
Single	3.27 $\pm$ 0.49		Charge nurse ^b	3.67 $\pm$ 0.38	
Partnered	3.52 $\pm$ 0.51		Head nurse and above ^c	3.79 $\pm$ 0.29	
Children		9.95 (< 0.001)	Clinical experience (y)		2.75 (0.043)
0 ^a	3.27 $\pm$ 0.47	a < b, c*	1-3	3.31 $\pm$ 0.48	
1 ^b	3.49 $\pm$ 0.51		3-5	3.21 $\pm$ 0.43	
2 ^c	3.63 $\pm$ 0.46		5-7	3.40 $\pm$ 0.54	
$\geq 3^d$	3.83 $\pm$ 0.43		≥ 7	3.46 $\pm$ 0.53	
Educational attainment		4.79 (0.009)	Clinical experience in current hospitals (y)		2.58 (0.054)
Associate's degree ^a	3.33 $\pm$ 0.56	a, b < c*	1-3	3.31 $\pm$ 0.50	
Bachelor's degree ^b	3.34 $\pm$ 0.49		3-5	3.25 $\pm$ 0.44	
Master's degree and above ^c	3.68 $\pm$ 0.31		5-7	3.41 $\pm$ 0.60	
Monthly income (10,000 won)		8.99 (< 0.001)	≥ 7	3.47 $\pm$ 0.52	
< 250 ^a	3.24 $\pm$ 0.48	a, b < c*	Monthly night shift		5.31 (0.002)
250-300 ^b	3.40 $\pm$ 0.48		< 4 ^a	3.57 $\pm$ 0.53	a < c, d*
300-350 ^c	3.69 $\pm$ 0.54		4-6 ^b	3.53 $\pm$ 0.41	
$\geq 350^d$	3.60 $\pm$ 0.34		6-8 ^c	3.29 $\pm$ 0.48	
Working pattern		-3.13 (0.002)	$\geq 8^d$	3.20 $\pm$ 0.52	
Shift work	3.33 $\pm$ 0.49		Perceived health status		17.68 (< 0.001)
Non-shift work	3.61 $\pm$ 0.59		Healthy ^a	3.61 $\pm$ 0.50	a > b, c*
			Fair ^b	3.29 $\pm$ 0.46	
			Unhealthy ^c	3.15 $\pm$ 0.47	

SD, standard deviation.

*Post-hoc scheffe test results ($p < 0.05$).

0.001)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다(Table 2).

연령은 40세 이상이 20-29세, 30-39세와 비교하여 직무만족이 높게 나타났고, 자녀가 없는 경우가 자녀가 1명이나 2명 있는 경우보다 직무만족이 낮게 나타났다. 월평균 야간 근무수는 평균 2.68 ± 0.95 개로 나타났다으며 인지하는 건강상태는 '보통이다' 41.6% (97명)로 가장 많았다 (Table 1).

결혼상태에서는 미혼인 경우, 교육수준에서는 석사 이상인 경우, 월 보수에서는 300만 원에서 350만 원 사이인 경우에 직무만족이 통계적으로 유의하게 높게 나타났다. 근무형태에서는 교대근무가 비교대근무보다 직무만족이 낮게 나타났고, 직위는 일반간호사인 경우에서 책임간호사나 수간호사 이상보다 직무만족이 낮게 나타났다. 월평균 야간 근무수는 '4개 미만'으로 근무하는 경우가 '6-8개', '8개 이상' 근무하는 경우보다 직무만족이 통계적으로 유의하게 높게 나타났으며, 인지하는 건강상태가 '건강하다'고 응답한 경우 '보통이다', '건강하지 않다'

Table 3. Correlations between job satisfaction, communication competence, and nursing working environment (n=226)

Variables	1	2
	r (p)	r (p)
1. Job satisfaction		
2. Communication competence	0.42 (< 0.001)	
3. Nursing working environment	0.59 (< 0.001)	0.17 (< 0.010)

로 응답한 경우보다 직무만족이 통계적으로 유의하게 높게 나타났다.

의사소통능력, 간호근무환경, 직무만족 간의 상관관계

병원간호사의 직무만족은 의사소통능력, 간호근무환경과 모두 통계적으로 유의한 양적 상관관계를 보였다 (Table 3). 간호근무환경($r = 0.59, p < 0.001$)과 의사소통능력($r = 0.42, p < 0.001$)이 증가할수록 병원 간호사의 직무만족은 높은 것으로 나타났다.

직무만족 영향요인

병원간호사의 직무만족에 인구사회학적 특성, 의사소통능력, 간호 근무환경이 병원간호사의 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지 분석하기 위해 단계적 변수선택 방법을 사용하여 다중회귀분석을 실시하였다. 선행회귀분석의 가정을 검증하기 위해 모든 변수의 정규성과 선형성을 확인하였으며 Durbin-Watson 통계량은 1단계 모형 1.94, 2단계 모형 2.47로 나타나 모두 자기상관의 문제가 없는 것으로 확인되었다. 회귀모형에 포함된 모든 변수들의 분산팽창인자(variance inflation factor, VIF)도 모두 10보다 크지 않았으며(VIF 범위 1-2), 공차한계(tolerance)도 모두 0.1 이상으로 나타나(tolerance 범위 0.2-0.9) 다중공선성의 문제가 없음을 확인하였다.

1단계에서는 인구사회학적 특성의 통계적으로 유의한($p < 0.01$) 변수였던 연령, 결혼상태, 자녀수, 교육수준, 월 보수, 근무형태, 직위, 월평균 야간근무 수, 인지한 건강상태의 세부 측정항목을 더미(dummy)변수로 변환하여 투입하였다. 회귀모형은 통계적으로 유의하였으며($p < 0.001$) 설명력은 29%로 나타났다. 통계적으로 유의한 변수는 근무형태, 월평균 야간 근무수, 인지한 건강상태로 나타났다. 교대근무와 비교하여 비교대근무 시 직무만족이 높은 것으로 나타났으며($\beta = 0.31, p < 0.001$) 월평균 3개 미만의 야간 근무수와 비교하여 월평균 4-6개의 야간근무 시 직무만족이 높은 것으로 나타났($\beta = 0.25, p = 0.006$). 건강하지 않다고 인지한 건강상태와 비교하여 건강상태를 보통으로 인지하거나($\beta = 0.28, p < 0.001$) 건강하다고 인지한 경우($\beta = 0.50, p < 0.001$) 직무만족이 높은 것으로 나타났다.

2단계에서는 의사소통능력과 간호근무환경을 추가 투입한 최종모형은 통계적으로 유의하였으며($p < 0.001$) 설명력은 48%로 1단계 모형보다 높게 나타났다. 통계적으로 유의한 변수는 근무형태($\beta = 0.11, p =$

0.041), 인지한 건강상태($\beta = 0.16, p = 0.005$), 의사소통능력($\beta = 0.29, p < 0.001$), 간호근무환경($\beta = 0.51, p < 0.001$)이었다. 즉 병원간호사는 비교대근무인 경우 교대근무와 비교하여 직무만족이 높은 것으로 확인되었으며, 자신의 건강상태가 건강하다고 인지한 경우 건강하지 않다고 인지한 경우와 비교하여 직무만족이 높은 것으로 확인되었다. 또한 의사소통능력 및 간호근무환경이 양호할수록 직무만족이 높은 것으로 확인되었다(Table 4).

고찰

본 연구는 종합병원에 근무하는 간호사를 대상으로 의사소통능력, 간호근무환경, 직무만족 정도를 조사하고 의사소통능력과 간호근무환경이 직무만족에 미치는 영향을 확인하기 위해 시도되었다.

본 연구의 결과, 병원간호사의 의사소통능력 점수는 5점 만점에 평균 3.51점으로 중간 이상의 수준을 나타내었다. 이는 같은 도구를 사용한 선행연구에서 보고된 3.42점[17]과 3.44점[18]보다 다소 높은 결과이다. 의사소통능력의 하위영역별 점수를 확인한 결과, 가장 높게 나타난 영역은 ‘반응력’으로, 이는 Lee et al. [8]의 연구결과와 일치한다. 이와 같은 이유로 Lee et al. [8]은 상대방의 반응을 통한 상호작용이 중요시되는 간호사의 직업적 특성이 반영된 결과라고 하였다. 가장 낮게 나타난 영역으로 ‘상호작용 관리’ 영역이 확인되었는데, 이 영역은 의사소통 시 상호작용의 방향을 설정하고 통제해 나갈 수 있는 능력을 의미한다[15]. 따라서 간호사들이 대상자의 반응에 따라 대응하는 의사소통능력은 우수하지만 대화를 주도적으로 이끌고 의사소통 상황을 관리하는 능력은 상대적으로 부족하다고 사료된다. 특히 의사소통에서 ‘상호작용 관리’ 능력은 대상자 교육이나 상담 시 요구되는 중요한 역량으로 이를 강화시킬 수 있는 방안을 모색해야 할 것이다.

본 연구의 결과, 병원간호사의 간호근무환경 점수는 4점 만점에 평균 2.52점으로 나타났다. 미국에서 개발된 간호근무환경의 원도구는 2.5점을 기준으로 그 이상이면 근무환경이 좋은 것으로, 2.5점 미만이면 근무환경이 좋지 않은 것으로 판정하였는데[19], 본 연구결과는 중간수준인 기준 점수에 근접하게 나타났다. 이는 동일한 간호근무환경 도구를 사용한 연구에서 3개 종합병원을 대상으로 진행한 연구[10] 결과인 2.58점과 유사한 결과이며, 지방 종합병원을 대상으로 진행한 연구[20] 결과인 2.33점보다는 높은 결과로 확인되었다. 간호근무환경의 하위영역별 점수를 확인한 결과, ‘간호관리자의 능력, 리더십, 간호사에 대한 지지’가 평균 2.77점으로 가장 높게 나타났고 ‘충분한 인력과 물질적 지원’이 평균 1.96점으로 가장 낮게 나타났다. 간호근무환경에서 ‘충분한 인력과 물질적 지원’이 가장 낮은 영역으로 나타난 본 연구결과는 같은 도구를 사용한 선행연구들[10,21]과 동일한 결과이다. 간

Table 4. Multiple regression analysis for job satisfaction of nurses in hospitals (n=226)

Variables	Model 1	Model 2
	β (p)	β (p)
Working pattern		
Non-shift work (ref: shift work)	0.31 (<0.001)	0.11 (0.041)
Monthly night shift		
4-6 (ref: <3)	0.25 (0.006)	-
Perceived health status		
Fair (ref: unhealthy)	0.28 (<0.001)	-
Healthy (ref: unhealthy)	0.50 (<0.001)	0.16 (0.005)
Communication competence		0.29 (<0.001)
Nursing working environment		0.51 (<0.001)
R ²	0.29	0.48
R ² change		0.23
F (p)	12.77 (<0.001)	43.41 (<0.001)

ref., reference.

호사 인력 수가 적을수록 업무에 대한 부담감과 직무스트레스가 높기 때문에 이직의도가 높아지는 결과로 연결될 수 있다[22]. 최근에 간호간병통합서비스의 시행으로 인하여 수도권의 대형병원으로 간호인력의 쏠림현상이 발생하면서 지방에 소재한 병원의 간호사 인력수급이 어려워지고 있는 현상[23]으로 여겨지며, 이는 간호사들의 과중한 업무 스트레스와 이직으로 이어지는 요인이므로 간호근무환경 개선 방안에 가장 중점을 두고 포함시켜야 할 것이다.

본 연구의 결과 병원간호사의 직무만족 점수는 4점 만점 기준으로 평균 3.38점으로 확인되었다. 이는 종합병원에 소재하는 3년 이상의 병원간호사를 대상으로 진행한 연구[13]의 평균 3.30점과 유사한 결과이다. 직무만족의 6개 하위영역별 점수를 확인한 결과, '직업의 안정성과 보람'이 평균 3.70점으로 가장 높게 나타났고, '조직적 차원의 지원과 인정'이 3.10점으로 가장 낮게 나타났다. '조직적 차원의 지원과 인정'은 조직 내에서 능력을 인정받고 있다는 자부심과 전문직업인으로서 발전할 수 있다는 성취 가능성을 나타내는 요인이다[13]. 전문직으로서의 인식은 간호업무 성과나 이직의도에 긍정적으로 영향을 미치기 때문에[24] 병원 조직적 차원에서 간호사가 전문직업인으로서 인정받는 근무환경이나 분위기가 조성되어야 할 것이다.

또한, 병원간호사의 인구사회학적 특성에 따른 직무만족은 연령이 많고 직위가 높고 월 보수가 높은 집단에서 통계적으로 유의한 차이가 있다고 나타났는데, 이러한 결과는 간호사들이 이직의도를 느끼는 경우가 '업무에 비해 월급이 적다고 느낄 때'라는 보고처럼[22] 간호사의 임금을 높이기 위한 노력을 해야 함을 반영한다. 특히 의사의 경우에는 오히려 지방병원에서 서울보다 더 높은 연봉을 주며 유인전략을 사용하고 있다는 점을 참고로 해야 할 필요가 있다[25].

병원간호사의 직무만족은 의사소통능력, 간호근무환경과 모두 통계적으로 유의한 양적 상관관계가 나타났다. 또한 직무만족에 영향을 미치는 요인을 다중회귀분석으로 실시한 결과 근무형태, 인지한 건강상태, 의사소통능력, 간호근무환경이 유의하게 나타났으며 이 요인들은 병원간호사의 직무만족을 48% 설명하였다. Lee et al. [8]의 연구에서도 직무만족과 의사소통능력이 관련이 있는 것으로 나타나 직무만족을 높이기 위해 의사소통기술 훈련 프로그램의 활성화가 필요하다고 하였다. Lee and Kim [26]의 연구결과에서도 직무만족의 영향요인으로 간호근무환경이 확인되었는데, 병원규모에 따라 간호근무환경과 직무만족에 차이가 있는 것으로 나타나 병원규모에 따른 간호근무환경 요소를 표준화할 수 있는 방안의 모색이 필요하다고 하였다. 이와 같이 병원간호사의 직무만족은 조직성과를 높이고, 이직의도를 낮추는 등 간호업무의 성과와 의료서비스의 질을 향상시키는 데 영향을 미치는 중요한 요인이므로[6] 병원간호사의 직무만족을 높이기 위해서는 간호사의 개인적 요인인 의사소통기술을 높이기 위한 훈련 프로그램 개

발과 환경적 요인인 간호근무환경을 개선하기 위한 병원 조직적 차원의 노력이 함께 이루어져야 할 것이다.

본 연구는 병원간호사의 직무만족에 영향을 주는 개인적 요인뿐만 아니라 환경적 요인까지 다차원적으로 확인하였다는 점과 국내 간호현장을 반영하여 개발된 도구로 직무만족을 측정하여 국내 병원간호사의 직무만족에 대한 이해를 넓히는 데 기여하였다는 점에서 연구의 의의가 있다고 사료된다.

본 연구의 제한점은 일개 지역에서 편의추출한 일부 지방병원을 대상으로 조사가 이루어졌기 때문에 병원마다 업무환경이나 직원복지, 인력 구조 등의 차이가 있으므로 본 연구결과를 확대하여 해석하는데 신중을 기해야 할 것이다.

결론

본 연구는 종합병원에 근무하는 간호사를 대상으로 의사소통능력, 간호근무환경, 직무만족 정도를 조사하고, 의사소통능력과 간호근무환경이 직무만족에 미치는 영향을 확인하기 위해 시도된 서술적 상관관계연구이다. 본 연구의 결과, 병원간호사의 직무만족은 의사소통능력, 간호근무환경과 모두 통계적으로 유의한 양적 상관관계가 나타났다. 직무만족에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위한 다중회귀분석 결과, 근무형태, 인지한 건강상태, 의사소통능력, 간호근무환경이 통계적으로 유의한 영향요인으로 확인되었다. 이를 바탕으로 병원간호사의 직무만족을 높이기 위해서는 간호사의 개인적 요인인 의사소통기술을 높이기 위한 훈련 프로그램과 환경적 요인인 간호근무환경을 개선하기 위한 병원 조직적 차원의 노력이 함께 이루어져야 할 것이다.

본 연구의 결과를 바탕으로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 병원간호사의 직무만족과 관련된 환경적 요인을 설명하는 다양한 변수들을 추가한 추후 연구를 통해 조직적 차원에서의 중재프로그램이 개발되기를 제언한다.

둘째, 외국 도구를 사용한 선행연구와 달리 본 연구에서 사용된 직무만족 도구는 최근 국내 임상간호사를 대상으로 개발된 도구로, 국내 임상간호사의 직무만족을 보다 정확하게 측정할 수 있다고 여겨지므로 연구결과들의 비교분석을 위해 본 도구를 사용한 후속연구들이 이루어지기를 제언한다.

ORCID

Bongjeong Kim <https://orcid.org/0000-0002-8344-164X>

Gyeong Ju An <https://orcid.org/0000-0001-7634-8327>

Guna Lee <https://orcid.org/0000-0002-6581-8853>

Hyun Jung Yun <https://orcid.org/0000-0002-7985-6658>

REFERENCES

- Choi J, Park HJ. Professional self-concept, self-efficacy and job satisfaction of clinical nurse in schoolwork. *J Korean Acad Nurs Adm* 2009; 15(1):37-44 (Korean).
- Lautizi M, Laschinger HK, Ravazzolom S. Workplace empowerment, job satisfaction and job stress among Italian mental health nurses: an exploratory study. *J Nurs Manag* 2009;17(4):446-452. Doi: 10.1111/j.1365-2834.2009.00984.x
- Tourangeau AE, Cranley LA. Nurse intention to remain employed: understanding and strengthening determinants. *J Adv Nurs* 2006;55(4): 497-509. Doi: 10.1111/j.1365-2648.2006.03934.x
- Adams A, Bond S. Hospital nurses' job satisfaction, individual and organizational characteristics. *J Adv Nurs* 2000;32(3):536-543. Doi: 10.1046/j.1365-2648.2000.01513.x
- Lu H, Barriball KL, Zhang X, While AE. Job satisfaction among hospital nurses revisited: a systematic review. *Int J Nurs Stud* 2012;49(8): 1017-1038. Doi: 10.1016/j.ijnurstu.2011.11.009
- Jeong GS, Jung MS. Job satisfaction among Korean nurses: a literature review. *J Muscle Jt Health* 2013;20(3):235-246 (Korean). Doi: 10.5953/JMJH.2013.20.3.235
- Ahn YH, Kweon EK, Choi ES, Gu EJ. Effects of competency level in communication on professional competence of public health nurses. *J Korean Public Health Nurs* 2011;25(2):233-243 (Korean). Doi: 10.5932/JKPHN.2011.25.2.233
- Lee AK, Yeo JY, Jung SW, Byun SS. Relations on communication competence, job-stress and job-satisfaction of clinical nurse. *J Korea Cont Assoc* 2013;13(12):299-308 (Korean). Doi: 10.5392/JKCA.2013.13.12.299
- Yi HJ. The effect of clinical nurses' interpersonal competency and communication competency on job satisfaction [dissertation]. Chodang University; Korea, 2017.
- Cho EH, Choi MN, Kim EY, Yoo IY, Lee NJ. Construct validity and reliability of the Korean version of the practice environment scale of nursing work index for Korean nurses. *J Korean Acad Nurs* 2011;41(3): 325-332. Doi: 10.4040/jkan.2011.41.3.325
- Manojlovich M. Linking the practice environment to nurses' job satisfaction through nurse-physician communication. *J Nurs Scholarsh* 2005;37(4):367-373. Doi: 10.1111/j.1547-5069.2005.00063.x
- Lee HY. The effects of professional work environments on hospital nurses [dissertation]. Hanyang University; Korea, 2011.
- Lee BS, Eo YS, Lee MA. Development of job satisfaction scale for clinical nurses. *J Korean Acad Nurs* 2018;48(1):12-25 (Korean). Doi: 10.4040/jkan.2018.48.1.12
- Rubin RB. Communication competence. In G.M. Phillips & J.T. Wood (Eds.), *Speech communication: essays to communication the 75th anniversary of the speech communication association*. Carbondale, IL: Southern Illinois University Press; 1990, p. 94-129.
- Hur GH. Construction and validation of a global interpersonal communication competence scale. *Korean J Journalism Commun Stud* 2003;47(6):380-408 (Korean).
- Lake ET. Development of the practice environment scale of the nursing work index. *Res Nurs Health* 2002;25(3):176-188. Doi: 10.1002/nur.10032
- Song HJ, Lee SM. The effects of hospital nurses' self-esteem and communication skill on self-leadership and the quality of nursing service. *J Korean Acad Nurs Adm* 2016;22(3):220-229 (Korean). Doi: 10.11111/jkana.2016.22.3.220
- Kim SH, Lee MA. Effects of emotional labor and communication competence on turnover intention in nurses. *J Korean Acad Nurs Adm* 2014;20(3):332-341 (Korean). Doi: 10.11111/jkana.2014.20.3.332
- Lake ET, Friesen CR. Variations in nursing practice environments: relation to staffing and hospital characteristics. *Nurs Res* 2006;55(1):1-9.
- Lee JY, Pak SY. Relationship between the practice environment of nursing and critical thinking disposition of nurses in local general hospitals. *J Korean Acad Nurs Adm* 2014;20(2):145-153 (Korean). Doi: 10.11111/jkana.2014.20.2.145
- Bang YE, Park BH. The effects of nursing work environment and job stress on health problems of hospital nurses. *Korean J Occup Health Nurs* 2016;25(3):227-237 (Korean). Doi: 10.5807/kjohn.2016.25.3.227
- Yeun EJ, Kim HJ. Development and testing of a nurse turnover intention scale (NTIS). *J Korean Acad Nurs* 2013;43(2):256-266 (Korean). Doi: 10.4040/jkan.2013.43.2.256
- Oh EY, Kang KH, Kim KJ, Min HK. Research trend analysis on job stress of hospital nurses. *Korean J Hosp Manage* 2018;23(1):16-27 (Korean).
- Han YH, Sohn IS, Park KO, Kang KH. The relationships between professionalism, job involvement, organizational commitment and turn-

- over intention among clinical nurses. *J Korean Clin Nurs Res* 2010; 16(2):17-31 (Korean).
25. The Kyunghyang Shinmun. Kyunghyang Biz. Available at http://biz.khan.co.kr/khan_art_view.html?artid=201607181732001&code=920100 [accessed on December 31, 2018].
26. Lee MH, Kim JK. A comparative study on nursing practice environment, professionalism, and job satisfaction according to hospital size. *J Korean Acad Nurs Adm* 2013;19(4):470-479 (Korean). Doi: 10.1111/jkana.2013.19.4.470