

# 자아탄력성과 업무환경이 정신과 간호사의 직무만족도에 미치는 영향

양 야 기

원광대학교 간호학과

## Effects of Ego-resilience and Work Environment on Job Satisfaction in Psychiatric Nurses

Yang, Ya Ki

Department of Nursing, Wonkwang University, Iksan, Korea

**Purpose:** This study was conducted to investigate the effects of ego-resilience and work environment on job satisfaction in psychiatric nurses. **Methods:** The participants were 170 nurses from M, W, and S mental hospitals in J province. Data were collected from March 1 to April 30, 2015, and analyzed using SPSS/WIN 21.0. **Results:** The mean score for ego-resilience was  $36.7 \pm 4.25$ , for work environment,  $30.9 \pm 3.57$ , and for job satisfaction,  $56.86 \pm 6.88$ . Ego-resilience showed positive correlations with work environment ( $r=.195, p=.011$ ) and job satisfaction ( $r=.252, p=.001$ ). Work environment showed a positive correlation with job satisfaction ( $r=.513, p<.001$ ). Significant factors that influenced job satisfaction were ego-resilience, work environment, marital status, religion and type of duty. These variables explained 33.4% of job satisfaction. **Conclusion:** These findings indicate that an ego-resilience and work environment enhancement programs should be developed to increase job satisfaction in psychiatric nurses. There is also a need for further studies to examine effects of developed programs.

**Key Words:** Ego-resilience, Job satisfaction, Nurse, Environment

### 서 론

#### 1. 연구의 필요성

병원의 전문 브랜드화 전략, 고급화, 높은 수익 창출 등과 같은 외적인 변화와 대상자들의 건강 지향적 요구 확대로 최근의 의료환경이 변화함에 따라 간호의 개념도 질병 중심에서 전인간호로 점차 변화되고 있다. 시대적 요구에 따라 간호사는 의료기관과 환자 사이에서 다양하고 복잡한 역할을 담당하

게 되었고, 간호사의 업무환경은 대상자의 건강관리 계획을 수립하고 수행하는 고전적 간호업무 상황에만 국한되지 않고 병원 내의 물리적 환경, 타 의료 인력과의 상호작용을 포함하는 사회적 자본, 심지어는 조직이나 기관의 경제적 효율성 측면까지를 고려해야 하는 것으로 확장되고 있다[1].

정신과 간호사는 항상 잠재되어 있으나 예측할 수 없는 정신과적 응급사태와 실제적이고 신체적인 폭력에 대한 위험, 정신 질환의 잦은 재발과 만성화의 특성을 갖는 대상자를 다루어야 하는 특수한 업무환경에 놓이게 되므로 스트레스가 많

**주요어:** 자아탄력성, 간호사, 직무만족도, 환경

**Corresponding author:** Yang, Ya Ki

Department of Nursing, Wonkwang University, 460 Iksan-daero, Iksan 570-749, Korea.

Tel: +82-63-850-6019, Fax: +82-63-850-6060, E-mail: ykyang@wku.ac.kr

Received: Aug 22, 2015 | Revised: Dec 19, 2015 | Accepted: Dec 20, 2015

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.

은 직업군으로 여겨져 왔다. 정신과 간호사들이 근무지에서 스트레스 요인으로 인지하는 주된 요인으로 폭력의 위협성, 과도한 환자 수, 직무와 관련된 불명확한 책임 소재, 충분치 않은 시간과 같은 요소들이 포함되며, 이는 간호사 개인의 건강과 웰빙은 물론 직무만족도에도 영향을 미칠 수 있음이 보고되고 있다[2].

간호사들이 복잡한 업무환경 내에서 다양한 어려움을 경험하는 것은 피할 수 없으며, 어느 정도의 업무 관련 스트레스는 직무수행에 도움도 되고, 개인의 성장과 간호생산성 증가에 원동력이 될 수 있다[3]. 간호사의 다양한 업무환경이 환자 간호의 질에 미치는 영향을 규명하기 위한 연구결과, 좋은 업무환경은 간호의 질 향상과 관련성이 있으며, 환자 및 간호사의 성과를 예측하는 중요한 요인이 보고되었다[4]. 반면 낮은 리더십, 간호 인력의 부족, 과도한 스트레스 등과 같은 바람직하지 않은 업무환경은 전문적이고 질적인 간호업무 수행에 장애요인으로 작용하여 결론, 신체증상 발현, 소진, 우울과 같은 부정적 정서를 초래하며[5,6], 이직의도와와의 관련성도 높아 간호사의 유지와 보유에 부정적인 영향을 미칠 수 있다[2].

현대의 정신간호에서는 과거의 전통적인 임상모델에서 벗어나 대상자와의 효율적인 의사소통 및 대인관계 기술이 주요한 치료법으로 강조되고 있다. 대상자의 기능과 능력을 최대한으로 향상시키기 위해 스스로를 치료적 도구로 활용해야 하는 정신과 간호사에게는 자신의 내적 자원을 개발하고 조절하는 능력이 요구된다. 또한 정신 간호의 핵심적인 부분이 간호사와 대상자 사이의 신뢰를 바탕으로 치료적 효과를 높이는 것이므로 급성기 치료와 간호를 담당하는 정신과 간호사 스스로가 업무에 만족하면서 지속적으로 근무할 수 있게 하는 매력적인 업무환경이 무엇인지를 모색하고 이를 제공하는 것은 대단히 중요하다. 정신과 간호사가 업무환경과 관련된 여러 가지 어려움을 극복하지 못하면 대상자들에게 치료적으로 도움이 될 수 없을 뿐 아니라 오히려 역효과를 일으킬 수 있기 때문이다.

같은 환경에 처해 있더라도 개인의 지적 수준, 성격, 관심, 필요 등의 다양한 요인에 따라 본인이 처한 환경을 달리 해석하고 대처하는 방식에는 차이가 있는데, 간호업무 과정에서 직무와 관련된 어려움을 이겨내지 못하는 집단과 그 상황을 극복하고 전문적으로 발전하는 집단의 차이에 주목하면서 자아탄력성 개념이 대두되기 시작하였다[7]. 자아탄력성은 임상현장에서 직무만족과 업무성과를 높이는 중요한 정서적 자본으로 다루어지고 있다[8]. 자아탄력성은 역경으로부터 회복하여 긍정적인 적응 결과를 가져오는 심리·사회적 능력이며, 스

트레스나 위기상황에 효과적으로 대처할 수 있게 하는 개인의 내재적 능력이다[8]. 자아탄력성이 높은 간호사는 막중한 직무에도 불구하고 일정수준 이상의 기능과 적응을 촉진하고, 간호사로서의 전문직 자아정체성과 전문직업적 역량을 획득하게 하는 경향이 있어[9], 간호사의 직무만족도에 영향을 미치는 주요한 개인적 특성으로 간주될 수 있겠다. 간호사를 대상으로 한 자아탄력성 연구는 국외의 경우, 간호지도자를 대상으로 자아탄력성, 직무만족도와 이직의도와의 관계를 파악한 연구[9]와 직장에서의 역경을 극복하기 위한 전략으로 간호사의 탄력성을 확인, 강화시키기 위한 전략 연구[7] 등이 있고, 국내의 경우, 우울감, 직무 스트레스, 간호업무 성과와의 관련성과, 자아탄력성과 직무 스트레스, 이직의도, 직무만족도와의 관련성을 파악한 연구 등이 이루어 졌다[10,11]. 본 연구에서는 폐쇄적이며 폭력의 위협성이 내재된 업무환경, 정신과 치료과정에 포함되는 다양한 인력 구성 체계와 같은 구조적인 문제로 스트레스가 많은 직업군으로 분류되는[2] 정신과 간호사를 대상으로 자아탄력성, 업무환경과 직무만족도와의 관련성을 살펴보고자 한다.

자신의 직무에 만족하는 간호사는 그렇지 않은 간호사에 비해 더 최적의 업무를 수행하는데[12], 직무만족도는 구성원이 자기 직무에 대해 가지는 호의적인 태도로 조직 측면에서는 직무 수행, 생산성 증대, 결근, 이직 등과 깊은 관련이 있어 모든 조직에서 중요한 요소로 인식된다. 특히 간호사의 직무만족도는 간호사 자신이 일에 대해 즐겁고 긍정적인 태도를 갖는 것을 넘어서 질적인 환자 간호와 간호생산성에도 긍정적인 영향을 미칠 수 있다. 병원 조직에서 인적 자원 중 가장 큰 비중을 차지하고, 일선에서 환자 및 가족, 방문객을 응대하는 병원의 대변인으로서의 역할을 하는 간호사의 직무만족도를 높이는 것은 간호조직이 제공하는 의료 및 간호서비스의 질 향상에 중요한 요소라 할 수 있다[13,14].

간호사를 대상으로 한 직무만족도 관련 연구는 다수 이루어졌으며, 선행연구결과 직무만족도에 영향을 미치는 요인은 결혼, 종교, 연령, 교육수준, 임상경력, 직위, 급여, 근무부서, 셀 프리더십, 임파워먼트 등에 집중되어 있다[13,15]. 직무만족도의 영향요인은 간호사의 개인적 특성과 병원 조직의 환경적 특성들로 구분되었고, 자율성, 대인관계, 환자 간호와 같은 요인들로 분류되어질 수 있다[16]. 기존의 직무만족도 관련 연구들에서는 대부분 중환자실이나 일반 병동을 중심으로 이루어져 정신과는 특수한 상황으로 제외된 경우가 많았고, 정신과 간호사를 대상으로 한 직무만족도 관련 연구는 병동의 치료적 업무환경에 초점을 둔 연구가 있으나[17], 정신과 간호사의 직

무만족도를 높이기 위한 구체적인 대안이나 전략에 관한 보고는 미흡한 실정이다. 그러므로 정신과 간호사를 대상으로 그들이 인식하는 업무환경과 개개인의 긍정적 보호요인으로 확인된 자아탄력성이 직무만족도에 미치는 영향을 파악하는 것은 의미 있는 과정이라 할 수 있으며, 숙련된 정신간호 인력의 유출을 예방하고 정신의료기관의 효율적인 인력자원관리로 경제성을 높이는 데 기여할 수 있을 것이다.

따라서 본 연구에서는 정신과 간호사를 대상으로 자아탄력성과 업무환경, 직무만족도 정도를 파악하고, 이들의 관계를 분석하여 향후 정신과 간호사들의 직무만족도를 높일 수 있는 중재 방안을 제안하기 위한 기초자료를 제시하고자 한다.

## 2. 연구목적

본 연구는 정신과 간호사를 대상으로 자아탄력성, 업무환경 및 직무만족도를 파악하고 이들의 관계 및 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하는 것을 목적으로 하였으며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자가 인식하는 자아탄력성, 업무환경 및 직무만족도를 파악한다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 자아탄력성, 업무환경 및 직무만족도 점수의 차이를 파악한다.
- 자아탄력성, 업무환경 및 직무만족도의 상관관계를 파악한다.
- 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

## 연구 방법

### 1. 연구설계

본 연구는 정신과 간호사들이 인식하는 자아탄력성, 업무환경 및 직무만족도 정도를 파악하고, 제 변수들의 관련성과 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위한 서술적 조사연구이다.

### 2. 연구대상 및 자료수집

본 연구는 2015년 3월 1일부터 4월 30일까지 J도에 위치한 종합병원 정신과 병동 및 정신전문 병원에서 이루어졌다. 연구자가 직접 연구의 목적을 설명한 후, 이에 참여하기를 서면으로 수락한 자만을 대상으로 하였다. 또한 수집된 자료는 익명으

로 처리되며 연구목적에만 사용할 것임을 명시하는 서면동의서에 서명을 받아 진행하였다. 대상자 수 산정은 Cohen의 표본 추출 공식에 따른 표본 수 계산 프로그램인 G\*Power 3.0을 이용하여[18], 회귀분석을 기준으로 투입한 독립변수를 5개로 하였을 때 Effect size  $f^2=0.1$ ,  $\alpha=.05$ , Power  $(1-\beta)=.95$ 를 유지하기 위한 표본 수를 분석한 결과가 110명인 것을 근거로 하였다. 본 연구에서는 회수율, 응답 누락 등을 고려하여 200부의 설문지를 배부하였고, 회수된 설문지 중 답변을 완료하지 않은 부적절한 설문지를 제외하고 총 170부를 결과 분석에 사용하였다.

### 3. 연구도구

본 연구의 도구는 구조화된 설문지로 대상자가 자가 보고하도록 하였다. 설문지는 총 54문항으로 자아탄력성을 파악하기 위한 14문항, 업무환경을 파악하기 위한 10문항, 직무만족도를 파악하기 위한 19문항, 일반적 특성 11문항으로 구성되었다.

#### 1) 자아탄력성

자아탄력성은 변화하는 환경이나 상황적 사건에 대해 저항할 수 있는 개인의 내적 능력이며, 문제를 해결하는 과정에서 융통성 있게 대처하는 능력이다[8]. 본 연구에서는 자아탄력성 측정도구[8]를 국내용으로 변안한 도구[19]를 사용하였다. 총 14문항으로 구성되어 있고, 응답범주는 전혀 그렇지 않다 1점에서 매우 그렇다 4점까지 4점 Likert 식으로 측정하였다. 점수 범위는 최저 14점에서 최고 56점이며 점수가 높을수록 자아탄력성의 수준이 높음을 의미한다. 문항들의 구성타당도를 검증하는 주성분 요인분석을 하였고, KMO (Kaiser-Meyer-Olkin)와 Bartlett 구형성 검증을 실시한 결과 KMO 측정값은 .693으로 높았고,  $\chi^2$  값도 836.10 ( $p<.001$ )로 문항의 상관계수 행렬이 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 확인되었다. 개발 당시 도구의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .76이었고, 본 연구에서의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .80이었다.

#### 2) 업무환경

업무란 직책이나 직업상에서 책임을 지고 담당하여 맡은 일을 말하며, 환경이란 생물에게 직접 또는 간접으로 영향을 주는 자연적 조건이나 사회적 상황을 의미한다[20]. 본 연구에서는 업무환경을 측정하기 위하여 WES-10 (Working Environment Scale-10)[6, 21]을 사용하여 측정하였다. 본 도구는 총 10문항

으로 구성되어 있고, 자아실현, 업무량, 갈등, 신경과민의 하위 영역으로 구성되어 있다. 응답범주는 전혀 그렇지 않다 1점에서 매우 그렇다 5점까지 5점 Likert식으로 측정하였다. 점수 범위는 최저 10점에서 최고 50점이며 점수가 높을수록 업무환경을 긍정적으로 인식하고 있음을 의미한다.

문항들의 구성타당도를 검증하는 요인분석에서 주성분 분석과 직각회전을 적용한 결과, 고유값 1.0 이상인 4개 요인이 도출되었으며, 10개 문항 모두 요인적재량이 .50 이상으로 유의하게 나타났고, 이들 요인이 전체에 대해 갖는 설명변량은 67%였다. 도구의 신뢰도는 개발 당시 자아실현 Cronbach's  $\alpha$ 는 .85, 업무량 Cronbach's  $\alpha$ 는 .84, 갈등 Cronbach's  $\alpha$ 는 .69, 신경과민 Cronbach's  $\alpha$ 는 .66이었으며, 본 연구에서의 신뢰도는 자아실현 Cronbach's  $\alpha$ 는 .76, 업무량 Cronbach's  $\alpha$ 는 .73, 갈등 Cronbach's  $\alpha$ 는 .61, 신경과민 Cronbach's  $\alpha$ 는 .78이었다.

### 3) 직무만족도

직무만족도란 직무나 직무경험의 평가에서 오는 유쾌하고 긍정적인 정서적 상태를 의미한다[22]. 본 연구에서는 직무만족도를 측정하기 위하여 미네소타 만족 설문지(Minnesota Satisfaction Questionnaire: MSQ)[22]를 Yoon이 수정한 도구[23]를 사용하였다. 총 19문항으로 구성되어 있으며, 운영, 업무, 인사, 인간관계 하위영역으로 구성되어 있다. 응답 범주는 전혀 그렇지 않다 19점에서부터 매우 그렇다 5점까지 5점 Likert식으로 측정하였다. 점수 범위는 최저 19점에서 최고 95점이며 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다.

문항들의 구성타당도를 검증하는 요인분석에서 주성분 분석과 직각회전을 적용한 결과, 고유값 1.0 이상인 4개 요인이 도출되었으며, 10개 문항 모두 요인적재량이 .50 이상으로 유의하게 나타났고, 이들 요인이 전체에 대해 갖는 설명변량은 68%였다. 도구의 신뢰도는 개발 당시 업무 Cronbach's  $\alpha$ 는 .75, 운영 Cronbach's  $\alpha$ 는 .71, 인사 Cronbach's  $\alpha$ 는 .69, 인간관계 Cronbach's  $\alpha$ 는 .82였으며 본 연구에서의 신뢰도는 업무 Cronbach's  $\alpha$ 는 .76, 운영 Cronbach's  $\alpha$ 는 .76, 인사 Cronbach's  $\alpha$ 는 .72, 인간관계 Cronbach's  $\alpha$ 는 .85였다.

### 4) 일반적 특성

총 11문항으로 구성되어 있으며, 성별, 연령, 결혼상태, 종교, 학력, 임상경력, 근무부서, 근무지 이동 경험, 현 근무병원 만족도, 연봉, 근무형태로 구성되었다.

### 4. 윤리적 고려

본 연구는 W기관윤리심의위원회의 승인을 얻은 후 수행되었다(WKIRB201507038). 연구대상자의 윤리적 측면을 고려하여 질문지는 무기명으로 연구자가 직접 설문지를 수집하였다.

작성자가 원하지 않을 경우에는 언제라도 철회가 가능함을 설명하였고, 질문지의 내용에도 이를 포함하여 서면동의 하제한 후 자료를 수집하였으며, 소정의 선물(학용품)을 제공하였다. 자료수집은 평균 10~15분 정도 소요되었다.

### 5. 자료분석

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS/WIN 21.0 프로그램을 이용하여 대상자의 일반적 특성, 자아탄력성, 업무환경, 직무만족도를 파악하기 위하여 빈도, 백분율, 평균과 표준편차를 산출하였다. 일반적 특성에 따른 자아탄력성, 업무환경, 직무만족도의 차이는 t-test와 one-way ANOVA, Scheffé' test를 실시하였다. 자아탄력성, 업무환경, 직무만족도의 상관관계는 Pearson' correlation coefficient를 산출하였다. 대상자의 직무만족도에 영향을 미치는 요인 분석에는 Stepwise multiple regression을 사용하였다.

## 연구결과

### 1. 대상자의 일반적 특성

연구대상자의 성별은 남성이 8명(4.7%), 여성이 162명(95.3%)이고, 연령은 25세 이하가 30명(17.6%), 26에서 30세가 70명(41.2%), 31에서 35세가 34명(20.0%), 36세 이상이 36명(21.2%)이었다. 결혼 상태는 미혼이 114명(67.1%), 기혼이 56명(32.9%)이고, 학력은 전문대학교 졸업이 62명(36.5%), 4년제 대학교 졸업 이상이 108명(63.5%)이었으며, 종교는 있음이 54명(31.8%), 없음이 116명(68.2%)이었다. 임상경력은 5년 미만인 54명(31.8%), 5년 이상 10년 미만이 48명(28.2%), 10년 이상 68명(40.0%)이고, 근무병동은 병동이 144명(84.7%), 외래근무가 26명(15.3%)이며, 근무부서 이동 경험은 있음이 68명(40.0%), 없음이 102명(60.0%)이었다. 연봉은 3천만원 미만이 54명(31.8%), 3천만원 이상이 4천만원 미만이 48명(28.2%), 4천만원 이상이 68명(40.0%)이었고, 근무 형태는 교대근무가 152명(89.4%), 비 교대근무가 18명(10.6%)이었다(Table 1).



## 2. 대상자의 자아탄력성, 업무환경, 직무만족도 정도

대상자의 자아탄력성 총점은  $36.7 \pm 4.25$ 점이었으며 각 문항 당 평균점수는  $2.6 \pm 0.30$ 점이었다. 업무환경 총점은  $30.9 \pm 3.57$ 점이었고, 각 문항 당 평균점수는  $3.1 \pm 0.36$ 점이었다.

**Table 1.** Characteristics of Participants (N=170)

Characteristics	Categories	n (%)
Gender	Male	8 (4.7)
	Female	162 (95.3)
Age (year)	≤ 25	30 (17.6)
	26~30	70 (41.2)
	31~35	34 (20.0)
	≥ 36	36 (21.2)
Marital status	Single	114 (67.1)
	Married	56 (32.9)
Education level	Diploma	62 (36.5)
	≥ Bachelor	108 (63.5)
Religion	Yes	54 (31.8)
	No	116 (68.2)
Clinical career (year)	< 5	54 (31.8)
	≥ 5 < 10	48 (28.2)
	≥ 10	68 (40.0)
Working unit	Ward	144 (84.7)
	OPD	26 (15.3)
Working unit change experience	Yes	68 (40.0)
	No	102 (60.0)
Yearly income (10,000 won)	< 3,000	54 (31.8)
	≥ 3,000 < 4,000	48 (28.2)
	≥ 4,000	68 (40.0)
Duty type	Shift	152 (89.4)
	Day time	18 (10.6)

하위영역 별로 살펴보면 신경과민  $3.4 \pm 0.76$ 점, 자아실현  $3.2 \pm 0.48$ 점, 갈등  $3.0 \pm 0.60$ 점, 업무량  $2.6 \pm 0.64$ 점 순이었다. 직무만족도 총점은  $56.9 \pm 6.88$ 점이었으며 각 문항 당 평균점수는  $2.8 \pm 0.35$ 점이었다. 하위 영역 별로 살펴보면 인간관계  $3.3 \pm 0.46$ 점, 업무  $3.1 \pm 0.47$ 점, 운영  $2.8 \pm 0.54$ 점, 인사  $2.7 \pm 0.52$ 점 순이었다(Table 2).

## 3. 일반적 특성에 따른 자아탄력성, 업무환경, 직무만족도 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 자아탄력성은 학력( $t=2.08, p=.039$ ), 종교( $t=2.22, p=.028$ )에 따라 유의한 차이가 있었다. 그 내용을 살펴보면 전문대학교 졸업, 종교가 있는 경우 자아탄력성이 더 높았다. 일반적 특성에 따른 업무환경은 나이( $F=4.72, p=.003$ ), 학력( $t=2.79, p=.006$ ), 임상경력( $F=3.88, p=.023$ ), 근무 형태( $t=-2.08, p=.039$ )에 따라 유의한 차이가 있었다. 구체적인 내용을 살펴보면, 25세 미만, 전문대학교 졸업, 임상 경력 5년 미만, 통상 근무인 경우 업무환경을 더 긍정적으로 인식하고 있었다. 일반적 특성에 따른 직무만족도는 결혼 상태( $t=-1.99, p=.049$ ), 종교( $t=2.76, p=.006$ ), 근무 형태( $t=-2.46, p=.015$ )에 따라 유의한 차이가 있었는데, 기혼, 종교가 있는 경우, 통상 근무인 경우 직무만족도가 더 높게 나타났다(Table 3).

## 4. 자아탄력성, 업무환경, 직무만족도 간의 관계

연구대상자의 자아탄력성, 업무환경, 직무만족도 간의 상관관계를 살펴본 결과, 자아탄력성은 업무환경( $r=.195, p=$

**Table 2.** Level of Ego-resilience, Work Environment, and Job Satisfaction

(N=170)

Variables	M±SD	Range	
		Real score	Possible score
Self-resilience	$2.6 \pm 0.30$	1.71~3.29	1.00~4.00
Work Environment	$3.1 \pm 0.36$	1.80~4.20	1.00~5.00
Self realization	$3.2 \pm 0.48$	2.00~4.50	1.00~5.00
Workload	$2.6 \pm 0.64$	1.00~4.00	1.00~5.00
Conflict	$3.0 \pm 0.60$	1.50~5.00	1.00~5.00
Nervousness	$3.4 \pm 0.76$	1.00~5.00	1.00~5.00
Job satisfaction	$2.8 \pm 0.35$	1.58~4.00	1.00~5.00
Practice	$3.1 \pm 0.47$	1.40~4.00	1.00~5.00
Operation	$2.8 \pm 0.54$	1.00~4.00	1.00~5.00
Advancement	$2.7 \pm 0.52$	1.00~4.00	1.00~5.00
Relationship	$3.3 \pm 0.46$	2.20~4.00	1.00~5.00

.011), 직무만족도( $r=.252, p=.001$ )와 유의한 순 상관관계를 보였다. 업무환경은 직무만족도( $r=.513, p<.001$ )와 유의한 순 상관관계를 보였다. 따라서 자아탄력성이 높을수록 업무환경을 긍정적으로 인식하고, 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 또한 업무환경을 긍정적으로 인식할수록 직무만족도가 높아지는 것으로 나타났다(Table 4).

### 5. 간호사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인

정신과 간호사의 직무만족도에 영향을 미치는 주요 요인을

파악하기 위하여 직무만족도와 유의한 상관관계를 보인 자아탄력성, 업무환경과 대상자의 일반적 특성 중 유의한 차이를 보인 결혼 상태, 종교, 근무 형태를 회귀분석 식에 투입한 후 단계적 다중회귀분석을 실시하였다. 이중 명목변수인 결혼, 종교, 근무 형태는 가변수(Dummy variables)로 전환하였다(Table 5).

케이스 진단 시 절대 값 3보다 큰 이상점(2케이스)을 제외한 168명을 대상으로 단계선택방식을 이용하여 분석하였다. 독립변수에 대한 회귀분석의 가정을 검증한 결과, 오차의 자기상관(독립성)검증에서는 Durbin-Watson 통계량이 2.435

**Table 3.** Difference of Ego-resilience, Work Environment, and Job Satisfaction by General Characteristics (N=170)

Characteristics	Categories	Ego-resilience		Work Environment		Job satisfaction	
		M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)
Gender	Male	2.8±0.21	1.73	3.1±0.25	0.27	3.0±0.56	1.41
	Female	2.6±0.30	(.085)	3.1±0.36	(.788)	2.8±0.33	(.160)
Age (year)	≤ 25 <sup>a</sup>	2.7±0.36	1.46	3.3±0.53	4.72	2.8±0.32	0.93
	26~30 <sup>b</sup>	2.7±0.29	(.228)	3.0±0.32	(.003)	2.8±0.40	(.426)
	31~35 <sup>c</sup>	2.6±0.22		3.1±0.24	a > b	2.9±0.29	
	≥ 36 <sup>d</sup>	2.6±0.34		3.1±0.29		2.8±0.32	
Marital status	Single	2.6±0.33	0.12	3.1±0.39	-0.58	2.8±0.36	-1.99
	Married	2.6±0.24	(.904)	3.1±0.28	(.565)	2.9±0.30	(.049)
Education level	diploma	2.6±0.29	2.08	3.2±0.39	2.79	2.8±0.41	0.59
	≥ Bachelor	2.6±0.31	(.039)	3.0±0.32	(.006)	2.8±0.31	(.557)
Religion	Yes	2.7±0.32	2.22	3.1±0.32	-0.44	2.9±0.30	2.76
	No	2.6±0.29	(.028)	3.1±0.37	(.660)	2.8±0.36	(.006)
Clinical career (year)	< 5	2.7±0.31	2.23	3.1±0.44	3.88	2.9±0.41	0.70
	5~9	2.6±0.28	(.111)	3.0±0.25	(.023)	2.8±0.29	(.499)
	≥ 10	2.5±0.30		3.1±0.25		2.8±0.28	
Working unit	Ward	2.6±0.29	1.46	3.1±0.37	0.83	2.8±0.36	0.91
	OPD	2.5±0.39	(.147)	3.0±0.29	(.409)	2.8±0.31	(.367)
Working unit change experience	Yes	2.7±0.34	1.12	3.1±0.40	1.21	2.9±0.39	1.36
	No	2.6±0.27	(.263)	3.1±0.33	(.227)	2.8±0.31	(.176)
Yearly income (10,000 won)	< 3,000	2.7±0.30	2.07	3.2±0.48	2.37	2.8±0.42	0.88
	≥ 3,000~< 4,000	2.6±0.31	(.130)	3.0±0.30	(.096)	2.9±0.30	(.416)
	≥ 4,000	2.6±0.29		3.1±0.26		2.8±0.32	
Duty type	Shift	2.6±0.31	-0.76	3.1±0.36	-2.08	2.8±0.35	-2.46
	Day time	2.7±0.21	(.451)	3.3±0.33	(.039)	3.0±0.29	(.015)

**Table 4.** Correlation among Ego-resilience, Work Environment, and Job Satisfaction (N=170)

Variables	Ego-resilience	Work Environment	Job Satisfaction
	r (p)	r (p)	r (p)
Self-resilience	1		
Work Environment	.195 (.011)	1	
Job Satisfaction	.252 (.001)	.513 (<.001)	1

로 검정통계량보다 크기 때문에 자기상관이 없었다. 공차한계가 0.797~0.910으로 0.1 이상으로 나타났으며, 분산팽창지수(VIF)가 1.09~1.25로 10을 넘지 않아 다중 공선성의 문제도 없었다. 잔차의 가정을 충족하기 위한 선형성(Linearity), 정규성(Normality), 등분산성(Homoscedasticity)의 가정도 만족하였고, 특이값을 검토하기 위한 Cook's distance 값은 1.0을 초과하는 값이 없어 특이값도 없는 것으로 확인되었다.

따라서 직무만족도 회귀방정식 [직무만족도=1.51+0.12×(자아탄력성)+0.41×(업무환경)-0.13×(종교: 있음)]은 유의한 것으로 나타났으며(F=15.15, p<.001), 모형의 설명력을 나타내는 수정된 결정계수 Adj. R<sup>2</sup>는 .334로 설명력이 33.4%였다. 간호사의 직무만족도에 가장 주요한 예측요인은 업무환경(β=0.425, p<.001)인 것으로 나타났다.

## 논 의

본 연구는 정신과 간호사의 자아탄력성, 업무환경 및 직무만족도 정도를 파악하고, 제 변수들의 관련성과 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 확인하여 향후 정신과 간호사들의 직무만족도를 높일 수 있는 중재방안을 제시하고자 시도되었다. 연구결과에 따른 주요 시사점을 살펴보면 다음과 같다.

본 연구결과, 정신과 간호사의 직무만족도에 영향을 미치는 가장 중요한 예측 요인은 업무환경이다. 대상자들이 인식하는 업무환경 점수는 30.9±3.57점이었고, 각 문항 당 평균 점수는 3.1±0.36점이었다. 이는 서울, 경기도 지역의 임상간호사를 대상으로 한 Kwon의 연구결과[24], 정신과 병동 간호사를 대상으로 한 Kwon 등의 연구결과[17]와 비슷한 수준이다. 하위영역 별로 살펴보면 신경과민(3.38), 자아실현(3.22), 갈등(3.01), 업무량(2.64) 순으로 Kwon[24], Kwon 등의 연구결과[17]와도 일치하였다. 본 연구와 선행연구들에서 동일하게 업무환경 중 업무량, 갈등 영역의 점수가 낮은 결과는 간호사들이 본인의 업무량이 과하다고 인식하고 있으며, 업무와

관련하여 소속된 의료기관의 동료나 타 직종 인력과의 관계에 어려움을 갖고 있음을 의미한다고 볼 수 있다. 인간관계에서 협력과 의사소통을 잘하고, 타인과의 감정을 잘 공감하며 문제 상황을 잘 다루어나가는 간호사는 직무 스트레스를 덜 경험하여 생동감 있는 모습으로 간호업무에 임할 수 있다[4,6]. Institute of Medicine (IOM)[25]에서도 안전하고 수준 높은 양질의 환자간호를 제공하는 데 간호사의 업무환경이 무엇보다 중요하며 결정적 역할을 한다는 사실에 주목하고 간호사의 업무환경을 개선할 것을 강력히 권고하고 있다. 그러므로 의료기관에서도 정신 간호사의 특성에 맞는 업무환경 개선을 위해 폐쇄적인 환경에서 안전하고 효율적인 간호업무를 수행하기 위한 충분한 인력 및 기자재 공급과 의사소통 능력 향상을 위한 간호사 교육 프로그램 등과 같은 구체적이고 실질적인 방안을 모색할 필요성이 있다. 특히 폭력 경험은 정신과 간호사의 스트레스를 유발하고 직무만족도를 낮춘다고 보고되고 있으므로[2], 기관의 실정에 맞는 폭력 예방 및 대처 프로그램을 개발하여 폭력 경험을 줄이는 방안을 마련할 필요성이 있다.

일반적 특성 중 업무환경에 통계적으로 유의하게 나타난 것은 나이, 교육 수준, 임상 경력, 근무 형태이다. 즉 25세 이하, 전문대학교 졸업, 임상 경력 5년 미만, 비 교대근무인 경우 업무환경을 보다 더 긍정적으로 인식하는 것으로 나타났다. 25세 이하와 임상경력이 5년 미만의 경우에 업무환경을 긍정적으로 인식하는 것은 신규간호사의 경우 입사 시 근무환경에 대해 높은 기대를 가지고 있으며 그러한 근무환경에서 자신이 질 높은 간호를 수행하여 직업에 만족감을 가질 것이라는 강한 기대를 가지는 경향이 있다는 결과를 뒷받침한다[26]. 연구자는 급여가 높은 경우 업무환경을 긍정적인 것으로 인식할 것으로 기대했으나 결과와는 차이가 있었는데, 이는 상대적으로 연봉이 높은 대형 병원 간호사들도 중증도가 높은 대상자, 개인적 역량 부족, 감정 노동, 긴 근무시간 등으로 간호업무와 관련된 스트레스를 크게 경험하고 본인의 업무환경을 불만족스럽게 여겨 이직을 결심한다는 연구결과를 뒷받침한다고 볼 수

**Table 5.** Affected Factors of Job Satisfaction

(N=168)

Variable	B	SE	β	t	p
(Constant)	1.51	0.34		4.43	<.001
Ego-resilience	0.12	0.08	.104	1.58	.005
Work environment	0.41	0.07	.425	6.04	<.001
Religion*	-0.13	0.05	-.169	-2.58	.011

Adj. R<sup>2</sup>=.334, F=15.15, p<.001

\*Dummy variable; Variables included in stepwise method: ego-resilience, work environment, marital status, religion, type of duty.

있다[27]. 본 연구에서와 마찬가지로 간호사들이 업무환경을 긍정적으로 인식하는 데에는 할당되는 업무량과 업무 과정 중 겪게 되는 동료 및 타 직종 인력과의 갈등 상황이 중요한 요인이 될 수 있음을 유추해 볼 수 있다.

사람들은 일반적으로 자신에 대한 좋은 평가를 원하고, 그 자신도 자기를 좋게 평가하려는 동기를 가지고 있다. 즉 조직 내 타인으로부터 가치 있고 능력 있는 구성원으로 인정받으면서 양질의 관계를 맺음으로써 자신의 역할에 만족하게 되는 것이다. 정신 간호 분야에서 인정받고 스스로 의사 결정 권한을 가질 수 있는 전문직 간호사로서 업무를 수행해 낼 수 있도록 간호 관련 보수 교육 프로그램과 의사소통 능력 향상, 대인관계 증진, 스트레스 대처 기술과 같은 직무 관련 프로그램들을 통해 정신 간호사 스스로 자아실현, 의료진 간의 갈등을 해소함으로써 병원 환경을 긍정적으로 인식하면 스트레스 상황에서 스스로를 통제할 수 있으며 적극적이고 능동적인 대처 방식을 사용할 수 있을 것이다[28].

본 연구대상자의 자아탄력성 점수는  $36.7 \pm 4.25$ 점이었으며 각 문항 당 평균점수는  $2.6 \pm 0.30$ 점으로 중간보다 조금 높은 수준이며, 정신 간호사를 대상으로 동일한 도구를 사용한 Park의 연구결과 2.6점과 유사한 수준이다[10]. 자아탄력성이 낮은 경우, 스트레스 상황에 적절하게 대처하지 못하고 부적응을 초래하여 이직, 사직으로 연결될 수 있으므로[10], 병원 조직은 숙련된 간호 인력의 유출을 예방하고 효율적인 인력 관리를 위해 구성원 개개인의 심리적 강점인 자아탄력성을 강화할 수 있도록 조직 차원의 노력과 개입을 통해 자아탄력성을 강화하는 방안을 모색할 필요성이 있다.

본 연구에서 자아탄력성은 교육 수준, 종교에 따라 유의한 차이가 있었다. 즉 전문대학교 졸업, 종교가 있는 경우, 자아탄력성 점수가 더 높았다. 종교가 있는 경우 사회적 지지망 확보, 신뢰 등의 긍정적 정서가 유발되어 자아탄력성이 보다 더 효과적으로 기능함을 유추해 볼 수 있겠다. 임상 현장에서는 간호사를 대상으로 선행연구들[7]에서 제시한 자신감, 낙천성, 생산적인 활동성, 대인관계의 유연성, 능숙한 자기표현 기술, 분노 조절 능력, 자아존중감과 같은 다양한 변인들을 포함하는 자아탄력성 증진 프로그램을 개발하고 이를 강화시키는 데 관심을 가져야 할 것이다.

연구대상자의 직무만족도 점수는  $56.9 \pm 6.88$ 점이었으며 각 문항 당 평균점수는  $2.8 \pm 0.35$ 점이었다. 이는 간호사를 대상으로 한 Kim 등의 연구결과[13]와 응급센터 간호사를 대상으로 한 Yoon의 연구결과[23]와 비슷한 수준이다. 하위영역 별로 살펴보면 인간관계(3.3), 업무(3.1), 운영(2.8), 인사(2.7)

순이다. ‘승진의 기회와 가능성이 많다’(2.6점), ‘근무부서 이동 시 공정하게 이루어진다’(2.6점), ‘우리 병원은 복리후생 제도가 잘 되어 있다’(2.7점)와 같은 문항에서 직무만족도 점수가 낮게 나타난 결과는 간호사들의 직무만족도 향상을 위해 간호직의 행정 참여 강화, 근무여건 및 복리후생의 개선을 위한 지속적인 노력과 관리가 필요함을 시사한다. 근무여건 및 복리후생의 개선을 위해 기존 간호사들이 육아 및 가사일과 함께 업무를 부담해야 하는 현실에서 많은 스트레스를 받고 있으므로 육아휴직을 탄력적으로 사용할 수 있게 하는 방안이나 탁아 및 보육시설과 같은 행정적 지원 또한 필요하리라 사료된다.

간호사가 스스로 자신의 직무에 만족한다는 것은 환자와 보호자로부터 간호역할을 의미 있는 것으로 인정받는 것과 스스로 전문직 간호사임을 인식하게 되는 것 모두를 포함한다[16]. 대상자와 간호사 사이의 신뢰를 바탕으로 치료적 효과를 높이는 정신간호 과정에서 간호사가 자신의 업무에 만족하고 심리적으로 안정된다는 것은 대상자의 치료적 효과에 영향을 미칠 수 있다. 직무만족이 간호사로서 그동안 학습되고 갖춰진 교육을 바탕으로 간호업무를 전문적으로 잘 수행했을 때 느끼는 긍정적 경험임을 감안한다면, 의료기관에서는 간호사의 전문적 자질을 높일 수 있는 교육의 중요성을 인식하고 다양하고 내실 있는 교육 프로그램들을 운영해야 할 필요성이 있다[29]. 특히 병원에서 시행되는 교육과 훈련은 간호사 개인의 직무만족도에 직접적으로 영향을 미칠 뿐만 아니라 병원을 이용하는 고객에게 제공되는 서비스 품질 향상에도 도움이 된다. Lim의 연구[30]에서도 간호사의 동기부여에 영향을 미치는 병원정책은 급여, 승진의 기회 보다 오히려 교육, 훈련에 대한 조직의 지원을 주요한 보상으로 생각하고 이에 동기부여가 된다고 하였다.

일반적인 특성에 따른 직무만족도는 결혼, 종교, 근무형태에 따라 차이가 있었다. 즉 기혼, 종교가 있는 경우, 통상 근무인 경우 직무만족도가 더 높았다. 기혼, 종교가 있는 경우 직무만족도가 높게 나타난 결과는 종교와 결혼을 통해 사회적 지지체계와 책임감이 증대된 결과라 여겨진다. 한편 연령, 학력, 소득, 간호직 선택 동기와 같은 요인들이 직무만족도에 유의한 영향을 미친 결과들과[5] 본 연구결과가 상이하게 나타난 결과로 직무만족도에 영향을 미치는 다양한 변수를 확인하는 반복연구가 필요함을 시사한다.

정신과 간호사의 자아탄력성, 업무환경, 직무만족도 간의 상관관계를 검증한 결과, 자아탄력성은 업무환경, 직무만족도와 순 상관관계를 나타냈고, 업무환경은 직무만족도와 순



상관관계를 나타냈다. 즉 자아탄력적인 간호사는 본인이 처한 업무환경을 긍정적으로 인식하는 경향이 있으며 직무만족도도 높다. 이는 간호사의 자아탄력성과 직무만족도간의 순 상관관계를 보고한 연구결과와[11] 업무 조직 및 대인관계와 같은 업무환경이 직무만족도의 주요한 영향 요인임을 보고한 선행연구결과를 뒷받침한다[16,17,24]. 이러한 결과를 토대로 의료기관은 개인의 내적 보호요인인 자아탄력성을 키울 수 있도록 독려하여 간호업무 스트레스로 인한 부적응 현상을 미연에 방지하고, 간호사들이 선호하는 매력적인 업무환경을 제공하여 업무의 효율성을 높이고 만족감을 얻을 수 있도록 노력해야 할 것이다.

본 연구에서 정신과 간호사의 직무만족도에 영향을 미치는 가장 중요한 예측 요인은 업무환경이었고, 자아탄력성, 종교와 같은 변수들과 함께 직무만족도를 33.4% 설명할 수 있는 것으로 나타났다. 따라서 정신과 병동 간호사의 직무만족도를 높이기 위해 간호사가 간호업무를 더 즐겁고 도전적으로 수행할 수 있도록 업무환경을 개선할 필요성이 있다. 또한 업무환경을 향상 시키고, 모니터링하기 위해 지속적으로 업무환경을 측정하는 노력 또한 필요하다. 아울러 최근 병원 간호 조직은 승진의 기회가 제한적이므로 지속적인 자기발전을 위한 방안으로 경력별 역량개발을 위한 지원 정책도 고려해 볼 수 있겠다. 간호사의 역량이 증가할수록 도전할 목표를 다양화하고 실현할 수 있도록 학위 및 자격증 취득 기회 부여, 선진 의료 기술 체험과 같은 해외 연수 기회 제공, 리더십 함양 워크숍과 같은 역량개발 프로그램을 만들어 지속적인 재교육의 기회를 제공하는 것은 간호의 연속성 유지와 효율적 간호계획 수립 및 수행을 도모하며 전문직으로서의 자긍심을 갖고 자율적으로 판단하고 적극적으로 간호에 임할 수 있는 근간이 될 수 있을 것이기 때문이다.

그러나 본 연구에서 다루고 있는 업무환경, 즉 교대근무, 동료 및 타 직종과의 다양한 인간관계와 갈등, 새로운 의료지식의 급증 등과 같은 의료환경의 변화는 즉각적인 개선이나 증감이 현실적으로 어려우므로 다양한 변화와 상황에 효과적으로 대처케 하고 긍정적인 적응 결과를 유도하는 심리·사회적 적응 능력인 자아탄력성을 강화시키는 것이 정신과 간호사의 직무만족도 증진 및 효율적인 간호업무 수행의 효과적인 대안이 될 수 있을 것이라 사료된다. 선행연구들에서 자아탄력성 증진 프로그램은 신체적 기술 측면을 강화하는 운동 프로그램과 정서적 기술 측면을 강화하는 교육 훈련 프로그램으로 구분되어지고, 자신감, 낙천성, 생산적인 활동성, 대인관계의 유연성, 능숙한 자기표현 기술, 분노 조절 능력, 자아존중감 등

을 높이는 프로그램들이 증대 내용에 포함될 수 있음을 제시하고 있다[7]. 임상 현장에서는 위와 같은 다양한 변인들을 포함하는 간호사 자아탄력성 증진 프로그램을 개발하고 이를 강화시키는 데 관심을 가져야 한다. 이를 통해 간호 조직과 병원에 중추적인 역할을 하는 간호전문 인력의 발전을 도모할 수 있을 것이다.

## 결론

본 연구결과 정신과 간호사의 직무만족도는 중간 수준이었으며, 자아탄력성과 업무환경, 직무만족도 간에는 순 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 자아탄력성, 업무환경, 결혼, 종교, 근무 형태와 같은 변수들은 직무만족도를 34.4% 설명하는 것으로 나타났다.

본 연구는 일 지역의 정신과 간호사만을 편의 추출하였으므로 그 결과를 일반화하는 데는 제한점이 있으나, 정신과 간호사를 대상으로 자아탄력성과 업무환경 등이 직무만족도에 영향을 미치는 주요 요인임을 확인하여, 직무만족도를 증진하고 업무환경을 개선하는 방안을 마련하는 데 기초자료를 제시하였음에서 그 의의를 찾을 수 있다.

본 연구의 결과를 근거로 다음과 같은 제언을 한다. 첫째, 다양한 간호조직을 대상으로 조직의 구조적 변수와 간호사의 개인적 특성 변수를 추가하여 간호사의 직무만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 반복연구를 제언한다. 본 연구에서는 자아탄력성과 업무환경이 직무만족도에 미치는 영향만을 주로 고찰하였다. 그러나 직무만족도는 개인의 내적 특성은 물론 병원 조직의 환경적 특성에 따라 차이가 있을 수 있으므로 이와 관련된 변수와의 관계를 다양한 측면에서 살펴볼 필요성이 있다. 둘째, 간호사를 대상으로 하는 자아탄력성 증진 프로그램 양질의 직무 관련 교육 프로그램을 개발하고 시행하여 간호사의 직무만족도 증진 및 효율적인 간호업무 수행을 위한 의료기관의 정책적 지원이 요구된다. 간호사의 직무만족도는 전문성과 관련된 자신감과 확신을 가지고 고객만족을 위해 확대된 역할을 수행할 수 있게 하는 원동력이 되기 때문이다.

## REFERENCES

1. Bogaert PV, Heusden VD, Timmermans O, Franck E. Nurse work engagement impacts job outcome and nurse-assessed quality of care: model testing with nurse practice environment and nurse work characteristics as predictors. *Front Psychol.* 2014;5:1261-71.

- <http://dx.doi.org/10.3389/fpsyg.2014.01261>
2. Alsaraireh F, Quinn Griffin MT, Ziehm SR, Fitzpatrick JJ. Job satisfaction and turnover intention among jordanian nurses in psychiatric units. *Int J Ment Health Nurs*. 2014;23(5):460-67. <http://dx.doi.org/10.1111/inm.12070>
  3. Kim MJ, Kim SJ, Kim KB. Phenomenological approach on self-esteem of clinical nurses. *J East-West Nurs Res*. 2013;9(2):138-49.
  4. Ma C, Olds DM, Dunton NE. Nurse work environment and quality of care by unit types: A cross sectional study. *Int J Nurs Stud*. 2015;52(10):1565-72. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2015.05.011>
  5. Bogaert PV, Clarke S, Vermeyen K, Meulemans H, Van de Heyning P. Practice environments and their associations with nurse reported outcomes in Belgian hospitals: development and validation of a dutch adaptation of the revised nursing work index. *Int J Nurs Stud*. 2009;46(1):54-64. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2008.07.009>
  6. Rosseberg JI, Friis S. Patient and staff's perceptions of the psychiatric ward environment. *Psychiatr Serv*. 2004;55(7):798-803. <http://dx.doi.org/10.1176/appi.ps.55.7.798>
  7. Jackson D, Firtko A, Edenborough M. Personal resilience as a strategy for surviving and thriving in the face of workplace adversity: a literature review. *J Adv Nurs*. 2007;60(1):1-9. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2648.2007.04412.x>
  8. Block J, Kremen AM. IQ and ego-resiliency: conceptual and empirical connection and separateness. *J Pers Soc Psychol*. 1996;70(2):349-61.
  9. Hudgins TA. Resilience, job satisfaction and anticipated turnover in nurse leaders. *J Nurs Manag*. 2015. Forthcoming. <http://dx.doi.org/10.1111/jonm.12289>
  10. Park SH. The factors related to psychiatric nurses' turnover intention [master's thesis]. [Daegu]: Kyungpook National University; 2012.
  11. Kim BN, Oh HS, Park YS. A study of nurses' resilience, occupational stress and satisfaction. *Korean J Occup Health Nurs*. 2011;20(1):14-23.
  12. Bong YS, So HS, You HS. A study on the relationship between job stress, self-efficacy and job satisfaction in nurses. *J Korean Acad Nurs Adm*. 2009;15(3):425-33.
  13. Kim KB, Sok SH. A Study of Job Satisfaction of the nurses in a university hospital. *J East-West Nurs Res*. 2006;12(1):14-24.
  14. Lee BS, Kang SR, Kim HO. Experience of job satisfaction in clinical nurses: application of focus group methodology. *J Korean Acad Nurs Adm*. 2007;37(1):114-24.
  15. Kim EJ, Lee JK. The effects of organizational culture and self-leadership on organizational effectiveness. *KCMR*. 2010;33:81-101.
  16. Castaneda GA, Scanlan JM. Job satisfaction in nursing: A concept analysis. *Nurs Forum*. 2014;49(2):130-38. <http://dx.doi.org/10.1111/nuf.12056>
  17. Kwon KJ, Chu MS, Kwon JA, Kim JA. The impact of work environment and mood state on job satisfaction among nurses of psychiatric wards. *The Korean Society of Living Environmental System*. 2009;16(3):323-32.
  18. Faul F, Erdfelder E, Lang AG, Buchner A. G\*power 3.: A flexible statistical power analysis for the social, behavioral, and biomedical sciences. *Behav Res Methods*. 2007;39(2):175-91.
  19. Yoo SK, Shim HW. Psychological protective factors in resilient adolescents in Korea. *Korean Journal of Educational Psychology*. 2002;16:189-206.
  20. Minjungseorim, editors. *Essence Korean dictionary*. 6th ed. Paju: Minjungseorim; 2014.
  21. Friis S. From enthusiasm to resignation in therapeutic community: a process evaluation of mental hospital ward with the ward atmosphere scale (WAS). *J Oslo City Hosp*. 1981;31:51-4.
  22. Weiss DJ, Dawis RV, England GW, Lofquist LH. *Manual for the minnesota satisfaction questionnaire*. Minneapolis, MN: University of Minnesota; 1967.
  23. Yun JS. A study of violence experience from patients and their families and job satisfaction of emergency department nurses [master's thesis]. [Ulsan]: University of Ulsan; 2004.
  24. Kwon JA. Clinical nurses' working environment and intention of retention [master's thesis]. [Seoul]: Hanyang University; 2009.
  25. Committee on the Robert Wood Johnson Foundation Initiative on the Future of Nursing at the Institute of Medicine. *The future of nursing: leading change, advancing health*. Washington DC: National Academies; 2011.
  26. Lacey SR, Teasley SL, Cox KS, Olney A, Kramer M, Schmalenberg C. Development and testing of an organizational job satisfaction tool: Increasing precision for strategic improvement. *J Nurs Adm*. 2011;41(1):15-22. <http://dx.doi.org/10.1097/NNA.0b013e3182002871>
  27. Kim SH, Lee MA. Effects of emotional labor and communication competence on turnover intention in nurses. *J Korean Acad Nurs Adm*. 2014;20(3):333-42. <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2014.20.3.332>
  28. Ritter D. The relationship between healthy work environments and retention of nurses in a hospital setting. *J Nurs Manag*. 2011;19(1):27-32. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2834.2010.01183.x>
  29. Lin YR, Chiah IS, Chang YC, Lai TJ, Wang KY, Chou KR. Evaluation of an assertiveness training program on nursing and medical students, assertiveness, self-esteem, and interpersonal communication satisfaction. *Nurse Educ Today*. 2004;24(8):656-65. <http://dx.doi.org/10.1016/j.nedt.2004.09.004>
  30. Lim JY. An analysis of internal marketing activities affecting on nurse's motivation: based on herzberg's motivation-hygiene factor theory. *J Korean Acad Nurs Adm*. 2006;2(1):5-13.