응급실 간호사의 직무스트레스와 동기부여에 미치는 영향의 개념적 모형

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

The Conceptual Model of the Effect on the Motivation with Job Stress of the Emergency Nurse

Hung-Suk Oh *, Jun, Soon Young**
*Graduate Student, Chungju National University, Dept. of MIS
**Chungju National University, Dept. of MIS

요 약

본 연구는 응급실 간호사의 직무 스트레스와 대처방안을 파악하여, 응급실 간호사의 스트레스를 보다 합리적으로 대처할 수 있는 방법을 모색하여 직무만족 및 효율적인 간호활동에 도움을 주기위한 자료를 제공하기 위한 것이다. 이를 위하여 스트레스와 동기부여 이론을 제 고찰해보고, 응급실 간호사들의 직무스트레스가 간호사들의 동기부여에 영향을 미치는지를 살펴보기 위한 개념적 모형을 제시하였다.

1. 서론

1.1. 연구의 배경

현대사회는 인간의 기본적인 권리의식과 급격한 경제수준 향상으로 건강요구가 다양해지고 정보화로 인해 사람들의 건강에 대한 관심이 늘어나며 고령인구의 증가와 문명의 발달 및 생활의 복잡성 등으로 예기치 않은 신체상 질환과 사고의 증가로 양질의 응급의료에 대한 수요 또한 급증하고 있다.

병원의 응급실은 생명을 위협하는 긴급한 문제를 가지고 있거나 환자 본인이 스스로 해결 할 수 없는 문제를 가진 응급환자에 대해 일차적인 서비스를 제공하는 병원의 가장 중요한 부서 중 하나로 응급실 간호사는 항상 긴장된 상황에서 근무하며, 모든 분야의 간호업무를 적용해야 하고, 정확하고 즉각적인 간호사정으로 전인간호를 제공하여야 한다(박춘화, 고효정, 1998; 한남숙, 박재용,이상범, 도병수, 김석범, 2000; 이경미, 2003; 오정, 2005). 그러나 불확실한 상황에서 중요한 의사결정을 내려야 하거나, 거의 통제력을 행사할 수 없고 타인이나 기계에 의존도가 높은 직업에 종사하는 의료인들은 다른 직업인들에 비해 높은 스트레스를 경험하게 되며(김종재 1992),특히 항상 긴장된 상황에서 근무하는 특수부서에 근무하는 응급실 간호사가 일반병동 간호사에 비해 스트레스가 가장 높은 것(조금숙,1997;하나선,1998)으로 보고되고 있다. 또한 최근 종합병원 응급실의 경우 내원환자의 급증으로 침상 수나 환자수 제한에 관계없이 환자를 받아야 하고, 휴일, 야간에 업무가 과중되며, 야간에 오는 만취상태의 환자, 난폭환자 등으로부터 받는 폭력적 위험상황과 비 응급환자의 증가 등으로 응급환자의 입원이 지연되고, 병실 부족 및 입원비 문제 등으로 입원이 지연되거나 혹은 치료의 복합성, 보호자가 없거나 등록지연 등으로 응급실 체류시간이 길어져 응급실 간호사의 업무 부담이 과중되어 직무스트레스 정도가 높다(최부호, 1993; 김남수, 유승흠, 손태용, 2002; 이경미, 2003;오정, 2005). 또한 의료 환경의 급격한 변화와 치열한 경쟁으로 병원은 환자를 만족하기 위한 보다 나은 의료서비스와 진료를 제공하기 위해, 응급실간호사들에게 업무의 전문성과 고객감동이라는 최고의 의료서비스를 기대함으로써 간호사의 신체적, 정신적 소모가 커지고 있으며, 새로운 지식의 급증과 복

잡한 인간관계, 근무조건 그리고 간호수혜자의 질적 간호요구 등으로 인하여 간호사는 많은 직무스트레스를 경험하고 있다. (김신정과 성명숙,1998).
종합병원 응급실 간호사를 대상으로 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입, 이직의도의 정도를 파악하고, 미치는 직무스트레스요인 및 동기부여에 미치는 영향을 파악함으로써 응급실간호사의 직무만족을 증진시키고 이직의도를 감소시키기 위한 기초자료를 제공하여 효율적인 인력관리 및 간호업무의 생산성 향상과 병원발전에 기여 하고자 한다.

1.2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 응급실 간호사의 직무 스트레스와 대처방안을 파악하여, 응급실 간호사의 스트레스를 보다 더 합리적으로 대처하고 예방할 수 있는 방법을 모색하고 동기부여 요인을 부여함으로서 직무만족 및 간호업무활동에 도움을 주기 위한 자료를 제공하기 위함이다. 구체적인 목적은 다음과 같다.

1) 응급실 간호사가 경험하는 직무스트레스 정도를 파악하고 유형화한다.
2) 응급실간호사의 직무스트레스와 동기부여에 미치는 요인을 파악한다.

2. 이론적 배경

2.1 직무스트레스

오늘날 스트레스가 지니는 의미는 물체나 인간에게 작용하는 힘, 압력, 강한 영향력 또는 어떤 체계에 작용하는 외적인 힘으로 개념화 되고 있으며 이러한 외적인 힘에 의해 야기되는 내적체계상태의 변화를 긴장(strain)으로 정의되고 있다(장세진, 직무스트레스의 예방과 관리,2005,한국경영자총협회). 스트레스 학자들의 스트레스 개념을 토대로 정리된 스트레스의 사전적 의미로는 " 한사람이 만족스러운 적응을 하지 못하고 질병으로 발전될 수 있는 생리적인 긴장을 불러일으킬 수 있는 사건이나 두려움 같은 육체적, 화학적 또는 정서적요인"(Webster's Third New International Dictionary) 으로 기술되어 있다.
현대사회에서 스트레스는 그 자체가 피할 수 없는 생활의 일부분이 되고 있으며 모든 질병의 원인을 스트레스와 연관시킬 만큼 스트레스의 개념은 중요하게 이해되고 있다(Schnake, 1990).
직무의 수행과정에서 발생하게 되는 스트레스를 직무스트레스라고 하는데 직무스트레스에 대한 연구는 1970년대에 이르러서 이루어지며 조직스트레스, 직무스트레스라는 용어가 일반적인 개념으로 등장하기 시작 하였다.
직무스트레스는 어느 직장에서나 받을 수 있지만 그 중 전문 직종 에서 특히 병원조직은 의사와 행정직, 의료기사, 간호사 등 전문적이고 다양한 직종의 종사자들이 상호 협동 작업을 통해 대상자에게 의료서비스를 제공하여야 하는 업무적 특성으로 인해 다른 조직보다 상대적으로 직무스트레스가 높다고 알려져 있다(Gardener, 1980; 한애경, 김옥수, 원종순, 2007). 그 중에서도 간호사는 빠른 시간 내에 대상자의 문제를 해결해야 하는 시간과의 싸움 속에서 업무를 수행하고 있으며, 의료의 발전으로 항상 새로운 정보를 습득하기위해 업무 외에도 많은 시간을 투자해야 하기 때문에 스트레스가 높다고 한다(강현숙, 홍경자, 탁영란, 박호란, 곽월희, 김정은, 최정례, 김금순, 2002). 특히 응급실 간호사는 응급환자수의 증가와 응급환자의 종합병원 선호경향, 응급 처치 후 입원실 부족으로 인한 입원대기 환자의 증가, 비 응급환자의 응급실 이용 증가 등으로 응급실 과밀화 현상을 일으키고 있어 업무량은 매우 과중한 상황으로 항상 긴장된 상황에서 근무하는 응급실간호사가 일반병동 간호사에 비해 스트레스가 높은 것으로 보고되고 있다(하나선, 1998; 변기진, 2002; 박은영,2006; 김수연, 2007).간호사의 스트레스는 감소, 변화 시킬 수 있으며, 스트레스로 인한 신체적, 심리적, 행동적 증후가 나타나기 이전에 관리되어야 할 문제로 스트레스를 일으키는 요인이 무엇인지를 파악하여 간호사의 스트레스요인이 명백히 파악되면, 그 요인을 조절함으로써 간호사가 스트레스에 잘 적응하도록 도울 수 있다고 한다(Ivancevich & Mattson, 1980; Maloney, 1982; 박춘화, 고효정,1998).
스트레스는 언제나 존재하는 것으로 적당한 스트레스는 즐거운 기분과 생산적인 삶을 유익하게 하지만 직무스트레스가 장기적으로 누적되거나 심할 경우 조직유효성을 감소시켜 개인적으로 심리적, 생리적 증후를 나타내고, 직무만족도 및 조직몰입의 저하로 인한 생산성의 하락, 의료이용 및 산업재해의 증가 등 치명적인 사회적 부담을 일으킬 뿐만 아니라 이직률이나 결근율이 높아지며 업무성과가 저하되기도 한다(이한경, 2001; 변기진, 2002; 윤숙희, 2004; 장세진, 고상백, 강동묵, 김성아, 정진주, 이철갑, 강명근,

현숙정, 조정진, 차봉석,박종구, 2005).

직무스트레스 관련요인의 규명에만 그치지 말고 스트레스요인과 조직에 대한 영향을 분석하여 직무스트레스에 효율적으로 대처하여 기업의 비용을 감소시켜 조직의 효율성을 제고 시키고 생산성을 향상시킬 필요가 있다고 하였다.

2.2 동기부여

2.2.1 동기부여 의의

동기부여(motivation)란 개인이나 집단의 행동이 조직목표를 지향하는 방향으로 향하게끔 그 행동의 방향과 정도에 영향을 줄 수 있는 상황을 만들어 주는 경영자의 의식적이고 시도된 행위를 말한다.

동기부여는 개인의 타고난 특질이 아니라 관리 정도에 따라 커지기도 하고 작아지기도 한다(임창희, 조직행동, 비엔앰북스, pp. 198~200 , 2008). 즉 조직은 조직원들에게 목표지향적인 동기유발을 하고 지속시킴으로써 고객만족과 고객감동의 결과를 얻을 수 있을 것이며, 병원조직은 전략적 차원의 목표를 이룰 것이다.

2.2.2 동기부여(허즈버그의 2요인(Two-Factor)이론

기업에서 동기유발의 개념이 중요한 이유는 기업전체의 성과는 개인의 성과를 기반으로 하기 때문이다. 그리고 개인의 성과는 능력과 동기유발 및 환경적 상황에 의해 결정된다고 할 수 있다. 그러므로 아무리 유능한 부하들이 있어도 부하들이 동기유발되지 않아서 노력하지 않을 때는 좋은 결과를 기대할 수 없다.

허즈버그(Frederick Herzberg)의 2요인 (Two Factor) 이론 (동기요인 - 위생요인)은 1950년대 말 직무만족, 직무태도, 그리고 직무성과 등에 대한 연구결과들을 종합적으로 검증한 뒤, 그 결과를 토대로 제시되었다. 연구 결과들을 종합 검증한 연구에서 허즈버그는 직무만족과 성과의 관계가 연구에 따라 서로 상반된 결과를 낳는다는 사실을 발견하였다. 이러한 결과에 대하여 허즈버그는 정신의학적인 분석을 가하였다. 즉, 정신의학에서는 정신적으로 건강한 상태를 정신적으로 병적인 상태의 반대개념으로 보지 않고 서로 독립적인 과정으로 본다. 이러한 관점에서 본다면, 직무만족과 불만족은 하나의 연결선상에 있는 것이 아니라 별개의 과정일 수 있다는 것이다. 허즈버그는 만족과 불만족을 동일한 개념의 양극으로 보지 않고 두 개의 독립된 개념으로 보고 있다. 따라서 만족도의 반대는 불만족이 아니라 만족도가 0인 상태이며 마찬가지로 불만족의 반대도 만족이 아니라 불만족이 0인 상태라는 것이다.

그 후의 연구에서 허즈버그는 직무만족에 영향을 미치는 요인들을 정리하여 동기요인(Motivators)이라 이름 하였고 직무 불만족에 영향을 미치는 요인들을 집합적으로 위생요인(Hygiene Factors)이라고 명명함으로써 '2요인(Two-Factor)이론' 이 탄생하게 된 것이다(백기복, 조직행동연구, 창민사, pp.166~170, 2006)>

다음의 [표 1] 에서 동기요인과 위생요인들을 정리하였다.

[표 1] 위생요인과 동기요인

위생요인들(동물적 욕구인자)	동기요인들(인간적 욕구인자)
급여	성취감
감시와 감독	칭찬이나 인정
회사의 정책과 행정	직무자체가 주는 흥미
감독자(상사)와의 인간관계	성장 가능성
하급자와의 인간관계	책임감
동료와의 인간관계	직무의 도전성
작업조건	발전성
개인생활 요소들	승진
직위	
직장의 안정성	

자료: 백기복, 조직행동연구, 창민사, 2006

허즈버그의 2요인 이론은 일반적으로 상위욕구를 가지고 있다면 동기요인에 의해 동기가 일어나겠지만 하위욕구가 큰 사람도 있다는 비판과 위생요인과 동기요인이 완연하게 구별되는 것이 아니라 어떤 이유나 상황 속에서 만족요인이 충족되면 위생요인에 대한 욕구가 적어질 수도 있는 등 두 가지 요인 간에 서로 영향관계가 있는 문제점이 제기되기도 한다. 그럼에도 불구하고 허즈버그가 욕구요인들을 두 가지의 차원으로 분류한 것은 의미 있는 것으로 인정해야 한다(임창희, 조직행동, 비앤엠스,pp.209~210, 1999).

III. 연구모형 및 설계

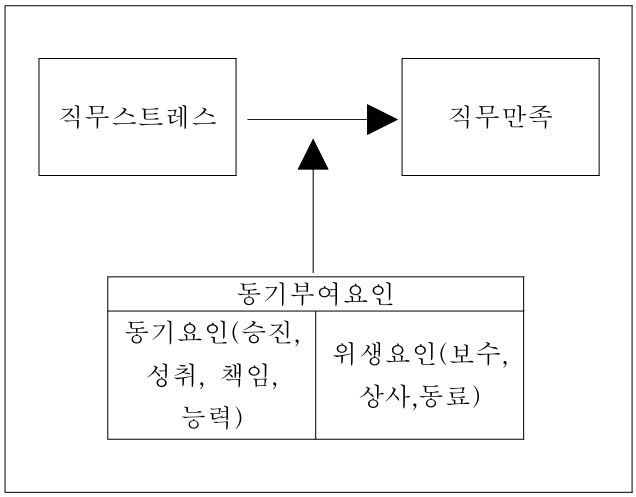
3.1. 연구모형

종합병원의 응급실에 근무하는 간호사들의 직무스트레스로 인해 간호사들은 이직률이 높고 직무 만족도가 낮은 것으로 보고되고 있다. 각 관련 분야에서

응급실 근무 간호사들의 만족도를 높이고 조직에의 몰입도 제고에 많은 노력을 기울이고 있다. 응급실 내원 환자 수는 날로 늘어나고 있으며, 병원조직만이 갖는 특성과 문제점들이 많아 구성원의 만족도를 높인다는 것은 매우 어려운 실정이다(박정혜,2002). 응급실간호사들은 내원객들에게 양질의 의료서비스를 만족시켜야 하는 병원의 중요한 위치에 있으며, 또한 병원에서 중요한 인적자원임을 인지하고 병원 목표 달성을 위해서도 응급실간호사들의 직무만족 특성에 관한 연구는 중요할 것으로 여겨진다. 본 연구는 이러한 관점에서 응급실에서 근무하는 간호사들을 대상으로 직무동기부여 요인과 직무만족에 관한 연구를 실시하여 분석하고자 한다.

본 연구는 Herzberg의 2요인 이론을 기반으로 해 종합병원 응급실에 근무하는 간호사들의 동기요인과 위생요인이 직무만족 특성에 미치는 영향에 관한 설문을 통해 조사하고 분석모형을 통해 실증분석을 하고자 한다.

분석모형은 [그림 1] 와 같다. 동기요인의 승진, 성취, 책임, 능력과 위생요인의 보수, 상사, 동료의 2요인들이 응급실간호사들의 직무만족에 상관관계를 검증하고자 한다.



[그림 1] 연구 분석모형

3.2 연구가설의 설정

본 연구에서는 응급실간호사들의 직무만족 특성에 관하여 위 분석모형에 따라 다음과 같은 연구 가설을 설정하였다.

가설 1. 동기요인들은 직무만족에 영향을 미칠 것이다

가설 2. 위생요인들은 직무만족에 영향을 미칠 것이다.

가설 3. 근무 특성에 따라 직무만족에 차이가 있을 것이다.

가설 4.근무특성에 따라 직무만족에 미치는 요인에 차이가 있을 것이다.

가설 5. 고용방식에 따라 직무만족에 미치는 요인에 차이가 있을 것이다.

3.3. 연구의 도구

본 연구에 제시된 동기. 위생요인을 보다 응급실간호사들의 특성과 중요성을 감안하여 측정하기 위하여 기존 연구자들의 구조화된 설문문항을 참고 하여 본 연구의 성격에 맞게 수정. 보완하였다.

설문지의 구성은 4가지로 구분하였다. 동기요인, 위생요인, 직무만족, 개인특성으로 구분하였다. 동기요인은 직무, 승진, 성취, 책임, 능력으로 5가지로 구성하였으며, 위생요인은 보수, 상사, 동료로 세 가지로 구성하였다. 직무만족 요인은 직무자체, 보수, 상사, 승진, 근무환경으로 5가지로 구성하였다.

[표 5] 설문의 구성

설문내용		문항수
동기요인	직무	2
	승진	1
	성취	1
	책임	3
	능력	2
위생요인	보수	3
	상사	3
	동료	2
직무만족	직무	1
	보수	1
	상사	1
	승진	1
	근무환경	1
개인특성	연령	1
	학력	1
	결혼유무	1
	종교	1
	임상경력	1
	현직위	

3.3. 자료의 수집

본 연구는 종합병원의 응급실에 근무하는 간호사들의 스트레스와 동기부여에 미치는 영향에 관한 연구

이다. 이러한 목적을 달성하기 위하여 표본추출은 청주시에 소재한 3차 의료기관 1곳과 2차 의료기관 4곳을 선정하였으며 연구대상자는 응급실에 현재 근무하고 있는 간호사들을 대상으로 설문을 실시할 것이다.

3.4. 자료의 분석방법

본 연구는 자료 수집을 위해 표준화된 설문지를 이용할 것이며, 자료 분석은 SPSS WIN10.0을 이용하고, 빈도, 백분율, 평균, 표준편차, t-test, ANOVA와 Pearson Correlation, 사후검정을 위해 Tukey 분석으로 검증할 것이다.

참고문헌

[1] Maslow, A.H., "The Theory of Motivation, "Psycho- logical Review, July, 1943

[2] Alderfer, C.P., "An empirical test of a new theory of human needs", Organizational Behavior and Human Performance, 4ed., 1969

Webster' s Third New International Dictionary

[3] 강현숙, 홍경자, 탁영란, 박호란, 곽월희, 김정은, 최정례, 김금순(2002). *전문직여성의 직무 스트레스, 직업만족도, 건강 : 간호사와 교사 그룹을 중심으로. 대한간호학회지*, 32(4) 570-579.

[4] 김귀례, *허쯔버그의 동기.위생이론 측면에서 민간보육교사의 직무 만족에 관한 연구*, 건국대학교, 석사논문, 2007

[5] 임창희, *조직행동*, 비앤엠북스, 1판, 1999

백기복, *조직행동연구*, 창민사, 2006

[6] 양창삼, *조직행동론*, 서울:대영사, p.89, 2002

[6] 이학종, *조직행동론*, 서울:세경사, p.99, 2001