

## 병원 일반간호사의 소진에 대한 영향요인 분석

김 영 옥\*

### I. 서 론

#### 1. 연구의 필요성

소진현상(burnout)이란 신체 에너지의 과도한 소모나 정서적, 정신적 탈진 상태의 경험을 특징으로 하는 부정적인 건강증후군으로서 흔히 개인과 업무환경과의 상호작용 속에서 경험되는 복합적인 현상으로 설명되고 있다. 소진의 선행요인으로 업무 환경에 대한 언급은 소진이 직업적 긴장과 밀접한 관련을 갖고 있음을 시사해주는 것으로, 특히 McCranie, Lambert와 Lambert (1987)는 이러한 소진현상이 많은 사람들을 상대해야 하는 직업(people work)을 가진 사람들에게 흔히 나타난다고 하였다. 때문에 업무의 특성상 다양한 계층의 일방적인 건강 요구를 가진 사람들과 끊임없이 접촉해야 하는 간호사들은 그 어떤 직업인보다 소진 현상의 발생에 쉽게 노출되어 있다고 할 수 있다. 특히 병원 내 일반간호사들이 경험하는 소진현상은 환자나 가족들로부터의 정서적 요구, 환자의 죽음, 과도한 업무량, 부적절한 업무체계, 상사로부터의 지지 부족, 또는 병원 내 행정가나 의사, 동료간호사들과의 갈등 등 업무의 수행 과정에서 불가피하게 직면하게 되는 다양한 스트레스적 상황들과 관련되어 있음이 많은 연구에서 보고되고 있다

(Gray-Toft & Anderson, 1981; Marshall, 1980; Numerof & Abrams, 1984; McCranie et al., 1987에 인용됨). 이들 결과는 간호업무의 특성상 간호사들에게는 소진이 항상 잠재되어 있어 언제라도 관련 증상이 발현될 수 있는 주요한 건강문제가 될 수 있음을 보여주고 있다.

소진은 스트레스원에 대한 개체 반응 중의 하나로 이들 현상은 스트레스 저항자원과의 상호 작용적 영향으로 그 반응의 강도가 개별화될 수 있다고 제안되고 있다 (Antonovsky, 1985; Kong, 1995에 인용됨). 스트레스원과 저항자원과의 이러한 관련성에 근거하여 Holahan과 Moos(1986)는 스트레스 상황에서 개체가 가지고 있는 특성이 저항적 역할을 할 수 있다고 언급하고 있어, 대표적인 개체 특성이라 할 수 있는 성격(personality)이 개인의 스트레스 관리 능력을 의미 있게 변화시킬 수 있음을 시사하고 있다. 이러한 측면에서 흔히 거론되는 성격이 강인성(hardiness)으로 강인성은 반(反)스트레스적 성향을 내포하고 있는 대표적인 인성으로 인식되고 있다. 즉 스트레스원에 대한 낙관적 인지와 바람직한 대처를 유도함으로써 스트레스 반응을 긍정적으로 중재한다는 것이다(Kobasa, 1979; Ganellen & Blaney, 1984). 강인성에 대한 이러한 추론은 관심 있는 연구자들로 하여금 실증적 검증을 위한 많은 연구

\* 서강정보대학 간호과 부교수

투고일 2002년 7월 8일 심사위원회 2002년 7월 11일 심사완료일 2002년 8월 24일

를 유도하였고 그 결과 강인성에서 기대되는 스트레스 저항적 특성에 대한 가능성이 점차 지지되고 있음을 알 수 있다. 한편 Billings와 Moos(1982)는 이러한 스트레스 저항자원의 역할이 스트레스원의 특성에 따라 그 예측 효과가 달라질 수 있다고 하면서, 개체의 생활 환경과 밀접하게 관련된 상황, 예를 들어 직업과 관련된 스트레스에서는 그 저항적 효과가 보다 크게 나타날 수 있음을 제안하고 있다. 이는 간호사들의 스트레스 관리에 강인성의 효과가 보다 극대화될 수 있음을 시사하고 있는 것으로, 이러한 추론은 간호업무의 수행 과정에서 야기되는 스트레스와 소진현상의 관리에 있어 강인성의 영향력을 분석한 연구들을 통해 긍정적으로 보고되고 있다(Boyle, Grap, Younger & Thornby, 1991; McCranie, Lambert, & Lambert, 1987; Rich & Rich, 1987). 특히 Lee, So, Ahn과 Kim(1998)은 국내 간호사들을 대상으로 분석한 연구에서 강인성이 소진의 유의한 예측 변인( $R^2=11.6\%$ )이 될 수 있음을 보고하여 국외 문헌에서 주로 지지되었던 스트레스 결과변수의 결정요인으로서 강인성의 효과가 국내 간호사들에게도 유의하게 작용하고 있음을 제시하였다.

소진은 간호사들이 업무수행 과정에서 경험하게 되는 주요 건강문제이다. 때문에 이를 감소시키기 위한 노력은 지속적으로 연구되어야 할 주요 영역이라 할 수 있다. 이에 연구자는 소진의 선행 요인으로 가정되고 있는 직업적 스트레스와 개체의 스트레스 관리 능력을 변화시킬 수 있다고 추론되는 강인성 개념을 연구의 주요 변인으로 선택하여 이들 변인과 국내 간호사들이 경험하는 소진과의 이론적 관련성을 검증하는 반복연구를 통하여 관련 분야에 대한 실증적 연구를 확산시키는데 기여하고자 나아가 간호사들이 경험하는 소진 정도에 이들 변수의 영향 정도를 분석하고자 본 연구를 시도하였다.

## 2. 연구의 목적

본 연구는 병원 내 일반 간호사들의 직업적 스트레스와 강인성 및 소진현상과의 관련성을 파악하는데 그 목적이 있으며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 병원 일반간호사들의 직업적 스트레스와 강인성 및 소진 정도를 파악한다.
- 2) 병원 일반간호사의 직업적 스트레스와 강인성 및 소진 정도와의 관계를 파악한다.
- 3) 병원 일반간호사의 소진에 영향을 주는 요인을 규명

한다.

## II. 연구 방법

### 1. 연구설계

본 연구는 병원 일반간호사들을 대상으로 강인성과 직업적 스트레스 및 소진현상과의 관련성을 파악하고 나아가 소진의 영향 요인을 파악하기 위한 횡단적 설계의 서술적 상관관계 연구이다.

### 2. 연구대상 및 자료수집절차

본 연구는 G 광역시 소재의 C 대학병원에 근무하는 일반간호사 소 수를 유한 모집단으로 하여 이 중 행정직이 아닌 대상자 중심의 직접적인 간호에 참여하면서 現 병원에서의 근무경력이 최소 1개월 이상인 간호사를 조사 대상으로 선정하였다. 구체적인 자료 수집은 먼저 연구기관의 간호부 책임자에게 연구의 목적을 설명하고 연구수행에 대한 동의를 구한 후 간호부 교육팀장과 병동 수간호사의 협조를 받아 이루어졌다. 즉, 표집 대상자에게 해당 병동의 수간호사를 통해 연구의 목적이 간접적으로 설명된 후 자발적 참여자에 한해 질문지가 배부되었으며 질문지 작성은 익명으로 처리되었다. 작성된 질문지는 병동 수간호사를 통해 회수되었으며 회수율은 77%로 총 154명의 자료가 분석되었다.

### 3. 연구변인의 정의 및 측정

변인 측정을 위한 자료 수집은 연구 참여자가 직접 읽고 기입하는 자가보고식 질문지를 이용하였으며 질문지의 내용은 다음 4 부분으로 구성되어 있다.

#### 1) 대상자의 특성 변인(7문항)

대상자 관련 변인으로는 연령, 교육정도, 근무경력, 결혼상태, 근무부서, 건강상태 및 간호직에 대한 만족도 등 총 7문항이 포함되었다. 이 중 간호직에 대한 만족도는 간호사 자신이 주관적으로 지각하고 있는 직업에 대한 총체적인 만족 정도를 알고자 하였기 때문에 특성 변인에 포함시켜 측정하였다. 즉, 간호직에 대한 만족의 정도를 매우 만족하다(5점)에서 매우 불만족하다(1점)의 5단계로 단순 서열화한 하나의 문항을 사용하여 측정하

였으며 점수가 높을수록 만족도가 높은 것으로 해석하였다.

### 2) 강인성(hardiness)

강인성은 스트레스적 생활 사건에 직면했을 때 특정 형태의 인지나 행동을 발휘하게 하는 개인의 내적 저항 자원으로서 자신의 삶에 소외되기보다는 적극적으로 개입하는 자기투입성(commitment), 삶의 변화를 위협보다는 발전 계기로 인지하는 도전성(challenge), 자신의 삶에 스스로 영향력을 행사할 수 있다고 믿는 통제성(control)의 세 가지 하위개념으로 구성된 인성적 특성을 의미한다. 본 연구에서 강인성 변인은 개인견해조사(The Personal Views Survey, PVS)를 이용하여 측정하였다. 개인견해조사(PVS)는 강인성 도구의 정련화 과정에서 1985년 Hardiness Institute에서 개발한 자기조사형 척도로 통제성 17문항, 자기투입성 16문항, 도전성 17문항의 총 50문항으로 구성된 도구이다. 척도 내 문항은 긍정과 부정 문항으로 구성되어 있으며 점수가 높을수록 강인성이 높은 것으로 해석한다. 본 연구에서는 자료수집 후 문항별 신뢰도 검사와 요인분석의 과정을 통해 신뢰도와 요인적재량이 낮은 10문항을 제외한 40문항이 최종 분석에 사용되었다. 강인성의 하위개념별 분류는 oblique 회전에 의한 주성분 분석을 시도하여 범주화하였으며 그 결과 자기투입성 16문항, 도전성 15문항, 통제성 9문항이 추출되었다. 각 문항에 대한 응답은 Likert의 4점 척도(0점=전혀 그렇지 않다, 3점=반드시 그렇다)로 측정되었다. 간호교육자들을 대상으로 한 Lambert 등(1993)의 연구에서 PVS의 신뢰도는 강인성 습이 Cronbach's  $\alpha = .85$ , 통제성이 .65, 도전성이 .70, 자기투입성이 .77이었으며 본 연구에서의 내적 일관성 계수는 각각 .88, .68, .78 및 .82로 관찰되었다.

### 3) 직업적 스트레스(job stress)

병원 내 업무수행 과정에서 일반 간호사들이 지각하는 스트레스 정도를 의미하며 본 연구에서는 Hong(1984)이 개발한 업무와 관련된 '스트레스' 척도를 이용하여 측정하였다. 본 도구는 7개 영역의 총 56문항으로 구성되어 있으며 각 문항에 대한 응답은 Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 5=항상 그렇다)로 평가된다. 도구 내 7개의 평정항목은 병원의 규칙 및 행정(18문항), 지식 및 기술(10문항), 지각된 자율성(8문항), 의사의 업무 위임(7문항), 업무스케줄(5문항), 수간호사의 태도(5문항), 봉급문제(4문항)이다. 지각된 직업적 스트레스

정도는 최하 56점에서 최고 280점까지의 범위가 가능하며 측정된 점수가 높을수록 직업적 스트레스가 높은 것으로 정의하였다. Hong(1984)이 도구를 개발한 당시 신뢰도는  $\alpha$ 계수가 .948로 보고되었으며 본 연구참여자를 대상으로 한 내적일관성 계수는 .93으로 관찰되었다.

### 3) 소진(burnout)

소진이란 간호사들이 직업적 업무수행 과정에서 반복적으로 경험하게 되는 부정적인 자아개념이나 부정적인 업무 태도, 환자에 대한 관심 결여, 우울, 성취의욕의 감소 등을 나타내는 신체적, 정서적, 정신적 탈진상태의 경험에 의해 나타나는 증후군으로, 본 연구에서는 Pines, Aronson과 Kafry(1981)가 개발한 소진 척도(Tedium scale)를 이용하여 그 정도를 측정하였다. 본 도구의 구성은 신체적 탈진 7문항, 정서적 탈진 7문항, 정신적 탈진 7문항의 총 21문항으로 되어있으며, 평정은 7점 Likert 척도(1=없다, 7=항상 경험한다)에 의해 측정치가 높을수록 소진 정도가 높은 것으로 해석하였다. Pine 등이 1976에서 1980년에 걸쳐 미국, 캐나다, 일본, 이스라엘의 30개 집단의 학생과 전문인 3,916명을 대상으로 도구의 표준화 과정을 거친 후 보고한 내적일관성 계수는 최저 .91에서 최고 .93이었으며, Hong(1984)의 연구에서는 Cronbach's  $\alpha = .92$ 로 보고되었다. 본 연구에서의 내적일관성 계수는 .93으로 관찰되었다.

## 4. 자료분석방법

수집된 자료는 SAS package를 이용하여 전산 처리하였다. 구체적인 분석방법으로는 연구변인의 측정에 사용된 각 도구의 신뢰도 검증을 위한 Cronbach's alpha 값의 산출과 대상자의 특성 변인에 대한 빈도 분석, 그리고 연구변인들간의 관련성 분석을 위한 pearson 상관 분석을 시도하였다. 또한 소진현상에 영향을 미치는 요인을 규명하고 그 설명력을 구하기 위한 분석은 stepwise multiple regression을 사용하였다.

## III. 연구 결과

### 1. 대상자의 일반적 특성

본 연구에 참여한 간호사의 평균 연령은 28세(SD=

5.28)로 최저 20세, 최고 43세이었으며 이중 29세 미만의 연령층이 99명(64.3%)으로 가장 많았다. 결혼 상태는 미혼이 전체의 67.5%, 기혼이 32.5%를 구성하고 있었다. 대상자들의 교육 수준은 4년제 간호학과 출신이 전체의 63.0%(97명)로 가장 많았으며 그 외 대학원 졸업이 15명으로 9.7%, 그리고 나머지 40명(26.6%)이 전문대학을 졸업한 것으로 나타났다. 근무경력은 12개월 이하가 24.0%, 1년~3년이 21.4%이었고 10년 이상의 장기 근무자는 31명으로 전체의 20.1%를 차지하고 있었다. 대상자들이 지각하고 있는 자신의 건강상태에 대한 응답은 '보통이다'가 57.1%, '건강하다'가 37.0%로 대부분 긍정적인 상태로 인지하고 있는 것으로 나타났다. 간호직에 대한 만족도에 있어서는 '매우 만족하다' 및 '만족하다'가 각각 1.3%와 42.2%, '그저 그렇다'가 46.1%로, '불만족' 상태라고 응답한 16명(10.4%)을 제외하고는 본 연구에 참여한 대상자들은 대체적으로 자신의 직업에 만족하고 있는 것으로 나타났다. 대상자의 근무 병동별 특성을 보면 내과 및 외과의 일반 병동 근무자가 전체의 71.4%로 대다수를 차지하였고 그 외 수술실(18.8%), 중환자실(4.5%), 정신과(1.9%) 등의 순으로 나타났으며, 종교는 기독교가 54%로 가장 많았고 다음이 천주교, 불교 순이었다.

## 2. 강인성, 직업적 스트레스 및 소진 정도

본 연구 대상자들의 강인성 정도는 평균 2.09점으로 이는 강인성 측정 시 최고 가능 점수가 3점임을 감안할

때 중앙치를 약간 상회하는 점수로 나타났다. 하위범주에 대한 점수는 통제성이 2.09점, 자기투입성이 2.37점, 그리고 도전성이 1.80점으로 나타났다.

본 연구에서 분석된 직업적 스트레스 정도는 평균 2.75점(최대 가능 점수 5점)인 것으로 나타났다. 이는 연구대상자와 측정 도구가 같았던 Hong(1984)의 연구에서 측정된 2.6점과 비교했을 때 본 연구대상자들의 업무에 대한 스트레스는 보다 높은 상태라 할 수 있다. 스트레스 요인별 분석에서는 '지각된 자율성'과 '병원의 규칙 및 행정', 그리고 '봉급문제'의 세 영역이 각각 3.09, 3.05, 3.04점으로 나타나 가장 높은 스트레스가 지각되는 부분으로 나타났으며, '지식 및 기술'영역의 평균점수는 2.17로 가장 낮은 스트레스 영역으로 분류되었다. 문항별 분석에서는 '간호업무의 잡다한 일까지 책임져야 한다'(M=3.53), '의사가 처방을 바꾸거나 추가 처방을 수시로 낸다.'(M=3.50), '인력부족으로 충분한 간호행위를 수행하지 못한다.'(M=3.49) 등의 문항에서 가장 높은 스트레스 점수가 측정되었다. 반면 '수간호사와 감독 간호사와의 관계가 좋지 않다.'(M=1.82), '휴일 없이 계속해서 근무하게 된다.'(M=1.90) 등은 스트레스 지각이 가장 낮은 문항으로 나타났다.

본 연구에 참여한 간호사들의 소진 정도는 평균 3.56점으로 Ham(1997)의 연구에서 관찰된 3.54점과 거의 유사한 결과를 보여주었다. 그러나 같은 도구를 이용해 간호사들의 소진 정도를 측정한 Hong(1984)의 연구에서 측정된 3.34점, 또는 Pines 등(1981)에 의해 측정된 3.2점에 비교해 볼 때 본 연구대상자들의 소진 정도

<Table 1> Descriptive statistics of study variables

(n=154)

variable	M (SD)	range
Hardiness	2.094 (0.29)	1.150 - 2.725
control	2.093 (0.34)	1.000 - 2.778
commitment	2.369 (0.34)	1.312 - 2.937
challenge	1.802 (0.38)	0.533 - 2.600
Job stress	2.747 (0.39)	1.892 - 3.803
hospital policy and administration	3.048 (0.54)	1.833 - 4.500
knowledge and skill	2.173 (0.46)	1.100 - 3.900
perceived autonomy	3.095 (0.57)	1.500 - 4.500
shifting physicians responsibility to nurse	2.594 (0.56)	0.571 - 4.429
work schedule	2.188 (0.65)	1.000 - 3.800
perceived head nurse's attitude	2.214 (0.54)	1.000 - 3.800
pay inadequacy	3.039 (0.71)	1.250 - 5.000
Burnout	3.551 (0.82)	1.523 - 6.047
physical exhaustion	3.955 (0.91)	1.714 - 6.143
emotional exhaustion	3.480 (1.00)	1.000 - 6.571
mental exhaustion	3.220 (0.78)	1.286 - 6.000

는 보다 높은 상태에 있는 것으로 확인되었다. Tedium scale 상 3~4점의 범위는 업무수행 상 우선 순위나 변화 가능한 부분에 대한 신중한 점검이 요구되는 소진 수위로서(Pine et al., 1981), 이는 본 연구에 참여한 간호사들에게 소진의 누적 상태를 감소시키기 위한 실제적인 중재가 필요로 되고 있음을 보여주는 결과라 할 수 있다. 영역별로는 신체적 탈진(M=3.96)이 가장 높은 소진 정도를 보여주고 있었으며 다음으로 정서적 탈진(M=3.48), 정신적 탈진(M=3.22)의 순으로 나타났다. 문항별로는 '피곤하다.'(M=4.69), '몸이 지친다.'(M=4.59), '심리적으로 지친다.'(M=4.32)가 가장 높은 점수를 보이고 있었으며, 반면 '나를 거부하는 것 같다.'(M=2.09)와 '필요 없는 사람같이 느껴진다.'(M=2.12)의 항이 가장 낮은 소진 점수를 보여주는 것으로 나타났다<Table 1>.

### 3. 연구변인들간 상관관계

본 연구에서 다루어진 변인들간의 상관성을 검증한 결과는 <Table 2>와 같다. 주요 변인인 세 변인간 관련성에서 소진 정도와 유의한 상관성을 보여준 변인은 강인성과 직업적 스트레스로, 강인성이 낮을수록, 그리고 직업적 스트레스에 대한 지각이 높을수록 소진 정도가 높은 것으로 나타났다. 그러나 강인성과 직업적 스트레스와의 관련성은 통계적으로 유의한 효과가 관찰되지 않았다. 한편 대상자 특성 변인과의 관계에서 소진 정도와 유의한 상관성을 보여준 변인은 간호직에 대한 만족도로, 만족도가 높을수록 소진 경험이 낮은 부적 상관성을 보여주었다. 간호직에 대한 만족도는 강인성과 직업적 스트레스 변인과의 유의한 결과를 보여주어 만족도가 높을

수록 강인성이 높고 직업적 스트레스는 낮은 것으로 나타났다. 그 외 특성 변인 중 연령과 근무경력이 강인성과 직업적 스트레스와의 관계에서 모두 통계적 유의성이 있는 것으로 관찰되었다. 즉 연령이 낮고 근무경력이 짧은 간호사일수록 강인성 정도는 높게 나타난 반면 직업적 스트레스에 대한 지각 정도는 더 높은 것으로 관찰되었다.

### 4. 소진의 영향 요인

일반간호사들의 소진 정도에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위하여 단계적 다중회귀분석을 시도하였다. 회귀분석을 위한 예측 변인의 선택은 변인간 상관검증에서 소진과 유의한 관련성을 보인 변인들에 근거하였으며 그 결과 강인성과 직업적 스트레스, 그리고 대상자의 특성 변인 중 간호직에 대한 만족도가 포함되어 분석되었다. 다중회귀분석 시 예측변인들 간에 존재할 수 있는 다중공선성의 유,무를 확인하기 위해 분산확대인자(variance inflation factor, VIF)를 관찰한 결과 세 변인 모두 1.20 이하로 나타나 투입된 예측변인들 간의 상호 관련성에 대한 개연성은 없는 것으로 가정되었다. 일반적으로 분산확대인자에 대한 해석은 보통 그 값이 10보다 클 경우 다른 변인들간에 선행적 종속관계가 존재한다고 판단한다(Park, Hwang, & Kim, 2001). 회귀분석 결과 간호직에 대한 만족도와 강인성, 그리고 직업적 스트레스의 세 변인이 소진 정도를 결정하는 주요 변인으로 확인되었으며 이들 세 변인에 의한 소진의 총 설명 변량은 28.7%이었다. 이 중 간호직에 대한 만족도가 소진을 설명하는 변량은 19.9%로 세 변인 중 가장 설명력이 큰 변인으로 확인되었으며 다음이 직업적 스트레스와 강인

<Table 2> Correlations among variables

(n=154)

variable	X1	X2	X3	X4	X5	X6
age (X1)	1.000	0.957*** (.000)	-0.015 (.852)	-0.371*** (.000)	-0.211** (.008)	-0.008 (.917)
working duration (X2)		1.000	-0.008 (.922)	-0.397*** (.000)	-0.203* (.011)	0.012 (.881)
nursing satisfaction (X3)			1.000	0.221** (.005)	-0.259** (.001)	-0.446*** (.000)
hardiness (X4)				1.000	-0.089 (.270)	-0.269*** (.000)
job stress (X5)					1.000	0.353*** (.000)
burnout (X6)						1.000

( ): statistical significance level, \* : p<.05, \*\* : p<.01, \*\*\* : p<.001

<Table 3> Stepwise multiple regression for burnout predictors

(n=154)

	R <sup>2</sup>	cum-R <sup>2</sup>	β	F	P	VIF
Nursing satisfaction	0.1992	0.1992	-0.344	37.80	.0001	1.119
Job stress	0.0602	0.2594	0.249	12.28	.0007	1.073
Hardiness	0.0280	0.2874	-0.172	5.89	.0164	1.053

adjusted R<sup>2</sup>= 27.3%

<Table 4> Stepwise multiple regression for burnout predictors (using subscales of hardiness)

(n=154)

	R <sup>2</sup>	cum-R <sup>2</sup>	β	F	P	VIF
Nursing satisfaction	0.1992	0.1991	-0.341	37.80	.0001	1.124
Job stress	0.0602	0.2594	0.231	12.28	.0016	1.090
Commitment	0.0304	0.2898	-0.182	6.41	.0123	1.086

adjusted R<sup>2</sup>= 27.6%

성으로 각각 6.0%와 2.8%의 설명력을 보여주었다 <Table 3>.

강인성의 총합변인 대신 하위범주별 변인을 투입한 회귀분석에서는 자기투입성이 소진 결정에 영향을 주는 유일한 하위개념으로 확인되었다. 자기투입성에 의한 소진의 설명력은 강인성 총합 변인에 의한 설명력보다 약간 높았으나 세 변인에 의한 전체적인 설명량에는 큰 변화가 없었다(R<sup>2</sup>=28.98%) <Table 4>.

#### IV. 논 의

##### 1. 간호사들의 직업적 스트레스

본 연구에 참여한 간호사들의 직업적 스트레스 정도는 평균 2.75점으로 같은 도구로 측정된 Hong(1984)의 2.6점에 비해 본 연구대상자들이 업무 수행과 관련하여 보다 높은 스트레스를 지각하고 있는 것으로 나타났다. 스트레스 요인 별 분석에서 가장 많은 스트레스를 지각하는 영역은 '지각된 자율성'과 '병원의 규칙 및 행정', 그리고 '봉급문제'로 각각 3.09, 3.05, 3.04의 평균 점수를 보여주고 있었다. 이 같은 결과는 본 연구 대상자들의 근무환경과 비교적 유사한 종합병원 근무 간호사들을 대상으로 업무스트레스를 측정한 Hong(1984)과 정신과 간호사를 대상으로 측정한 Bai와 Suh(1989)의 연구, 그리고 대학부속병원과 국공립병원 및 개인병원 등 다양한 임상현장에서 근무하는 간호사들을 대상으로 한 Kim과 Moon(1992)의 연구결과와 비교적 일치하고 있음을 알 수 있다. 스트레스 지각이 높게 나타난 이들 세 요인은 공통적으로 조직 차원에서 요구되고 있는 일정 규칙

이나 관례적 절차, 또는 위계에 대한 문제로서 공통적으로 간호사 개인의 자율적인 판단이나 행위가 극히 제한되는 영역이라 할 수 있다. 개체의 자율성 결핍과 관련하여 Seligman(Hong, 1984에 인용됨)은 인간이 조정할 수 없는 상황에 반복적으로 노출되면 피치 못할 불편감이 생기고 무력감이 학습된다고 하면서 이는 개체의 행동 동기를 감소시키고 절망감을 유발하는 등의 위해적 효과를 발생시킬 수 있다고 지적하고 있다. 이는 개인의 일상생활이나 직업적 상황에서 스스로의 판단과 의지에 의한 행동이 제한받고 업무에 대한 보상이 불만족스러울 때 심리적 긴장이 야기될 수 있음을 의미한다고 할 수 있다. 특히 문항 별 분석에서 스트레스 점수가 가장 높게 측정된 '간호업무 외 잡다한 일까지 책임져야 한다'(M=3.53), '의사가 처방을 바꾸거나 추가 처방을 수시로 낸다.'(M=3.50), '인력부족으로 충분한 간호행위를 수행하지 못한다.'(M=3.49) 등의 문항은 병원의 행정적 상황이나 조직 위계의 특성에 따른 문제들로서 상황 개선에 대한 개인의 의견이 쉽게 수용될 수 없는 부분이라 할 수 있다. 병원은 조직의 특성상 다양한 직종의 많은 사람들의 활동을 대상자 치유라는 하나의 목적을 향해 통합시키기 위해서 불가피하게 일정 체계나 규칙을 정해놓고 이에 근거해서 조직원의 업무를 조율시키고 통제하게 된다. 병원의 구성원들 역시 이러한 상황에 대한 이해를 가지고 주어진 업무에 참여하고 있지만 개인의 특성이나 선호도가 배제된 조직의 질서에 적응하면서 동참해야 구성원들에게는 나름대로 부담 요인이 되고 있음을 알 수 있다. 한편 '지식 및 기술'영역은 평균 2.17점으로 가장 낮은 스트레스 영역으로 분류되었다. 지식과 기술 영역에 포함된 구체적인 문항은 대상자 상태에 대

한 판단, 간호과정의 적용, 대상자 간호 기술 등 전문직 간호업무의 수행에 대한 내용으로 이들 영역의 스트레스 점수가 가장 낮게 나타났다 함은 학문적 이론과 임상 실무에 대한 간호사들의 자신감을 간접적으로 보여주는 결과로 이는 최근 간호사들의 학력이 점차 신장되고 있음과 무관하지 않음을 알 수 있다. 또한 본 연구에 참여한 대상자들 중 3년 이상의 근무경력이자 전체의 54.6% 임을 감안할 때 경험으로 터득된 노하우로 인해 대상자와 간호사 간에 이루어지는 간호행위의 수행에는 비교적 적응을 잘 하고 있음을 보여주고 있다. 스트레스 지각이 낮은 구체적인 문항들로는 '수간호사와 감독간호사와의 관계가 좋지 않다.'(M=1.82), '휴일 없이 계속해서 근무하게 된다.'(M=1.90) 등으로 상사와의 인간관계나 업무스케줄과 관련된 부분에 있어서는 비교적 만족하고 있는 것으로 나타났다.

## 2. 연구변인간 상관관계

본 연구의 주요 변인인 세 변인간 관련성을 분석한 결과 소진현상은 강인성과 직업적 스트레스와 유의한 상관관계를 보여주고 있었으며 반면 강인성과 직업적 스트레스와의 관련성은 통계적으로 유의하지 않았다. Lee 등(1998)의 연구에서도 소진 현상과 유의한 상관성을 보인 변인은 강인성과 업무스트레스인 것으로 관찰되었으나 강인성과 업무스트레스 간에는 상관성이 검증되지 않아 본 연구 결과와 일치하였다. 그러나 이 같은 결과는 상당히 예외적인 것으로 일반적으로 개체의 심리적 자원과 스트레스와의 관련성을 검증한 대부분의 연구에서 두 변인간 관련성은 의미 있는 것으로 나타나고 있다. McCranie 등(1987)의 연구에서 일반간호사들의 강인성은  $r=.28$  ( $p<.05$ )의 크기로 업무스트레스와 유의한 상관성을 보여주었고 Topf(1989) 역시 강인성과 업무스트레스 간에는 부적인 상관성 즉, 강인성이 낮을수록 높은 직업적 스트레스를 보이는 것으로 나타났다. 또한 간호교육자들을 대상으로 역할 갈등과 역할에 대한 모호함으로 측정된 역할 스트레스와 강인성과의 관련성을 평가한 Lambert 등(1993)의 연구 역시 두 변인은 유의한 부적 관계를 보여주는 것으로 나타나 본 연구 결과와는 상반되는 것으로 나타났다. 그러나 직업적으로 경험되는 스트레스는 일상적 삶에서 야기되는 스트레스에 비해 사적(私的)이지 않아 개인의 통제력이 제한되기 때문에 개체의 심리적 자원이나 대처 노력에 의해 쉽게 영향을 받

지 않는다고 한 Pearlin과 Schooler(1978)의 주장은 본 연구 결과를 의미 있게 환기시켜 주는 내용이라 할 수 있다. 스트레스 지각을 감소시킨다는 강인성의 특성에 대한 본 연구에서의 검증 실패는 심리적 자원의 스트레스 완화 효과를 검증하기 위한 반복적인 연구의 필요성을 제시한다고 볼 수 있다. 그러나 한편으로는 간호사들의 소진현상 감소를 위한 중재 방법으로 개체의 심리적 자원의 효과가 불분명하다면 McCranie 등(1987)이 제시하고 있는 것처럼 직업 상황에서 야기되는 스트레스 중 수정 가능한 부분에 관심을 집중시켜 조직적인 차원에서 점진적인 개선을 꾀하는 것도 바람직한 방법이라 할 수 있겠다.

## 3. 소진의 결정 요인

본 연구의 결과 소진을 결정하는 주요 변인은 간호직에 대한 만족도와 직업적 스트레스, 그리고 강인성인 것으로 나타났다. 이 중 간호직에 대한 만족도는 19.9%의 변량을 보여주어 가장 많은 설명력이 있는 변인으로 확인되었다. 예초 이 변인은 연구를 위한 주요 변인이 아닌 대상자의 특성을 참고하기 위한 단순 변인으로 측정되어 본 연구에 포함된 만큼, 이같은 분석 결과는 연구자가 기대하지 않았던 의외의 결과라 할 수 있겠다. 대부분의 연구에서 간호직에 대한 만족도는 결과 변인으로서 이에 영향을 미칠 수 있는 요인들을 밝히고 자 하는 분석이 이루어졌지만 본 연구에서는 현상간의 관계를 규정하는데 있어 엄격한 인과적 관계의 성립은 어렵다는 전제 하에 회귀분석을 위한 설명변인으로 투입하여 분석하였다. 때문에 간호직 만족도에 따른 소진 정도를 분석한 선행 연구가 드물어 본 연구의 결과를 비교 논의하기는 어렵다. 그러나 이직 의도를 최종 내생변인으로 하여 이에 영향을 미치는 요인들의 인과적 모형을 공변량구조 분석을 통해 검증한 Lee(1995)의 연구에서 직무만족이 -.34의 설명력으로 이직 의도를 유의하게 설명하고 있고, 이직 의도가 소진에서 나타날 수 있는 주요한 증상임을 고려할 때 본 연구의 결과를 지지한다고 볼 수 있다. 직업 만족도란 직업에 대한 신념과 긍정적인 지각을 의미하는 것으로(Song & Noh, 1996), 특정 개체, 특히 남에게 도움을 주는 전문직 종사자가 자신에게 맡겨진 직무를 효율적으로 수행하는데 있어 필수적으로 요구되는 태도라 할 수 있다. 때문에 직업적 자긍심이 불만족스러우면 직무수행에 따른 생산성과 효율성이 낮을 것이라

예측할 수 있고 그에 따른 결과가 해당 개체에게 반복적으로 피드백되면 자연적으로 업무에 대한 소진감, 즉 자신에 대한 무력감이나 의욕 상실, 또는 좌절 등을 경험하게 될 것은 자명한 일이라 할 수 있다. 이러한 추론은 직업 만족도에 따라 소진 정도가 변량화될 수 있음을 시사하는 것으로, 업무로 인한 소진을 감소 또는 예방시키기 위해서 직업에 대한 자긍심과 만족감을 높일 수 있는 전략 개발이 유효할 수 있음을 보여주고 있다.

직업적 스트레스와 강인성 역시 소진 정도를 결정하는데 유의한 효과가 있는 것으로 관찰되었다. 즉 직업적 스트레스 지각이 높거나 강인성 정도가 낮은 간호사일수록 높은 정도의 소진을 경험하고 있는 것으로 나타났다. 그러나 강인성과 직업적 스트레스간의 상관성 검증에서 두 변인의 관련성은 통계적으로 유의하지 않았고 또한 회귀분석에서도 상호 독립적으로 영향을 미치는 것으로 나타나 직업적 스트레스에 대한 강인성의 매개적 효과는 증명되지 않았다. 강인성의 하위개념 별 분석에서는 자기투입성 변인이 소진에 대한 유의한 설명력을 가지고 있는 것으로 나타났다. 이는 강인성 하위개념 중 자기투입성만이 건강 결과(health outcome)에 예측 효과를 가지고 있다는 Hull, Treuren과 Vimelli(1987)의 주장과 일치하는 결과로, '직업으로부터의 소외감'을 자기투입성으로 조작화하여 측정한 Topf(1989)의 연구에서도 같은 결과가 관찰되었다. 또한 자기투입성/통제성 변인이 일반간호사의 소진에 주요한 영향력을 가지고 있다는 Rich와 Rich(1987)의 연구 역시 본 연구결과를 부분적으로 지지하고 있다고 할 수 있다. 직업적 업무수행에서 자기투입성이 결여되면 일에 대한 의욕상실이나 잦은 결근 등 직업으로부터 자신을 소외시키는 행위들을 쉽게 유발시킬 수 있는데 이는 직무수행에 지친 개체에서 흔히 볼 수 있는 외견적 변화들로 직업에 대한 개인의 관심이나 실제적인 업무수행이 나타내지는 대표적인 소진 증상이라 할 수 있다(Lee, 1990). 소진에서 나타나는 이러한 행동적 표현은 자신의 삶에 적극적으로 개입하는 자기투입적 특성이 결핍된 행위로 볼 수 있는 바, 자기투입성이 소진에 대해 유의한 설명력을 보여주고 있는 본 연구결과에 설득력을 주고 있다고 할 수 있다. 그러나 Lee 등(1998)의 연구에서는 자기투입성이 아닌 도전성과 통제성이 간호사의 소진을 유의하게 설명하고 있어 본 연구와는 다른 결과를 보여주고 있었다. 이렇듯 개체의 건강 결과와 관련하여 강인성의 하위개념 별 효과가 여러 연구에서 다양하게 나타나고 있음은 강인성의

개념적 특성이 복합적일 수 있다는 Ganellen과 Blaney(1984), 그리고 Hull 등(1987)의 주장에 무게를 실어주는 결과라 할 수 있다. 한편 강인성을 구성하는 세 하위개념이 건강 결과에 대해 상호독립적 특성을 가지고 있다 하더라도 그 중 어떤 변인이 건강에 우호적인 결과를 유도할 것인가에 대해서는 여전히 모호하다고 할 수 있다. 건강에 대한 강인성의 하위개념 별 예측에 일관성이 결여되어 있음은 강인성 변인을 하위개념으로 범주화하는 과정과도 무관하지 않은 것으로 사료된다. 즉 강인성을 하위개념 별로 범주화하기 위해 연구자들은 흔히 요인분석을 통해 그 결과에 따라 도구 내 문항을 해당 하위개념으로 분류하여 사용하는 경우가 많다. 이는 강인성 도구에 따라 하위개념에 따른 문항 분류가 정확하게 제시되어 있지 않은 것도 하나의 이유가 되겠지만 그 보다는 강인성 개념이 심리적 성향을 측정하는 개념인 만큼 대상자의 문화적 특성에 따라 해당 개념의 의미형성에 차이가 있을 수 있으리라는 가정에서 시도되는 것으로도 사료된다(Kim, 1997). 즉 통제성, 자기투입성, 도전성이라고 naming한 개념들을 통해 Kobasa가 의미하고자 했던 성격적 특성이 대상자의 문화권에 따라 용어적 차이나 지향성에 차이가 있을 수 있기 때문에, 대상자들의 응답에 근거하여 개념별 공통 요인을 묶는 통계적인 과정에서 서로 다른 문항들이 포함되거나 또는 제거되어 본래의 의미가 변화됨에 따라 하위개념에 따른 예측 효과가 다양하게 나올 수 있으리라는 것이다. 따라서 추후 강인성 관련 연구에서는 강인성의 하위개념에 따른 예측 효과를 경험적으로 타당화시키기 위한 관심이 필요함을 알 수 있으며 이를 위해서는 상기의 가정을 고려하는 한편, 무엇보다도 다양한 대상자와 다양한 결과 변수들을 포함한 실증적 검증의 필요성이 지속적으로 요구된다 하겠다.

## V. 결론 및 제언

### 1. 결론

본 연구는 병원 내 일반 간호사들을 대상으로 그들의 강인성과 직업적 스트레스, 그리고 소진과의 관련성을 분석하고 소진에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위해 시도되었다. 자가보고식 질문지를 통해 대학병원에 근무하는 154명의 일반간호사로부터 강인성, 직업적 스트레스, 소진현상과 일반적 특성 변인에 대한 자료가 수집되



었다. Pearson 상관분석의 결과 소진현상과 유의한 상관성을 보여준 변인은 강인성과 직업적 스트레스, 그리고 간호직에 대한 만족도인 것으로 나타났다. 소진의 영향 요인을 규명하기 위해 시도된 단계적 다중회귀분석에서는 간호직에 대한 만족도와 직업적 스트레스, 그리고 강인성이 유의한 설명변인으로 확인되었으며 이들 세 변인에 의한 소진의 총 설명량은 28.7%인 것으로 나타났다. 강인성의 하위개념이 투입된 단계적 다중회귀분석에서는 세 하위개념 중 자기투입성만이 소진을 설명하는 유의한 변인으로 확인되어 총합변인과 유사한 설명변량을 보여주었다( $R^2=28.9\%$ ).

## 2. 제 언

- 1) 연구 결과 소진현상의 예측에 가장 많은 변량을 보여준 변인이 간호직에 대한 만족도인 것으로 나타났다. 그러나 본 연구에서는 간호직에 대한 만족도를 다문항으로 구성된 신뢰성있는 도구를 사용하지 않고 대상자들의 단순 응답을 점수화하여 사용하였기 때문에 그 결과의 해석에는 매우 조심스러운 측면이 있다. 때문에 간호직 만족도를 보다 신뢰성있게 측정할 수 있는 도구를 사용하여 소진현상과의 인과적 관련성을 검증하기 위한 연구가 필요함을 제언하며, 아울러 간호사들의 직업 만족이 소진 현상에 의미있는 변수로서의 가능성이 관찰된 만큼 간호사들을 대상으로 직업에 대한 만족감과 자긍심을 증진시킬 수 있는 전략적 프로그램의 개발을 제언하는 바이다.
- 2) 본 연구에서 강인성의 하위개념에 대한 정의는 대상자들의 응답을 근거로 한 요인분석을 통해 범주화하였기 때문에 각 하위개념이 지향하고 있는 본래적 의미를 얼마나 충실히 반영하였는지에 대해서는 확실할 수 없다. 때문에 강인성 개념이 복합적 특성을 갖는 개념이라면 추후 강인성 관련 연구에서는 하위개념별 분석을 통해 개념별 요인구조의 확인에 기여할 수 있는 실증적 연구가 확산되기를 기대하는 바이다.

## References

Bai, J. Y., & Suh, M. J. (1989). A study on work stress perceived by clinical nurses. *J Korean Acad Nurs*, 19(3), 259-272.

Bigbee, J. L. (1985). Hardiness: A new

perspective in health promotion. *Nurse Practitioner*, 10(11), 51-56.

Billings, A. G., & Moos, R. H. (1982). Work stress and the stress-buffering roles of work and family resources. *J Occupational Behavior*, 3, 215-232.

Boyle, A., Grap, M. J., Younger, J., & Thornby, D. (1991). Personality hardiness, ways of coping, social support and burnout in critical care nurses. *J of Advanced Nurs*, 16, 850-857.

Ganellen, R. J., & Blaney, P. H. (1984). Hardiness and social support as moderators of the effects of life stress. *J Personality and Social Psychology*, 47(1), 153-163.

Ham, M. Y. (1997). *A study on relationship of work stress, hardiness, and burnout among nurses*. Unpublished master's thesis. Chung-Ang University of Korea, Seoul.

Holahan, C. J., & Moos, R. H. (1986). Personality, coping, and family resources in stress resistance: A longitudinal analysis. *J Personality and Social Psychology*, 51(2), 389-395.

Hong, K. P. (1984). *An analytic study on burnout in relation with personal and job related characteristics and social support*. Unpublished doctoral dissertation. Yonsei University of Korea, Seoul.

Hull, J. C., Treuren, V., & Virnelli, S. (1987). Hardiness & Health : A critique and alternative approach. *J Personality and Social Psychology*, 53(3), 518-530.

Kim, N. S., & Moon, H. J. (1992). A study on the duty stress and adaptation method of the clinical nurses. *J Korean Acad Adult Nurs*, 4(1), 43-61.

Kim, Y. O. (1997). *An hypothesized model for self-care behavior in diabetic patients: Based on stress-coping model*. Unpublished doctoral dissertation. Yonsei University of Korea, Seoul.

- Kobasa, S. C. (1979). Stressful life events, personalty, and health : An inquiry into hardiness. *J Personality and Social Psychology*, 37(1), 1-11.
- Kobasa, S. C., Maddi, S. R., & Kahn, S. (1982). Hardiness and health : a prospective study. *J Personality and Social Psychology*, 42(1), 168-177.
- Kong, E. S. (1995). Antonovsky's salutogenic model and nursing. *Korean J of Nurs Query*, 4(1), 110-128.
- Lambert, C., & Lambert, V. A. (1993). Relationships among faculty practice involvement, perception of role stress, and psychological hardiness of nurses educators. *J Nursing Education*, 32(4), 171-179.
- Lee, K. J. (1990). Prevention of nurses' burnout. *Korean Nurses*, 29(1), 42-47.
- Lee, M. R., So, H. Y., Ahn, E. K., & Kim, T. S. (1998). Hardiness : Determinants of psychological distress from stress. *J Korean Acad Nurs*, 28(3), 583-590.
- Lee, S. M. (1995). The effect of job characteristics and personal factors on work stress, job satisfaction and turnover intention. *J Korean Acad Nurs*, 25(4), 790-805.
- McCranie, E. W., & Lambert, V. A., & Lambert, C. E. (1987). Work stress, hardiness, and burnout among hospital staff nurses. *Nurs Res*, 36(6), 374-378.
- Park, J. S., Hwang, H. S., & Kim, L. S. (2001). *Windows SAS Programing* (pp. 217-218). Seoul : Kyungmoonsa.
- Pearlin, L. I., & Schooler, C. (1978). The structure of coping. *J Health and Social Behavior*, 19, 2-21.
- Pines, A. M., Aronson, E., & Kafry, D. (1981). *Burnout from tedium to personal growth*. New York: A Division of Macmillan Publishing Co., Inc.
- Rich, V. L., & Rich, A. R. (1987). Personality hardiness and burnout in female staff nurses. *Image : J Nursing Scholarship*, 19(2), 63-66.
- Song, K. Y., & Noh, C. H. (1996). An analytical study of the professional self-concept of hospital nurses in Korea. *J Korean Acad Nurs*, 26(1), 94-106.
- Topf, M. (1989). Personalty hardiness, occupational stress, and burnout in critical care. *Research in Nursing & Health*, 12, 179-186.
- Wagnild, G., & Young, H. M. (1991). Another look at hardiness. *Image : J Nursing Scholarship*, 23(4), 257-259.

- Abstract -

## A Study of Factors Predicting Burnout in Hospital Staff Nurses

Kim, Young-Ock\*

**Purpose:** This study was conducted to investigate the relationship of hardiness, job stress, and burnout in nurses, and to identify predictors of burnout.

**Method:** Empirical data were collected from 154 staff nurses at one university hospital in Gwangju city. Self-reported questionnaires were composed of the Personal Views Survey(PVS), job stress scale, Tedium scale, and 7 items asking nurse's general characteristics. Data analysis was done with a SAS package.

**Result:** In correlation analysis, hardiness, job stress, and nursing satisfaction had significant correlation with burnout. In stepwise multiple regression, 28.7% of the variance in burnout was accounted for by nursing satisfaction (19.9%), job stress (6.0%), and

---

\* Associate Professor, Department of Nursing, Seokang College

hardiness (2.8%). Among subscales of hardiness, only commitment was a significant predictor, so nursing satisfaction, job stress, and commitment explained 28.9% of variance in burnout.

Conclusion: Based on the findings of this study, the development of program for nurses to increase nursing satisfaction is needed, and

more studies to examine causal relationship between nursing satisfaction and burnout is also highly recommended.

Key words : Staff nurse, Hardiness, Job stress, Burnout