

주요개념 : 대처전략, 조직유효성

일반 간호사의 대처전략이 조직유효성에 미치는 영향

김정희*, 박성애**

I. 서 론

1. 연구의 필요성

복잡하고 다양한 직업들이 존재하는 산업사회에서 스트레스는 감기보다도 더 자주 그리고 광범위하게 침범하는 건강문제로 대두되고 있다(Wolfgang, 1993). 지난 수십 년 동안 의료인들은 업무에서 직면하는 스트레스와의 부정적 관계들에 대하여 많은 관심을 가져왔던 바, 세계보건기구에 따르면 전 세계 노동인구의 절반은 자신들의 직업에 불만족하며 90% 정도는 인생의 목적과 관계없이 직장에서 노력과 시간을 보내고 있고, 정신과 의사를 찾는 사람의 약 75%가 직무 불만족 또는 불능(inability)을 경험한다(Levi, 1987). 특히 직무 스트레스는 직무몰입이나 질적 간호에 대한 동기 저하, 심지어는 과도한 스트레스에 대처하는 수단으로써의 약물중독에 이르기까지 광범위한 측면에서 보건의료 체계에 부정적인 영향을 미친다(Muldary, 1983).

최근 우리 나라 3차 의료기관은 환자의 급증, 병원의 대형화, 급속한 치료기술의 발달 등으로 직무환경과 직무내용이 더욱 복잡해져 병원의 근로여건은 병원종사자로 하여금 심한 육체적·정신적 부담과 긴장을 느끼게 하고 있다(Lee, 1997). 특히 간호사들은 상사로부터의 질책과 압박감, 자율권이 결여된 지나친 간섭, 의사결정과정으로부터의 소외감, 동료 간의 경쟁과 갈등, 환자 간호에 대한 동료간의 이견, 보호자와의 접촉, 과중한 업무, 병원 감염 등과 같은 위협한 근로 환경(Lee, 1992)에서 많은 스트레스를 받고 있다.

지속적인 스트레스는 정신적, 신체적 균형을 파괴시켜 각종 질병을 유발하며, 행동적인 측면에서도 소식(小食), 불면, 음

주·흡연량의 증가, 약물남용 등의 결과가 나타나기도 하고, 조직적 측면에서 조직의 능률과 인화, 직무만족 등을 낮추고 지각, 결근, 이직, 보상요구를 증가시키는 등 조직의 유효성에 영향을 미치기도 한다(Kim, 1990; Lee, 1997; Kim, 2000). 또한 간호사들은 스트레스를 일으키는 직무 상황에서 스트레스 유발 요인을 제거하고 개선하며 변화시키거나 또는 직무상황에 대한 개인의 반응을 긍정적인 방향으로 수정하려고 하는 등 스트레스의 영향을 통제하거나 대처하기 위한 방법들을 찾는다(Kim, 2000). 이 같은 대처는 간호사들이 신체·심리적 균형 유지를 위해 스트레스 유발요인을 수정하거나 제거하여 스트레스에 대한 부정적인 반응을 통제하려는 노력을 의미하는 것으로, 일반적으로 대처전략은 근로자들의 부정적인 스트레스 반응을 낮춘다고 보고되고 있다(Latack, 1986; Havlovic & Keenan, 1995; Kim & Kim, 1999). 대처기술로서 음주나 여가 활동의 수행은 심리적, 신체적 긴장에 영향을 미칠 뿐 아니라 조직적 측면에서도 업무능력의 저하, 태만, 직무만족도, 이직 등에 영향을 미친다(Kim, 1997; Kwak, 1997). 따라서 간호사의 직무 스트레스에 대한 이해는 환자에 대한 간호의 질(quality of care)을 유지하고 간호사 자신의 건강유지 및 의료 과오, 이직, 스트레스로 인한 의료이용 및 보상 비용 등을 절감하는데 중요하다(William과 Laurie, 1993).

스트레스 과정에서 대처의 중요성에 관해서는 이론적 문헌이나 실무 위주의 문헌에서 인정되고는 있지만, 직무 상황과 관련되어 간호사들이 어떤 대처 전략을 사용하는지, 그 대처전략과 스트레스 결과 특히 조직적 수준의 결과와의 관계에 대한 문헌은 드물다(Kim, 2000).

따라서 우리 나라 근로자의 60%가 적절한 스트레스 관리를 하지 못하고 업무의 피로나 스트레스를 담배로 해소하고 있고, 근로자의 14%가 스트레스 때문에 병원을 찾는 상황을 고려한다면(JoongAng Ilbo, 1996), 간호사가 자신의 업무 상황에서 스트레스를 적절한 방법으로 관리하고 조절할 수 있도록 도와

* 제주대학교 의과대학 간호학과

** 서울대학교 간호대학

주는 것은 중요하다. 이를 위해서는 간호사들이 스트레스 상황에서 어떤 대처 전략을 사용하며, 사용한 대처전략과 조직 유효성 변수인 직무만족도와 이직의도와의 관련성을 이해하는 것이 우선된다 할 것이다.

이에 본 연구는 간호사를 대상으로 스트레스에 대한 개인 수준의 대처전략과 조직의 유효성과의 관련성을 규명하여 간호사의 직무 스트레스 관리 프로그램의 개발 및 수행을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 간호사의 직무 스트레스 관리 프로그램의 개발 및 수행을 위한 기초자료를 제공하는 것으로서 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 대상 간호사의 일반적 특성별 대처전략, 직무만족도, 이직의도를 규명한다.
- 2) 대상 간호사의 대처전략과 조직 유효성 변수인 직무만족도와 이직의도와의 관련성을 규명한다.
- 3) 조직 유효성 변수인 직무만족도와 이직의도에 영향을 주는 주요 요인을 규명한다.

3. 용어정의

1) 대처전략

문제나 어려운 상황을 극복하려는 것으로 기존의 적응 반응 이상의 것을 요구하거나 무엇인가 해야 한다고 느끼는 스트레스 상황을 다루려는 노력으로(Burke & Weir, 1980), 본 연구에서는 Latack과 Havlovic(1992)의 coping scale을 사용한 Kim(2000)의 31개 문항 5점 척도의 도구로 측정된 점수를 의미한다.

2) 조직 유효성

조직의 다양한 목표를 달성하는 능력이나 그 정도로(Robbins, 1983), 본 연구에서는 Campbell(1981)이 제시한 조직 유효성의 행동지표들 중 직무만족과 이직의사 정도를 말하며, Lee와 Park(1996)과 Kim(2000)의 연구에서 사용한 도구로 측정된 점수를 의미한다.

II. 연구 방법

1. 연구대상 및 방법

서울지역에 소재하는 종합병원 2곳의 일반 간호사 350명을 대상으로, 2001년 2월에 자가보고 설문지를 통하여 자료수집이 이루어졌다.

2. 연구도구

1) 대처전략

Kim(2000)이 수정·보완하여 사용한 5점 척도의 31문항으로 구성된 Latack과 Havlovic(1992)의 coping scale을 사용하였다. 대처 전략 척도의 구성 타당도를 살펴보기 위하여 요인 분석을 실시한 결과, 통제 전략 10문항, 회피 전략 6문항, 증상 관리 전략 9문항 등 총 25문항으로 재구성되었다. Kim(2000)의 연구에서 Cronbach's α 는 0.65~0.72였으며, 본 연구에서 전체 Cronbach's α 는 0.79, 통제 전략은 0.75, 증상관리 전략 0.78, 회피 전략은 0.58이었다. 영역별 점수가 높을수록 각각의 대처전략을 자주 사용함을 의미한다.

2) 조직 유효성

조직 유효성은 직무만족도와 이직의도로 측정하였다.

직무만족도는 문항 수를 고려하여 대체적으로 전반적인 만족도를 측정하는 한 문항이나 두 문항을 사용하지만(Kim, 1990; Lee, 1994), Kim(1990)의 연구에서 신뢰도가 -0.46으로 나오는 등 그 신뢰성에 대해 비판이 제기되고 있는 바, 본 연구에서는 미네소타 산업연구소에서 개발한 Minnesota Satisfaction Questionnaire를 번역, 사용한 Lee와 Park(1996)의 도구를 본 연구자가 수정·보완하여 16문항 5점척도로 측정하였다. Lee(1996)의 연구에서 Cronbach's α 는 0.8839였으며, 본 연구에서는 0.91이었다. 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다.

이직의도는 Kim(2000)이 사용한 이직의사를 묻는 한 문항으로 구성된 5점 척도로 측정하였다. 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미한다.

3. 자료분석 방법

도구의 타당도와 신뢰도 분석을 위해 Cronbach's α 와 Factor analysis를 하였으며, 대상자의 일반적 특성과 체면수

〈Table 1〉 Means of coping strategies and organizational effectiveness

variables	mean(\pm SD)	
total coping strategies	3.2(\pm 0.3)	5 point scale
control coping strategies	3.3(\pm 0.4)	
avoid coping strategies	3.0(\pm 0.4)	
symptom management coping strategies	3.2(\pm 0.6)	
job satisfaction	3.0(\pm 0.4)	5 point scale
intent to leave	3.3(\pm 1.1)	5 point scale

들에 대하여 서술적 통계를, 일반적 특성에 따른 조직유효성의 차이는 ANOVA를, 그리고 제 변수들간의 상관관계는 Pearson correlation coefficient를 구하였다. 또한 조직 유효성에 영향을 미치는 주요 요인에 대해서는 단계적 다중회귀분석을 하였으며 이 모든 분석은 SPSS/PC+ 8.0 (Window용)을 이용하였다.

III. 연구 결과

1. 대상자의 일반적 특성

대상 간호사의 평균 연령은 30.0(\pm 7.3)세로 20대가 237명(68.3%)으로 가장 많았고, 그 다음 30대 65명(18.7%), 40대 이상 45명(13.0%)이었다. 결혼 상태는 미혼이 222명(64.0%), 기혼 125명(36.1%)이었으며, 과반수 이상(210명, 60.5%)이 간호 대학 졸업자였고, 전문대 졸업자는 137명(39.5%)이었다. 현재 근무하는 간호단위는 내과계 간호단위가 170명(55.0%), 외과계 139명(45.0%)이었으며, 현 병원에서 평균 근무 경력은 3.6(\pm 3.2)년으로 1~3년 근무자가 118명(34.4%)으로 가장 많았고, 5년 이상은 106명(30.9%), 1년 미만 근무자는 68명(19.8%), 3~5년 근무자 51명(14.9%) 순이었다. 급여수준은 평균 월 141.5(\pm 43.5)만원으로 대부분의 간호사들(248명, 81.8%)이 100~200만원을 받고 있었다. 평균 주당 근무시간은 48.4(\pm 6.8)시간으로 과반수 이상의 간호사들(217명, 71.9%)이 주당 45시간 이상을 근무하고 있는 것으로 나타났으며, 44시간 이하 근무 간호사들도 85명(28.1%)이었다.

2. 대상자의 대처전략과 직무만족, 이직의도 정도

대상 간호사들의 전체 대처전략, 통제대처전략, 회피대처전략, 증상관리대처전략의 평균값은 각각 3.2(\pm 0.3), 3.3(\pm 0.4), 3.0(\pm 0.4), 3.2(\pm 0.6)이었으며, 조직 유효성 변수인 직무만족도

〈Table 2〉 Job satisfaction and intent to leave

variables	n(%)	
job satisfaction	satisfied	29(8.4)
	moderated	261(75.7)
	unsatisfied	55(15.9)
intent to leave	leave	90(26.2)
	moderated	133(38.8)
	no leave	120(35.0)

와 이직의도의 평균값은 각각 3.0(\pm 0.4), 3.3(\pm 1.1)이었다(Table 1). 즉 대상 간호사들은 전체적으로 대처전략을 '보통' 이상 사용하며, 특히 통제 대처전략과 증상관리 전략을 회피 대처전략보다 더 많이 사용하고, 직무에 대한 만족도는 '보통 이하', 이직의도는 높은 것으로 나타났다.

또한 직무만족도 및 이직의도를 각각 '만족', '보통', '불만족'과 '그렇다', '그저 그렇다', '그렇지 않다' 등 그 정도에 따라 분석한 바, 직무만족도의 경우 대상자의 75.7%가 '보통'이라고 하였으며, '만족한 편'이 15.9%, 불만족이 8.4%이었다. 이직의도는 '이직 할 의사가 있는 경우'가 전체 대상자의 35.0%인 120명이었으며, '모르겠다'가 38.8%, '이직할 의사가 없는 경우'는 26.2%에 불과하였다(Table 2).

3. 일반적 특성에 따른 대처전략과 직무만족, 이직의도

1) 일반적 특성에 따른 대처전략

대상자의 일반적 특성에 따른 전체 대처전략의 사용 정도는 연령($F=8.966$, $p<.001$)과, 결혼상태($F=26.628$, $p<.001$), 근무경력($F=4.545$, $p<.01$)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 회피 대처전략은 결혼상태에 따라($F=7.316$, $p<.01$), 증상관리 전략은 연령($F=24.354$, $p<.001$), 결혼상태($F=53.982$, $p<.001$),

〈Table 3〉 Coping strategies, job satisfaction and intent to leave in relation to General characteristics

characteristics	coping strategies		control coping strategies		avoid coping strategies		symptom management coping strategies		job satisfaction		intent to leave		
	Mean(±sd)	F-value	Mean(±sd)	F-value	Mean(±sd)	F-value	Mean(±sd)	F-value	Mean(±sd)	F-value	Mean(±sd)	F-value	
Age (years)	20~29	3.2(±0.3)a	3.3(±0.4)	3.0(±0.4)a	3.3(±0.5)a	3.0(±0.4)a	3.0(±0.4)a	3.2(±1.0)					
	30~39	3.2(±0.3)	8.966***	3.3(±0.5)	0.730	2.9(±0.5)	1.882	3.1(±0.5)b	24.354***	3.1(±0.5)	11.110***	3.0(±1.0)	3.283*
	40~	3.0(±0.4)b		3.3(±0.4)		3.0(±0.4)b		2.7(±0.7)c		3.3(±0.5)b		2.8(±1.2)	
education	junior college	3.2(±0.3)	1.043	3.3(±0.4)	0.000	3.0(±0.4)	0.025	3.1(±0.6)	2.544	3.1(±0.4)	2.434	3.1(±1.1)	1.227
	above college	3.2(±0.3)		3.3(±0.4)		3.0(±0.4)		3.2(±0.6)		3.0(±0.4)		3.2(±1.0)	
marital status	single	3.3(±0.3)	26.628***	3.3(±0.4)	0.049	3.1(±0.4)	7.316**	3.3(±0.5)	53.982***	3.0(±0.4)	16.343***	3.3(±1.0)	6.656**
	married	3.1(±0.3)		3.3(±0.4)		2.9(±0.4)		2.9(±0.6)		3.1(±0.5)		2.9(±1.1)	
department: nursing unit	medical	3.1(±0.4)	3.494	3.3(±0.5)	1.786	3.0(±0.4)	0.803	3.1(±0.6)	14.003***	3.1(±0.5)	6.318**	3.0(±1.1)	4.343**
	surgical	3.2(±0.3)		3.2(±0.4)		3.0(±0.5)		3.3(±0.5)		2.9(±0.4)		3.3(±1.0)	
years of career (year)	under 1	3.4(±0.6)a		3.3(±0.4)		3.1(±0.4)		3.4(±0.6)a		3.0(±0.5)		3.0(±1.1)	
	1~under 3	3.2(±0.6)		3.3(±0.4)		3.0(±0.4)		3.2(±0.6)		3.0(±0.4)		3.2(±1.0)	
	3~under 5	3.1(±0.6)b	4.545**	3.2(±0.4)	1.966	3.0(±0.4)	1.785	3.1(±0.6)	5.180**	3.0(±0.4)	1.733	3.4(±1.1)	1.768
	above 5	3.1(±0.5)b		3.3(±0.5)		3.0(±0.4)		3.1(±0.6)b		3.1(±0.5)		3.0(±1.1)	
monthly pay (10,000won)	100	3.2(±0.2)		3.5(±0.3)		2.9(±0.4)		3.3(±0.3)		3.2(±0.3)		2.6(±1.3)	
	101~200	3.2(±0.3)	0.267	3.3(±0.4)	1.696	3.0(±0.4)	0.695	3.2(±0.6)	1.634	3.0(±0.4)	0.480	3.2(±1.0)	3.776*
	201~	3.2(±0.4)		3.4(±0.5)		3.0(±0.5)		3.1(±0.7)		3.0(±0.4)		2.8(±1.1)	
hours of duty per a week	44 and less	3.2(±0.3)	0.026	3.3(±0.5)	0.086	3.0(±0.4)	0.497	3.2(±0.5)	0.095	3.0(±0.5)	0.008	3.1(±1.1)	0.002
	above 45	3.2(±0.3)		3.3(±0.4)		3.0(±0.4)		3.2(±0.6)		3.0(±0.4)		3.1(±1.1)	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001,

a, b, c: Scheffé test

근무하는 간호단위($F=14.003, p<.001$)와, 근무경력($F=5.180, p<.01$)에 따라 유의한 차이가 있었으며, 통계 대처전략의 경우는 유의한 차이를 보이는 특성은 없었다(Table 3). 즉 20대 간호사, 미혼인 간호사, 근무 경력이 1년 미만인 간호사가 그렇지 않은 간호사에 비해 대처전략을 전체적으로 더 많이 사용하는 것으로 나타났으며, 특히 20대의 간호사는 40대 이상의 간호사보다 대처전략을 더 많이 사용하고 근무경력이 1년 미만의 간호사가 3년 이상의 근무자들보다 대처전략을 더 많이 사용하는 것으로 나타났다. 또한 통계 대처전략의 사용 정도에서 유의한 차이를 보이는 특성은 없었으며, 대처전략의 사용 정도가 많은 20대, 미혼, 짧은 근무경력의 간호사들의 경우 증상관리전략과 회피 대처전략을 그렇지 않은 간호사에 비해 더 많이 사용하는 것으로 나타났다.

2) 일반적 특성에 따른 직무만족도 및 이직의도

일반적 특성에 따른 직무만족도는 대상자의 연령($F=11.110, p<.001$), 결혼상태($F=16.343, p<.001$), 근무하는 간호단위($F=6.318, p<.01$)에 따라 유의한 차이가 있었으며, 특히 40대 이상의 간호사가 20대의 간호사보다 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 이직의도는 대상자의 연령($F=3.283, p<.05$), 결혼상태($F=6.656, p<.01$), 근무하는 간호단위($F=4.343, p<.01$), 월급여에 따라($F=3.776, p<.05$) 유의한 차이가 있었다(Table 3).

즉 20대의 간호사, 미혼인 간호사, 외과계 간호단위에서 근

무하는 간호사의 경우, 그렇지 않은 간호사들에 비해 직무만족도는 낮고, 이직의도는 높은 것으로 나타났다.

4. 대처전략과 직무만족도, 이직의도와와의 관계

대상자의 대처전략과 직무만족도, 이직의도에 대한 상관관계 분석 결과(Table 4), 통계 대처전략은 회피 및 증상관리 대처전략과 정적인 상관관계가($r=.183, r=.178, r=.276, p<.01$), 이직의도와 약한 역 상관관계가 있었으나($r=-.140, p<.01$), 회피 대처전략과 이직의도와와 상관계수는 0.20 미만이었다. 회피대 대처전략은 증상관리전략과 정적인 상관관계가($r=.280, p<.01$), 직무만족도와는 역 상관관계가 있었으며, 이직의도와는 정적인 상관관계가 있었으나 이는 통계적으로 유의하지 않았다. 증상관리전략은 직무만족도와는 역 상관관계가 있었으나($r=-.152, p<.01$), 0.20 미만이었으며, 이직의도와와 상관관계는 통계적으로 유의하지 않았다. 또한 직무만족도는 이직의도와 역 상관관계($r=-.532, p<.01$)가 있는 것으로 나타났다.

즉 직무만족도가 높을수록 이직의도는 낮으며, 통계 대처전략을 많이 사용할수록 직무만족도는 높고, 이직의도는 낮았다.

한편 조직 유효성 변수인 직무만족도와 이직의도에 영향을 미치는 주요 요인을 확인하기 위하여 일반적 특성 중 직무만족도와 이직의도에 영향을 준 연령, 결혼상태, 간호단위와 각 대처전략들을 함께 투입하여 단계적 다중회귀분석을 실시한 결과(Table 5), 직무만족도에 가장 유의한 영향을 미치는 요인

<Table 4> The correlations among the variables

	total coping strategies	control coping strategies	avoid coping strategies	symptom management	job satisfaction	intent to leave
total coping strategies	[.79]					
control	.667**	[.75]				
avoid	.573**	.183**	[.58]			
symptom management	.793**	.178**	.280**	[.78]		
job satisfaction	.030	.276**	-.024	-.152**	[.91]	
intent to leave	.016	-.140**	.085	.091	-.532**	-

* $p<.05$, ** $p<.01$, [] :reliability

〈Table 5〉 Summary of stepwise Multiple Regression analysis for variables affecting the job satisfaction and the intent to leave

	variables	β	R ²	Cum. R ²	F	P
job satisfaction	age	.221	.091	.091	29.530	0.000
	control strategies	.316	.081	.172	30.380	0.000
	Symptom management	-.160	.020	.192	23.197	0.000
intent to leave	age	-.175	.035	.035	10.536	0.000
	control strategies	-.173	.030	.065	10.033	0.000

은 연령($R^2=.091$)으로 이는 통제 대처전략과 증상관리 전략과 함께 전체 변이의 19.2%를 설명하는 것으로 나타났다. 이직의도에 가장 유의한 영향을 미치는 요인은 연령($R^2=.035$)이었으며, 이는 통제 대처전략과 함께 전체 변이의 3%를 설명하는 것으로 나타났다.

IV. 논 의

대처 행위는 다양한 스트레스 상황에 대응하여 융통성 있게 대처하는 행동 인지로, 숙달이나 통달보다는 처리하거나 상황을 받아들이고 문제를 재 정의함을 의미하는 바(Won, 1997), 스트레스 과정에서 대처 방식은 스트레스 결과에 영향을 주는 것으로 알려져 있다(Tobin, Holroyd, Reynold, & Wigal, 1989). 즉 간호사들은 특정한 스트레스 상황에서 더 좋은 상황으로 변화시키거나 노력함으로써 대처하고자 하며, 이러한 대처 노력이 자신의 자원을 초과하게 되면 그 대처 전략은 효과가 없거나 혹은 장기적인 새로운 문제원이 될 수 있다. 그 결과 다양한 사회·심리적, 신체적, 행동적 기능상의 장애로 관찰된다(Kalimo & Mejman, 1987).

Latack(1986)에 따르면, 대처는 Lazarus & Folkman(1984)의 문제중심대처와 정서중심 대처 등 이분법적으로 구분되기 보다는, 상황의 스트레스원에 초점을 두는 조치(action)와, 그 상황에 대한 개인의 지각에 초점을 두는 인지재평가, 스트레스 증상이나 정신·신체적 상태에 초점을 두는 증상관리로 구성되며, 이는 또다시 조치전략과 인지재평가 전략 중에서 적극적인 특성을 가진 것으로 구성된 통제전략과 회피적 특성을 지닌 것으로 구성된 회피전략, 그리고 일반적인 직무 스트레스 증상을 관리하는 증상관리전략으로 구분된다. Latack(1986)의 분류는 증상관리전략을 포함하고 있어 포괄적이며, 조치 및 인지재평가 전략을 다시 통제 및 회피 전략으로 재구분하여 보다 구체화시켰다는 평가를 받고 있다(Kim, 1990; Lee, 1997;

Kim, 2000).

본 연구는 스트레스 과정에 대한 대처 전략의 영향과 Latack(1986)의 대처 전략에 근거를 두고 출발한 연구로, 간호사들의 대처 전략과 조직 효용성 변수인 직무만족도와 이직의도와와의 관계를 조사한 결과를 중심으로 논의하고자 한다.

대상 간호사들의 직무에 대한 만족도 평균은 5점 척도에 대하여 3.0(± 0.4)으로 '보통 이하' 수준으로, 전체 대상자의 75.7%가 '보통'이라고 응답하였고, '만족한 편'이라는 응답자가 전체 대상자의 15.9%에 불과하였다. 이는 선행 연구들에서 일반 간호사의 직무만족도가 평균 2.9 정도였던 것과 비교하면 유사한 결과이나(Byun, Choi, Paik, & Lee, 1995; Kim & Kim, 1997), 전체적으로 만족할 만한 수준은 아니었다. 이러한 보통 이하 수준의 직무만족도는 이직의도에 반영되어 이직의도의 점수가 높게 나타났던 바, '이직의도'가 없는 간호사는 전체 대상자의 26.2%에 불과하였다. 이직의도가 이직을 결정하는 주요한 예측 요인임(Kim & Park, 1991)을 고려할 때 이직의도를 낮추거나 변화시키는 조직수준의 관리방법이 필요할 것으로 생각된다.

일반적 특성에 따른 대처전략에 대한 분석에서 20대, 미혼, 1년 미만의 근무경력 간호사가 그렇지 않은 간호사에 비해 전체적으로 대처전략을 더 많이 사용하는 것으로 나타났지만, 동시에 그들은 적극적인 통제 전략보다는 회피 전략이나 증상관리 전략을 더 많이 사용하는 것으로 나타났다. 이는 제조업 근로자를 대상으로 한 Kim과 Yun(2001)의 연구에서 회피 전략을 더 많이 사용하는 것과 유사한 결과였으나, 사무직 근로자를 대상으로 한 Kim과 Kim(1999)의 연구에서 통제 전략을 더 많이 사용하는 것과는 상이한 것이었다. 즉 본 연구 대상 간호사들은 전체적으로는 사무직 근로자의 경우처럼 통제 전략을 많이 사용하지만, 20대, 미혼, 1년 미만 경력의 신규 간호사들은 제조업 근로자의 경우처럼 회피 전략이나 증상관리 전략을 더 많이 사용하였다.

또한 본 연구 결과 20대, 미혼의 간호사들이 30대 이상, 기혼의 간호사들보다 직무만족도는 낮고 이직의도는 높았던 것을 고려하면, 20대, 미혼, 근무경력 1년 미만의 신규 간호사들은 스트레스 직무 상황에서 대처 전략을 많이 사용하는 것이 아니라 그렇지 않은 간호사들보다 회피 전략을 많이 사용하는 것으로 생각된다. 이는 대상 간호사들이 개인 수준의 대처전략을 가지고는 있으나, 구체적인 대처 기술은 부족하여 조직적 측면의 부정적인 스트레스 결과를 효과적으로 감소시키는 역할을 하지 못하는 것을 시사한다.

한편 대상 간호사들이 스트레스 상황에서 사용하는 대처 전략과 직무만족도 및 이직의도와 상관계수를 분석한 결과, 통제 전략과 이직의도와 약한 역 상관계수가 있었으며, 회피전략 및 증상관리전략과 직무만족도는 역 상관계수가, 이직의도와는 정적인 상관계수가 있는 것으로 나타나, 통제전략을 사용할수록 이직의도가 낮으며, 회피전략 및 증상관리전략을 사용할수록 직무만족도는 낮고 이직의도는 높은 것으로 나타났다. 이 같은 결과는 간호사의 대처전략과 조직 유효성 변수인 직무만족도 및 이직의도와 관련성에 대한 선행 연구가 거의 없기 때문에 구체적인 비교는 어려우나, 운동 코치를 대상으로 한 연구에서 정서적 회피전략을 이용하여 대처하는 대상자들에게서 이직성향이 높았던 것과(Ahn, 1997), 습관적인 폭주와 같은 대처전략은 심리적, 신체적 긴장을 증가시키고 업무능력 저하, 태만, 이직 등의 결과를 가져온다고 한 Kim(1997)의 연구, 대처전략 특히 통제전략과 증상관리전략을 많이 사용할수록 스트레스 반응이 낮게 나타났다고 보고한 연구(Kim & Kim, 1999)들과는 유사하였다. 따라서 직무 상황에서 간호사들이 스트레스에 대하여 적극적인 방식으로 대처하며 스트레스 상황을 조절하고 통제할 수 있도록 통제 대처 전략의 사용을 지지하거나 교육하는 스트레스 관리 프로그램이 필요할 것으로 생각된다.

또한 직무만족도와 이직의도에 영향을 미치는 요인들에 대한 단계적 회귀분석을 한 결과 가장 영향을 많이 미치는 주요 요인은 연령과 통제 대처전략이었다. 본 연구에서 20대, 미혼, 신규 간호사의 직무만족도가 낮고 이직의도가 높았음을 고려하면, 병원에서 근무하는 일반 간호사를 대상으로 한 직무 스트레스관리 프로그램에서는 대상 간호사들의 연령을 고려해야 하며, 특히 근무 경력 1년 미만의 신규 간호사들에 대한 적극적인 관리가 필요할 것으로 생각된다. 또한 직무만족도를 높이고 이직의도를 낮추거나 변화시키기 위해서는 스트레스 상황에서 간호사들이 개인 수준의 대처전략 특히 통제 대처전략을 사용할 수 있도록 지지해주는 것이 필요하다.

한편 통제, 회피, 증상관리 대처전략들 간의 상관관계가 있는 것으로 나타났는데, 이는 통계적으로 유의한 상관관계를 보이지 않았던 Havlovic와 Keenan(1995)의 결과나 Latack(1986)의 결과와 상반되었다. 그러나 이는 증상관리 전략 자체가 정신-신체에 초점을 두었고, 조치 및 인지재평가 전략은 구체적인 직무상황에 관련된 것인데 반해, 증상관리전략은 다양한 직무상황에서 나타나는 일반적인 직무 스트레스 관리와 관련되고, 직무 스트레스 관리를 위하여 이완이나 운동과 같이 널리 사용되는 방법을 함께 고려해야 하기 때문에 개인의 대처 전략으로 포함시킨 Latack(1986)의 제안을 고려한다면, Latack의 대처 척도의 증상관리 전략이 통제와 회피 전략과 명확히 구분되어 나온 개념이 아니기 때문으로 생각된다. 따라서, 개인 수준의 3가지 대처 전략, 특히 증상관리 전략에 대한 반복 연구가 필요하다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 스트레스 과정에 대한 대처 전략의 영향과 Latack(1986)의 대처 전략에 근거를 두고 출발한 연구로, 간호사를 대상으로 스트레스에 대한 개인 수준의 대처 전략과 조직 유효성과의 관련성을 규명하여 간호사의 직무 스트레스 관리 프로그램의 개발 및 수행을 위한 기초 자료를 제공하고자 수행하였다. 자료수집은 서울지역에 소재하는 2곳 종합병원의 일반 간호사 350명을 대상으로, 2001년 2월에 자가보고 설문지를 통하여 이루어졌으며, 자료는 Cronbach's α 와 Factor analysis, 서술적 통계, ANOVA, Pearson correlation coefficient, 단계적 다중회귀분석을 이용하여 분석하였다. 본 연구의 결과는 다음과 같다.

1. 대상자의 직무만족도 및 이직의도 평균은 각각 $3.0(\pm 0.4)$, $3.3(\pm 1.1)$ 으로 '보통 이하'의 직무만족도와 약간 높은 이직의도를 나타냈다. 대상 간호사들은 전체적으로 통제 대처전략을 많이 사용하였다.

2. 20대 간호사, 미혼인 간호사, 근무 경력 1년 미만의 신규 간호사가 그렇지 않은 간호사에 비해 대처전략을 전체적으로 더 많이 사용하고 있으나, 구체적으로는 회피 전략과 증상관리 전략을 다른 간호사들보다 더 많이 사용하는 것으로 나타났다. 또한 20대, 미혼인 간호사가 그렇지 않은 간호사에 비해 직무만족도가 낮았으며 이직의도는 더 높았다.

3. 직무만족도가 높을수록 이직의도는 낮았으며, 통제전략이 높을수록 이직의도는 낮고, 회피전략과 증상관리전략이 높을수록 직무만족도는 낮으며 이직의도는 높았다. 조직 유효성

변수인 직무만족도와 이직의도에 가장 중요한 영향을 미친 요인은 연령과 통제 대처전략으로 나타났다.

결론적으로 일반 간호사들은 스트레스 상황에서 적극적인 통제 전략을 많이 사용하는 등 전체적으로 대처전략을 많이 사용하고는 있지만, 20대 간호사, 미혼의 간호사, 근무 경력 1년 미만의 신규 간호사의 경우, 회피전략과 증상관리전략을 많이 사용하고, 구체적인 대처 기술은 부족하여 그들이 사용하는 대처전략은 부정적인 스트레스 결과를 낮추기에는 부족하다. 그 결과 다른 간호사들에 비해 그들은 직무만족도는 낮고, 이직의도는 높았다.

이상의 결과를 토대로 제언을 하면, 1) 조직유효성 변수인 직무만족도를 높이고 이직의도를 변화시키기 위해서는 간호사들이 개인 수준에서 자신의 스트레스를 조절하고 업무를 수행할 수 있도록 적극적인 통제 대처 전략을 중심으로 한 스트레스 관리 프로그램이 필요하며, 2) 특히 신규 간호사를 대상으로 한 스트레스 관리 프로그램이 필요하다. 3) 또한 개인 수준의 3가지 대처 전략, 특히 증상관리 전략에 대한 반복 연구가 필요하다.

참 고 문 헌

- Ahn, Y. P., Cho, M. T., & Shin, Y. K. (1997). Effect of coping strategies in job stress on organizational effectiveness in coaches. *The Dong-A Journal of Sports Science Institute*, 15, 61-74.
- Burke, R.J., & Weir, T. (1980). Coping with the stress of managerial occupations. In Cooper, C. L., & Payne, R. (eds.). *Current concerns in occupational stress*. New York, NY: John Wiley & Sons.
- Byun, C. J., Choi, S. S., Paik, S. N., & Lee, M. A. (1995). Comparative Study on the Nurses' Job Satisfaction between the Oriental Medicine Ward and the General Ward. *The Journal of Korean Nursing Administration Academy Society*, 1(1), 97-111.
- Campbell, J. P. (1981). On the nature of organizational effectiveness. In Goodman, P. S., & Pennings, J. M.(eds.). *New perspectives on organizational effectiveness*. San Fransisco: Jossey-Bass Publishing Co.
- Havlovic S. J., & Keenan, J. P. (1995). Coping with work stress: The influence of individual differences. In Crandall, R. and Perrewe, P. L. (Ed.). *Occupational Stress: A Handbook*, Washington: Taylor & Francis, 179-192.
- JoongAng Ilbo(1996). Occupational stress! One out of three, 14% visit to clinics(April 3rd).
- Kalimo, R., & Mejman, T. (1987). Psychological and behavioral responses to stress at work. In Kalimo R., El-Batawi, M.A., & Cooper, C.L. (Ed.). *Psychosocial factors at work and their relation to health* Geneva: WHO.
- Kim, J. H. (2000). *Model construction of occupational stress in manufacturing workers*. Graduate School of Seoul National University, Doctoral dissertation.
- Kim, J. H., & Kim, S. Y. (1999). The relationships of role-conflict and role-overload, coping strategies, and stress response of clerical workers. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 8(1), 56-67.
- Kim, J. H., & Yun, S. N. (2001). Occupational stress of the workers in a electric manufacturing factory. *The Journal of Korean Community Nursing*, 12(1), 239-246.
- Kim, C. J., & Park, J. W. (1991). factors influencing the decisions of nurses to resign. *Jornal of Korean Academy of Nursing*, 21(3), 383-395.
- Kim, M. S. (1990). *A study of model building on job stress*. Graduate School of Korea University, Doctoral dissertation.
- Kim, S. I., & Kim, J. A. (1997). A study on nursing unit culture, efficiency on nursing performance, job satisfaction and turnover intention. *The Journal of Korean Nursing Administration Academy Society*, 3(2), 17-33.
- Kim, S. S. (1997). A study of the drinking behavior is caused by job stress-focused on coping strategies as buffering effects. Graduate School of Yonsei University. Master dissertation.
- Kwak, H. P. (1997). *A model study on job satisfaction and job stress through leisure activity*. Graduate School of Kyonggi University, Doctoral dissertation.
- Latack, J. C. (1986). Coping with job stress: Measures and

- future directions for scale development, *Journal of Applied Psychology*, 71, 377-385.
- Latack, J. C., & Havlovic S. J. (1992). Coping with job stress: A conceptual evaluation framework for coping measures, *Journal of organizational behavior*, 13, 479-508.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*, Springer: New York.
- Lee, S. I. (1994). Measurement of Ambulatory Patients' Satisfaction and Its Influencing Factors in a Tertiary Hospital. *Korean J. of Preventive Medicine*, 27(2), 366-376.
- Lee, S. K., & Park, J. H. (1996). A study on the relationship between autonomy and group cohesiveness perceived by nurses and their job satisfaction, organizational commitment, motivation, and intent to stay on jobs. *The Journal of Korean Nursing Administration Academy Society*, 2(1), 5-15.
- Lee, S. E. (1992). Occupation health care in hospital. *The Korean Nurses*. 31(3), 22-25.
- Lee, W. C. (1997). *Occupational stress of hospital workers*. School of Public Health, Seoul National University, Doctoral dissertation.
- Levi, L. (1987). Psychosomatic disease as a consequence of occupational stress. In Kalimo R, El-Batawi, M.A., & Cooper, C.L. (Ed.). *Psychosocial factors at work and their relation to health*. Geneva: WHO.
- Muldary, T. W. (1983). *Burnout and health professionals: manifestations and management*. Norwalk, CT: Appleton-Century-Crofts.
- Robbins, S. P. (1983). *Organizational theory: the structure and design of organization*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Tobin, D.L., Holroyd, K.A., Reynolds, R. V., & Wigal, J. K. (1989). The Hierarchical factor structure of the coping strategies inventory, *Cognitive Therapy and Research*, 13, 343-361.
- William, J., & Laurie, B. (1993). A Critical incident stress debriefing program for hospital based health care personnel. *Health and Social Work*, 182, 149-156.
- Wolfgang, A. (1993). Dealing with the job stress. *Am*

Pharm, 33(3), 41-44.

Won, H. T. (1997). Stress and Psychology. In Korean Stress Research Association(ed.). *Understanding the Stress*. Seoul: Shinkwang. 35-54.

-Abstract-

key concept: Coping strategies, Organizational effectiveness

The Relationship between Coping strategies and a nursing organizational effectiveness in staff nurses

Kim, Jeong Hee* · Park, Sung Ae**

The purposes of this study is to identify the relationship between coping strategies and the nursing organizational effectiveness in hospital nurses and to provide the basic data concerning the development of job stress management program for hospital nurses. The subjects showed that the twenties and single nurses who had worked under one year used more frequently 'the avoid and the symptom coping strategies' better than 'the control'. Also, they showed significantly lower satisfaction and higher 'the intent to leave' than others. The main factors that affected the satisfaction and 'the intent to leave' were age and the control coping strategies.

In conclusion, this study showed that the staff nurses who were twenties, single, and new employed used more frequently 'the avoid and symptom management coping strategies' than others. Also they showed lower satisfaction and higher 'the intent to leave' than others. So Age and the control coping strategies should be considered in the development of staff nurses' stress management program. Especially, it was needed to focused on the nurses who were twenties, single, and new employed.

* Cheju National University, Medical School, Dept. of Nursing

** Seoul National University, College of Nursing