

## 근무병동별 간호사의 역할갈등, 직무스트레스 및 업무만족에 관한 연구

박 선 화\* · 김 귀 분\*\*

### I. 서 론

#### 1. 연구의 필요성

오늘날 의료조직의 구조는 복잡한 현대 사회에 발맞추어 보다 다차원적인 구조로 변화하고 있으며, 병원 내 전문분야가 세분화됨에 따라 간호사의 역할이 더욱 복잡해지게 되어 간호직은 그 어떤 직업보다도 현대사회의 도전과 스트레스를 많이 받고 있는 실정이다(Kim, 2002). 병원 조직 내에서 간호전문직은 빠르게 발전하고 있고, 다른 의료 전문직과 환자 사이에 간호사의 새로운 역할 수행이 요구되며, 조직 내 계층의 수와 전문 분야가 세분화되고 다양해짐에 따라 더 많은 갈등에 노출된 실정이다(Booth, 1982).

간호사의 역할 수행에 따른 갈등은 어느 정도는 문제 해결을 위해서 새로운 변화와 역할수행의 관점에서 역할적응과 전문직 사회화와 창조성을 유발하거나 강력한 동기유발 인자로 작용할 수 있다. 그러나 적절한 조절이 불가능한 경우는 신체, 심리, 영적인 면에 걸쳐 여러 증상을 초래 할 뿐만 아니라 직무 만족과 수행 능력을 저하시켜 긴장감, 이직, 결근, 불만족을 초래하게 된다. 결국, 역할 갈등은 간호직에 대한 불만족과 업무수행능력을 저하시키게 되어 환자 간호의 질에 영향을 초래한다(Kim, 1996). Kanter(1993)는 조직의 사회적 구조가 개인적인 속성보다 직무 스트레스와 직무만족에 더 중요하다고 하였으며, 간호사를 대상으로 한 선행연구

(Laschinger, Finegan & Shamian, 2001)에서 조직의 사회적 특성이 직무스트레스와 정신건강에 영향을 미친다고 보고하여, 간호사가 근무하는 병동이 직무 스트레스와 직무만족에 많은 영향을 미침을 시사하고 있다. 이러한 간호사의 역할 갈등과 더불어 복잡한 인간관계나 근무조건 및 간호대상자의 욕구 등이 다양해짐에 따라 간호사의 직무 스트레스가 상당히 심각한 문제로 제시되고 있는데, 지나치게 지속되는 직무 스트레스는 소진 상태를 초래하게 되며, 생산성 및 효율성의 저하와 더불어 양질의 간호 업무 수행이 어려워지며 환자에 대한 부정적인 태도를 유발하게 되고, 이로써 간호사 자신뿐만 아니라 동료나 병원에도 부정적인 결과를 초래할 수 있다(Choi, 2000; Claus, 1980).

한편, 간호사는 남에게 도움을 주는 전문 직업인으로서 효과적인 직무수행을 하는데 있어 간호사가 자신의 직업에 대한 만족감이 있을 때 더욱 효과적인 역할 수행을 기대할 수 있다(Lee, 1997). 그러나 숙련된 간호사가 관료적인 병원에서 근무할 경우 직업적인 전문성이 결여되고 병원의 관료체제에 따른 간호행정의 제도적 뒷받침이 불가능 할 때, 간호사는 더욱 심한 갈등을 경험하게 되며, 직무에 대한 불만족과 업무 수행능력의 저하로 인하여 직무스트레스를 경험하는 것으로 보고되었다(Lee, 1999; Lee, 1996).

직무 스트레스가 감당하기 어려울 정도로 심하거나 반복 또는 지속해서 발생하게 될 때, 대부분의 간호사는 부정적인 자아개념과 직업적 태도를 갖게 되며 스트레스가 지속되면

\* 한양대학교 부속병원 응급실 수간호사  
\*\* 경희대학교 간호과학대학 교수

의욕상실과 더불어 마침내 간호직에서 떠나게 되는 결과를 가져온다. 더욱 심각한 문제는 숙련된 간호사의 이직으로 인하여 신규간호사가 채용되어 필요한 교육을 거쳐 능숙한 간호사가 되기까지는 상당한 시간이 요구된다. 이에 따라 동료 간호사들의 업무 부담은 상대적으로 많아지게 되며 효과적인 간호활동을 할 수 없으므로 업무 만족의 저하로 또 다른 간호사의 이직 조건을 형성하게 되어 악순환이 반복될 수 있다는 것이다(Kim, 2001).

근무병동별 간호업무의 특성에 관한 연구논문(Kim, 2002; Lee, 1999; Choi, 1998; Whang & Hong, 2001; Coeling & Simms, 1993; Kanter, 1993)들을 살펴보면, 각 근무병동 단위는 하위 간호조직문화로서 수행하는 업무와 물리적 설비 등의 차이로 인하여 독특한 문화를 형성하고 있으며 이로 인하여 간호사가 지각하는 역할 갈등 및 업무 스트레스에 있어 차이가 있는 것으로 고찰되었다. 그리고, 간호사의 역할 갈등, 직무 스트레스 및 업무 만족에 관한 연구결과 (Shin, 1997; Lee, 1996; Lee, 2001; Lewis & Robinson, 1992; Saulo, 1987)들을 살펴보면, 간호사에게 역할 갈등과 직무 스트레스의 정확한 규명은 간호사 개인 뿐 아니라 간호조직체를 바랍직한 방향으로 이끌어 주며, 양질의 간호서비스를 제공하는 데 중요한 요소임을 알 수 있었다. 그리고 간호사에게 있어 역할 갈등과 직무 스트레스는 그들이 좀 더 질적인 간호를 할 수 있게 하는 업무 만족에 많은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이와 같이 간호사의 역할 갈등, 직무 스트레스 및 업무 만족에 대해 파악하는 것은 전문직 간호사의 업무수행 및 인력관리에 있어서 상당히 중요한 일임을 알 수 있다. 그러나 현재까지 진행된 선행연구들은 주로 중환자실, 정신과 병동, 수술실, 응급실, 암 병동 등 특수 부서에서 근무하는 간호사들을 대상으로 한 연구들이 대부분이었으며 (Kim, 2002; Choi, 2000; Choi, 1998; Whang & Hong, 2001), 이 또한 각 부서에 국한된 연구로서 각 근무 병동별 간호사의 역할 갈등, 직무 스트레스 및 업무 만족을 비교 연구한 결과는 거의 이루어져 있지 않은 실정이다.

이에 근무 병동에 따른 간호사의 역할 갈등과 그에 따른 직무스트레스와 업무 만족정도를 비교 분석함으로써, 각 병동의 차이점을 파악하고 인사 및 업무관리 면에서 조정 가능한 요인을 증대함으로써 간호사의 업무 만족 정도를 증진시키고 궁극적으로 임상 간호의 질적 향상을 위한 기초 자료를 제공하고자 본 연구를 시도하였다.

## 2. 연구 목적

본 연구의 목적은 근무 병동별 간호사의 역할 갈등, 직무 스트레스 및 업무 만족을 비교분석하기 위함이며 그 구체적인 목표는 다음과 같다.

- 1) 근무 병동별 간호사의 일반적 특성을 파악한다.
- 2) 일반적 특성별 간호사의 역할갈등, 직무스트레스, 업무만족 정도를 파악한다.
- 3) 근무 병동별 간호사의 역할 갈등, 직무스트레스, 업무 만족 정도를 파악한다.
- 4) 근무 병동별 간호사의 역할 갈등, 직무 스트레스 및 업무 만족과의 상관관계를 파악한다.

## 3. 용어 정의

### 1) 역할 갈등

어떤 개인에게 주어진 양립할 수 없는 상황이며, 역할을 실제로 수행하는 초점 인물이 대상자의 기대에 일치되지 않는 행위로 인하여 경험하는 긴장 및 어려운 상황을 말하는 것(Kim & Park, 1994)으로, 본 연구에서는 Kim과 Park(1994)이 개발한 역할 도구를 사용하여 측정된 점수를 말한다.

### 2) 직무 스트레스

일을 수행함에 있어서 개인의 심리 생리적 평형상태를 파괴할 정도로 영향을 주는 어떤 요인이나 복합적 요소가 존재하는 상태를 말하는 것(Margolis and Kroes, 1974)으로, 본 연구에서는 Gu와 Kim(1984)가 개발하고 Cho(1997)이 보완하여 재개발한 도구를 수정 보완하여 측정된 점수를 말한다.

### 3) 업무 만족

자신의 직무 및 경험에 대한 평가 결과 만족하는 심리상태를 지칭하는 개념으로, 직무 및 직장의 전체적 상황에 대하여 만족하는 정도를 의미하며, 개인의 상황에 적응하는 능력, 타인과 관계를 맺는 능력, 흥미, 준비에 따른 직무특성과 관련되는 것(Locke, 1976)으로, 본 연구에서는 미네소타 산업관계 연구소에서 개발한 Minnesota Satisfaction Questionnaire를 토대로 Lee(1996)이 번역하고 수정한 도구를 수정 보완하여 측정된 점수를 말한다.

## II. 연구 방법

### 1. 연구 설계

본 연구는 근무 병동별 간호사의 역할 갈등, 직무 스트레스 및 업무만족을 비교분석하기 위한 서술적 상관관계 연구(Descriptive Correlational Study)이다.

## 2. 연구 대상

본 연구의 대상자는 서울 시내에 위치한 900병상 이상의 1개 사립대학병원과 경기도에 위치한 500병상 이상의 1개 사립대학병원에 재직 중인 임상 간호사 총 485명을 편의표출하여 실시하였으며, 실제 자료정리에 부적절한 59명을 제외한 총 426명(서울: 246명, 경기도:180명, 회수율 87.8%)을 대상으로 하였다.

## 3. 연구 도구

### 1) 역할 갈등

본 연구에서는 Kim과 Park(1994)이 개발한 역할 도구를 사용하여 Likert 4점 척도로 측정하였으며, 대상자의 점수분포는 21~59점으로서 점수가 높을수록 역할갈등 정도가 높다는 것을 의미한다. 이 도구는 역할모호 영역, 환경장애 영역, 능력부족 영역, 협조부족 영역 등 4가지 영역으로 구성되어 있으며, 도구의 개발당시 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .94$  이었으며, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .89$ 이었다.

### 2) 직무 스트레스

본 연구에서는 Gu와 Kim(1984)가 개발하고 Cho(1997)이 보완하여 재구성한 도구 중 스트레스요인 9개의 영역 총 55문항 Likert 4점 척도로 측정하였다. 대상자의 점수분포는 77~194점으로서 점수가 높을수록 직무 스트레스가 높다는 것을 의미한다. Gu 와 Kim (1984)의 연구에서 개발당시 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .95$ 이었으며, 본 연구에서의 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .95$ 이었다.

### 3) 업무 만족

본 연구에서는 미네소타 산업관계 연구소에서 개발한 Minnesota Satisfaction Questionnaire를 Lee(1996)이 번역하고 수정한 도구를 사용하여 총 20문항 Likert 4점 척도로 측정하였으며, 대상자의 점수분포는 28~63점으로서 점수가 높을수록 업무만족도가 높음을 의미한다. Lee(1996)의 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .88$ 이었으며, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .86$  이었다.

## 4. 자료수집 기간 및 방법

본 연구를 위한 자료수집은 2003년 3월부터 5월까지로, 관계 부서의 사전 동의 하에 수집하고 연구자가 서울시내와 경기도에 위치한 500병상 이상의 사립대학병원 간호부에 직접 방문하여 연구의 목적과 취지를 설명하고, 연구 참여에의 동의를 구한 후 질문지를 배부하고 회수하였다.

## 5. 자료 분석 방법

수집된 자료는 사회과학용 통계분석인 SPSS PC+ 11.0 Program을 이용하여 전산 처리하며, 일반적 특성은 실수와 백분율로, 역할갈등과 직무 스트레스 및 업무 만족도는 평균과 표준편차를 구하였다. 대상자의 일반적 특성과 근무병동에 따른 역할 갈등과 직무 스트레스와 업무 만족도의 비교는 t-test 와 ANOVA를 시행하였고, 차이가 있는 변수는 Scheffe test로 사후 검정하였다. 역할갈등과 직무 스트레스, 업무 만족과의 관계는 Pearson correlation coefficient로 분석하였다.

## 6. 연구의 제한점

본 연구는 서울과 경기도에 소재한 2개의 대학병원에서 수집된 자료를 기초로 분석하였기에 본 연구결과를 일반화하기에는 제약이 따른다.

## III. 연구 결과

### 1. 근무병동별 대상자의 일반적 특성

연구 대상자의 근무 병동별 일반적 특성에 대한 차이를 조사한 결과 <표 1>과 같다.

대상자의 연령은 모든 병동에서 30세 이하가 가장 많았으며, 30세 이하의 근무병동별 연령 분포는 중환자실(80.9%)이 가장 많았으며, 결혼 상태는 모든 병동에서 미혼이 가장 많았으며, 외과(74.4%)가 미혼 간호사가 가장 많다. 최종학력은 모든 병동에서 3년제가 가장 많았으며, 대학원 이상의 학력은 응급실이 26.9%로 가장 많은 반면에 혼합과는 3.1%밖에 되지 않았다. 총경력에서 내과는 6~10년이 41명(36.0%)으로 가장 많은 반면, 내과를 제외한 다른 과들은 3~5년 경력간호사가 많았다. 현 병동 근무경력은 모든 병동에서 1~3년 미만이 가장 많은 반면에 3~5년은 적은 것으로 나타났다. 간호직에 종사할 예정기간은 내과와 혼합과를

<표 1> 대상자 근무병동별 일반적 특성에 대한 차이

(N=426)

특성	구분	내과	외과	중환자실	응급실	혼합	X <sup>2</sup>	p
		N(%)	N(%)	N(%)	N(%)	N(%)		
연령	30세 이하	82( 71.9)	96( 76.8)	51( 80.9)	18( 69.2)	74( 75.5)	5.22	.733
	31세 이상	32( 28.1)	29( 23.2)	12( 19.1)	8( 30.8)	24( 24.5)		
결혼상태	미혼	71( 62.3)	93( 74.4)	44( 69.8)	19( 73.1)	72( 73.5)	11.26	.187
	기혼	43( 37.7)	32( 25.6)	19( 30.2)	7( 26.9)	26( 26.5)		
최종학력	3년제	75( 65.8)	82( 65.6)	37( 58.8)	11( 42.3)	69( 70.4)	20.31	.009*
	4년제	25( 21.9)	34( 27.2)	21( 33.3)	8( 30.8)	26( 26.5)		
	대학원이상	14( 12.3)	9( 7.2)	5( 7.9)	7( 26.9)	3( 3.1)		
종교	기독교	47( 41.2)	52( 41.6)	17( 26.9)	5( 19.2)	35( 35.7)	23.70	.022*
	천주교	14( 12.3)	12( 9.6)	9( 14.3)	4( 15.4)	8( 8.2)		
	불교	6( 5.3)	24( 19.2)	7( 11.1)	3( 11.6)	17( 17.3)		
	무교	47( 41.2)	37( 29.6)	30( 47.7)	14( 53.8)	38( 38.8)		
총경력	3년미만	12( 10.5)	17( 13.6)	5( 7.9)	3( 11.5)	8( 8.1)	20.74	.188
	3~5년	36( 31.6)	58( 46.4)	29( 46.1)	10( 38.5)	52( 53.1)		
	6~10년	41( 36.0)	28( 22.4)	17( 26.9)	9( 34.6)	19( 19.4)		
	11~15년	14( 12.3)	8( 6.4)	7( 11.2)	2( 7.7)	8( 8.2)		
	16년이상	11( 9.6)	14( 11.2)	5( 7.9)	2( 7.7)	11( 11.2)		
현 병동 근무경력	6개월~1년미만	21( 18.4)	21( 16.8)	14( 22.2)	9( 34.6)	18( 18.4)	24.69	.016*
	1~3년 미만	38( 33.3)	58( 46.4)	34( 54.0)	10( 38.5)	54( 55.1)		
	3~5년 미만	24( 21.1)	17( 13.6)	4( 6.3)	3( 11.5)	7( 7.1)		
	5년 이상	31( 27.2)	29( 23.2)	11( 17.5)	4( 15.4)	19( 19.4)		
	계	114(100.0)	125(100.0)	63(100.0)	26(100.0)	98(100.0)		
근무변	3교대	101( 88.6)	112( 89.6)	57( 90.5)	22( 84.6)	88( 89.8)	1.79	.987
	2교대	7( 6.1)	7( 5.6)	4( 6.3)	2( 7.7)	5( 5.1)		
	고정된 번	6( 5.3)	6( 4.8)	2( 3.2)	2( 7.7)	5( 5.1)		
근무 예정기간	가능한 오래계속하겠다	57( 50.0)	66( 52.8)	33( 52.4)	18( 69.2)	45( 45.9)	13.06	.364
	가능한 빨리그만두겠다	57( 50.0)	59( 47.2)	22( 47.6)	8( 30.8)	53( 54.1)		
택한동기	적성과 흥미에 맞아서	23( 20.2)	34( 27.2)	16( 25.4)	5( 19.2)	17( 17.3)	13.35	.647
	가족친지의 권유로	36( 31.6)	29( 23.2)	16( 25.4)	7( 26.9)	21( 21.4)		
	남을 도울 수 있어서	10( 8.7)	16( 12.8)	6( 9.5)	3( 11.6)	11( 11.3)		
	졸업 후 취직이 보장되어서	37( 32.4)	36( 28.8)	19( 30.2)	9( 34.6)	39( 39.8)		
	입학성적에 맞춰서	8( 7.1)	10( 8.0)	6( 9.5)	2( 7.7)	10( 10.2)		
계	114(100.0)	125(100.0)	63(100.0)	26(100.0)	98(100.0)	426(100.0)		

\* p<.05

제외하고 모든 병동에서 “가능한 오래 계속 하겠다”에 가장 많이 응답하였으며, 혼합과 병동 근무 간호사는 “가능한 빨리 그만 두겠다”에 54.1%가 응답하였다. 간호사를 택한 동기를 살펴보면 모든 병동에서 “졸업 후 취직이 보장되어서”에 가장 많이 응답하였다. 근무병동별 대상자의 일반적 특성중 최종학력(p=.009), 종교(p=.022), 그리고 현병동근무경력(p=.016)은 통계적으로 유의한 차이가 있었으며 연령, 결혼상태, 총경력, 근무변, 근무예정기간, 그리고 택한 동기는 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

2. 일반적 특성별 역할 갈등, 직무 스트레스, 업무 만족의 차이

일반적 특성별 역할 갈등, 직무 스트레스, 업무 만족의 차이를 살펴본 결과 <표 2>와 같다.

역할갈등에는 연령(t=2.79, p=.005)과 결혼상태(t=3.56, p=.029)에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 직무 스트레스는 연령(t=2.73, p=.007), 종교(F=3.48, p=.016), 총경력(F=4.16, p=.004), 근무변(F=7.94, p=.000), 직업 선택동기(F=4.69, p=.001)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 업무만족은 근무변(F=4.10, p=.017)과 직업선택 동기(F=5.62, p=.000)에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다.

3. 근무 병동별 역할 갈등, 직무 스트레스, 업무 만족 정도

<표 2> 일반적 특성별 역할갈등, 직무스트레스, 업무만족의 차이 (N=426)

특성	구분	역할 갈등			직무스트레스			업무만족		
		Mean ± SD	t or F	p	Mean ± SD	t or F	p	Mean ± SD	t or F	p
연령	30세 이하	39.96±7.87	2.79	.005*	133.26±21.66	2.73	.007*	47.54±6.51	-.39	.735
	31세 이상	37.50±7.15			124.11±20.43			47.79±6.36		
결혼상태	미혼	39.95±7.89	3.56	.029*	131.35±21.76	0.09	.912	47.37±6.47	0.70	.494
	기혼	38.00±7.26			131.75±21.47			48.12±6.44		
최종학력	3년제	39.93±7.84	2.00	.135	130.76±20.57	2.98	.052	47.94±6.56	1.30	.272
	4년제	38.21±7.44			135.14±22.91			46.74±6.09		
	대학원이상	38.81±7.93			125.32±23.76			47.68±6.67		
종교	기독교	38.98±7.60	0.81	.486	128.58±21.81 A	3.48	.016*	48.46±6.28	2.61	.051
	천주교	38.80±8.72			126.13±24.12 A			48.54±6.38		
	불교	40.81±6.43			130.93±18.95 A			46.07±6.78		
	무교	39.39±8.04			135.18±21.10 B			47.04±6.44		
총경력	3~5년	40.30±8.06	1.86	.116	132.59±22.56 B	4.16	.004*	47.52±6.37	0.91	.455
	6~10년	39.40±7.43			135.36±21.03 B			46.93±7.00		
	11~15년	37.83±7.60			130.08±17.16 A			48.00±4.85		
	16년이상	37.23±7.92			121.20±21.25 A			48.17±7.02		
	3년미만	38.75±6.91			126.24±20.39 A			49.00±5.81		
현근무 년한	6개월~1년미만	38.95±8.26	0.34	.796	131.52±22.62	0.05	.983	48.85±5.83	1.85	.137
	1~3년 미만	39.56±7.26			131.83±20.90			47.30±6.54		
	3~5년 미만	40.03±8.53			132.04±24.37			48.28±5.98		
	5년 이상	38.92±7.95			131.93±20.94			46.70±6.96		
근무변 년	3교대	39.67±7.65	2.93	.054	132.90±21.34 B	7.94	.000*	47.37±6.38 B	4.10	.017*
	2교대	36.12±9.12			130.16±23.47 B			47.88±7.12 B		
	고정된변	37.52±7.30			112.53±14.90 A			51.68±5.92 A		
예정기간	가능한 오래	38.91±7.59	1.20	.272	128.94±20.83	2.12	.146	49.17±6.23	1.05	.818
	가능한 빨리	39.67±7.90			135.74±22.26			46.00±6.29		
직업선택동기	적성과 흥미에 맞아서	38.92±7.44	0.71	.583	129.17±19.83 B	4.69	.001*	48.33±6.83 B	5.62	.000*
	가족친지의 권유로	39.43±8.71			129.47±21.11 B			48.07±6.53 B		
	남을 도울수 있어서	40.97±8.10			124.00±17.93 B			49.56±5.86 B		
	졸업후 취직이 보장되어서	39.37±7.09			134.03±22.44 AB			47.30±6.17 B		
	입학성적에 맞춰서	38.17±7.60			143.03±22.44 A			43.15±4.88 A		

A, AB, B : Scheffe test \* p<.05

근무 병동별 역할 갈등, 직무 스트레스, 업무 만족정도의 차이를 검증한 결과 <표 3>과 같았다. 역할갈등은 중환자실 간호사(평균 41.30)가 가장 높고 응급실 간호사(평균 38.42)가 가장 낮았으나 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 직무스트레스는 근무병동에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었으며, 이를 사후검정한 결과 중환자실 근무 간호사(평균

143.98)의 직무 스트레스가 외과(평균 125.33)와 혼합과(평균 129.10) 근무 간호사에 비해 높은 것으로 나타났다(F=8.37, p=.000). 또한 업무만족은 혼합과에 근무하는 간호사(평균 48.43)가 가장 높은 반면에 중환자실 간호사(평균 46.95)가 가장 낮은 것으로 나타났으나 통계적으로 유의한 차이가 없었다.

<표 3> 근무병동별 역할갈등, 직무스트레스, 업무만족 정도 (N=426)

구분	역할갈등			직무스트레스			업무만족		
	Mean±SD	F	p	Mean±SD	F	p	Mean±SD	F	p
내과	39.20±8.54	1.26	.28	132.17±21.63 AB	8.37	.000*	47.25±6.76	.65	.62
외과	39.31±7.09			125.33±19.79 A			47.73±5.94		
중환자실	41.30±8.18			143.98±22.72 B			46.95±6.57		
응급실	38.42±7.35			137.40±22.33 AB			47.24±6.73		
혼합과	38.58±7.49			129.10±19.65 A			48.43±6.61		

A, AB, B : Scheffe test \* p<.05

#### 4. 근무 병동별 역할 갈등, 직무 스트레스, 업무만족과의 관계

근무 병동별 역할 갈등, 직무 스트레스, 업무만족과의 관계를 살펴본 결과 <표 4>와 같다.

내과병동 근무 간호사는 역할 갈등과 직무 스트레스간에 유의한 정 상관관계를 나타내었고( $r=.354, p<.05$ ), 직무 스트레스와 업무만족 간에는 통계적으로 유의한 역 상관관계가 있어 직무스트레스가 높은 경우 업무 만족이 저하되는 것으로 나타났다( $r=-.485, p<.05$ ). 외과병동 근무 간호사도 역할 갈등과 직무 스트레스( $r=.249, p<.05$ ), 그리고 역할 갈등과 업무만족( $r=.279, p<.05$ )간에 정 상관관계를 나타내었고, 직무스트레스와 업무 만족간에는 역 상관관계를 나타내었다( $r=-.387, p<.05$ ). 중환자실 근무 간호사 역시 역할 갈등과 직무 스트레스간에 정 상관관계를 나타내었고( $r=.309, p<.05$ ), 직무 스트레스와 업무 만족간에는 역 상관관계를 나타내었다( $r=-.463, p<.05$ ). 응급실 근무 간호사에서도 역할 갈등과 직무 스트레스간에 정 상관관계를 나타내었고( $r=.445, p<.05$ ), 직무 스트레스와 업무 만족간에는 역 상관관계를 나타내었다( $r=-.307, p<.05$ ). 혼합과 근무 간호사는 역할 갈등과 직무 스트레스간에 정 상관관계를 나타내었고( $r=.211, p<.05$ ), 직무 스트레스와 업무 만족간에는 역 상관관계를 나타내었다( $r=-.570, p<.05$ ).

### IV. 논 의

본 연구에서 중환자실 근무 간호사가 외과 병동이나 혼합

과 병동 근무 간호사에 비해 직무 스트레스가 가장 높은 것으로 나타났는데( $F=8.37, p=.000$ ), 이와 관련하여 선행연구를 살펴보면 Choi(2000)의 연구에서 중환자실 간호사가 일반병동 간호사 보다 직무 스트레스가 더 높은 것으로 나타난 연구결과( $t=8.78, p=.000$ )와 일치하는 것으로서 중환자실 간호사에 대한 특별 인력관리가 필요함을 보여주고 있다. 또한 Huckabag(1979)는 중환자실 간호사를 대상으로 조사한 보고서에서 업무량 과중이 가장 큰 스트레스 요인이라고 하였으며, Gray-Toft와 Anderson(1981)도 업무가 과중할 때, 죽어가는 환자나 임종환자 간호 시에 환자의 정서 간호에 대한 준비가 불충분 할 때, 간호사간의 지지가 부족할 때, 치료방침이 불명확할 때, 의사나 다른 간호사들과 갈등이 있을 때 간호사는 스트레스를 느낀다고 하였다. 중환자실 신규간호사를 대상으로 스트레스 정도를 연구한 Kim(2001)의 보고서에서 대상자의 업무중 가장 큰 스트레스는 응급상황 발생 시, 낮설은 기구 조작 때, 무리한 근무 스케줄, 3부 교대 근무 순으로 나타났으므로 30세 이하의 중환자실 간호사에게는 업무스트레스를 경감시키고 환자에게 질적인 간호를 제공하기 위하여 중환자실 간호업무에 대한 충분한 교육기회가 반드시 부여되어야 할 것으로 사료된다. 또한 중환자실에 근무하는 간호사에게는 외과병동이나 혼합과 병동 근무 간호사보다 위험수당을 차별화하여 지급해주거나 근무환경을 개선해 주고 근무빈을 적절하게 배정하는 것이 스트레스에 대한 완충작용을 할 것으로 사료된다.

일반적 특성별 역할 갈등, 직무 스트레스, 업무 만족의 차이에 있어 연령이 낮을수록 직무 스트레스가 높음을 알 수 있는데( $t=2.73, p=.007$ ), 이는 30세 이하의 간호사 대부분이

<표 4> 근무병동별 역할갈등, 직무스트레스, 업무만족과의 관계 (N=426)

구분		역할갈등	직무스트레스	업무만족
내과	역할갈등	1.000		
	직무스트레스	.354*	1.000	
	업무만족	.153	-.485*	1.000
외과	역할갈등	1.000		
	직무스트레스	.249*	1.000	
	업무만족	.279*	-.387*	1.000
중환자실	역할갈등	1.000		
	직무스트레스	.309*	1.000	
	업무만족	.230	-.463*	1.000
응급실	역할갈등	1.000		
	직무스트레스	.445*	1.000	
	업무만족	.204	-.307*	1.000
혼합과	역할갈등	1.000		
	직무스트레스	.211*	1.000	
	업무만족	.095	-.570*	1.000

\*  $p<.05$

간호수행 업무가 과중하여 역할 과다와 권한이 많아지면서 조직에 대한 책임감이 증가되기 때문인 것으로 사료된다. 이러한 결과는 Choi(2000)의 연구에서 연령이 낮을수록 스트레스가 높다는 보고와 일치하는 결과를 나타내주는 반면에 Gu와 Kim(1984)의 연구에서 연령이 높을수록 스트레스가 높다고 보고한 것과 상반되는 결과여서 차후 병원별 특성을 고려하여 이와 관련된 연구가 시행되어야 할 것으로 생각된다.

종교별로는 종교가 없는 사람이 기독교를 믿는 사람에 비해 직무스트레스를 많이 경험하는 것으로 나타났는데(F=3.48, p=.016), 이 결과는 Kim(1996)의 연구와 일치하는 것으로서 선행연구에서도 종교를 갖지 않은 경우가 더 높은 스트레스를 경험한다고 하였다.

총 경력에서는 경력이 16년 이상된 간호사가 직무스트레스가 가장 낮은 반면에 경력이 6~10년된 간호사는 직무 스트레스를 가장 많이 받는 것으로 나타났다(F=4.16, p=.004). 이는 선행연구(Kim, 2002; Park, 1995)와 일치하는 결과로서 6-10년된 간호사는 신규간호사에 비해 그에 따른 스트레스도 증가함으로서 직무스트레스를 높게 지각하는 반면에 11년 이상이 되면 숙련된 간호기술과 대인관계 능력으로 인하여 스트레스가 완화되는 것으로 생각된다.

근무번에 있어서는 근무를 고정된 시간에 하는 간호사는 2교대 또는 3교대를 하는 간호사에 비해 직무 스트레스가 가장 낮은 것으로 나타났는데(F=7.94, p=.000), 이는 대부분의 고정된 번은 책임간호사 이상의 직위를 갖게 되는 경우가 많고 경력이 높은 경우에 해당함으로 그에 따른 직무 스트레스가 낮게 나온 것으로 생각된다.

직업 선택 동기에 따라서 직무스트레스에 차이가 있었으며, 이를 사후검증한 결과 “입학 성적에 맞춰서” 직업을 선택한 사람은 “적성과 흥미에 맞아서” “가족·친지의 권유로” “남을 도울 수 있어서” 직업을 선택한 사람에 비해 직무 스트레스가 높은 것으로 나타나(F=4.69, p=.001), 이는 Choi(1998), Cho(1997), Park(1995)의 연구 결과와 유사하였다. 이 결과로 보아 간호직을 선택한 동기에 있어 동기화가 이루어질 경우 그에 따른 직무 스트레스를 더 낮출 수 있리라 사료된다.

근무 병동별 역할 갈등, 직무 스트레스, 업무만족과의 관계를 살펴본 결과 역할 갈등과 직무 스트레스와의 관계에서 내과, 외과, 중환자실, 응급실에서 유의한 정 상관관계를 나타내었고, 역할갈등과 업무만족의 관계에서는 외과병동에서만 통계적으로 유의한 정 상관관계를 나타내었으며, 직무 스트레스와 업무만족의 관계에서는 내과, 외과, 중환자실, 혼합과에서 유의한 역 상관관계를 나타내었다. 본 연구 결과에서 역할 갈등과 직무 스트레스와의 관계는 모든 과에서 유의한 정 상

관관계를 나타내었는데 이는 역할 갈등이 높으면 직무 스트레스가 높음을 의미하는 것으로 Lee(1996)의 연구에서 역할 갈등이 직무 스트레스에 가장 큰 영향을 미친다는 보고와 일치함으로서 본 결과를 지지해 주고 있다.

역할 갈등과 업무 만족의 관계에서는 외과병동에 한해서 유의한 정 상관관계를 나타내었는데 이는 역할 갈등이 직무 만족도에 강한 부정적 영향력을 가진다는 Lee(1998)의 보고와 상이한 결과였다. 이에 대한 추후 연구가 필요하리라 사료된다.

직무 스트레스와 업무만족의 관계에서는 내과, 외과, 중환자실, 혼합과에서 유의한 역 상관관계를 나타내었는데 이는 직무 스트레스가 높으면 업무만족이 저하됨을 의미하는 것으로서 Lee(2001)의 연구에서는 직무 스트레스와 업무 만족도 간에는 역 상관관계가 있다고 보고하였으며, Lee(1999)의 외래 간호사를 대상으로 한 연구에서도 직무 스트레스와 업무 만족도 간에 역의 관계가 있음을 보고하여 본 연구 결과와 일치하였다.

이상의 결과를 통하여 중환자실 간호사는 위험수당을 차별화하여 지급해 주거나 근무환경을 개선해 주고 근무번을 적절하게 배정하는 것이 스트레스에 대한 완충 작용을 할 것으로 사료되며, 근무부서별 간호실무표준의 개발과 직무기술서의 활용이 필요하리라 사료된다.

## V. 결론 및 제언

### 1. 결론

본 연구는 근무 병동별 간호사의 역할 갈등, 직무 스트레스 및 업무만족을 비교분석하기 위한 서술적 상관관계 연구(Descriptive Correlational Study)로서 서울시내와 경기도에 위치한 2개 사립대학병원에 재직 중인 임상 간호사 426명을 대상으로 하였다. 본 연구에서 사용한 연구도구는 역할갈등은 Kim 와 Park(1994)이 개발한 역할 도구를 사용하였으며, 직무스트레스는 Gu와 Kim(1984)가 개발하고 Cho(1997)이 보완한 도구를 사용하였고, 업무만족은 Minnesota Satisfaction Questionnaire를 Lee(1996)이 번역하고 수정한 도구를 사용하여 측정하였다. 수집된 자료는 SPSS PC+11.0을 사용하여 frequency, t-test, ANOVA, Scheffe test, Pearson correlation coefficient로 분석하였다. 본 연구의 결과는 다음과 같다.

- 1) 대상자의 인구학적 특성별 역할 갈등, 직무 스트레스, 업무 만족의 차이를 살펴본 결과 30세 이하가 역할갈등(p=.005)과 직무스트레스(p=.007)가 높았으며, 미혼

이 역할갈등이 높았고(p=.029), 종교가 없는 그룹이 직무스트레스가 높았다(p=.016). 총 경력이 6~10년이 직무스트레스가 가장 높았다(p=.004). 근무년에서 3교대가 직무스트레스가 높았고(p=.000), 고정된 번이 업무만족이 가장 높았으며(p=.017), 직업선택 동기에서는 입학성적에 맞추어 지원한 그룹이 직무스트레스가 가장 높고(p=.001) 업무 만족도 가장 저조한 것(p=.000)으로 나타났다.

- 2) 역할 갈등, 직무 스트레스 및 업무 만족의 근무병동 별 차이에 있어, 중환자실 근무 간호사의 직무스트레스가 가장 높은 것(143.98)으로 나타난 반면에 외과병동(125.33)과 혼합과 병동(129.10)에 근무하는 간호사는 직무 스트레스 정도가 낮은 것으로 나타났다(p=.000).
- 3) 근무 병동별 역할 갈등, 직무 스트레스, 업무만족과의 관계를 살펴본 결과 모든 병동의 간호사들이 역할갈등과 직무스트레스 사이에는 통계적으로 유의한 정 상관관계가 있어 역할 갈등이 높은 경우 직무스트레스가 높은 것으로 나타났고, 직무스트레스와 업무만족 간에는 통계적으로 유의한 역 상관관계가 있어 직무스트레스가 높은 경우 업무 만족이 저하되는 것으로 나타났다.

이상의 결과를 종합하면 간호사의 인구학적 특성이 역할갈등과 직무 스트레스 및 업무 만족에 영향을 미침을 알 수 있으며, 특히 중환자실 근무 간호사는 직무 스트레스가 가장 높은 것으로 나타나 이들이 자신의 직무에 만족하고 긍정적인 간호활동을 수행하기 위해서는 직무스트레스를 저하시키기 위한 인사관리 정책 및 간호중재가 필요한 것으로 사료된다.

## 2. 제언

이상의 연구결과를 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다.

- 1) 각 근무병동별 간호사의 직무 스트레스원을 규명하기 위한 질적연구가 필요하다.
- 2) 간호사들이 경험하는 역할 갈등을 경감시키기 위한 병동별 업무지침이 개발되어야 한다.
- 3) 자료수집 대상자를 좀더 광범위하게 확대하여 연구결과를 일반화할 필요성이 있다.
- 4) 중환자실 병동의 직무환경에 대한 구체적인 분석적 연구가 필요하다.

## 참 고 문 헌

Booth, R. (1982). Conflict Resolution. *Nursing Outlook*, 30(5).

Claus, K.E. (1980). *The nature of stress: Living with stress and promoting well-being*. St. Louis: C.V. Mosby.

Cho, K. S. (1997). *The Correlative Study among Perceptive Stress, Coping Method, Social Support, and Stress of Nurse*. The Graduate School of Education Korea University.

Choi, H. S. (1998). *A Comparative Study regarding Job Stress of Nurses working in Intensive Care Unit and General ward*. The Graduate School of Administration Kyung Hee University.

Choi, Y. J. (2000). *The Correlative Study among Perceptive Stress, Coping Method, Job Satisfaction, and Life Satisfaction of Nurse in Psychiatric Ward*. The Graduate School Ko Sin University.

Coeling, H. E., & Simms, L. M. (1993). Facilitating Innovation at the Nursing Unit Level Through Cultural Assessment. Part 1: How to keep Management Ideas from Falling on Deaf Ears. *Journal of Nursing Administration*, 23(4), 46-53.

Gray-Toft, P., & Anderson, J. G. (1981). Stress among hospital nursing staff. *Its causes and effects social science in medicine*. 15A, 637-647.

Gu, M. O., & Kim, M. J. (1984). The Development of the Stress Measurement Tool for Staff Nurses Working in the Hospital. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 14(2), 28-37.

Huckabag, L. M. D. (1979). Nurses stress factors in the ICU. *Journal of Nursing Administration*, 21-26.

Kanter, R. M. (1993). *Men and women of the corporation*. New York: Basic Books.

Kim, H. S. (2002). *A Comparative Study regarding Health Condition and Work Stress of Nurses working in cancer ward and general ward*. The Graduate School of Administration Kyung Hee University.

Kim, I. S. (2001). *A Study regarding Work Stress and Coping Methods of novice nurses working in Intensive Care Unit*. The Graduate School Kyung Hee University.

- Kim, K. S. (2002). *A Comparative Study regarding Coping Methods and Work Stress of Nurses working in the Hemodialysis Clinics and Hospital of University*. The Graduate School Kyung Hee University.
- Kim, M. S., & Park, S. Y. (1994). Development of a Family Pattern Appraisal to Guide a Regerian. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 25(4), 741-750.
- Kim, Y. H. (1996). The study of job related stress among hospital nurse, *Nursing Science*, 8(2).
- Laschinger, H. K. S., Finegan, J., & Shamian, J. (2001). Promoting nurses' health: effect of empowerment on job strain and work satisfaction. *Nurs Econ*, 19(2), 42-52.
- Lee, H. S. (2001). *A Study regarding Work Stress and Job Satisfaction of Clinical Nurses*. The Graduate School of Administration Nursing Kyung Hee University.
- Lee, K. A. (1999). *A Study regarding Role Conflict and Job Satisfaction of Nurse in Out Patient Department*. The Graduate School of Education Yaen Sae University.
- Lee, M. H. (1996). Role Stress, Organizational Commitment and Job Involvement in Clinical Nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 26(2), 467-482.
- Lee, M. H. (1997). *The Correlative Study among self efficacy, autonomy, and Job Satisfaction of Clinical Nurse*. The Graduate School of Education Korea University.
- Lee, S. K. (1996). *A Study on the Relationship between Autonomy and Group Cohesiveness perceived by nurses and their Job Satisfaction, Organizational Commitment, Motivation and Intend to stay on jobs*. The Graduate School Seoul National University.
- Lee, S. M. (1998). The Causal Relationships among Nurses Perceived Autonomy, Job Satisfaction and Related Variables. *Journal of Korean Academy of Administration Nursing*, 6(1), 109-122.
- Lewis, D. J., & Robinson, J. A. (1992). ICU nurses coping measures: Response to work related stressors. *Critical Care Nurse*, 12(2), 18-23.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and cause of job satisfaction*. In M.D. Dunnette(ed). Hand book of industrial and organization psychology. Chicago: Rand McNally
- Margolis, B. L., Krocs, W. H., & Quinn, R. P. (1974). Job Stress : An unlisted Occupational Hazard, *Journal of Occupational Medicine*, 16(10), 659-668.
- Park, S. S. (1995). *A Study regarding Stress, Burnout, and Job Satisfaction of Clinical Nurse*. The Graduate School of Education Han Yang University.
- Saulo, M. (1987). Teaching conflict resolution, *Nurse Educator*, 12(4).
- Shin, Y. K. (1997). *Business of Human Esteem*. Seoul: Dae San Publishing Co.
- Whang, H. S., & Hong, M. S. (2001). A Comparative study on Nurses' Role Conflict and Job Satisfactions in ICU and General Unit. *Academy Journal of Nursing Science*, 6(1), 51-66.

- Abstract -

Key concept : Role-Conflict, Stress, Job Satisfaction, Nurse

### A Study of Role-Conflict, Stress and Job Satisfaction of Nurses According to Their Current Work Posts

Park, Seon-Wha\* · Kim, Kwuy-Bun\*\*

This research has been conducted in order to

\* Head Nurse, Emergency Ward, Medical Center of Han Yang University

\*\* Professor, College of Nursing Science, Kyung Hee University

compare and analyze the role-conflict, job stress and job satisfaction of nurses according to their current work posts. The subjects of this research were carefully selected 426 nurses from 2 university hospitals. The research tool were a role-conflict measurement index, job stress a tool, and job satisfaction Minnesota Satisfaction Questionnaire. The data have been collected using a structured questionnaire from March to May 2003. The collected data have been analyzed using the SPSS PC 10.0V program. The nurses at Intensive Care Unit (ICU) showed highest level of job stress while the nurses at surgical ward showed the lowest level of job stress ( $F=8.37$ ,  $p=.000$ ). There was no

significant difference in role-conflict and job satisfaction according to the current work posts. According to the results of this research, there was a difference in stress according to the current work posts, and it turned out that the nurses at ICU had the highest level of stress compared to the nurses at other departments, and it causes a fall in job satisfaction.

• Address reprint requests to : *Kim, Kwuy-Bun*  
*College of Nursing Science, Kyung Hee University*  
*# 1, Hoegi-dong, Dongdaemun-gu, Seoul 130-701, Korea*  
*Tel: +82-2-961-0314 Fax: +82-2-961-9398*  
*E-mail: kuikim@khu.ac.kr*