

부산지역 의료기관 종사자들의 직무스트레스

Research on Job Stress of Hospital Workers in Busan

정용모, 장효강
부산가톨릭대학교 병원경영학과

Yong-Mo Jung(nolbujung@naver.com), Hyo-Kang Jang(jantonius@hanmail.net)

요약

본 연구는 의료기관 종사자들의 특성에 따른 스트레스 정도와 직무스트레스에 스트레스 측정영역들의 영향력을 확인하기 위하여 부산지역 9개 의료기관(종합병원 2개, 병원 7개) 종사자 475명을 대상으로 실증분석을 하였다. 연구결과는 다음과 같은 이론적, 실무적 시사점을 제공하고 있다. 첫째, 종사자특성에 따라 직무스트레스는 유의한 차이가 있었다. 둘째, 직무스트레스에 가장 큰 영향을 주는 스트레스 측정영역은 직무요구이었으며, 가장 낮은 영향영역은 직장문화이었다. 셋째, 직무스트레스 한국인 참고치와 비교 시 남성은 직무요구 영역, 여성은 직무불안정 영역이 상위 50% 범주에 해당되었다. 본 연구결과 의료기관의 조직관리는 종사자특성에 따라 스트레스 요소를 고려하여야 함을 인식하게 되었다.

■ 중심어 : | 직무스트레스 | 병원 | 종사자특성 |

Abstract

The purpose of this study is to identify the difference of stress amount depending on the characteristics of hospital workers and job-stress's influence on the stress-measurement fields. For this purpose, the study surveyed 475 workers in 9 hospitals (2 general hospitals and 7 hospitals) in Busan and empirically analyzed the data collected from them. In terms of theory and practice, the result of this study suggests as follows:

First, there is significant difference in the stress amount depending on worker's characteristics.

Second, the stress-measurement field with the largest influence on the job-stress is the job requirement, and the lowest field is the hospital culture.

Third, at comparing the job stress amount with those of average Koreans, the stress-requirement field occupies the upper 50% zone for male, and the job-instability for female.

As the result of this study, it is recognized that the structure management of medical institutions must consider the different stress factors according to the workers characteristics.

■ keyword : | Job Stress | Hospitals | Workers Characteristics |

1. 서론

직무 스트레스는 1900년대 초 생리학, 의학, 심리학

등의 분야에서 처음 연구되기 시작하여 1970년대부터 산업심리학, 행동과학, 기업경영학 등의 조직적인 분야로 범위가 확장되어 다양하게 연구되고 있다. 스트레

스를 유발하는 원인을 스트레스 요인(Stressor)이라 하는데 특히 환경에서 신체적 혹은 심리적 요구를 말하며, 이러한 스트레스 요인은 사람들의 제반활동에서 발생되므로 사람들이 직면하게 되는 사건, 상황, 직무, 가족, 친구, 동료업자 및 이들과의 관계나 개인의 내적 요구로부터 나타난다[1]. 직무와 관련된 스트레스 요인으로 고정된 근무, 부적합한 봉급, 전문인으로서의 인정결여, 교육기회의 부족 등을 들었다. 결과적으로 스트레스 요인이란 개체를 둘러싸고 있는 공간적·시간적인 환경, 상황 그 모든 것들이 요인이 될 수 있다[2]. 직무스트레스는 일반적으로 조직구성원이 직장 내에서 직무환경과 관련해서 지각하는 신체적·심리적 반응으로 긴장상태를 야기할 수 있는 모든 스트레스 요인들을 가리키는 광의의 개념으로[3] 직무스트레스는 다양한 부분에서 조직의 직원과 조직 전반에 대해 심각한 부정적인 영향을 미치는 것으로 알려져 있으며, 특히 조직구성원 개인에게 있어서 정신적·신체적으로 유해한 영향을 미치는 것으로 알려져 있다[4]. 직무스트레스가 증가하게 되면 불유쾌한 정서의 영향으로 대인관계에서 많은 문제가 발생하게 되는데, 직무스트레스로 인한 심리적 반응으로 조직적 수준에서는 높은 결근율과 이직율, 낮은 수행성과 생산성, 불만족스러운 노사 관계, 소비자 불만족 증가 등의 행동의 변화가 나타나며, 개인적 수준에서는 일련의 비특이적 신체증상들과 정신적 증상들, 동기화 및 직무만족 수준이 낮으며 사기 저하, 헌신감이나 충성심을 느끼지 못함, 질병이나 사고 후의 회복 속도 및 작업 복귀의 지연, 시간 때우기, 알코올 및 약물 남용 문제, 부부간 및 관계의 어려움 등으로 행동상의 변화를 유발시키게 된다[5].

직업 관련성 스트레스는 개인이 상황이나 환경을 조절할 수 없을 때 발생하며, 대부분의 스트레스는 일의 요구도가 높고 통제력이 낮을 때 발생하게 된다[6]. 이 경속[7]은 스트레스는 인간 생존을 위하여 필수적이며 어느 정도의 스트레스는 역할수행에 도움을 주고 계획된 변화, 개인적 성장, 생산성 증가를 가져오게 되지만, 직업에 대한 기대와 현실과의 갈등으로 인한 지속적인 스트레스는 인간을 소진상태에 빠지게 한다고 하였다.

우리나라 한국산업안전보건공단[8][9]에서는 직무스

트레스에 대해 직무요건이 근로자의 능력(capabilities)이나 자원(resources), 바램(Needs)과 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적, 정서적 반응이라고 정의한다. 또한 직무스트레스는 사람에게 불편함이나 해로움을 주는 스트레스로 어떤 사건을 예측하지 못하거나 조절할 수 없는 경우로 정신적, 물리적 기능을 방해 받을 수 있고 결과적으로 질병이나 무력감을 유발시킬 수 있는 바람직하지 않은 스트레스(distress)와 도움이나 행복감을 주는 바람직한 또는 원하는 스트레스로 사전에 이미 계획된 것 이거나 한 개인의 생활에 잘 적응된 변화로 삶에 의미를 더하고, 복잡한 문제에 대한 긍정적인 해결책을 발견하게 하여 질병 등을 유발시키지 않는 바람직한 스트레스(eustress)로 구분하였다.

한국산업안전보건공단에서 측정 분석하여 제시한 한국인 직무 스트레스는 [표 1]과 같다.

표 1. 한국인 직무스트레스 참고치(단축형)

영역	성별	한국인 직무스트레스 점수범위 참고치			
		하위25%	하위50%	상위50%	상위25%
직무요구	남	41.6 이하	41.7~50.0	50.1~58.3	58.4 이상
	여	50.0 이하	50.1~58.3	58.4~66.6	66.7 이상
직무자율	남	41.6 이하	41.7~50.0	50.1~66.6	66.7 이상
	여	50.0 이하	50.1~58.3	58.4~66.6	66.7 이상
관계갈등	남	-	33.3 이하	33.4~44.4	44.5 이상
	여	-	33.3 이하	33.4~44.4	44.5 이상
직무불안정	남	33.3 이하	33.4~50.0	50.1~66.6	66.7 이상
	여	-	33.3 이하	33.4~50.0	50.1 이상
직장문화	남	33.3 이하	33.4~41.6	41.7~50.0	50.1 이상
	여	33.3 이하	33.4~41.6	41.7~50.0	50.1 이상
조직체계	남	41.6 이하	41.7~50.0	50.1~66.6	66.7 이상
	여	41.6 이하	41.7~50.0	50.1~66.6	66.7 이상
보상부적절	남	33.3 이하	33.4~55.5	55.6~66.6	66.7 이상
	여	44.4 이하	44.5~55.5	55.6~66.6	66.7 이상
총점	남	42.4 이하	42.5~48.4	48.5~54.7	54.8 이상
	여	44.4 이하	44.5~50.0	50.1~55.6	56.0 이상

- 직무요구: 점수가 높을수록 직무요구도가 상대적으로 높다
- 직무자율: 점수가 높을수록 직무자율성이 상대적으로 낮다
- 관계갈등: 점수가 높을수록 관계갈등이 상대적으로 높다
- 직무불안정: 점수가 높을수록 직업이 상대적으로 불안정하다
- 직장문화: 점수가 높을수록 직장문화가 상대적으로 스트레스 요인이다
- 조직체계: 점수가 높을수록 조직이 상대적으로 체계적이지 않다
- 보상부적절: 점수가 높을수록 보상체계가 상대적으로 부적절하다
- 총점 : 점수가 높을수록 직무스트레스가 상대적으로 높다

이에 본 연구는 부산지역 의료기관 근무자를 대상으로 한국산업안전보건공단에서 사용한 한국인 직무스트레스 측정도구를 사용하여, 의료기관 종사자들의 특성

에 따른 스트레스 정도와 직무스트레스에 스트레스 측정영역들의 영향력을 파악함으로써 의료기관 조직관리에 있어 구성원의 스트레스관리에 시사점을 제공하고자 한다.

II. 연구 방법

1. 연구대상 및 자료의 수집

본 연구는 의료기관 종사자들의 직무스트레스를 측정하기 위한 연구로서 표본의 대상을 부산지역에 소재한 9개 의료기관(종합병원 2개, 병원 7개) 종사자(의사직, 약무직, 간호직, 보건직, 영양직, 기술기능직, 사무직)들을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

설문조사 기간 및 방법은 2009년 7월 1일부터 동월 31일까지 1개월간 직접 방문하여 연구의 목적을 설명한 후 설문지를 배포하였다. 배포된 설문지는 전체 600부이었으며, 이 중 475부가 회수되어(회수율 79.2%) 실증분석에 사용되었다.

2. 측정도구 및 연구방법

한국인 직무스트레스 측정도구[8]는 사회인구학적 특성 및 직업적 특성(직업, 업종, 직위 등)을 감안하여 우리나라 표준산업분류(대분류 및 중분류)에 따른 근로자 인구분포를 고려하여 산업별로 확률 추출된 표본을 대상으로 직무스트레스를 측정·분석 후 개발된 것으로, 사업장 시범적용 평가를 완료[9]한 측정도구로서 직무스트레스 측정의 대표적 표준이라고 볼 수 있다.

따라서 본 연구에서는 일반적이고 보편적인 의미에서 직무스트레스를 평가하기 위하여 한국산업안전보건공단의 한국인 직무스트레스 측정도구 단축형을 사용하였다. 직무스트레스 요인은 직무요구, 직무자율, 관계갈등, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절 등의 7개 영역 24개 문항으로 구성하였다.

그리고 측정도구의 타당성(validity) 검증을 위하여 요인분석을 실시한 결과, 아이겐 값이 1 이상이었고, 분산의 설명정도는 53.2%~82.8%이었다. 그리고 측정항목의 내적일관성을 알아보기 위하여 내적일관성 지수

인 Cronbach' α 계수를 이용한 신뢰도 검증을 실시한 결과, 직무요구 0.833, 직무자율 0.701, 관계갈등 0.806, 직무불안정 0.792, 직장문화 0.779, 조직체계 0.790, 보상부적절 0.775로 모든 영역요인들의 신뢰도계수는 0.7 이상을 상회하였다. 이러한 요인분석과 신뢰도 분석의 결과는 [표 2]와 같다.

표 2. 요인분석 및 신뢰도 분석

영역	항목	오인값	아이겐 값	분산 설명력 (%)	cronbach ' s α
직무 요구	시간적 압박	.853	2.672	66.805	.833
	업무량 증가	.850			
	업무 수행 중 휴식	.809			
	과다한 직무부담	.753			
직무 자율	창의력	.749	2.129	53.216	.701
	기술이나 지식	.750			
	직무수행 권한	.790			
관계 갈등	자율성	.617	2.172	72.385	.806
	상사의 지지	.854			
	동료의 지지	.861			
직무 불안정	전반적 지지	.837	1.656	82.801	.792
	직장 불안정성	.910			
	고용 불안정성	.910			
직장 문화	한국적 집단주의 문화	.704	2.426	60.657	.779
	비합리적 의사소통체계	.843			
	비공식적 직장 분위기	.803			
조직 체계	성차별	.759	2.464	61.589	.790
	운영체계	.803			
	조직의 자원	.798			
	조직내 갈등	.738			
보상 부적절	합리적 의사소통	.797	2.082	69.386	.775
	존중과 신임	.838			
	내적 동기	.803			
	기대 부적합	.857			

3. 직무스트레스 산출 방법

영역별 스트레스 점수 산출 공식은 다음과 같다.

$$Ssp = (S_m - n) * 100 / (S_{mn} - n) \quad (1)$$

Ssp : 영역별 스트레스 환산 점수

S_m : 영역별 문항 응답점수의 합

S_{mn} : 영역별 문항 최고점수의 합

n : 문항수

직무스트레스 총 점수 산출 공식은 다음과 같다.

s

$$\sum_{i=1} S_{sp} / s, \quad s : \text{직무스트레스 측정 영역수 (2)}$$

4. 연구가설

한국산업보건안전공단[19]에서 제시한 한국인 직무스트레스 요인은 스트레스 요인과 변형요인으로 구분된다. 스트레스 요인으로는 첫째, 근로자 자신이 업무속도를 조절할 수 있는지의 여부에 따른 업무요구도·잔업·교대근무 등 시간적 압박과 업무시간표 및 속도, 둘째, 시간적 압박 또는 마감시간을 지켜야 하는 등의 통제결여·기술 과소 활용 등 업무구조, 셋째, 불쾌한 환경·물리적 또는 독성학적유해요인의 위협·인간공학적인 유해요인 등 물리적 환경, 넷째, 업무요구사항이 명확하지 못하거나 업무에 대한 전망이 결여되고 책임범위가 명확하지 못하는 등의 역할보호성·역할 갈등·경쟁 등 조직, 다섯째, 업무와 관련되어 있지만 개별 업무 또는 조직 차원을 뛰어넘는 상황의 것들로 지역사회·고용불안·경력에 대한 요구사항 등 조직 외적인 스트레스 요인, 여섯째, 업무 이외의 스트레스 요인들로 개인·가족·지역사회가 처한 환경 등 비직업성 스트레스 요인 등이 있다.

변형요인은 같은 스트레스 요인에 노출되더라도 결과물인 스트레스 반응에 영향을 주는 요인으로서 첫째, 스트레스 반응에 대한 잠재적 변형요인으로 행동양식 및 개인적 자원 등 개인적 변형요인, 둘째, 스트레스 반응을 약화시키는 사회적지지로 감정적지지·자존심의 확인·정보의 제공 등 환경적 변형요인 등이 있다.

이와같이 직무스트레스 요인을 구분한 한국산업안전보건공단의 연구에서 우리나라 직장인들은 서구와 달리 남성의 경우 관계갈등, 직장문화 등에서 큰 스트레스를 받으며, 여성의 경우는 성차별 등 직장문화에서 큰 스트레스를 받는다고 하였다[9].

그리고 한대성 등[10]은 업무량, 전문직으로서의 역할, 대인관계, 부적절한 보상 등이 스트레스 관련 요인들이라고 주장 하였다.

의료기관 종사자들은 환자들을 대상으로 서비스를 제공하는 것을 주 임무로 하고 있을 뿐만 아니라 전문

적이고 다양한 직종들이 모여 업무를 진행해 나가야 하는 조직이기 때문에 일반직장인들보다 더 많은 직무스트레스를 받을 수 있는 가능성이 높다[11]. 즉, 구성원들의 이질적 구성과 의료기관 만이 갖는 의료와 행정의 이원적 명령구조로 인한 갈등, 일반기업에 비해 상대적으로 낙후된 경영기법, 의료분쟁의 증가, 의료기관간의 경쟁심화 등은 의료기관 종사자들이 스트레스를 받을 수 있는 가능성이 높은 집단임을 시사해 주고 있다.

Cherniss[12]는 의사·간호사·교사와 같은 대인서비스 직업(human service profession)들은 스트레스가 높은 직업이라고 하였으며, 허혜경[13]은 병원 간호사의 경우 직무스트레스가 간호의 질을 낮게 할 수도 있으며, 더 나아가 간호 대상자의 생명을 위협하게 할 수도 있다고 하였다. 따라서 본 연구에서는 선행연구를 토대로 다음과 같은 가설을 설정한다.

가설 1-1 : 의료기관은 환자를 대상으로 서비스를 제공하기 위하여 면허나 자격에 따라 구성된 조직이기 때문에 의료기관 종사자들의 직무스트레스는 성별에 따라 차이가 없을 것이다.

가설 1-2 : 의료기관 종사자들의 직무스트레스는 종사자들의 총 경력과 현 직장의 근속기간에 따라 차이가 있을 것이다.

가설 1-3 : 의료기관은 다양한 전문 직종으로 구성된 조직으로 법률적 또는 사회적으로 직종에 따라 각각의 업무내용이 고유 전문분야로 구분되어 있기 때문에 의료기관 종사자들의 직무스트레스는 직종에 따라 차이가 있을 것이다.

III. 결 과

1. 표본의 특성

조사된 표본의 특성은 [표 3]에서 보는 것처럼 조사 대상자의 성별은 여자(68.6%)가 많았으며, 연령대는 20대(40.6%)와 30대(35.8%)에 대부분 분포하였다. 업무

분야 총 경력은 1년~5년(37.1%)이 가장 많았으며, 그다음으로 6년~10년(21.1%), 1년 미만(15.8%), 11년~15년(12.8%), 15년 이상(11.2%) 순으로 분포하였다. 현 직장의 근속기간은 1년 이상~3년 미만(34.5%)이 가장 많았으며, 그 다음으로 1년 미만(31.2%)이었다. 직종별 분포는 보건직이 148명(31.2%)으로 가장 많았으며, 간호직 142명(29.9%), 사무직 66명(13.9%), 기술기능직 47명(9.9%), 영양직 29명(6.1%), 의사직 21명(4.4%), 약무직 7명(1.5%)이었다.

표 3. 표본의 특성

구분	빈도 (명)	비율 (%)	구분	빈도 (명)	비율 (%)			
성별	남성	141	29.7	현 직장 근속 기간	1년미만	148	31.2	
	여성	326	68.6		1년이상~3년미만	164	34.5	
	무응답	8	1.7		3년이상~5년미만	42	8.8	
연령	20대	193	40.6		5년이상~7년미만	29	6.1	
	30대	170	35.8		7년이상~10년미만	34	7.2	
	40대	72	15.2		10년이상	46	9.7	
	50대	28	5.9		무응답	12	2.5	
	60대이상	3	0.6		직종	의사직	21	4.4
	무응답	9	1.9			약무직	7	1.5
표준직	1년 미만	75	15.8			간호직	142	29.9
	1년~5년	176	37.1	보건직		148	31.2	
	6년~10년	100	21.1	영양직		29	6.1	
	11년~15년	61	12.8	기술기능직		47	9.9	
	15년 이상	53	11.2	사무직		66	13.9	
	무응답	10	2.1	무응답	15	3.2		
계	475	100.0						

- 보건직 : 의료기사 및 진료지원 분야
- 영양직 : 영양사, 조리사, 배식원
- 기술기능직 : 시설 및 환경관리, 병동관리원
- 사무직 : 회계, 인사, 물류, 진료비 및 원무, 의료정보, 경영지원 분야

2. 가설검증

2.1 가설의 검증

가설검증에 앞서 연구대상인 표본들의 직무스트레스를 살펴보면 [표 4]와 같이 전체 직무스트레스는 환산 점수 100점 기준으로 42.374점 이었다. 스트레스 영역별로 살펴보면 직무요구 56.141, 직무자율 40.715, 관계갈등 31.393, 직무 불안정 43.955, 직장문화 37.448, 조직체계 44.048, 보상 부적절 42, 862이었다. 표본들의 영역별 스트레스는 직무요구 영역의 스트레스가 가장 컸으며 관계갈등 영역의 스트레스 가장 낮았다.

표 4. 표본들의 직무스트레스(n=475)

스트레스 영역	평균	표준편차
직무요구	56.141	20.2931
직무자율	40.715	16.8680
관계갈등	31.393	16.5063
직무 불안정	43.955	22.5072
직장문화	37.448	16.7596
조직체계	44.048	17.2894
보상 부적절	42.862	18.1443
전체 스트레스	42.374	13.0256

연구가설 1-1, 1-2, 1-3은 의료기관 종사자들의 특성에 따른 직무스트레스를 확인하기 위한 것으로, 가설의 검증을 위하여 본 연구에 이용된 표본들의 직무스트레스를 측정된 값은 [표 5]와 같다.

먼저 연구가설 1-1은 의료기관은 환자를 대상으로 서비스를 제공하기 위하여 면허나 자격에 따라 구성된 조직이기 때문에 의료기관 종사자들의 직무스트레스는 성별에 따라 차이가 없을 것이라는 것을 확인하고자 함이다. 연구대상인 표본들의 직무스트레스에 대한 성별 차이를 살펴보면, 남성(40.210)보다 여성(43.126)의 직무스트레스가 높은 것으로 유의한 차이를 보였다. 따라서 연구가설 1-1의 의료기관은 환자를 대상으로 서비스를 제공하기 위하여 면허나 자격에 따라 구성된 조직으로 의료기관 종사자들의 직무스트레스는 성별에 따라 차이가 없을 것이라는 가설은 기각되었다.

다음으로 연구가설 1-2는 의료기관 종사자들의 직무스트레스는 종사자들의 총 경력과 현 직장 근속기간에 따라 차이가 있을 것이라는 것을 확인하고자 함이다. 연구대상인 표본들의 직무스트레스를 총 경력에 따라서 살펴보면, 1년 미만 36.164, 1년 ~5년 43.882, 6년~10년 44.567, 11년~15년 41.013, 15년 이상 43.066으로 총 경력에 따라 유의한 차이를 보였는데, 경력이 6년~10년의 경우에 직무스트레스를 가장 많이 받는 것으로 나타났다. 그리고 현 직장 근속기간에 따라서 살펴보면, 1년 미만 39.150, 1년 이상~3년 미만 43.932, 3년 이상~5년 미만 43.710, 5년 이상~7년 미만 44.107, 7년 이상~10년 미만 42.621, 10년 이상 43.900으로 근속기간에 따라 유의한 차이를 보였는데, 근속기간이 5년 이상~7년 미

만인 경우에 직무스트레스를 가장 많이 받는 것으로 나타났다. 따라서 연구가설 1-2의 의료기관 종사자들의 직무스트레스는 종사자들의 경력과 근속기간에 따라 차이가 있을 것이라는 가설은 채택되었다.

연구가설 1-3은 의료기관은 다양한 전문 직종으로 구성된 조직으로 법률적 또는 사회적으로 직종에 따라 각각의 업무내용이 고유 전문분야로 구분되어 있기 때문에 의료기관 종사자들의 직무스트레스는 직종에 따라 차이가 있을 것이라는 것을 확인하고자 함이다. 연구대상인 표본들의 직무스트레스를 직종에 따라서 살펴보면, 의사직 30.871, 약무직 34.171, 간호직 45.958, 보건직 42.671, 영양직 38.186, 기술기능직 41.335, 사무직 41.468로 직종에 따라 유의한 차이가 있었는데, 특히 간호직의 직무스트레스가 다른 직종에 비해 가장 높은 것으로 나타났다. 따라서 연구가설 1-3의 의료기관은 다양한 전문 직종으로 구성된 조직으로 법률적 또는 사회적으로 직종에 따라 각각의 업무내용이 고유 전문분야로 구분되어 있기 때문에 의료기관 종사자들의 직무스트레스는 직종에 따라 차이가 있을 것이라는 가설은 채택되었다.

표 5. 종사자특성에 따른 직무스트레스

종사자특성		평균	표준편차	t, F(p)
성별	남성	40.210	15.0332	-2.048*
	여성	43.126	11.7705	
총 경력	1년 미만	36.164	11.5282	6.206***
	1년~5년	43.882	12.9285	
	6년~10년	44.567	13.8168	
	11년~15년	41.013	11.5099	
	15년 이상	43.066	11.2071	
현 직장 근속기간	1년 미만	39.150	12.3401	2.722*
	1년 이상~3년 미만	43.932	13.7857	
	3년 이상~5년 미만	43.710	11.0500	
	5년 이상~7년 미만	44.107	14.2467	
	7년 이상~10년 미만	42.621	10.2235	
10년 이상	43.900	12.0440		
직종	의사직	30.871	11.1334	6.147***
	약무직	34.171	12.8790	
	간호직	45.958	11.5967	
	보건직	42.671	13.2192	
	영양직	38.186	9.1295	
	기술기능직	41.355	12.7908	
	사무직	41.468	13.5740	

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

가설1-1, 1-2, 1-3의 검증에서 종사자특성에 따라 구분 집단 간에는 직무스트레스의 차이가 있었는데, 그 사유를 확인하기 위하여 직무스트레스 측정영역별로 살펴본 결과 [표 6]과 같다.

종사자특성 중 성별에 따른 직무스트레스는 직무요구, 직무자율, 조직체계, 보상부적절 항목에서 구분 집단 간에 유의한 차이가 있었다.

다음으로 종사자특성 중 총 경력에 따른 직무스트레스는 직무요구, 관계갈등, 직무불안정, 직장문화, 조직체계, 보상부적절 항목에서 총 경력 분류 집단 간에 유의한 차이가 있었다.

그리고 현 직장 근속기간에 따른 직무스트레스는 직무요구, 관계갈등, 조직체계 항목에서 현 직장 근속기간 분류 집단 간에 유의한 차이가 있었다.

또한 종사자특성 중 직종에 따른 직무스트레스는 직무요구, 직무자율, 직무불안정, 직장문화, 조직체계, 보상부적절 항목에서 직종 간에 유의한 차이가 있었다.

표 6. 종사자특성에 따른 영역별 직무스트레스

종사자특성	직무요구	직무자율	관계갈등	직무불안정	
성별	남성	51.95±20.26	36.87±18.07	32.21±17.93	43.73±23.03
	여성	57.67±19.75	42.20±15.80	30.86±15.67	44.06±22.40
	t(p)	-2.853*	-3.033*	.819	-.145
총 경력	1년 미만	47.00±20.94	43.78±18.34	25.61±17.89	35.98±18.39
	1년~5년	58.00±20.32	41.80±16.03	31.36±17.00	46.77±22.67
	6년~10년	58.42±19.91	40.41±16.04	34.53±16.41	48.17±23.92
	11년~15년	56.42±16.28	37.71±16.98	30.94±13.47	37.42±23.51
	15년 이상	57.23±18.92	36.16±15.50	33.52±13.17	45.90±20.40
	F(p)	4.806**	2.361	3.563**	5.454***
근속기간	1년 미만	52.20±21.35	42.06±17.04	27.68±16.72	39.18±20.48
	1년~3년미만	60.01±20.73	40.09±16.81	30.60±16.75	46.64±22.25
	3년~5년미만	55.56±10.06	42.46±16.54	34.10±13.08	48.01±25.03
	5년~7년미만	55.46±17.15	38.50±17.74	36.76±19.51	45.97±22.57
	7년~10년미만	54.16±15.39	40.18±13.52	32.32±11.39	45.09±21.15
10년 이상	56.88±14.73	38.41±15.86	37.42±12.92	43.11±26.90	
	F(p)	2.519*	.620	3.903**	2.166
직종	의사직	46.03±16.18	26.19±13.51	25.37±14.95	29.36±22.30
	약무직	36.91±17.91	47.61±12.48	25.37±17.80	30.93±14.99
	간호직	59.33±19.51	44.24±16.47	31.20±16.63	49.29±23.32
	보건직	58.00±19.25	35.75±14.68	32.49±15.72	46.72±23.39
	영양직	55.47±19.96	44.54±14.48	29.86±20.38	31.60±19.08
	기술기능직	46.62±22.16	49.11±18.66	31.42±15.07	41.12±17.68
	사무직	57.83±19.22	40.53±16.13	32.47±16.92	40.14±20.26
	F(p)	4.863**	9.275**	.828	5.705***

종사자특성		직장문화	조직체계	보상부적절
성별	남성	35.81±19.44	41.07±19.38	39.78±20.20
	여성	37.98±15.46	45.14±16.03	43.92±16.90
	t(p)	-1.175	-2.358*	-2.130*
총경력	1년미만	30.88±13.41	34.77±15.03	35.08±13.67
	1년~5년	37.63±18.15	46.73±17.26	44.81±17.95
	6년~10년	39.83±17.15	45.50±18.78	45.10±19.22
	11년~15년	38.38±14.05	44.26±13.66	41.88±18.54
	15년 이상	40.24±16.07	44.96±15.71	43.38±17.89
	F(p)	3.922**	7.182***	4.609**
근속기간	1년 미만	34.68±15.19	39.13±15.97	39.09±16.48
	1년~3년 미만	38.72±19.09	46.70±18.04	44.70±18.44
	3년~5년 미만	37.29±13.68	45.63±15.65	42.84±18.48
	5년~7년 미만	40.51±20.14	45.97±20.01	45.57±20.87
	7년~10년 미만	37.25±12.69	45.83±14.40	43.45±15.10
	10년 이상	39.48±14.85	46.56±15.68	45.40±19.73
	F(p)	1.335	3.766**	1.982
직역	의사직	27.76±13.27	33.33±14.67	28.01±13.87
	약무직	29.76±14.32	36.89±19.75	31.71±14.93
	간호직	42.07±15.10	48.65±15.24	46.86±17.18
	보건직	36.42±17.40	45.38±16.82	43.91±18.27
	영양직	30.45±10.98	33.90±12.39	41.35±14.83
	기술기능직	39.17±16.10	41.30±17.38	40.64±17.08
	사무직	36.48±18.99	42.55±19.63	40.22±19.58
		F(p)	4.518***	5.785***

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

2.2 직무스트레스와 종사자특성과의 관련성

표본들의 직무스트레스와 종사자 특성과의 관련성을 살펴보면 [표 7]과 같다.

표본들의 전체 직무스트레스는 종사자특성 중 성별, 현 직장의 근속기간, 직접 환자진료 개입여부와 관련성이 있는 것으로 나타났다.

스트레스 측정 영역별로 종사자특성과의 관련성을 살펴보면, 직무요구 영역과 직무자율 영역 그리고 보상부적절 영역에서는 성별, 총 경력, 직접 환자진료 개입여부와 관련성이 있는 것으로 나타났으며, 관계갈등 영역은 총 경력 및 현 직장의 근속기간과 관련성이 있었다. 그리고 직무불안정 영역은 직접 환자진료 개입여부와 관련성이 있었으며, 직장문화 영역은 총 경력과 관련성이 있었고, 조직체계 영역은 본 연구에서 사용한 종사자특성 모두(성별, 연령, 총 경력, 현 직장의 근속기간, 직접 환자진료 개입여부)와 관련성이 있는 것으로 나타났다.

표 7. 직무스트레스와 종사자특성과의 관련성

	총스트레스	직무요구	직무자율	관계갈등	직무불안정	직장문화	조직체계	보상부적절
총스트레스	1							
직무요구	.641***	1						
직무자율	.501***	.110	1					
관계갈등	.653***	.297***	.220***	1				
직무불안정	.726***	.420***	.187***	.364***	1			
직장문화	.799***	.358***	.369***	.560***	.447***	1		
조직체계	.825***	.439***	.344***	.432***	.545***	.671***	1	
보상부적절	.825***	.464***	.364***	.455***	.503***	.644***	.693***	1
성별	.104	.131**	.147**	-.038	.007	.059	.109	.105
연령	-.040	-.065	.015	.088	-.084	.030	-.100	-.050
총 경력	.089	.102**	-.141**	.114	.040	.137**	.105	.079
현재 근속	.099	.031	-.058	.183***	.057	.076	.120**	.093
진료개입 여부	-.107	-.116*	.151	-.003	-.173**	-.072	-.161*	-.104

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

기준점 : 남성, 직접 환자진료 개입

IV. 고 찰

직업 관련성 스트레스는 개인이 상황이나 환경을 조절할 수 없을 때 발생하며, 대부분의 스트레스는 일의 요구도가 높고 통제력이 낮을 때 발생하게 된다[6].

건강전문직 분야에 종사하는 의사나 간호사들은 새로운 지식과 기술의 습득, 고도로 전문화된 조직구성원과의 대인관계, 인간생명을 다룬다는 직업적 위치 등으로 인해 다른 전문분야에 비해 스트레스 정도가 훨씬 심각한 것으로 지적되고 있다[14].

따라서 전문적이고 다양한 직종들이 모여 업무를 진행해야 하는 의료기관 조직은 직무스트레스에 관한 실증연구가 조직관리에 있어 매우 중요하다고 할 수 있다. 그러나 우리나라 의료기관 종사자들의 직무스트레스에 대한 연구는 대부분이 단일 직종이나 일부 전문 집단을 대상으로 이루어져 왔다. 또한 강윤식 등[15]은 우리나라의 의료기관 종사자들을 대상으로 하는 직무

스트레스 척도는 업무내용에 따라 개인이 주관적으로 경험하는 측정도구를 사용하고 있다고 하였다.

따라서 본 연구에서는 일반적이고 보편적인 의미에서 의료기관 종사자들의 직무스트레스를 평가하기 위하여 한국산업안전보건공단[8][9]의 한국인 직무스트레스 측정도구 단축형을 사용하였다. 한국인 직무스트레스 측정도구[8]는 사회인구학적 특성 및 직업적 특성(직업, 업종, 직위 등)을 감안하여 우리나라 표준산업분류(대분류 및 중분류)에 따른 근로자 인구분포를 고려하여 산업별로 확률 추출된 표본을 대상으로 직무스트레스를 측정·분석 후 개발된 것으로, 사업장 시범적용평가를 완료[9]한 측정도구로서 직무스트레스 측정의 대표적 기준이라고 볼 수 있다.

연구결과, 연구대상인 표본들의 전체 직무스트레스는 환산점수 100점 기준에 42.374점이었으며, 스트레스 측정 영역별로는 직무요구, 조직체계, 직무불안정, 보상부적절, 직무자율, 직장문화, 관계갈등 순으로 스트레스를 받고 있었다. 의료기관 종사자들의 특성에 따라 직무스트레스를 살펴보기 위하여, 연구대상인 표본들의 종사자특성에 따라서 직무스트레스의 차이를 살펴본 결과 다음과 같았다.

첫째, 성별로는 남성보다 여성이 직무스트레스를 많이 받고 있는 것으로 유의한 차이가 있었다. 성별에 따른 직무스트레스 차이가 있는 이유를 영역별 스트레스 측정결과에서 살펴본 결과, 여성이 직무요구, 직무자율, 직무불안정, 직장문화, 조직체계, 보상부적절에 대한 스트레스가 남성보다 높았기 때문으로 보인다.

둘째, 총 경력에 따른 직무스트레스는 총 경력에 따라 유의한 차이가 있었다. 특히 총 경력이 6년~10년의 경우에 상대적으로 다른 분류집단보다 직무스트레스가 높았는데, 그 이유를 영역별 스트레스 측정결과에서 살펴본 결과, 총 경력이 6년~10년에 해당하는 집단에서는 직무요구, 관계갈등, 직무불안정, 보상부적절에 대한 스트레스가 총 경력의 다른 분류집단보다 높았기 때문으로 보인다. 특히 직무요구에서 업무량 증가, 관계갈등에서 동료의 지지와 전반적 지지, 직무불안정에서 고용불안정성, 보상부적절에서 존중과 신입 및 기대부적합이 다른 분류집단보다 높았는데, 이러한 현상은 통상적

으로 의료기관에서 활동이 왕성한 시점에 해당하는 경력으로서 개인의 사회적 욕구와 관련된 것으로 해석할 수 있을 것이다.

셋째, 현 직장 근속기간에 따른 직무스트레스는 근속기간에 따라 유의한 차이가 있었는데, 특히 근속기간이 5년 이상~7년 미만의 경우에 상대적으로 다른 집단에 비해 직무스트레스를 많이 받고 있었다. 그 이유를 영역별 스트레스 측정결과에서 살펴본 결과, 현 직장 근속기간이 5년 이상~7년 미만에 해당하는 집단에서는 직장문화와 보상부적절에 대한 스트레스가 현 직장 근속기간의 다른 분류집단보다 높았기 때문으로 보인다. 특히 보상부적절에서 내적동기와 기대부적합이 다른 분류집단보다 높았는데, 이러한 현상은 의료기관 종사자들이 통상적으로 계속 근무할 것인가 아니면 이직할 것인가를 고민하는 시점에 해당하는 근속기간으로서 개인 삶의 발전가능성과 관련된 것으로 해석할 수 있을 것이다.

넷째, 직종에 따라서 직무스트레스가 유의한 차이를 보였는데, 간호직이 상대적으로 다른 직종에 비해 스트레스를 많이 받고 있었다. 그 이유를 영역별 스트레스 측정결과에서 살펴본 결과, 간호직 집단은 직무요구, 직무불안정, 직장문화, 조직체계, 보상부적절에 대한 스트레스가 상대적으로 다른 직종보다 높았기 때문으로 보인다.

김정미[16]는 의사를 제외한 병원 종사자들의 직업성 스트레스는 간호사가 가장 높았다고 하였는데, 본 연구결과 연구대상인 표본들의 직무스트레스는 간호직, 보건직, 사무직, 기술기능직, 약무직, 의사직 순으로 나타났다. 바, 의료기관 종사자들의 직무스트레스에 대해 연구자에 따라 측정도구가 다를지라도, 간호직의 직무스트레스가 상대적으로 다른 직종에 비해 높다는 연구결과와는 같았다.

본 연구는 의료기관 종사자들은 환자들을 대상으로 서비스를 제공하는 것을 주 임무로 하고 있기 때문에 일반직장인들보다 더 많은 직무스트레스를 받을 수 있는 가능성이 높을 것이라는 문제의식에서 출발하였다.

따라서 일반적이고 보편적인 입장에서 대표적 기준으로 측정된 한국산업안전보건공단[8][9]에서 제시한

한국인 직무스트레스 참고치와 본 연구 결과를 비교하여 본 결과 다음과 같았다.

첫째, 연구대상인 표본들의 전체 직무스트레스는 성별 관계없이 한국인 직무스트레스 참고치의 하위 25% 범주에 해당되었다.

둘째, 의료기관 종사자들은 전문적이고 다양한 직종들로 구성되어 있기 때문에 일반직장인들보다 더 많은 직무스트레스를 받을 수 있는 가능성이 높다고 한 정진주[11]의 주장과 새로운 지식과 기술의 습득, 그리고 고도로 전문화된 직업적 위치 등으로 다른 전문분야에 비해 스트레스 정도가 훨씬 심각하다고 한 구미옥 등[14]의 주장을 확인하기 위하여, 일반적이고 보편적인 입장에서 동일한 측정도구에 의해 측정된 한국인 참고치와 본 연구 결과를 비교하여 보았다. 한국산업안전보건공단[8][9]의 한국인 직무스트레스 측정도구는 직업적 특성을 고려한 스트레스 측정 영역으로 직무요구 영역과 직무자율 영역이 구성하고 있다.

비교결과, 본 연구의 연구대상인 표본들 중 남성의 직무요구 영역 스트레스는 한국인 직무요구 영역 스트레스 참고치의 상위 50% 범주로 스트레스가 상대적으로 높은 범주에 해당되었으며, 여성은 하위 50% 범주로 상대적으로 낮은 범주에 해당되었다. 또한 직무자율 영역은 성별 관계없이 하위 25% 범주로 상대적으로 낮은 범주이었다. 이러한 결과는 의료기관 종사자들은 다양한 전문 직종으로 구성되어 있지만, 환자를 대상으로 서비스를 제공하기 위하여 직종에 따라 면허나 자격을 갖추고 있으며, 직종에 따라 고유 업무 영역이 형성되어 있기 때문에 전문 직종으로서 직무자체에 대한 인식이 이미 형성되어 있기 때문에 나타나는 현상으로 추론할 수 있을 것이다. 한국산업안전보건공단은 직무스트레스에 대해 직무요건이 근로자의 능력(capabilities)이나 자원(resources), 그리고 바램(needs)과 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적·정서적 반응이라고 정의하고 있다. 따라서 의사·간호사·교사와 같은 대인 서비스 직업(human service profession)들은 스트레스가 높은 직업이라고 한 Cherniss[12]의 주장과 같이, 업종에 따른 직업이 갖는 스트레스와 근로자 직무 수행에서 발생하는 직무스트레스는 구별되어야 할 것으로 판

단된다.

셋째, 연구대상인 표본들 중 여성인 경우에 스트레스 측정영역 중 직무불안정 영역이 한국인 직무스트레스 참고치의 상위 50% 범주로, 상대적으로 높은 범주에 해당되었다. 이는 의료기관에 종사하는 여성들이 전문 직종에 근무하고 있다 하더라도 직장이나 고용에 대해 불안감이 한국의 직장 여성들이 느끼는 평균수치 보다 높다는 것을 의미할 수도 있을 것이고, 다른 한편으로는 의료기관에 종사하는 여성들은 연령에 관계없이 장기적인 근무를 고려하고 있기 때문에 나타나는 현상이라고도 할 수 있을 것이다.

V. 결론

본 연구는 의료기관 종사자들은 환자들을 대상으로 서비스를 제공하는 것을 주 임무로 하고 있기 때문에 일반직장인들보다 더 많은 직무스트레스를 받을 수 있는 가능성이 높을 것이라는 문제의식에서 출발하였다.

이에 본 연구에서는 의료기관 종사자들의 특성에 따른 스트레스 정도와 직무스트레스에 스트레스 측정영역들의 영향력을 확인하기 위하여 부산지역 의료기관 종사자를 대상으로 실증분석을 통해 검증하고자 하였다. 직무스트레스 측정도구는 선행연구를 검토한 후, 일반적이고 보편적인 의미에서 직무스트레스 요인을 평가하기 위하여 한국산업안전보건공단의 한국인 직무스트레스 측정도구를 사용하였다.

연구결과에 대해 가설검증의 결과를 중심으로 정리하면 다음과 같다.

첫째, 종사자특성 중 성별에 따라서는 남성보다 여성이 직무스트레스를 많이 받고 있었으며, 총 경력과 현직장 근속기간에 따라 유의한 차이가 있었는데, 총 경력이 6년~10년의 경우, 근속기간이 5년 이상~7년 미만의 경우에 상대적으로 다른 분류집단보다 직무스트레스가 높았다. 또한 직종에 따라서는 직무스트레스가 유의한 차이를 보였는데, 간호직이 상대적으로 다른 직종에 비해 스트레스를 많이 받고 있었다.

둘째, 한국인 직무스트레스 참고치와 비교하여 보면,

전체 직무스트레스는 성별 관계없이 한국인 직무스트레스 참고치의 하위 25% 범주에 해당되었다. 그러나 남성의 경우는 직무요구 영역, 여성의 경우는 직무불안정 영역에서 한국인 직무스트레스 참고치의 상위 50%로 스트레스가 상대적으로 높은 범주에 해당되었다.

적정수준의 스트레스는 순기능적 역할을 하며 개인의 성과와 생산성의 증가에 도움이 되기도 한다[17]. 또한 직무스트레스는 중요한 건강장해요인[11]이 되며, 직무만족도를 증가시키는 중요한 요인[18]이 되기도 한다. 따라서 의료기관의 조직관리는 직무특성에 따라 스트레스 요소들을 적절히 조절하여 활용하였을 경우 긍정적인 효과가 있으리라 기대된다.

본 연구는 의료기관에 종사하고 있는 모든 직종을 다루기는 하였으나, 그 표본의 수가 다소 미흡하였다. 따라서 향후 연구대상을 더 확대하여 비교 검토할 필요성이 있을 것이다.

참고 문헌

- [1] 김영례, *직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 관한 실증적 연구*, 원광대학교 석사학위논문, 1994.
- [2] 김남신, 문희자, “임상간호사 직무스트레스 요인과 적용방법에 관한 연구”, 「성인간호학회지」, 제4권, 제1호, pp.43-61, 1992.
- [3] 김관석, *일부 종합병원 종사자의 직무스트레스가 만성피로에 미치는 영향*, 조선대학교 석사학위논문, 2004.
- [4] 김형섭, “호텔종사원의 직무 스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도 관계에 대한 연구”, 대한관광연구학회, 제19권, 제3호, pp.203-225, 2005.
- [5] T. L. Conway, H. W. Ward, R. R. Vicker, R. H. Rahe, Occupational stress and variation in cigarette, coffee, and alcohol consumption, *J Health Soc Behav*, Vol.22, 1981.
- [6] R. A. Karasek, Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign, *Adm Sci Q*, Vol.24, 1979.
- [7] 이경숙, *간호원의 스트레스요인에 관한 분석*, 연세대학교 석사학위논문, 1983.
- [8] 한국산업안전보건공단, *한국인 직무 스트레스 측정도구의 개발 및 표준화 연구(2차년도)*, 연세대학교 연구보고서, 2003.
- [9] 한국산업안전보건공단, *한국인 직무 스트레스 측정도구의 정확성 및 신뢰성 평가와 사업장 시범 적용에 관한 연구(2차년도)*, 연세대학교 연구 보고서, 2005.
- [10] 한대성, 정민예, 유은영, 정보인, “병원에 근무하는 작업치료사의 직무스트레스 요인”, 「대한작업치료학회지」, 제16권 제1호, pp.109-118, 2008.
- [11] 정진주, “병원 근무자의 직무스트레스 현황과 요인분석”, 「한국환경위생학회지」, 제28권, 제2-3호, p.297, 2002.
- [12] C. Cherniss, *Staff Burnout. Job stress in Human services*. Beverly hills, CA: Sage Publications Inc, 1980.
- [13] 허혜경, *임상간호원의 이직반응에 미치는 제요인에 관한 연구*, 연세대학교 석사학위논문, 1982.
- [14] 구미옥, 김매자, “임상간호원의 업무 스트레스에 관한 분석적 연구”, 「간호학회지」, 제15권, 제3호, pp.39-49, 1985.
- [15] 강윤식, *의사들의 전문직업성, 직무스트레스 및 직업만족도*, 경북대 대학원, 2000.
- [16] 김정미, *병원 종사자들의 직업성 스트레스가 건강증진행위에 미치는 영향*, 인체대학교 석사학위논문, 2002.
- [17] 이경숙, *수술실 간호사의 성격특성과 스트레스에 관한 상관관계연구*, 경희대 행정대학원, 1991.
- [18] 강승주, 김인숙, “양·한방 협진 대학병원 간호사의 업무 스트레스와 직무만족도 비교연구”, 「조선의대논문집」, 제31권, 제3호, pp.90-101, 2006.
- [19] 한국산업안전보건공단 <http://www.kosha.or.kr/>

저 자 소 개

정 용 모(Yong-Mo Jung)

정회원



- 2004년 8월 : 인제대학교 보건학 석사(병원경영전공)
 - 2007년 8월 : 인제대학교 보건학 박사(보건학분야 병원경영전공)
 - 2005년 ~ 현재 : 부산가톨릭대학교 병원경영학과 겸임교수
 - 2006년 1월 ~ 현재 : 부산가톨릭대학교 병원경영컨설팅연구소 전문위원
 - 2007년 3월 ~ 현재 : 인본의료재단 기획실장
- <관심분야> : 보건, police & Law, 비즈니스

장 효 강(Hyo-Kang Jang)

정회원



- 2003년 : 고신대학교 보건학 석사(병원행정학 전공)
 - 2006년 : 고신대학교 보건학 박사(의료경영학 전공)
 - 2006년 ~ 현재 : 부산 가톨릭 대학교 병원경영학과 겸임교수
 - 2006년 1월 ~ 현재 : 부산가톨릭대학교 병원경영컨설팅연구소 전문위원
 - 2009년 ~ 현재 : 동인의료재단 행정부장
- <관심분야> : 병원 인사, 조직 관리, 의료 질경영