

임상간호사의 업무 스트레스, 간호업무수행 및 재직의도

최 순 옥* · 김 지 현**

I. 서 론

1. 연구의 필요성

보건의료 환경이 발전하면서 간호사의 업무도 높은 수준의 전문적 지식 및 기술을 요하게 되었으며, 상황에 따른 빠르고 정확한 판단이 필요한 경우가 많아졌다. 또한 건강개념의 변화와 고객의 건강의식 향상은 양질의 의료서비스를 제공하도록 추구하고 있고, 가장 긴밀하게 보건의료서비스의 소비자들과 직접 접하게 되는 간호 인력은 병원의 생산성과 서비스를 변화시키는 최 일선에 서 있다(Park, 2004). 급변하는 환경 속에서 간호사는 간호업무를 수행할 때 스스로의 자율적인 판단아래 과학적인 지식과 전문적인 기술 및 경험을 갖춘 태도가 요구되며 환자의 상태나 행동을 민감하게 판단하여 그 변화에 대응하고 이성적으로 과감하게 기능해야 한다(Kim, 2003). 간호사들의 간호업무수행을 높이는 것은 환자만족도와 조직효율성을 높여 병원생산성을 증가시키는데 중요하다.

그러나 우리나라 간호사 평균 이직률은 2006년 15.6%, 2007년 15.8%, 2008년 17.8%로 매년 증

가세를 보이고 있다. 이는 병상규모가 적은 병원일수록 더욱 높았는데 400병상 미만 병원의 경우 이직률이 20%에 달한다(Hospital Nurses Association, 2008). 병원에 근무하는 간호인력의 부족은 범 세계적이며 계속 문제시 될 것으로 예측하고 있다(Martha et al., 2008). 구성원이 이직에 의해 조직을 이탈하게 되면 양질의 인력확보가 위협받게 되며, 새로운 인력의 모집과 선발, 훈련에 따른 막대한 비용을 지출해야 하므로 궁극적으로 조직에 손실을 초래하게 된다(Choi, Kim, Lee, Chang & Kim, 2009). 의료기관에서 적정수준의 간호인력 확보가 미흡하면, 간호대상자에게 적정의 간호서비스 제공이 어렵거나 간호서비스를 보호자에게 위임하는 경우가 발생할 수 있으므로(Hospital Nurses Association, 2009), 효율적인 간호인력 관리가 의료기관 경영에 있어서 매우 중요하다고 할 수 있다.

높은 이직은 간호사들의 업무 스트레스를 증가시키는 요인이며, 또 다른 이직을 유발시키는 악순환을 반복하고 있는 상황을 초래한다(Han, Kwon, Yoon, & Moon, 2012; Oh, Gang, Lee, 2012; Kong, & Kim, 1997). 이직에 대한 대책으로 단순히 다른 직원

* 이대목동병원 수간호사

** 백석대학교 보건학부 간호학과 조교수(교신저자 E-mail: jhkimrn@bu.ac.kr)

투고일: 2012년 12월 17일 심사완료일: 2012년 12월 30일 게재확정일: 2013년 4월 15일

• Address reprint requests to: Kim, Jihyun

Department of Nursing, Baekseok University
115 Anseo-Dong, Cheonan-city, Chung Nam, 330-704, Korea
Tel: 82-41-550-2183, Fax: 041-550-2829 E-mail: jhkimrn@bu.ac.kr

을 대체하는 것은 새로운 인력을 확충하는데 소요되는 조직적 경제적손실과 함께 새로이 채용된 직원도 이직의 고민에 빠질 수 있기 때문에(Strachota, Normandin, O'Brien, Clary, Krukow, 2003), 이직의 원인을 파악하고 해결하여 사전에 재직의도를 높이는 활동에 주력하는 것이 중요하다. 재직의도를 증가시킬 수 있는 요인을 확인하여 이를 강화할 때 유능한 간호사의 보유가 증가하며 이직으로 인한 직원 대체비용을 줄이고 결과적으로 조직의 유효성을 증가시킬 수 있다는 점에서 재직 의도는 이직의도 이상으로 중요하다(Kim, 2006). Chan & Morrison (2000)에 의하면, 재직 의도와 이직의도에 영향을 미치는 요인은 달랐으며, 재직의도의 관련 요인으로 간호사들의 협력부족과 간호 기술능력을 제시하였다. 간호사들의 협력부족은 업무상 스트레스를 야기하는 주 요인이며 간호기술능력은 간호업무수행 정도를 반영한다. 이직경험이 없을수록 간호업무수행 정도가 높은 것으로 보고되고 있으며, 재직 의도와 상관관계를 보였다(Kwan, Ko, Kim & Kim, 2010)

현재까지 국내외 간호계에서는 이직과 관련한 연구는 많았으나, 이들이 조직에 잔류하여 조직원으로서 계속 기능하기를 원하는 재직의도에 대한 연구는 여전히 부족하다(Kim, 2008). 재직의도가 높다면 간호업무수행도 향상될 것으로 예측할 수 있으나, 역시 이에 대한 실증적 자료는 부족한 상황이다. 따라서 본 연구에서는 임상간호사의 간호업무 스트레스, 간호업무수행과 재직 의도를 확인하고 이들 변수간의 상관관계를 파악함으로써 효율적인 간호 인력관리와 간호사들의 내적 동기 부여 등 관리적 중재개발에 필요한 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구 목적

본 연구의 목적은 임상간호사의 업무스트레스, 간호 업무수행 및 재직의도를 확인하고 이들 변수간의 상관관계를 파악하기 위한 것으로 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 연구대상자의 업무스트레스, 간호업무수행, 재직 의도를 파악한다.

둘째, 연구대상자의 일반적인 특성에 따른 업무스트레

스, 간호업무수행, 재직의도의 차이를 확인한다. 셋째, 업무스트레스와 간호업무수행, 재직의도의 관계를 확인한다.

II. 연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 임상간호사의 업무스트레스, 간호업무수행 및 재직의도를 확인하고 이들 변수간의 상관관계를 파악하기 위한 서술적 상관관계연구이다.

2. 연구대상 및 자료 수집 방법

서울에 소재하는 일개 대학병원에 근무하고 있는 간호사로 편의 표집하였다. 본 연구는 병원임상연구윤리 위원회의 승인을 받아 이루어졌으며(승인번호, ECT 240-1-29), 연구의 목적과 방법을 설명한 서면동의서를 연구대상자에게 제공하였다. 연구 참여는 자발적으로 이루어지며 연구대상자가 원하는 경우 언제라도 철회가 가능하고 설문지는 연구 목적으로만 사용할 것임을 설명하고 서명하도록 하였다. 본 연구의 자료수집에 동의한 연구대상자는 288명이었다. 자료수집기간은 2010년 10월 19일부터 10월 26일까지였으며, 응답이 미흡한 18부를 제외하고 270부를 최종 자료분석에 사용하였다. 표본수는 G* Power 3.1 프로그램에서 효과크기 medium, 유의수준($\alpha = 0.5$), 검정력($1 - \beta = .95$)로 산출한 결과 138명이 필요한 것으로 확인되었으며, 분석에 충분한 표본을 확보하였다. 편의표집 하였으므로 연구결과를 해석 및 적용하는데 신중을 기해야 한다.

3. 연구 도구

1) 업무스트레스

임상간호사의 업무스트레스를 측정하기 위해 Kim과 Gu (1984)이 개발한 간호사의 업무 스트레스 도구를 이용하였다. 본 도구는 15개 하부영역 총 63 문항으로, 업무량 과중 10문항, 전문직으로서의 역할갈등 7 문항, 전문지식과 기술의 부족 7문항, 대인관계상의 문제 5문항, 의사와의 대인관계상 갈등 4문항, 의사와의

업무상 갈등 5문항, 의료의 한계에 대한 심리적 부담 5문항, 부적절한 대우 4문항, 상사와의 불만스런 관계 4문항, 부적절한 보상 2문항, 부하직원과의 불만스런 관계 2문항, 병동의 부적절한 물리적 환경 2문항, 업무 외의 책임 2문항, 익숙치 않은 상황 3문항, 밤근무 1문항으로 구성되어 있다. 본 연구 도구는 5점 리커트 척도로 매우 심하게 느낀다(5점), 심하게 느낀다(4점), 약간 느낀다(3점), 별로 느끼지 않는다(2점), 전혀 느끼지 않는다(1점)으로 측정하였다. 본 연구도구의 신뢰도는 Kim과 Gu (1984)의 연구에서 Cronbach's alpha = .95 이었고 본 연구에서는 .96이었다.

2) 간호업무수행

임상간호사의 간호업무수행정도를 측정하기 위해 Lee (1983)가 개발한 임상간호사의 간호업무수행 측정도구를 사용하였다. 본 도구는 일반적인 간호업무 분야 13문항, 관계에 대한 업무분야 11문항, 독자적인 간호업무분야 7문항, 간호과정의 적용분야 7문항, 조직구성원으로서의 업무분야 8문항 등 5개 하부영역 총 46문항으로 구성되었다. 5점 척도로 매우 그렇다 (5점), 그렇다(4점), 보통이다(3점), 그렇지 않다(2점), 전혀 그렇지 않다(1점)으로 측정하였다. 본 연구도구의 신뢰도는 Lee (1983)의 연구에서 Cronbach's alpha = .98이었고, 본 연구에서는 .97 이었다.

3) 재직의도

임상간호사의 재직의도를 측정하기 위해 Cowin (2002)이 개발하고 Kim (2006)이 번안한 Nurses' Retention Index를 사용하였다. 본 도구는 재직의사를 묻는 6개 문항의 단일구조로 이루어졌으며 3, 6번 문항은 역환산한다. 5점 척도로 매우 그렇다(5점), 대체로 그렇다(4점), 약간 그렇다(3점), 대체로 그렇지 않다(2점), 전혀 그렇지 않다(1점)으로 측정하였다. 개발 당시 도구의 신뢰도 Cronbach's alpha = .97이었으며 본 연구에서는 .90 이었다.

4. 자료 분석 방법

수집된 자료는 PASW(Predictive Analytics Software) 18.0을 이용하여 분석하였다.

- 1) 연구대상자의 일반적 특성은 실수, 백분율, 평균, 표준편차를 이용하였다.
- 2) 업무스트레스, 간호업무수행, 재직의도는 평균과 표준편차를 이용하였다.
- 3) 일반적 특성에 따른 업무스트레스, 간호업무수행, 재직의도 간의 차이는 t-test, ANOVA를 이용하였고 사후검증은 Duncan test로 분석하였다.
- 4) 업무스트레스와 간호업무수행 및 재직의도와와의 상관관계는 Pearson's correlation coefficients로 분석하였다.

III. 연구 결과

1. 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 평균연령은 29세로, 여자가 97.8%였다. 미혼이 69.6%였으며 최종학력은 3년제 대학 졸업자가 44.8%였다. 종교는 기독교가 40.7%로 가장 많았다. 평균 근무경력은 4년 1개월이었으며, 1년 이상부터 3년 미만에 해당하는 경우가 30.0%였다. 평균 연봉은 3,186만원이었으며, 이직경험은 20.7%가 있다고 답했다. 근무부서는 24.4%가 내과계열 병동, 26.7%가 외과계열 병동에 근무하였으며, 70.7%는 본인이 희망한 근무부서에 배치된 것으로 응답했다 (Table 1).

2. 연구대상자의 업무스트레스, 간호업무수행, 재직의도

연구대상자의 업무스트레스는 최대 평점 5점 만점에 평균 3.69±.43점이었다. 항목별로 살펴보면 부적절한 보상이 4.08±.73점으로 가장 높게 나타났고, 업무량 과중(4.01±.48점), 의사와의 대인관계상 갈등(3.92±.61점), 의사와의 업무상 갈등(3.78±.56점)의 순서였으며 부하직원과의 불만스러운 관계항목이 가장 낮은 점수(3.37±.62점)를 보였다.

연구대상자의 간호업무수행은 최대 평점 5점 만점에 3.69±.45점이었다. 항목별로 살펴보면 일반적인 간호업무분야가 가장 높은 점수(3.83±.49점)를 보였으며, 대인관계에 대한 업무분야(3.76±.53점), 조직구성원

Table 1. General Characteristics of the Subjects

N=270

Character	Category	n	(%)	M±SD
Sex	Female	264	97.8	
	Male	6	2.2	
Age(years)	20-29	172	63.7	29.12±5.73
	30-39	82	30.4	
	over 40	16	5.9	
Education	Diploma	121	44.8	
	Distance education	20	7.4	
	RN-BSN	14	5.2	
	BSN	92	34.1	
	MS	18	6.7	
	Others	5	1.9	
Marital status	Unmarried	188	69.6	
	Married	82	30.4	
Religion	Christian	110	40.7	
	Catholic	33	12.2	
	Buddhism	21	7.8	
	Others	1	0.4	
	None	105	37.9	
Ward	Internal medicine	66	24.4	
	Surgery	72	26.7	
	OBGY/PED/NR	14	5.2	
	Psychiatric	5	1.9	
	OR/RR	16	5.9	
	ICU	42	15.6	
	ER	19	7.0	
	OPD	26	9.6	
	Others	10	3.7	
Career(year)	Under 6 month	15	5.6	4.1±3.1
	6 month- 1year	43	15.9	
	1-3	81	30.0	
	3-5	67	24.8	
	5-10	47	17.4	
	over 10	17	6.3	
Turn over	Yes	56	20.7	
	No	214	79.3	
Wanted ward	Yes	191	70.7	
	No	79	29.3	
Annual income (10,000won)				3,184±25.6

으로서의 업무분야(3.72±.53점), 간호과정의 적용분야(3.63±.59점), 독자적인 간호업무 분야(3.51±.53점)의 순이었다.

재직의도는 최대 평점 5점에 평균평점 3.21±.78점이었다. 당분간 간호사를 계속할 의향이 있다는 문항의 점수가 가장 높았고(3.64±.81), 간호사 이외의 다른 직업을 찾고 싶다에 대해 가장 낮았다(2.61±1.01)(Table 2).

3. 일반적 특성에 따른 업무스트레스, 간호업무수행, 재직의도

일반적 특성에 따른 업무스트레스의 차이를 확인한 결과 연령에 따라 유의한 차이를 보였는데 사후검증 결과 40세 이상이 20-29세의 간호사보다 업무스트레스 점수가 높았다($F=3.47, p=.032$). 희망부서에 배치된 경우가 그렇지 않는 연구대상자보다 업무스트레

Table 2. Job Stress, Nursing Performance and Retention Intention of the Subjects N=270

Variables	Items	Mean±SD
Job stress	Improper reward	4.08±.73
	Work overload	4.01±.48
	Personal conflict with doctors	3.92±.61
	Work conflict with doctors	3.78±.56
	Night duty	3.75±.96
	Unfamiliar situation	3.69±.60
	Psychological conflict on medical treatment limit	3.67±.56
	Role conflict as a professional nurse	3.67±.52
	Inadequate treat	3.62±.64
	Nonoccupational responsibility	3.60±.82
	Lack of professional knowledge and skills	3.60±.54
	Dissatisfied relationship with superior	3.55±.76
	Interpersonal problems	3.54±.50
	Inadequate physical environment of ward	3.52±.72
Dissatisfied relationship with inferior	3.37±.62	
	Average	3.69±.43
Nursing performance	General nursing care	3.83±.49
	Interpersonal relations	3.76±.53
	Job as a individual of organization	3.72±.53
	Applying nursing process	3.63±.59
	Autonomic nursing care	3.51±.53
	Average	3.69±.45
Retention intention	I am willing to continue the near future nurses.	3.64±.81
	I will continue to work as a nurse for the time being.	3.55±.81
	Long as possible, I worked as a nurse will.	3.22±1.05
	I want to continue working as a nurse.	3.13±1.02
	I am going to quit nurse job, soon. *	3.09±.96
	I want to find another profession other than nurses. *	2.61±1.01
	Average	3.21±.78

* Conversion items

스 점수가 유의하게 낮게 나타났다($t=-2.49, p=.013$). 간호업무 수행은 학력, 연령, 결혼여부, 근무부서별, 이직경험에 따라 유의한 차이가 있었다. 40세 이상의 연령군의 간호업무수행 평점이 가장 높았고($F=10.460, p<.001$), 학력의 경우 대학원졸업(석사이상)인 경우가 간호업무 수행 평점이 가장 높았다($F=2.076, p=.004$). 기혼인 경우가 미혼보다 간호업무 수행점수가 높았으며($t=-2.180, p=.030$), 근무 부서별로는 외래가 가장 높게 나타났다($F=3.192, p=.002$). 이직경험이 있는 경우가 없는 경우에 비해 간호업무수행 점수가 높았다($t=2.577, p=.011$). 연봉이 증가할수록 간호업무수행점수도 증가하는 것으로 확인되었다($r=.185, p=.002$).

재직 의도는 연령, 결혼여부, 근무부서별, 임상경력

에 따라 유의한 차이를 보였다. 사후분석 결과, 40세 이상인 경우 재직의도가 가장 높았으며($F=6.156, p=.002$), 기혼인 경우가 미혼보다 재직의도가 높았다($t=-3.070, p=.002$). 부서 중에서는 외래부서가 가장 재직의도가 높았으며 내과계, 중환자실의 순이었고, 산/소아과(신생아실)가 가장 재직의도가 낮은 것으로 확인되었다($F=2.330, p=.020$). 임상경력이 6개월 미만인 경우가 가장 재직의도가 높았으며, 5년이상 10년미만인 경우가 재직의도가 가장 낮았다($F=3.819, p=002$). 희망부서 배치된 경우는 그렇지 않은 경우보다 재직의도가 높았다($t=2.090, p=.038$).

Table 3. Differences in Job Stress, Nursing Performance and Retention Intention of the Subjects According to General Characteristics N=270

	Job stress			Nursing performance			Retention intention			
	Mean±SD	t/F or r	p	Mean±SD	t/F	p	Mean±SD	t/F	p	
Sex	Female	3.69±.43	.141	.888	3.69±.46	-494	.662	3.21±.79	.152	.879
	Male	3.67±.33			3.78±.28			3.16±.63		
Age	20 - 29 ^a	3.64±.43			3.60±.42			3.09±.78		
	30 - 39 ^b	3.76±.42	3.47	.032	3.82±.48	10.460	.000	3.39±.75	6.156	.002
	over 40 ^c	3.87±.44	a<c		3.98±.36	a(b,c)		3.59±.67	a<c	
Education	Diploma	3.68±.40			3.66±.45			3.20±.74		
	Distance education	3.83±.45			3.86±.43			3.24±.87		
	RN+BSN	3.83±.58			3.91±.60			3.75±.96		
	BSN	3.64±.44	3.522	.206	3.60±.43	2.076	.004	3.09±.80	1.451	.069
	MS	3.83±.44			3.97±.38			3.27±.60		
	Others	3.58±.17			3.75±.16			3.63±.46		
Marital status	Unmarried	3.68±.44			3.65±.44			3.11±.81		
	Married	3.71±.41	-421	.614	3.78±.47	-2.180	.030	3.43±.66	-3.070	.002
Religion	Yes	3.71±.43	.831	.407	3.71±.46	.749	.455	3.24±.86	.810	.419
	No	3.66±.43			3.66±.44			3.16±.64		
Ward	Internal Med ^a	3.63±.41			3.70±.42			3.34±.66		
	Surgery ^b	3.68±.43			3.67±.49			3.03±.79		
	OBGY/PED/NR ^c	3.51±.35			3.73±.38			2.65±1.07		
	Psychiatry ^d	3.94±.38			3.91±.22			3.13±.85		
	OR/RR ^e	3.65±.29	1.938	.055	3.38±.38	3.192	.002	3.21±.71	2.330	.020
	ICU ^f	3.72±.45			3.61±.49			3.31±.90		
	ER ^g	3.64±.41			3.55±.29			3.20±.50		
	OPD ^h	3.83±.47			3.97±.34			3.53±.69		
	Others ⁱ	4.03±.50			3.91±.62			3.28±.81		
	Under 6 month ^a	3.76±.48			3.94±.32			3.62±.61		
Career (years)	6 month-1 year ^b	3.64±.52			3.61±.49			3.44±.73		
	1 - 3 ^c	3.69±.39	.624	.682	3.70±.42	2.192	.056	3.25±.72	3.819	.002
	3 - 5 ^d	3.70±.43			3.61±.48			3.05±.78	e(b,f/a)	
	5 - 10 ^e	3.75±.41			3.79±.46			2.93±.86		
	over 10 ^f	3.58±.36			3.64±.39			3.46±.76		
Turn over	Yes	3.72±.41	.557	.564	3.83±.45	2.577	.011	3.37±.72	1.732	.085
	No	3.68±.44			3.65±.45			3.17±.79		
Wanted ward	유	3.65±.42	-2.490	.013	3.70±.43	.522	.602	3.27±.76	2.090	.038
	무	3.79±.43			3.67±.50			3.05±.81		
Annual Income		.028	.642		.185	.002		.059	.334	

Table 4. Relationships among Job Stress, Nursing Performance and Retention Intention

N=270

		Job stress	Nursing performance
Nursing performance	r	.276**	
	p	.000	
Retention intention	r	-.127*	.151*
	p	.038	.013

4. 업무스트레스와 간호업무수행, 재직의도간의 관계

업무스트레스와 간호업무수행, 재직의도간의 관계를 살펴보면 업무스트레스와 간호업무수행간에는 유의한 양의 상관관계($r=.276, p<.001$)를 보였으며, 업무스트레스와 재직의도는 유의한 음의 상관관계가 나타났다($r=-.127, p=.038$). 간호업무수행은 재직의도와 유의한 양의 상관관계가 있는 것으로 확인되었다($r=.151, p=.013$).

IV. 논 의

연구대상자의 업무스트레스는 5점 만점에 평균 3.69점으로 나타났다. 동일한 도구를 사용한 Kim (2003)의 연구에서는 평균 2.73점으로 나타나 본 연구에서 업무 스트레스 점수가 높았다. 항목별로 살펴보면 Kim (2003)의 결과에 비해 '부적절한 보상'이 가장 높은 점수를 보였으며, '업무량의 과중'에 따른 스트레스 점수가 높았다. 최근에는 의료기술 및 간호술의 발달로 인해 환자들의 연령과 중증도가 높아지고 있어 업무량이 증가하고 있으며, JCI (Joint Commission International) 인증평가를 비롯한 의료기관 인증, TQM (Total Quality Management)과 같은 지속적인 질 관리 감시 활동이 강조되고 있어 간호사들에게 기본적인 환자간호활동 외에 업무가 늘고 있다. 근무시간 외에는 각종 보수교육, 직무교육에 참여하고 성과관리를 위한 개인의 활동이 요구되고 있는 실정이다 (Kim, 2013). 이는 Kim (2003)의 연구시점에 비해 10년이 지난 지금의 간호환경이 임상간호사에게 요구하는 역할이 다양해지고 책임이 커지고 있으나 그에 따른 보상은 충분하지 못하다고 생각되기 때문인 것으

로 사료된다. 따라서, 관리자들은 임상간호사들이 과중하다고 생각되는 업무가 구체적으로 무엇인지 확인하고 고충관리에 적극적으로 나설 필요가 있으며, 스트레스를 감소시키기 위하여 업무량 재분석 및 조정활동, 간호인력의 재산정, 합리적 보상체계 확립등의 관리 중재가 모색되어야 할 것이다. 업무스트레스는 개인의 정신, 신체에 부정적인 영향을 미칠 뿐 아니라 직무만족과 조직몰입에도 부정적인 영향을 미치므로(Yom et al., 2007), 간호 관리자는 인력 배치 시 간호사 개인의 의사를 반영하여야 할 것이다.

간호업무수행은 5점 만점에 $3.69 \pm .45$ 점이었다. 항목별로 살펴보면 일반적인 간호업무가 가장 높았으며, 대인관계에 대한 업무, 조직구성원으로서의 업무, 간호과정의 적용, 독자적인 간호업무의 순이었다. 임상에서 행하는 간호업무는 독자적 영역의 업무는 상대적으로 적은비율을 차지하는 것을 반영하는 결과로 간호사의 자율성을 높일 수 있는 업무 개발이 필요 할 것이다. 간호업무 수행은 연령, 연봉, 경력, 근무부서, 학력, 결혼여부에 따라 유의한 차이를 나타냈다. 이는 연령, 경력, 학력이 높을수록 간호업무 수행이 높게 나타난 Song, Park, Cho, Kwan과 Park (2006), Kim (2008)과 Kim (2003)의 연구결과와 일치한다. 이러한 결과는 경력이 증가함에 따라 업무의 숙련성이 높아지며 감당할 수 있는 업무의 범위가 넓어지기 때문인 것으로 사료된다. 최근의 임상간호사들은 일정경력 후 전문 간호사 자격을 취득하거나 관리자 직급으로 승진하기 위하여 대학원을 진학하는 경우가 많으므로 고학력인 간호사들의 업무수행 정도가 높은 것으로 여겨진다. 충분한 경력과 학력을 지닌 간호사들은 간호조직과 팀을 이끌어가는 인재이므로 이들의 이직률을 줄이고, 직무만족도를 높여 재직기간을 늘리기 위한 관리 중재 및 복리후생여건 개선 등이 요구된다.

재직 의도는 평균 3.21점(5점 만점)이었으며, 8점 만점으로 환산 시 5.13이었다. 이는 Kim (2008)의 4.78점(8점 만점), Kim (2006)의 4.64점(8점 만점), Kwan, Ju와 Kim (2009)의 4.78점(8점 만점)보다 높고, Kwan (2009)의 5.27(8점 만점)보다 낮은 결과이다. 즉 과거에 비해 2009년 이후에 조사된 자료는 재직의도가 더 높은 것으로 확인되었다. 간호사의 재직 의도는 일반적으로 직무몰입, 스트레스 등의 내적요인에도 영향을 받지만, 국가의 경제 상황 등의 외적요인에 의해서도 영향을 받는다. 2009년은 글로벌 경기침체가 심화된 해로 우리나라의 경제적 불안감이 높았으며, 노후대비에 대한 불안감과 실업률은 4.0%로 증가하였고 맞벌이 가구가 증가하였다(Statistics Korea, 2011). 이러한 외적인 요인이 간호사들이 직업을 계속 유지하도록 영향을 미친 것으로 여겨진다.

연구대상자는 연령과 경력이 높을수록 재직의도가 증가함을 확인할 수 있었는데, 자녀의 대학등록금 등 학비보조와 같은 유용한 병원의 복리후생 정책이 40대 이상의 경력간호사들의 이직을 낮출 수 있는 요인이었던 것으로 보인다. 그러나 신규간호사의 재직 의도는 여전히 낮다는 것은 장기적으로 볼 때 간호의 질과 높은 수준을 담보하기 어렵다. 따라서 신규 및 연차가 낮은 간호사의 재직의도를 높이기 위한 유인책이 필요할 것이다. 일반적 특성 중 학력은 재직의도와 유의한 관련성을 보이지 않았다. 이는 Kim (2006), Kwan, Ju & Kim (2009)연구에서 대학원졸업의 간호사가 가장 재직의도가 높다고 한 연구 결과와는 상반된 것으로 추후 좀 더 연구되어야 할 것으로 생각된다. 근무 부서별로 재직의도가 유의한 차이를 보였는데 외래부서의 경우 가장 높은 재직의도를 보였다. 외래는 중환자실이나 특수부서, 병동근무에 비해 업무의 강도가 높지 않고 밤 근무가 없으며 출퇴근이 일정하여 개인생활을 자유로이 계획할 수 있다는 점이 재직의도를 높인 것으로 여겨진다. 연봉은 재직의도와 유의한 상관관계를 보이지 않았다. 지금까지 보수는 직무만족에 중요한 요인이며(Ko & Chung, 2004), 간호사 이직의 직접적인 예측변수라는 연구결과로 보고되어 왔다(Kwan, Ju & Kim, 2009). 그러나 본 결과를 살펴보면, 최근의 젊은 세대 간호사들은 보수만 많은 것보다는 노동 강도가 덜하고 휴일 등의 여유시간을 자유

로이 활용하여 개인의 요구를 충족하는 것을 더 선호하는 경향이 있으므로 외적 보상 제도를 개발하는 전략이 요구된다. 외적보상 방법으로 성과급 부여, 보수 및 임금개선 등은 전통적으로 주요한 변수였으나 최근엔 경향이 바뀌고 있음을 의미한다.

업무 스트레스와 간호업무수행은 유의한 양의 상관관계가 있었다. 일반적으로 스트레스는 장기간 지속되고, 해결되지 않는 경우 부정적인 결과를 야기하게 되며, 결과적으로 업무수행을 방해하고 생산성을 낮추게 된다(Kingma, 2007). Kim (2003)과 Chan & Lai (2010)의 결과도 음의 상관을 보였으며 간호사들의 업무 스트레스가 증가할수록 간호업무수행은 감소하는 것으로 보고하고 있다. 그러나 본 연구결과에서는 정의 상관성을 나타내었다. 이는 과거에 비해 대상자의 중증도가 높아지고 간호요구가 다양해 졌으며, 이에 대응하기 위해 간호업무를 완수해야 하는 간호사 입장에서 업무 스트레스가 증가하는 것으로 사료된다. 즉, 과거에 비해 업무수행의 질과 완성을 요구하는 현대 간호의 특성상 업무의 스트레스를 야기 시키는 것으로 해석해 볼 수 있다. 선행연구결과의 견해와 본 연구결과의 견해의 상이성에 대해서는 어떠한 관련변인이 두 변수간의 조절 및 중재요인으로 작용할 수 있는지 확인하기 위한 추후 연구가 필요하다.

업무 스트레스와 재직 의도는 유의한 음의 상관관계가 있었다. 즉 업무 스트레스가 높을수록 재직 의도는 낮았으며, 이는 곧 이직이 발생하게 됨을 뜻한다. 본 결과는 Kwan (2009), Kwan, Ju와 Kim (2009), Kim (2008) 등과 일치하는 것이며, 일반적인 선행연구 결과와 일치한다. 업무스트레스가 높으면 직무만족도를 낮추게 되고, 따라서 이직하고자 하는 의도가 높아지며(Kim et al., 2009), 잦은 이직은 간호 팀의 팀워크를 저해하며, 업무의 과중을 야기하고, 간호사들 간의 불안감과 불만을 가중시킴으로써 간호의 질을 담보할 수 없게 된다(Yom et al., 2007). 따라서 질적으로 우수한 간호를 제공하고 대상자의 만족도를 높이기 위해서는 업무 스트레스를 낮춤으로써 재직의도를 높여 유능한 간호사들을 보유하는 것이 필수이다(Meraviglia et al., 2008). 업무 스트레스를 낮추기 위해서는 정기적인 면담과 의사소통을 통해 간호사들의 불만요소를 파악하고, 불합리한 근무 환경적 요소

를 제거하며, 내적 동기부여와 임파워먼트 활동을 강화해야 할 것이다.

간호조직의 궁극적인 목표가 양질의 간호서비스를 제공하는 것임을 고려해 볼 때, 간호사들의 독자적, 자율적 업무 등의 간호업무 수행정도를 높이고 업무분장과 인력 조정 등을 통해 적정 업무를 부여하며, 업무스트레스를 낮추어 재직의도를 높이는 것은 안정적인 간호조직 운영을 위해 필수이며, 관리자는 다양한 관리중재전략을 모색해야 할 것이다.

V. 결론 및 제언

내, 외적 보건의료 환경의 변화로 간호사는 높은 수준의 전문적 지식 및 기술과 정확한 판단을 적용하는 간호업무수행능력이 요구되고 있다. 그러나 높은 업무스트레스와 그로 인한 재직의도의 감소는 간호사의 간호업무 수행정도를 낮추며 조직의 효율성과 간호의 질을 위협하게 된다. 본 연구는 임상간호사를 대상으로 업무스트레스, 간호업무수행 및 재직의도를 확인하고 상관관계를 확인하고자 하였다. 간호업무수행이 높아질수록 업무 스트레스가 증가하며, 업무스트레스의 증가는 낮은 재직의도와 관련이 있는 것으로 확인되었다. 업무스트레스를 감소시키기 위한 다양한 간호 관리적 중재는 재직의도를 높일 수 있으며 간호의 지속적인 질을 보장할 수 있다. 업무스트레스는 간호업무수행과 양의 상관관계가 있었는데 기존의 연구결과와 상반되는 것으로 반복하여 확인하는 연구가 필요하다. 기타 간호사의 재직의도를 예측할 수 있는 관련요인을 확인하기 위한 연구를 제언한다.

References

Chan Z., & Lai W. (2010). A hong kong perspective on ways to improve nursing retention. *Nurse standard*, 24(35), 35-40.

Chan, E. Y., & Morrison, P.(2000). Factors influencing the retention and turnover intentions of registered nurses in a Singapore hospital. *Nursing and Health Sciences*, 2 (2), 113 - 121.

Choi E. H., Kim, J. H., Lee, H. S., Chang, E. H., & Kim, B. S. (2009). The effect of the intramural marketing activities on nurses' job satisfaction and turnover intention. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 15(1), 29-41.

Cowin, L. S.(2002). The effect of nurses's job satisfaction on retention. *Journal of Nnurse Association*, 32(5), 283-291.

Han, S. J., Kwon, M. S., Yoon, O. S., & Moon, M. Y. (2012). Emotional Labor and Job Stress of Public Health Nurses. *Journal of Korean Public Health Nursing*, 26(2), 314-327.

Hospital Nurses Association (2008). 2008 *Hospital nursing staffing Status Survey*.

Hospital Nurses Association (2009). 2009 *Hospital nursing staffing Status Survey*.

Kim, C. H., Yang, S. S., Kim, Y. J., Son, Y. J., You, M. A., & Song, J. E. (2009). A structural equation model of nurses' turnover intention. *Journal of Korean Academic of Nursing Administration*, 15(4), 550-562.

Kim, J. A. (2003). Work stress and nursing performance of clinical nurses, *Journal of Korean nursing administration academy society*, 9(4), 515-527.

Kim, J. H. (2013). Structural equation modeling for humor, job satisfaction, job stress and intention to turnover. *Journal of Korean Academy Nursing Administration*, 19(2), 264-271.

Kim, M. J. (2006). *The effect of nursing organizational culture on nurses' intention of retention*. Unpublished master's thesis, Hanyang Unviersity, Seoul, Korea.

Kim, M. J., & Gu, M. O. (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.
- Kim, M. R. (2008) *Clinical nurses' professionalism, nursing performance and intention of retention*. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul, Korea.
- Kingma M. (2007). Nurses on the move: a global overview. *Health Services Research*, 42(3), 1281-1298.
- Ko, S. H., & Chung, B. Y. (2004). Nursing professionalism and job satisfaction of nurses in general hospital, *Journal of Korean Nursing Administration Academy Society*, 10(3), 335-341.
- Kong, D. Y. & Kim, S. S. (1997). A study on the satisfaction of occupational health nursing work related influential in rural area. *Journal of Korean Public Health Nursing*, 12(1), 37-54.
- Kwan, J. A. (2009) *Clinical nurses' working environment and intention of retention*. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul, Korea.
- Kwan, K. J., Ju, M. S., & Kim J. A. (2009). The impact of nursing professionalism on the nursing performance, job satisfaction and retention intention among clinical nurses, *Journal of Korean Nursing Administration Academy Society*, 15(2), 182-192.
- Kwan, K. J., Ko, K. H., Kim K. W., & Kim, J. A. (2010). The Impact of Nursing Professionalism on the Nursing Performance and Retention Intention among Psychiatric Mental Health Nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 16(3), 229-239.
- Lee B. S. (1983). *A study on the development of nursing performance evaluation tool of hospital nurse*. Unpublished master's thesis, Seoul National University, Seoul, Korea.
- Martha M., Susan J. G., Stephanie T., Mary W., Steve S., Lydia M., Clair J. (2008) Nurse-friendly hospital project: enhancing nurse retention and quality of care. *Journal of Nursing Care Quality*, 23(4), 305-313.
- Meraviglia M., Grobe S. J., Tabone S., Wainwright M, Shelton S., Yu L., & Jordan C. (2008). Nurse-friendly hospital project: enhancing nurse retention and quality of care, *Journal of Nursing Care Quality*, 23(4), 305-313.
- Oh, K., Gang, M., Lee, S. (2012). Perceived Occupational Stress and Depression of School Nurses. *Journal of Korean Public Health Nursing*, 26(1), 60 - 71.
- Park, S. W. (2004). *The Main factors affecting nurses' commitment*. Unpublished master's thesis, Kyong Hee University, Seoul, Korea.
- Song, K. J., Park, S. H., Cho, J. S., Kwon, M. K., & Park, J. S. (2006). A study on the nurse performance appraisal in a university-affiliated hospital, *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 12(1), 97-108.
- Statistics Korea (2011). *Economic statistics year book*. Seoul: Bank of Korea.
- Strachota E, Normandin P, O'Brien N, Clary M, & Krukow B. (2003). Reasons registered nurses leave or change employment status. *Journal of Nursing Administration*, 33(2), 111-117.
- Yom, Y. H., Ko, M. S., Kim, G. K., Kim, T. S., Min, S., Park, J. S., Lee, M. A., & Jung, M. (2007). *Nursing management*. Seoul: Soomoonsa.

Relationships among Job Stress, Nursing Performance, and Retention Intention of Clinical Nurses

Choi, Soon Ook (Nurse manager at Ewha Womans University Mokdong Hospital)

Kim, Jihyun (Assistant professor, Department of Nursing, Baekseok University)

Purpose: This study was aimed to identify the relationships among job stress, nursing performance, and retention intention of clinical nurse. **Methods:** Data was collected at a hospitals located in Seoul, from October 19 to October 26 in 2010. Total subjects were 270. Data was analyzed by PASW 18.0 program. **Results:** Job stress of the subjects was 3.69(0.43). Nursing performance of the subjects was 3.69(0.45). Retention intention of the subjects was 3.21(0.78). Job stress and nursing performance were correlated positively ($r=0.276$, $p<0.001$). Nursing performance and retention intension were correlated positively ($r=0.151$, $p=0.05$). But job stress were correlated with nursing performance negatively ($r=-0.127$, $p=0.05$). **Conclusion:** According to increasing the nursing performance and decreasing the job stress, retention intension of clinical nurse is increased. We suggest a new study on mediation effect by nursing performance on retention intention and to predict factors on retention intension.

Key words : Nurses, Job stress, Performance, Retention intention