

간호사의 직무스트레스와 직무만족도가 소진과 이직의도에 미치는 영향관계 실증연구*

방병문*, 이선영**, 정종원***

가톨릭대학교 서울성모병원 수술간호팀*, 가톨릭대학교 정부혁신생산성연구소**, 가톨릭대학교 행정학전공***

Empirical study on the turn-over intention of university hospital nurses.

Bang, Byung-Mun^{*}, Lee, Sun Young^{**}, Cheong, Jong One^{***}

Dept. of Surgical Nursing, The Catholic University of Korea, Seoul St. Mary's Hospital^{*}

Government Innovation & Productivity Institute, The Catholic University of Korea^{**}

Department of Public Administration, The Catholic University of Korea^{***}

요약 본 연구는 직무만족도와 직무스트레스 요인이 소진(Burn-out), 이직 의도에 미치는 영향을 분석하여 그 관리적 함의를 도출하고 효율적인 의료종사자 인력관리 및 업무의 질 향상의 방안을 모색해 보고자 한다. 분석 결과, 직무적 특성에 따른 직무만족도 평균값 차이분석에 있어서 급여수준, 근무경력, 현 직위에 따라 직무만족도의 차이가 유의하게 나타났다. 경로분석의 결과, 의료조직 간호사들은 직무스트레스 자체가 오히려 그들의 조직생활을 유지시키기 하는 창조적 문제해결 기제로 사용되어 이직의도를 낮추는 변수로 나타났다. 하지만 직무스트레스가 정신적, 신체적 소진(Burn-out)상태로 전환될 경우, 낮은 자아개념과 부정적 태도로 이어져서 이직의도를 높이는 상황이 될 수 있음을 확인 할 수 있었다.

주제어 : 의료조직, 직무스트레스, 소진, 이직의도, 직무만족도

Abstract This study is a survey and research attempted to seek the ways of effective human resource management and improving the quality of nursing - targeting the nurses working for the general hospitals - by analyzing the impact of job satisfaction and job stress factors on exhaustion and turnover intentions, so as to find the nurses' turnover factors and remove those factors in advance. Although we cannot raise job satisfaction to the level we are satisfied by monetary compensation, i.e. salary alone, but as seen in this study, it is worth considering such ways as the subjects with high salaries showed relatively higher job satisfaction. Finally, in order to prevent the turnover of the competent nursing staff at an early stage, active systematic supplements and efforts are required; it is also necessary to provide constant job training, by taking into account of the specificity of nursing units and to secure and place adequate nursing staff, and to establish fair and objective promotion criteria.

Key Words : Medical organization, Job stress, Burn-out, Turnover intention, Job satisfaction

* 본 논문은 방병문의 석사학위논문을 수정 및 발전시킨 연구입니다.

Received 16 November 2014, Revised 15 January 2015

Accepted 20 February 2015

Corresponding Author: Lee, Sun Young

(The Catholic University of Korea)

Email: rjqnrtjsud@hanmail.net

ISSN: 1738-1916

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

1. 문제제기

최근 박근혜정부의 의료 민영화 쟁점으로 인해 대기업 병원경쟁이 치열하게 가속화되고, 이로 인해 병원 종사자들의 직무스트레스 강도가 점차적으로 가중되고 있다. 또한 국민들의 소득 수준 향상에 따라 국민의 삶의 질과 건강에 대한 큰 관심이 보다 증가하게 되고, 이로 인해 더 나은 의료서비스의 요구가 더욱더 커졌다. 최근 대한간호협회에서 실시한 간호사 이직률에 대한 조사에서는 표본대상 병원 180개 중 30% 이상의 병원들이 16.7%, 20% 이상-30% 미만의 병원들은 13.3%, 10% 이상-20% 미만인 병원은 37.8%로 연간 평균 간호사 이직률이 22.9%로 보고되고 있다. 또한 「2013 병원간호인력 배치현황 실태조사」와 「2013 병원간호사 근무조건 실태조사」에 따르면, 2012년 한해만해도 간호사 이직률이 16.7%를 넘는 것으로 확인되었다[1]. 간호사 병원근무조건은 인구 1000명당 활동 간호사수가 OECD평균 8.9명 대비 우리나라는 4명으로 근무환경이 열악하며, 이로 인해 간호사들의 평균근속연수는 5.6년 수준이다. 환자에게 최적의 치료환경을 제공하는 것이 간호의 궁극적인 목적이라면 간호사 자신의 직무에 대한 만족도를 높임으로써 의료서비스의 질을 높이고 환자의 생명과 건강과 직결되는 치료행위를 정확히 전달할 수 있도록 해야 할 것이다. 따라서 간호사들의 역할은 의료전문가들과 협력하면서 환자의 건강유지 및 증진, 질병의 예방, 건강회복, 치료, 고통의 경감 및 건강의 극대화를 위해 체계적이고 전문적인 간호를 수행하는 것이다.

하지만 우리나라 간호사들의 열악한 근무환경은 낮은 직무만족과 높은 이직률을 유발하고 있다. 게다가 간호사들의 직무스트레스는 직무만족, 긍정적 근무태도, 간호관리의 효율성, 업무수행 능력, 조직 내 원만한 인간관계 등을 감소시킴으로써 환자 간호의 질적 저하를 초래하고, 전반적인 병원조직의 효과성과 효율성에 부정적인 영향을 줄 수 있으며, 함께 간호사의 신체정신 건강과 직무몰입 및 의료조직의 효과성에 부정적인 영향을 미친다[3]. 물론 어느 정도의 다양한 업무와 스트레스, 긴장은 개인의 성장과 생산성 향상에 도움이 될 수 있다. 그러나 직무스트레스가 감당하기 어려운 정도이거나 반복적으로 경험하게 되면 신체적 정신적, 정서적 소진상태에 이르게 되는데 이러한 소진은 부정적 업무태도 및 부정적 자

아개념을 갖게 되어 업무의 생산성을 낮추고, 직업에 대한 불만을 유발시켜서 직장에서의 소속감을 떨어뜨리고 결국 회사를 떠나게 되는 원인이 된다. 이에 의료조직의 생산성 향상은 합리적으로 인력을 관리하여 기대하는 목표를 효율적으로 달성할 수 있게 하는 조직생산성관리의 문제로 집약되고 있다. 이 가운데에서도 의료서비스 현장에서 환자 및 보호자들과 가장 오랜 시간 대면하고 치료에 임하는 간호사들에 대한 조직 인력관리 문제, 특히 간호사의 이직은 양질의 간호서비스 제공을 저해하는 가장 부정적인 요인이다. 이러한 간호사의 이직 증가는 양질의 간호 인력을 확보, 유지하기 어려움은 물론 조직 관리적 측면에서 부정적인 영향을 미치며 새로운 인력을 모집, 선발, 교육시키는 비용의 지출로 재정적인 면에서도 문제를 유발시키기 때문에 병원 경영자들은 간호 인력의 유지와 이직에 많은 관심을 갖는다[3].

이에 이직률을 감소시키고 유능하고, 조직에 잘 융합된 간호사들의 이직을 사전에 예방하기 위한 방법으로 주요 이직요인을 파악하고 그를 근거로 하여 효율적인 인사 관리 방안을 모색해야 한다. 특히 본 연구는 종합병원 간호사를 대상으로 직무만족도와 직무스트레스 요인이 소진, 이직 의도에 미치는 영향을 분석하여 그 정책적 함의를 도출하고 효율적인 간호 인력관리 및 간호업무의 질 향상의 방안을 모색해 보고자 한다.

2. 이론적 논의 및 선행연구 검토

2.1 직무스트레스 개념과 이직의도의 미치는 영향

직무스트레스의 개념에 대해 Locke(1976)는 '수행함에 있어서 개인이 심리적 평형상태를 파괴할 정도로 영향을 주는 어떤 요인이나 복합적 요소가 존재하는 상태'라고 하고[3], Cooper & Marshall(1978)은 특정직무와 연관된 부정적 환경요인 또는 과잉업무, 역할갈등, 모호성, 불량 작업 조건 등이 스트레스원인이라고 하였다[4]. Parker & Decotis(1983: 161)는 직무관련 성과 및 기회의 결과로서 업무환경에서 벗어나고 싶은 개인의 불편한 감정 상태로 정의한다[5].

한편 이직의도란 '조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나고자 하는 의도'로서[6], 조직구성원의 자발

적인 의지로 조직을 떠나려고 하는 의도로서 직장을 옮기고 싶다는 생각, 같은 직장에서도라도 직종을 바꾸고 싶다는 의지, 현재 자신이 하고 있는 일에서 벗어나고 싶은 정도를 의미한다[7].

간호사들의 직무 스트레스는 현대 의학의 발달과 병원내의 다양한 직종들 즉 의사, 간호사, 의료기사, 행정직원 등 복잡하고 다양한 인간관계의 연속 및 간호 대상자의 정보매체를 통한 의료정보의 접근성이 용이해져서 이로 인한 욕구 등의 다양화로 인해 발생된다[8]. 특히 병원의 다양한 직무들에 있어서 간호사는 다양한 환자들에 대하여 즉각적인 의료서비스를 제공해야 하며, 함께 빠른 시간 내에 급박하게 상황에 대처해야 함과 동시에 다양한 업무들 및 정보, 새로운 의료지식과 간호지식을 습득해야 함에 따라 해당 업무 외에도 추가적인 시간과 노력을 투자해야 하는 등 그 스트레스 정도가 높을 수 있다. 또한 간호업무를 수행하는 과정에서 경험하는 간호사의 역할갈등은 조직 내의 간호사의 욕구와 역할의 요구가 불일치 할 때나 간호사가 특정의 역할을 모두 수행하기가 불가능한 상호 간의 대립, 상충되는 기대들 사이에 처해 있는 상황이다[9]. 즉 역할갈등이 적절히 조절하지 않으면 신체적, 심리적, 정신적인 면에서 직무스트레스 증상이 나타나기도 하고 직무만족과 수행능력을 저하시켜 부적절한 역할 수행을 초래하여 결국에는 간호사의 불만족과 업무수행능력 저하로 환자간호의 질에 나쁜 영향을 미친다. 또한 이러한 결과는 의욕상실, 간호대상자에 대한 무관심과 불친절로 연결되므로 가장 고통 받는 대상은 결국 환자가 된다. 따라서 본 연구는 간호사들의 직무 스트레스를 낮추고, 이직의도를 낮추어 안정된 양질의 간호를 제공하기 위해 실증적 분석연구를 실시하고자 한다.

2.2 직무만족도, 소진의 개념 및 이직의도에 미치는 영향

2.2.1 직무만족도

직무만족에 대한 개념은 학자들마다 차이가 있다. Locke(1976)는 개인이 직무를 평가하거나 직무를 통해서 얻게 되는 유쾌함이나 좋은 정서 상태를 말하며, 직무만족이 직무경험과 관련된 정서반응이라고 했다[3,9]. McCormick & Tiffin(1965)은 “직무에서 체험된 또는 직무로부터 유래되는 욕구만족 정도의 함수”라고 하였다

[11]. Hackman & Lawler(1971)는 “직무만족이 실질적 보상이 공평한 보상이라고 자각하는 수준에 미치지 못하거나, 충족시키는 범위, 또는 초과하는 범위에서 유래한다.”고 표현하였다[12].

즉 직무만족의 개념은 조직이 어떤 수준의 근무성공에 대해서 어느 정도 보상을 반드시 해야 한다고 느끼는데 따라 결정된다는 뜻이다. 이러한 구성원들의 직무만족은 조직 내, 외부에서 원만하고 협조적인 인간관계를 구축하게 되고 조직자체의 입장에서 볼 때도 직원 개개인의 직무만족이 높게 되면, 이직율과 결근율이 감소하고 생산성은 증가되는 효과를 얻을 수 있다. 더불어 즐겁고 만족스런 분위기에서 일 한다는 것은 경영자나 근로자 모두에게 행복한 일이다. 즉 조직 구성원들의 직무만족도가 낮아지면 조직몰입을 저해하고, 이직 의도가 높아질 수 있다. 반면 직무만족도가 높아질수록 이직률 및 이직의도, 결근율은 낮아지며, 조직 내의 인간관계가 원만히 유지됨과 동시에 업무의 생산성이 높아진다[6]. 하지만 현재 한국 간호사들의 직무만족도는 평균이하이거나 평균정도라고 평가할 수 있다. 이명숙(2003)은 서울소재 200병상이상-500병상미만 규모의 3개 병원에서 근무하는 간호사 229명을 대상으로 직무만족 요인이 이직의도에 미치는 영향에서 직무만족도 평균점수가 5점 척도 중 2.84이며[13], 이연훈(2003)는 서울 국공립병원 근무 간호사 320명을 대상으로 한 직무만족도 평균점수는 2.98점으로 나타났다[14]. 즉 수도권의 간호사들의 직무만족도는 평균이하이거나 평균정도의 만족감을 가지고 있다.

2.2.2 소진(Burn-out)

소진(burn-out)은 스트레스가 계속됨으로 인하여 나타나는 증상으로서, 부정적인 자아개념, 부정적인 업무태도 및 환자에 대한 관심소실 등의 현상을 포함한 신체적, 정신적 소진현상을 말하며, 소진과 업무에 대한 무관심은 대상자에 대한 관심을 잃게 만든다[14,15]. 일반적으로 심리학자들은 다른 사람들과 돕는데 신경을 쓰고 그들 자신의 욕구에는 무관심한 간호사, 의사, 사회사업가에게서 흔히 소진을 볼 수 있다고 하였으며, 간호사는 특히 소진을 많이 경험하게 될 수 있다. 소진은 일에 대한 자기 자신, 일반사회 혹은 개인과 사회 양자로 부터의 기대수준이 높는데 반해 이 욕구를 충족시킬 수 있는 심리적, 물리적 자원이 못 미치는 상황이 장기간 지속되어 나타

나는 부정적 경험으로 그 일의 수행에서 얻을 수 있는 지원과 보상이 따라올 수 없을 때 일어난다[17]. 자신의 능력보다 지나친 요구를 받는 상황, 즉 스트레스가 많은 상황에 직면할 때 야기되는 행동으로 나타나는 정서적, 육체적, 정신적 소진을 의미하고, 신체적 소진에서는 피곤, 허약, 잦은 두통, 불면, 요통, 소화 장애, 식습관과 체중의 변화가 생기며, 정서적 소진에서는 낮은 자아 개념, 자신의 업무와 생활에 대한 부정적 태도로 인한 자신의 업무와 생활에 대한 불만족을 느낀다고 볼 수 있다[18].

그밖에도 간호사들이 직무스트레스와 소진, 직무만족도에 관한 연구경향은 다음과 같다. 이춘중(2011)은 국립병원의 간호사 직무스트레스와 소진에 관한 연구를 하였으며, 김수정(2011)은 임상간호사의 직무스트레스가 직무만족과 소진에 미치는 영향을 살펴보고 있다. 또한 양혜정(2012)은 종합병원 임상간호사의 업무상 발생한 스트레스와 정신적 약화, 우울과의 관계에 대해 연구했으며, 김태경(2012)은 직무스트레스와 우울의 관계, 소진에 미치는 영향관계에 대해 고찰하고 있음을 알 수 있다 [23,24,25,26].

3. 조사설계 및 연구분석들

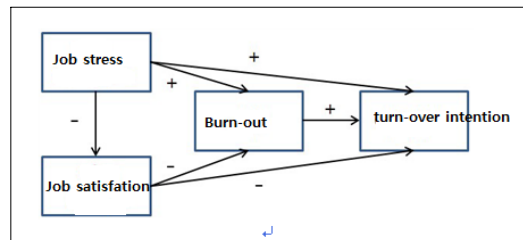
3.1 조사설계

본 연구는 종합병원 간호사를 대상으로 직무만족도와 직무스트레스 요인이 소진, 이직의도에 미치는 영향을 분석하여 간호사의 이직요인을 찾아내고 그 요인을 미리 제거하여 효율적인 인력관리 및 간호업무의 질 향상의 방안을 모색해 보고자 시도된 조사연구이다. 표본설정은 서울 서초구 C대학병원에서 근무하는 간호사 중 수술실(수술간호사, 마취간호사, 회복실 간호사, 단기수술실간호사)과 중환자실(내과, 심장, 소아, 신생아)에서 근무하는 자를 주된 대상으로 2013년 4월 8일부터 15일까지 250부의 설문지를 배부하였으며 그 중 미회수와 불량 응답자 13부를 제외한 237부의 설문지를 바탕으로 분석을 하였다. 모든 설문문항에는 리커트 척도를 이용하여 7점 척도를 사용하였다. 연구방법은 SPSS 18.0와 AMOS 7.0을 활용하여 표본의 일반적 특징에 따른 직무만족도, 직무스트레스, 소진, 이직의도에 관한 T테스트, 분산분석(ANOVA)방법과 경로분석을 통해 인과관계를 확인하고

자 한다.

3.2 연구분석들

주요변수들의 설문도구는 다음과 같다. 직무만족도는 Slavitt, Stamps, Piedomont, & Hasse(1978)가 개발한 측정도구를 본 연구에 맞게 수정보완해서 적용하였고, 직무스트레스는 구미옥·김매자(1985)가 개발하고 주진희(2009)가 구성타당도를 검증한 설문도구를 본 연구의 맥락에 적합하도록 수정, 보완하여 적용하였다[19,20,21]. 소진 측정은 Pines(1981)가 개발한 측정도구, 이직의도 측정은 주진희(2009)의 연구에서 적용된 측정도구를 본 연구의 맥락에 적합하도록 수정하여 각각 적용하여 측정하였다[18,21]. 구체적으로 주요변수들의 설문구성은 직무만족도가 보수, 근무조건, 승진, 대인관계, 직무만족, 성취감 등으로 총 8문항으로 구성되었으며, Cronbach's α 값이 0.867이었다. 스트레스 요인 9개의 영역(간호업무 관련사항, 전문직 역할갈등, 전문지식 및 기술부족, 기타 인력 및 대인관계시의 문제, 의사와의 갈등, 의료한계에 대한 심리부담, 간호사에 대한 대우, 근무표와 관련된 사항, 보호자와 환자에 대한 사항) 중 본 연구에 맞춰 13문항 7점 척도로 구성하였다. 스트레스 점수의 범위는 1-7점으로 점수가 높을수록 스트레스 정도가 높음을 의미한다. 직무스트레스의 Cronbach's α 값이 0.872이다.



[Fig. 1] The Research Framework

소진(burn-out)은 신체적 소진 4문항, 정신적 소진 4문항으로 구성하였으며, 신뢰도는 Cronbach's α 값이 0.906이다. 이직의도 측정은 앞서 언급한 주진희(2009)가 사용한 이직의도 측정도구로 이직의사를 묻는 5문항(7점 척도)로 구성하였다[21]. 이직의도의 신뢰도는 Cronbach's α 값이 0.884 이었다. 종합적으로 본 연구는 직무스트레스가 높아질수록 소진(burn-out) 높아지고, 직무만족도는

낮아질 것이라는 연구가설을 세웠다. 또한 직무만족도가 높을수록 소진과 이직의도는 낮아지고, 직무스트레스가 높을수록 이직의도가 높아지며, 직무만족도가 높아질수록 이직의도가 낮아지는 연구가설을 종합적으로 세워 의료직 간호사들을 대상으로 평균값 차이분석 및 주요변수 간 경로분석을 실시했다.

4. 분석결과

4.1 일반·직무특징 기초분석결과

본 연구 대상자의 일반·직무특징은 <Table 1>과 같다.

(Table 1) General & Official Statistics

	division	n	%
Sex	men	20	8.4
	women	217	91.6
Age	20-29	125	52.7
	30-39	93	39.2
	40-	19	8
Education	3 year Graduation	52	21.9
	4 year Graduation	115	48.5
	RNBSN	41	18.3
	Graduate or higher	29	12.2
Marital Status	Married	67	28.3
	Single	170	71.7
Children	yes	44	18.6
	no	193	81.4
Salary levels	2,000,000(won)<P	14	5.9
	2,000,000≤P<3,000,000	163	68.8
	3,000,000≤P<4,000,000	48	20.3
	4,000,000≤P<5,000,000	8	3.4
	from over 5,000,000	4	1.7
Career	1-3 years	78	32.9
	3-5 years	48	20.3
	5-10 years	69	29.1
	10-15 years	21	8.9
	from over 15 years	21	8.9
Department	General ward work	1	0.4
	ICU	89	37.6
	surgery	142	59.9
	Other	5	2.1
Position	General Nurse	224	94.5
	Nurse responsible	8	3.4
	NUM	5	2.1
Department moved	yes	55	23.2
	no	182	76.8

N= 237

여성 간호사가 217명으로서 91.6%를 차지하였고 최근 들어 남자 간호사가 많이 증가하는 추세로 본 연구에서도 남자 간호사가 20명이 참여하여 8.4%의 비율을 차지하였다. 구체적으로 연령별로는 20대가 125명(52.7%)으로서 과반수이상을 차지하였고 30대가 93명(39.2%), 40대와 그 이상이 19명(8%)을 차지하였다. 교육정도는 4년제 간호대학 졸업자가 115명으로(48.5%) 가장 많았고, 3년제 간호대학 졸업자가 50명(21.9%), 방송통신대학이나 RNBSN 졸업자가 41명(18.3%), 대학원 졸업자가 29명(12.2%) 순으로 나타났다. 미혼자가 170명(71.7%)으로 기혼자 67명(28.3%) 보다 많았고, 자녀 또한 ‘없다’가 193명(81.4%)으로 ‘있다’의 44명(18.6%) 보다 많았다. 급여 수준을 보면 200만원 이상~300만원 미만인 163명(68.8%)으로서 대부분이었고, 그 뒤를 300만원 이상~400만원 미만이 48명(20.3%), 200만원 미만이 14명(5.9%), 500만원 이상이 4명(1.7%)이었다.

근무경력에 따져 보면 3년미만 경력자가 78명(32.9%), 5년 이상~10년 미만의 경력자가 69명(29.1%), 3년 이상~5년 미만 경력자가 48명(20.3%), 10년 이상~15년 미만 경력자가 21명(8.9%), 15년이상 경력자가 21명(8.9%)로서 비교적 고루 분포 되었다. 근무부서로는 수술실(Scrub, 마취, 회복실, 당일수술센터)이 142명(59.9%)로서 과반수 이상을 차지하였고, 중환자실이 89명(37.6%), 기타가 6명(2.5%)를 차지하였다. 현 직위는 일반간호사가 224명(94.5%)로 대부분을 차지하였고, 책임간호사가 8명(3.4%), 수간호사와 그 이상이 5명(2.1%)이었다. 부서 이동은 부서 이동을 원한다(55명, 23.2%) 보다 부서 이동을 원하지 않는다가 182명(76.8%)으로 압도적으로 나타났다.

4.2 일반·직무특징에 따른 직무만족도 영향)

4.2.1 일반특징에 따른 직무만족도 분산분석결과

우선 20대(M=3.4787)에서, 30대(M=3.2867)나 40대(M=3.3947)에 비하여 만족도가 높게 나타났으나 유의확률(p=.340)이 높게 나타나서 신뢰성이 떨어진다. 학력 차이를 보면 석사 이상에서 상대적으로 직무만족도가 높게 나타났으나 유의확률(p=.451)이 역시 높게 나타났다. 급

1) 분석분석의 경우 비교집단이 3개 이상이 되어야 함으로 성별, 결혼, 자녀여부, 부서이동의 두 집단만 포함된 부분에 대해서는 분석대상에서 제외

여 수준에서는 제일 높게 나타난 200만원미만(M=4.3333) 그룹과, 500만원 이상(M=4.1250)은 그 개체수가 적어 200만원 이상-300만원 미만(M=3.3344), 300만원 이상-400만원 미만(M=3.2049), 400만원 이상-500만원 미만(M=3.8125)그룹에 해당하는 그룹들이 직무만족도에 유의미한 영향관계를 나타내고 있다(P=.000).

〈Table 2〉 General average difference analysis

division		n	M	SD	F	p
Age	20-29	125	3.47	.95132	1.083	.340
	30-39	93	3.28	.93165		
	40-	19	3.37	1.05732		
Education	3 year Graduation	52	3.28	.90482	.923	.451
	4 year Graduation	115	3.44	1.00669		
	RNBSN	41	3.28	.81822		
	Graduate or higher	29	3.59	.99529		
Salary levels	2,000,000(won)<P	14	4.33	.72206	5.382	.000**
	2,000,000≤P<3,000,000	163	3.33	.98852		
	3,000,000≤P<4,000,000	48	3.20	.90064		
	4,000,000≤P<5,000,000	8	3.81	.92341		
	from over 5,000,000	4	4.12	.89624		

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

4.2.2 직무특징에 따른 직무만족 분산분석결과

직무특징에 따른 직무만족도의 차이분석에는 근무경력과 현 직위에 따라 유의한 차이가 나타났다.

먼저 근무경력을 보면 3년 미만(M=3.7607)이 제일 높고 그 뒤를 이어 15년차 이상(M=3.4921)이 두 번째로 직무만족도가 높았다(F=5.261, p=.000). 근무부서 별로는 일반병동이 제일 높았으나 유의하지는 않았고, 현 직위에서는 수간호사 이상(M=4.7333)에서 직무만족도가 제일 높았으며 유의한 차이를 보였다(F=6.387, p=.002).

〈Table 3〉 The official average difference analysis

구분		n	M	SD	F	p
Career	3<Y (years)	78	3.7607	1.00021	5.261	.000**
	3≤Y<5 years	48	3.1701	.83968		
	5≤P<10 years	69	3.1353	.87787		
	10≤P<15 years	21	3.3254	.81900		
	from over 15 years	21	3.4921	1.00895		
Department	General ward work	1	4.1667		.856	.465
	ICU	89	3.4625	1.00150		
	surgery	142	3.3674	.92051		
Position	Other	5	2.9000	1.01105	6.387	.002**
	General Nurse	224	3.3504	.93782		
	Nurse responsible	8	3.8542	.90605		
	NUM	5	4.7333	.54772		

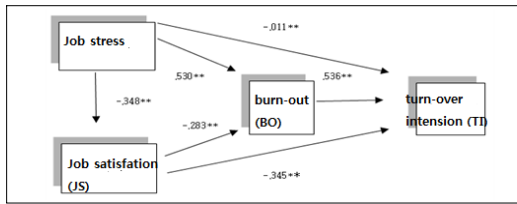
*p<.05, **p<.01

4.2.3 주요변수 간 인과관계 분석

주요변수 간의 인과관계결과를 살펴보면 다음과 같다. 직무스트레스와 이직의도와는 양의 관계가 나타났으며, 직무만족과 이직의도와는 음의 관계, 소진과 이직의도는 양의 관계로 나타났다. 직무스트레스와 소진은 양의 관계, 직무만족과 소진은 음의 관계, 스트레스와 직무만족은 음의 관계가 나타났다. 경로분석에 따른 각 경로의 효과를 분석하면 아래의 <Table 4>과 같다.

〈Table 4〉 Direct and indirect effects

Explanatory variables	Response variable	total effect	direct effect	indirect effect
stress		.446**	-.011**	.457**
JS	TI	-.497**	-.345**	-.152**
BO		.536*	.536*	
stress	BO	.629*	.530*	.099**
JS		-.283**	-.283**	
stress	JS	-.348**	-.348**	



[Fig. 2] Direct and indirect effects

직무스트레스의 경우 이직의도에는 직접적으로 음의 효과(-.011)를 나타내었으나 직무만족, 소진에 따른 간접 효과를 고려하였을 때, 그 전체효과는 양의 영향(.446)을 주고 있는 것으로 나타났다. 직무스트레스는 소진에 양의 영향(.629)을, 직무만족에는 음의 영향(-.348)을 주고 있었다. 직무만족도는 이직의도에 음의 영향(-.497)을, 소진에 음의 영향(-.283)을 주는 것으로 나타났으며, 소진은 이직의도에 양의 영향(.536)을 주는 것으로 분석되었다. 이와 같은 분석결과를 바탕으로 할 때 본 연구의 모든 가설이 지지되는 것으로 나타났다.

4.2.4 종합분석결과 및 시사점

일반 및 직무 특성에 따른 집단 간 분산분석 결과, 급여수준, 근무경력, 현 직위 3가지의 주요 특징별로 평균값 차이가 나타났다. 첫째 급여수준의 경우, 200만원 미만의 간호사들과 500만원 이상의 간호사들의 직무만족도가 가장 높게 나타났다. 이는 급여수준이 높을수록 무조건 직무만족도가 높은 것이 아니라는 결과이다. 200만원 미만의 간호사들 경우, 급여수준이 낮은 대신 업무강도와 업무량이 적기 때문에 200만원 이상-500만원 이하의 급여수준의 간호사들보다 더 높은 직무만족도 결과가 나타난 것으로 파악되었다. 또한 500만원 이상의 급여를 받는 간호사들의 경우, 높은 인센티브와 직무에 맞는 대우, 조직충성도로 인해 직무만족도가 높게 나타났다.

둘째, 근무경력에 따른 직무만족도에 대한 평균값 차이가 유의미한 결과로 나타났는데, 인터뷰 결과 3년 미만의 경력자들이 가장 높게 나온 이유는 '조직에 잘 적응하고자 하는 초입자들의 의지'로 인해 상대적으로 3년 이상-15년 미만의 경력자들보다 직무만족도가 높게 나온 것으로 확인되었다. 그 밖에 높은 충성도와 경력에 따른 조직문화의 적응성에 의해 15년 이상의 근무경력자들이 직무만족도가 두 번째로 높은 것으로 나타났다.

셋째, 직위측면에서도 수간호사 이상 가장 높은 직무만족도가 나타났고, 그 뒤로 책임, 일반간호사였다. 즉 직위가 높을수록 조직의 충성도와 적응성, 전문성으로 인해 직무만족도가 높은 것으로 파악된다.

한편 주요변수들의 경로분석 결과, 직무스트레스가 이직의도와 직접효과에서 음(-)의 관계라는 결과가 나타났으나, 전체효과에서는 양의 영향을 주는 것으로 분석되어 연구가설과 일치하는 결과를 얻었다. 구체적으로 의료조직의 간호사들 직무만족도가 높을수록 부정적인 자아개념, 부정적인 업무태도인 정신적, 신체적 소진현상은 낮아지고, 실질적인 이직의도까지 낮아질 수 있다. 하지만 직무스트레스 자체가 높을수록 C 대학병원에 근무하는 간호사들의 이직의도를 높이지는 않았으며, 오히려 이직의도를 낮추는 변수로 자리 잡았다. Selye(1983)의 직무스트레스 관한 연구결과에 따르면 인간이 스트레스를 받았을 때 인체 내 에너지가 동원되어 적정수준의 스트레스가 오히려 조직생활을 유지시키고 창조적 문제해결에 긍정적인 원동력으로 자리 잡을 수 있음을 언급했다[22]. 즉 본 연구에서도 간호사들의 직무스트레스 자체가 오히려 그들의 조직생활을 유지시키게 하는 창조적 문제해결 기제로 사용되어 이직의도를 낮추는 변수로 사용되었다. 하지만 직무스트레스가 정신적, 신체적 소진(Burn-out)상태로 전환될 경우, 낮은 자아개념과 부정적 태도로 이어져서 이직의도를 높이는 상황이 될 수 있음을 확인 할 수 있었다. 즉 의료조직의 간호사들이 직무스트레스를 받을 때 그 스트레스의 지속성 여부를 면밀히 파악하여 부정적 자아개념인 소진(Burn-out)상태로 전환하지 않도록 관련 프로그램을 운영할 필요가 있겠다.

5. 결론

의료시장이 점차 거대해지고 환자들의 의료서비스에 대한 요구도가 높아지고 있는 현 시점에서 의료소비자인 환자와 직접적이고 지속적인 관계를 맺는 집단인 간호사, 또한 병원인력의 45.7%로 제일 많은 부분을 차지하고 있는 간호 인적자원의 효율적인 관리가 매우 중요하다. 특히 간호사의 직무만족도와 직무스트레스 관리는 그들에게서 창출되는 양질의 의료서비스를 기대 할 수 있으므로 향후 우리나라 의료서비스의 질을 좌우하는 중요한 열쇠가 된다고 할 수 있다.

본 연구의 시사점은 간호사들의 직무스트레스를 줄여 주고 직무만족도를 높여주면, 그들이 긍정적인 마인드로 환자에게 양질의 서비스를 제공 할 수 있고, 소진 및 이직 의도까지도 줄여주어 장차 새로운 인력모집 및 교육 훈련에 투입되어야 할 경제적인 지출을 줄여준다. 특히 상위 경력자에 비해 업무에는 상대적으로 능숙하지 않고 경제적으로도 상대적 박탈감에 빠질 수 있는 3년 이상-5년 이내의 경력을 가진 간호사들에게 좀 더 세심한 관심과 교육기회를 제공하고 주기적인 소진방지 프로그램들을 활용하여 직무 스트레스를 관리하여 주는 것이 필요하다. 구체적으로 간호사들의 직무스트레스 관리는 직급별로 정신치유를 위한 정신피트니스 프로그램과 음악치료 등으로 업무의 만족감을 극대화하는 대내외부 프로그램 등을 개설하는 방안이 있다. 또한 10년 이상의 경력자들에게도 지속적인 자기개발과 경력관리를 해주고 승진의 기회를 제공해 주는 것이 필요하다. 즉 경력자들을 위한 내적 보상체제를 마련하여 그들이 업무에 몰입할 수 있도록 동기부여를 해주는 방안이다.

본 연구의 한계 및 정책적 제언은 다음과 같다. 첫째, 표본대상이 일부대학병원 간호사로 한정되어 있어 연구 결과를 전체 병원조직의 결과로 일반화하기에는 한계가 있다. 앞으로의 연구에 있어서는 조사대상을 확대하여 외부 의료기관에 근무하는 간호사도 포함하여 실시하면 좀 더 폭 넓은 연구 자료가 될 것으로 생각된다. 둘째, 환자와 지속적으로 대면하며 직접적인 간호를 제공하며 환자의 만족에 기여하는 비중이 높은 만큼 간호사의 자기만족과 직무만족도를 고려하기 위하여 병원차원의 동기부여 방안마련이 필요할 것으로 생각된다. 특히 소득관련 요인에서 가장 민감한 영향을 미치므로 병원 경영진의 발 빠른 행동이 요구된다. 셋째, 본 연구에서 나타난 결과와 같이 5년 이상-10년 미만의 경력자들이 직무만족도가 가장 낮았으므로 이들의 직무 스트레스, 소진, 이직의도를 잘 파악하고 신속히 관리하여 향후 효율적인 인력관리 및 간호업무의 질 향상의 방안을 모색하고 병원의 경영측면으로도 도움이 되었으면 한다.

ACKNOWLEDGEMENT

The paper is developed in a unpublished master's thesis by Byung-Mun, Bang.

REFERENCES

- [1] Medical Observer. Half of Hospital workers "turnover trouble.", 2014
- [2] Jeong, Jeonghee, Kim, Ji-Su, & Kim, Kyunghee, The Risk Factors Influencing Turnover Intention of Nurses, Journal of Korean academy of nursing administration, Vol. 14, No. 1 pp. 35-44, 2008.
- [3] Locke, E. A., The nature and cause of job satisfaction. In Dunnette, M. D.(ed). *Hand book of industrial and organization psychology*, Chicago: Rand Macnally, 1976.
- [4] Cooper, C. L. & Marshall, J., Source of managerial and white collar stress in stress at work.. In: Cooper C. L. & Payne R. (eds). *Stress at work*, Chichester: John Wiley & Sons, 1978.
- [5] Parker, D. F. & DeCotiis, T. A., Organizational Determinants of Job Stress. *Organizational Behavior and Human Performance*. Vol. 32, No. 2, pp. 160-177, 1983.
- [6] Jeong, Jeonghee, Kim, Ji-Su, & Kim, Kyunghee, The Risk Factors Influencing Turnover Intention of Nurses, Journal of Korean academy of nursing administration, Vol. 14, No. 1 pp. 35-44, 2008.
- [7] Seo, Eun Hee. The Relationship between Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention of Kindergarten Teachers, The Catholic University of Korea, Master's Thesis, 2002.
- [8] Claus, K. E. & Bailey, J. T., Living with stress and promoting well-being: a handbook for nurses, St. Louis, MO: Mosby, 1980.
- [9] Lee, Sook Ja, A study of the professional self-concept and role-conflict of the preceptor and new nurses, Kyunghee University, Master's Thesis, 2004.
- [10] Park, Hyo Suk, A study on the Intention of separation of Nurse, Ajou University, Master's Thesis, 2009.
- [11] Tiffin, J. & McCormick, E. J. *Industrial Psychology* (5th ed.), Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall, 1965.
- [12] Hackman, J. R., & Lawler, E. E., Employee

reactions to job characteristics. *Journal of Applied Psychology*, Vol 55, No. 3, 259-286, 1971.

[13] Lee, Myung Sook, Effect of duty satisfaction cause to the occupation change, Kyunghee University, Master's Thesis, 2003.

[14] Lee, Yeon Hun, A study on the attitude on the transfer of duty post and the job satisfaction of nurses in national and public hospitals, Kyunghee University, Master's Thesis, 2003.

[15] Kim, Soo Jin, A Study on the degrees of work stress and burnout experienced by the nurses in medical insurance, Master's Thesis, Jeonnam National University, 2002.

[16] Kim, Minyong, A Study on the Relationship between Job Strain and Burnout, Master's Thesis, Chungbuk National University, 2004.

[17] Kim, Mira, Early Childhood Teachers' Personal Behaviors And their Susceptibility to Burnout from Institutional Characteristics : And its Effect on Teacher Turnover, Master's Thesis, Kunkuk University, 2004.

[18] Pines, A. M., Aronson. E., & Kafry, D., Burnout from tedium to personal growth. New York: MacMillian Publishing, 1981.

[19] Slavitt, D. B., Stamps, P. L., Piedmont, E., & B. Hasse, A. M. Nurses' Satisfaction with Their Work Situation, *Nursing Research*, Vol. 27, No. 2, pp. 114-120, 1978.

[20] Kim, M. J. & Ku, M. O., The Development of the Stress Measurement Tool for Staff Nurses working in the Hospital, *Korean Academy of Nursing Journal*, Vol 14, No. 2, 28-37, 1985.

[21] Ju, Jin Hee, ER Nurses's Job Stress Main Factors Influencing on the Organizational Effectiveness, Kyunghee University, Master's Thesis, 2009.

[22] Selye, H., The stress concept: past, present, and future, in C. L. Cooper (ed), *Stress research, Issues for the eighties*. New York, NY: John Wiley, 1983.

[23] Yang, Hye Geong. Relationship between Job Stress and Spiritual Wellness Depression in Clinical Nurses at a General Hospital Graduate School of

Health science Chosun University, 2012

[24] Chun Jong, Lee. A Study on the Public Nurses' Work Stress and Burnout: The Exploration of Moderating Variables Department of Business Administration. Graduate School of Business Administration, 2011 Changwon National University

[25] Kim, Soo Jung. Influence of Nurse Practitioners' Job Stress on Job Satisfaction and Exhaustion, Graduate School of Public Administration Kyung Hee University, 2011

[26] Kim Tae Gyung, The Effect of Job Stress for Depression in Clinical Nurses, Korea National University of Transportation, 2012

방 병 문(Bang, Byung Mun)



- 2013년 8월 : 가톨릭대학교 행정대학원(행정학석사)
- 1993년 3월 ~ 현재 : 가톨릭대학교 서울성모병원 수술실 수석간호사
- 관심분야 : 조직인사관리, 의료보건 정책, 의료행정
- E-Mail : bbm1019@naver.com

이 선 영(Lee, Sun Young)



- 2013년 2월 : 가톨릭대학교 일반대학원 행정학과(행정학박사),
- 2013년 3월 ~ 현재 : 가톨릭대학교 정부혁신생산성연구소 선임연구원
- 관심분야 : 지식재산, 조직 갈등관리, 리더십
- E-Mail : rjqnrtjsud@hanmail.net

정 중 원(Cheong, Jong One)



- 2010년 5월 : 럿거스뉴저지주립대학교 행정대학원(행정학박사)
- 2011년 3월 ~ 현재 : 가톨릭대학교 행정학전공 조교수, 행정대학원 교학부장
- 관심분야 : 조직인사, 성과관리, 갈등관리, 행정사상
- E-Mail : jongone@catholic.ac.kr