

# 간호사의 환자관련 스트레스와 직무탈진의 관계에서 직무환경 요인의 융합적 상호작용

이은경<sup>1</sup>, 허창구<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>대구가톨릭대학교 간호대학, <sup>2</sup>대구가톨릭대학교 심리학과

## Convergent Interaction Effects of Six Worklife Area on Relation between Nurse's Patients related Stress and Burnout

Eun-Kyung Lee<sup>1</sup>, Chang-Goo Heo<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>College of Nursing, The Research Institute of Nursing Science, Daegu Catholic University

<sup>2</sup>Department of Psychology, Daegu Catholic University

**요약** 본 연구는 임상 간호사 개인이 지각하는 환자관련 스트레스와 직무탈진의 관계에서 직무환경이 미치는 융합적 상호작용을 확인하기 위해 시도되었다. 본 연구의 대상자는 서울소재 상급종합병원에 근무하는 168명의 간호사였으며 자료는 2014년 7월 1일부터 15일까지 편의표집 되었다. 구조화된 설문지로 환자관련 스트레스, 직무환경, 직무탈진을 측정하였다. 연구결과 환자관련 스트레스는 직무탈진을 증가시키고 있었다. 환자관련 스트레스와 직무탈진의 관계에서 직무환경 요인의 역할을 분석한 결과 업무부하가 낮을수록 그리고 통제감, 보상, 공정성, 가치가 높을수록 환자관련 스트레스가 직무탈진에 미치는 부정적 영향이 감소하는 조절효과를 보여주었고, 커뮤니티는 직무탈진을 낮추는 주효과를 보여주었다. 이상의 연구결과로 볼 때 간호사의 직무탈진 완화를 위해 병원 차원의 직무환경 개선전략이 필요할 것으로 보인다.

• 주제어 : 환자관련 스트레스, 직무환경, 직장생활 영역, 직무탈진, 간호사

**Abstract** The purpose of this study was to identify the convergent interaction effects of work environment on the relation between patients related stress and nurse's burnout. Data were collected with a convenience sample of 168 nurses at hospital in Seoul, Korea from 1 July to 15 July 2014. The structured questionnaires measured patients related stress, work environment, and burnout. In the results, patients related stress enhanced burnout. The analysis of moderating effect of work environments to relation between patients related stress to burnout showed that high control, rewards, fairness, and value and low overload reduced the influence of patients related stress to burnout. And community had main effect to burnout. Based on these results, it is necessary to develop nurse's work environment improvement strategies for relieving burnout.

• Key Words : Patients related stress, Work environment, Worklife area, Burnout, Nurse

\*Corresponding Author : 허창구(willcando@gmail.com)

Received May 1, 2017

Accepted August 20, 2017

Revised July 31, 2017

Published August 28, 2017

## 1. 서론

스트레스는 이미 오래전부터 다양한 분야에서 다루어 온 연구 주제이다. 간호학 분야에서도 간호사의 스트레스는 직무탈진, 이직의도, 정신건강 및 간호 업무성과와 관계가 있기 때문에 질적인 간호 제공을 위해 근무환경 개선 및 간호 조직 문화의 변화와 더불어 스트레스 요인을 찾아 관리해야 함을 주장하고 있다[1,2,3,4,5]. 간호사의 스트레스 요인을 찾는 연구를 살펴보면 주로 간호사의 근무환경에 중점을 둔 도구를 사용하고 있는 것으로 보고되고 있다[6].

그러나 간호사의 업무는 환자 중심으로 이루어지기 때문에 환자 및 보호자와의 직접 접촉이 잦기 때문에 직접 접촉을 통한 간호수행 과정에서 환자나 보호자로 인해 불편한 감정을 느낄 수 있는데 이를 억제하면서 간호를 수행하는 일이 반복되면 간호사는 스트레스를 경험하게 된다[7]. 업무 과정에서 직접적인 대면 접촉이 많은 직종을 대상으로 한 연구에서도 대면 접촉 과정에서 경험하는 스트레스는 그 순간 뿐 아니라 2주 이상 부정적 정서를 느끼게 하며 나아가 직무탈진을 높이는데 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다[8,9]. 또한, 요양병원 간호사의 스트레스 경험에 대한 연구에서도 간호사는 업무 과중과 책임감, 상태가 악화되는 환자에 대한 연민 외에도 이상행동을 하는 환자의 공격성이나 저항, 보호자와의 관계 등에서 스트레스를 경험하는 것으로 나타났다[10]. 이와 같은 선행연구 결과로 볼 때 간호사의 스트레스를 단지 환경적 요인에서만 찾는 것은 간호사의 스트레스를 이해하는데 제한이 있을 것으로 예상할 수 있다.

앞서 기술하였듯이 간호사의 직무스트레스는 직무탈진의 원인으로 분류되고 있다[1]. 스트레스는 성격과 같이 개인의 내재적 특성에 따라 지각 정도에 차이가 있을 수 있지만[11] 개인을 둘러싼 주변 환경에 따라서도 달라질 수 있다[12]. 또한 각 개인이 가진 스트레스 수용 수준에 따라 스트레스에 대한 평가가 주관적으로 이루어지기 때문에[13] 스트레스에 대한 대처 능력을 강화시킬 경우 스트레스 상황을 긍정적으로 받아들일 수 있다[14]. 간호사를 대상으로 한 연구에서도 직무환경은 직무탈진 및 이직의도와 관계가 있으며[15] 직무몰입을 향상시키는데 긍정적 영향을 주는 것으로 보고되었다[16]. 직무탈진 개념의 주창자인 Maslach도 직무탈진이 개인의 특성 보다는 직업 및 조직환경에 의해 유발되기 때문에 조직맥락적 요인을 찾아 개선함으로써 직무탈진을 조절할 수 있

음을 주장하였다[15,17,18]. 이러한 선행연구 결과를 볼 때 환자로 인한 간호사의 스트레스와 직무탈진과의 관계에서 직무환경이 영향을 줄 것을 예측할 수 있다.

따라서 본 연구의 목적은 환자관련 스트레스가 직무탈진에 미치는 영향을 파악하고, 두 변수의 관계에서 직무환경의 조절효과를 검증함으로써 간호사의 직무탈진의 중재방안을 환자관련 스트레스와 직무환경 요인의 융합적 요인에서 찾는 데 있다.

## 2. 연구방법

### 2.1 연구설계

본 연구는 간호사의 환자관련 스트레스가 직무탈진에 미치는 정적 영향에 대한 여섯 가지 직무환경 변인(six areas)의 융합적 상호작용효과를 검증하는 인과관계 연구이다.

### 2.2 연구대상

본 연구는 서울소재 상급종합병원에 근무하는 간호사를 대상으로 하였으며, 168명의 자료를 분석하였다. 응답자의 인구통계학적 특성은 Table 1과 같다. 직무 특성상 대부분(96.4%)이 여성이었고, 근무부서 별로 중환자실이 부서특성상 다른 부서에 비해 조사인원이 적었으나 간호사의 직무환경을 고르게 반영하기 위해 내과계(26.2%), 외과계(26.2%), 응급실(39.9%) 및 중환자실(7.7%)을 모두 포함시켰다.

### 2.3 자료수집 및 윤리적 고려

본 연구의 자료수집기간은 2014년 7월 1일부터 15일 까지였다. 자료수집을 위해 먼저 해당 부서장의 승인을 받았다. 연구 대상자의 권리를 보호하기 위해 연구 대상자에게 연구목적과 방법, 연구 참여는 자발적 의사에 의해 결정하며 중도 포기가 가능하며 익명성이 보장됨을 설명한 후 설명서와 동의서를 배부하여 서면동의를 받고 자료를 수집하였다. 수집된 자료는 연구목적 이외에 다른 목적으로 절대 사용되지 않을 것임을 약속하고 수정된 자료는 연구가 끝난 후 폐기됨을 설명하였다. 설문에 참여한 대상자에게는 소정의 사례품을 지급하였다.

## 2.4 연구도구

본 연구에 사용된 설문지는 환자관련 스트레스 21문항, 직무탈진 10문항, 여섯 가지 직무환경요인(six area) 29문항과 조사대상자의 일반사항을 측정하는 문항으로 구성되었다.

### 2.4.1 환자관련 스트레스

환자관련 스트레스는 Dormann과 Zapf[19]가 개발한 척도로 측정하였다. 이 척도는 21문항으로 환자기대 관련 하위요인(모호한 기대 4문항, 부적절한 기대 8문항)과 환자태도 관련 하위요인(언어공격 5문항, 적대적 환자 4문항)으로 구성되어 있다. Dormann과 Zapf[19]의 연구에서 신뢰도(cronbach's  $\alpha$ )는 모호한 기대(.68), 부적절한 기대(.86), 언어적 공격(.72), 적대적 환자(.67)이었고, 본 연구에서는 모호한 기대 (.90), 부적절한 기대(.95), 언어적 공격(.92), 적대적 환자(.87)로 높은 문항내적합치도를 보여주었다.

### 2.4.2 직무환경 변인

직무탈진을 주창했던 Leither 와 Maslach[17]는 직무탈진과 관련된 조직의 환경변인으로 직업생활의 여섯 영역(six area of worklife)을 제안했다. 이들은 직무탈진이 개인의 특성 보다 직업 및 조직환경에 의해 유발되며 따라서 조직맥락적 요인을 찾아 개선시켜야 한다고 주장했다. 본 연구에서는 직무환경 변인을 여섯 영역으로 측정하였다. Six Areas의 하위 영역 중 업무부하(workload)는 업무양이 과도한 정도를 말한다. 통제감(control)은 직무수행 시 자율성과 독립성이 보장되는 정도를 의미한다. 보상(reward)은 자신의 업무에 대해 인정받고 보상받는 정도를 말한다. 커뮤니티(community)는 지원간의 원활한 의사소통 및 지지적 분위기를 말한다. 공정성(fairness)은 의사결정이나 자원분배가 공정하게 이루어지는 정도를 말한다. 가치(value)는 자신의 목표 및 가치와 조직의 가치가 일관된 정도를 말한다. Six Areas는 총 29문항으로 구성되어 있으며 직무와 조직적 특성을 모두 담고 있다.

Six Areas 점수의 해석은 업무부하의 경우 점수가 높을수록 직무환경 변인이 부정적임을 의미하며, 나머지 다섯 가지 영역은 점수가 높을수록 직무환경 변인이 긍정적임을 의미한다. 본 연구는 환자스트레스로 인한 직무탈진을 조절하는 직무 및 조직변인의 역할을 확인하기

위해 Six Area를 적용하였다. 여섯 영역의 신뢰도는 Leiter와 Maslach[20] 연구에서 .74~.87의 수준을 보여주었으며, 본 연구에서는 .62~.81로 양호한 문항내적합치도를 보여주었다.

### 2.4.3 직무탈진

직무탈진은 Schaufeli, Leiter, Maslach, 및 Jackson [21]이 개발한 MBI-GS(Maslach Brunout Inventory-General Survey)를 이용하여 측정하였다. 직무탈진은 세 가지 하위요인(정서소진, 냉소, 효능감 감소)으로 구성되어 있는데, 그 중 정서소진과 냉소가 핵심 개념이며[22], 효능감 감소의 경우 직무탈진 보다는 개인의 효능감 차원에 가까우며[23,24], Schaufeli 와 Bakker[25]의 연구에서도 효능감 감소가 직무탈진 보다는 직무열의의 하위요인에 가까움을 보여준바 있다. 따라서 본 연구에서는 정서 소진과 냉소만을 이용하여 총 10문항으로 직무탈진 점수를 구성하였다. 척도의 신뢰도는 Schaufeli 등의 연구에서[21] 정서소진 .60, 냉소 .65의 검사-재검사 신뢰도를 보여주었으며, 본 연구에서는 정서소진 .82, 냉소 .75로 양호한 문항내적합치도를 보여주었다.

## 2.5 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS 20.0을 이용하여 다음과 같이 분석하였다. 첫째, 응답자의 일반특성을 빈도분석으로 확인하였다. 둘째, 응답자 일반특성의 수준별 주요변인의 차이를 변량분석으로 확인하고 유의한 차이가 발생한 경우 Scheffe 사후검증을 실시했다. 셋째, 각 척도의 신뢰도와 변인 간 상관관계를 확인하였다. 넷째, Baron과 Kenny [26]가 제안한 위계적 회귀분석을 통해 환자스트레스와 Six Area의 조절효과를 확인하였다. 마지막으로 조절효과 해석을 위해 Aiken, West 및 Reno[27]가 제안한 방식으로 환자스트레스와 직무탈진의 관계를 조절변인(Six Area)의 값이 평균을 중심으로 1 표준편차 높은 경우와 낮은 경우로 구분하여 상호작용 그래프를 작성하고, SPSS PROCESS macro[28]를 이용하여 단순주효과 유의성을 분석했다.

## 3. 연구결과

### 3.1 응답자 일반특성 및 차이검증

<Table 1> General Characteristics of Subjects

Variable		N (%) Total=168	Mean±SD							
			CSS	Burnout	Six Areas					
					Workload	Control	Reward	Community	Fairness	Value
Gender	Female	162 (96.4)	3.57±.76	3.04±.64	3.23±.67	2.98±.63	3.04±.52	3.35±.57	2.85±.52	2.84±.52
	Male	6 (3.6)	3.60±1.22	2.60±.83	3.31±.76	2.83±.78	3.33±.25	3.77±.75	3.03±.25	3.07±.10
Age	21-25	62 (36.9)	3.48±.72	3.04±.60	3.23±.69	2.96±.61	3.01±.54	3.23±.65	2.92±.47	2.84±.47
	26-30	75 (44.6)	3.58±.88	3.10±.69	3.30±.70	2.93±.64	3.06±.50	3.43±.50	2.85±.55	2.81±.57
	≥31	31 (18.5)	3.72±.60	2.81±.63	3.10±.57	3.09±.68	3.15±.49	3.51±.59	2.74±.48	3.00±.39
Education Level	College	36 (21.4)	3.35±.93	2.98±.68	3.08±.69 <sup>ab</sup>	3.15±.65	3.20±.42	3.32±.65	3.06±.39	2.97±.47
	Under graduate	124 (73.8)	3.64±.73	3.05±.64	3.31±.66 <sup>a</sup>	2.89±.61	3.00±.51	3.36±.55	2.81±.52	2.82±.52
	Graduate	8 (4.8)	3.55±.56	2.84±.80	2.75±.51 <sup>b</sup>	3.29±.72	3.28±.77	3.75±.75	2.69±.59	2.90±.44
Types of outpatient clinic	Internal Medicine	44 (26.2)	3.38±1.05 <sup>ab</sup>	3.18±.75	3.16±.93	2.92±.75	3.03±.60	3.25±.76	2.88±.61	2.74±.66
	Surgery	44 (26.2)	3.54±.75 <sup>a</sup>	3.05±.75	3.28±.64	3.05±.59	3.13±.61	3.43±.54	2.95±.43	2.91±.47
	Emergency	67 (39.9)	3.84±.46 <sup>a</sup>	2.92±.54	3.29±.53	2.92±.59	2.99±.38	3.39±.50	2.76±.51	2.90±.44
	Intensive Care	13 (7.7)	2.95±.52 <sup>b</sup>	2.95±.33	3.09±.38	3.15±.55	3.27±.37	3.49±.43	2.99±.33	2.83±.33

Different letters(a, b) mean significant effect among groups

<Table 2> Correlations among Variables

r(p)	CSS	Burnout	Workload	Control	Reward	Community	Fairness	Value
CSS	1							
Burnout	.51(<.001)	1						
Workload	.63(<.001)	.55(<.001)	1					
Control	-.25(<.001)	-.24(<.01)	-.38(<.001)	1				
Reward	-.36(<.001)	-.43(<.001)	-.46(<.001)	.48(<.001)	1			
Community	.24(<.01)	-.08(.305)	0.11(.152)	.19(<.05)	.27(<.001)	1		
Fairness	-.44(<.001)	-.30(<.001)	-.35(<.001)	.39(<.001)	.45(<.001)	.17(<.05)	1	
Value	-.36(<.001)	-.41(<.001)	-.46(<.001)	.49(<.001)	.54(<.001)	.21(<.01)	.57(<.001)	1

응답자의 일반특성은 다음과 같다. 성별은 대부분 여성(96.4%)이었으며, 연령은 대부분 30세 이하(81.5%)였다. 학력별로는 4년제 대학졸업이 73.8%로 가장 많았다. 근무부서로 응급실(39.9%)이 가장 많았고 내과계와 외과계가 각각 26.2%로 동일했으며 중환자실이 7.7% 이었다 (Table 1).

일반특성에 따라 주요 변인의 평균 차이를 확인한 결과 Table 1과 같이 환자관련 스트레스(CSS)는 근무부서별로 유의한 차이를 보여주었으며 F(3, 164)=7.135 (p<.001), 사후검증(scheffe)을 실시한 결과 다른 부서에 비해 중환자실 근무자가 가장 낮은 CSS를 보고한 것으로 나타났다. 직무탈진의 경우 일반사항 별로 유의한 차이가 나타나지 않았다. 여섯 가지 직무환경 요인 중 업무과부하(workload)는 학력별 분석에서 유의한 차이가 나타났으며 F(2, 165)=3.918 (p<.05), 사후검증 결과 석사에 비해 학사가 높은 업무과부하를 보고하는 것으로 나타났다. 그 밖의 평균 비교에서는 통제감(control)의 경우 학력별 비교에서 F(2, 165)=3.360 (p<.05), 보상(reward)은 학력별 비교에서 F(2, 165)=3.086 (p<.05), 커뮤니티(community)는 연령별 비교에서, 공정성은 학력별 비교

에서 유의한 차이를 보여주었으나, 모든 경우에서 수준별 사후검증에서는 차이를 보여주지 않았다. 따라서 일반사항 별로 주요변인의 수준은 전반적으로 큰 차이가 없는 것을 알 수 있었다.

### 3.2 CSS, 직무탈진 및 Six Area의 상관관계

환자관련 스트레스는 직무탈진과 높은 정적 상관관계(r=.51)를 보여주었으며, Six Areas 모두와도 유의한 상관관계를 보여주었다(.24~.63). Six Areas와 직무탈진과의 관계에서는 의사소통을 제외한 나머지 요인에서 유의한 상관관계(-.24~.55)가 나타났다(Table 2).

### 3.3 환자관련 스트레스가 직무탈진에 미치는 영향

에 대한 직무환경 변인(six areas)의 조절효과 직무탈진과 관련된 직무환경 변인이 환자관련 스트레스로 인한 직무탈진에 미치는 영향을 알아보기 위해 Table 3과 같이 Six Areas 별로 조절효과 검증을 실시했다. 그 결과 업무부하는 환자관련 스트레스가 직무탈진에 미치는 정적 영향을 강화시키는 것으로 나타났으며,

<Table 3> Hierarchical regression for verifying the moderating effect of Six Areas

DV : Burnout		B	se	$\beta$	t	p	$\Delta R^2$
1	CSS	.226	.068	.269	3.33	.001	.348
	Workload	.370	.078	.383	4.74	<.001	
2	Workload×CSS	.240	.065	.248	3.70	<.001	.050
1	CSS	.403	.058	.479	6.973	<.001	.272
	Control	-.121	.071	-.118	-1.715	.088	
2	Control×CSS	-.190	.070	-.176	-2.698	.008	.031
1	CSS	.344	.058	.409	5.967	<.001	.326
	Reward	-.353	.087	-.278	-4.063	<.001	
2	Reward×CSS	-.204	.093	-.142	-2.182	.031	.019
1	CSS	.469	.056	.558	8.333	<.001	.301
	Community	-.235	.075	-.211	-3.146	.002	
2	Community×CSS	.071	.085	.058	.832	.407	.003
1	CSS	.392	.062	.466	6.290	<.001	.267
	Fairness	-.125	.094	-.098	-1.323	.188	
2	Fairness×CSS	-.251	.095	-.189	-2.641	.009	.030
1	CSS	.348	.058	.414	6.000	<.001	.318
	Value	-.336	.088	-.262	-3.798	<.001	
2	Value×CSS	-.265	.073	-.234	-3.649	<.001	.051

<Table 4> Simple Main Effect according to Six Area Levels

Moderator Level			Effect	se	t	p	95% CI	
							Low	Up
Workload	Low	-0.67	0.15	0.07	2.25	0.03	0.02	0.29
	High	0.67	0.48	0.09	5.07	0.00	0.29	0.66
Control	Low	-0.63	0.53	0.07	7.19	0.00	0.38	0.68
	High	0.63	0.29	0.07	4.09	0.00	0.15	0.43
Reward	Low	-0.51	0.48	0.08	5.67	0.00	0.31	0.65
	High	0.51	0.27	0.07	4.11	0.00	0.14	0.40
Community	Low	-0.58	0.44	0.07	6.77	0.00	0.31	0.57
	High	0.58	0.52	0.09	6.02	0.00	0.35	0.70
Fairness	Low	-0.51	0.59	0.10	6.11	0.00	0.40	0.78
	High	0.51	0.33	0.07	5.08	0.00	0.20	0.46
Value	Low	-0.51	0.54	0.08	7.04	0.00	0.39	0.69
	High	0.51	0.27	0.06	4.43	0.00	0.15	0.39

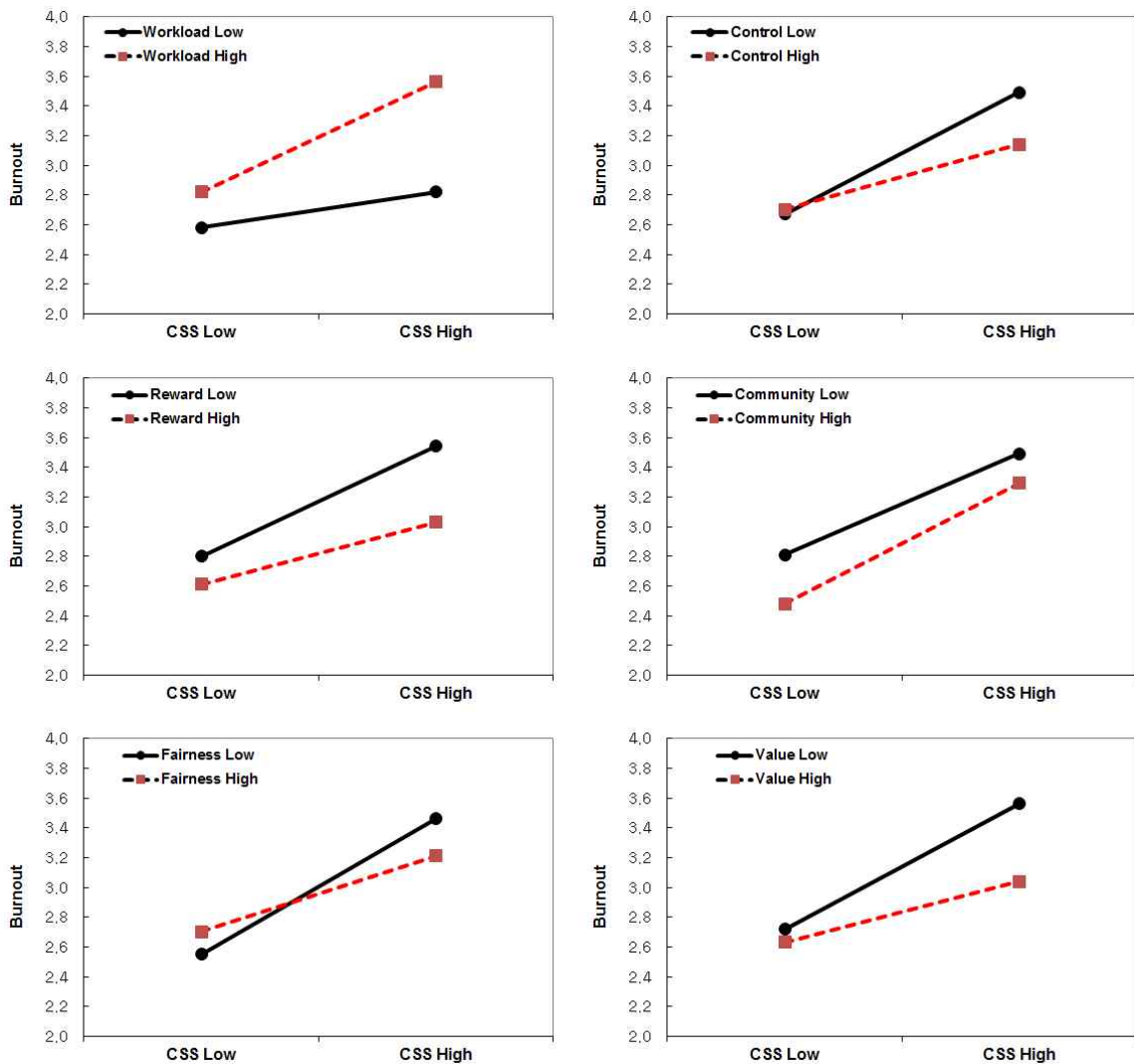
<Table 5> Simple Main Effect according to CSS Levels

Six Areas	CSS Low (-0.77)				CSS High (0.77)			
	Effect	se	t	p	Effect	se	t	p
Workload	0.18	0.09	2.00	0.05	0.55	0.09	6.15	0.00
Control	0.02	0.09	0.23	0.82	-0.27	0.09	-3.06	0.00
Reward	-0.18	0.12	-1.52	0.13	-0.50	0.11	-4.59	0.00
Community	-0.28	0.09	-3.00	0.00	-0.17	0.11	-1.64	0.10
Fairness	0.14	0.14	1.03	0.31	-0.25	0.10	-2.39	0.02
Value	-0.10	0.11	-0.90	0.37	-0.51	0.10	-5.21	0.00

통제감, 보상, 공정성, 가치는 환자관련 스트레스가 직무탈진에 미치는 영향을 완화시키는 것으로 나타났다. 한편, 커뮤니티는 조절효과를 보여주지 않았다.

이러한 조절효과의 의미를 Aiken과 West[28]가 제안한 그래프를 통해 해석하면, 환자관련 스트레스가 높을수록 직무탈진이 높아졌으며 이러한 영향력의 크기는

Six Areas의 수준에 따라 달라지는 것으로 나타났다. 세 부적으로 환자관련 스트레스가 직무탈진에 미치는 영향은 업무부하가 높을 때 더욱 강하게 나타났으며, 통제감, 보상, 공정성, 가치의 4개 영역은 점수가 높을수록 환자관련 스트레스가 직무탈진에 미치는 영향이 감소하는 것으로 나타났다. 그러나 커뮤니티의 경우 환자관련 스트



[Fig. 1] Moderating effects of Six Areas on Burnout

레스가 직무탈진에 미치는 영향을 조절하지 않았다 (Figure 1).

Six Areas 개별적으로 높거나 낮은 수준 각각에서 환자관련 스트레스가 직무탈진에 미치는 단순주효과를 분석한 결과 Table 4와 같이 모두 유의한 것으로 나타났다. 즉, Six Areas 의 수준에 상관없이 환자관련 스트레스가 증가하면 직무탈진이 높아지는 것을 알 수 있었다.

환자관련 스트레스가 높거나 낮은 수준 각각에서 Six Area의 수준이 직무탈진에 미치는 단순주효과를 분석한 결과 Table 5와 같이 통제감, 보상, 공정성, 가치의 4개 영역은 환자관련 스트레스가 높을 때 직무탈진을 유의하게 감소시키지만 환자관련 스트레스가 낮을 때는 직무탈진에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 한편, 커뮤니

티의 경우 환자관련 스트레스가 낮을 때 직무탈진을 유의하게 감소시키지만 환자관련 스트레스가 높을 때는 직무탈진에 유의한 영향을 미치지 않았다. 마지막으로 업무부하의 경우 환자관련 스트레스의 수준에 관계없이 직무탈진을 증가시키는 것으로 나타났다.

#### 4. 논의

간호사의 직무탈진은 간호사 개인에게는 순환기, 소화기, 호흡기 등의 장애를 유발할 뿐 아니라[29] 주변의 다른 간호사에게로 전이되어 조직 전체의 경험으로 확대되고 개인의 업무수행에 부정적인 영향을 미치게 된다[30]. 이에 본 연구는 간호사의 주된 간호 대상인 환자로 인한

스트레스가 직무탈진에 미치는 영향을 파악하고 이를 완화시킬 수 있는 방안을 직무환경 변인에서 찾고자 시도되었다. 본 연구결과를 중심으로 논의하면 다음과 같다.

본 연구에서 환자관련 스트레스는 직무환경 변인의 수준에 관계없이 직무탈진을 증가시키는 것으로 나타났다. 이는 동료 직원들과의 갈등, 병원의 행정적지지 부재, 과도한 업무 등의 직무 스트레스 요인이 직무탈진과 관계가 있었던 것으로 나타난 선행연구와[1,4] 유사한 결과로 높은 수준의 스트레스는 직무탈진의 원인이라는 선행연구의 결과를 지지하는 결과라고 할 수 있다. 간호사를 대상으로 환자관련 스트레스를 다룬 연구가 부족하여 직접적인 비교는 어렵지만 면대면 접촉이 필요한 직종의 직장인을 대상으로 한 연구에서도 고객관련 스트레스가 직무탈진의 영향요인으로 보고되었다[8]. 간호사는 환자와의 접촉 과정에서 부당한 언행과 폭력 상황을 만나더라도 참고 견디거나 과장되게 좋은 표정을 지으려고 노력하며 전문가로서의 사명감을 가지고 조절하려고 하는 경향이 있다[31]. 따라서 간호사가 경험하는 이러한 내적 조절과정이 간호사에게 환자관련 스트레스를 지각하는데 영향을 주었을 것으로 사료된다. 임상에서 근무하는 간호사는 건강 문제를 가진 환자에게 간호를 제공해야 하기 때문에 환자의 복잡한 감정적 요구에 대처하는 과정은 면대면 접촉을 하는 직종과는 양적, 질적인 측면에서 큰 차이가 있을 것으로 사료된다. 간호사의 직무 스트레스를 다룬 이전의 연구들이 업무 환경 위주로 이루어져[1,3,4,5] 향후 환자관련 스트레스를 파악하고 이를 조절하기 위한 전략을 찾기 위한 노력이 이어져야 할 것이다.

6개의 직무환경 변인 중 업무부하는 직무탈진 영향 요인이었으며 환자관련 스트레스로 인한 직무탈진을 강화시키는 조절효과가 있었다. 본 연구는 3교대 근무 간호사를 대상으로 하고 있다. 교대 근무를 하게 되면 자신이 담당하던 업무를 다른 간호사에게 인계해야 하기 때문에 주어진 시간 안에 업무를 끝내야 한다는 부담이 높을 수 있다. 이러한 부담감으로 인해 심리적 압박을 느끼게 되어 환자로 인한 스트레스 지각 수준이 높아지게 되고 결국 직무탈진으로 이어져 나타난 결과로 사료된다. 직무환경 변인과 직무탈진 하부요인의 경로를 살펴본 연구에서도 6개의 직무환경 변인 중 업무부하가 정서소진에 가장 크게 영향을 미치고 있어[15] 본 연구 결과를 지지하고 있다. 상호작용 그래프를 이용한 분석에 의하면 업무부하가 높을 때 환자관련 스트레스로 인한 직무탈진이

강하게 나타나고 있어 업무부하 조절이 직무탈진 완화 방법임을 제시하고 있다. 간호사의 업무는 부서마다 특성이 있어 한 명의 간호사로서 역할을 하기까지 수련시간이 필요하다. 따라서 병원에서는 신규 간호사 투입 시 병동의 특성에 따라 적절한 수련기간을 제공해야 하고 신규 간호사의 교육 담당 간호사가 교육에 충실할 수 있도록 담당 환자 수를 조정하는 등 조직적인 접근이 있어야 할 것이다. 무엇보다 간호사의 이직으로 인한 업무량 과다를 예방하기 위해서는 이직을 줄이는 노력이 선행되어야 할 것이다.

본 연구에서 6개의 직무환경 변인 중 보상과 커뮤니티, 가치는 직무탈진을 완화시키는 효과가 있었다. 간호사 대상 국외 연구에서는 통제감과 보상, 공정성이 가치를 통해 직무탈진을 감소시키고 있어[15] 본 연구 결과와는 다소 차이가 있었다. 이는 직무환경에 대한 지각이 개인마다 차이가 있어 선행연구 결과와 다르게 나타난 것으로 보인다. 그러나 앞서 살펴본 바와 같이 업무부하와 관련된 결과는 동일하게 나타나 임상 현장에서 간호사의 업무량 조절이 필요한 것으로 사료된다.

직무환경 하위 요인의 조절효과를 살펴보면 커뮤니티를 제외한 통제감, 보상, 공정성과 가치는 환자관련 스트레스가 직무탈진에 미치는 영향을 완화하였으며, 환자관련 스트레스가 높을 때 직무탈진을 감소시키는 효과가 있었다. 이는 직무탈진 완화를 위한 중재로 환자관련 스트레스 지각을 줄일 수 있는 방안이 필요함과 동시에 직무환경 변인을 조절하면 환자관련 스트레스가 높아도 직무탈진을 조절할 수 있음을 의미하는 결과로 해석할 수 있다. 따라서 간호사의 직무탈진 완화를 위해 환자관련 스트레스를 확인하고 스트레스 수준이 높은 집단을 대상으로 업무의 자율성과 독립성 보장, 조직의 가치에 대한 교육, 공정성을 갖춘 시스템을 적용함으로써 직무탈진을 감소시킬 수 있을 것으로 생각한다.

커뮤니티는 환자관련 스트레스와 직무탈진의 관계에서 조절효과는 없었으나 환자관련 스트레스에 부적 영향 요인이었다. 이는 동료와 상사의 지지가 간호사의 소진을 감소시키는 효과가 있다는 선행연구 결과를[32] 지지하고 있다. 조직원들과 의사소통이 잘 이루어지고 상사가 지원할수록 조직에 자부심과 소속감 등의 심리적 애착을 느끼게 되므로[33,34] 이러한 협조적인 분위기가 직무탈진을 완화시키는데 영향을 준 것으로 보인다. 커뮤니티의 수준에 따라 분석한 결과를 살펴보면 환자관련

스트레스가 낮을 때 커뮤니티가 직무탈진을 완화시키는 효과가 있었다. 스트레스가 적으면 직무 만족이 향상되고[35] 여유롭고 허용적인 태도로 대인관계를 형성하기 때문에 동료들과의 관계가 직무탈진을 낮게 지각하는데 영향을 주어 나타난 결과로 사료된다.

연구결과를 요약하면, 환자관련 스트레스는 직무환경 변인의 모든 수준에서 직무탈진을 증가시키고 있었으며, 여섯 가지 직무환경 변인 중 커뮤니티를 제외한 업무부하, 통제감, 보상, 공정성, 가치는 환자관련 스트레스가 직무탈진에 미치는 영향을 조절해 주고 있었다.

따라서 직무환경 변인의 변화를 통해 환자관련 스트레스의 부정적인 영향을 완화시킬 수 있음을 확인하였으며, 환자관련 스트레스가 낮은 경우보다 높은 경우에 이러한 직무환경 변인의 긍정적인 효과가 나타난 점에 비추어 볼 때, 환자관련 스트레스가 높을수록 직무환경 변인에 대한 고려가 필요함을 알 수 있었다.

이상의 연구결과를 통해 다음과 같은 제언을 한다. 본 연구가 상급종합병원 간호사를 대상으로 하고 있어 본 연구 결과를 전체 임상간호사로 확대 해석하는데 제한이 있다. 따라서 향후 간호사의 직무환경 변인과 직무탈진과의 관계를 파악하기 위해 다양한 규모의 간호사를 대상으로 반복 연구가 필요하며, 본 연구에서 확인된 직무환경 변인을 융합시킨 간호사 직무탈진 중재 프로그램을 개발하고 그 효과를 파악하는 연구를 제언한다.

## REFERENCES

- [1] B. M. Bang, S. Y. Lee, J. O. C, "Empirical study on the turn-over intention of university hospital nurses", *Journal of Digital Convergence*, Vol. 13, No. 2, pp. 205-213, 2015.
- [2] M. J. Kim, G. Y. Kang, "The convergence study on the relationship between the job stress and mental health of nurses", *Journal of Korea Convergence Society*, Vol. 6, No. 5, pp. 39-47, 2015.
- [3] G. S. Yoon, S. Y. Kim, "Influences of job stress and burnout on turnover intention of nurses", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol. 16, No. 4, pp. 507-516, 2010.
- [4] J. M. Lee, Y. H. Yom, "Effects of work stress, compassion fatigue, and compassion satisfaction on burnout in clinical nurses", *Journal of Korean Academy Nursing Administration*, Vol. 19, No. 5, pp. 689-697, 2013.
- [5] K. L. Choi, S. E. Heo, D. H. M, "Convergence study on the influence of job stress of shift work nurses on nursing performance", *Journal of Korea Convergence Society*, Vol. 7, No. 4, pp. 107-121, 2016.
- [6] E. Y. Lee, K. H. Shon, "An analysis of research trends related with job stress in nursing", *Journal of Korea Convergence Society*, Vol. 6, No. 3, pp. 87-95, 2015.
- [7] S. L. Pisaniello, H. R. Winfield, P. H. Delfabbro, "The influence of emotional labour and emotional work on the occupational health and wellbeing of South Australian hospital nurses". *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 80, pp. 579-591, 2012.
- [8] T. H. Jang, J. W. Lee, "Moderating effects of negative emotion, burnout and customer orientation of service staff due to CSS(customer-related social stressors)", *Journal of Business Research*, Vol. 31 No. 2, pp.29-57, 2016.
- [9] S. Dudenhöffer, C. Dormann, "Customer-related social stressors and service providers' affective reactions". *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 34, No. 4, 520-539, 2013.
- [10] H. J. Kim, H. Y. Kim, "Experience of job stress among nurses working in long-term care hospital: a phenomenological approach". *Korean Journal of Adult Nursing*, Vol. 28, No. 5, pp. 572-584, 2016.
- [11] J. W. Han, "The effects of personality and emotional labor stress on job satisfaction", *Journal of Secretarial studies*, Vol. 14, No. 1, pp. 145-167, 2006
- [12] R. L. Kahn, P. Byosiere. Stress in organizations. In Dunnette, M. D. & L. M. Hough (Eds.). *Handbook of Industrial & Organizational Psychology*. Vol. 3. Palo Alto. CA: Consulting Psychologists Press: 571-650, 1992.
- [13] N. Weinstein, K. W. Brown, R. M. Ryan, "A



- multi-method examination of the effects of mindfulness on stress attribution, coping, and emotional well-being”, *Journal of Research in Personality*, Vol. 43, No. 3, 374-385, 2009.
- [14] N. S. Park, “Mindfulness mediator effects in stress, burnout, resistance to organizational change and job satisfaction of public enterprise office employees”. *Health and Social Science*. Vol. 33, pp. 109-134. 2013.
- [15] M. P. Leiter, C. Maslach, “Nurse turnover: the mediating role of burnout”. *Journal of Nursing Management*, Vol. 17, pp. 331-339, 2009.
- [16] M. Bamford, C. A. Wong, H. Laschinger H, “The influence of authentic leadership and area of worklife on work engagement of registered nurses”. *Journal of Nursing Management*, Vol. 21, pp. 529-540, 2013.
- [17] M. P. Leiter, C. Maslach, “Six areas of worklife: a model of the organizational context of burnout.” *Journal of Health and Human Services administration*, pp. 472-489, 1999.
- [18] M. P. Leiter, C. Maslach, “Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout.” *Emotional and physiological processes and positive intervention strategies*. Emerald Group Publishing Limited, pp. 91-134, 2003.
- [19] C. Dormann, D. Zapf, “Customer-related social stressors and burnout”, *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 9, No. 1, pp. 61-82, 2004.
- [20] M. P. Leiter, C. Maslach, “Early predictors of job burnout and engagement”, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 93, No. 3, pp. 498-512, 2008.
- [21] W. B. Schaufeli, M. P. Leiter, C. Maslach, S. E. Jackson, “The Maslach Burnout Inventory-Test Manual(3rd Ed). Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA, 1996.
- [22] C. Maslach, W. B. Schaufeli, M. P. Leiter, “Job burnout”, *Annual Review Psychology*, Vol. 52, No. 1, pp. 397-422, 2001.
- [23] Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of management review*, 18(4), 621-656.
- [24] M. P. Leiter, “Burnout as a developmental process: Consideration”, *Professional burnout: Recent developments in theory and research*, pp. 237-249, 1993.
- [25] W. B. Schaufeli, A. B. Bakker, “Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi sample study”, *Journal of Organizational Behavior*, Vol. 25, No. 3, pp. 293-315, 2004.
- [26] R. M. Baron, D. A. Kenny, “The moderator - mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations”, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 51, No. 6, pp. 1173-1182.
- [27] L. S. Aiken, S. G. West, R. R. Reno, “Multiple regression: Testing and interpreting interactions”, Sage, 1991.
- [28] A. F. Hayes, “Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach”, Guilford Press, 2013.
- [29] Y. J. Oh, Y. H. Choi, “Effects of emotional labor, job stress and burnout on somatization in nurses: in convergence era”. *Journal of Digital Convergence*, Vol. 13, No. 10, pp. 415-424, 2015.
- [30] A. B. Bakker, P. M. Le Blanc, W. B. Schaufeli, “Burnout contagion among intensive care nurses”. *Journal of Advanced Nursing*, Vol. 51, No. 3, pp. 276-287, 2005.
- [31] J. Y. Hong, Development of validation of the emotional labor scale for nurses. Ewha Womans University, PhD. thesis, 2016.
- [32] K. J. Choi, S. S. Han, “The influence of the job stress, job satisfaction and social support of clinical nurse’s burnout”, *Journal of East-West Nursing Research*, Vol. 19, No. 1, pp. 55-61, 2013.
- [33] B. H. Lee, S. G. Yi, “The influence of communication and social support on the organizational immersion of small and medium cosmetic brand shop”, *Journal of Convergence for*

Information Technology, Vol. 7, No. 3, pp. 117-125, 2017.

[34] S. H. Jin, J. H. Kim, "Influence of resilience and perceived individual and organizational support on organizational commitment among hospital nurses", Journal of Digital Convergence, Vol. 15, No. 5, pp. 293-303, 2017.

[35] S. C. Choi, J. S. Lee, S. Y. Sim, J. H. Lee, J. H. Park, "The effect of job stress and depression on job satisfaction among workers in small and medium sized enterprises", Journal of Convergence for Information Technology, Vol. 7, No. 1, pp. 1-9, 2017.

#### 저자소개

이 은 경(Eun Kyung Lee) [정회원]



- 2012년 8월 : 이화여자대학교 간호학과(간호학박사)
- 2013년 3월 ~ 현재 : 대구가톨릭대학교 간호대학 조교수

<관심분야> : 성인간호, 간호교육

허 창 구(Chang Goo Heo) [정회원]



- 2010년 2월 : 아주대학교 심리학과(심리학박사)
- 2013년 3월 ~ 현재 : 대구가톨릭대학교 심리학과 조교수

<관심분야> : 인사선발, 정서노동, 스트레스