사회적 지지와 자아탄력성이 병원간호사의 간호업무 성과에 미치는 영향

이안생¹ · 윤치근² · 박진규¹

원광대학교병원¹, 원광대학교 복지·보건학부²

Effects of Social Support and Ego-resilience on Nursing Performance of Hospital Nurses

Lee, An Saeng¹ · Yoon, Chi-Keun² · Park, Jin Kyu¹

¹Department of Nursing, Wonkwang University Hospital, Iksan

²Division of Welfare and Health, Wonkwang University, Iksan

Purpose: The purpose of this study was to identify the effects of the social support and ego-resilience on the nursing performance among hospital nurses. **Methods:** The subjects of this study were 369 nurses in a senior general hospital. We used the self-reported questionnaire to assess the level of ego-resilience, social support and nursing performance of hospital nurses. The data were analyzed using descriptive statistics, frequency, t-test, ANOVA, Pearson's correlation coefficient and stepwise multiple regression. **Results:** This study showed the positive relationship between the social support and ego-resilience on the nursing performance of hospital nurses. The higher group of the social support and ego-resilience showed the more performance of hospital nurses. And, the influencing factors on the performance are age, ego-resilience, social support, night working days a month in the order. **Conclusion:** Further studies will be needed to promote the performance of nurse in hospital and policies to be develop to elevate the social support and ego-resilience of nurses.

Key Words: Resilience, Social support, Task performance, Nurses

서론

1. 연구의 필요성

현재 우리나라의 의료기관들은 차별화된 서비스로 경쟁우위 확보, 경영능력 향상 등 다양한 변화에 직면하고 있으며, 생존과 경쟁우위를 확보하기 위해서 다양한 방법들을 시도하고 있다(Han, Lee, & Kim, 2007). 의료기관의 구성인력 중 간호

사는 전체인력의 59%(Yearbook of Nursing Statistics, 2007)를 차지하고 있고, 환자들을 가장 제일선에서 접하고 있어 간호사의 질적 향상은 병원의 생산성 증대로 이어지는 하는 중요한 요인이다(Oh & Chung, 2011).

간호업무성과는 간호사가 업무에 대한 전문성을 바탕으로 역할을 합리적으로 수행하여 간호조직의 목표를 능률적으로 수행하는 정도를 말하며(Yoon, 1995), 간호사가 업무를 얼마나 잘 수행하였는가를 평가하는 것으로서 병원의 생산성과 양

주요어: 자아탄력성, 사회적 지지, 업무성과, 간호사

Corresponding author: Yoon, Chi-Keun

Division of Welfare and Health, Wonkwang University, 460 Iksandae-ro, Iksan 570-749, Korea.
Tel: +82-63-850-6423, Fax: +82-63-850-7307, E-mail: ckyoon@wku.ac.kr

- 이 논문은 원광대학교 2012년도 연구비지원에 의하여 수행되었음.

투고일 2012년 8월 29일 / 심사완료일 2012년 9월 1일 / 게재확정일 2012년 11월 25일

질의 간호서비스를 보장하기 위한 중요한 수단으로 인식되어 (Northcott, 1977), 간호의 질적 향상을 위한 노력으로 일환으로 간호업무성과에 대한 많은 연구가 이루어져 왔다(Park et al., 2009).

간호사의 간호업무성과에 대한 선행연구들을 살펴보면, 자기효능감, 소진 동기부여, 조직몰입, 직무만족, 임파워먼트, 간호역량, 팔로워십, 유머감각, 자존감, 직무 스트레스, 수간호사의 리더십 등에 대한 것이 주요 핵심요인으로 보고하고 있다(Choi, Hwang, & Park, 2012; Han et al., 2007; Kim, 2003; Lee & Yoo, 2010; Min, Kim, & Jeong, 2011; Oh & Chung, 2011; Park et al., 2009). 이들 연구에서는 간호사의 직무만족도, 조직몰입 수준, 임파워먼트, 자존감, 유머감각, 간호역량, 동기부여가 높을수록, 직무 스트레스가 낮을수록 간호업무성과가 높은 것으로 나타났다. 또한, 간호업무 성과에 영향을 미치는 여러 요인들을 밝힘으로써, 간호사의 업무성과를 향상시키기 위해서는 개인적 변인과 환경적 변인이 서로 상호작용하고 있음을 시사하고 있다.

사회적 지지란 한 개인이 가진 대인관계로부터 얻을 수 있는 모든 긍정적 자원이다(Cohen & Hoberman, 1983). 즉, 한 개인이 의미 있는 사회적 대상으로부터 제공되는 존경, 애정, 신뢰, 관심, 경청 등의 정서적 지지는 환경으로부터 경험되는 스트레스를 감소시키거나 배제하여 환경에 잘 적응할 수 있도록 기여하는 것을 의미한다. 이러한 사회적 지지는 업무생산성 및 심리적 만족에 긍정적인 영향을 미치는 것이다(Baruch-Feldman, Brondolo, Ben-Dayana, & Schwarth, 2001).

이러한 사회적 지지에 대한 선행연구들은 직무 스트레스, 우울, 감정노동, 소진, 이직의도, 직무만족도, 조직몰입, 조직시민행동(Han, 2010; Kim, Hyun, & Kim, 2009; Kim & Kim, 2011; Ko & Yom, 2003; Park & Kim, 2001; Yoo & Son, 2009) 등에 초점을 맞추고 있어, 간호업무성과에 미치는 영향에 대해서는 간과하는 측면이 있다.

자아탄력성은 변화하는 상황적 요구나 스트레스가 많은 환경에 적절한 자아통제를 바탕으로 융통성 있게 반응하여 성공적인 적응을 이룰 수 있는 능력을 말한다(Block & Kremen, 1996). 따라서 자아탄력성 수준이 높은 사람은 불안을 덜 느끼며 새로운 경험에 대해 개방적이고 정서적으로 안정되어 있으며 문제해결에 필요한 인지적·사회적 기술을 갖추고 있어 사회생활에 잘 적응한다(Jang, 2001). 자아탄력성의 영향에 대한 연구는 심리학과 아동학의 분야에서 주로 다루어져 왔으나 최근에 간호사를 대상으로 한 우울, 직무 스트레스, 직무만

족도, 서비스 질의 관계 등에 대한 연구가 시작단계에 있으나(Kim & Suh, 2011; Kim, Oh, & Park, 2011; Lee, Yoon, & Lee, 2012) 간호업무성과와 연결한 연구는 거의 보고되지 않고 있다.

따라서 자아탄력성과 사회적 지지가 간호사의 간호업무성과에 미치는 영향에 대한 연구의 필요성과 의의가 있다고 하겠다.

2. 연구목적

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 간호사의 일반적 특성에 따른 사회적 지지, 자아탄력성, 간호업무성과의 차이가 있는지 파악 한다.
- 간호사의 사회적 지지, 자아탄력성, 간호업무성과의 상관관계를 파악한다.
- 간호사의 사회적 지지, 자아탄력성에 따른 간호업무성과 차이를 파악한다.
- 간호사의 간호업무성과에 영향을 미치는 요인을 분석한다.

3. 용어정의

1) 사회적 지지

사회적 지지는 한 개인이 대인관계로부터 얻을 수 있는 모든 긍정적 자원을 의미하며(Cohen & Hoberman, 1983), 본 연구에서는 대상자가 지각하는 조직의 지지와 상사의지지, 동료의 지지로 측정하였다.

2) 자아탄력성

자아탄력성은 변화하는 상황적 요구나 스트레스가 많은 환경에 적절한 자아통제를 바탕으로 융통성 있게 반응하여 성공적인 적응을 이룰 수 있는 능력을 의미하며(Block & Kremen, 1996), 본 연구에서는 5개의 요인으로 대인관계, 활력성, 감정통제, 호기심, 낙관성으로 측정하였다.

3) 간호업무성과

간호업무성과는 간호사가 업무에 대한 전문성을 바탕으로 역할을 합리적으로 수행하여 간호조직의 목표를 능률적으로 수행하는 정도를 의미하며(Yoon, 1995), 본 연구에서는 4개의 요인으로 업무 수행능력, 간호업무 수행태도, 간호업무 수준향상, 간호과정적응으로 측정하였다.

연구 방법

1. 연구설계

본 연구는 병원간호사의 사회적 지지, 자아탄력성이 간호업무 성과에 미치는 영향을 확인하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상 및 자료수집

본 연구는 2012년 1월에 J 지역 800병상 규모의 일 상급종합병원에 근무하는 간호사 중에 병동과 외래에 근무하는 6개월 이상의 간호업무 경력이 있는 400명을 대상으로 하였다. 380명이 설문에 참여하였고 그 중 응답이 불충실한 31명을 제외한 369명의 자료만을 분석대상으로 하였다.

자료수집은 설문지를 배포하기 전 간호부 승인을 얻었으며, 연구자가 해당부서를 방문하여 설문지를 배포하였다. 수집된 자료는 순수하게 연구목적으로만 활용될 것임을 연구참여자에게 설명하고 동의서를 받은 후 실시하였다.

3. 연구도구

1) 사회적 지지

사회적 지지는 대상자가 지각하는 조직의 지지와 상사의 지지, 동료의 지지로 측정하였다. 조직의 지지는 Eisenberger, Huntington, Hutchison와 Sowa (1986)에 의해 개발된 측정도구를 Yoon과 Lim (1999)이 사용한 도구를 이용하였다. 이는 3개 문항으로 구성된 5점 척도로 점수가 높을수록 지각된 조직의 지지가 높음을 의미한다. Yoon과 Lim (1999)의 연구에서 Cronbach's $\alpha = .60$ 이었고, 본 연구에서는 0.87이었다. 상사의 지지와 동료의 지지는 House (1981)도구를 재구성하여 Yoon과 Lim (1999)이 사용한 도구를 이용하였다. 이는 상사의 지지, 동료의 지지 각 3문항으로 구성되어 있다. 5점 척도로 측정되며, 점수가 높을수록 상사의 지지와 동료의 지지가 높음을 의미한다. Yoon과 Lim (1999)의 연구에서 Cronbach's α 는 상사의 지지 0.70, 동료의 지지 0.68이었고 본 연구에서 Cronbach's α 는 상사의 지지 0.85, 동료의 지지 0.93이었다.

2) 자아탄력성

자아탄력성 수준을 측정하기 위해 Block과 Kremen (1996)이 개발한 자아탄력성 척도(Ego-Resiliency Scale)를 Han

(2010)이 수정·보완한 것을 사용 하였다. 자아탄력성 척도는 총 14개 문항으로 구성되어 있다. 5점 척도로 측정되며, 점수가 높을수록 자아탄력성이 높은 것을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Han (2010)의 연구에서 Cronbach's α 는 .79였고, 본 연구에서는 .83이었다.

3) 간호업무성과

간호업무성과는 Ko, Lee와 Lim (2007)이 개발한 도구를 사용하여 측정하였다. 본 도구는 간호업무 수행능력 7문항, 간호업무 수행태도 4문항, 간호업무 수준향상 3문항, 간호과정적용 3문항 등 4개의 요인으로 총 17개 문항으로 구성되어 있다. 5점 척도로 측정되며, 점수가 높을수록 간호업무성과 정도가 높은 것을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Ko, Lee와 Lim (2007)의 연구에서 Cronbach's α 는 .92였고, 본 연구에서는 .95였다.

4. 자료분석

본 수집된 자료는 분석을 위해서 SPSS/WIN 18.0 프로그램을 이용하였으며, 적용된 분석방법은 다음과 같다.

- 대상자의 일반적 특성에 따른 사회적 지지, 자아탄력성과 간호업무성과의 차이를 파악하기 위하여 t-test, ANOVA를 적용하였다.
- 사회적 지지, 자아탄력성, 간호업무성과의 상관관계를 파악하기 위하여 Pearson's correlation coefficient를 구하였다.
- 사회적 지지 및 자아탄력성에 따른 간호업무성과 차이를 알아보기 위하여 t-test를 실시하였다.
- 간호사의 간호업무성과에 미치는 영향을 파악하기 위해 stepwise multiple regression 방법을 이용하였다.

연구 결과

1. 대상자의 일반적 특성에 따른 사회적 지지, 자아탄력성과 간호업무성과의 차이

연구대상 간호사들의 일반적 특성은 다음과 같다. 간호사의 연령은 29세 이하가 47.3%로 가장 많았으며 모두 여성으로 369명이었다. 결혼 상태는 미혼이 54.9%, 근무부서는 일반병실, 특수부서, 외래 등이 각각 42.9%, 35.6%, 21.5%였으며, 일반간호사가 89.6%로 대부분을 차지했다. 임상경력 5

Table 1. Ego-resiliency, Social Support and Nursing Performance by the General Characteristics(N=369)[†]

Characteristics	Categories	n (%)	Social support		Ego-resiliency		Nursing performance	
			M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)
Age (year)	≤ 29	173 (47.3)	28.5±4.93	5.62	42.5±5.96	8.66	55.37±8.81	36.39
	30~39	117 (32.0)	27.2±4.67	(.004)	41.4±5.23	(<.001)	59.85±7.50	(<.001)
	≥ 40	76 (20.8)	29.6±4.98		44.9±6.13		64.88±7.64	
Marital status	Married	166 (45.1)	28.1±4.88	-0.77	42.7±5.99	0.14	61.55±8.01	5.54
	Unmarried	202 (54.9)	28.5±4.93	(.442)	42.6±5.85	(.892)	56.51±9.04	(<.001)
Work department	Special unit [‡]	131 (35.6)	29.8±4.74	9.35	43.1±5.15	0.88	58.91±9.12	3.87
	Ward [§]	158 (42.9)	27.4±4.91	(<.001)	42.2±6.45	(.415)	57.58±9.49	(.022)
	OPD	79 (21.5)	27.8±4.66		42.6±5.93		60.99±6.93	
Position	Staff nurse	329 (89.6)	28.1±4.75	-3.26	42.3±5.62	-2.57	57.94±8.56	-5.44
	≥ Charge nurse	38 (10.4)	30.8±5.64	(.001)	45.5±7.47	(.014)	66.08±9.11	(<.001)
Work experience (year)	≤ 5	153 (41.8)	28.6±5.04	0.74	42.4±6.19	-0.51	55.01±8.84	-7.22
	> 5	213 (58.2)	28.2±4.83	(.466)	42.7±5.69	(.612)	61.47±8.01	(<.001)
Clinical department (year)	≤ 3	218 (59.7)	28.3±5.01	-0.16	43.0±5.86	1.47	57.53±9.53	-3.22
	> 3	147 (40.3)	28.4±4.80	(.871)	42.1±5.94	(.142)	60.60±7.67	(.001)
Shift work	Non-shift	101 (27.4)	28.4±4.90	0.12	43.3±6.71	1.21	62.00±7.18	4.34
	Shift	267 (72.6)	28.1±4.92	(.877)	42.4±5.56	(.229)	57.55±9.24	(<.001)
No. of night time shift per month	0	119 (33.1)	28.8±4.98	4.03	43.4±6.67	2.97	62.24±7.57	28.90
	3~5	67 (18.7)	29.3±5.12	(.019)	43.2±4.78	(.052)	61.38±7.50	(<.001)
	≥ 6	173 (48.2)	27.6±4.69		41.8±5.74		55.23±9.04	

[†] Excluding no responses; [‡] Intensive care unit, Operating room, Emergency room; [§] Ward, Laboratory; ^{||} Outpatients ward.

년 이상이 58.2%, 부서 경력은 3년 미만이 59.7%로 나타났고, 간호사의 72.6%가 교대근무자였고, 월 야간 근무일수는 6일 이상이 48.2%를 나타냈다(Table 1).

일반적 특성에 따른 사회적 지지, 자아탄력성과 간호업무 성과의 차이를 살펴본 결과, 사회적 지지가 간호업무 성과에 대한 영향은 연령($F=5.62$, $p=.004$), 근무부서($F=9.35$, $p<.001$), 직위($t=-3.26$, $p=.001$), 월 야간 근무일수($F=4.03$, $p=.019$)에서 통계적 유의한 차이를 보였다. 간호업무 성과와 자아탄력성과의 관계는 연령($F=8.77$, $p<.001$)과 직위($t=-2.57$, $p=.014$)에서 통계적으로 유의한 차이를 보였고, 간호업무 성과는 연령($F=36.39$, $p<.001$), 결혼 상태($t=5.54$, $p<.001$), 근무부서($F=3.87$, $p=.022$), 직위($t=-5.44$, $p<.001$), 임상경력($t=-7.22$, $p<.001$), 부서 경력($t=-3.22$, $p<.001$), 근무형태($t=4.34$, $p<.001$), 월 야간 근무일수($F=28.90$, $p=.001$)에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다(Table 1).

2. 간호사의 사회적 지지, 자아탄력성과 간호업무성과의 상관관계

간호사의 사회적 지지, 자아탄력성과 간호업무성과 간의 관계를 파악해 본 결과, 조사대상자가 사회적 지지를 높게 지

각할수록($r=.31$, $p<.001$), 자아탄력성이 높을수록($r=.41$, $p<.001$) 간호업무성과가 높은 것으로 나타났다(Table 2).

Table 2. Correlation between Social Support, Ego-resiliency and Nursing Performance (N=369)

Variables	Social support	Ego-resiliency	Nursing performance
	r (p)	r (p)	r (p)
Social support	1		
Ego-resiliency	.39 ($<.001$)	1	
Nursing performance	.31 ($<.001$)	.41 ($<.001$)	1

3. 사회적 지지와 자아탄력성에 따른 간호업무 성과의 차이

간호사의 사회적 지지와 자아탄력성에 따른 간호업무 성과는 다음과 같다. 사회적 지지와 자아탄력성이 높은 군과 낮은 군을 각각의 평균을 중심으로 분류하였다. 사회적 지지($t=-3.43$, $p=.001$)와 자아탄력성($t=-5.30$, $p<.001$)이 높은 군과 낮은 군에서 간호업무성과는 통계적 유의한 차이를 보였고, 사회적 지지와 자아탄력성이 높은 군 일수록 간호업무성

과가 높은 것으로 나타났다($p < .001$)(Table 3).

Table 3. Difference of Nursing Performance by Ego-resiliency and Social Support (N=369)

Variables	Categories	Nursing performance	
		M±SD	t (p)
Social support	Lower (≤ 28.3)	57.3±8.53	-3.43
	Upper (≥ 28.3)	60.5±9.10	(.001)
Ego-resiliency	Lower (≤ 42.6)	56.6±8.11	-5.30
	Upper (≥ 42.6)	61.5±9.25	(< .001)

4. 간호업무 성과에 영향을 미치는 요인

간호사의 간호업무성과와 관련된 요인의 영향력 확인을 위해 단계적 회귀분석(stepwise multiple regression)결과 연령($\beta = .343$, $t = 6.84$), 자아탄력성($\beta = .285$, $t = 6.12$), 사회적 지지($\beta = .183$, $t = 3.94$)와 월 야간 근무 일수($\beta = -.117$, $t = -2.33$)가 간호업무성과에 정(+)적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다($p < .001$). 또한, 연령, 자아탄력성, 사회적 지지, 월 야간 근무일수 순으로 영향을 미친 것으로 나왔다(Table 4).

논 의

본 연구에서는 간호사의 사회적 지지와 자아탄력성이 간호업무성과의 관계를 확인하고, 간호업무 성과에 대한 사회적 지지와 자아탄력성의 영향을 확인하고자 하였다.

일반적 특성에 따른 사회적 지지의 차이를 보면 연령, 근무부서, 직위와 월 야간 근무 일수에서 차이가 나타났으며, 40세 이상, 특수부서에 근무, 일반간호사 보다는 책임간호사 이상, 월 야간 근무일수가 3~5일인 응답자가 사회적 지지가 더 높은 것으로 나왔다. 이는 측정도구는 다르지만 간호사를 대상으로 한 연구들에서 연령이 많을수록, 직위가 높을수록 사회적 지지에 영향을 준다는 결과와 일치한 것이다(Kim & Kim, 2011;

You & Son, 2009). 이는 연령이 많을수록 연령이 낮은 사람들에 비해 상대적으로 사회적 지지망의 수가 많으며, 특수부서 근무간호사는 전문성을 갖춘 간호사로 인정받는 기회가 더 많기 때문으로 생각된다. 반면 일반적 특성에 따라 사회적 지지에 차이가 나타나지 않는 연구결과(Han, 2010)도 있으며, 밤 근무 일수와 관계되어 사회적 지지에 차이가 있는 것은 연령이 어리고 지위가 낮을수록 월 야간 근무일수가 많아지므로 이와 같은 맥락에서 이해되어진다. 그러므로 간호업무성과향상을 위한 조직 내 동료 및 상사와 부하 간에 애정, 신뢰, 관심, 경청 등 정서적 지지와 스트레스를 감소시킬 환경조성하거나 간호 업무의 특성 상 야간근무는 필요하므로 적절한 근무 스케줄을 관리할 필요가 있다.

일반적 특성에 따른 자아탄력성 차이를 살펴보면 연령과 직위에 따라 차이가 있었는데, 연령과 직위가 높을수록, 자아탄력성이 높은 것으로 보고한 연구결과들(Kim et al., 2011)과 같은 결과를 보였다. 이러한 결과는 연령이 들고 직장 내 직위가 높을수록 영향력을 행하는 기회가 많아지고 다양한 갈등을 해결하면서 자신감과 성취감이 함께 증가하여 자아탄력성이 높아진다고 볼 수 있다. 본 연구에서는 결혼 상태에 따라 자아탄력성의 차이가 나타나지 않았다. 그러나 Kim 등(2011)의 연구에서는 미혼의 경우보다 기혼인 경우에 탄력성이 유의한 차이가 있다고 보고하여 본 연구결과와 차이를 보였다. 그러므로 간호업무 수행에 있어서 변화하는 상황적 요구나 스트레스가 많은 환경에 적절한 자아통제를 바탕으로 융통성 있게 반응하여 성공적인 적응을 이룰 수 있는 자아개발 및 환경변화적응교육을 실시하는 것이 필요하다.

일반적 특성에 따른 간호업무 성과 차이는 연령, 결혼상태, 근무부서, 직위, 임상경력, 부서경력, 근무형태, 월 야간 근무 일수에서 모두 유의한 차이를 보였다. 연령이 많고, 기혼, 간호 경력과 직위가 높을수록 간호업무 성과가 높게 나타났다. 이는 연령과 간호 경력이 많은 간호사일수록 업무경험이 능숙하여 업무에 대한 만족감과 보람을 느끼게 되고 심리적으로

Table 4. Influencing Factor for Nursing Performance

Characteristics	B	SE	β	t	p
(Constant)	19.730	3.722		5.30	< .001
Age	0.392	0.057	.343	6.84	< .001
Ego-Resiliency	0.433	0.071	.285	6.12	< .001
Social support	0.332	0.084	.183	3.94	< .001
No. of nighttime shift per month	-0.323	0.139	-.117	-2.33	.021
Adj. $R^2 = .39$, $F = 51.12$, $p < .001$					

안정된 상태에서 적극적이고 활발하게 간호업무를 전담할 수 있게 된 결과라고 생각된다. 이러한 연구결과는 Park 등 (2009)과 Choi 등(2012)의 선행연구와 일치하였다. 따라서 간호업무 성과를 증진시키기 위해서는 간호사의 임상경력을 유지시킬 수 있는 방안이 필요할 것으로 생각된다. 본 연구에서 상시근무, 외래근무, 야간근무가 없는 간호사가 간호업무 성과가 높은 결과로 나타났지만 이 결과를 지지하기에는 무리가 있다고 본다. 왜냐하면 간호사의 간호업무 성과는 간호사 개인이 수행하는 업무수행과정, 업무수행태도 및 결과(Ko et al., 2007)로 볼 때 직업적 특성과 업무환경이 다르기 때문에 일반화시키기는데 한계가 있다. 따라서 간호사가 의료기관에서 간호업무에 종사하기 시작하여 초기 일정기간 적응과 업무수행능력을 익히는데 오는 스트레스를 극복하고, 심리적 안정을 확보하기 위한 업무환경과 근무부서조정 등을 적절히 관리해 나가는 것이 필요하다고 하겠다.

본 연구에서 사회적 지지, 자아탄력성과 간호업무성과의 관계를 살펴보면 사회적 지지와 자아탄력성은 간호업무성과와 양의 상관관계가 확인되었다. 즉, 간호사의 사회적 지지, 자아탄력성이 높을수록 간호업무성과가 높아지는 경향을 보이고 있다. 이와 같은 맥락으로 간호사가 아닌 항공사 승무원을 대상으로 한 연구에서 사회적 지지가 승무원 개개인의 능력을 향상시키고, 더 나아가 팀의 성과를 높일 수 있는 촉매제가 된다고 보고하고 있다(Lee & Hurr, 2012). 이 뿐만 아니라 Kim과 Suh (2011)의 연구에서 병원종사자를 대상으로 자아탄력성과 서비스질의 상관관계가 확인되었고, Kim 등(2011)의 연구도 탄력성이 높을수록 직무 스트레스는 낮아지고 직무만족도는 높은 것으로 나타나 본 연구결과를 지지하였다.

본 연구에서 사회적 지지와 자아탄력성에 따른 간호업무성과 차이는 평균을 중심으로 사회적 지지와 자아탄력성을 높은 군과 낮은 군을 분류하여 분석한 결과 사회적 지지와 자아탄력성이 높은 군일수록 간호업무성과가 높게 나타남을 알 수 있었다($p < .001$). 이 같은 결과는 사회적 지지와 자아탄력성이 간호업무 수행 시 직무만족도와 조직몰입을 증가시키고, 스트레스, 우울 감정노동 등의 부정적 심리요인들을 완충하여(Kim & Kim, 2011; Kim et al., 2011; Lee et al., 2012; You & Son, 2009)간호업무성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 생각된다.

간호업무성과에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과 연령, 자아탄력성, 사회적 지지, 월 야간 근무일수의 순으로 간호업무성과에 영향을 미치는 것으로 나타났다($p < .001$). 이는 간호사를 대상으로 한 Park 등(2009)의 연구에서 연령과 야간

근무일수가 간호업무성과에 유의한 관련성을 보여 본 연구결과를 지지하고 있다. 그리고 Choi 등(2012)과 Lee와 Oak (2012)의 연구에서는 현 부서에서 임상경력이 길수록 간호업무성과 영향을 끼치는 것으로 보고하고 있다. 그러나 이들 연구가 사회적 지지와 자아탄력성이 간호업무성과에 영향을 미치는 요인으로 제시하고 있다.

결과적으로 사회적 지지가 간호업무 수행 시 발생하는 직무스트레스를 줄여주고, 자아탄력성이 위기상황에서 효과적으로 대처할 수 있게 함으로써 간호업무성과에 긍정적인 영향을 미치게 된다. 따라서 의료현장에서 간호사의 업무성과향상을 위해서는 직장내·외에서 사회적 지지를 얻고, 자아탄력성을 갖도록 수행하는 업무와 직무환경을 조성하는 것이 필요하다.

결론 및 제언

간호업무성과는 병원의 생산성과 양질의 간호서비스를 보장하기 위해서 의료와 간호 분야에서 중요한 이슈로 대두되고 있다. 본 연구는 사회적 지지, 자아탄력성과 간호업무성과의 관계를 살펴보고 간호업무성과에 영향을 미치는 요인을 탐색하고자 시도되었다. 병원간호사의 사회적 지지와 자아탄력성은 간호업무성과와 유의한 정(+)의 상관관계를 보였고, 사회적 지지와 자아탄력성이 높은 군일수록 간호업무성과가 높게 나타났다. 또한, 간호업무성과에 영향을 미치는 요인으로서는 연령, 사회적 지지, 자아탄력성, 월 야간 근무일수 순으로 나타났다. 그러므로 간호업무성과를 향상시키기 위해서 사회적 지지와 자아탄력성을 중요한 개념으로 다루어 더 많은 연구가 수행되어야 하고 더불어 사회적 지지와 자아탄력성을 높이기 위한 방안이 필요하고 본다.

REFERENCES

- Baruch-Feldman, C., Brondolo, E., Ben-Dayana, D., & Schwarth, J. (2001). Source of social support and burnout job satisfaction and productivity. *Journal of Occupational Health Psychology, 7*(1), 84-93.
- Block, J. H., & Kremen, A. M. (1996). IQ and ego-resiliency: Conceptual and empirical connections and separateness. *Journal of Personality and Social Psychology, 70*(2), 349-361.
- Choi, J. Y., Hwang, I. Y., & Park, Y. M. (2012). Relationship among sense of humor, self-esteem, and performance in nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing, 21*(1), 10-17.

- Cohen, S., & Hoberman, H. (1983). Positive event and social support as buffers of life changes stress. *Journal of Social Psychology, 13*, 99-125.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology, 71*(3), 500-507.
- Han, J. Y., Lee, E. J., & Kim, M. Y. (2007). Effects of the follower-ship on organizational commitment, job satisfaction, nursing task performance. *Journal of Korean Academy of Administration, 13*(4), 501-508.
- Han, S. J. (2010). The effect of the preception of self-efficacy and social support on organizational citizenship behavior among nurses in hospital. *Journal of Korean Academy of Adult Nursing, 22*(6), 606-614.
- Han, Y. M. (2010). *The mediation effect of college students stress coping style on the relationship among family strengths, ego-resilience and depression*. Unpublished doctoral dissertation, Hongik University, Seoul.
- House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.
- Jang, H. S. (2001). Attachment and the "big five" personality traits. *Korean Journal of Psychology: Development, 14*(2), 105-119.
- Kim, B. N., Oh, H. S., & Park, Y. S. (2011). A study of nurses' resilience, occupational stress and satisfaction. *Korean Journal of Occupational Health Nursing, 20*(1), 14-23.
- Kim, H. J., & Kim, J. H. (2011). Emotional labor, social support, and depressive symptoms of clinical nurses in a province, Korea. *Korean Journal of Occupational Health Nursing, 20*(3), 308-318.
- Kim, J. A. (2003). Work stress and nursing performance of clinical. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 9*(4), 515-527.
- Kim, J. H., Hyun, M. Y., & Kim, S. Y. (2009). Job stress depression, social support and coping strategies of clinical nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing, 18*(2), 219-231.
- Kim, Y. H., & Suh, K. C. (2011). Relationships between job stresses, ego-resilience, stress responses, and quality of service among hospital employees. *Journal of Health Psychology, 16*(2), 329-344.
- Ko, J. W., & Yom, Y. H. (2003). The role of social support in the relationship between job stress and job satisfaction/ organizational commitment among hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing, 33*(2), 265-274.
- Ko, Y. K., Lee, T. W., & Lim, J. Y. (2007). Development of a performance measurement scale for hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing, 37*(3), 286-294.
- Lee, A. S., Yoon, C. K., & Lee, J. M. (2012). Influence of ego-resilience and social support on the depression of hospital nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing, 21*(1), 46-54.
- Lee, C. H., & Hurr, H. Y. (2012). Effects of support and self-efficacy on positive emotional displays among flight attendants. *Aviation Management Society of Korea, 10*(1), 131-147.
- Lee, H. S., & Oak, J. W. (2012). Impact of resourcefulness and communication style on nursing performance in hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing, 19*(2), 253-260.
- Lee, S. H., & Yoo, I. Y. (2010). A study of psychosocial distress, intention to quit and nursing performance in general ward nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing, 19* (2), 236-245.
- Min, S., Kim, H. S., & Jeong, Y. J. (2011). The effect of nursing competency of nurses on work performance: Centered on controlling effect on cognition of job competency of boss. *The Korean Academic Association of Business Administration, 2011*(4), 361-371.
- Northcott, N. (1977). Reflections on performance. *Nursing Times, 93*(26), 49-52.
- Oh, E. H., & Chung, B. K. (2011). The effect of empowerment on nursing performance, job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention in hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Administration, 17*(4), 391- 401.
- Park, M. O., Park, J., Ryu, S. Y., Kang, M. G., Kim, K. S., Min, S., et al. (2009). The influence of health promotion life style, perception of head nurse's leadership and job satisfaction on the work performance among nurses of some veterans hospitals. *Journal of Korean Academy of Administration, 15*(1), 45-53.
- Park, S. A., & Kim, J. H. (2001). Job stress and social support according to the types of behavior pattern a study of staff nurses in a general hospital. *Journal of Korean Academy of Administration, 7*(2), 349-359.
- Yearbook of Nursing Statistics. (2007). *Appendix: Distribution of nursing manpower by medical institution*. Retrieved July 22, 2012, from <http://koreanurse.or.kr/>
- Yoon, A. J. (1995). *A study on organizational characteristics and efficiency on work performance: Especially hospital nursing organization*. Unpublished doctoral dissertation, Daegu University, Gyeongsan.
- Yoon, J. K., & Lim, J. C. (1999). Organizational support in the workplace: The case of korean hospital employees. *Human Relations, 52*(7), 923-945.
- You, M. A., & Son, Y. J. (2009). The relationships of work-family conflict, social support, job satisfaction, and organizational commitment in korean married hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing, 16*(4), 515-523.