

## 서울시 복지관에 근무하는 간호사의 직무스트레스와 직무만족도에 영향을 미치는 요인

임희자\* · 정혜선\*\* · 구정완\*\*

### I. 서론

1977년부터 실시된 제 4차 경제개발 5개년계획 이후 경제가 성장하면서 우리 사회는 절대 빈곤을 극복하고 어느 정도 물질적 풍요를 누릴 수 있게 되었으나, 농촌의 피폐와 도시 빈민층의 형성, 환경오염 등의 문제가 발생하였고, 더불어 노약자, 빈곤층, 실업자, 노숙자 등의 소외 계층을 형성하게 되어 경제적인 발전과 함께 국민생활의 질적 향상, 사회적 참여의 기회 증진에 대한 관심이 높아지게 되었다.

사회적으로 야기된 문제를 해결하기 위하여 정부는 사회 보장 제도에 관심을 기울이고 여러 제도를 도입하여 시도하였다. 그러나 지원을 원하는 지역주민의 수가 많아지자 정부에서는 지방자치제 실시 이후 사회보장 서비스의 내용을 각 자치구에게 일임하여 관리하게 하였다 (Ministry of health and welfare, 2003). 그러나 자치구가 모든 일들을 관리하기에는 인력 및 자원, 전문성이 부족하여 비영리 사회복지재단의 사회복지관이라는 매개체를 통하여 사회적인 문제와 국민보건 및 건강증진의 문제를 해결하려고 하였다.

사회복지관은 지역사회 내에서 일정한 시설과 전문 인력을 갖추고 지역사회의 인적·물적 자원을 동원하여 "지역사회복지"를 중심으로 한 종합적인 사회복지사업을 수행하는 사회복지시설을 일컫는다 (Ministry of health and welfare, 2003). 초창기의 전문 인력으로는 사회복지

지사가 대부분이었으나 대상자들이 생존의 욕구 외에도 삶의 질 향상에 대한 다양한 욕구를 원하게 되고, 이를 충족시키기 위하여 타 전문 인력의 필요성이 증대되어 사회복지사 외에도 간호사, 물리치료사, 정신보건요원, 상담가, 특수교육사 등의 다양한 인력이 활동하고 있다.

사회복지관의 목표는 사회복지서비스 욕구를 가지고 있는 모든 지역주민을 대상으로 보호서비스의 제공, 자립능력 배양을 위한 교육훈련의 기회제공 등 그들이 필요로 하는 복지서비스를 제공하고, 가정기능강화 및 주민상호간 연대감 조성을 통한 각종 지역사회문제를 예방, 치료하는 매체로서 주민의 복지증진을 위한 종합복지센터의 역할을 수행하는 것이다 (Ministry of health and welfare, 2003).

또한 사회가 급성장하고 경제적으로 윤택해지면서 수명의 연장으로 노인들의 건강과 경제문제가 심각한 사회 문제로 대두되자, 노인의 다양한 욕구를 충족시키고, 건강상의 문제 및 가족의 경제적인 문제를 풀어나가기 위해서 각 복지관에 자치구의 보조로 노인 주·단기보호소를 설치하게 되었다 (Ministry of health and welfare, 2003).

건강상 문제의 요구도가 지역 뿐만 아니라 기관 시설 내에서도 크게 두드러지면서 의료 인력에 대한 필요성이 증대되었고 (Kim, 2002), 그 중 간호사의 필요성이 증대하게 되었다. 이는 대상자들의 생계에 대한 지원 다음으로 가장 많은 요구도가 의료서비스 중 간호에 대한 부

\* 평화종합사회복지관 의료복지팀

\*\* 가톨릭대학교 의과대학 예방의학교실(교신저자 구정완 E-mail: jwkw@catholic.ac.kr)

분이기 때문이다. 현재 사회복지관의 사업 중에 간호사가 활동하고 있는 분야는 가정복지사업과 노인복지사업, 지역복지사업이다.

지금까지의 간호사는 과거 질병중심 또는 병원간호중심에 있었으나, 이제는 지역사회와 국민의 건강증진, 그리고 예방간호중심으로 그 역할이 증가, 확대되어야 하는 시기에 봉착하였다(Chun, Cho, Kim & Choi., 1978). 치료중심의 의료개념에서 국민 건강사업의 개념으로 또한 치료에서 예방과 재활의 개념으로 확대될 뿐만 아니라 쾌적한 환경의 조성과 보존의 생활을 충분히 영위할 수 있고 건강의 질적 향상에 이르는 모든 영역으로 확충되고 확산되는 데 따라 간호사의 역할은 더욱 다양화되며 확대되어 가고 있다(Chun, 1976). 그러나 간호영역 중에서도 사회복지시설에 간호사가 전문 인력으로 투입된 시기가 짧은 관계로 아직까지 그 고유의 업무 범위가 정립되어 있지 않은 것이 현실이다.

더구나 2001년 2월 보건복지부에서는 사회복지시설에 간호사, 간호조무사, 보육교사 등을 4,500명 추가 채용하였으나, 그 업무의 범위가 보조원과 사회복지사의 업무 범위까지 전담해야 한다고 명시하고 있다(Ministry of health and welfare, 2001). 이와 같이 업무의 범위가 명확하지 않아 사회복지사의 업무를 구분 없이 맡는 경우가 많고 그로 인한 간호사의 직무스트레스와 직무만족도 저하가 지역사회의 일원이 되는 것을 저해하는 요인이 되고 있어, 복지관에 근무하는 간호사들의 직무스트레스와 직무만족도를 분석할 필요가 있다.

그러나 지금까지 수행된 우리나라 보건의료종사자의 직무스트레스에 대한 연구를 보면 단일 직종을 대상으로 한 연구가 대부분이었으며, 일부 논문이 간호사(Bai & Suh, 1989; Yang, 1993; Lim, 1993; Kim & Moon, 1994; Lee, 1996; Moon & Lee, 1997; Park, 1999)를 대상으로 이루어졌으나, 지역사회 내의 복지관이나 노인복지시설에 근무하는 간호사를 대상으로 한 연구는 부족한 실정이다.

이에 본 연구에서는 사회복지관 및 노인복지시설에 근무하는 간호사를 대상으로 직무스트레스 정도와 직무만족도를 알아보고, 그에 영향을 미치는 요인을 분석하여 사회복지관 및 노인복지시설에서의 간호사의 역할 정립과 간호체계 확립을 위한 기초 자료를 제공하고자 한다.

## II. 연구 방법

### 1. 연구대상

본 연구는 서울시 전체에 설치된 종합사회복지관 92개소 및 노인종합복지관 21개소에 근무하는 간호사 전수와 1년 이내에 퇴직한 간호사 전수를 대상으로 하였다. 대상간호사는 모두 140명이었으며, 이 중 조사에 응답한 103명을 최종연구대상으로 하였다.

### 2. 연구방법

#### 1) 조사방법

2004년 3월 29일부터 4월 20일까지 연구대상자에게 우편 또는 전화 면접을 통해 설문조사를 시행하였으며, 우편조사는 무기명 자기기입식으로 응답하도록 하였다.

#### 2) 조사도구

직무스트레스를 측정하기 위해 사용한 도구는 Osipow와 Spokane의 이론에 근거하여 Lee, Kim과 Han(1999)이 개발한 '한국판 직무스트레스 검사(The Korean Version of Occupational Stress Inventory)'를 복지관의 실정에 맞게 수정하여 사용하였다. 문항은 모두 12문항으로 직무, 대인관계, 근무환경, 보수, 승진, 경력개발, 지원체계 등의 7개 하위 영역으로 구성되어 있다. 설문지는 5점 척도로 응답하도록 하였으며, 점수가 높을수록 직무스트레스 수준이 높음을 의미한다. 본 연구에서 사용한 조사도구의 신뢰도는 Cronbach's alpha 0.634로 나타났다.

직무만족도를 측정하기 위한 도구는 총 16문항으로 구성된 5점 척도로서, 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다. 조사도구는 6개의 하위영역으로 구성되어 있는데, 하위영역은 직무부담 및 책임, 직무만족, 직무요구도, 역할모호, 직무자율성, 조직의 능률성 등이다.

### 3. 분석방법

자료 분석은 SPSS 10.0 통계프로그램을 이용하였다.

대상자의 일반적인 특성과 업무에 관한 사항을 알아보기 위해서는 빈도분석을 시행하였고, 대상자의 일반적 특성과 업무적 특성에 따라 직무스트레스와 직무만족도가 유의한 차이가 있는지를 확인하기 위해서 t-검정과 분산분석을 실시하였다. 분산분석 후 유의한 차이가 있는 경우 Duncan의 사후검정을 실시하였다. 업무의 여러

요인인 연령, 연봉, 현 직무기간, 부서, 부서인원이 직무 스트레스와 직무만족도에 미치는 영향을 확인하기 위해서 다중회귀분석을 실시하였다.

### Ⅲ. 연구 결과

#### 1. 대상자의 일반적 특성 및 업무적 특성

대상자의 연령을 살펴보면 30세 미만이 10.7%, 30-39세는 37.9%, 40세 이상이 51.4% 이었다. 최종 학력은 전문대졸이 36.9%, 대학교 졸업 이상이 63.1%로 나타났으며, 간호사로서 활동한 총 근무기간으로는 5년 이하가 31.1%, 6년-10년이 53.4%, 11년 이상이 15.5% 이었고, 연봉은 1700만원-1800만원이 42.7%로 가장 많았고, 1800만원-1900만원이 29.1%로 조사

<Table 1> General characteristics and work characteristics of study subjects

|                                    |                                  | N    | %    |      |
|------------------------------------|----------------------------------|------|------|------|
| Age                                | <30                              | 11   | 10.7 |      |
|                                    | 30-39                            | 39   | 37.9 |      |
|                                    | ≥40                              | 53   | 51.4 |      |
| Education                          | College                          | 38   | 36.9 |      |
|                                    | University over                  | 65   | 63.1 |      |
| General characteristics            | Total employment duration (year) | ≤5   | 32   | 31.1 |
|                                    |                                  | 6-10 | 55   | 53.4 |
|                                    |                                  | ≥11  | 16   | 15.5 |
| Annual salary (million won)        | <17                              | 9    | 8.7  |      |
|                                    | 17~<18                           | 44   | 42.7 |      |
|                                    | 18~<19                           | 30   | 29.1 |      |
|                                    | 19~<20                           | 12   | 11.7 |      |
|                                    | ≥20                              | 8    | 7.8  |      |
| Present employment duration (year) | ≤1                               | 52   | 50.5 |      |
|                                    | 1<~<3                            | 27   | 26.2 |      |
|                                    | ≥3                               | 24   | 23.3 |      |
| Position                           | Mere clerk                       | 95   | 92.2 |      |
|                                    | Agent                            | 3    | 2.9  |      |
|                                    | Chief                            | 2    | 2.0  |      |
|                                    | Others                           | 3    | 2.9  |      |
| Department                         | Family welfare team              | 17   | 16.5 |      |
|                                    | Community welfare team           | 35   | 34.0 |      |
|                                    | Senior welfare team              | 25   | 24.3 |      |
|                                    | Senior welfare center            | 21   | 20.4 |      |
|                                    | Medical welfare team             | 5    | 4.8  |      |
| Work characteristics               | No. of staff                     | 1    | 34   | 33.0 |
|                                    |                                  | 2    | 4    | 3.9  |
|                                    |                                  | 3    | 12   | 11.6 |
|                                    |                                  | 4    | 35   | 34.0 |
|                                    |                                  | 5    | 18   | 17.5 |
| Work's load                        | Very weak                        | 1    | 1.0  |      |
|                                    | Weak                             | 15   | 14.6 |      |
|                                    | Normal                           | 48   | 46.6 |      |
|                                    | Strong                           | 30   | 29.1 |      |
|                                    | Very strong                      | 9    | 8.7  |      |

되었다.

현 근무기간은 1년 이하인 경우가 50.5%, 1년~3년 미만인 경우가 26.2%, 3년 이상인 경우가 23.3%로 나타났다. 직급은 평사원이 92.2%로 대부분을 차지하였고 대리는 2.9%, 과장은 2.0%로 조사되었다. 소속부서로는 가정복지팀이 16.5%, 지역(재가)복지팀이 34.0%, 노인복지팀이 24.3%, 노인복지관이 20.4%, 의료복지팀이 4.8%로 조사되었다. 함께 일하는 부서의 구성원 수를 살펴보면 1명이 33.0%, 2명이 3.9%, 3명이 11.6%, 4명이 34.0% 이었다. 현재 수행하고 있는 전체 업무의 강도를 보건의료 및 동종직급과 비교하여 주관적으로 인식하는 정도를 파악한 결과 약한 편이라는 응답은 15.6%, 보통이라는 46.6%, 강한 편은 37.8%로 나타났다. 근무형태는 전일제가 97.1%, 시간제(계약직)가 2.9%로 조사되었다(Table 1).

## 2. 대상자의 직무스트레스와 직무만족도

대상자의 직무스트레스는 5점 만점에 2.84점으로 나타났다. 이를 하위영역별로 살펴보면 보수에 대한 스트레스가 4.19로 매우 높은 스트레스를 받고 있었다. 그 다음으로 경력개발 스트레스(3.69점)와 근무환경 스트레스(3.26점)가 높은 것으로 나타났다. 지원체계의 스트레스 점수는 1.90점으로 가장 낮은 것으로 나타났다.

직무만족도는 5점 만점에 3.32점을 나타내었으며, 하위영역 중 직무자율성이 3.58로 가장 높았고, 조직의 능력성이 3.27로 조사되었다. 직무부담 및 책임(2.92점),

(Table 2) Nurses' job stress and job satisfaction (N=103)

|                  |                             | Mean | SD   |
|------------------|-----------------------------|------|------|
| Job Stress       | Job duty                    | 2.75 | 0.71 |
|                  | Personal relationship       | 2.08 | 0.47 |
|                  | Service environment         | 3.26 | 0.87 |
|                  | Income                      | 4.19 | 0.69 |
|                  | Promotion                   | 2.89 | 0.42 |
|                  | Career development          | 3.69 | 0.51 |
|                  | Support system              | 1.90 | 0.47 |
|                  | Total                       | 2.84 | 0.22 |
| Job Satisfaction | Job burden & Responsibility | 2.92 | 0.55 |
|                  | Job satisfaction            | 3.00 | 0.33 |
|                  | Job demand                  | 2.47 | 0.59 |
|                  | Role ambiguity              | 2.25 | 0.35 |
|                  | Job control                 | 3.58 | 0.53 |
|                  | Efficiency of organization  | 3.27 | 0.75 |
|                  | Total                       | 3.32 | 0.23 |

직무요구(2.47)와 역할모호(2.25점)는 낮은 것으로 나타났다(Table 2).

## 3. 대상자의 특성에 따른 직무스트레스

대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스를 분석한 결과, 총근무기간이 직무스트레스에 유의한 결과를 나타내었다( $p<0.001$ ). 총 근무기간이 5년 이하와 6년~10년 경력의 간호사가 11년 이상의 간호사에 비하여 직무스트레스가 높은 것으로 나타났다.

대상자의 업무적 특성에 따른 직무스트레스를 분석한 결과, 직급( $p=0.053$ ), 소속부서( $p=0.020$ ), 부서인원( $p=0.017$ )이 직무스트레스에 유의한 결과를 나타내었다. 평사원의 직무스트레스(2.85점)가 대리 이상(2.70점)인 경우보다 높은 것으로 나타났다. 노인 복지관 소속 간호사의 직무스트레스(2.97점)가 타 부서소속 간호사의 직무스트레스보다 높은 것으로 나타났다. 부서인원이 1명인 경우 직무스트레스(2.91점)가 높은 것으로 나타났다(Table 3).

## 4. 대상자의 특성에 따른 직무만족도

대상자의 특성에 따른 직무만족도를 분석한 결과, 일반적 특성 중 연령이 직무만족도에 유의한 차이를 나타내었다( $p=0.081$ ). 즉 연령이 40세 이상인 경우에서 직무만족도(3.37점)가 높은 것으로 나타났다.

업무적 특성 중에는 소속부서( $p<0.001$ )와 부서인원( $p=0.009$ ), 업무강도( $p=0.076$ )가 직무만족도에 유의한 차이를 나타내었다. 노인복지관 소속 간호사와 의료복지팀 소속 간호사의 직무만족도가 각각 3.48, 3.44로 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 부서인원은 1명인 경우(3.41)가 2명 이상(3.28)인 경우보다 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 업무강도는 강한 편이라고 응답한 경우에서 직무만족도가 높은 것으로 나타났다(Table 4).

## 5. 직무스트레스에 영향을 미치는 요인

대상자의 일반적 특성과 업무적 특성이 직무스트레스에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 다중회귀분석을 시행하였다. 본 연구에서 설정한 모형의 설명력은 21.2%이었으며, 대상자의 연령이 직무스트레스에 유의한 영향을

〈Table 3〉 Job stress according to client characteristics

(N=103)

|                         | B                           | N               | Mean | SD                | t/F   | p      | Duncan  |            |
|-------------------------|-----------------------------|-----------------|------|-------------------|-------|--------|---------|------------|
| General characteristics | Age                         | <30             | 11   | 2.92              | 0.12  | 1.978  | 0.144   |            |
|                         |                             | 30-39           | 39   | 2.87              | 0.22  |        |         |            |
|                         |                             | ≥40             | 53   | 2.80              | 0.23  |        |         |            |
|                         | Education                   | College         | 38   | 2.85              | 0.18  | 0.411  | 0.682   |            |
|                         |                             | University over | 65   | 2.83              | 0.24  |        |         |            |
|                         | Total employment duration   | ≤5              | 32   | 2.94 <sup>a</sup> | 0.18  | 11.894 | 0.000** | c(a=b)     |
|                         |                             | 6-10            | 55   | 2.84 <sup>b</sup> | 0.20  |        |         |            |
|                         |                             | ≥11             | 16   | 2.64 <sup>c</sup> | 0.24  |        |         |            |
|                         | Annual salary (million won) | <18             | 53   | 2.87              | 0.23  | 0.969  | 0.383   |            |
|                         |                             | 18~<19          | 30   | 2.83              | 0.17  |        |         |            |
| ≥19                     |                             | 20              | 2.79 | 0.26              |       |        |         |            |
| Work characteristics    | Present employment duration | 1               | 52   | 2.88              | 0.20  | 1.310  | 0.274   |            |
|                         |                             | 2               | 27   | 2.82              | 0.18  |        |         |            |
|                         |                             | ≥3              | 24   | 2.80              | 0.28  |        |         |            |
|                         | Position                    | Mere clerk      | 95   | 2.85              | 0.21  | 1.956  | 0.053   |            |
|                         |                             | Agent over      | 8    | 2.70              | 0.30  |        |         |            |
|                         | Department                  | Family WT       | 17   | 2.80 <sup>a</sup> | 0.19  | 3.061  | 0.020*  | e=c(a=b<d) |
|                         |                             | Community WT    | 35   | 2.85 <sup>b</sup> | 0.22  |        |         |            |
|                         |                             | Senior WT       | 25   | 2.79 <sup>c</sup> | 0.24  |        |         |            |
|                         |                             | Senior WC       | 21   | 2.97 <sup>d</sup> | 0.19  |        |         |            |
|                         |                             | Medical WT      | 5    | 2.70 <sup>e</sup> | 0.19  |        |         |            |
| No. of Staff            | 1                           | 34              | 2.91 | 0.21              | 2.423 | 0.017* |         |            |
|                         | ≥2                          | 69              | 2.81 | 0.22              |       |        |         |            |
| Work's load             | weak                        | 16              | 2.88 | 0.23              | 1.742 | 0.180  |         |            |
|                         | normal                      | 48              | 2.80 | 0.23              |       |        |         |            |
|                         | strong                      | 39              | 2.88 | 0.19              |       |        |         |            |

\*\*P&lt;.001, \*P&lt;.05

〈Table 4〉 Job satisfaction according to client characteristics

(N=103)

|                         | B                         | N               | Mean | SD                | t/F  | p      | Duncan |        |
|-------------------------|---------------------------|-----------------|------|-------------------|------|--------|--------|--------|
| General characteristics | Age                       | <30             | 11   | 3.22 <sup>a</sup> | 0.22 | 2.572  | 0.081  |        |
|                         |                           | 30-39           | 39   | 3.29 <sup>b</sup> | 0.24 |        |        |        |
|                         |                           | ≥40             | 53   | 3.37 <sup>c</sup> | 0.22 |        |        |        |
|                         | Education                 | College         | 38   | 3.28              | 0.26 | -1.374 | 0.173  |        |
|                         |                           | University over | 65   | 3.35              | 0.22 |        |        |        |
|                         | Total employment duration | ≤5              | 32   | 3.33              | 0.25 | 0.810  | 0.448  | a(b<c) |
|                         |                           | 6-10            | 55   | 3.30              | 0.24 |        |        |        |
|                         |                           | ≥11             | 16   | 3.38              | 0.20 |        |        |        |
|                         | Income (million won)      | <18             | 53   | 3.34              | 0.25 | 2.179  | 0.119  |        |
|                         |                           | 18~<19          | 30   | 3.25              | 0.21 |        |        |        |
| ≥19                     |                           | 20              | 3.38 | 0.22              |      |        |        |        |

<Table 4> Job satisfaction according to client characteristics(continued)

(N= 103)

|                      | B                           |              | N  | Mean              | SD   | t/F    | p       | Duncan    |
|----------------------|-----------------------------|--------------|----|-------------------|------|--------|---------|-----------|
| Work characteristics | Present employment duration | 1            | 52 | 3.30              | 0.24 | 1.411  | 0.249   | b=c(a<d=e |
|                      |                             | 2            | 27 | 3.31              | 0.24 |        |         |           |
|                      |                             | ≥3           | 24 | 3.39              | 0.22 |        |         |           |
|                      | Position                    | Mere clerk   | 95 | 3.31              | 0.24 | -1.169 | 0.245   |           |
|                      |                             | Agent over   | 8  | 3.41              | 0.14 |        |         |           |
|                      | Department                  | Family WT    | 17 | 3.38 <sup>a</sup> | 0.24 | 5.809  | 0.000** |           |
|                      |                             | Community WT | 35 | 3.24 <sup>b</sup> | 0.23 |        |         |           |
|                      |                             | Senior WT    | 25 | 3.24 <sup>c</sup> | 0.17 |        |         |           |
|                      |                             | Senior WC    | 21 | 3.48 <sup>d</sup> | 0.22 |        |         |           |
|                      |                             | Medical WT   | 5  | 3.44 <sup>e</sup> | 0.21 |        |         |           |
|                      | No. of Staff                | 1            | 34 | 3.41              | 0.24 | 2.662  | 0.009** |           |
|                      |                             | ≥2           | 69 | 3.28              | 0.22 |        |         |           |
|                      | Work's load                 | Weak         | 16 | 3.29              | 0.27 | 2.638  | 0.076   |           |
|                      |                             | Normal       | 48 | 3.28              | 0.24 |        |         |           |
|                      |                             | Strong       | 39 | 3.39              | 0.20 |        |         |           |

\*\*P<.001, \*P<.05

<Table 5> Multiple regression of job stress

|                             | B | β       | SE                    | B       | t      | p      |
|-----------------------------|---|---------|-----------------------|---------|--------|--------|
|                             |   | 2.834   | 0.227                 |         | 12.513 | 0.000  |
| Age                         |   | -0.008  | 0.003                 | -0.278  | -2.883 | 0.005* |
| Annual salary               |   | 0.011   | 0.026                 | 0.054   | 0.435  | 0.665  |
| Position                    |   | 0.157   | 0.137                 | 0.193   | 1.149  | 0.254  |
| Present employment duration |   | 0.001   | 0.013                 | 0.012   | 0.078  | 0.938  |
| Department 1 (FWT)#         |   | 0.028   | 0.115                 | 0.048   | 0.244  | 0.808  |
| Department 2 (CWT)#         |   | 0.077   | 0.110                 | 0.168   | 0.701  | 0.485  |
| Department 3 (SWT)#         |   | -0.003  | 0.113                 | -0.006  | -0.028 | 0.978  |
| Department 4 (SWC)#         |   | 0.191   | 0.120                 | 0.354   | 1.592  | 0.115  |
| No. of Staff                |   | 0.014   | 0.021                 | 0.072   | 0.632  | 0.529  |
| Work's load                 |   | 0.012   | 0.025                 | 0.046   | 0.464  | 0.644  |
|                             |   | R=0.460 | R <sup>2</sup> =0.212 | P=0.011 |        |        |

\* : P<0.05, #: reference is medical welfare team

<Table 6> Multiple regression of job satisfaction

|                             | B | β       | SE                    | B       | t      | p     |
|-----------------------------|---|---------|-----------------------|---------|--------|-------|
|                             |   | 2.950   | 0.233                 |         | 12.642 | 0.000 |
| Age                         |   | 0.004   | 0.003                 | 0.131   | 1.408  | 0.162 |
| Annual salary               |   | 0.041   | 0.027                 | 0.184   | 1.540  | 0.127 |
| Position                    |   | -0.117  | 0.141                 | -0.134  | -0.833 | 0.407 |
| Present employment duration |   | -0.018  | 0.014                 | -0.192  | -1.293 | 0.199 |
| Department 1 (FWT)*         |   | -0.001  | 0.118                 | -0.002  | -0.009 | 0.993 |
| Department 2 (CWT)*         |   | -0.123  | 0.113                 | -0.249  | -1.081 | 0.282 |
| Department 3 (SWT)*         |   | -0.144  | 0.116                 | -0.264  | -1.236 | 0.220 |
| Department 4 (SWC)*         |   | 0.072   | 0.124                 | 0.125   | 0.584  | 0.560 |
| No. of Staff                |   | 0.042   | 0.022                 | 0.210   | 1.910  | 0.059 |
| Work's load                 |   | 0.047   | 0.026                 | 0.174   | 1.843  | 0.069 |
|                             |   | R=0.521 | R <sup>2</sup> =0.272 | P=0.001 |        |       |

\* reference is medical welfare team

미치는 변수로 나타났다. 즉 연령이 낮을수록 직무스트레스가 높은 것으로 나타났다( $p=0.005$ ) (Table 5).

#### 6. 직무만족도에 영향을 미치는 요인

대상자의 일반적 특성과 업무적 특성이 직무만족도에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 다중회귀분석을 시행하였다. 본 연구에서 설정한 모형의 설명력은 27.2% 이었으며, 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 변수는 부서인원과 직무부담인 것으로 나타났다. 즉 부서의 인원이 많을수록, 업무부담이 높다고 생각할수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다(Table 6).

### IV. 논 의

개인 및 조직의 일반적인 특성과 환경의 상호교류에서 받는 스트레스 정도에 따라 자신이 맡고 있는 업무의 만족도가 다양하게 달라질 수 있다. 조직 내에서 알맞은 스트레스의 지각으로 효과적인 대처를 통해 직무만족도가 높아진다면 그것은 조직의 효율성과 직무성과를 상승시킨다고 한다(Han, 1999; Nam & Lee, 2003). 그러나 직무 수행과정에서 경험한 직무스트레스는 직무 만족에 부정적인 영향을 미치며, 업무소진에 영향을 미친다. 특히 보건전문직 분야에 종사하는 의사나 간호사들은 새로운 지식과 기술의 습득, 다양한 사람들과의 대인관계, 인간생명을 다룬다는 직업적 위치 등으로 인해 다른 전문분야에 비해 스트레스 정도가 훨씬 심각한 것으로 지적되고 있다(Shim et al., 2000).

본 연구는 서울시 복지관에 근무하는 간호사를 대상으로 대상자의 일반적 특성 및 업무적 특성이 직무스트레스와 직무만족도에 어떠한 영향을 미치는지를 조사하기 위하여 시도되었다.

Ju(2001) 등의 연구에 의하면 대상자의 연령, 경력, 직급, 보수 등은 직무스트레스와 직무만족도에 유의한 차이를 나타낸다고 하였다. 본 연구에서도 대상자의 일반적인 특성 및 업무적인 특성이 직무스트레스와 직무만족도에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

본 연구에서 대상자의 직무스트레스에 유의한 차이를 나타낸 특성은 총 근무기간, 직급, 소속부서, 부서인원 등이었다. 즉 총 근무기간이 짧은 경우 직무스트레스가 높은 것으로 나타났으며, 직급이 평사원인 경우 직무스트레스가 높은 것으로 나타났고, 소속부서가 노인복지관

인 경우 직무스트레스가 높은 것으로 나타났으며, 부서인원이 1명인 경우 직무스트레스가 높은 것으로 나타났다. 총 근무기간이 짧은 경우에 직무스트레스가 높은 것으로 나타난 것은 근무경력이 짧은 경우 복지관에 근무하는 간호사로서의 직업의식과 사명감이 확립되어 있지 않아서 나타난 결과라고 사료되며, 부서인원이 1명인 경우 업무부담이 많고 혼자서 감당해야 할 책임이 많아지기 때문에 직무스트레스가 높게 나타난 것으로 생각된다.

대상자의 직무만족도에 유의한 차이를 나타낸 특성은 연령, 소속부서, 부서인원, 업무강도인 것으로 나타났다. 즉 연령이 많은 경우, 노인복지관과 의료복지팀에 근무하는 경우, 부서인원이 적은 경우, 업무강도가 강하다고 인식한 경우에 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 연령이 적은 경우 직무만족도가 낮게 나타난 것은 지역사회에 거주하는 다양한 인구특성에 맞추어 업무를 수행해야 하는 복지관 간호사로서의 업무특성에 적응하지 못하였기 때문인 것으로 사료된다.

소속부서 중 노인복지팀과 지역(개가)복지팀에 소속된 간호사의 직무만족도가 가장 낮은 것으로 나타났는데 이는 사회복지사 및 동료들에게 전문가로서 인정을 받지 못하고 승진이나 역할모호성에 의해 많은 갈등을 갖고 있기 때문인 것으로 예측된다. 따라서 이를 해소하기 위해서는 자신의 직업에 대한 자부심을 가질 수 있도록 사명감을 심어주는 것이 필요하며, 역할과다 및 역할모호성, 경력개발, 보수, 승진 및 조직의 비능률에 초점을 맞추어 해결방법을 모색하는 것이 필요하다.

부서인원이 1명인 경우는 업무부담이 높기 때문에 직무스트레스가 많은 것으로 나타난 반면, 직무만족도는 높은 것으로 나타났다. Lee(1997)의 이공계 연구원을 대상으로 한 연구에서도 직무스트레스와 직무만족도가 역 상관관계를 가진다고 한 결과와 유사하였다. 따라서 부서인원이 1명인 경우처럼 직무스트레스는 많지만 직무만족도가 높은 경우에는 직무스트레스를 해소할 수 있는 방안을 마련하여 적용한다면 더 효율적인 업무수행이 이루어질 것으로 생각된다.

한편 일반적으로 업무강도가 강하다고 인식한 경우 직무만족도가 낮을 수 있는데, 본 연구에서는 업무강도가 강하다고 인식한 경우 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 이는 복지관에 근무하는 간호사가 업무강도에 대해서는 힘이 든다고 인식하고 있어도 자신이 수행하는 업무에 대해 사명감과 책임의식을 가지고 업무를 수행하기 때문에 직무만족도는 높게 나타난 것으로 보인다.

본 연구에서 대상자의 특성이 직무스트레스와 직무만족도에 미치는 영향을 종합적으로 파악하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 변수는 연령인 것으로 나타났으며, 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 변수는 부서인원과 직무부담인 것으로 나타났다. Nam과 Lee(2003)의 연구에서도 대상자의 일반적인 특성에 따른 직무스트레스는 연령과 유의한 차이를 보인다고 하였다. Seu(1997)의 연구에서 보면 조직 내에서 동료 또는 상관과 형성할 수 있는 신뢰도는 개인의 직무스트레스와 직무만족도에 중요한 영향을 미치며 대인간의 신뢰도는 직원들의 태도와 행동에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구결과에서도 복지관에 근무하는 간호사의 특성 중 부서인원이 직무스트레스와 직무만족도에 중요한 영향을 미치는 요인으로 나타났으므로, 부서내의 갈등을 해소하고 전문인력 간의 역할분담을 명확히 하며, 직무내용에 대한 재분석을 시행한다면 보다 효율적이고 능률적인 업무수행이 이루어질 수 있을 것으로 생각된다.

본 연구의 제한점으로는 일부 지역의 복지관에 근무하는 간호사만을 대상으로 하였기에 그 결과를 일반화하기에는 한계가 있다는 점과 여러 요인 중 대처전략이나 환경적인 요인 등을 변수에 포함시키지 못해 직무스트레스와 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 보다 구체적으로 규명하지 못한 점이라고 하겠다. 따라서 향후에는 보다 관련 변수들을 더 많이 포함하여 연구를 수행함으로써 보다 심도깊은 분석이 이루어지길 희망한다.

## V. 결론 및 제언

본 연구는 복지관에 근무하는 간호사의 직무스트레스와 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위한 것이다. 본 연구를 위해 복지관에 근무하는 간호사의 일반적 특성, 업무적 특성, 직무스트레스, 직무만족도에 관해 자기기입식 설문조사를 시행하였다. 조사기간은 2004년 3월 29일부터 4월 20일까지 이었으며 서울시에 있는 종합사회복지관 및 노인종합복지관에 근무하는 간호사 전수와 1년 이내에 퇴직한 간호사 전수인 140명을 대상으로 하였고, 이 중 설문조사에 응답한 103명의 자료를 최종분석대상으로 하여 연구를 수행하였다.

본 연구결과는 다음과 같다.

1. 대상자의 직무스트레스는 5점 만점에 2.84점으로 나타났다. 하위영역별로는 보수에 대한 스트레스

4.19점, 경력개발 스트레스 3.69점, 근무환경 스트레스 3.26점, 지원체계 1.90점으로 나타났다.

2. 대상자의 직무만족도는 5점 만점에 3.32점을 나타내었으며, 하위영역별로는 직무자율성 3.58점, 조직의 능률성 3.27점, 직무부담 및 책임 2.92점, 역할모호 2.25점으로 나타났다.
3. 대상자의 특성에 따른 직무스트레스를 분석한 결과, 총근무기간이 짧은 경우, 소속부서가 노인복지관인 경우, 부서인원이 1명인 경우 직무스트레스가 높은 것으로 나타났다( $p<0.05$ ).
4. 대상자의 특성에 따른 직무만족도를 분석한 결과, 소속부서가 노인복지관과 의료복지팀인 경우, 부서인원이 1명인 경우, 업무강도가 강한 편이라고 응답한 경우 직무만족도가 높은 것으로 나타났다( $p<0.05$ ).
5. 대상자의 특성이 직무스트레스에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 다중회귀분석을 시행한 결과, 모형의 설명력은 21.2% 이었으며, 대상자의 연령이 직무스트레스에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.
6. 대상자의 특성이 직무만족도에 미치는 영향을 살펴보기 위하여 다중회귀분석을 시행한 결과, 모형의 설명력은 27.2% 이었으며, 부서인원과 직무부담이 직무만족도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상의 결과로 보아 복지관에 근무하는 간호사들의 직무스트레스와 직무만족도를 향상시키기 위해서는 부서간의 의사소통이 잘 이루어질 수 있는 직장 분위기를 조성하고, 전문인력 간의 역할분담과 직무내용에 대한 재평가를 수행한다면 효율적이고 능률적인 업무수행이 이루어질 수 있을 것으로 사료된다.

## References

- Bai, J. Y., & Suh, M. J. (1989). Study on the job related stress of nurses. *J Korean Acad Nurs* 19(3), 259-272.
- Chun, S. C., Cho, W. J., Kim, C. J., & Choi, O. S. (1978). An exploratory study for establishment of educational program for nurse practitioner. *Yonsei Administration* 15, 239-274.
- Chun, S. C. (1976). Health service and Nursing profession. *Yonsei Education Science*, 9,



- 127-139.
- Han, Y. M. (1999). *A study on the relationship between stress coping style and job satisfaction in administrators*. Master dissertation, Sogang University, Seoul.
- Ju, H. M. (2001). *Study on job satisfaction and organizational commitment of white collar workers*. Master dissertation, Seoul National University.
- Kim, S. A., & Moon, J. S. (1994). Turnover rate of employees in a general hospital. *Korean J. Occup. Health* 33(1), 22-34.
- Kim, W. (2002). *A study on the welfare needs for the local residence of social welfare centers*. Master dissertation, Graduate School of Business and Public Administration, Daejeon University.
- Lee, D. S., Kim, J. H., & Han, W. S. (1999). A standardization study(I) of the Korean version of occupational stress inventory (K-OSI). *J Korean Neuro Psychiatr Assoc* 38(5), 1026-1036.
- Lee, E. J. (1997). *A study on stress and the degree of job satisfaction of the science and engineering researcher*. Master dissertation, Seoul National University.
- Lee, Y. J. (1996). *A study on stress and coping method of the nurses working in shifts*. Master dissertation, Graduate School of Occupational Health Catholic University, Seoul.
- Lim, Y. S. (1993). A study on stress and coping method of head nurses. *Korean Nursing* 32(4), 63-73.
- Ministry of health and welfare. (2001). *Regulation for establishment and management of welfare center*. www.mohw.go.kr.
- Ministry of health and welfare. (2003). *Status of senior welfare center and welfare center*. www.mohw.go.kr.
- Moon, H. J., & Lee, H. Y. (1997). A study on job stress and satisfaction of operating room nurses. *Korean J Physi Mind Stress* 5(2), 61-77.
- Nam, M. H., & Lee S. H. (2003). Effect of job stress and coping strategy on job satisfaction in a hospital works. *Korean J Occup Environ Med* 15(1), 1-11.
- Park, C. H. (1999). *The relationship between job stress and nursing performance of emergency room nurses*. Master dissertation, Keimyung University.
- Seu, J. H. (1997). The study on the impact of job related roles and interpersonal relationships to the development of absenteeism. *Business Administration* 26(3), 633-655.
- Shim, M. S., Lee, K. S., Hong H. S., & Lee, K. S. (2000). Job stress level of an hospital workers by three professional groups. *Korean J Occup Health* 39(4), 159-168.
- Yang, M. S. (1993). *The degree and related factors of the job stress among nurses*. Master dissertation, Graduate School of Occupational Health Catholic University, Seoul.

- Abstract -

## The Factors Affecting Job Stress and Job Satisfaction of Nurses at Welfare Centers in Seoul

Lim, Hee Ja\* · Jung, Hye-Sun\*\*  
Koo, Jung-Wan\*\*

**Purpose:** The purpose of this research was to find out factors affecting job stress and job satisfaction of nurses working at the welfare centers. **Methods:** This study was performed

\* Pyung-Hwa Community Welfare Center, Medical Welfare Team

\*\* Department of Preventive Medicine, Catholic University of Korea

with 140 nurses who were working at or had retired within 1 year from general welfare centers in Seoul during the period from March 29 to February 29 2004. We used a questionnaire asking about general characteristics, work characteristics, stress factors and job satisfaction. We analysed 103 subjects who replied to the questionnaires. **Results:** The mean job stress level was 2.84 out of 5 and, as for the sub-factors of job stress, income was 4.19, career development 3.69, service environment 3.26 and support system 1.90. The mean job satisfaction level was 3.32 out of 5 and, as for the sub-factors of job satisfaction, job control was 3.58, efficiency of organization 3.27, job burden and responsibility 2.92 and role ambiguity 2.25. When the nurses' job stress was compared according to their general and work characteristics, stress level was significantly high in nurses who had a short experience, were working at the department of senior welfare center, or were the only staff at

their workplace ( $p < 0.05$ ). In addition, satisfaction level was significantly high in nurses who were working at the department of senior welfare center and medical welfare team, were the only staff at their workplace or had a heavy work load ( $p < 0.05$ ). According to the results of multiple regression analysis, job stress level was influenced by age ( $R^2 = 0.212$ ,  $p < 0.01$ ), and job satisfaction level by the number of staffs and work load ( $R^2 = 0.272$ ,  $p < 0.1$ ). **Conclusions:** The results of the study suggest that good atmosphere should be made up to communicate between the departments at the workplace in order to lessen job stress and enhance job satisfaction of nurses working at welfare centers. In addition, role division and job duties among special staffs should be reviewed in order to achieve high efficiency in performing job duties.

**Key words :** Job stress, Job satisfaction,  
Nurses, Welfare centers