

임상간호사의 직무 스트레스와 직무만족도에 대한 사회적 지지의 조절효과

The Moderating Effects of Social Support between Job Stress and Job Satisfaction in Staff Nurses

김 정 희* · 현 미 열**

I. 서 론

1. 연구의 필요성

복잡하고 다양한 직업들이 존재하는 산업사회에서 스트레스는 감기보다도 더 자주 그리고 광범위하게 침범하는 건강문제로 대두되고 있는데(Gupchup & Wolfgang, 1993), 세계보건기구에 따르면 전 세계 노동인구의 절반은 자신들의 직업에 불만족하며 90% 정도는 인생의 목적과 관계없이 직장에서 노력과 시간을 보내고 있고, 정신과 의사를 찾는 사람의 약 75%가 직무 불만족 또는 불능(inability)을 경험하는 것으로 나타났다(Levi, 1987).

병원조직은 일반 기업에 비하여 상대적으로 경영기법이 낙후되어 있고, 의료분쟁의 증가나 병원간의 경쟁 심화 등으로 인하여 병원 근로자들은 상대적으로 스트레스가 높은 것으로 보고되는데(이명근 등, 1997), 또한 최근에는 사회 여러 곳에서 진행되어온 변화가 의료기관에도 영향을 미쳐, 복잡한 직무환경 및 내용, 새로운 병원 경영의 철학 및 비전 제시 등을 가져왔으며, 이러한 변화는 업무과다로 인한 의료분쟁의 발생 증가 등 병원의 근로여건을 어렵게 하고, 병원종사자로 하여금 심한 육체적·정신적 부담과 긴장을 느끼게 하는 것

으로 보고된다(이명근 등, 1997; 이우천, 1997). 특히 병원 종사자들 중 간호사는, 환자를 대상으로 간호 서비스를 제공할 뿐 아니라 행정적으로는 전문적이고 다양한 여러 직종들 간의 팀워크, 과도한 업무량 등으로 다른 전문직에 비해 스트레스가 높은 것으로 보고된다. 즉 상사로부터의 질책과 압박감, 자율권이 결여된 지나친 간섭, 의사결정과정으로부터의 소외, 동료 간의 경쟁과 갈등, 환자 간호에 대한 동료간의 이견, 보호자와의 접촉, 과중한 업무, 병원 감염 등과 같은 위대한 근로 환경 등에서 많은 스트레스를 받으며(이성은, 1992), 다른 직종 보다 더 많은 스트레스를 받는 것으로 알려져 있다(김정희, 2003; Cox 등, 1996).

대부분의 선행 직무스트레스 관련 연구들은 직접적으로 환경적 스트레스원이 스트레스 결과에 영향을 준다고 가정하며, 조절요인들의 하나로 사회적 지지를 들고 있다(이종목, 1991; 송영숙과 이종목, 1997; 김정희와 김숙영, 1999; 김정희, 2000). 이에 많은 연구들은 스트레스 과정에서의 중간변수로서의 사회적 지지의 스트레스-조절 효과와 기능에 주목하였다(이명근 등, 1991). 그러나 이 연구들은 스트레스-조절 가설을 지지하거나, 기각하는 등 일관되지 않는 결과를 보여

* 제주대학교 의과대학 간호학과 조교수(교신저자 E-mail: snukjh@cheju.ac.kr)

** 제주대학교 의과대학 간호학과 전임강사

사회적 지지의 조절 기능에 대해서는 확인하지 못하고 있다(Hagihara 등, 1997). 생산직 여성 근로자들을 대상으로 한 연구(이종목, 1991)에서는 사회적 지지와 직무스트레스와의 유의한 상관관계가 없는 것으로 나타나, 이 연구자는 사회적 지지가 직무 스트레스로 인한 긴장을 감소시키는 역할을 한다는 조절가설과는 상반된다고 보았다. 또한 선행 연구들은 대상자의 인구사회학적 특성에 따른 스트레스 수준의 관계 확인과 병원 혹은 조직 내의 스트레스 유발요인 규명, 스트레스 지각 차이 및 스트레스 반응, 근무 부서별 스트레스 비교 연구 등에 관심을 두었던 반면에(김정희와 박성애, 2002, 2003; 이명근 등, 1997; 이우천, 1997), 상사 혹은 동료의 지지가 스트레스 반응에 어떤 영향을 미치는 지에 대한 연구는 거의 없다. 도윤경(1999)의 연구에 따르면 모든 사회적 관계에 의한 지지가 스트레스 조절효과를 보이지 않고, 상사의 지지의 경우, 일부 스트레스 요인에서만 조절효과를 보이는 것으로 나타났다.

따라서 본 연구는 일반간호사를 대상으로, 직무스트레스 과정에서 조절 역할을 한다고 알려진 사회적 지지의 직무스트레스에 대한 조절효과를 규명하고, 간호사를 대상으로 한 스트레스관리 프로그램 개발을 위한 기초 자료를 제공하고자 수행하였다.

2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 일반 간호사들의 직무 스트레스 과정에서 조절변수로 고려되는 사회적 지지와 직무스트레스와의 관계를 이해하고, 사회적 지지의 직무스트레스에 대한 조절효과를 파악하는 것이다. 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 일반간호사들의 직무 스트레스원에 대한 지각 및 직무만족도 정도를 확인한다.
- 2) 일반간호사들의 상사 및 동료의 지지에 대한 지각 정도를 확인한다.
- 3) 일반간호사들의 직무스트레스원 지각, 사회적지지 및 직무만족도 간의 관계를 확인한다.
- 4) 일반간호사들의 직무스트레스원 지각과 직무만족도에 대한 사회적 지지의 조절효과를 파악한다.

3. 용어의 정의

- 1) 직무 스트레스원에 대한 지각 정도

특정 직무와 관련된 부정적 환경 요인 또는 스트레스를 유발시키는 요인인 직무 스트레스원에 대한 지각 정도를 의미한다(이종목, 1990).

2) 사회적 지지

개인이 자신의 대인관계로부터 얻을 수 있는 모든 긍정적인 지지를 의미하며, 정서적 관심이나 유효한 원조, 환경에 대한 정보 및 평가 중에서 하나 이상을 포함하는 사람간의 관계이다(House, 1981).

3) 직무만족도

개인의 태도와 가치, 신념, 욕구 등의 수준에 따라 직무자체를 비롯한 직무환경에 대한 평가에서 얻어지는 윤택한 감정적, 정서적 만족상태를 의미한다(김정희, 2000).

II. 연구 방법

1. 연구 대상 및 자료수집 방법

본 연구의 자료는 연구자가 임의 선정한 서울지역의 종합병원 2곳에 근무하는 일반 간호사 302명을 대상으로 수집되었으며, 자료수집도구는 구조화된 자가보고식 설문지를 이용하였다. 설문지를 배포하기 전 각 병원의 간호부서장에게 본 연구의 목적을 설명하고, 간호부서의 협조를 얻어 2004년 2월 한달 동안 각 간호단위마다 연구자가 설문지 총 400부를 배포하였으며, 그중 320부가 회수되어 80.0%의 회수율을 보였다. 불성실한 일부 설문지를 제외하고 최종 분석에는 302부의 자료만을 사용하였다.

2. 연구도구

1) 직무 스트레스원에 대한 지각 정도

직무 스트레스 지각 정도를 측정하기 위하여 Wolfgang(1988)이 개발한 The health professions stress inventory(HPSI)를 번역하여 사용하였다. 이는 전문적 인식, 환자간호에 대한 책임, 직무 갈등, 전문적 불확실성 등 4가지 요인의 총 30문항으로 구성된 5점 리커트 척도로, 점수가 높을수록 직무 스트레스 요인에 대한 지각 정도가 높음을 의미한다. 이 중 내용이 중복되거나 본 연구 대상자에게 적절치 못한 3 문항을

제외한 총 27문항을 사용하였으며, 척도의 구성 타당도를 살펴보기 위하여 인자분석(factor analysis)을 실시하였다. 인자분석은 주성분분석과 Varimax 회전을 이용하였고, 이를 통하여 '업무과다 및 업무방해요인', '업무환경 및 환자 상태', '업무내외 갈등', '환자간호에 대한 책임 및 자기개발' 등 4개의 하부 요인이 도출되었으며, 이 4개 요인이 전체 변이의 41.1%를 설명하였다. 개발 당시 Cronbach's alpha는 0.88이었다. 본 연구에서 하부요인별 Cronbach's alpha는 0.61-0.77 범위이었으며, 도구 전체의 Cronbach's α 값은 0.85이었다(표 1).

2) 사회적 지지

Hagihara 등(1997)의 척도 일부분을 번역하여 사용한 최정명 등(1999)의 문항을 이용하였다. 이는 상사의 지지와 동료의지지 등 두 문항의 5점 척도로 구성되어 있다.

3) 직무만족도

직무만족도를 측정하기 위하여 미네소타 산업관계연구소의 MSQ(minnesota satisfaction questionnaire)를 번역하여 간호사를 대상으로 사용한 김정희와 박성애(2002)의 도구를 이용하였다. 김정희와 박성애(2002)의 연구에서 Cronbach's alpha 값은 0.91이었으며, 본 연구에서는 0.89이었다(표 1).

3. 자료분석 방법

수집된 자료는 SPSS WIN 12.0을 이용하여 분석하였다. 측정 도구의 타당도와 신뢰도 분석을 위해 Cronbach's alpha 값을 구하였으며, 대상자의 일반적 특성 등은 서술적 통계를 하였다. 직무스트레스 지각과 사회적지지, 직무만족 간의 관계는 Pearson correlation coefficient를 구하였으며, 일반적 특성에 따른 직무만족도의 차이는 ANOVA를 하였다. 또한 직무스트레스 지각이 직무만족에 주는 영향에 있어 상사 및 동료의 지지의 조절효과를 확인하기 위하여 먼저, 직무 스트레스 지각, 상사 및 동료의 지지를 독립변수로, 직무만족도를 종속변수로 하여 다중회귀분석(입력방법)을 실시한 후, 조절요인이라는 조절변수를 추가하여 조절회귀분석(moderated regression analysis)을 실시하였다.

III. 연구 결과

1. 대상자의 일반적 특성

조사 대상 간호사는 모두 302명으로, 평균 연령은 28.02(± 5.57)세이었으며, 24세 이하가 76명(25.3%), 25-29세가 151명(50.3)으로 과반수 이상이 20대이었다(75.6%). 또한 206명(68.2%)의 대상자가 미혼이었으며, 기혼자(유배우자)는 93명(30.8%)이었고, 교육수준은 대졸 이상이 178명(59.3%), 전문대 졸업 122명(40.7)이었다. 현재 근무하는 간호단위는 내과계가 145명(54.1%), 외과계가 123명(45.9)이었으며, 평균 병원 근무 경력은 5.18(± 5.12)년으로 1~3년 미만이 89명(30.3%)으로 가장 많았고, 5년-10년 미만이 81명(27.6%), 3-5년 미만 49명(16.7%), 1년 미만 38명(12.6%), 10년 이상 37명(12.3%) 순이었다(표 2).

2. 대상자의 직무 스트레스, 사회적 지지, 직무만족도 정도

대상 간호사들의 직무 스트레스원에 대한 지각 정도는 <표 1>과 같다. 전체 직무 스트레스원에 대한 지각의 평균값은 2.54(± 0.33)이었으며, 각 스트레스원 별 평균은 2.08-3.14이었다. 그중 급여나 근무 환경, 말기 환자와 간호요구가 많은 환자 관련 업무환경 및 환자상태 요인이 3.14(± 0.50)로 가장 높았으며, 환자간호에 대한 책임 및 자기개발 요인은 2.08(± 0.39)로 가장 낮았다. 상사의 지지는 평균 3.20(± 0.58), 동료의 지지는 3.29(± 0.53)로 동료의 지지가 약간 높았으며, 직무만족도는 평균 3.00(± 0.41)이었다. 즉 대상 간호사들은 직무스트레스원에 대하여 중정도로 지각하고 있으나,

<표 1> 직무 스트레스, 사회적지지 및 직무만족도 정도

	평균(\pm 표준편차)	Cronbach's alpha
직무 스트레스	2.54(0.33)	0.85
업무과다 및 업무방해요인	2.67(0.49)	0.77
업무환경 및 환자 상태	3.14(0.50)	0.65
업무내외 갈등	2.26(0.39)	0.64
환자간호에 대한 책임 및 자기개발	2.08(0.39)	0.61
상사의 지지	3.20(0.58)	-
동료의 지지	3.29(0.53)	-
직무만족도	3.00(0.41)	0.89

업무환경과 환자 상태 관련 요인에 대한 지각 정도는 다소 높았으며, 중간 정도의 상사나 동료의 지지를 받고 있고, 직무만족도 또한 중정도 수준이었다.

3. 일반적 특성에 따른 사회적지지, 직무만족도 정도

대상자의 일반적 특성에 따른 상사 및 동료의 지지와 직무만족도 정도를 분석한 결과(표 2), 상사 및 동료의 지지는 근무 간호단위에 따른 상사의 지지 이외에 유의한 차이가 없었다(F=5.005, p=0.026). 직무만족도는 대상자의 연령과 결혼상태에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타나(F=3.004, p=0.031; F=9.280, 0.003), 30대 이상, 기혼자가 그렇지 않은 대상자에 비하여 직무에 대한 만족도가 높았으나, 사후검정(Scheffe test)은 유의하지 않았다.

4. 직무 스트레스, 사회적지지, 직무만족도 정도와의 관계

제 변수들 간의 유의한 상관계수의 범위는 r=-0.19~-0.50이었으며, 직무 스트레스원 지각과 직무만족도가 r=-0.50으로 가장 높았고(p<0.01), 환자간호에 대한 책임 및 자기개발 관련 요인과 동료의 지지 간의 관계가 r=-0.19(p<0.01)로 가장 낮았다(표 3).

직무 스트레스 하부 요인들간의 상관계수는 r=0.30~0.49 수준으로 환자간호에 대한 책임 및 자기개발

요인과, 업무과다 및 업무방해 요인의 상관계수가 가장 높았고, 업무환경 및 환자 상태와의 상관계수가 가장 낮았다. 또한 직무 스트레스원과, 상사 및 동료의 지지 간의 상관계수는 각각 r=-0.28, -0.21로 나타나, 역상관관계가 있는 것으로 나타났다. 직무스트레스원 하부요인과 상사의 지지의 경우, 업무환경 및 환자상태 요인과의 상관관계를 제외하고 모두 유의하였으며, 업무내외 갈등 요인과 상사의 지지 간의 상관관계가 r=-0.30으로 가장 높았고, 환자간호에 대한 책임 및 자기개발(r=-0.24), 업무과다 및 업무방해요인(r=-0.21) 순이었다. 동료의 지지와 하부요인별 상관관계는 업무내외 갈등(r=-0.31), 환자간호에 대한 책임 및 자기개발(r=-0.19) 요인과의 관계만 유의하였다. 직무만족도와, 상사 및 동료의 지지 간의 관계는 각각 r=0.41, r=0.35로 나타나, 상사의 지지와의 관련성이 더 높았다. 즉 직무 스트레스의 하부 요인별로 차이는 있으나 상사 및 동료의 지지가 많다고 지각할 수록 직무 스트레스원에 대한 지각 정도가 낮았고, 직무만족도 또한 높았다. 특히 대상자들은 업무환경 및 환자상태 관련 스트레스원에 대한 지각이 높았으며, 상사의 지지와, 직무 스트레스원 지각과 직무만족도 간의 상관성이 동료의 지지에 비하여 더 높은 것으로 나타났다.

대상자의 직무 만족도에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위하여, 직무 스트레스원, 상사 및 동료의 지지를 함께 투입하여 다중회귀분석을 실시한 결과, 업무환경 및 환자상태가 직무만족도에 가장 유의한 영향을 미치는

<표 2> 대상자의 일반적 특성에 따른 사회적 지지, 직무만족도 (N=302)

	N(%)	상사의 지지		동료의 지지		직무만족도		
		평균(±표준편차)	F(p)값	평균(±표준편차)	F(p)값	평균(±표준편차)	F(p)값	
연령 (세)+	-24	76(25.3)	3.16(.62)	3.30(.57)		2.92(.39)		
	25-29	151(50.3)	3.15(.55)	2.278	3.25(.51)	1.102	2.98(.40)	3.004
	30-39	52(17.3)	3.33(.58)	(.080)	3.40(.57)	(.349)	3.10(.46)	(.031)**
	40-	21(7.0)	3.20(.58)		3.33(.48)		3.13(.33)	
결혼상태	미혼	206(68.2)	3.16(.57)	3.420	3.26(.53)	2.692	2.94(.40)	9.280
	결혼	93(30.8)	3.29(.58)	(.065)	3.37(.53)	(.102)	3.09(.41)	(.003)**
교육정도	전문대졸	122(40.7)	3.24(.58)	1.154	3.32(.53)	.645	3.04(.41)	3.659
	대졸 이상	178(59.3)	3.16(.58)	(.284)	3.27(.53)	(.422)	2.95(.40)	(.057)
근무 간호단위	내과계	145(54.1)	3.30(.56)	5.005	3.34(.53)	2.988	3.02(.42)	2.370
	외과계	123(45.9)	3.15(.54)	(.026)**	3.23(.52)	(.085)	2.94(.39)	(.125)
경력 (년)++	1년 미만	38(12.6)	3.19(.52)		3.42(.50)		2.91(.43)	
	1-3년 미만	89(30.3)	3.11(.59)	1.069	3.24(.54)	1.988	2.93(.38)	2.081
	3-5년 미만	49(16.7)	3.19(.61)	(.372)	3.16(.55)	(.096)	2.99(.40)	(.083)
	5-10년 미만	81(27.6)	3.25(.56)		3.35(.50)		3.04(.44)	
	10년 이상	37(12.3)	3.32(.63)		3.38(.55)		3.12(.39)	

** p<.01, + 평균 연령=28.02(±5.57)세, ++ 근무경력=5.18(±5.12)년

〈표 3〉 제 변수들 간의 상관관계

	1	a)	b)	c)	d)	2	3	4
1. 직무 스트레스	-							
a) 업무과다 및 업무방해요인	.83**	-						
b) 업무환경 및 환자 상태	.67**	.37**	-					
c) 업무내외 갈등	.74**	.47**	.32**	-				
d) 환자간호에 대한 책임 및 자기개발	.71**	.49**	.30**	.47**	-			
2. 상사의 지지	-.28**	-.21**	-.10	-.30**	-.24**	-		
3. 동료의 지지	-.21**	-.11	-.04	-.31**	-.19**	.65**	-	
4. 직무 만족도	-.50**	-.36**	-.41**	-.36**	-.35**	.41**	.35**	-

〈표 4〉 직무만족도에 영향을 미치는 요인에 대한 회귀분석 결과

독립변수	종속변수		직무만족도			공선성 통계량	
	B	표준오차	Beta	T값	p값	공차한계	VIF
업무과다 및 업무방해요인	-.096	.048	-.115	-1.971*	.050	.650	1.539
업무환경 및 환자상태	-.235	.042	-.286	-5.540**	.000	.824	1.214
업무내외 갈등	-.064	.062	-.061	-1.037	.300	.639	1.565
환자간호에 대한 책임 및 자기개발	-.103	.061	-.097	-1.701	.090	.677	1.478
상사의 지지	.153	.045	.215	3.427**	.001	.559	1.788
동료의 지지	.119	.049	.153	2.437*	.015	.558	1.791

* p<.05, ** p<.01, R² = .355, F = 26.934, F-sig. = .000

요인이었고(Beta = -0.286, T = -5.540, p = 0.000), 유의한 영향을 미치는 요인들은 업무과다 및 업무방해요인, 상사 및 동료의 지지(p < .05) 등이었으며, 이들 요인들이 직무만족도 전체 변이의 35.5%를 설명하는 것으로 나타났다(표 4).

5. 직무스트레스원 지각과 직무만족도와 의 관계에서 사회적 지지의 조절효과

직무스트레스원 지각이 대상자의 직무만족도에 주는 영향에 있어서 사회적 지지의 조절효과를 확인하고자 상사 및 동료의 지지를 조절변수로 추가하여 조절회귀분석을 실시하였다(표 5). 다중회귀분석을 하기 위하여 먼저 다중공선성 검정을 하여 공차한계(tolerance)와 VIF를 살펴본 결과, 회귀식에서의 각 변수들의 공차한계는 0.558-0.824, VIF는 1.214-1.791의 범위에 있어 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다(표 4).

조절회귀분석 결과, 상사의 지지가 환자 간호에 대한 책임 및 자기 개발요인이 직무만족도에 미치는 영향에 있어 통계적으로 유의한 조절효과가 있는 것으로 나타났다(p = 0.009)(표 5).

〈표 5〉 상사 및 동료의 지지에 따른 직무스트레스 지각과 직무만족도간의 관계

독립변수	종속변수	직무만족도			
		R ²	ΔR ²	ΔF	유의확률 ΔF
SS	ST1	.125	.125	42.063	.000
	SS	.243	.118	45.946	.000
	ST1*SS	.243	.000	.012	.913
	ST2	.162	.162	56.984	.000
SS	SS	.300	.138	57.872	.000
	ST2*SS	.300	.000	.185	.668
	ST3	.129	.129	43.879	.000
	SS	.231	.102	38.907	.000
ST3*SS	ST3*SS	.233	.002	.741	.390
	ST4	.122	.122	41.221	.000
	SS	.233	.112	43.312	.000
	ST4*SS	.251	.017	6.822	.009**
CS	ST1	.126	.126	42.763	.000
	CS	.225	.099	37.955	.000
	ST1*CS	.229	.004	1.506	.221
	ST2	.163	.163	58.024	.000
CS	CS	.278	.115	47.197	.000
	ST2*CS	.279	.001	.375	.541
	ST3	.128	.128	43.671	.000
	CS	.195	.066	24.393	.000
ST3*CS	ST3*CS	.195	.002	.001	.970
	ST4	.120	.120	40.351	.000
	CS	.206	.086	32.115	.000
	ST4*CS	.206	.000	.103	.748

ST1: 업무과다 및 업무방해요인, ST2: 업무환경 및 환자 상태, ST3: 업무내외 갈등, ST4: 환자간호에 대한 책임 및 자기개발, SS: 상사의 지지, CS: 동료의 지지

IV. 논 의

스트레스와 관련된 사회적 지지의 역할은 스트레스 원과 스트레스 결과간의 중재자로 간주하여, 많은 연구들은 스트레스 과정에서의 중간변수로서의 사회적 지지의 스트레스-완충 효과와 기능에 주목하였다(이명근 등, 1991). 그러나 이 연구들은 스트레스-완충가설을 지지하거나, 기각하는 등 일관되지 않는 결과를 보여 사회적 지지의 중재요인의 기능에 대해서는 확인하지 못하고 있는데(Hagihara 등, 1997). 생산직 여성 근로자들을 대상으로 한 연구(이종목, 1991)에서는 사회적 지지와 직무 스트레스와의 유의한 상관관계가 없는 것으로 나타나, 이 연구자는 사회적 지지가 직무 스트레스로 인한 긴장을 감소시키는 역할을 한다는 완충가설과는 상반되며, 사회적 지지 자체가 하나의 대처전략으로 직접 이용되어 개인의 만족감 및 자존감을 향상시킨다는 대처가설과 일치한다고 보았다.

본 연구는 스트레스 과정에서의 상사 및 동료의 지지의 조절(혹은 완충)효과에 대한 확인을 위한 연구로, 간호사들의 직무스트레스와, 상사 및 동료의 지지, 조직 유효성 변수인 직무만족도 간의 관계를 조사한 결과를 중심으로 논의하고자 한다.

1. 직무스트레스 지각, 상사 및 동료의 지지, 직무만족도

대상 간호사들은 상사 및 동료의 지지를 중간 정도 이상으로 받는 것으로 지각하기는 하나, 동시에 직무스트레스 중 '업무환경 및 환자상태'와 관련 요인에 대한 지각은 높았다. 이 요인에는 업무에 최선을 다할 여건, 적절한 급여나 까다로운 환자, 말기 환자 등 간호사의 근로 여건과 함께, 대상자의 특성 관련 문항들이 포함된다. 또한 업무량이나 환자간호에 대한 책임 관련 요인에 대한 지각은 중간 이하로 나타났는데, 이는 병원 종사자들을 대상으로 업무량과 역할 갈등 요인에서의 높은 스트레스를 보고한 고종욱 등(1996)이나 이우천(1997), 이유진(1997)의 연구와는 상이한 것이었다. 이는 업무환경의 개선을 위한 중재 뿐아니라, 간호업무 특성상 '일상적으로 경험하지 않는 죽음이나 고통, 슬픔 등을 거의 매일 경험(김정희, 2003)' 하므로써 나타나는 스트레스에 대한 개별적 관리가 함께 필요함을 시사한 것으로 생각된다.

상사 및 동료의 지지는 거의 차이가 없으나 동료의 지지가 약간 높은 것으로 나타났다. 이는 사무직 근로

자를 대상으로 한 연구에서 여성근로자는 동료의 지지가 낮으며, 남성 근로자에 비해 직장 내의 동료들과의 대인 관계 망이 더 약하다고 보고한 최정명 등(1999)이나, 송영숙과 이종목(1991)의 결과와는 다른 것이었으나, 간호사를 대상으로 한 김정희와 박성애(2003)의 연구 결과와는 일치한 것이었다. 이 같은 결과는 선행 연구들이 간호직에 비하여 상대적으로 남성 근로자들이 많은 직장에서 근무하는 사무직 여성 근로자를 대상으로 한 반면, 김정희와 박성애(2003)의 연구나, 본 연구의 대상자는 여성이 절대적으로 우세한 간호직이라는 점에서 기인하는 것으로 보인다. 즉 남성 보다 여성이 스트레스 상황에서 서로 격려하고 지원해 주는 사회적 지지 정도가 높기 때문에(이우천, 1997) 여성이 대부분인 간호사의 경우, 동료 간호사의 지지가 높게 나타난 것으로 보인다.

직무만족도 평균은 5점 척도에 대하여 3.0 '중간' 수준으로, 이는 일반 간호사들의 직무만족도 평균이 2.9 였던 것과 비교하면 매우 유사한 수준이었으나, 만족할 만한 수준은 아니었다. 이러한 중간 이하 수준의 직무만족도는 이직의도에 반영되어 실제로 이직을 결정하는 주요 예측요인으로 작용하기도 한다(김영미와 박성애, 1995). 따라서 직무만족도에 영향을 미치는 직무 스트레스에 대한 중재가 필요하다.

2. 일반적 특성에 따른 직무스트레스 지각, 상사 및 동료의 지지, 직무만족도

일반적 특성에 따른 사회적 지지 및 직무만족도에 대한 분석에서, 내외과계에 따른 상사의 지지 정도와, 연령 및 결혼상태에 따른 직무만족도만이 유의한 차이가 있었고, 나머지 특성에 따른 차이는 유의하지 않았다. 이는 일반적 특성에 따른 사회적 지지의 차이가 나타나지 않았던 박성애와 김정희(2001)의 연구와 유사한 결과였다. 그러나 이 같은 결과에 대해, 대상자의 일반적 특성에 따른 스트레스 수준 혹은 반응에 대한 선행 연구 결과들의 비일관성이 고려되어야 할 것으로 생각된다. 예를 들면 여성 근로자의 경우, 역할 스트레스나 성(性)과 관련된 갈등의 스트레스에 의해 스트레스 지각 정도가 더 높기도 하지만(김정희와 김숙영, 1999), 가정이라는 울타리는 개인에게 응집력을 갖게 해주고 안정된 상태에서 생활할 수 있게 해주는 측면이 있어 미혼 근로자들의 경우, 배우자나 자녀들의 정서적

지지나 가정에 대한 책임감이 상대적으로 결여되어 직무스트레스 반응이나 사회적지지, 직무만족도 등이 낮게 나타낸다는 분석도 동시에 하고 있다(김정희와 윤순녕, 2001). 따라서 본 연구에서, 사회적 지지와 직무만족도는 개인의 특성에 따라 다르지만, 인구학적인 개인의 특성은 직무만족도나 직무스트레스의 유용한 예측변수가 되지 못하므로, 간호사의 일반적 특성과 직무스트레스관련 변수들의 관계를 확인하는 연구는 지양되어야 한다는 이명하(1996)의 견해를 뒷받침해 주고 있다. 또한 간호사의 일반적 특성이 중재를 통하여 변화될 수 있는 현상이 아니므로, 이러한 간호사의 일반적 특성에 따른 스트레스 반응 및 수준의 관계에 대한 분석 연구는, 간호사를 대상으로 스트레스 관리 프로그램을 수행할 때 그 표적 대상자(target population)를 파악하기 위한 경우에 시도될 수 있다고 생각된다(김정희와 박성애, 2003). 즉 직무만족도 향상을 위하여, 상사 및 동료의 지지를 강화하기 위해서는 20대, 미혼자, 대졸이상자, 외과계 근무 간호사, 경력이 1-5년 정도인 간호사가 대상자로 우선적으로 고려되어야 할 것으로 생각된다.

3. 제 변수들 간의 관계, 상사 및 동료 지지의 조절효과

제 변수들에 대한 상관관계를 분석한 결과, 직무스트레스 지각이 높을수록 상사 및 동료의 지지나 직무만족도는 낮으며, 상사 및 동료의 지지가 높을수록 직무만족도가 높으며, 특히 상사의 지지와 직무만족도간의 상관성이 더 높은 것으로 나타났다. 이 같은 결과는 간호사의 상사 및 동료의 지지(혹은 사회적 지지)와의 관련성 연구나 상사 및 동료의 지지를 구분하여 수행된 연구가 많지 않기 때문에 구체적인 비교가 어려우나, 대졸 사무직 여성 근로자를 대상으로 한 연구(양남미, 1992)나 상장기업 근로자를 대상으로 한 연구(배무환, 1988)와 일치된 것이었다. 따라서 직무스트레스원에 대한 지각을 감소시키고, 직무만족도를 향상시키는 방안으로 상사나 동료의지지, 특히 상사의 지지 강화 등을 고려할 수 있을 것으로 생각된다. 그러나 상사 및 동료의 지지 모두 대상자들이 가장 높은 점수를 보인 '업무환경 및 환자상태'와의 상관관계가 유의하지 않았다. 또한 회귀분석과 조절회귀분석 결과, 직무만족도에 영향을 미치는 가장 중요한 요인은 '업무환경 및 환자

상태'와 '상사의 지지'이었으며, 이 상사의 지지가 '환자 간호에 대한 책임 및 자기 개발요인'이 직무만족도에 미치는 영향에 있어서만 유의한 조절효과가 있었다.

이 같은 결과는 대상자들의 직무스트레스 관리에서 상사나 동료의 지지를 강화하는 방안이 근로자들의 직무만족도 향상과 밀접한 관련이 있으나, 개인 근로자 수준의 지지는, 조직의 업무 환경이나 업무 특성 요인 즉, '업무환경 및 환자 상태' 관련 요인에 대한 스트레스 지각을 효율적으로 감소시킬 수. 없음을 시사한 것으로 생각된다. 따라서 직무 상황에서 간호사들의 직무스트레스원에 대한 지각을 감소시키고 직무만족도 향상을 위해서는 상사나 동료의 지지를 향상시키는 방안과 함께 조직 수준의 방안 마련이 필요할 것으로 보인다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 간호사를 대상으로, 직무 스트레스 과정에서 조절 역할을 한다고 알려진 사회적 지지와, 직무스트레스 간의 관계를 이해하고, 간호사의 직무스트레스 관리 프로그램 개발을 위한 기초 자료를 제공하고자 수행하였다. 자료수집은 서울지역에 소재하는 2곳의 종합병원 일반간호사 302명을 대상으로, 2004년 2월에 자가보고 설문지를 통하여 이루어졌다. 사용된 측정도구는 Wolfgang(1988)의 The health professions stress inventory(HPSI)와, Hagihara 등(1997)의 척도 일부분을 번역하여 사용한 최정명 등(1999)의 상사 및 동료의 지지 관련 문항과, minnesota satisfaction questionnaire(MSQ)가 포함되었다. 자료는 SPSS/ PC+12.0을 이용하여 Cronbach's α 와 서술적 통계, Pearson 상관계수, ANOVA, 다중회귀분석, 조절회귀분석 및 인자분석을 하였다. 본 연구의 결과는 다음과 같다.

1. 대상자의 직무스트레스원 지각 정도, 상사 및 동료의 지지, 직무만족도 평균은 각각 2.54(± 0.33), 3.20(± 0.58), 3.29(± 0.53), 3.00(± 0.41)이었으며, 직무스트레스원 중 급여나 근로 환경, 말기 환자와 간호요구가 많은 환자 관련 '업무환경 및 환자상태' 요인이 3.14(± 0.50)로 가장 높았다. 내과계 간호단위에 근무하는 간호사가 상사의 지지를 더 많이 지각하였으며, 30대 이상, 기혼자가 그렇지 않은 간호사들 보다 직무만족도가 더 높은 것으로 나타났다.
2. 직무 스트레스 지각이 높을수록 상사 및 동료의 지

- 지나 직무만족도는 낮고, 상사 및 동료의 지지가 높을수록 직무만족도가 높으며, 특히 상사의 지지와 직무만족도간의 상관성이 더 높은 것으로 나타났다.
- 대상자의 직무만족도에 영향을 미치는 가장 중요한 요인은 '업무환경 및 환자상태'이었으며, '업무과다 및 업무방해요인', '상사 및 동료의지지' 등과 함께 전체변이의 35.5%를 설명하였다.
 - 상사의 지지만이 '환자 간호에 대한 책임 및 자기개발'요인이 직무만족도에 미치는 영향에 있어 통계적으로 유의한 조절효과가 있었다.

결론적으로 일반 간호사들은 직무 상황에서 중정도의 직무스트레스를 받으며, 상사나 동료의 지지를 중정도 이상 받는다고 지각하고 있었다. 그러나, 근로자 개인 수준의 상사 및 동료의 지지가 스트레스 과정에서 적절한 조절효과를 보이지 않는 것으로 나타났다. 그 결과 급여나 근로 환경, 말기 환자와 간호요구가 많은 환자 관련 '업무환경 및 환자상태'와 같은 스트레스 지각에 대하여 조절효과를 나타내지 못하였으며, 다만 상사의 지지가 '환자 간호에 대한 책임 및 자기개발' 요인에 대해서만 조절효과를 보였다.

이상의 결과를 토대로 제언을 하면, 1) 직무스트레스원에 대한 지각 정도를 낮추고, 직무만족도를 높이기 위해서는 상사 및 동료의지지 강화 방안이 필요하며, 2) 특히 간호 업무 특성이나 업무 환경과 관련된 스트레스 지각을 낮추기 위해서는 근로자 개인 수준의 지지 이외에 조직 수준의 지지 방안 마련이 함께 고려되어야 할 것이다. 3) 또한 직무 스트레스 과정에서 사회적지지 혹은 상사 및 동료 지지의 조절효과에 대한 반복연구가 필요하다.

참 고 문 헌

고종욱, 서영준, 박하영 (1996). 직무스트레스와 사회적 지원이 병원종사자들의 조직효과성에 미치는 영향에 관한 연구. 예방의학회지, 29(2), 295-309.

김영미, 박성애 (1995). 임상간호사의 이직의도 및 이직에 관한 연구. 간호학논문집, 9(1), 47-67.

김정희 (2000). 제조업 근로자의 직업성 스트레스 모형 구축. 서울대학교 대학원 박사학위논문, 서울.

김정희 (2003). 건강증진(스트레스): 사례연구. 한국 산업안전공단 교육 교재.

김정희 (2005). 리더십 대체요인에 의한 변혁적 리더십 대체효과: 일개 지역의 종합병원 간호조직을 중심으로. 미발표.

김정희, 김숙영 (1999). 사무직 근로자의 역할 관련 스트레스 요인과 대처전략, 스트레스 반응간의 관계. 한국산업간호학회지, 8(1), 56-67.

김정희, 박성애 (2002). 일반 간호사의 대처전략이 조직유효성에 미치는 영향. 간호행정학회지, 8(1), 97-105.

김정희, 박성애 (2003). 일반 간호사의 직무스트레스 반응에 대한 결정 요인. 간호행정학회지, 9(2), 217-232.

김정희, 윤순영 (2001). 일개 제조업체 근로자의 직업성 스트레스 관련 요인. 지역사회간호학회지, 12(1), 239-246.

도운경 (1999). 사회적 지원을 고려한 직무스트레스와 직무태도와의 관계. 인적자원개발연구, 1(1), 293-323.

박성애, 김정희 (2001). 일개 종합병원 간호사의 행위 유형과 사회적지지 및 직무스트레스. 간호행정학회지, 7(2), 349-359.

배무환 (1988). 직무스트레스의 대처전략에 관한 실증적 연구. 중앙대학교 대학원 박사학위논문, 서울.

송영숙과 이종목 (1997). 사무직 여성근로자들의 직무스트레스와 중재변인, 결과변인과의 관계. 대한심스트레스학회지, 5(1), 16-30.

양난미 (1992). 대졸 사무직 여성의 직무스트레스에 관한 공변량 구조모델. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문, 서울.

이명근, 이명선, 박경옥 (1997). 병원근무자들의 스트레스 증상에 영향을 미치는 요인. 대한산업의학회지, 9(1), 61-74.

이명근, 장세진, 차봉석, 박종구, 박정균 (1991). 사회적 지지가 사무직 근로자의 스트레스에 미치는 영향. 원주의대논문집, 4(1), 209-223.

이명하 (1996). 임상간호사의 업무스트레스에 관한 논문 분석. 성인간호학회지, 8(1), 180-200.

이성은 (1992). 병원직원의 건강관리. 대한간호, 31(3), 22-25.

이우천 (1997). 병원종사자의 직업성 스트레스에 관한 연구. 서울대학교 보건대학원 박사학위논문, 서울.

이유진 (1997). 교대제 간호사의 스트레스와 적응방법.

- 가톨릭대학교 산업보건대학원 석사학위논문, 서울.
- 이종목 (1990). 여성근로자의 직무스트레스와 조직행동과의 관계에 관한 공변량 구조모형. 고려대학교 대학원 박사학위논문, 서울.
- 이종목 (1991). 생산직 근로자들의 직무스트레스와 그 결과와의 관계. *성곡논총*, 22, 559-597.
- 최정명, 김정희, 김숙영 (1999). 근로자의 성격유형별 스트레스 및 사회적 지지-사무직 근로자를 중심으로. *간호학논문집*, 13(2), 149-163.
- Hagihara, A., Tarumi, K., Miller, A., & Morimoto, K. (1997). Type A and type B behaviors, work stressors, and social support at work. *Preventive Medicine*, 26, 486-494.
- House, J. S. (1981). *Work stress and social support*, Reading, MA: Addison-Wesley.
- Levi, L. (1987). Psychosomatic disease as a consequence of occupational stress. In Kalimo R., El-Batawi, M. A., Cooper, C. L. (Ed.). *Psychosocial factors at work and their relation to health*. Geneva: WHO.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B. (1997). Kerr and Jermier's substitutes for leadership model: background, empirical assessment, and suggestions for future research. *Leadersh Q.* 8(2), 117-125.
- U. S. Department of Commerce. (1996). *Statistical abstract of the United States* (116th ed.). Washington, D. C. : Economics and Statistics Administration, Bureau of the Census.
- Gupchup, G. V., Wolfgang, A. P. (1994). The health professions stress inventory: factor structures for pharmacists, Perceptual and Motor Skills, 79, 515-519.
- Wolfgang, A. P. (1988). Job stress in the health professions: a study of physicians, nurses, and pharmacists. *Behavioral Medicine*, 14(1), 43-47.

The Moderating Effects of Social Support between Job Stress and Job Satisfaction in Staff Nurses

Kim, Jeong-Hee* · Hyun, Mi Yeul**

Purpose: This paper was attempted to focused on the analysis of job stress and job satisfaction according to the moderating effects of social support. **Method:** Data collected from 302 staff nurses in 2 general hospitals, with self-reporting questionnaires(Wolfgang's HPSI, modified Hagihara's social support, and MSQ). Descriptive statistics, Cronbach's alpha, Pearson correlation, ANOVA, and moderated regression analysis were used. **Result:** The subjects exhibited significantly highest level of 'the work and patients' conditions'. The perceived job stress was negatively correlated with supervisor and co-workers' support, and job satisfactions. Also supervisor and co-workers' support were positively correlated with job satisfactions. The main factor that affected the job satisfactions was 'work and patient conditions' and it was explained 35.5% out of the total variance of the job satisfactions with 'the work load and disturbing factor', 'supervisor support' and 'co-workers' support'. Supervisor support moderated the relationships between 'the patient care responsibilities and career development factor' and satisfaction. **Conclusion:** For developing the stress management program for hospital nurses, 'the work and patients' conditions', and the strategies of strengthening 'supervisor and co-workers' support' should be

* Assistant Professor, Department of Nursing, College of Medicine, Cheju National University

** Full time Lecturer, Department of Nursing, College of Medicine, Cheju National University

considered. In addition to, it may be considered to examine the effects of social support on the other criterion variables.

Key words : Stress, Social support, Job satisfaction, Nurses