

보험심사간호사가 지각한 사회적 지지가 소진에 미치는 직접효과 및 완충효과

정 순 입¹⁾ · 이 은 남²⁾ · 송 영 선²⁾

서 론

연구의 필요성

우리나라는 보건정책 변화로 2000년 1월부터 국민건강보험법이 시행되었고, 그 해 7월 1일부터는 건강보험심사평가원이 설립된 것을 비롯하여 포괄 수가제의 확대, 의료전달체계의 강화, 의약분업실시 및 외래약국 폐쇄, 선택 진료제 실시 및 기준강화, 차등수가제, 상대가치 수가체계 도입 등 보건의료계에는 많은 변화가 초래되었다. 이러한 의료정책의 급격한 변화와 제한된 인력으로 만족스러운 성과가 나오기를 기대하는 현실 속에서 과중한 업무와 다양한 직종의 사람들을 상대하는 보험심사간호사들의 업무스트레스는 높은 것으로 보고된 바 있다(김수진, 2002).

보험심사간호사들은 환자를 직접 대하는 간호사들과는 달리 환자의 기록이나 진료비 명세서와 같은 서류업무가 많고, 업무자체가 타부서와의 긴밀한 협조를 요하기 때문에 대인관계에서 오는 스트레스가 높으며 전산업무로 인한 신체적, 정신적 피로도가 높은 것으로 알려져 있다(이성희, 1998). 직무 중 업무스트레스 정도가 감당하기 어려울 정도로 높거나 이를 반복 또는 지속해서 경험하게 되면 신체적, 정신적 건강을 해칠 뿐 아니라 업무의 능률이 저하됨으로써 근무태만, 과실, 결근 및 소진을 초래하게 된다(변기진과 홍혜숙, 2002).

소진은 스트레스를 더 이상 감당하지 못할 때 나타나는 스트레스 증후군으로 신체적, 정서적 및 정신적 탈진상태가 일

어나며, 신체적 탈진은 무기력, 만성적 피로, 허약감, 권태를, 정서적 탈진은 우울, 좌절, 무력감을, 정신적 탈진은 자아개념의 저하, 업무에 대한 불만족감 등으로 나타난다(Pines, Aronson, & Kafry, 1981). 의료보험간호사의 소진에 대한 연구들(김수진, 2002 김자옥, 2004)에서 의료보험간호사들은 중등도 이상의 소진을 경험하는 것으로 보고되었으며 이러한 소진경험은 직장인을 업무에서 이탈시키며 궁극적으로 이직을 하게 만드는 요인으로 작용하여 병원경영에 막대한 손실을 가져올 수 있으므로 이를 적극적으로 관리하기 위해 의료보험심사간호사의 소진을 완화시킬 수 있는 대책마련이 요구되며 이를 위해 소진에 영향을 미치는 요인을 파악할 필요가 있다.

소진에 영향을 미치는 요인에 대한 선행연구에서 김자옥(2004)은 직업만족도, 연봉 및 업무 스트레스가 보험심사간호사의 소진경험에 영향을 미치는 주요 요인임을 밝혔고, 그 중에서도 직업만족도가 가장 설명력이 높은 요인임을 보고하였다. 또한 김수진(2002)의 연구에서도 업무스트레스와 소진경험간에 유의한 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 종교, 직위, 현부서 이동이유, 근무 만족도, 연봉에 따라 소진정도에 유의한 차이를 보였다. 한편 임상간호사를 대상으로 조사한 조영숙(1999)의 연구에서는 연령, 결혼상태, 임상경력, 직위, 근무부서, 근무 번, 간호직 선택동기에 따라 소진정도가 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 임상간호사의 소진에 대한 함미영(1997)의 연구에서도 근무경력, 현 직위, 간호직에 대한 만족도, 간호직을 택한 동기, 간호직에 종사할 예정기간

주요어 : 보험심사간호사, 사회적 지지, 스트레스, 소진

1) 동아대학교 의료원 보험심사간호사
2) 동아대학교 간호학과 부교수(교신저자 송영선 E-mail: yssong@dau.ac.kr)
투고일: 2006년 8월 10일 심사완료일: 2006년 9월 7일

에 따라 소진정도에 차이가 있는 것으로 보고되어 임상간호사나 보험심사간호사 모두에게 업무 스트레스는 소진에 영향을 미치는 주요 요인이며 일반적 특성 중 현 직위, 근무경력, 연봉, 근무만족도 등이 간호사의 주요 소진 영향요인으로 작용함을 알 수 있다.

지금까지 사회과학분야에서 사회적 지지 개념은 직무만족이나 직업관련 소진과 관련성 있는 주요 변수로 지지되어 왔다. 사회적 지지의 긍정적인 효과는 주 효과가설(main effect hypothesis)과 완충효과가설(buffering effect hypothesis)로 설명할 수 있는 데, 주 효과가설은 사회적 지지가 개인으로 하여금 안정적인 대인관계를 통해 긍정적인 경험을 하게 하고, 이러한 경험은 개인에게 보다 안정된 자아정체감을 갖게 해주어 자신을 긍정적으로 평가하게 한다는 것이다(Cohen & Willis, 1985). 반면에 완충효과 가설은 스트레스 상황 하에서 사회적 지지가 있으면 개인에게 부족한 자원이 보충되기 때문에 스트레스 상황을 해결하는데 도움이 됨으로써 스트레스 상황이 적응에 미칠 수 있는 부정적인 영향을 완화시킨다는 입장이다(Wheaton, 1985)

Baruch-Feldman, Brondolo, Ben-Dayana and Schwartz(2002)는 직장인이 지각하는 사회적 지지가 높으면 직무만족도와 생산성이 높아지고, 사회적 지지가 낮으면 소진을 높게 경험한다고 하였다. 김우진(1999)도 상사와 동료의 정서적, 자존적 지지가 감정적 부조화와 정서적 소모, 비인간화를 감소시킨다고 하였고, 최혜윤(2002)도 사회적 지지를 높게 지각할수록 비인간화, 소진을 덜 경험하게 된다고 하여 사회적 지지가 소진에 직접적인 영향요인으로 작용할 수 있음을 시사한 바 있다.

한편 Thoits(1982)에 의하면 사회적 지지는 정신건강에 대한 생활사건의 부정적인 충격을 수정 또는 완화시키는 완충요인으로 작용한다고 지적하였고, Pines, Aronson & Karfry(1981)는 사회적 지지와 소진경험 간에 역 상관관계가 있음을 보고하면서 사회적 지지체계를 잘 활용하면 소진과 의욕상실에 대한 효과적인 예방적 기전을 마련할 수 있다고 하였고, 양혜정(1991)도 사회적 지지는 스트레스 발생을 예방할 뿐만 아니라 스트레스 상황에서 잘 적응하도록 돕는 완충제 역할을 한다고 함으로써 사회적 지지의 완충효과가설을 지지한 바 있다.

그러므로 급속한 사회변화와 기술의 혁신, 급증하는 지식, 전문인에 대한 예리한 비판력과 기대감으로 보험심사간호사의 스트레스가 더욱 증가 되고 있는 상황에서 업무스트레스와 사회적 지지가 소진에 미치는 영향을 평가해 볼 필요가 있다. 지금까지 의료보험심사간호사를 대상으로 한 연구로는 업무스트레스에 관한 이성희(1998)의 연구와 업무스트레스와 소진경험에 관한 김수진(2002)의 연구가 있었고, 의료보험심사간호사의 소진경험에 영향을 미치는 요인에 관한 김자옥(2004)의 연구가 있었으나, 보험심사간호사가 지각하는 사회적 지지가 소

진에 미치는 직접효과 및 완충효과를 조사한 연구는 없었다.

따라서 본 연구에서는 보험심사간호사의 업무스트레스, 사회적 지지, 소진 정도를 조사하고, 사회적 지지가 소진에 미치는 직접효과와 스트레스 및 소진 간에 미치는 완충효과를 조사함으로써 보험심사간호사의 소진 정도를 경감시키기 위한 간호중재안을 개발하는데 이론적 근거를 제시할 수 있을 것이다.

연구의 목적

본 연구는 보험심사간호사가 지각하는 사회적 지지가 소진에 미치는 직접효과와 완충효과를 파악하기 위함이며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 보험심사간호사의 사회적 지지와 업무스트레스 및 소진 정도를 파악한다.
- 보험심사간호사의 일반적 특성에 따른 소진 정도를 파악한다.
- 보험심사간호사의 사회적 지지, 업무스트레스 및 소진정도와 외의 상관관계를 파악한다.
- 보험심사간호사의 소진정도에 영향을 미치는 요인을 파악한다.
- 보험심사간호사가 지각한 사회적 지지가 업무스트레스와 소진 간에 미치는 완충효과를 파악한다.

연구 방법

연구설계

본 연구는 보험심사간호사가 지각한 사회적 지지가 소진에 미치는 효과를 조사하기 위한 서술적 상관관계 연구이다.

연구대상

본 연구는 대한간호협회 보험심사간호사회에 등록되어 있는 전국의 보험심사간호사 1474명(2005년 7월 기준)중 500명 이상의 병원에 근무하고, 보험심사 업무를 1년 이상 담당하고 있는 803명의 보험심사간호사를 모집단으로 하였으며, 심사간호사의 지역별 비율을 고려하여, 전국 89개 병원 중 27개 병원(서울 9개, 경기도 2개, 인천 2개, 강원도 2개, 대전 2개, 충청도 1개, 대구 3개, 부산 2개, 경남 1개, 전북 1개, 광주·전남 2개 병원)을 무작위 추출하여 285명의 대상자를 선정하였다.

연구도구

본 연구에서는 구조화된 자가보고식 질문지를 사용하였으며 질문지의 내용은 보험심사간호사의 일반적 특성 10문항, 사회적 지지에 대한 25문항, 업무스트레스 30문항, 소진 20문항 등으로 총 85문항으로 구성되어 있다.

• 사회적 지지 측정도구

사회적 지지는 개인의 삶에서 스트레스를 경험하는 상황에 노출되었을 때 중요한 타인으로부터 제공받은 정서적, 정보적, 물질적, 평가적 도움의 정도를 의미하며(Norbeck, Lindsey & Carrier, 1981), 본 연구에서는 박지원(1985)이 개발한 사회적 지지 측정도구 중 간접적으로 지각한 사회적 지지 측정도구를 사용하였다. 이 도구는 정서적 지지 8문항, 정보적 지지 5문항, 물질적 지지 6문항, 평가적 지지 6문항의 총 25문항 5점 척도로서, 각 문항은 '전혀 아니다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 측정되었으며, 점수가 높을수록 사회적 지지 정도가 높은 것을 의미한다. 박지원(1985)연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .967$ 이었고, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .959$ 였다.

• 업무스트레스 측정도구

업무스트레스는 업무로 인하여 생리적, 심리적, 사회적 장애를 받을 정도로 부담을 느끼는 상태를 의미하며(구미옥과 김매자, 1985), 본 연구에서는 이성희(1998)가 개발한 의료보험심사간호사의 업무스트레스 측정도구를 김자옥(2004)이 수정·보완한 것을 사용하였다. 총 30문항으로 청구업무수행과 관련된 갈등 9문항, 업무량 과중 3문항, 의사와의 업무갈등 4문항, 상사와의 불만스런 관계 4문항, 보험자 단체(심사평가원)와의 업무상 갈등 4문항, 관련 부서간의 갈등 2문항, 전문직으로서의 역할 갈등 4문항이며, 각 문항은 5점 척도로서, 각 문항은 '전혀 느끼지 않는다' 1점에서 '매우 자주 느낀다' 5점으로 측정되었으며, 점수가 높을수록 업무스트레스 정도가 높음을 의미한다. 김자옥(2004)의 연구에서 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .942$ 였고, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .957$ 이었다.

• 소진 측정도구

소진은 간호사가 업무상황에서 반복하여 경험하게 되는 업무스트레스로 인한 부정적 자아개념, 부정적 업무태도, 대상자에 대한 관심감소 등의 현상을 포함하는 신체적, 정신적, 정서적 탈진상태의 경험을 의미하며(Maslach, 1976), 본 연구에서는 Pines et al.(1981)이 일반 간호사를 대상으로 개발한 도구를 김수진(2002)이 의료보험심사간호사에 맞게 수정·보완한 도구를 사용하였다. 본 도구는 20문항으로 신체적 영역 6문항, 정신적 영역 7문항, 정서적 영역 7문항으로 구성된 5점 척도로서, 각 문항은 '전혀 없는 편이다' 1점에서 '매우 많은

편이다' 5점으로 측정되었으며 점수가 높을수록 소진경험 정도가 높음을 의미한다. 김수진(2002)의 연구에서 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .920$ 이었고, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .926$ 이었다.

자료수집 및 방법

본 연구의 자료는 2005년 7월 25일부터 8월 12일까지 전국의 보험심사간호사가 근무하는 병원의 보험담당과장 혹은 계장에게 전화 면담을 통해 연구의 목적과 설문지의 내용, 작성 방법에 대해 설명하고 협조를 구한 후 허락을 받았다. 반송우편을 동봉하여 전국의 27개 병원의 285명의 보험심사간호사에게 설문지와 참여 승낙서를 배부하였으며 이 중 회수된 설문지는 263부로 회수율은 92.3%였다.

자료분석 방법

연구 문제를 해결하기 위하여 SPSS Win 12.0 프로그램을 이용하여 자료 처리하였으며 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

- 보험심사간호사의 일반적 특성은 빈도분석을 이용하여 실수, 백분율로 나타내었다.
- 보험심사간호사의 사회적 지지와 업무스트레스 및 소진 정도는 평균과 표준편차를 이용하였다.
- 보험심사간호사의 일반적 특성에 따른 소진 정도의 차이를 분석하기 위하여 t 검증을 실시하였다.
- 보험심사간호사의 사회적 지지, 업무스트레스 및 소진 정도와의 관련성을 알아보기 위하여 피어슨의 상관계수를 구하였다.
- 보험심사간호사의 소진 정도에 미치는 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 단계별 회귀분석을 실시하였다.
- 보험심사간호사가 지각한 사회적 지지가 업무스트레스와 소진 간에 미치는 완충효과를 조사하기 위해 이원배치 분산분석을 실시하였다.

연구 결과

대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성은 <Table 1>과 같다. 보험심사간호사의 연령은 30-40세미만이 63.9%로 제일 많았고, 결혼상태는 기혼이 211명(80.2%)이었다. 학력은 대학졸업자가 218명(82.9%)이었고 대학원 이상은 45명(17.1%)이었으며, 근무하고 있는 병원의 종류는 3차 종합병원이 196명(74.5%)이었고, 종합병원이 67명(25.5%)이었다. 임상근무경력은 5-10년 미만이

92명(35.0%)으로 가장 많았고, 심사업무경력은 5년 미만이 107명(40.7%), 10년 이상이 73명(27.7%)으로 나타났다. 현재 직위는 평 간호사가 167명(63.5%)이었고, 현 업무에 대해 225명(85.5%)이 만족하는 것으로 나타났다. 연봉은 3500-4400만원미만이 102명(38.8%)으로 가장 많았다.

<Table 1> General characteristics of subjects (N=263)

| Variable | Item | N(%) |
|---|----------------------------|-----------|
| Age(yrs) | Below 30 | 25 (9.5) |
| | 30-39 | 168(63.9) |
| | Above 40 | 65(24.7) |
| | No response | 5(1.9) |
| Marital state | Unmarried | 48(18.3) |
| | Married | 211(80.2) |
| | No response | 4(1.5) |
| Educational level | College & university | 218(82.9) |
| | Graduate | 45(17.1) |
| Hospital type | The third general hospital | 196(74.5) |
| | General hospital | 67(25.5) |
| Nurse experience(yrs) | Below 5 | 75(28.5) |
| | 5-10 | 92(35.0) |
| | 11-15 | 42(20.0) |
| | above 15 | 49(18.6) |
| Experience of insurance review nurse(yrs) | Below 5 | 107(40.7) |
| | 5-10 | 81(30.8) |
| | Above 10 | 73(27.7) |
| | No response | 2(0.8) |
| Position | Nurse | 167(63.5) |
| | Above charge nurse | 94(35.7) |
| | No response | 2(0.8) |
| Work satisfaction | Not satisfactory | 38(14.5) |
| | Satisfactory | 225(85.5) |
| Annual salary(won) | Below 25 million | 32(12.1) |
| | 25-34million | 92(35.0) |
| | 35-44million | 102(38.8) |
| | Above 44million | 37(14.1) |

대상자의 업무 스트레스와 사회적 지지 및 소진정도

대상자가 느끼는 업무스트레스 정도는 최대 평점 5점 중 평균 3.52점으로 높게 나타났고, 하위영역별로 보면 의사와의 갈등(3.83±.72)이 가장 높게 나타났으며, 보험자 단체와의 갈등(3.77±.77), 업무량 과중(3.72±.81), 청구업무수행과 관련된 갈등(3.42±.72), 전문직으로서의 역할갈등(3.41±.79), 관련부서 간의 갈등(3.38±.91), 상사와의 불만스러운 관계(3.19±.90)의 순으로 나타났다. 또한 대상자가 지각하는 사회적 지지 정도는 최대 평점 5점 중 평균 3.72점으로 높게 나타났으며, 하위영역별로 보면 정서적 지지(3.76±.50)가 가장 높게 나타났고, 평가적 지지(3.73±.46), 정보적 지지(3.72±.51), 물질적 지지(3.60±.54)의 순으로 나타났다.

한편 대상자가 느끼는 소진 정도는 최대 평점 5점 중 평균 2.98점으로 나타났으며, 하위영역별로 보면 신체적 영역(3.29±.62)이 가장 높게 나타났고, 그 다음이 정서적 영역(2.95±.48), 정신적 영역(2.76±.61)의 순으로 나타났다<Table 2>.

<Table 2> The level of work stress, social support, & burnout perceived by insurance review nurses (N=263)

| Variable | domain | M(SD) |
|----------------|---|-----------|
| Work stress | Conflict related to medical insurance payment | 3.42(.72) |
| | Work overload | 3.72(.81) |
| | Conflict with doctors about work | 3.83(.81) |
| | Uncomfortable relations with supervisors | 3.19(.90) |
| | Conflict with insurance agency | 3.77(.77) |
| | Conflict with work-related part | 3.38(.91) |
| | Role conflict as professional | 3.41(.79) |
| | total | 3.52(.66) |
| Social support | Informational support | 3.72(.51) |
| | Emotional support | 3.76(.50) |
| | Physical support | 3.60(.54) |
| | Evaluative support | 3.73(.46) |
| | total | 3.72(.47) |
| Burnout | Emotional area | 2.95(.48) |
| | Mental area | 2.76(.61) |
| | Physical area | 3.29(.62) |
| | total | 2.98(.52) |

대상자의 일반적 특성에 따른 소진 정도

대상자의 일반적 특성에 따른 소진 정도의 차이를 분석한 결과는 <Table 3>과 같다. 소진 정도는 심사업무경력(F=3.04, p=.050)과 직위(t=1.97, p=.050) 및 현 업무만족도(t=7.52, p<.001)에 따라 유의한 차이를 보였다. 즉, 심사업무경력이 5년 미만의 경우, 직위가 주임이상보다는 평 간호사가, 그리고 현 업무에 만족하지 않는 경우 소진 정도가 높았다. 그러나 연령이나, 교육수준, 결혼상태, 병원유형, 연봉은 보험심사간호사의 소진과 무관한 것으로 나타났다.

대상자의 사회적 지지, 업무스트레스 및 소진 정도와의 상관관계

대상자의 사회적 지지 및 업무스트레스와 소진 정도와의 상관관계를 분석한 결과는 <Table 4>와 같다. 사회적 지지는 소진 정도와 유의한 부적 상관관계(r= -.278, p<.001)가 있는 것으로 나타났고, 업무스트레스는 소진 정도와 유의한 정적 상관관계(r=.502, p<.001)가 있는 것으로 나타났다. 즉, 사회적 지지가 높을수록, 업무스트레스가 낮을수록 소진 정도가 낮은 것을 알 수 있다.

<Table 3> The level of burnout according to general characteristics of subjects (N=263)

| Variables | | M(SD) | t or F | p |
|--|----------------------------|-----------|--------|-------|
| Age(yrs) | Below 30 | 3.01(.48) | .29 | .745 |
| | 30-39 | 2.97(.46) | | |
| | Above 40 | 3.03(.66) | | |
| Marital state | Unmarried | 2.99(.62) | .01 | .994 |
| | Married | 2.99(.49) | | |
| Educational level | College & university | 2.96(.50) | -1.38 | .168 |
| | Graduate | 3.08(.58) | | |
| Hospital type | The third general hospital | 3.00(.54) | .86 | .388 |
| | General hospital | 2.94(.45) | | |
| Nurse experience(yrs) | Below 5 | 2.94(.52) | -1.50 | .680 |
| | 5-10 | 3.01(.50) | | |
| | 11-15 | 3.02(.43) | | |
| | Above 15 | 3.04(.61) | | |
| Experience of insurance review nurse (yrs) | Below 5 | 3.08(.49) | 3.04 | .050 |
| | 5-10 | 2.94(.52) | | |
| | Above 10 | 2.91(.54) | | |
| Position | Nurse | 3.04(.47) | 1.97 | .050 |
| | Above charge nurse | 2.90(.58) | | |
| Work satisfaction | Not satisfactory | 3.52(.49) | 7.52 | <.001 |
| | Satisfactory | 2.90(.47) | | |
| Annual salary(won) | Below 25million | 2.89(.46) | .56 | .65 |
| | 25-34million | 3.00(.51) | | |
| | 35-44million | 2.99(.49) | | |
| | Above 44 million | 3.04(.65) | | |

<Table 4> The relationship among social support, work stress and burnout (N=263)

| Variable | Social support | Work stress | Burnout |
|----------------|----------------|-------------|---------|
| Social support | 1.00 | | |
| Work stress | -.042 | 1.00 | |
| Burnout | -.278** | .502** | 1.00 |

대상자의 소진 정도에 영향을 미치는 요인

대상자의 일반적 특성 중 소진과 유의한 상관성을 보인 집 사업무경력, 직위 및 현 업무만족도와 사회적 지지 및 업무스트레스를 예측요인으로 하여 소진정도에 대해 단계별 회귀분석을 한 결과는 <Table 5>와 같다. 소진 정도를 가장 유의하게 설명한 변인은 업무 스트레스($\beta=.422$, $p<.001$)였고, 그 다음이 현 업무 만족도 ($\beta=.417$, $p<.001$), 사회적 지지($\beta=-.211$, $p<.001$) 및 직위($\beta=-.099$, $p=.049$)였다. 즉, 업무스트레스가 낮

<Table 5> Stepwise multiple regression of variables on the burnout of insurance review nurses (N=263)

| Variables | b | β | t | p | R ² |
|------------------------|-------|---------|--------|------|----------------|
| Constant | 3.102 | | 12.310 | .000 | |
| Work stress | .328 | .422 | 8.525 | .000 | |
| Satisfaction with work | -.428 | -.293 | -5.853 | .000 | .408 |
| Social support | -.231 | -.209 | -4.288 | .000 | |
| Position | -.119 | -.111 | 2.292 | .000 | |

은 경우, 현 업무만족도가 높은 경우, 사회적 지지가 높은 경우, 그리고 직위가 높은 경우에 소진 정도가 낮은 것으로 나타났다. 이들 변인에 의한 전체 설명력은 40.8%였다.

대상자가 지각한 사회적 지지가 업무스트레스와 소진 간에 미치는 완충효과

대상자가 지각한 사회적 지지가 업무스트레스와 영역별 소진 간에 미치는 완충효과를 파악하기 위해 대상자의 업무스트레스와 사회적 지지 수준에 따른 소진정도를 이원배치 분산분석을 실시한 결과, 업무스트레스 ($F=13.079$, $p<.001$)와 사회적 지지($F=47.245$, $p<.001$)의 독립적인 영향은 유의하였으나 업무스트레스와 사회적 지지($F=.088$, $p=.767$)의 상호작용은 유의하지 않아 보험심사간호사의 지각한 사회적 지지가 업무스트레스와 소진 간에 미치는 완충효과는 유의하지 않은 것으로 나타났다<Table 6>.

<Table 6> The buffering effect of perceived social support on work stress and burnout (N=263)

| Factor | SS | df | MS | F | p |
|--------------------|----------|----|----------|-----------|------|
| | 2343.820 | 1 | 2343.820 | 10712.225 | .000 |
| Social support (A) | 2.862 | 1 | 2.862 | 13.079 | .000 |
| Work stress (B) | 10.337 | 1 | 10.337 | 47.245 | .000 |
| A*B | .019 | 1 | .019 | .088 | .767 |

논 의

본 연구는 사회적 지지가 소진에 미치는 직접효과 및 완충효과를 조사함으로써 보험심사간호사의 소진 정도를 경감시키기 위한 간호중재안으로서의 가능성을 파악하기 위해 시도되었다. 지금까지 의료보험심사간호사를 대상으로 한 연구로는 업무스트레스에 관한 이성희(1998)의 연구와 소진 경험에 영향을 미치는 요인에 관한 김자옥(2004)의 연구가 있었으나, 보험심사간호사가 지각하는 사회적 지지가 소진에 미치는 직접효과와 완충효과를 조사한 연구는 처음이라는 점과 전국의 의료보험심사 간호사를 대상으로 무작위 추출을 했다는 점에서 그 의의를 둘 수 있다.

본 연구에서 대상자가 지각하는 사회적 지지 정도는 최대 평점 5점 중 평균 3.72점이었는데, 이는 종합병원 임상간호사를 대상으로 한 박성애(2001)의 연구에서의 4.13점(5점 척도로 환산), 오경옥(1992)의 연구에서의 4.19점보다 낮은 결과이다. 보험심사간호사들이 지각한 사회적 지지가 임상간호사보다 낮은 것은 보험심사간호사들이 겪는 주요 스트레스 요인과 임상간호사들이 지각하는 스트레스 요인의 차이로 추론해 볼 수 있는데, 임상간호사들의 주된 스트레스 요인은 봉급문제, 갑작스런 상황변화, 인력부족, 업무량 과중 등인 구조적인 요인인 반면에 보험심사간호사들의 주요 업무스트레스 요인은 의사와의 업무상 갈등, 보험자 단체와의 업무상 갈등, 업무량 과중, 상사와의 불만스런 관계 등의 의사소통요인으로 나타나 가족이나 친구 및 직장 동료로부터 지각한 사회적 지지 정도가 낮았던 것으로 해석할 수 있다.

본 연구에서 대상자가 느끼는 업무스트레스 정도는 최대 평점 5점 중 평균 3.52점으로, 임상간호사를 대상으로 한 함미영(1997)연구에서의 3.48점, 김희경(2005)의 연구에서의 3.22점보다도 높았다. 이는 보험심사간호사들이 급격한 의료정책의 변화에 따른 빠른 대처, 잦은 수가변경이나 진료비 산정지침의 숙지, 병원과 보험자 단체와의 갈등, 의료 환경의 변화에 따른 민원 발생의 증가, 제공된 의료행위의 신속하고 정확한 청구, 심사업무에 대한 전문지식의 습득과 적응을 필요로 하기에 업무스트레스가 높은 것으로 사료된다. 또한 타부서와의 긴밀한 협조 하에 전체적인 심사업무의 상황과약과 심사평가원의 정책변화에 따른 병원의 중요한 정책결정에 정확한 정보와 의견을 병원경영자에게 제시해야 하며, 병원의 수익성과 직결된다는 부담감으로 보험심사간호사들이 임상간호사들보다 업무스트레스를 많이 받고 있음을 알 수 있다.

한편 보험심사간호사를 대상으로 한 이성희(1998)연구에서의 3.13점, 김수진(2002)연구에서의 3.26점, 김자옥(2004)연구에서의 3.17점보다 높게 나타났는데, 이러한 차이가 시대적 흐름에 따라 보험심사간호사의 업무스트레스가 높아졌다고 보기는 어

렵고, 연구대상자 선정에 있어 본 연구에서는 500명 이상의 종합병원 가운데 무작위 추출한 반면에 김자옥(2004)의 연구에서는 전문요양기관이나 병원, 한방병원 등의 다양한 형태의 병원이 포함되었고, 김수진(2002)과 이성희(1998)의 연구에서는 임의추출법으로 대상자를 선정함으로써 보험심사간호사의 업무스트레스에 다르게 영향을 미쳤을 것으로 사료된다.

본 연구에서 대상자가 느끼는 소진 정도는 최대 평점 5점 중 평균 2.98점으로 보험심사간호사를 대상으로 한 김수진(2002)연구에서의 2.71점, 김자옥(2004)연구에서의 2.70점보다 약간 높게 나타났고, 임상간호사를 대상으로 한 김은주(2002)연구에서의 2.77점, 김영옥(2002)연구에서의 2.54점보다도 높았다. 이는 최근의 정책 변화에 대처하는 보험심사간호사의 업무스트레스가 증가하면서 소진 정도가 더 높게 나타난 것으로 사료된다. 또한 보험심사간호사의 업무스트레스 정도는 높은 반면, 사회적 지지 정도는 임상간호사보다 낮아 이로 인해 보험심사간호사의 소진이 임상간호사보다 더 높은 것으로 생각된다.

본 연구에서 대상자의 일반적 특성에 따른 소진 정도는 심사업무경력과 직위 및 현 업무만족도에 따라 유의한 차이를 보였는데, 이는 보험심사간호사를 대상으로 한 김수진(2002)의 연구에서 근무만족, 직위에 따라 소진 정도에 유의한 차이를 보인 것과는 같으나, 학력, 병원유형, 연봉에 따라 유의한 차이를 보인 김자옥(2004)의 연구결과와는 차이를 보였다. 심사업무경력이 짧은 경우에 소진정도가 높은 것은 주임간호사 이상보다는 평간호사들의 소진정도가 높은 것과 일맥상통하는 결과라 할 수 있는데 심사업무경력이 짧은 평간호사의 경우 스트레스가 많은 보험청구와 관련된 심사업무를 수행함으로써 신체적, 정신적, 정서적 탈진상태를 경험하게 된다고 할 수 있다. 반면에 업무에 대한 만족도가 높은 군의 소진정도가 낮은 것은 간호직에 대한 긍정적인 사고를 갖고 자신이 하는 현재의 업무에 대한 자부심을 느끼면서 일하는 경우 소진정도는 낮은 것으로 해석된다.

본 연구에서 소진 정도는 사회적 지지와 부적 상관관계를 보였고, 업무스트레스와는 정적 상관관계를 보였는데, 이는 보험심사간호사를 대상으로 한 업무스트레스와 소진정도의 관계연구에서 정적 상관관계를 보고한 김수진(2002)과 김자옥(2004)의 연구결과와 임상간호사를 대상으로 한 홍근표(1984)의 연구에서 사회적 지지 정도와 소진경험 및 업무스트레스 정도 간에 통계적으로 유의한 부적 상관관계를 나타낸 것, 오경옥(1992)의 연구에서 사회적 지지와 소진 정도가 통계적으로 유의한 부적 상관관계를 보인 것, 그리고 함미영(1997)의 연구에서 업무스트레스와 소진정도가 통계적으로 유의한 정적 상관관계를 나타낸 것과 일치하는 것이다. 그러므로 보험심사간호사의 업무수행 능력과 효율성을 높이기 위해서는 사회적

지지체계를 활성화하고 업무 스트레스를 감소시켜 소진경험을 극소화시키는 방안이 강구되어야 할 것이다.

본 연구에서 대상자의 일반적 특성과 사회적 지지 및 업무 스트레스가 소진 정도에 미치는 영향을 단계별 회귀분석을 한 결과 소진 정도를 가장 유의하게 설명한 변인은 업무 스트레스였고 그 다음이 직업만족도, 사회적 지지, 직위 순으로 나타났으며, 이들 변인에 의한 설명력은 40.8%였는데, 이는 의료보험심사간호사를 대상으로 한 김자옥(2004)의 연구, 임상간호사를 대상으로 한 김영옥(2002)의 연구, 그리고 김희경(2005)의 연구에서 소진 정도에 가장 영향을 미치는 요인이 직무만족도로 나타난 것과 차이를 보이지만 업무스트레스와 직업만족도 모두 소진 정도를 예측할 수 있는 요인으로 나타난 것은 일관성 있는 결과이다. 가장 유의한 설명력을 보인 변수에서 차이를 보인 것은 타 연구와 달리 본 연구에서는 직업만족도를 단일 문항으로 조사한데서 기인한 것일 수도 있다.

한편 본 연구에서 보험심사간호사가 지각한 사회적 지지가 소진에 미치는 직접적인 효과는 유의한 것으로 나타났는데 이는 사회적 지지가 스트레스 사건이 주는 충격을 감소시켜서 적응에 영향을 주기 보다는 스트레스 사건과 무관하게 대인관계를 통해 직접적으로 적응에 영향을 준다(김우진, 1999)는 사회적 지지의 주 효과가설을 지지하는 것이다. 반면에 업무 스트레스와 소진 간에 미치는 완충효과는 유의하지 않은 것으로 나타났는데, 이는 사회적 지지가 생활 사건이 개인에게 미치는 고통스러운 영향을 완충하며, 사회적 지지체계가 있는 속에서 사건이 발생했을 때가 지지체계가 없는 속에서 사건이 발생했을 때보다 고통이 덜 할 것이라는 상호작용 효과를 주장한 연구(Cassel, 1976 ; Cobb, 1976 ; Thoits, 1982)와는 다른 결과이다. 이는 본 연구에서 보험심사간호사들의 업무 스트레스는 타 연구에 비해 높은 반면에 지각한 사회적 지지수준이 높지 않아 완충작용을 가져오는데 미흡했던 것으로 사료된다.

결론적으로 본 연구에서 보험심사간호사의 업무 스트레스가 소진에 가장 중요한 영향을 미치는 요인으로 밝혀졌고, 사회적 지지가 소진에 직접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났으므로 보험심사간호사들의 소진정도를 감소시키기 위한 방안으로 업무스트레스에 영향을 미치는 요인 중 중재가 가능한 요인을 파악하여 중재 프로그램 개발에 활용할 것을 제언한다. 또한 보험심사 간호사의 사회적 결속을 통하여 구성원간의 관계를 강화함으로써 사회적 지지체계를 강화할 수 있는 프로그램 개발을 제안한다.

결론 및 제언

본 연구는 2005년 7월 25일부터 8월 12일까지 전국의 285명의 보험심사간호사를 대상으로, 김자옥(2004)의 업무스트레스 측정도구, 박지원(1985)의 사회적 지지 측정도구, 그리고 김수진(2002)의 소진 측정도구를 사용하여 자료를 수집하였다. 연구문제를 해결하기 위해 SPSS/Win 12.0 프로그램을 이용하여 빈도분석, 분산분석, t-검증, 상관관계분석, 단계별 회귀분석 및 이원배치 분산분석을 실시하였다.

본 연구의 결과는 다음과 같다.

- 대상자가 느끼는 소진 정도는 최대 평점 5점 중 평균 2.98점이었고, 하위 영역별로 보면 신체적(3.29), 정서적 (2.95), 정신적(2.76)영역의 순으로 나타났다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 소진 정도의 차이를 분석한 결과 심사업무경력($t=3.04, p=.050$)과 직위($t=1.97, p=.050$) 및 현 업무만족도($t=7.52, p<.001$)에 따라 유의한 차이를 보였다.
- 대상자의 사회적 지지 및 업무스트레스와 소진 정도와의 상관관계를 분석한 결과 사회적 지지는 소진 정도와 유의한 부적 상관관계($r=-.278, p<.001$)가 있는 것으로 나타났고, 업무스트레스는 소진 정도와 유의한 정적 상관관계($r=.502, p<.001$)가 있는 것으로 나타났다.
- 대상자의 일반적 특성 중 심사업무경력, 직위 및 현 업무만족도, 사회적 지지 및 업무스트레스가 소진 정도에 미치는 영향에 대한 단계별 회귀분석을 한 결과 가장 유의한 변인은 업무 스트레스였으며, 현 업무 만족도, 사회적 지지, 직위 순으로 나타났으며, 이들 변인에 의한 총 설명력은 40.8%였다.
- 대상자가 지각한 사회적 지지가 업무스트레스와 영역별 소진 간에 미치는 완충효과를 파악하기 위하여 이원배치 분산분석을 실시한 결과 업무스트레스($F=13.079, p<.001$)와 사회적 지지($F=47.245, p<.001$)의 효과는 각각 유의하였으나 업무스트레스와 사회적 지지($F=.088, p=.767$)의 상호작용은 유의하지 않아 완충효과는 유의하지 않은 것으로 나타났다.

이상의 결과에서 보험심사간호사들이 지각한 업무 스트레스가 소진을 설명하는데 가장 중요한 요인으로 규명되었으므로 보험심사간호사의 주요 업무스트레스 요인으로 나타난 의사와의 갈등을 해결하고 사회적 지지체계를 구축하는 방안을 강구하여 이를 보험심사간호사의 소진정도를 경감시키는 중재프로그램으로 적용하여 그 효과를 검증해 볼 필요가 있다.

본 연구의 결과를 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다.

- 보험심사간호사의 소진정도를 좀 더 설명할 수 있는 요인을 확인하는 탐색적 연구가 필요하다.

- 보험심사간호사의 사회적 지지체계를 세분화하여 소진에 미치는 직접효과 및 완충효과를 조사해 볼 필요가 있다.
- 보험심사간호사의 소진정도를 감소시키기 위한 업무스트레스 감소 프로그램과 사회적 지지 프로그램의 개발 및 적용연구가 필요하다.

참고문헌

- 구미옥, 김매자 (1985). 임상간호사의 업무스트레스에 관한 분석적 연구. *대한 간호학회지*, 15(3), 39-44.
- 김수진 (2002). *의료보험 심사간호사의 업무스트레스와 소진 경험에 관한 조사연구*. 전남대학교 석사학위 논문.
- 김영옥 (2002). 병원 일반간호사의 소진에 대한 영향요인 분석. *성인간호학회지*, 14(4), 591-601.
- 김우진 (1999). *감정적 부조화가 직무만족과 정신적 고갈에 미치는 영향*. 서강대학교 대학원 석사학위논문.
- 김은주 (2002). *간호사의 소진경험과 직무만족과의 관계 연구*. 경희대학교 석사학위 논문.
- 김자옥 (2004). *의료보험 심사간호사의 소진경험에 영향을 미치는 요인*. 조선대학교 석사학위 논문.
- 김희경 (2005). 간호사의 소진 영향요인. *임상간호연구*, 10(2), 7-18.
- 박성애 (2001). 일개 종합병원 간호사의 행위유형과 사회적 지지 및 직무스트레스. *간호행정학회지*, 7(2), 349-360.
- 박지원 (1985). *사회적지지 척도 개발을 위한 일 연구*. 연세대학교 박사학위 논문.
- 변기진, 홍혜숙(2002). 응급실 간호사와 일반 병동 간호사의 직무 스트레스와 직무만족도. *경북간호학회지*, 6(2), 1-22.
- 양혜정 (1991). *내외통제성과 사회적 지지에 따른 노인의 죽음불안에 관한 연구*. 이화여자대학교 석사학위 논문.
- 오경옥 (1992). 종합병원 간호사의 사회적 지지도와 스트레스 및 소진정도와의 상관관계 연구. *충남의대학술지*, 19(2), 523-544.
- 이성희 (1998). *의료보험 심사간호사의 업무 스트레스에 관한 연구*. 연세대학교 석사학위 논문.
- 조영숙 (1999). *임상간호사의 소진경험과 대처유형에 관한 연구*. 경희대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 최혜윤 (2002). *상담자의 완벽주의 성향 사회적 지지와 심리적 소진(Burnout)*. 가톨릭대학교 대학원 석사학위논문.
- 함미영 (1997). *간호사의 업무스트레스와 강인성 및 소진정도와의 관계 연구*. 중앙대학교 석사학위 논문.
- 홍근표 (1984). *간호원의 소진경험에 관한 분석적 연구*. 연세대학교 박사학위 논문.
- Baruch-Feldman, C., Brondolo, E., Ben-Dayan, D., & Schwartz, J. (2002). Sources of social support and burnout, job satisfaction, and productivity. *J Occup Health Psychol*, 7(1), 84-93.
- Cassel, J. (1976). The Contribution of the social environment to host resistance. *Am J Epidemiol*, 104(8), 107-117.
- Cohen, S., & Willis, T. A. (1985). Stress, social support and the buffering hypothesis. *Psychol Bull*, 98(2), 310-357.
- Cobb, S. (1976). Social support as moderator of life stress. *Psychosom Med*, 38, 300-314.
- Maslach, C. (1976). Burnout. *Hum Behav*, 5(9), 16-22.
- Norbeck, J. S., Lindsey, A. M., & Carrier, V. L (1981). The development of an instrument to social support. *Nurs Res*, 30(5), 264-269.
- Pines, A. M., Aronson, E., & Kafry, D. (1981). *Burnout from tedium to personal growth*. New York: MacMillian Publishing Co.
- Thoits, P. A. (1982). Conceptual, methodological and theoretical problems in studying social support as a buffer against life stress. *J Health Soc Behav*, 23(2), 145-149.
- Wheaton, B. (1985). Models for stress buffering functions of coping resources. *J Health Soc Behav*, 26, 352-364.

The Main & Buffering Effects of Perceived Social Support on Burnout of Insurance Review Nurses

Jeong, Soon-Im¹⁾ · Lee, Eun-Nam²⁾ · Song, Young- Sun²⁾

1) Insurance Review Nurse, Dong-A Medical Center, Dong-A University

2) Associate Professor, Department of Nursing, Dong-A University

Purpose: The purposes were to survey the level of work stress, social support, burnout of insurance review nurses and to measure the main & buffering effect of perceived social support on burnout. **Method:** The samples were 285 insurance review nurses who were registered in Review Nurses Association of Korea at the period of 25 July and 12 August in 2005. Data were analyzed by using of t-test, Pearson's correlation, stepwise multiple regression, two-way ANOVA. **Results:** There were significant differences of burnout according to the work experience, position, and work satisfaction of insurance review nurses. Among the variables explaining the level of burnout of review nurses, the most significant variable was work stress, followed by current work satisfaction, social support, position and total variance explained was 40.8%. For the analysis of the buffering effects of perceived social support on work stress and burnout, the interaction between work stress and social support was not significant. **Conclusions:** It is necessary to construct the social support system and to reduce the work stress in order to reduce the level of the burnout of insurance review nurses.

Key words : Nurses, Social support, Stress, Burnout, Professional

• Address reprint requests to : Song, Young Sun

Department of Nursing, Dong-A University

3 Ga-1, Tongdaesin-Dong, Seo-Gu, Busan 602-103, Korea

Tel: 82-51-240-2877 Fax: 82-51-240-2947 E-mail: yssong@dau.ac.kr