

간호사의 직무스트레스, 소진경험 및 직무만족도에 관한 연구

A Study on Relationship Between Job Stress, Burnout Experience and Job Satisfaction of Nurses

성 미 혜* · 윤 현 옥** · 이 현 정**

I. 서 론

1. 연구의 필요성

현대사회에서 가장 복잡한 조직 중의 하나인 병원은 환자들에 대한 의료 서비스를 중심으로 조직된 인간의 집합체로서 그 조직성원의 다양성과 이질성이 현저하고 구성원들 간의 상호의존과 협조가 두드러지게 요청되는 조직이다. 이러한 병원조직에서 전문 인력인 간호사는 평가자, 감독자, 조정자, 교육자, 운영자, 협조자로서 주체적 간호개념에 입각하여 환자치료에 중추적인 역할을 하는 전문 인력이므로 병원조직이나 지역사회에 미치는 영향이 지대하다(김향옥, 2004). 간호사는 3교대로 주야를 불문하고 근무하는 직업특성, 새로운 지식의 급증, 복잡한 인간관계와 근무조건, 간호 수혜자의 질적 간호요구 등으로 다른 전문분야에 비해 스트레스가 많은 직업이다(김은하, 1996). 따라서 간호사의 직무스트레스를 줄이기 위한 다각적인 대책마련이 시급한 실정이다. 간호부서에서는 간호업무의 효율성을 높이고 전문적 위치를 향상시켜 질 높은 간호를 제공하기 위한 방안으로 개인적 성격특성에 따라 근무부서를 배치하고, 직무 스트레스를 조절하는데 중점을 두고 있다(이혜진 등, 2000).

최근 몇 년간의 급격한 의료정책의 변화 속에서 간

호사가 주도적 역할을 담당해야 하기 때문에 과중한 업무와 다양한 직종의 사람들을 상대하는데서 오는 직무스트레스는 피할 수 없는 현상이지만 직무 중 스트레스가 감당하기 어려운 정도이거나 이를 반복 또는 지속해서 경험하게 되면 신체적, 정신적 건강을 해칠 뿐 아니라 업무의 능률이 저하되어 근무태만, 과실, 결근 및 소진을 경험하게 된다(김향옥, 2004). 간호사의 소진상태는 직업에 대한 긍정적인 확신 및 직무만족을 약화시켜 효과적인 역할수행을 저해하는 주요인이 될 수 있다(김은주, 2002). 간호사가 겪게 되는 소진이 해결되지 못하면 여러 가지 복합적인 심각한 문제와 함께 직무만족을 저하시켜 전문직으로서의 간호역할 수행이 저조하게 되며 또 다른 스트레스를 야기시키고 이러한 악순환은 거듭된다(이현정, 2000). 이와 같이 간호사들이 근무환경에서 겪어야 하는 스트레스로 인한 소진경험은 직무만족도를 저하시켜, 간호사가 추구하는 질적인 임상간호 실무의 실현 불가능은 물론, 한 개인의 직업적 자기 성취감을 박탈하는 결과를 초래하게 된다. 그러므로 소진의 발생을 예방하거나 감소시키는 일은 간호사의 성장을 돕고 간호전문직이 지속적으로 발전하는데 매우 중요한 과제이다.

양질의 간호는 개인에게 주어진 업무를 효율적, 긍정적으로 수행할 수 있도록 하는 직무만족도에 의해 좌우된다(이혜진 등, 2000). 환자를 최적의 건강상태를

* 인제대학교 간호학과 부교수(교신저자 E-mail: nurasmh@inje.ac.kr)

** 인제대학교 간호학과 RN-BSN과정생

유지하도록 돕는 간호가 간호의 궁극적인 목적이라면 간호사가 자신의 직업에 만족할 수 있도록 하는 것은 매우 중요하다. 직무만족도가 삶의 한 부분으로 자신의 사기를 진작시키고 또한 보다 나은 양질의 서비스를 제공할 뿐만 아니라(김숙녕, 1998), 남에게 도움을 주는 전문 직업인이기 때문에 자신의 직업에 대한 만족감이 있을 때 더욱 효과적인 역할 수행을 기대할 수 있다(이명희, 1997). 간호사가 자기 자신의 직업에 대한 확신이 없으면 긍정적인 사고와 효과적인 역할수행을 기대하기 어려우며, 전문직업인으로서의 발전을 유도할 수 없을 뿐 아니라, 간호업무수행에 대한 갈등으로 자신의 직무만족도를 저하시켜 간호의 질 저하 및 이직률이 높아지게 된다(김은주, 2002). 따라서 간호사의 직무만족도를 저하시키는 요인들을 감소시키고, 긍정적인 feedback(피드백)과 보상을 줌으로써 간호의 질 향상을 도모해야 할 것이다. 이에 간호사의 고도화된 전문직 역할수행이 요구되는 현 사회에서 전문직 역할을 수행하는데 저해요인이 되는 직무스트레스, 소진과 직무만족도와의 관계를 파악함은 매우 중요하다. 그러나, 지금까지 간호사들이 근무환경에서 겪게 되는 직무스트레스, 소진과 직무만족도에 대한 연구는 주로 다양한 변수를 갖고 직무스트레스와 직무만족도, 소진경험과 직무만족도, 또는 직무스트레스와 직무만족도와 관련된 연구(고종욱과 염영희, 2003; 김은주, 2002; 이현실, 2001; Maslach 등, 2001)들이 대부분으로 선행연구들이 이들 변수들을 일관성 있게 다루지 않았으며, 김향옥(2004)은 직무스트레스의 결과변수로서 소진에 대한 중재효과를 보았다. 간호사가 양질의 간호를 제공하기 위해서는 결과적으로 간호사의 직무만족도가 중요하다고 생각되며, 지금까지 이러한 개념에 대한 연구는 많이 이루어졌지만, 이 세 개념을 가지고 직무스트레스와 소진이 직무만족도와 어떠한 관계가 있는지에 대한 연구는 거의 없는 실정이다. 본 연구는 간호사의 소진경험에 부정적인 영향을 주는 직무스트레스를 파악하고 직무스트레스의 결과변인으로서의 직무만족도를 파악함으로써 효율적인 전인간호 실시와 임상에서 근무하는 간호사의 직무스트레스와 이에 따른 소진경험을 감소시키고, 숙련된 전문직 간호사의 이직을 예방하며 이를 통해 직무만족을 향상시키는 방안을 모색하기 위한 기초 자료를 제공하고자 실시되었다.

2. 연구 목적

본 연구의 목적은 간호사의 직무스트레스, 소진경험 및 직무만족도와의 관계를 파악하기 위함이며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 간호사의 직무스트레스, 소진경험, 직무만족 정도를 파악한다.
- 2) 간호사의 일반적 특성에 따른 직무스트레스와 소진경험, 직무만족도의 차이를 파악한다.
- 3) 간호사의 직무스트레스, 소진경험과 직무만족도와의 관계를 파악한다.

3. 용어 정의

1) 직무스트레스

직무스트레스는 간호사가 근무하면서 생리적, 심리적, 사회적인 장애를 받을 정도로 부담을 느끼는 상태를 의미(김매자와 구미옥, 1984)하며, 본 연구에서는 김매자와 구미옥(1984)이 개발하고 이현실(2001)이 수정, 보완한 도구에 의해 측정된 점수를 말한다.

2) 소진경험

스트레스를 더 이상 감당하지 못할 때 나타나는 업무스트레스 반응의 한 형태로서 부정적인 자아개념 및 부정적인 근무태도, 환자에 대한 관심소실 등의 현상을 포함하는 신체적, 정신적, 정서적 탈진 증후군을 지칭(Pines와 Kanner, 1982)하며, 본 연구에서는 Pines 등(1981)이 개발한 소진척도를 홍근표(1984)가 번안하여 우리 실정에 맞도록 수정, 보완한 도구로 측정된 점수를 말한다.

3) 직무만족도

업무에 대한 태도의 하나로 한 개인의 업무나 업무경험 평가 시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서상태를 의미(김소인과 김정아, 1997)하며, 본 연구에서는 Slavitt 등(1978)이 개발한 직무만족 도구를 김숙자(1992)가 번역한 것을 본 연구의 목적에 맞도록 수정·보완한 도구로 측정된 점수를 말한다.

II. 연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 간호사의 직무스트레스와 소진경험, 직무

만족도와와의 관계를 파악하기 위한 서술적 상관관계연구이다.

2. 연구 대상

본 연구의 대상은 서울시 소재 1개 대학병원에서 근무하고 있는 간호사로서, 본 연구의 목적을 이해하고 참여에 동의한 280명이었다.

3. 연구 도구

본 연구에 사용된 도구는 구조화된 설문지를 사용하였으며, 그 내용은 일반적 특성 14문항(인구사회학적 특성 7문항, 직무관련 특성 7문항), 직무스트레스에 관한 질문 41문항, 소진경험에 관한 21문항, 직무만족도에 관한 질문 21문항 등 총 97문항으로 구성하였다.

1) 직무스트레스 측정도구

간호사들이 업무 수행 중 경험하는 스트레스를 측정하기 위해서 김매자와 구미옥(1984)이 개발하고 이현실(2001)이 수정·보완한 도구를 사용하였다. 문항은 9개 영역의 총 41문항으로, 간호업무와 관련된 사항 8문항, 전문직으로서의 역할갈등으로 인한 스트레스 5문항, 전문지식과 기술의 부족 4문항, 기타 인력과의 대인관계로 인한 스트레스 6문항, 의사와의 갈등으로 인한 스트레스 3문항, 의료의 한계에 대한 심리적 부담 3문항, 간호사 대우에 대한 스트레스 4문항, 근무표 관련 스트레스 6문항, 환자와의 갈등으로 인한 스트레스 2문항 등이다. 각 문항은 4점 척도로 직무 스트레스 정도를 “심하게 느낀다”(4점), “자주 느낀다”(3점), “가끔 느낀다”(2점), “거의 느끼지 않는다”(1점)이며 점수가 높을수록 업무 스트레스의 정도가 심한 것을 의미한다. 개발 당시 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .94$ 이었으며, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .88$ 이었다.

2) 소진경험 측정도구

소진경험 측정도구는 Pines와 Kanner(1982)가 개발한 소진척도를 홍근표(1984)가 번역하고 수정·보완한 도구를 사용하였으며, 그 내용은 신체적 탈진 7문항, 정신적 탈진 7문항, 정서적 탈진 7문항 등 총 21문항이다. 부정형 문항 16개, 긍정형 문항 5개로 구성

되었다. 점수는 “항상 그렇다”(5점)에서 “없다”(1점)까지 Likert 5점 척도로 점수가 높을수록 소진정도가 높은 것을 의미하며 긍정형 문항은 역환산하였다. 개발 당시 도구의 Cronbach's $\alpha = .75$ 이었으며, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .92$ 이었다.

3) 직무만족도 측정도구

간호사의 직무만족도를 측정하는 도구로 Slavitt 등(1978)이 개발한 도구를 김숙자(1992)가 번역하여 사용한 직무만족 측정도구(The Index of Work Satisfaction)를 예비조사와 간호학교수 1인의 자문을 받아 본 연구의 목적에 맞도록 수정·보완한 도구를 사용하였다. 도구의 내용은 7개 영역의 총 21문항으로, 전문직 위치와 관련된 사항 2문항, 간호사·의사관계와 관련된 사항 1문항, 행정에 관련된 사항 5문항, 자율성에 관련된 사항 4문항, 업무요구에 관련된 사항 3문항, 상호작용에 관련된 사항 4문항, 보수에 관련된 사항 2문항 등이다. 각 문항은 Likert 4점 척도로 “매우 그렇다”(4점), “그렇다”(3점), “그렇지 않다”(2점), “매우 그렇지 않다”(1점)이며, 부정문항은 역으로 환산하였으며 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다. 개발 당시 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .86$ 이었으며, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .89$ 이었다.

4. 자료 수집 방법

본 연구를 위하여 2005년 4월 15일부터 4월 18일까지 3일 동안 I 대학병원에 근무하는 간호사 10명을 대상으로 예비조사를 실시하였으며, 예비조사 결과를 토대로 문항의 문제점을 수정·보완하여 본 조사에 이용하였다. 자료 수집은 2005년 5월 2일부터 5월 31일까지 29일 동안 서울시에 위치한 1개 대학병원의 간호부에 협조를 구한 후, 해당병동 수간호사에게 연구목적과 방법을 설명한 다음 대상자들에게 직접 설문지를 배부하여 적성하게 한 다음 회수하였다. 설문지는 총 300부를 배부하여 290부가 회수(96.6%)되었으며, 이중 불완전하게 응답하여 자료 분석에 적절하지 않은 10부를 제외한 280부를 사용하였다.

5. 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS WIN(Ver10.0) program을

사용하여 통계처리 하였으며, 일반적 특성은 실수와 백분율로, 직무스트레스와 소진경험, 직무만족도를 파악하기 위해 평균과 표준편차를 이용하였다. 대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스와 소진경험, 직무만족도를 파악하기 위해 t-test, ANOVA와 사후검정으로 Scheffe' test를 이용하였으며, 직무스트레스와 소진경험, 직무만족도와와의 상관관계는 Pearson's Correlation Coefficient로 분석하였다.

6. 연구의 제한점

본 연구의 대상은 서울에 위치한 1개 종합병원만의 간호사만을 대상으로 하였기 때문에 모든 간호사에게 연구결과를 일반화하는데 제한점이 있다.

III. 연구 결과

1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성 중 인구사회학적 특성은 <표 1>과 같다.

대상자의 연령은 평균 26.6세로 25세 이하가 45.0%, 26-30세가 41.4%로 대부분이 30세 이하였다. 결혼상태는 미혼이 83.9%, 기혼이 16.1%로 미혼 간호사가 더 많았으며, 종교는 무가 42.5%, 기독교 28.9%, 불교 16.8%, 천주교 11.8%순이었고, 교육정도는 전문대학 졸업 간호사가 75.4%로 가장 많았다. 현 직위는 일반간호사가 94.3%로 대부분이었으며, 현 근무부서는 외과가 28.6%, 내과 24.3%, 중환자실 19.3% 순이었다. 현 근무경력은 3년-6년이 40.0%로 가장 많았으며, 다음으로는 1년-3년이 24.6%, 1년 이하가 18.6%였다.

대상자의 직무관련 특성을 보면, 이직경험은 없음이 90.4%로 대부분이었으며, 간호직 종사예정기간은 필요한 기간까지가 69.3%로 가장 많았고 가능한 한 오랜 기간 하겠다가 11.4%, 가능한 빨리 그만 두겠다가 16.4%였다. 간호직 선택 동기는 취업이 보장되어서가 38.9%로 가장 많았으며, 직무만족결정요인은 보수가

<표 1> 대상자의 인구학적 특성에 따른 직무스트레스, 소진, 직무만족도 (N=280)

특성	구분	명	%	직무스트레스			소진경험			직무만족도					
				평균	표준 편차	t or F	평균	표준 편차	t or F	평균	표준 편차	t or F			
연령	25세 이하a	126	45.0	2.26	0.39	1.83	2.88	0.50	4.76**	2.40	0.21	3.81*			
	26-30세 b	116	41.4	2.37	0.35		2.99	0.46		2.34	0.18				
	31-35세 c	30	10.7	2.35	0.38		2.76	0.44		d>c	2.39		0.16	d>a	
	36세 이상d	8	2.9	2.19	0.30		2.43	0.48		2.54	0.17				
결혼 상태	미혼	235	83.9	2.32	0.37	0.20	2.92	0.48	1.54	2.38	0.19	0.76			
	기혼	45	16.1	2.30	0.37		2.79	0.49		2.36	0.17				
종교	기독교	81	28.9	2.25	0.39	0.99	2.88	0.46	0.50	2.40	0.19	0.73			
	천주교	33	11.8	2.35	0.45		2.84	0.56		2.38	0.15				
	불교	47	16.8	2.32	0.36		2.96	0.45		2.38	0.18				
	무	119	42.5	2.34	0.33		2.92	0.49		2.36	0.21				
최종 학력	3년졸업	211	75.4	2.31	0.36	0.01	2.92	0.50	1.37	2.37	0.20	-0.82			
	4년제졸업	16	24.6	2.31	0.40		2.83	0.44		2.40	0.17				
현 직위	일반간호사	264	94.3	2.32	0.38	0.51	2.91	0.48	2.36*	2.38	0.19	-1.01			
	책임간호사	16	5.7	2.27	0.34		2.62	0.48		2.43	0.20				
현 부서	내과 a	68	24.3	2.38	0.36	4.91***	2.95	0.48	3.99**	2.36	0.18	3.81**			
	외과 b	80	28.6	2.28	0.32		2.80	0.50		2.36	0.16				
	중환자실c	54	19.3	2.37	0.38		e<	2.89		0.40	d)		2.41	0.21	d)
	소아과 d	15	5.4	2.35	0.43		a,b,c,d,f	3.33		0.58	a,b,c,e,f		2.23	0.29	a,b,c,e,f,
	수술실 e	38	13.6	2.08	0.34		2.77	0.41		2.46	0.15				
	응급실 f	25	8.9	2.45	0.42		2.98	0.53		2.40	0.20				
근무 경력	12개월 이하a	52	18.6	2.16	0.39	3.72*	2.74	0.50	6.04**	2.45	0.22	3.42*			
	13-36개월 b	69	24.6	2.33	0.36		a<b,c,d	2.94		0.43	c>d		2.37	0.21	a>c
	37-72개월 c	112	40.0	2.36	0.37		3.01	0.49		2.34	0.17				
	73개월 이상d	47	16.8	2.36	0.36		2.73	0.46		2.40	0.18				

* p<.05, **p<.01 **p<.001, a b c d e f: 사후검정

〈표 2〉 대상자의 직무관련 특성에 따른 직무스트레스, 소진, 직무만족도 (N=280)

특성	구분	명	%	직무스트레스			소진경험			직무만족도			
				평균	표준편차	t or F	평균	표준편차	t or F	평균	표준편차	t or F	
이직 경험	유	27	9.6	2.25	0.36		2.89	0.55		2.36	0.15		
	무	253	90.4	2.32	0.37	-0.96	2.90	0.48	-0.08	2.38	0.19	-0.41	
간호직 종사 예정 기간	가능한 오래까지	a	32	11.4	2.22	0.45		2.74	0.56		2.49	0.19	
	필요한 기간까지	b	194	69.3	2.28	0.34	5.75**	2.87	0.45	6.32***	2.39	0.17	13.69***
	빨리 그만 둘 예정	c	46	16.4	2.50	0.38	c>a	3.16	0.52	c>a,b,d	2.24	0.20	c<a,b,d
	기타	d	8	2.9	2.46	0.43		2.74	0.34		2.43	0.27	
간호직 선택 동기	적성과 흥미		69	24.6	2.28	0.40		2.87	0.52		2.43	0.19	
	가족, 친지권유		59	21.1	2.38	0.32		2.93	0.46		2.38	0.18	
	봉사		19	6.8	2.32	0.39	1.09	2.74	0.48	0.80	2.37	0.12	1.69
	취업보장		109	38.9	2.33	0.39		2.93	0.48		2.36	0.19	
	기타		24	8.6	2.21	0.34		2.84	0.51		2.34	0.23	
직무 만족 결정 요인	밤근무	a	11	3.9	2.33	0.38		2.85	0.46		2.47	0.19	
	승진	b	2	0.7	2.54	0.32		3.54	0.45	4.12**	2.40	0.10	
	보수	c	145	51.8	2.36	0.34	2.87*	2.91	0.46	b>d	2.33	0.17	10.26***
	전문적 위치	d	100	35.7	2.22	0.39		2.81	0.49		2.46	0.20	
	기타	e	22	7.9	2.43	0.45		3.21	0.54		2.27	0.14	
밤 근무 일수	안함	a	23	8.2	1.99	0.38		2.54	0.48		2.45	0.18	
	1-5일	b	48	17.1	2.19	0.33	15.70***	2.87	0.41	7.45**	2.42	0.17	3.85*
	6-9일	c	209	74.6	2.38	0.36		2.94	0.49	c>a	2.36	0.19	
적성 정도	아주 맞춤		24	8.6	2.17	0.43		2.64	0.41		2.48	0.14	
	약간 맞춤		97	34.6	2.24	0.32		2.76	0.41		2.44	0.15	
	보통		125	44.6	2.33	0.37	8.78***	2.94	0.47	14.18***	2.36	0.19	18.57***
	별로 맞춤 않음		34	12.1	2.58	0.37		3.30	0.53		2.19	0.19	
건강 상태	건강함		191	68.2	2.23	0.34		2.77	0.43		2.40	0.18	
	건강하지 않음		89	31.8	2.49	0.37	-5.71***	3.17	0.49	-6.80***	2.33	0.21	2.69**

* p<.05, **p<.01, ***p<.001, a b c d: 사후검정

51.8%로 가장 많았다.

밤근무 일수는 6-9일이 74.6%, 자신의 적성에 맞는 정도는 보통이라고 응답한 경우가 44.6%로 가장 많았으며, 현재 지각된 건강상태는 건강하다가 68.2%, 건강하지 않다가 31.8%로 나타났다(표 2).

2. 대상자의 직무스트레스, 소진, 직무만족도

대상자의 직무스트레스, 소진, 직무만족도를 보면, 전체 직무스트레스 정도는 총 4점 만점에 평균 2.31이었으며, 영역별로는 근무표와 관련된 사항 2.74, 간호업무관련 사항 2.59, 환자와 관련된 사항 2.42, 간호사에 대한 대우 2.38, 전문직 역할갈등 2.29, 의사와의 갈등 2.18, 전문직식 및 기술부족 2.00, 의료의 한계에 대한 심리적 부담감 1.95, 기타 인력과의 대인관계 상의 문제 1.87순이었다.

대상자의 전체 소진경험정도는 총 5점 만점에 평균 2.94이었으며, 영역별로는 신체적 탈진 3.28, 정서적 탈진 2.77, 정서적 탈진 2.76순이었다.

〈표 3〉 대상자의 직무스트레스, 소진경험, 직무만족도

	평균	표준편차
직무스트레스	2.31	0.37
간호업무관련 사항	2.59	0.47
전문직 역할갈등	2.29	0.48
전문직식 및 기술부족	2.00	0.43
기타 인력과의 대인관계상의 문제	1.87	0.40
의사와의 갈등	2.18	0.58
의료의 한계에 대한 심리적 부담감	1.95	0.63
간호사에 대한 대우	2.38	0.57
근무표와 관련된 사항	2.74	0.64
환자와 관련된 사항	2.42	0.66
소진경험	2.94	0.49
신체적 탈진	3.28	0.62
정서적 탈진	2.76	0.51
정신적 탈진	2.77	0.54
직무만족도	2.38	0.19
전문직 위치	2.92	0.40
간호사-의사관계	2.53	0.30
행정	2.30	0.27
자율성	2.63	0.37
업무요구	2.57	0.37
상호작용	2.47	0.31
보수	2.38	0.53

대상자의 전체 직무만족도는 총 4점 만점에 평균 2.38이었으며, 영역별로는 전문적 위치 2.92, 자율성 2.63, 업무요구 2.57, 간호사-의사관계 2.53, 상호작용 2.47, 보수 2.38, 행정 2.30순이었다(표 3).

3. 대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스, 소진, 직무만족도

대상자의 일반적 특성 중 인구사회학적 특성에 따른 직무스트레스, 소진, 직무만족도에서, 직무스트레스는 현부서(F=4.91, p<.001), 근무경력(F=3.72, p<.05), 건강상태(t=-5.71, p<.001)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 이를 사후 검증한 결과에서 현부서가 응급실인 경우 수술실에 비해, 근무경력이 1년 이하인 군보다 1년 이상인 군에서 직무스트레스 정도가 높았다. 소진경험은 연령(F=4.76, p<.01), 현직위(t=2.36, p<.05), 현부서(F=3.99, p<.01), 근무경력(F=6.04, p<.01)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 이를 사후 검증한 결과에서 31세-35세 연령군이 36세 이상 연령군보다, 일반간호사가 주임간호사 이상군보다, 소아과 근무자가 다른 병동 근무자보다 소진경험정도가 높았고, 근무경력이 3년-6년인 군이 6년 이상인 군보다 소진경험 정도가 높았다. 직무만족도는 연령(F=3.81, p<.05), 현부서(F=3.81, p<.01), 근무경력(F=3.42, p<.05)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 이를 사후 검증한 결과에서 36세 이상인 군이 25세 이하인 군보다, 수술실 근무자가 소아과 근무자보다, 근무경력이 1년 이하인 군이 3년-6년인 군보다 직무만족도가 높았다(표 1).

한편, 대상자의 직무관련 특성에 따른 직무스트레스, 소진경험, 직무만족도에서, 직무스트레스는 간호직 종사예정기간(F=8.78, p<.01), 직무만족결정요인(F=2.87, p<.05), 밤 근무일수(F=15.70, p<.001), 적성정도(F=8.78, p<.001), 건강상태(t=-5.71, p<.001)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 이를 사후 검증한 결과에서 간호직을 빨리 그만둘 예정이라고 응답한 군이 가능한 오래 하겠다고 응답한 군보다, 직무만족요인이 승진인 군이 전문적 위치라고 응답한 군보다 직무스트레스 정도가 높았다. 밤 근무일수가 6-9일인 군이 밤 근무를 안 하는 군보다, 적성이 별로 맞지 않는 군이 아주 잘 맞는 군보다 직무스트레스 정도가 높았다.

소진경험은 간호직 종사예정기간(F=6.32, p<.001), 직무만족결정요인(F=4.12, p<.01), 밤 근무일수(F=7.45, p<.01), 적성정도(F=14.18, p<.001), 건강상태(t=-6.80, p<.001)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 이를 사후 검증한 결과에서 간호직을 빨리 그만둘 예정이라고 응답한 군이 다른 군에 비해, 직무만족요인이 승진인 군이 전문적 위치라고 응답한 군보다 소진정도가 높았다. 밤 근무일수가 6-9일인 군이 밤 근무를 안 하는 군보다, 적성이 별로 맞지 않는 군이 아주 잘 맞는 군보다 소진경험 정도가 높았다.

직무만족도는 간호직 종사예정기간(F=13.69, p<.001), 직무만족결정요인(F=10.26, p<.001), 밤 근무일수(F=3.85, p<.05), 적성정도(F=18.57, p<.001), 건강상태(t=2.69, p<.01)에 따라 통계적으로 유의한 차이를 나타냈다. 이를 사후 검증한 결과에서 간호직을 가능한 오래 하겠다고 응답한 군이 빨리 그만두겠다고 응답한 군보다, 직무만족요인이 전문적 위치라고 응답한 군이 보수라고 응답한 군보다 직무만족정도가 높았다. 밤 근무를 안 하는 군이 6-9일 하는 군보다, 적성이 아주 잘 맞는 군이 별로 맞지 않는 군보다 직무만족정도가 높았다(표 2).

4. 대상자의 직무스트레스, 소진 및 직무만족도 간의 상관관계

대상자의 직무스트레스, 소진 및 직무만족도 간의 상관관계를 보면, 직무스트레스는 소진경험과 유의한 순 상관관계(r=.636, p<.01)를 보였고, 직무만족도와는 유의한 역 상관관계(r=-.382, p<.01)를 나타냈다. 소진경험은 직무만족도와 유의한 역 상관관계(r=-.419, p<.01)를 나타냈다(표 4).

<표 4> 대상자의 직무스트레스, 소진경험, 직무만족도 간의 상관관계

	직무스트레스	소진경험
소진경험	.636**	
직무만족	-.382**	-.419**

**p<.01

IV. 논 의

대상자의 직무스트레스 정도는 총 4점 만점에 평균 2.31로 나타났는데, 이는 5점 만점에 평균 3.48로 나

타난 김선희(2003), 평균 3.42로 나타난 이현실(2001)의 연구결과 보다 낮은 것이다. 이러한 결과는 본 연구대상자의 약 88.0%정도가 간호직이 적성에 맞는다고 응답한 것과 관련이 있다고 본다. 직무스트레스는 흔히 직무요구와 개인의 수행능력 사이에 주관적으로 인지된 불균형으로, 직무환경에 의해서 개인의 욕구가 충족되지 않을 때 스트레스가 발생하게 된다(이동수, 1998).

직무스트레스 요인 중 근무표와 관련된 사항(평균 2.74)과 간호업무관련 사항(평균 2.59)요인의 스트레스가 가장 높았는데, 이는 의사와 갈등요인, 근무표 관련요인, 간호업무 요인 순으로 나타난 이현실(2001), 정정희(2004)의 연구결과와 부분적으로 일치하는 것이다. 이러한 결과는 간호사가 능력을 발휘할 수 있는 기회제공, 알맞은 업무량 및 대인관계가 유지될 때 양질의 간호가 제공될 수 있는 바탕이 되며, 교대근무체제에서 근무표 작성은 간호사들의 공평한 활용과 환자를 위해 간호직원에게 위임되는 수행업무의 적절한 적용범위를 정하는데 매우 중요한 요소(임경희, 2002)라는 점에서 볼 때 간호사의 스트레스는 간호업무와 그에 미치는 근무표 작성에 의해 많은 영향을 받고 있음을 시사하는 것이라 할 수 있다.

대상자의 소진경험 정도는 총 5점 만점에 평균 2.94이었으며, 영역별로는 신체적 탈진이 평균 3.28로 가장 높게 나타났는데, 이는 송명숙(1997), 조영숙(1999), 김은주(2002)의 연구결과와 일치하는 것이지만, 정신적 탈진이 가장 높고 신체적 탈진이 가장 낮게 나타난 김화순(1992)의 연구결과와는 상반되는 것이다. 본 연구의 대상자가 신체적 탈진에서 높은 점수를 보인 것은 대상자의 직무스트레스 요인 중 업무관련 요인에 대한 스트레스가 높은 결과와 소진경험과 직무만족이 부적인 상관관계를 가지고 있는 결과와 관련이 있다고 본다. 김향옥(2004)은 업무관련요인으로 인한 직무스트레스가 높을수록 신체적 탈진을 많이 경험하며, 이러한 신체적 탈진은 직무만족도가 완충역할을 한다고 하였다. 그러나, 간호사의 소진경험에 대한 연구가 많이 이루어지지 않은 상황에서 지속적인 연구를 통해 이에 대한 규명이 이루어져야 할 것이다.

대상자의 직무만족도는 총 4점 만점에 평균 2.38이었으며, 영역별로는 전문적 위치(2.92), 자율성(2.63) 순으로 나타났는데, 이는 김선희(2003)의 연구결과와 일치하는 것으로 간호사들이 환자에게 제공하는 간호의

중요성을 인식하고 자신의 업무에 자긍심을 갖고 있는 것으로 생각된다.

대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스는 현부서($p < .001$), 근무경력($p < .05$), 간호직 종사예정기간($p < .01$), 직무만족결정요인($p < .05$), 밤 근무일수($p < .001$), 적성정도($p < .001$), 건강상태($p < .001$)에 따라 유의한 차이를 나타냈는데, 이는 김선희(2003)의 연구에서 결혼상태, 학력, 직위, 이직경험, 근무부서, 근무예정기간으로 나온 결과와 김향옥(2004)의 연구에서 연령, 학력, 종교, 근무경력, 직위 등으로 나타난 결과와는 부분적으로 일치하는 것이다. Laschinger 등(2001)은 조직의 사회적 특성이 직무스트레스와 정신건강에 영향을 미친다고 하면서 간호사가 근무하는 병동이 직무스트레스와 직무만족에 많은 영향을 미친다고 하였다. 또한, 박선화(2004)는 각 근무병동 단위는 하위 간호직 문화로서 수행하는 업무와 물리적 설비 등의 차이로 인하여 독특한 문화를 형성하고 있으며 이로 인하여 간호사가 지각하는 직무스트레스에 차이가 있다고 하였다. 따라서 간호사의 직무스트레스에 근무부서가 하나의 요인으로 작용할 수 있음을 알 수 있었다. 또한 근무경력이 증가하면 간호사의 업무량이 증가하고 상대적으로 중등도의 간호업무를 담당하게 되므로 스트레스가 증가함으로써 직무스트레스를 높게 지각하는 것으로 생각된다. 또한, 밤 근무 일수가 많을수록 직무스트레스가 높은 결과와 밤 근무 시 생체리듬이 바뀌게 되고, 신체 내부의 리듬과 외부환경의 차이로 피로나 컨디션 등의 신체적 증상이 나타나며, 간호사의 이직의 중요한 이유 중의 하나가 밤 근무에 따르는 부담감 때문이라는 것을 볼 때(박영순, 2004), 밤 근무 일수는 직무스트레스에 영향을 주는 하나의 요소라 할 수 있다. 그러므로, 간호사의 직무스트레스를 최소화하여 이직률을 감소시키기 위해서는 근무부서의 특성을 고려한 인력관리가 요구되며 효율적인 밤 근무를 위한 개선방안의 수립이 시급한 문제라 할 수 있다.

대상자의 일반적 특성에 따른 소진경험은 연령($p < .01$), 현 직위($p < .05$), 현 부서($p < .05$), 근무경력($p < .01$), 간호직 종사예정기간($p < .001$), 직무만족결정요인($p < .01$), 밤 근무일수($p < .01$), 적성정도($p < .001$), 건강상태($p < .01$)에 따라 유의한 차이를 나타냈는데, 이는 김향옥(2004)의 연구에서 연령, 결혼상태, 종교, 학력, 직위, 근무경력, 현장소 근무경력, 근무부서, 간호직 선택 동기 등으로 나타난 결과와 김은주(2002)의

연구에서 연령, 결혼상태, 종교, 근무경력, 직위, 퇴근 후 가사부담 등으로 나타난 결과, 조영숙(1999)의 연구에서 연령, 결혼상태, 학력, 임상경력, 직위, 근무부서, 근무부면, 간호직 선택동기 등에서 유의한 차이를 나타낸 결과와 부분적으로 일치하는 것이다. 소진은 직무스트레스 반응의 한 형태로, 소진을 초래하는 환경적인 여건들이 개선된다면 보다 나은 직무수행을 가능하게 할 수 있다(Miller 등, 1990). 따라서 본 연구를 비롯한 여러 연구에서 도출된 결과를 바탕으로 소진을 예방 또는 경감시킬 수 있도록 환경을 개선한다면 간호사의 업무수행 능력을 높일 수 있을 것으로 본다.

대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족도는 연령 ($p < .05$), 현부서($p < .01$), 근무경력($p < .05$), 간호직 종사예정기간($p < .001$), 직무만족결정요인($p < .001$), 밤 근무일수($p < .050$), 적성정도($p < .001$), 건강상태($p < .01$)에 따라 통계적으로 유의한 차이를 나타냈는데, 이는 이현실(2001)의 연구에서 연령, 결혼상태, 자녀수, 종교, 최종학력, 현직위, 현 직장근무경력, 현 근무장소 근무경력, 현 근무부서, 간호직 선택동기, 간호직 종사 예정기간 등에서 유의한 차이를 나타낸 결과와 임경희(2002)의 연구에서 연령, 근무경력, 보수만족정도, 현 건강상태, 업무수행 전과 비교한 건강상태, 간호직 선택동기, 주관적인 현 간호직 만족도, 병원을 그만두고 싶은 충동, 간호직 종사예정기간, 밤번근부경력 등에서 유의한 차이를 나타낸 결과와 부분적으로 일치하는 것이다.

본 연구에서 연령이 높은 경우 직무만족도가 높게 나타난 것은 연령이 높아질수록 직업에 대한 사회 심리적 보상이 높아지기 때문으로 생각된다. 반면, 소아과 간호사의 직무만족도가 다른 병동 간호사에 비해 낮게 나타난 결과는 소아과의 특성 상 대상자의 연령이 낮고 소아 뿐 아니라 그의 가족까지 간호에 포함시켜야 하는 등 다른 병동에 비해 부담감이 더 따르며, 소진경험에 있어 소아과 간호사가 소진경험 정도가 높게 나타난 결과와도 관련이 있다고 생각된다. 이현정(2000)은 소진이 해결되지 못하면 간호사 개인에게 실패감, 죄책감, 후회감 등 정신적, 심리적 손실을 주며 또한 높은 소진은 간호사의 직무만족 및 간호업무 수행정도를 저하시키면서, 또 다시 직무스트레스를 높이는 악순환을 초래하게 된다고 하였다.

한편, 대상자의 직무스트레스, 소진경험과 직무만족도 간의 상관관계를 분석한 결과, 대상자의 직무스트레

스는 소진경험과 유의한 순 상관관계($r = .636$)를, 직무만족과는 유의한 역 상관관계($r = -.382$)를 나타냈으며, 소진경험은 직무만족과 유의한 역 상관관계($r = -.419$)를 나타냈는데, 이는 송명숙(1997)의 신장실 간호사를 대상으로 한 연구에서 소진경험 정도가 높을수록 직무만족도가 낮게 나타난 결과와 김은주(2002)의 연구에서 임상간호사의 직무만족도와 소진경험정도는 유의한 역 상관관계를 나타냈다는 결과, 김향옥(2004)의 연구에서 직무스트레스, 직무불만족 및 소진간에 영역별로 유의한 양의 상관관계를 나타냈다고 보고한 결과와 일치하는 것이다. 따라서, 간호사 개인의 건강과 삶의 질 및 병원조직의 성과에 유의한 영향을 미친다고 알려져 있는 직무스트레스와 소진을 관리하기 위해서는 직무스트레스와 소진경험 수준이 높은 위험집단을 관리하는 것이 중요하며(김향옥, 2004), 간호부와 병원 당국은 직무스트레스와 소진경험 정도를 감소시키는 방안을 모색함으로써 이들 집단이 높은 직무만족을 갖도록 하는 것이 중요한 접근전략이라 할 수 있다.

이상의 결과를 통하여 간호사의 직무만족도를 높여 주기 위해서는 이들의 직무스트레스와 소진경험정도를 최소화시키는 것이 중요하며, 근무부서별 간호실무 표준의 개발과 효율적인 교대근무체제의 운영방안이 마련되어야 할 것이다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 간호사의 직무스트레스, 소진경험과 직무만족정도를 파악하고 이들의 상관관계를 규명함으로써, 간호사의 직무만족을 증가시키고 직무스트레스 및 소진경험을 감소시키는 방안을 모색하기 위한 기초 자료를 제공하고자 시도된 서술적 조사연구이다.

연구의 대상은 서울시 소재 1개 대학병원의 간호사 280명을 대상으로 하였으며, 2005년 5월 2일부터 5월 31일까지 자료 수집을 실시하였다. 연구의 도구는 대상자의 일반적 특성(인구사회학적 특성 7문항, 직무관련특성 7문항) 14문항과 김매자와 구미옥(1984)이 개발한 직무스트레스 측정도구를 이현실(2001)이 수정, 보완한 41문항과 Pine 등(1981)이 개발한 소진경험 측정도구를 홍근표(1984)가 번역하여 사용한 21문항, Slavitt 등(1978)이 개발한 직무만족 측정도구를 김숙자(1992)가 번역하여 사용한 21문항으로 총 97문항의 설문지를 사용하였다. 수집된 자료는 SPSS WIN

10.0 program을 사용하여 일반적 특성은 실수와 백분율로, 직무스트레스, 소진경험 및 직무만족도는 평균과 표준편차를 구하였고, 일반적 특성에 따른 직무스트레스, 소진경험 및 직무만족도는 t-test, ANOVA를, 직무스트레스, 소진경험과 직무만족도와 의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient로 분석하였다.

본 연구의 결과는 다음과 같다.

1. 대상자의 직무스트레스 정도는 총 4점 만점에 평균 2.31이었으며, 영역별로는 근무표와 관련된 사항 2.74, 간호업무관련 사항 2.59, 환자와 관련된 사항 2.42, 간호사에 대한 대우 2.38, 전문직 역할갈등 2.29, 의사와의 갈등 2.18, 전문지식 및 기술부족 2.00, 의료의 한계에 대한 심리적 부담감 1.95, 기타 인력과의 대인관계 상의 문제 1.87순이었다.
2. 대상자의 소진경험정도 총 5점 만점에 평균 2.94이었으며, 영역별로는 신체적 탈진 3.28, 정신적 탈진 2.77, 정서적 탈진 2.76순이었다.
3. 대상자의 직무만족정도는 총 4점 만점에 평균 2.38이었으며, 영역별로는 전문직 위치 2.92, 자율성 2.63, 업무요구 2.57, 간호사-의사관계 2.53, 상호작용 2.47, 보수 2.38, 행정 2.30순이었다.
4. 대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스, 소진, 직무만족정도에서, 직무스트레스는 현부서($p < .001$), 근무경력($p < .05$), 간호직 종사예정기간($p < .01$), 직무만족결정요인($p < .05$), 밤 근무일수($p < .001$), 적성정도($p < .001$), 건강상태($p < .001$)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 소진경험은 연령($p < .01$), 현직위($p < .05$), 현부서($p < .01$), 근무경력($p < .01$), 간호직 종사예정기간($p < .001$), 직무만족결정요인($p < .01$), 밤 근무일수($p < .01$), 적성정도($p < .001$), 건강상태($p < .001$)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 직무만족도는 연령($p < .05$), 현부서($p < .01$), 근무경력($p < .05$), 간호직 종사예정기간($p < .001$), 직무만족결정요인($p < .001$), 밤 근무일수($p < .05$), 적성정도($p < .001$), 건강상태($p < .01$)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다.
5. 대상자의 직무스트레스, 소진, 직무만족도 간의 상관관계에서 직무스트레스는 소진경험과 유의한 상관관계($r = .636, p < .01$)를, 직무만족도와는 유의한 역 상관관계($r = -.382, p < .01$)를 나타냈다. 소진경험은 직무만족도와 유의한 역 상관관계($r = -.419, p < .01$)를 나타냈다.

결론적으로, 간호사가 경험하는 직무스트레스와 소진경험은 직무만족과 관련되어 있으며, 이들 요인에는 다양한 인구사회학적 특성 및 직무관련 특성이 영향요인으로 중요하게 작용함을 확인할 수 있었다.

이상의 결과를 토대로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

1. 간호사의 직무만족도에 직무스트레스와 소진경험이 관련되어 있으므로 직무만족도를 높이기 위해서는 이들이 경험하는 직무스트레스와 소진경험과 관련이 있는 업무형태인 근무부서와 밤 근무일수를 조정하는 등의 노력이 필요하다고 본다.
2. 직무만족도에 영향을 미치는 기타 제 요인을 분석하여 직무만족도를 높일 수 있는 방법에 대한 연구가 요구된다.

참 고 문 헌

- 고종욱, 염영희 (2003). 간호사의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입간의 관계에서 사회적 지지의 역할. 대한간호학회지, 33(2), 265-274.
- 김매자, 구미옥 (1984). 임상간호원의 업무스트레스에 관한 분석적 연구. 대한간호, 15(3), 39-49.
- 김선희 (2003). 임상간호사의 직무스트레스와 직무만족 관계에 관한 연구. 충북대학교 대학원 석사학위논문.
- 김소인, 김정아 (1997). 간호단위 문화와 간호업무수행, 직무만족 및 이직의도와 의 관계. 간호행정학회지, 3(2), 17-40.
- 김숙녕 (1998). 대학부속 병원 간호사의 직무만족도에 관한 연구. 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 김숙자 (1992). 간호사의 직무만족도와 이직의사에 관한 연구. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 김은주 (2002). 간호사의 소진경험과 직무만족과의 관계연구. 경희대학교 대학원 석사학위논문.
- 김은하 (1996). 임상 근무간호사의 업무와 관련된 스트레스에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 김향옥 (2004). 일부 대형병원 임상간호사의 직무스트레스, 직무만족 및 소진간의 관련성. 조선대학교 대학원 석사학위논문.
- 김희순 (1992). 임상간호사의 소진경험과 대응양상에 관한 연구. 연세대학교 대학원 석사학위논문.

박선화 (2004). 근무병동별 간호사의 역할갈등, 직무 스트레스 및 업무만족에 관한 연구. 경희대학교 대학원석사학위논문.

박영순 (2004). 밤번 교대근무간호사와 낮번 고정근무 간호사의 건강상태 비교연구. 경희대학교 대학원 석사학위논문.

송명숙 (1997). 신장실 간호사의 직무만족도와 소진경험정도와의 관계. 고신대학교 대학원 석사학위논문.

이동수 (1998). 직무스트레스 평가를 위한 측정도구개발 및 표준화 연구. 한림대학교 대학원 박사학위논문.

이명희 (1997). 임상간호사의 자기효능감, 자율성, 직무만족도간의 관계. 고려대학교 대학원 석사학위논문.

이현실 (2001). 임상간호사의 업무스트레스와 직무만족. 경희대학교 대학원석사학위논문.

이현정 (2000). 수술실 간호사와 일반병동 간호사의 업무스트레스, 소진경험 비교연구. 전남대학교 대학원 석사학위논문.

이혜진, 김숙녕, 손인순, 한성숙 (2000). 간호사의 특성이 직무만족도에 미치는 영향. 간호행정학회지, 6(1), 5-18.

임경희 (2002). 교대근무하는 간호사들의 건강상태와 직업만족도에 관한 연구. 한양대학교 대학원 석사학위논문.

정정희 (2004). 임상간호사의 스트레스와 직무만족도 및 그 관련요인에 관한 연구. 충남대학교 대학원 석사학위 논문.

조영숙 (1999). 임상간호사의 소진경험과 대처유형에 관한 연구. 경희대학교 대학원 석사학위논문.

홍근표 (1984). 간호원의 소진경험에 관한 분석적 연구. 연세대학교 대학원 박사학위논문.

Laschinger, H. K., Finefan, J., & Shamian, J. (2001). Promoting nurses' health: effect of empowerment on job strain and work satisfaction. *Nurs Econ*, 19(2), 42-52.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Res Psychology*, 52, 397-422.

Miller, K. I., Ellis, B. H., Zook, E. G., & Lyles, J. S. (1990). An integrated model of communication, stress, and burnout in the workplace. *Communic Res*, 17, 300-326.

Pines, A. M., Aronson, E., & Kafry, D. (1981).

Burnout from tedium to personal growth. New York: A Division of MacMillian Publishing Co.

Pines, A. M., & Kanner, A. D. (1982). Nurses' burnout: Lack of positive conditions and presence of negative conditions a two independent sources of stress. *J Psychiatr Nurs Ment Health Serv*, 20, 30.

Slavitt, D. B., Stamps, P. L., Peidmont, E. B., & Hasse, A. N. (1978). Nurse's satisfaction with their work situation. *Nurse Res*, 27(2), 114-120.

- Abstract -

A Study on Relationship Between Job Stress, Burnout Experience and Job Satisfaction of Nurses

Sung, Mi-Hae · Yoon, Hyun Ok**
Lee, Hyun Jung***

Purpose: The purpose of this study was to identify job stress, burnout experience and job satisfaction in nurses and to identify their relationships. **Method:** The data were collected from 280 nurses employed in one general hospital, using the structured questionnaire. The data analyzed using SPSS Win program for descriptive statistics, t-test, ANOVA, and Pearson correlation coefficient. **Result:** There were significant differences in job stress, burnout experience and job satisfaction by current working unit, working period, scheduled to work as a nurse, cause to satisfaction, periods in night shift, level of adaptation, and health status. There was a significant positive correlation between job stress and burnout experience, and a inverse correlation between job stress and job satisfaction. **Conclusion:**

* Department of Nursing, Inje University

** Bsn student, Department of Nursing, Inje University

The study findings show that job stress, burnout experience, and job satisfaction of nurses are correlated each other. Therefore, it is need to maintain a proper level of nurses' job stress and burnout experience through various ways to improve the situation. As a

result, job satisfaction will be promoted and human resources will be managed appropriately.

Key words : Job stress, Burnout, Job satisfaction