간호행정학회지 제15권 제3호, 2009년 9월
J Korean Acad Nurs Admin Vol.15 No.3, 425-433, September, 2009

간호사의 업무스트레스, 자기효능감과 직무만족에 관한 연구

봉 영 숙[1] · 소 향 숙[2] · 유 혜 숙[3]

서 론

연구의 필요성

간호 인력은 병원 전체의 인력 중에서 가장 많은 비율을 차지하고 있으며(Lee, 2004), 의료서비스의 많은 부분이 간호사에 의해 제공됨으로써, 병원의 이미지 및 소비자 평가에 큰 영향을 미칠 뿐만 아니라, 환자 간호의 질에 중요한 책임이 있는 전문직으로서 대상자의 건강요구를 효과적으로 충족시키기 위해 자신의 직무에 대한 만족을 갖는 것이 무엇보다 중요하다(Lee, Kang, & Kim, 2007). 또한 간호사 자신의 업무나 조직에 만족하는 정도에 따라 병원과 간호조직이 제공하는 의료 및 간호 서비스의 질에 직접적으로 영향을 미치게 되고, 업무에 만족하지 못할 경우 직무를 효과적이고 효율적으로 수행할 수 없게 된다(Kim & Lee, 2006). 여기에, 2002년 임상간호사회의 국내 간호사 이직률 조사에 의하면, 우리나라 간호사의 이직률이 평균 16.6%로 적정 간호사 이직률 5-15%에 비해 상대적으로 높게 조사되어 간호사의 직무만족을 높일 수 있는 방안 모색이 필요함을 뒷받침하였다(Han, Won, Kim, Park, & Chang, 2005).

병원조직에서 간호사는 동료간호사 및 건강관리요원들과 조화를 이루며 배운 지식과 기술을 능숙하게 발휘하기 위해서 자신이 수행해야 할 역할을 명확히 인식해야 할 필요성이 있다(Song & Lee, 2003). 그러나 이러한 업무상황에서 필연적으로 발생하는 업무스트레스는 간호업무 수행능력을 신속히 증가시키기도 하지만, 에너지를 고갈시키고 부적응을 초래하여 신체적, 정신적 건강에 부정적 영향을 미치며 직무만족을 저해하는 중요한 장애가 된다. 또한 직무만족측면에서 스트레스 경험은 이차적 결과의 하나로 직무 불만족 상태를 초래하여 이직의도의 주요 예측요인으로 작용한다고 하였다(Larrabee et al., 2003).

어떤 전문직보다 많은 책임감과 독립심을 필요로 하는 간호사의 자기효능감은 직무만족과 간호수행에 긍적적인 영향을 미칠 수 있고(Lee, 2008), 간호사 스스로 자율적인 행동을 한 경우에 직무만족도가 높다고 하였으며, 보다 발전적이고 성숙한 간호사일수록 내적 동기부여가 강하고 장기적인 비전을 위해 스스로 목표를 설정함으로서 직무만족을 높일 수 있다고 하였다(Seomun, 2005). 이처럼 간호사의 자기효능감은 간호현장에서 활동하는 개개인의 활동에 대한 동기를 부여하여 변화를 줄 수 있고, 자기효능감이 높은 사람은 효과적으로 일을 처리하고 실패에도 잘 직면하여 보다 가치 있는 산출물을 얻어내고 직무에 만족하는 경향이 있다(Judge & Bono, 2001). 또한 스트레스를 주는 사건에도 잘 적응하여 어려운 과제나 고통, 불유쾌한 경험에도 적응력이 높은 것으로 나타난다고 하였다(Kwon, 2007). 이러한 점에서 자기효능감은 간호사의 직무만족을 향상시키는 방안으로 제안될 수 있다고 하였다(Lee, 2008).

지금까지 간호사에서 직무만족에 대한 연구는 지속적으로 이루어졌으나 대부분이 직무만족과 관련성이 있을 것으로 예상되는 극히 제한된 변수를 미리 정하여 그 관계를 확인하는

주요어 : 간호사, 업무스트레스, 자기효능감, 직무만족
1) 전남대학교병원 수간호사, 2) 전남대학교 간호대학 교수
3) 전남대학교병원 장기이식센터 코디네이터(교신저자 E-mail: amermaid2@hanmail.net)
투고일: 2009년 7월 27일 수정일: 2009년 8월 20일 심사완료일: 2009년 9월 4일

연구였으며(Kim & Lee, 2006; Lee, Kang, & Choi, 2006; Song & Lee, 2003), 간호현장에서 업무스트레스와 자기효능감과 관련된 연구 또한 다수 보고되었으나(Choi & Kim, 2000; Choi, Lee, & Park, 2003; Lee, 2008), 실제 간호사의 직무만족과 그에 영향을 미치는 주요한 요인인 업무스트레스와 자기효능감과의 관련성을 탐구하여 예측요인을 확인하는 연구는 매우 제한적인 실정이다.

따라서 본 연구는 간호사의 일반적 특성, 업무스트레스 및 자기효능감 정도에 따른 직무만족의 차이를 확인하고, 이들 변수와 관련되어 직무만족에 영향을 주는 예측요인을 파악함으로서 효율적인 간호 인력관리를 위한 기초 자료로 제공하고자 시도하였다.

연구 목적

본 연구의 목적은 간호사의 업무스트레스, 자기효능감과 직무만족에 대한 관계를 파악하여 간호사의 직무만족에 대한 예측요인을 파악하기 위한 것으로 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 간호사의 업무스트레스, 자기효능감 및 직무만족 정도를 파악한다.
- 간호사의 일반적 특성에 따른 직무만족 정도를 파악한다.
- 간호사의 업무스트레스, 자기효능감 및 직무만족 간의 관계를 파악한다.
- 간호사의 업무스트레스와 자기효능감에 따른 직무만족 정도를 파악한다.
- 간호사의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 확인한다.

연구 방법

연구 설계

본 연구는 간호사의 업무스트레스, 자기효능감과 직무만족의 관련성을 분석하고 직무만족에 영향요인을 규명하기 위한 상관관계 조사연구이다.

연구 대상과 자료 수집 방법

본 연구는 G광역시 일 대학병원 간호교육실을 방문하여 연구목적에 대해 설명하고 대상병원의 연구승인 절차에 따라 서면동의를 받은 후, 본 연구의 목적을 이해하고 연구 참여에 동의한 간호사를 대상으로 하였다. 자료수집기간은 2007년 3월 18일부터 3월 30일까지 본 연구자가 간호단위 수간호사에게 연구목적과 방법을 설명하고 구조화된 질문지를 일괄 배부하여 자가기입식 방법으로 실시하였으며, 익명성을 위해 응답 후 질문지를 넣을 수 있는 회수봉투를 이용하여 수거하였다. 이러한 방법으로 총 285명에게 배부되었고 그 중 270명에게서 회수되었으며 응답이 불성실한 4명을 제외한 266명을 최종 분석하였다.

연구 도구

● 업무스트레스

업무스트레스는 Gu와 Kim(1984)이 개발한 간호사의 업무스트레스 도구를 본 연구자가 대인관계상의 문제 영역에서 1개 문항을 삭제하고, '근무 중 민원 발생' 영역 1문항을 추가하고, 3개 문항의 어휘를 수정·보완하여 간호학 교수 1인, 수간호사 9인, 5년 이상 일반간호사 10인으로 구성된 전문가 집단으로부터 타당도를 확인하였다. 본 도구는 16개 하부영역 총 63문항으로, 업무량 과중 10문항, 전문직으로서의 역할갈등 7문항, 전문지식과 기술의 부족 7문항, 대인관계상의 문제 4문항, 의사와의 대인관계상 갈등 4문항, 의사와의 업무상 갈등 5문항, 의료의 한계에 대한 심리적 부담 5문항, 부적절한 대우 4문항, 상사와의 불만스러운 관계 4문항, 부적절한 보상 2문항, 부하직원과의 불만스러운 관계 2문항, 병동의 부적절한 물리적 환경 2문항, 업무 외의 책임 2문항, 익숙지 않은 상황 3문항, 밤 근무 1문항, 근무 중 민원 발생 1문항으로 구성되어있다. 각 문항은 '전혀 느끼지 않는다' 1점에서 '매우 심하게 느낀다' 6점의 Likert 척도로 최저 63점에서 최고 378점으로 점수가 높을수록 업무스트레스가 높음을 의미한다. Gu와 Kim(1984)의 연구에서 Cronbach's α값은 .95 이었고, 본 연구에서는 .97이었다.

● 자기효능감

자기효능감 측정도구는 Sherer 등(1983)이 개발한 일반적 자기효능감 도구를 Yang(1999)이 번역하고 수정·보완한 총 14문항으로, 그 하위영역은 '업무에 필요한 지식을 갖춘 정도', '자신의 능력으로 처리할 수 있는 업무 정도', '병원의 적응 정도', 그리고 '새로운 일에 대한 도전'으로 구성 되었다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다'의 4점 Likert 척도로 최저 14점에서 최고 56점으로 점수가 높을수록 자기효능감이 높음을 의미한다. Yang(1999)의 연구에서 Chronbach's α값은 .79이었고, 본 연구에서는 .83이었다.

● 직무만족(도)

직무만족(도) 측정도구는 Paula, Eugene, Dinha와 Ann(1978)이 개발한 건강요원의 직무만족 도구(General Satisfaction Scale)를 Han과 Mun(1996)이 번안하고, Park(1997)이 수정·보

완한 7개 하부영역 총 20문항으로, 각 하부영역은 보수 2문항, 전문적 위치 3문항, 간호사-의사관계 2문항, 행정 3문항, 자율성 3문항, 업무요구 4문항, 상호작용 3문항이다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 4점 Likert 척도로 최저 20점에서 최고 80점으로, 점수가 높을수록 직무만족(도가)이 높음을 의미한다. Park(1997)의 연구에서 Cronbach's α값은 .77 이었고, 본 연구에서는 .88이었다.

자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS/WIN 12.0 이용하여 분석하였다.

- 일반적 특성, 업무스트레스, 자기효능감 및 직무만족에 대한 실수, 백분율 및 평균 평점을 산출하였다.
- 업무스트레스, 자기효능감 및 직무만족 간의 관계는 Pearson's correlation coefficients로 분석하였다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족 차이와 업무스트레스와 자기효능감에 따른 직무만족의 차이는 t-test, one-way ANOVA, Scheffé test로 분석하였다.
- 대상자의 직무만족을 설명하는 요인을 확인은 Multiple Stepwise Regression으로 분석 하였다.
- 측정도구의 신뢰도는 Cronbach' α로 산출하였다.

연구 결과

대상자의 일반적 특성

본 연구 대상자의 연령은 22세에서 51세의 분포를 보였고, 평균 29.24세로, 그 중 26-30세가 45.5%로 가장 많았고, 22-25세가 29.7%, 31세 이상이 24.8% 순이었다. 결혼상태는 미혼이 71.1%로 기혼의 28.9%보다 많았고, 종교는 없는 경우가 55.6%, 있는 경우가 44.4%였다. 최종학력은 대졸이 57.1%로 가장 많았고, 전문대졸이 31.2%, 대학원 이상이 11.7%이었다. 임상경력에서는 6개월에서 28년의 분포를 보였고, 평균 6년 5개월로, 그 중 1-5년 미만이 50.0%로 가장 많았고, 5-10년 미만이 27.1%, 10년 이상이 20.3%, 1년 미만이 2.6% 순이었다. 현 부서에서의 근무기간은 평균 3년 4개월로, 그 중 1-5년 미만이 72.2%로 가장 많았고, 5-10년 미만이 13.1%, 1년 미만이 11.7%, 10년 이상이 3.0%이었다. 현 근무부서의 간호사 수는 15명 이하가 54.9%로 가장 많았고, 16-25명이 24.1%, 26-35명이 11.7%, 36-45명이 9.3% 이었다. 직위는 일반간호사가 90.2%로 대부분을 차지했고, 수간호사가 7.5%, 기타가 2.3%이었다. 근무형태는 3교대 근무가 86.1%로 상근근무 13.9%보다 많았다. 급여수준은 월 150-200만원 미만이 47.7%로 가장 많았고, 월 200-250만원 미만이 32.3%, 월 250만원 이상이 17.3%, 월 100-150만원 미만이 2.6%이었다. 이직경험은 없는 경우가 85.7%로, 있는 경우의 14.3% 보다 많았다<Table 1>.

<Table 1> General characteristics of subjects (n=266)

Variables	Categories	N(%)	M±SD
Age(yrs)	22-25	79(29.7)	29.24± 6.2
	26-30	121(45.5)	(range:22- 51)
	≥31	66(24.8)	
Marital status	single	189(71.1)	
	Married	77(28.9)	
Religion	Have	118(44.4)	
	Have not	148(55.6)	
Education level	Diploma	83(31.2)	
	Bachelor	152(57.1)	
	Master	31(11.7)	
Working period (yrs)	1＞	7(2.6)	77.90±72.1
	1-5＞	133(50.0)	(range: 6-336)
	5-10>	72(27.1)	
	10≤	54(20.3)	
Work period at present unit (yrs)	1＞	31(11.7)	36.39±28.3
	1-5＞	192(72.2)	(range: 1-216)
	5-10＞	35(13.1)	
	10≤	8(3.0)	
Number of nurse per unit (persons)	15≥	146(54.9)	19.55± 8.69
	16-25	64(24.1)	(range: 5- 45)
	26-35	31(11.7)	
	36-45	25(9.3)	
Position	Staff nurse	240(90.2)	
	Head nurse	20(7.5)	
	Other	6(2.3)	
Shift pattern	Three shift	229(86.1)	
	Day shift only	37(13.9)	
Monthly income (₩10,000)	100-150＞	7(2.6)	
	150-200＞	127(47.7)	
	200-250＞	86(32.3)	
	250≤	46(17.4)	
Turnover experience	Yes	38(14.3)	
	No	228(85.7)	

대상자의 업무스트레스, 자기효능감 및 직무만족 정도

대상자의 업무스트레스는 평균 4.33±.59점이었고, 자기효능감은 평균 2.83±.32점이었으며, 직무만족에서는 평균 2.62±.27점으로 나타났다<Table 2>.

<Table 2> Nurses' work stress, self-efficacy, job satisfaction (n=266)

Variables	Range	Minimum	Maximum	M±SD
Work stress	1-6	2.13	5.94	4.33±.59
Self-efficacy	1-4	2.07	3.29	2.83±.32
Job satisfaction	1-4	1.85	3.35	2.62±.27

<Table 3> Job satisfaction according to general characteristics (n=266)

Characteristics	Categories	N	M±SD	t or F	ρ	Scheffé
Age(yrs)	22-25	79	2.59±.27a			
	26-30	121	2.57±.24b	8.24	<.001	c>a, b
	≥31	66	2.73±.29c			
Marital status	Single	189	2.57±.25a	4.26	<.001	
	Married	77	2.72±.28b			
Religion	Yes	118	2.62±.26a	.23	.815	
	No	148	2.61±.28b			
Education level	Diploma	83	2.63±.26a			
	Bachelor	152	2.57±.25b	11.36	<.001	c>a, b
	Master	31	2.81±.31c			
Work period(yrs)	5>	140	2.59±.25a			
	5-10>	72	2.57±.25b	11.39	<.001	c>a, b
	10≤	54	2.77±.28c			
Work period at Present unit(yrs)	1>	31	2.54±.20a			
	1-5>	192	2.61±.27b	4.56	.011	c>a
	5≤	43	2.72±.27c			
Nurses allocated per (persons)	5-15≥	146	2.64±.26a			
	16-25	64	2.60±.30b	.88	.415	
	≥26	56	2.59±.25c			
Position	Staff nurse	240	2.59±.26a	4.82	<.001	
	Head nurse & supervisor	26	2.85±.26b			
Shift pattern	Three shift	229	2.59±.26a	3.67	<.001	
	Day shift only	37	2.76±.27b			
Monthly income (₩10,000)	<200	134	2.57±.25a			
	200-250>	86	2.58±.27b	15.44	<.001	c>a, b
	250≤	46	2.81±.25c			
Turnover experience	Yes	38	2.63±.24a	.32	.748	
	No	228	2.62±.27b			

일반적 특성에 따른 직무만족

대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족에서 연령(F=8.24, p=<.001), 결혼상태(F=4.26, p=<.001), 최종학력(F=11.36, p=<.001), 임상경력(F=11.39, p=<.001), 직위(F=4.82, p=<.001), 근무형태(F=3.67, p=<.001), 급여(F=15.44, p=<.001)에서 유의한 차이가 있었다. 또한 연령에서 31세 이상(2.73±.29)이 26-30세(2.57±.24)와 22-25세(2.59±.27) 보다 직무만족 정도가 높았고, 최종학력에서 대학원졸 이상(2.81±.31)이 대졸(2.57±.25)과 전문대졸(2.63±.26) 보다 직무만족 정도가 높았다. 임상경력에서는 10년 이상(2.77±.28)이 5-10년(2.57±.25) 미만과 5년 미만(2.59±.25) 보다 직무만족 정도가 높았고, 현 부서에서 근무기간은 5년 이상(2.72±.27)이 1-5년(2.61±.27) 미만과 1년 미만(2.54±.20)보다 높았다. 급여수준에서는 월 250만원 이상(2.81±.25)에서 월 200-250만원(2.58±.27) 미만과 월 200만원 미만(2.57±.25) 보다 직무만족 정도가 높은 것으로 나타났다 <Table 3>.

업무스트레스, 자기효능감과 직무만족과의 관계

대상자의 자기효능감, 업무스트레스 및 직무만족 간의 관계에서는, 직무만족과 자기효능감과는 유의한 상관관계를 보였고(r=.310, ρ<.001), 직무만족과 업무스트레스(r=-.273, ρ<.001), 자기효능감과 업무스트레스(r=-.222, ρ<.001)는 각각 유의한 음의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다. 따라서 간호사의 직무만족 정도가 높을수록 자기효능감이 높고, 업무스트레스는 낮았으며, 자기효능감이 높을수록 업무스트레스는 낮은 것으로 나타났다<Table 4>.

<Table 4> Relationships among three research variables

Variables	Self efficacy	Work stress
	r(p)	r(p)
Job satisfaction	.310(<.001)	-.273(<.001)
Self efficacy		-.222(<.001)

업무스트레스와 자기효능감 정도에 따른 직무만족

업무스트레스와 자기효능감 정도에 따른 직무만족에서는 업무스트레스와 자기효능감 점수분포에 따라 대상자를 동일크기 집단으로 나누는 절단점의 점수를 산출하여, 점수 정도가 하

<Table 5> Job satisfaction according to the degree of work stress and self-efficacy (n=266)

Variables	Categories	N	Job satisfaction Mean±SD	F	ρ	Scheff
Work stress	High	88	2.63±.28a			
	Medium	91	2.59±.24b	.54	.585	
	Low	87	2.62±.27c			
Self efficacy	High	82	2.72±.30a			
	Medium	110	2.62±.24b	12.27	<.001	a>b, c
	Low	74	2.52±.23c			

위 1/3 절단점 이하를 '하위군'으로, 상위 1/3 절단점 이상을 '상위군'으로, 그리고 이 두군 사이의 나머지를 '중위군'으로 분류하여 분석한 결과 자기효능감이 상위군에 속한 간호사에서 유의한 차이(F=12.27, p=<.001)를 보여 직무만족 정도가 높은 것으로 나타났다<Table 5>.

직무만족도에 대한 예측요인

직무만족에 영향을 미치는 요인분석을 위하여 본 연구에서 직무만족과 유의한 관계가 있는 것으로 나타난 일반적 특성과 직무관련 특성 변인인 연령, 결혼상태, 최종학력, 임상경력, 현 부서 근무기간, 직위, 근무형태, 급여수준 등의 명목변수를 가 변수(dummy variables)로 처리하였다.

독립변수들 간의 상관관계분석 결과(r=-.707～.709), 상관계수가 0.8 미만으로 나타나 예측요인들이 서로 독립적임이 확인되었으며, Durbin-Wastson을 이용한 오차의 독립성 검증 결과, 통계량이 2.028로 검증통계량(.048)보다 크게 나타나 독립성이 검증되었다. 또한 공차한계(tolerance)가 .826～.962로 0.1 이상으로 나타났으며, 분산팽창지수(variance inflation factor: VIF)는 1.039～2.501로 기준치(10)를 넘지 않았다. 상태지수는 1.000～3.305로 다중공선성에는 문제가 없는 것으로 나타났으며, 영향력 분석은 Cook's distance 통계량을 이용 분석한 결과, 266개 중 1.0 이상인 개체는 없었다. 또한 잔차분석 결과, 모형의 선형성, 정규성, 등분산성도 확인되어 회귀모형의 가정을 만족하는 것으로 나타나 회귀분석 결과는 타당한 것으로 확인되었다<Table 6>.

그 결과, 가장 주요한 예측요인으로 자기효능감이 22.6%를 설명하였고(β=.229, ρ<.001), 급여가 월 250만원 이상(β=.143, ρ<.001), 업무스트레스(β=.202, ρ<.001), 대졸(β=-.195, ρ<.001), 임상경력이 5년 이상(β=.109, ρ<.001) 순으로 나타났다. 이들 다섯 개 변인 전체는 직무만족에 대한 총 변량의 41.3%를 설명하였다<Table 7>.

논 의

본 연구는 간호사의 업무스트레스, 자기효능감과 직무만족 간의 관련성을 분석하고 직무만족에 영향요인을 규명하여 간호사에서 직무만족을 향상시킬 수 있는 간호중재개발을 위한 기초 자료로 제공하고자 시도되었다.

대상자의 업무스트레스는 최대평점 6점에 대하여 4.33점으

<Table 6> Assumption of multiple regression

Variables	Tolerance	VIF	Condition Index	Durbin-Wastson	Linearity	Normality	Homo-scedasticity
Self efficacy	.826	2.501	1.000				
Monthly income(≥₩2,500,000)	.919	1.210	1.987				
Work stress	.962	1.089	1.833	2.028	ok	ok	ok
Education level(university)	.913	1.039	2.260				
Career of the present working unit(≥5 yrs)	.900	1.111	3.305				

* Variance Inflation Factor: VIF

<Table 7> Predicting factors of job satisfaction

Variables	B	△R^2	R^2	β	F	ρ
Constant	1.649					
Self efficacy	.223	.226	.226	.229	144.01	<.001
Monthly income(≥₩2,500,000)	.152	.073	.299	.143	104.90	<.001
Work stress	.184	.049	.348	.202	87.30	<.001
Education level(Bachelor)	-.082	.039	.387	-.195	77.30	<.001
working period(≥5yrs)	.099	.026	.413	.109	68.67	<.001

로 동일한 도구를 이용한 Gu와 Kim(1984) 연구의 4.46점과는 유사하였으나, 최대평점 5점에 대해 응급실 간호사 3.54점과 일반병동간호사 3.41점(Byun & Hong, 2002)보다 높아 간호사를 대상으로 한 선행 연구와 비교하여 본 연구대상자들이 업무 중 과도한 스트레스를 받고 있다고도 볼 수 있으나 Lee, Kwak과 Nam(2002)의 치과 기공사를 대상으로 한 연구에서 최대평점 5점에 대해 3.96점으로 간호직이 다른 직종에 비해 스트레스가 높은 직업이라는 것을 알 수 있었다.

본 연구에서 자기효능감은 최대평점 4점 대하여 2.83점으로 최대평점 5점에 대한 Lee(2008)의 3.49보다 낮은 결과를 보였다. 이는 근무경력이 많을수록 경험을 바탕으로 한 실무 경력이 쌓여 간호현장에서 실무 및 대인관계에 충분한 능력을 발휘함으로써 자기효능감이 높다(Lee, 2004)는 선행연구 결과에 비추어 볼 때 임상경력이 9년 이하가 본 연구에서는 97.0%였고, Lee(2008)의 연구의 경우 68.4%로 임상경력에서의 차이로 보아진다. 따라서 자기효능감이 증진될수록 조직효율성과 간호의 질에 영향을 미치게 됨으로(Lee, 2004), 임상경력이 적은 간호사들의 자기효능감 증진을 위한 관리자의 세심하고 지지적인 배려가 필요하리라 생각된다.

직무만족에서는 최대 평정 4점에 대해 2.62로 최대 평점 5점에 대해 임상간호사를 대상으로 한 Lee(2008)의 2.99점(과), 응급실 간호사 3.01점과 일반병동 간호사 3.08점(Byun & Hong, 2002), Choi와 Kim(2000)의 3.05점과 비교하여 다소 낮았으나, 보험심사간호사를 대상으로 한 Seo와 Kim(2001)의 2.55점과는 유사한 결과로 중정도의 직무만족을 나타냈다. 이는 직무만족의 직무에 대한 정서적 반응으로 다른 태도와 결과에 영향을 주는 것으로써, 간호업무 수행능력을 향상시키고 환자에게 제공되는 간호 서비스의 질을 높이기 위해서는 간호사들의 직무만족을 향상시키기 위한 정책 개발이 시급함을 시사하는 것으로 생각된다.

일반적 특성에 따른 직무만족에서는 연령, 결혼상태, 최종학력, 현 부서에서 근무기간, 직위, 근무형태, 급여에서 유의한 차이를 보였으며, 사후 검정 결과 31세 이상, 대학원졸 이상, 10년 이상 임상경력, 현 부서 근무기간이 5년 이상, 급여가 월 250만원 이상에서 직무만족 정도가 높은 것으로 나타났다. 이는 Park(2003)과 Kim(2002)의 연구결과와 일치하였으며, Lee(2008)의 연구에서 연령, 결혼상태, 교육정도, 임상경력, 급여수준과 교대근무에서 유의한 차이를 보여 유사한 결과를 보였다. 이를 좀더 자세히 살펴보면, 본 연구에서 연령과 임상경력이 많을수록 직무만족이 높게 나타나 선행연구들(Kim & Lee, 2006; Lee, 2008; Seomun, 2005)과 비교하여 유사한 결과를 나타냈으며 이러한 결과는 연령과 임상경력이 증가함에 따라 직무수행능력이 증가하고 직무수행능력이 증가함에 따라 직무만족이 높아진 것으로(Seomun, 2005) 볼 수 있다. 또한 교육정도에서 대학원 이상에서 직무만족 정도가 높게 나타나 Lee(2008)의 연구와 일치하였으며 이는 간호사의 직무만족 향상과 간호의 질적 향상을 위해 상위 교육과정을 지속적으로 제공함으로서 자신의 전문적 능력을 발휘할 수 있음을 시사한 것(Lee, 2008)으로 보여 진다.

본 연구에서 간호사의 업무스트레스, 자기효능감, 직무만족과의 관계를 분석한 결과, 간호사의 자기효능감과 직무만족은 유의한 양(r=.310)의 상관관계를 보였으며, Lee(2004)의 연구에서 r=.236으로 본 연구와 유사한 결과를 보였으며, 자기효능감이 높을수록 직무만족이 증가된다는 것을 보여줌으로서 자기효능감이 높을수록 더욱 긍정적인 경험을 할 수 있는 것으로 예측할 수 있다고 하였다(Lee, 2004). 따라서 간호사들의 자기효능감 증진을 위해서는 다양한 프로그램 개발과 적용이 필요하리라 생각된다.

또한 업무스트레스와 직무만족에서는 유의한 음의 상관관계를 보여 Kim과 Kim(2007)의 보험심사간호사를 대상으로 한 연구에서 r= .518로 본 연구결과와(를) 유사하였으며, 이는 업무상황에서 어느 정도의 스트레스는 간호사의 역할 수행에 도움이 되고 개인의 성장과 생산성 증가에 원동력이 되지만 적절한 적응을 하지 못한 경우 업무상의 생산성과 효율성을 저하시키고 간호직에 대한 만족도를 저하시키며 간호사 자신을 신체적, 정신적으로 건강하지 못한 상태로 질병을 얻게 될 우려가 있다고 하였다(Park, Lee, & Lee, 2004). 따라서 업무스트레스를 완화하고 직무만족을 높이기 위해서는 근무환경조성과 행정적 절차의 간소화가 필요하리라 사료된다.

대상자의 업무스트레스와 자기효능감에 따른 직무만족의 차이에서는, 자기효능감 상위군이 중위군과 하위군 보다 직무만족 정도가 유의하게 높았음을 알 수 있었다. 이는 Chang (2003)의 자기효능감의 직무만족 및 삶에 대한 만족도 연구와 Lee(2003)의 자기효능감과 간호 업무성과의 연구에서 순상관성이 있다고 보고하여 본 연구결과를 지지하였다. 또한 본 연구결과에서 간호사의 직무만족 정도가 높을수록 자기효능감 정도가 높고, 업무스트레스 정도는 낮았으며, 자기효능감이 높을수록 업무스트레스 정도는 낮은 것으로 나타났다. 그러므로 최우선적으로 근무환경 개선을 위한 병원 관계자의 정책적 노력이 필요하겠으며, 간호사 또한 간호업무 수행 시 스스로가 스트레스 조절을 위한 관리 능력과 해결 방안을 찾는 노력을 함으로써 업무스트레스가 낮아지게 될 것이고 자기효능감은 높일 수 있게 되어 결국 직무만족이 높아지리라 생각된다.

본 연구결과에서 직무만족(도)의 가장 주요한 예측 요인으로는 자기효능감이 가장 높았으며, 급여, 업무스트레스, 대졸인 경우, 현 부서 근무기간이 5년 이상 순으로 나타났다. 본 연구결과에서 가장 주요한 예측 요인으로 나타난 자기효능감

은 Lee(2004)의 연구에서 자기효능감이 높은 사람일수록 자기효능감이 낮은 사람에 비해 직무만족(도)이 높고 직업적 긍지와 업무요구도가 높은 것으로도 설명되어 본 연구 결과를 지지하였다. 이는 개인자신이 취하게 될 특정 행동이 어떤 결과를 수반하고 그 행동을 수행하게 될 자신의 능력으로서, 특정 결과를 이루기 위해 필요한 행동을 조직하고 수행할 수 있는 개인의 능력에 대한 판단이라는 자기효능감에 대한 Bandura (1986)의 이론이 지지되었음을 알 수 있었다. 이처럼 자기효능감이 행위, 스트레스의 대처, 통증, 경력개발, 의사결정 등 다양한 영역에 적용된다면 간호사의 직무만족과 업무성과에 많은 효과를 주리라 여겨진다.

급여 수준에서는, 일반적으로 근무기간이 길고 직위가 높을수록 급여가 많아지므로 근무기간이 길수록 직위가 높을수록 직무만족(도가)이 높다는 것을 알 수 있다(Lee, 2004). 본 연구 결과에서도 급여가 월 250만원 이상에서 직무만족(도가)이 높은 결과를 보였지만, 현 보건 환경에서 간호 업무를 전문직으로 인정하면서 아직도 업무수준 및 과다한 업무량에 비해 보수와 근무환경 요인에 대한 직무만족(도가)이 낮은 경향을 보이고 있다(Choi, Lee, & Park, 2003). 따라서 앞으로 간호사가 자부심을 갖는 전문직으로 발 돋음 해 나가기 위해서는 개인 스스로의 노력이 무엇보다 중요하다고 보며, 이에 사기를 진작시킬 수 있는 적절한 보상이 뒤따라야 된다고 생각한다.

업무스트레스는 급여수준 다음으로 높은 예측요인을 나타났으며, 이는 업무스트레스가 직무만족을 떨어뜨리고 업무능력을 저하시키게 된다. 여기에 스트레스를 감당하기 힘든 경우에는 소진에 이르게 되고(Choi, Lee, & Park, 2003; Kim & Kim, 2007; Park, Lee, & Lee, 2004), 간호현장을 이탈하게 됨으로서 최근 간호사의 이직률에 적잖은 영향을 미치는 것으로 생각되며 이에 대한 적절한 대처전략이 필요할 것으로 사료된다. 대졸의 경우, 본 연구에서 직무만족의 예측요인으로 분석되었으며, 이는 각 병원에서 전문직업인으로서 발전을 거듭하고 있는 실정과는 달리 상이한 결과를 보였으며, 석사학위 소지자 간호사 수가 학사학위 소지자에 비해 크게 작아서 표 진단의 분포에 의해 초래된 결과라고 보아진다. 그리고 현 부서 근무기간이 5년 이상인 경우에도 본 연구결과 통계적으로 유의한 예측요인으로 나타났으며, 이는 한 부서에서 적응을 하고 다양한 경험을 쌓은 간호사가 능숙한 업무 처리와 문제 발생 시 즉각적인 판단을 하는 것으로 사료된다.

따라서 본 연구의 직무만족 예측인자 결과를 근거로 바람직한 실무환경을 조성하여 간호사에게 직무만족을 증진시킨다면, 궁극적으로 간호의 질이 향상됨으로서 나아가 간호대상자의 요구를 충족시킬 수 있다는데 그 의의가 있다고 볼 수 있다.

결론 및 제언

본 연구는 간호사의 업무스트레스, 자기효능감과 직무만족 정도를 확인하고, 일반적 특성에 따른 직무만족 및 업무스트레스, 자기효능감과 직무만족과의 차이를 파악하여 직무만족에 영향을 주는 예측요인을 규명함으로써 간호사의 직무에 대한 만족감을 향상시키고 업무성과를 높이기 위한 전략을 세우는데 기초 자료를 제시하고자 시도된 조사연구이다.

자료수집은 2007년 3월18일부터 3월 30일까지 G광역시에 있는 일 대학병원에 근무하는 간호사로 총 266명이었다. 자료분석은 SPSS/WIN 12.0을 이용하여 t-test, one-way ANOVA, Scheffé test 및 다중회귀분석을 실시하였다.

본 연구 결과는 다음과 같다.

- 간호사의 업무스트레스는 평균 4.33±.59점이었으며, 자기효능감은 평균 2.83±.32점, 직무만족에서는 평균 2.62±.27점으로 나타났다.
- 일반적 특성에 따른 직무만족에서는 연령, 결혼상태, 최종학력, 임상경력, 직위, 근무형태 및 급여에서 유의한 차이($p<.001$)가 있었으며, 사후검정에서 31세 이상, 대학원졸 이상, 10년 이상 경력, 현 부서 근무기간이 5년 이상, 급여가 월 250만원 이상에서 직무만족 정도가 높은 것으로 나타났다.
- 업무스트레스, 자기효능감 및 직무만족(도) 간의 관계에서는, 직무만족과 자기효능감과는 유의한 양의 상관관계를 보였고($r=.310$, $\rho<.001$), 직무만족과 업무스트레스($r=-.273$, $\rho<.001$), 자기효능감과 업무스트레스($r=-.222$, $\rho<.001$)는 각각 유의한 음의 상관관계를 갖는 것으로 나타났다.
- 업무스트레스와 자기효능감 정도에 따른 직무만족은 자기효능감 정도에 따른 직무만족에서 유의한 차이($\rho<.001$)를 보였고, 특히 자기효능감의 상위군에서 중하위군에 비해 직무만족이 높은 것으로 나타났다.
- 직무만족에 영향을 미치는 주요 예측 요인은 자기효능감으로 22.6% 정도를 설명하였고, 급여가 월 250만원 이상, 업무스트레스, 대졸, 현 부서 5년 이상의 근무기간이 5개 변인에서 유의한 관련성을 보였으며 총 변량의 41.3%를 설명하였다.

이상의 결과로 간호사의 직무만족에는 업무스트레스, 자기효능감, 최종학력, 급여 및 현 부서 근무기간 등의 요인들이 복합적으로 영향을 미치는 것으로 보이며, 향후 간호사의 직무만족을 높이기 위해서는 이들 요인들의 다양한 고려가 필요할 것으로 생각된다.

본 연구에 결과를 토대로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 간호사의 직무만족을 예측하는 요인들을 확인할 수 있는 지속적인 연구가 필요하다.

둘째, 간호사에게 자기효능감이 직무만족에 중요한 영향요

인으로 향후 자기효능감 증진을 위한 중재프로그램을 개발하고 제도적 개선책을 마련할 것을 제언한다.

셋째, 간호사의 직무만족과 업무성과에 영향을 줄 수 있는 자기효능감을 매개 및 조절변인으로 행위, 스트레스의 대처, 통증, 경력개발 및 의사결정 등의 다양한 영역에 적용할 것을 제언한다.

References

Bandura, A. (1986). *Social foundation of thought and action, a social cognitive theory*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Byun, G. J., & Hong, H. S. (2002). Work stress and job satisfaction of nurses working in emergency room and in admission word. *J Kyungpook Nurs Sci, 6*(2), 1-22.

Chang, K. B. (2003). *The relation between the perceived social support, self efficacy and the nurse officer's burnout.* Unpublished master's thesis, The Catholic University of Korea, Seoul.

Choi, E. Y., & Kim, G. H. (2000). A study on the professional self concept, self efficacy and job satisfaction of nephrology nurses. *J Korean Acad Adult Nurs*, *12*(3), 345-355.

Choi, S. H., Lee, E. J., & Park, M. J. (2003). Relationship between work and job satisfaction experienced by nurses in(un) medical insurance. *J Korean Acad Fundam Nurs, 10*(3), 354-360.

Gu, M. O., & Kim, M. J. (1984). An analytical study of work stress among clinical nurses. *J Korean Acad Nurs, 15*(3), 39-49.

Han, A. K., Won, J. S., Kim, O. S., Park, M. K., & Chang, J. M. (2005). Descriptive correlational study in personality type using MBTI and job satisfaction. *J Korean Acad Fundam Nurs, 12*(3), 404-412.

Han, C. H., & Mun, H. J. (1996). A study on role conception and job satisfaction of clinical nurses. *J Korean Acad Nurs Admin, 2*(1), 115-124.

Judge, T. A., & Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluations traits-self esteem, generalized self efficacy, locus of control, and emotional stability-with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *J Appl Psychol, 86*(1), 80-92.

Kim, J. O., & Kim I. S. (2007). A study on the relationship of work stress, job satisfaction and burnout experience among medical insurance review nurses. *J Chosun Uni Med, 2*(3), 23-34

Kim, S. B. (2002). *A study on clinical nurses' job stress and satisfaction.* Unpublished master's thesis, Hanyang University of Korea, Seoul.

Kim, S. H., & Lee, M. A. (2006). A study of the reward and the job satisfaction perceived by nurses. *J Korean Acad Nurs Admin, 12*(1), 122-130.

Kwon, S. Y. (2007). *Effect of self-efficacy on job stress symptoms and coping strategies among workers in a manufacturing company*. Unpublished master's thesis, The Catholic University of Korea, Seoul.

Larrabee, J. H., Janney, M. A., Ostrow, C. L., Withrow, M. L., Hobbs, G. R., & Burant, C. M. (2003). Predicting registered nurse job satisfaction and intent to leave. *J Nurs Admin, 33*(5), 271-283.

Lee, A. S. (2004). *A study on the influence of nurses' self-efficacy on job satisfaction.* Unpublished master's thesis, Wonkwang University of Korea, Iksan.

Lee, B. S., Kang, S. R., & Kim, H. O. (2007). Experience of job satisfaction in clinical nurses: Application of focus group methodology. *J Korean Acad Nurs, 37*(1), 114-124.

Lee, D S., & Kwak, D. J., & Nam, S. Y. (2002). A study on job stress of dental technicians. *J Kor Aca Den Tech, 24*(1), 51-63.

Lee, H. (2003). *Related factor of organizational effectiveness in hospital-self-efficacy, faith in supervisor.* Unpublished master's thesis, Yonsei University of Korea, Seoul.

Lee, H. J., Kang, Y. S., & Choi, E. S. (2006). A study on role conflict and job satisfaction of neurosurgery clinical nurse specialist. *J Korean Acad adult Nurs*, *18*(2), 304-313.

Lee, S. H. (2008). A study on the relationship between professional self-concept, self-efficacy and job satisfaction in clinical nurses. *J Korean Acad adult Nurs*, *20*(1), 10-20.

Park, J. H. (2003). *Organizational communication satisfaction and job satisfaction nurses in hospital setting*. Unpublished master's thesis, Ewha Womens University of Korea, Seoul.

Park, J. H., Lee, S. S., & Lee, B. K. (2004). A study on the stress and the job satisfaction in nurses. *J Soonchunhyang Med Coll, 10*(1), 253-266.

Park, H. T. (1997). Transformational and transactional leadership styles of the nurse administrators and job satisfaction, organizational commitments in nursing service. *The Korean Nurse, 36*(1), 55-58.

Paula, L. S., Eugene, B. P., Dinha. B. S., & Ann, M. H. (1978). Measurement of levels of satisfaction of nurses within their professional work situation. *Nursing Research, 26*(2), 114-120.

Seomun, G. A. (2005). The relationship of self-leadership, job satisfaction, and perceived outcome in nurses. *J Korean Acad Nurs Admin, 11*(1), 1-13.

Seo, Y. J., & Kim, J. H. (2001). Job satisfaction and organizational commitment of medical insurance review nurses. *Korean J of Health Policy & Admin, 11*(1), 62-86.

Sherer, M., Maddux, J. E., Mercadante, B., Prentice, D. S., Jacobs, B., & Rogers, R. W. (1983). The self-efficacy scale: construction and validation. *Psychological Reports, 51,* 663-671.

Song, M. R., & Lee, J. S. (2003). A study on the role conflict and job satisfaction in nurses in oriental medicine hospital. *J Korean Acad Fundam Nurs, 10*(3), 316-325.

Yang, K. M. (1999). Analysis of the relationship between the empowerment, the job-related individual characteristics and the work performance of nurses. *J Korean Acad Nurs Admin*, *5*(1), 39-61.

A Study on the Relationship between Job Stress, Self-Efficacy and Job Satisfaction in Nurses

Bong, Young Suk[1] · So, Hyang Sook[2] · You, Hye Sook[3]

1) Head Nurse, Chonnam National University Hospital
2) Professor, College of Nursing, Chonnam National University
3) Coordinator, Organ Transplantation Center, Chonnam National University Hospital

Purpose: This study was conducted to examine relationships among job satisfaction, job stress, and self-efficacy and to identify predicting factors on the job satisfaction among a general hospital nurses. **Method:** The subjects were 266 nurses working at C university hospital in G city. Data were collected using a self-reported questionnaires. The data were analyzed using t-test, one-way ANOVA, Scheffé test, Pearson's correlation coefficients, & multiple stepwise regression by SPSS 12.0 program. **Result:** The job satisfaction indicated a significant relationship to self-efficacy (r=.310, ρ<.001) and work stress (r=-.273, ρ<.001) respectively. The powerful predictors of job satisfaction were general self-efficacy (22.6%), over ₩2,500,000 at monthly income (7.3%), job stress (4.9%), work period at present unit (2.6%), which explained 41.3% of total variance of job satisfaction. It has been confirmed that the regression equation model of this research may serve as a predictor of clinical nurses' job satisfaction. **Conclusions:** We need to develop self-efficacy promoting and stress relief program for clinical nurses in order to improve job satisfaction.

Key words : Nurses, Job stress, Self-efficacy, Job satisfaction

• *Address reprint requests to : You, Hye Sook*
Coordinator, Organ Transplantation Center, Chonnam National University Hospital
671 Jebongro Donggu, Gwangju 501-757, Korea
Tel: 82-62-220-5094 Fax: 82-62-227-0817 E-mail: amermaid2@hanmail.net