

일부 대학부속병원 외래간호사와 병동간호사의 업무 스트레스와 직무만족도 비교

김종희¹ · 조현숙²

전 길병원 외래간호사¹, 가천대학교 간호대학 교수²

A Comparative Study on Job Stress and Satisfaction between Ward Nurses and Outpatient Nurses

Kim, Jong Hui¹ · Jo, Hyun Sook²

¹Former Outpatient Nurse at Gil Hospital, Incheon

²College of Nursing, Gachon University, Incheon, Korea

Purpose: This study was to compare job stress and job satisfaction between ward nurses and outpatient nurses, and to identify the correlation between job stress and job satisfaction. **Methods:** The subjects of this study were 200 ward nurses and 85 outpatient nurses in G and I University Hospital in Incheon. The data were collected in March 2010 and analyzed with t-test and Pearson correlation coefficient. **Results:** There was no significant difference in overall job stress between two groups, but slightly higher stress level for ward nurses. In sub-area of job stress, 'nursing duty' was primary for both groups. And in 'nursing duty' ($t=2.05, p=.041$), 'conflict with patients' ($t=2.73, p=.007$), and 'working environment' ($t=3.37, p<.001$) ward nurses showed significant higher level of stress than outpatient nurses. For job satisfaction, outpatient nurses showed higher level significantly ($t=-2.98, p=.003$). And both groups of nurses' job satisfaction was negatively correlated with job stress significantly ($r=-.31, p<.001$). **Conclusion:** It will be possible to reduce job stress and promote job satisfaction level for both groups of nurses by adding staffs, and specifically for ward nurses by improving facilities for relax and appropriate supply, and for outpatient nurses by managing interpersonal stress and reducing side tasks.

Key Words: Outpatient, Ward, Nurse, Job stress, Job satisfaction

서 론

1. 연구의 필요성

21세기 사회는 급격한 정보화와 생활수준의 향상 등으로 건강수명에 대한 관심이 크게 높아지고 있으며 삶의 질(quality

of life)에 대한 요구가 증가함에 따라서 의료서비스를 수행하는 주요 구성원으로서 간호사의 역할과 업무의 중요성이 더욱 증대되고 있다. 이러한 사회 환경적인 특성의 변화는 간호사에게 과도한 부담으로 작용하게 되었으며 신체적 스트레스뿐만 아니라 압박감, 정신적 갈등 및 정서적 긴장 등의 정신적·사회적 스트레스에 노출되게 하고 있다(Golubic, Milosevic,

주요어: 외래, 병동, 간호사, 업무 스트레스, 직무만족도

Corresponding author: Jo, Hyun Sook

College of Nursing, Gachon University, 191 Hambackmoe-ro, Yeonsu-gu, Incheon 406-799, Korea
Tel: +82-32-820-4210, Fax: +82-32-820-4201, E-mail: hscho@gachon.ac.kr

- 이 논문은 제1저자 김종희의 석사학위논문 의 축약본임.

- This article is a condensed form of the 1st author's master's thesis.

투고일 2012년 12월 29일 / 심사외뢰일 2013년 1월 4일 / 게재확정일 2013년 3월 21일

Knezevic, & Mustajbegovic, 2009; Jeong, 2004)

오늘날 스트레스는 건강과 가장 밀접한 관련성이 있으며 스트레스가 오래 지속되면 신체적·정신적 건강에 영향을 미쳐 결국은 개인의 안녕을 위협하고 질병을 유발하게 된다(Song, 2007). 또한, 지속적인 업무 스트레스는 업무에 대한 만족감 상실과 역할 수행의 어려움을 가져오고 전문인으로서의 발전을 방해하여 업무의 질적인 저하와 이직률 증가로 나타나게 된다. 이러한 스트레스로 인해 발생하는 개인적·조직적 손실을 예방하기 위하여 다양한 영역에서 스트레스 관련 연구가 수행되고 있다(Lee, 2012; Yi & Lee, 2013).

다른 전문분야에 비해 상대적으로 스트레스가 많은 근무환경에서 직무를 수행해야 하는 간호사의 업무 스트레스를 줄여주고 직무만족도를 높여주는 일은 간호사의 소진 경험을 줄여주고 숙련된 전문직 간호사의 이직과 퇴직률을 낮추며 나아가 간호사의 전문적 성장을 돕고 간호전문직의 지속적인 발전을 위해서 매우 중요한 과제이다(Kim, Oh, & Park, 2011).

그 동안 우리나라 외래간호사의 경우를 보면 새로운 건강관리 형태의 도입(포괄수가제, 조기 퇴원제도, 가정간호사 제도, 당일수술센터) 등으로 병동간호사와 마찬가지로 그 역할과 기능이 확대되고 있을 뿐 아니라 급증하는 내원 환자에 상응하는 간호인력의 부족과 외래 간호업무가 복잡 다양해지면서 발생하는 업무의 과중화 등 변화하는 환경 속에서 업무 스트레스는 계속적으로 증가하고 있는 추세이다(Lee, 2007).

대상자가 최적의 건강상태를 유지하도록 돕는 것이 간호의 궁극적인 최선의 목적인만큼 간호사 자신이 간호 업무에서 스트레스를 최소화하고 직업에 만족할 수 있는 환경에서 업무를 수행해야 하는 것은 필수적이다. 왜냐하면 간호사의 업무와 직무환경은 그 자체가 간호사 삶의 한 부분으로 간호사의 사기를 진작시킬 뿐만 아니라 대상자에게 최선의 간호서비스 제공을 기대할 수 있기 때문이다. 높은 직무만족도는 간호사의 능력을 최대한 발휘할 수 있는 기회의 제공, 정당한 보수지급, 알맞은 업무량 및 좋은 대인관계가 유지될 때 형성되며, 간호의 궁극적 목적인 양질의 서비스가 대상자에게 제공될 수 있는 바탕이 된다(Lee, 2001). 간호사의 업무 스트레스가 대상자 간호와 병원조직에 미치는 영향을 고려할 때, 간호사의 업무 스트레스 관리는 간호사 개인의 안녕뿐만 아니라 간호전문직의 발전, 대상자 간호의 질, 효율적인 인력관리면에 있어서 매우 중요한 과제라 할 수 있으며, 따라서 간호현장에서 간호사가 직면하는 스트레스 상황을 파악함으로써 간호업무 스트레스 정도를 낮추거나 극복하는 방안을 강구할 필요가 있다.

그 동안 국내에서 간호사의 업무 스트레스 관련연구는 대부

분 병원간호사를 대상으로 이루어졌고(Jeong, 2004; Ko, 2012; Kim, 2002; Kim & Park, 2012; Kim & Yi, 2012; Lee, 2001; Lee, 2002; ; Lee & Kim, 2012; Song, 2007), 분야별로는 신생아실 간호사(Park & Park, 2011), 보건소의 방문간호사(Kim & Kim, 2011) 등이 있었고, 건강관리사(Yun, Lim, & Kim, 2011), 정신보건간호사(You & Lee, 2012), 방문보건 전담간호사 및 임상 전문간호사 대상으로는 직무만족도(Kim, 2004)연구 등이 있었으며, 외래간호사의 업무 스트레스를 확인한 연구는 부족한 실정이다. 외국의 경우는 최근 들어 마취 전문간호사 등 특정한 업무분야의 간호사를 대상으로 업무 스트레스 연구가 이루어지고 있다(Lee, 2012).

따라서 본 연구에서는 외래의 간호업무가 복잡다양해지고 그 영역이 확대되고 있는 추세에 따른 외래간호사의 업무 스트레스와 직무만족도를 병동간호사와 비교하고, 업무 스트레스와 직무만족도의 상관관계를 확인함으로써 외래와 병동 간호사의 업무 스트레스 관리와 직무만족도를 효과적으로 높일 수 있는 방안 마련을 위한 근거자료를 제시하고 궁극적으로 전문직으로서 간호직 발전에 기여하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 외래간호사와 병동간호사의 업무 스트레스와 직무만족도를 비교하고, 상관관계를 확인함으로써 외래간호사와 병동간호사의 스트레스 관리와 업무환경 향상 및 효율적인 간호인력관리를 위한 기초자료를 제공하는 것이다. 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

- 외래간호사와 병동간호사의 일반적 특성을 비교한다.
- 외래간호사와 병동간호사의 업무 스트레스를 파악하고 비교한다.
- 외래간호사와 병동간호사의 직무만족도를 파악하고 비교한다.
- 업무 스트레스도와 직무만족도의 상관관계를 확인한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 외래간호사와 병동간호사의 업무 스트레스와 직무만족도를 비교하고 업무 스트레스와 직무만족도의 상관관계를 확인하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

연구대상자는 외래와 병동간호사이며 근접모집단은 인천광역시의 G대학부속병원과 I대학부속병원에 근무하는 간호사 중 본 연구의 목적을 충분히 설명하여 이해하고 동의한 자로서 각 병원에서 임의표출 하여 대상으로 하였다. 병동간호사는 중환자실이나 수술실 및 응급실 등의 특수 부서를 제외한 일반병동에서 6개월 이상 근무한 간호사 200명, 외래간호사는 통원치료를 담당하는 부서에서 6개월 이상 근무한 간호사 85명으로 총 285명을 대상으로 하였다.

3. 연구도구

1) 업무 스트레스

Gu와 Kim (1984)에 의해 개발한 업무 스트레스 측정도구를 Sung (2004)이 수정·보완한 것으로 간호업무 5문항, 전문직의 역할갈등 5문항, 전문지식과 기술부족 5문항, 환자와 갈등 5문항, 의사와 갈등 5문항, 기타 인력간의 대인 관계 6문항, 의료의 한계 4문항, 간호사에 대한 대우 5문항, 근무환경 5문항, 총 45개 문항으로 구성되었다. 각 문항은 '거의 느끼지 않는다' 1점, '가끔 느낀다' 2점, '자주 느낀다' 3점, '심하게 느낀다' 4점을 주어 4점 척도로 점수가 높을수록 업무 스트레스가 높은 것을 의미한다. Sung (2004)의 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's $\alpha = .95$, 본 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's $\alpha = .95$ 였다.

2) 직무만족도

Paula, Eugene, Dinah와 Ann (1978)에 의해 개발한 직무만족 도구를 근거로 Yang (1990)이 수정·보완한 것으로 업무요구 2문항, 보수 9문항, 전문적 지위 8문항, 의사와 관계 2문항, 행정 10문항, 자율성 4문항, 상호작용 6문항 총 41개 문항으로 구성되었다. 각 문항은 5점 척도로 '항상 그렇다' 5점에서 '그렇지 않다' 1점을 주어 5점 척도로, 부정문항은 역환산하였으며, 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다. Yang (1990)의 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's $\alpha = .87$, 본 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's $\alpha = .82$ 였다.

4. 자료수집

본 연구의 자료수집기간은 2010년 5월1일부터 5월14일까지 2주 동안 진행되었다. 자료수집방법은 편의 추출한 병원의

간호사들에게 설문지를 배부하고 조사 대상자가 자기 기입방법으로 설문지에 응답하게 하였다. 배포된 설문지는 340부 중 290부(85%)를 회수 하였으며, 일부 불완전 응답을 한 설문지 5부를 제외한 총 285부가 분석에 이용되었다.

5. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 12.0 프로그램을 이용하여 분석하였다.

- 병동간호사와 외래간호사의 일반적인 특성은 실수와 백분율을 산출하였고, 두 군의 비교는 χ^2 -test로 분석하였다.
- 병동간호사와 외래간호사의 업무 스트레스와 직무만족도는 평균과 표준편차를 산출하였고, 두 군의 비교는 t-test로 분석하였다.
- 업무 스트레스와 직무만족도의 상관관계는 Pearson Correlation Coefficient를 이용하여 분석하였다.

연구결과

1. 외래간호사와 병동간호사의 일반적 특성 비교

대상자의 일반적 특성 비교는 Table 1과 같다. 외래간호사는 31~35세가 40%, 병동간호사는 26~30세가 38%로 가장 많았고, 통계적으로 유의한 차이가 있었다($\chi^2=104.41, p<.001$). 결혼 상태는 외래간호사는 기혼이 69.4%로 미혼 30.6%보다 많았고, 병동간호사는 미혼이 77.5%로 기혼 22.5% 보다 많았고 통계적으로 유의한 차이가 있었다($\chi^2=56.64, p<.001$). 종교는 외래간호사는 기독교가 40%로 가장 많았고, 병동간호사는 없는 경우가 49.5%로 가장 많았다, 최종 학력은 외래간호사와 병동간호사 모두 전문대졸이 각각 25.9%, 45%로 가장 많았으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다($\chi^2=22.39, p<.001$). 현 직위는 외래간호사와 병동간호사 모두 일반간호사가 각각 65.9%, 89%로 가장 많았다. 총 근무경력은 외래간호사는 11~20년 61.1%로 가장 많았고, 병동간호사는 4~10년 48%로 가장 많았고, 통계적으로 유의한 차이가 있었다($\chi^2=71.22, p<.001$).

2. 외래간호사와 병동간호사의 업무 스트레스 비교

대상자의 업무 스트레스 비교는 Table 2와 같다. 업무 스트레스 전체 평균은 외래간호사(2.2점, 4점 만점)가 병동간호사

Table 1. General Characteristics of the Subjects

(N=285)

Items	Details	Ward nurses	Outpatient nurses	x ²	p
		n (%)	n (%)		
Age (year)	21~25	75 (37.5)	6 (7.1)	104.41	< .001
	26~30	76 (38.0)	13 (15.3)		
	31~35	29 (14.5)	34 (40.0)		
	36~40	7 (3.5)	23 (27.1)		
	≥ 41	13 (6.5)	9 (10.5)		
Marital status	Single	155 (77.5)	26 (30.6)	56.64	< .001
	Married	45 (22.5)	59 (69.4)		
Religion	Christian	59 (29.5)	34 (40.0)	13.20	.010
	Catholic	22 (11.0)	18 (21.2)		
	Buddhism	19 (9.5)	2 (2.3)		
	None	99 (49.5)	31 (36.5)		
	Others	1 (0.5)			
Education	Nursing college	90 (45.0)	22 (25.9)	22.39	< .001
	Open (online) university	24 (12.0)	21 (24.7)		
	University	64 (32.0)	21 (24.7)		
	Grad. Sch.	18 (9.0)	20 (23.5)		
	Others	4 (2.0)	1 (1.2)		
Present rank	Staff nurse	178 (89.0)	56 (65.9)	31.21	< .001
	Charge nurse	12 (6.0)	26 (30.6)		
	Head nurse	10 (5.0)	3 (3.5)		
Career (year)	≤ 3	69 (34.5)	5 (5.9)	71.22	< .001
	4~10	96 (48.0)	23 (27.1)		
	11~20	30 (15.0)	52 (61.1)		
	≥ 21	5 (2.5)	5 (5.9)		

(2.3점)가 보다 낮았으나 통계적으로 유의한 차이는 없었다 (t=1.44, p=.150).

업무 스트레스의 하부영역별로 보면, ‘간호업무’에서 외래간호사(2.0점)가 병동간호사(2.7점) 보다 업무 스트레스가 낮았으며 통계적으로 유의한 차이가 있었다(t=2.05, p=.041). ‘환자와 갈등’에서도 외래간호사(2.3점)가 병동간호사(2.5점)보다 업무 스트레스가 낮았고 통계적으로 유의한 차이가 있었으며(t=2.73, p=.007), 또한, ‘근무환경’에서도 외래간호사(2.0점)가 병동간호사(2.2점)보다 업무 스트레스가 낮게 나타났고, 통계적으로 유의한 차이가 있었다(t=3.37, p=.001). 그 외 ‘전문직의 역할갈등’, ‘전문지식과 기술부족’, 및 ‘의사와 갈등’ 영역에서도 외래간호사가 병동간호사보다 낮은 업무 스트레스를 보였으나 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 반면 ‘기타 인력간의 관계’, ‘의료의 한계’, 그리고 ‘간호사에 대한 대우’ 영역에 있어서는 외래간호사가 병동간호사보다 업무 스트레스가 높았으나 통계적으로 유의한 차이는 없었다.

외래간호사의 업무 스트레스 범위는 최소 1.8점에서 최대 2.7점, 평균은 2.2점이었다. 업무 스트레스의 9개 하위영역 중

‘간호업무’에서 2.6점으로 가장 높았으며, 다음으로 ‘의료의 한계’ 2.4점, ‘의사와 갈등’ 2.4점 순이다. 병동간호사의 업무 스트레스 범위는 최소 1.6점에서 최대 3.0점, 평균은 2.3점이었다. 하위 영역별로 살펴보면, ‘간호업무’에서 2.7점으로 외래간호사의 경우와 같이 가장 높았고, 다음으로 ‘환자와 갈등’ 2.5점, ‘의사와 갈등’ 2.5점, ‘전문직의 역할갈등’ 2.3점 순으로 나타났다.

3. 외래간호사와 병동간호사의 직무만족도 비교

대상자의 직무만족도 비교는 Table 3과 같다. 직무만족도 전체 총 평균은 외래간호사(3.0점, 5점 만점)가 병동간호사(2.9점) 보다 높았으며 통계적으로 유의한 차이가 있었다(t=-2.98, p=.003).

직무만족도 7개 하부영역별로 보면, ‘보수’에서 두 군 모두 가장 낮은 직무만족도(외래간호사 2.3점, 병동간호사 2.1점)를 보였고, 반면 ‘업무요구’에서 두 군 모두 가장 높은(외래간호사 3.8점, 병동간호사 3.8점) 직무만족도를 나타냈다. 특별

Table 2. Job Stress Comparison between Ward Nurses and Outpatient Nurses (N=285)

Area	Contents	Ward nurses (n=200)	Outpatient nurses (n=85)	t	p
		M±SD	M±SD		
Nursing duty	Feeling tired due to the work overload	2.8±0.68	2.6±0.71	2.05	.041
	Working short-staffed	2.8±0.82	2.7±0.87		
	Acute or emergency cases while on duty	2.9±0.77	2.5±0.94		
	Heavier workload due to other colleagues' situations	2.6±0.75	2.4±0.80		
	When nurse learns new skills or takes new responsibilities	2.4±0.66	2.5±0.78		
	Sub-total	2.7±0.49	2.6±0.59		
Professional role conflict	Feel differences between theories and practices	2.1±0.62	2.1±0.67	1.47	.143
	When a nurse's role conflicts with one's professional value	2.3±0.70	2.2±0.75		
	Other miscellaneous tasks added to nursing	3.0±0.85	2.6±0.83		
	One's difficulty in academic achievement by work overload	2.3±0.71	2.2±0.70		
	Insufficient reflection of one's suggestions	2.0±0.70	2.1±0.65		
	Sub-total	2.3±0.50	2.2±0.54		
Lack of professional knowledge & skills	Lack of knowledge in patient care	2.3±0.67	2.2±0.70	1.12	.262
	Lack of skills on patient care	2.2±0.73	2.1±0.76		
	Lack of skills on handling the medical equipments	2.1±0.69	2.0±0.77		
	Lack of knowledge about the patient's status	2.1±0.72	2.0±0.66		
	Make mistakes and/or omission while caring patients	2.4±0.83	2.4±0.89		
	Sub-total	2.2±0.59	2.1±0.61		
Conflict with patients	Difficulty in relationship with patients	2.4±0.88	2.3±0.95	2.73	.007
	Caring an aggressive or authoritative patient	2.8±0.82	2.6±0.82		
	Caring a highly dependent patient	2.4±0.79	2.1±0.68		
	When the patient does not follow the nurse's instructions or advises	2.5±0.76	2.2±0.66		
	Disapproval by patients or patient's family	2.4±0.82	2.1±0.90		
	Sub-total	2.5±0.61	2.3±0.63		
Conflict with Drs	Difficulty in relationship with doctors	2.3±0.84	2.3±0.86	1.40	.162
	When a doctor disapproves nurse's role & competence	2.6±0.83	2.4±0.95		
	When a doctor avoids own's responsibilities or duties	2.7±0.85	2.5±0.90		
	When a doctor prescribes incorrect medication to the patients	2.5±0.77	2.3±0.86		
	When a nurse lacks confidence in a doctor's knowledge, skills, or ethics	2.3±0.73	2.2±0.80		
	Sub-total	2.5±0.65	2.4±0.73		
Relationship with other person	Difficulty in relationship with supervisors	2.3±0.88	2.4±1.01	-0.68	.495
	Difficulty in relationship with colleagues	2.1±0.90	2.2±0.94		
	Difficulty in relationship with nurse aides	1.6±0.69	1.9±0.79		
	Difficulty in relationship with the other dept's personnel or customers	2.0±0.74	1.9±0.65		
	Lack of opportunity to share experiences and feelings	1.9±0.71	1.9±0.66		
	When new hires join the dept	1.9±0.79	2.1±0.80		
	Sub-total	2.0±0.58	2.0±0.60		
Medical limitation	Unable to take care of patients due to lack of resources	2.8±0.86	2.6±0.79	-0.57	.563
	When a nurse observes patient's suffering or patient's family anxiety	2.3±0.61	2.3±0.68		
	Pt's status not improved despite of a nurse's efforts	2.3±0.73	2.2±0.72		
	Not enough resources for solving patient's problems	2.3±0.66	2.3±0.65		
	Sub-total	2.4±0.51	2.4±0.57		
Treatment on nurses	Stress of unequal level of promotion among colleagues	1.6±0.75	1.9±0.84	-1.34	.180
	Stress about lack of promotion opportunities	1.6±0.76	1.9±0.73		
	Stress about academic criteria over experiences	1.8±0.72	1.9±0.71		
	Stress of salary compensation	2.4±0.92	2.2±0.78		
	Stress about unfair treatment for nursing dept compare to other dept's	2.4±0.85	2.3±0.79		
	Sub-total	2.0±0.56	2.0±0.56		
Working environment	Working schedule does not reflect one's expectation	2.1±0.83	1.9±0.80	3.37	< .001
	Malfunction or out of order of the equipments	2.2±0.82	2.0±0.67		
	Lack of supplies when requested	2.6±0.85	2.0±0.66		
	Lack of facilities or spaces for relax	2.4±0.88	2.2±0.80		
	Frequent interruptions from others unrelated to work	1.9±0.79	1.8±0.75		
	Sub-total	2.2±0.59	2.0±0.52		
Total		2.3±0.42	2.2±0.44	1.44	.150

Table 3. Job Satisfaction Comparison between Ward Nurses and Outpatient Nurses

(N=285)

Area	Contents	Ward nurses (n=200)	Outpatient nurses (n=85)	t	p
		M±SD	M±SD		
Requirements for duty	A nurse's performance will improve if workload is less	3.9±0.87	3.8±0.74	0.22	.822
	A nurse will deliver better care if more time allowed	3.8±0.66	3.8±0.65		
	Sub-total	3.8±0.64	3.8±0.52		
Relationships	Sharing work between colleagues when one is in crisis	3.9±0.73	4.0±0.59	-2.19	.029
	Newly hired nurses take time to acclimate in the new dept	1.9±0.71	2.0±0.65		
	Cooperation among nurses in different position	3.6±0.68	3.7±0.78		
	Colleagues are not as supportive or welcoming as I expect	3.5±0.73	3.6±0.67		
	Lack of association between different position's nurses	3.7±0.75	3.8±0.80		
	Frequent argument among colleagues	1.8±0.70	1.7±0.63		
	Sub-total	3.2±0.35	3.2±0.34		
Self-determination	Unnecessary supervising	3.5±0.74	3.5±0.80	-1.20	.228
	Too many supervisors ordering different work	3.3±0.82	3.1±0.67		
	Lack of nurses' participation in decision making process	3.1±0.66	3.2±0.66		
	Belief of autonomy in making decisions and receiving support from a immediate supervisor	3.3±0.73	3.5±0.71		
	Sub-total	3.3±0.46	3.3±0.46		
Professional level	Time passes quickly during my work in hospital.	3.8±0.87	3.8±0.74	-2.94	.003
	Most of nurses are satisfied with the nursing organization and its' practices	2.9±1.52	2.9±0.71		
	My role as a nurse is really important	3.8±0.84	4.0±0.90		
	I'm satisfied with my nursing career	2.9±0.78	3.5±0.70		
	My role as a nurse is not appreciated	2.7±0.88	4.0±0.96		
	I'm very proud of my job	3.3±0.75	3.5±0.82		
	I'm satisfied with the procedures of nursing services in the hospital	3.0±0.64	3.1±0.63		
	I'll choose the same profession again when I have to pursue a new career	2.5±1.10	2.7±1.16		
Sub-total	3.2±0.53	3.4±0.48			
Administration	There is a big gap between hospital administration and daily affairs of nursing dept	2.4±0.77	2.5±0.71	-1.31	.191
	Time for documentation is adequate enough not to compromise caring patients	2.6±0.84	2.7±0.81		
	Opportunity of promotion for nurses is adequate in the hospital	2.4±0.67	2.2±0.68		
	Process of administrative policy and decision making is open to nurses	2.6±0.69	2.6±0.62		
	Nurse's personal relationship with a hospital administrator will bring advantages on salary or promotion	3.4±0.72	3.2±0.81		
	The hospital endeavors to improve welfare of employees including nurses	2.1±0.89	2.2±0.84		
	The hospital administration policies hinder the nursing services	2.9±0.69	3.0±0.74		
	The organization of the hospital and nursing dept are not focused on the needs of patients	3.0±0.76	3.1±0.89		
	Nurses' suggestions have been reflected on the policy of the hospital and dept	2.7±0.72	3.0±0.86		
	The nursing administrator usually exchanges her or his opinion about work procedures with nurses	2.9±0.84	3.0±0.76		
Sub-total	2.7±0.36	2.8±0.38			
Salary	I'm satisfied with my current salary	2.5±0.98	2.6±0.92	-1.93	.054
	Other nurses seem not satisfied with their salary	2.5±0.94	2.6±0.75		
	I like my hospital due to the working conditions despite the less salary compare to other hospitals	2.2±0.94	2.6±1.01		
	The hospital tries to meet nurses' expectations. And my salary level is adequate	2.3±0.82	2.5±0.79		
	Pay increase rate is not satisfactory	2.2±0.86	2.3±0.75		
	The nurses' salary of the hospital is higher than that of the other hospitals	2.0±0.88	2.0±0.88		
	The current pay increase rate for nurses is not satisfactory	2.2±0.87	2.2±0.73		
	Current salary of nurses should be unchanged due to the medical fees	1.9±0.77	2.0±0.62		
	The salary level of nurse in the hospital should be upgraded	1.8±0.74	1.9±0.67		
	Sub-total	2.1±0.57	2.3±0.52		
Relationship with Drs	Doctors in this ward are not cooperative with nurses	3.1±0.79	3.2±0.87	-1.41	.158
	The team-work among doctors and nurses is good in this ward	2.8±0.72	2.9±0.66		
	Sub-total	2.9±0.59	3.0±0.64		
Total		2.9±0.32	3.0±0.28	-2.98	.003

히 ‘업무요구’에서 외래간호사보다 병동간호사가 직무만족도가 높았고, 그 외 나머지 6개 영역 모두에서 외래간호사가 병동간호사보다 높은 직무만족도를 보였다. 특히, ‘상호관계’(외래 간호사 3.2점, 병동간호사 3.2점, $t=-2.19$, $p=.029$)와 ‘전문직업적 수준’(외래간호사 3.4점, 병동간호사 3.2점, $t=-2.94$, $p=.003$)에서 통계적 유의한 차이로 외래간호사가 병동간호사보다 직무만족도가 높았다.

외래간호사의 직무만족도 범위는 최소 1.7점에서 최대 4.0점, 평균은 3.0점이었다. 직무만족도 하부영역 중 가장 높은 직무만족도 영역은 ‘업무요구’ 3.8점, 그 다음 ‘전문직업적 수준’ 3.4점, ‘자율성’ 3.3점, ‘상호관계’ 3.2점, ‘의사와 관계’ 3.0점, ‘행정’ 2.8점, ‘보수’ 2.3점 순이었다. 병동간호사의 직무만족도 범위는 최소 1.8점에서 최대 3.9점, 평균은 2.9점이었다. 직무만족도 하부영역별로는 ‘업무요구’ 3.8점으로 가장 높았으며, 다음으로 ‘자율성’ 3.3점, ‘전문직업적 수준’ 3.2점, ‘상호작용’ 3.2점, ‘의사와 관계’ 2.9점, ‘행정’ 2.7점, ‘보수’ 2.1점 순으로 나타났다.

4. 대상자의 업무 스트레스와 직무만족도 간의 상관관계

대상자의 업무 스트레스와 직무만족도 간의 상관관계는 Table 4와 같다. 업무 스트레스와 직무만족도간의 관계는 업무 스트레스가 높을수록 직무만족도는 낮아지는 통계적으로 유의한 역상관관계($r=-.31$, $p<.001$)을 나타냈다. 직무만족도와 업무 스트레스 제 변수와의 관계를 살펴보면, 직무만족도와 통계적으로 유의한 상관관계를 나타낸 업무 스트레스는 ‘간호업무’($r=-.38$, $p<.001$), ‘전문직의 역할갈등’($r=-.30$, $p<.001$), ‘환자와 갈등’($r=-.20$, $p<.001$), ‘의사와 갈등’($r=-.20$, $p<.001$), ‘간호사에 대한 대우’($r=-.34$, $p<.001$), ‘근무환경’($r=-.30$, $p<.001$) 등이 역상관관계를 나타냈다. 한편 업무 스트레스와 직무만족도의 제 변수간의 상관관계를 살펴보면, 업무 스트레스와 통계적으로 유의한 상관관계를 나타낸 직무만족도 영역은 ‘업무요구’($r=-.20$, $p<.001$), ‘자율성’($r=-.21$, $p<.001$), ‘전문직업적 수준’($r=-.24$, $p<.001$), ‘행정’($r=-.25$, $p<.001$), ‘보수’($r=-.29$, $p<.001$) 등이었고, 역시 역상관관계를 나타냈다.

논 의

본 연구는 외래간호사와 병동간호사의 업무 스트레스와 직무만족도를 비교하고 상관관계를 확인함으로써, 간호사의 스

트레스 관리와 업무환경 개선 및 효율적인 간호인력 관리를 위한 기초자료를 제공하고자 수행되었다.

본 연구대상자의 업무 스트레스 평균은 외래간호사가 2.2점(4점 만점)으로 병동간호사의 2.3점에 비해 약간 낮았으나 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 이러한 연구결과는 임상간호사(외래와 병동간호사)를 대상으로 업무 스트레스를 연구한 Sung (2004)의 연구결과 전체 평균 2.3점과 비교하여 거의 비슷한 업무 스트레스 수준인 것으로 나타났다. 그러나 일반적으로 외래 간호사가 병동간호사에 비해 업무 스트레스를 적게 받을 것이라는 통념과는 달리 외래간호사도 병동간호사와 같은 통계적 수준의 업무 스트레스를 받는 것으로 나타났는데, 외래간호사의 경우도 병동간호사와 마찬가지로 우리 사회의 급격한 정보화와 양질의 간호를 원하는 대상자의 요구에 따른 간호요구로 업무가 증가하기 때문으로 사료된다.

업무 스트레스의 하부영역을 살펴보면 외래간호사와 병동간호사 모두 ‘간호업무’가 가장 높은 업무 스트레스 영역으로 나타났고, 병동간호사가 외래간호사 보다 ‘간호업무’에 대한 업무 스트레스가 유의하게 높았다. 임상간호사를 대상으로 조사한 Lee (2002), Sung (2004)과 Song (2007)의 연구에서도 ‘간호업무’가 가장 높은 업무 스트레스로 나타나 본 연구결과와 차이가 없었으나, Kim (2002)은 ‘간호사고 발생시’, Lee (2001)은 ‘의사와 갈등’ 요인이 가장 높은 업무 스트레스로 나타나 본 연구결과와는 차이가 있었다. 본 연구의 대상자들은 병동이건 외래이건 근무부서와 상관없이 ‘간호업무’영역에서 업무 스트레스를 가장 많이 받고 있다는 것을 알 수 있고, 병동간호사는 응급상황, 과다업무 및 인력부족 등에서 업무 스트레스를 받고 있으며 외래간호사는 인력부족, 과다한 업무, 잡무 등으로 업무 스트레스를 받고 있는 것으로 나타났다. 외래보다 병동간호사가 간호업무에 대한 더 높은 업무 스트레스를 보임은 보편적인 통설과 일치하였고 간호전문직이 부족한 인력에 과도한 업무량 등으로 업무 스트레스가 높은 직업이라는 선행연구의 결과를 뒷받침하였다. 또한, 병동간호사는 ‘환자와 갈등’과 ‘근무환경’에서 외래간호사보다 유의하게 업무 스트레스가 높았고, 외래간호사는 ‘의료의 한계’, ‘간호사에 대한 대우’, ‘기타 인력과의 관계’에서 병동간호사보다 업무 스트레스가 높은 것으로 나타났다. 이는 의료수준의 향상에 따라 간호의 독자적 기능과 전문성의 변화와 발전이 필요한 시점에서 병동간호사는 부족한 시설과 물품, 인력으로 대상자의 높아진 간호요구에 직접적으로 부딪쳐야 하고, 외래간호사는 발전된 의료에 비해 제한된 업무내용과 타 의료 인력과의 대인관계에서 발생하는 어려움 및 병동간호사에 비해 수당으로

Table 4. Correlation between Job Stress and Job Satisfaction

(N=285)

Spec.	Job satisfaction	Requirements	Relationships	Self-determination	Prof. level	Administration	Salary	Relationship with Drs.
	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)
Job stress	-.31 ($< .001$)	-.20 ($< .001$)	-.03 (.508)	-.21 ($< .001$)	-.24 ($< .001$)	-.25 ($< .001$)	-.29 ($< .001$)	-.09 (.102)
Nursing duty	-.38 ($< .001$)	.10 (.077)	-.14 (.013)	-.21 ($< .001$)	-.28 ($< .001$)	-.29 ($< .001$)	-.29 ($< .001$)	-.17 (.003)
Prof. role conflict	-.30 ($< .001$)	.17 (.003)	-.05 (.380)	-.20 ($< .001$)	-.22 ($< .001$)	-.28 ($< .001$)	-.25 ($< .001$)	-.09 (.112)
Lack of prof. knowledge & skills	-.03 (.619)	.01 (.779)	.03 (.541)	-.03 (.517)	-.12 (.040)	-.01 (.786)	.04 (.465)	.00 (.922)
Conflict with patients	-.20 ($< .001$)	.14 (.013)	.02 (.658)	-.10 (.083)	-.20 ($< .001$)	-.13 (.026)	-.23 ($< .001$)	-.08 (.145)
Conflict with Drs	-.20 ($< .001$)	.18 (.002)	.02 (.713)	-.08 (.152)	-.17 ($< .001$)	-.21 ($< .001$)	-.20 ($< .001$)	-.09 (.127)
Relationship with others	-.01 (.765)	.07 (.022)	.00 (.932)	-.01 (.824)	-.04 (.460)	-.00 (.952)	-.02 (.709)	.01 (.869)
Medical limitation	.01 (.862)	.02 (.623)	.06 (.264)	.01 (.845)	-.00 (.943)	-.00 (.980)	-.02 (.739)	.01 (.794)
Treatment on nurses	-.34 ($< .001$)	.15 (.009)	-.09 (.095)	-.27 ($< .001$)	-.14 (.012)	-.27 ($< .001$)	-.40 ($< .001$)	-.06 (.298)
Working environment	-.30 ($< .001$)	.26 ($< .001$)	.030 (.610)	-.25 ($< .001$)	-.20 ($< .001$)	-.28 ($< .001$)	-.32 ($< .001$)	-.03 (.510)

인한 보수 수준의 차이로 나타난 결과라고 사료된다.

본 연구대상자의 직무만족도 전체 평균은 외래간호사가 3.0점(5점 만점)으로 병동간호사 2.9점보다 높았으며, 통계적으로도 유의한 차이가 있었다. 본 연구의 병동간호사 직무만족도 수준은 임상간호사 대상의 Jeong (2004)의 연구 2.9점과 유사한 결과를 보였고, 임상전문간호사 대상의 Kim (2004)의 연구결과 3.2점보다는 낮았다. 외래간호사가 병동간호사보다 직무만족도가 유의하게 높은 것으로 나타난 것은 외래는 환자 및 보호자에게 반복적인 설명, 진료지연에 대한 환자 및 보호자의 불평과 불만, 오후 진료지연과 관련된 연장근무, 의료기관 평가 대비 교육증가, 안내 설명 및 친절강화 등으로 인한 업무 부담에도 불구하고 야간근무가 없고, 주말과 휴일에 쉴 수 있다는 장점이 크기 때문인 것으로 생각된다. 그러나 Lee (2007)의 연구에서 간호직에 대한 만족도 56.6%에 비해 외래근무의 만족도는 47.1%였다고 하여 상반된 결과도 있었으며 본 연구에서도 외래는 병동보다 직무만족도의 범위가 넓은 것으로(1.7~4.0점)나타났고, 외래간호사의 직무만족도 최소점은 병동(1.8~3.9점) 보다 낮은 것으로 나타났다.

직무만족도의 하부영역별로 보면 ‘업무요구’에서 병동간호

사와 외래간호사 모두 가장 높은 직무만족도를 보였다. 이는 임상간호사를 대상으로 조사한 Lee (2001)의 연구결과와 유사하며, 본 연구의 외래와 병동간호사 모두 ‘간호업무’에서 가장 높은 업무 스트레스를 받고 있는 것으로 나타났음에도 불구하고 업무에 따른 간호수행은 비교적 만족하게 수행하고 있는 것으로 볼 수 있다. 그 외 7개 모든 하부영역에서 외래간호사는 병동간호사보다 직무만족도가 높았으며 동료나 상급자간의 ‘상호관계’와 간호사로서 역할에 대한 ‘전문직업적 수준’에서 유의하게 직무만족도가 높았다. 한편 ‘보수’는 병동간호사와 외래간호사 모두 가장 낮은 직무만족도를 보였다. 이는 두 군 모두 제공한 간호행위의 업무성과에 대해 기대에 못 미치는 부적절한 보상, 부족한 간호인력으로 인한 과다한 업무량으로 인한 것으로 생각되며, 이러한 불만족이 증가되면서 직무의 효율성과 만족도가 감소될 것으로 사료된다. 근본적인 해결책이 요구되며 이 부분의 직무만족도를 높이기 위한 연구 및 행정적인 지지 및 병원 당국의 제도적인 개선책 마련이 급선무이다.

대상자의 업무 스트레스와 직무만족도간의 상관관계는 스트레스가 높을수록 직무만족도는 낮아지는 통계적으로 유의

한 역상관관계($r = -.31, p < .001$)를 나타냈다. 즉, 업무 스트레스가 높을수록 직무만족도가 낮아지는 것으로 나타났고, Jeong (2004)의 연구에서 나타난 역상관관계의 연구결과와 유사하다. 업무 스트레스와 직무만족도간에는 역상관관계가 있으므로 업무 스트레스를 줄이거나 병원 내 간호사의 직무만족도를 높이기 위해서는 일회성이 아닌 주기적인 직무만족도와 업무 스트레스 측정을 통한 현황 파악 및 대처 노력이 필요할 뿐만 아니라, 합리적인 인사행정을 통해 간호사 개개인이 조직 내에서 인정받고 있다는 생각을 가질 수 있도록 격려하는 것이 필요하다. 직무만족도와 통계적으로 유의한 상관관계를 나타낸 업무 스트레스 영역은 간호업무, 전문직으로서의 역할 갈등, 환자와 갈등, 의사와 갈등, 간호사에 대한 대우, 근무환경이었고, 간호업무가 원활하지 않을수록 전문직으로서의 역할갈등이 심해지고, 상호관계가 어려워지며, 간호사에 대한 대우가 안 좋을수록 직무만족도는 감소되는 것으로 나타났다. 또한, 업무 스트레스와 통계적으로 유의한 상관관계를 나타낸 직무만족도 영역은 업무요구, 자율성, 전문직업적 수준, 행정, 보수가 있었고, 업무요구에 대한 만족도가 높을수록 자율성이 보장될수록 전문직업적 수준의 기능이 갖추어질수록 행정이 마음에 들수록 보수가 많을수록 업무 스트레스가 낮아지는 것으로 나타났다. 따라서 업무 스트레스를 낮춤으로써 병원 조직과 간호사, 대상자가 서로 상생하는 효과가 예측되며, 더불어 간호사의 직무만족도가 높아질 수 있을 것으로 기대한다.

결론 및 제언

본 연구는 일부 대학부속병원에서 근무하는 병동간호사와 외래간호사를 대상으로 이들의 업무 스트레스와 직무만족도를 비교하고 업무 스트레스와 직무만족도의 상관관계를 확인함으로써 간호사의 업무 스트레스를 최소화하고 직무만족도를 증가시키며, 업무환경의 개선 및 효율적인 인력관리를 위한 기초자료를 제공함을 목적으로 하였다.

연구결과 병동간호사가 외래간호사보다 업무 스트레스가 높은 것으로 나타났으나 통계적으로 유의한 차이는 없었다. 병동간호사와 외래간호사 모두 업무과다, 인력부족, 응급상황등과 연계된 ‘간호업무’ 영역에서 가장 높은 업무 스트레스를 보였고 병동간호사가 외래간호사보다 유의하게 높았다. 또한, 병동간호사는 ‘환자와의 갈등’과 ‘근무환경’에서 외래간호사보다 유의하게 업무 스트레스가 높았고, 외래간호사는 ‘의료의 한계’, ‘간호사에 대한 대우’, ‘기타 인력과의 관계’에서 병

동간호사보다 업무 스트레스가 높은 것으로 나타났다. 직무만족도는 외래간호사가 병동간호사보다 유의하게 높은 것으로 나타났고 두 군 모두 ‘업무요구’ 영역에서 직무만족도가 가장 높았고 ‘보수’에서 직무만족도가 가장 낮았다. 업무 스트레스와 직무만족도는 통계적으로 유의한 역상관관계가 있었다. 따라서 병동간호사의 경우는 과다한 업무의 부담을 경감시키기 위한 인력확충 외에 충분한 물품공급, 휴식공간 등의 근무환경 개선을 통한 업무 스트레스 감소가 요구되고, 외래간호사는 적절한 인력확충 외에 리더십 프로그램을 통한 대인관계 스트레스 관리 및 잡다한 업무를 줄이는 근무환경 개선이 요구된다. 아울러 두 군 모두 직무에 상응하는 보상 등의 행정적 지원체계를 통해 직무만족도를 높일 수 있을 것으로 기대된다. 앞으로는 본 연구가 일부 대학부속병원에 국한되어 수행되었으므로 대상자를 확대하여 반복연구를 하는 것이 필요하고, 간호사 교육수준에 따른 업무 스트레스와 직무만족도 비교 및 다양한 간호업무분야별 스트레스비교 연구를 제안한다.

REFERENCES

- Golubic, R., Milosevic, M., Knezevic, B., & Mustajbegovic, J. (2009). Work-related stress, education and work ability among hospital nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 65(10), 2056-2066.
- Gu, M. O., & Kim, M. J. (1984). An analysis study of work stress among clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 15(3), 39-49.
- Jeong, J. H. (2004). *Stress and job satisfaction of clinical nurses and its related factors*. Unpublished master's thesis, Chungnam National University, Daejeon.
- Kim, B. N., & Park, E. O. (2012). The effect of job stress and self-efficacy on depression of clinical nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 21(2), 134-144.
- Kim, H., & Kim, H. L. (2011). A study on occupational satisfaction and stress of visiting nurses at district health centers in Chungnam province. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 20(2), 204-211.
- Kim, J. H., Oh, H. S., & Park, Y. S. (2011). A study of nurses' resilience, occupational stress and satisfaction. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 20(1), 14-23.
- Kim, K. J. (2004). *Job satisfaction of clinical nurse specialist*. Unpublished master's thesis, Kyungpook National University, Daegu.
- Kim, S. B. (2002). *A study on clinical nurses' job stress and satisfaction*. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.
- Kim, Y. M., & Yi, Y. J. (2012). Influence of job stress and empow-

- erment on clinical nurses' performance in small and medium hospital. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 21(3), 258-265.
- Ko, C. M. (2012). A study on relationship between recovery experience and the burnout among hospital nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 21(2), 87-97.
- Lee, B. I. (2012). Trend analysis of nurses' stress based on the last 10 years of international research. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 21(1), 27-36.
- Lee, E. Y., & Kim, N. H. (2012). Relationship among nurses' attitude on job rotation, job stress and organizational commitment. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 21(2), 154-163.
- Lee, H. J. (2002). *A Study on the personality traits, work stress and job satisfaction of nurses*. Unpublished master's thesis, Chosun University, Gwangju.
- Lee, H. S. (2001). *A study of job stress and satisfaction of the clinical nurse*. Unpublished master's thesis, Kyung Hee University, Seoul.
- Lee, S. Y. (2007). *Analysis of outpatients' nursing work*. Unpublished master's thesis, Ewha Womans University, Seoul.
- Park, E. A., & Park, J. E. (2011). The relation between the occupational stress and fatigue level of neonatal nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 20(3), 261-269.
- Paula, L. S., Eugene, B. P., Dinah, B. S., & Ann, M. H. (1978). Measurement of work satisfaction among health professionals. *Medical Care*, 16(4), 337-352.
- Song, I. S. (2007). *Job stress, personality, job satisfaction and health status of clinical nurses*. Unpublished master's thesis, Chung-Ang University, Seoul.
- Sung, M. A. (2004). *Job stress and coping of clinical nurses-focusing on ward nurses and nurses for outpatient*. Unpublished master's thesis, Hallym University, Chuncheon.
- Yang, K. M. (1990). *A study of the relationship between personal traits and job satisfaction of hospital nurses*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Yi, Y. J., & Lee, B. I. (2013). Research trend of nurses' job stress: A comparative study. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 22(1), 13-23.
- You, K. Z., & Lee, K. H. (2012). Job satisfaction of psychiatric and community mental health nurses in community mental health centers. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 21(2), 108-115.
- Yun, S. N, Lim, S. J., & Kim, H. (2011). The relationship among knowledge, attitudes, skill, self-efficacy, job satisfaction of healthcare managers. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 20(3), 231-239.