

임상간호사의 직무 스트레스, 직무만족, 사회적 지지가 소진에 미치는 영향

최경진¹ · 한상숙²

¹경희대학교 일반대학원 간호학과 박사과정, ²경희대학교 간호과학대학 교수

The Influence of the Job Stress, Job Satisfaction and Social Support of Clinical Nurse's Burnout

Choi, Kyung Jin¹ · Han, Sang Sook²

¹Doctoral Student, College of Nursing Science, Kyung Hee University; ²Professor, College of Nursing Science, Kyung Hee University, Seoul, Korea

Purpose: This study was performed to provide basic data for nursing intervention plan to improve health related to task by examining whether nurses' burnout is related with job stress, job satisfaction, social support, and self efficacy in hospitals. **Methods:** The participants were 320 nurses who work at 5 different university hospitals with individual agreement for this study. The questionnaire were provided to the subjects. Data analysis was done by Pearson correlation coefficient and multiple regression were used. **Results:** Estimated regression model of burnout of nurses was statistically significant ($F = 119.88, p < .001$). Major factors which affect burnout of nurses were job stress ($\beta = .54$), job satisfaction ($\beta = -.31$), and social support ($\beta = -.20$) which explained 53.4% of burnout of nurse. As a result of examining the assumption of the regression, all results were satisfactory with the assumption of the regression equation. **Conclusion:** Based on the results of the study, It is necessary to reduce job stress and increase job satisfaction and social support in order to reduce burnout of nurse. Job stress management may be needed mostly because job stress was the highest level of prediction against burnout.

Key Words: Burnout, Stress, Job satisfaction, Social support

서 론

1. 연구의 필요성

현대사회의 복잡성, 다양화 및 지식폭 등은 모든 분야에 변화를 초래한다. 의료 환경 또한 변화하며 의료서비스 질을 강조하고 있으며 환자를 가장 가까이서 경험하고 보살피는 간호사에게 경쟁력을 갖추도록 요구한다. 이에 간호사는 질 높은 간호제공과 더불어 자신의 감정, 표정 및 몸짓 까지 통제하고 관리할 것을 요구받고 있다 (Ko & Kang, 2006). 간호사가 이런 변화에 적절히 대처하지 못하고 부응하지 못할 때 스트레스와 함께 소진을 경험하게 된다. Maslach는 소진이란 타인에게 도움을 주는 직업에 가진 사람에게 발생할

수 있는 정서적 고갈, 비인격화 그리고 성취도가 낮아진 상태 (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001)라고 했으며, 또한 소진은 스트레스를 더 이상 감당하지 못할 때 나타나는 스트레스 반응의 한 형태로 대인적인 접촉이 잦을 수밖에 없는 업무 중에서 업무 담당자가 장시간 스트레스 요인에 노출됨으로 인해 겪게 되는 부정적인 심리적 경험(Kim, 2004)이다. 소진은 당사자뿐만 아니라 타인과 조직에 상호작용하여 영향을 미치게 되므로 이를 조기에 발견하여 예방하기 위한 빠른 대처는 조직의 유지 및 관리를 위해 필요하다. 소진의 영향요인으로 많이 알려진 직무 스트레스는 업무상황에서 필연적으로 발생되지만 이는 어느 정도 간호사의 역할 수행에 도움이 되고 인간 생존을 위하여 필수적이며 계획된 변화, 개인적 성장, 생산성

주요어: 소진, 스트레스, 직무만족, 사회적지지

Address reprint requests to: Han, Sang Sook

College of Nursing Science, Kyung Hee University, 26 kyungheedaero, Dongdaemun-gu, Seoul 130-701, Korea

Tel: +82-2-961-9427 Fax: +82-2-961-9398 E-mail: sshan12@khu.ac.kr

투고일: 2013년 4월 30일 심사완료일: 2013년 5월 24일 게재확정일: 2013년 5월 27일

증가를 가져오게 되지만, 직업에 대한 기대와 현실과의 갈등으로 인한 지속적인 스트레스는 간호사를 소진상태에 빠지게 한다고 하였다(Jung & Jang, 2010). 특히, 환자를 가장 가까이에서 도와야 하는 간호사의 경우 스트레스와 함께 소진을 경험하게 되는 경우 업무에 불만족과 함께 부정적인 자아개념 및 태도 형성은 물론 직무만족, 조직몰입, 사기, 능률, 업무수행 등을 감소시킴으로써 효과적인 역할 수행을 저해하며 결과적으로 환자 간호의 질적 저하를 초래할 뿐만 아니라, 나아가 병원조직의 생산성 및 효율성을 저해한다(Ko & Yom, 2003).

병원 내 간호사들이 경험하는 소진현상은 환자나 환자 가족들로부터의 정서적 요구, 환자의 죽음, 과도한 업무량, 부적절한 업무체계, 상사로부터의 지지부족, 또는 병원 내 행정가나 의사, 동료 간호사들과의 갈등 등 업무의 수행과정에서 불가피하게 직면하게 되는 다양한 스트레스 상황들과 관련되어 있음이 연구에서 보고되고 있다(Ko & Yom, 2003). 이에 간호현장에서의 스트레스 상황 관리는 임상간호사들의 직장에서의 생활의 질을 향상시키고 직장 생활의 만족도를 증가시켜 직장내 개인생활의 균형을 통하여 스트레스 수준을 감소시킴으로써 간호사의 직무소진을 감소시키고 간호의 질을 향상시켜 궁극적으로 환자의 건강증진에 기여한다(Cho & Kim, 2010).

소진의 영향변수로 알려진 사회적 지지는 개인이 직장생활을 영위하는데 매우 중요한 요인으로 한 개인이 상호 작용하는 직장 상사, 동료, 가족, 친지와와의 관계로부터 얻어지는 다양한 지원이다. 사회적 지지는 스트레스 요인과 긴장간의 완충적 역할을 하여 소진을 완화시키는 역할을 하므로 자기효능감과 함께 소진의 영향변수로 주목받아 왔으며(Kim, 2009), Byun과 Yom (2009)의 연구에서 병원 간호사들이 사회적 지지를 많이 받을수록 소진이 감소한다고 하였다. 그밖에 소진과 관련된 요인으로 개인이 갖고 있는 자기효능감을 들 수 있다. 높은 자기효능감은 직무수행을 위한 감정표현에서 야기되는 우울, 스트레스와 같은 부정적 효과를 낮추며 직무만족을 향상시키며(Bong, So, & You, 2009) 직업에 대한 확고한 신념을 증가시켜 소진을 예방한다. Byun과 Yum (2009), Kim (2009)의 연구에서 병원간호사들은 자기효능감이 높을수록 소진을 덜 느낀다고 하였다.

현재까지 간호사의 소진에 관한 국내의 관련요인 연구를 검토해보면 직무스트레스와 직무만족이 중요한 영향요인으로 직무스트레스는 소진과 순 상관관계(Kim, Moon, & Han, 2010)를 보였으며, 직무만족과 소진은 역 상관관계(Byun & Yom, 2009; Jeong, Lee, & Song, 2006)를 보였다. 한편 자기 효능감과 사회적 지지(Byun & Yom, 2009; Jeong, Lee, & Song, 2006)는 소진과 역 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이상에서 알 수 있듯이 직무스트레스, 직무만족, 사회적

지지, 자기 효능감은 소진과 매우 밀접한 관계가 있는 변수로써 이들 간의 관계를 구체적으로 이해하는 것이 중요하나 각각의 변수들이 어느 정도의 영향력으로 소진을 설명하는지에 대한 연구는 미비한 실정이다.

이에 본 연구는 대학병원에서 근무하는 간호사를 대상으로 소진의 정도를 파악하고, 선행연구에서 소진의 영향요인으로 파악된 직무 스트레스, 직무만족, 사회적 지지, 자기효능감을 측정하여 소진과의 관계와 설명력을 확인하여 간호사의 소진을 조기에 발견하고 예방하기 위한 기초 자료를 제공하고 나아가 간호업무의 질 향상과 발전에 기여하고자 시도하였다.

2. 연구 목적

본 연구는 간호사의 소진정도를 파악하고, 간호사의 소진에 영향을 미치는 요인들을 파악함으로써 간호사의 소진을 위한 중재를 개발하는 자료로 활용하기 위함이며 이를 위한 구체적인 목표는 다음과 같다.

첫째, 간호사의 소진과 직무 스트레스, 직무만족, 사회적 지지, 자기효능감을 파악한다.

둘째, 간호사의 소진과 직무 스트레스, 직무만족, 사회적 지지, 자기효능감과의 관련성을 파악한다.

셋째, 소진에 영향을 미치는 요인을 분석한다.

3. 용어 정의

1) 소진

소진은 높은 수준의 스트레스를 유발하는 환경에서 일함으로써 발생하는 강한 육체적, 감정적, 인지적 긴장의 결과로 이는 업무긴장을 일으켜 업무성과에 부정적 영향을 미친다(Demerouti & Nachreiner, 1999). 본 연구에서는 Demerouti & Nachreiner (1999)이 개발한 Oldenburg Burnout Inventory (OLBI)를 Kim (2004)이 번안하여 사용한 도구를 사용하여 측정된 점수를 의미한다.

2) 직무 스트레스

직무스트레스란 조직에서 일을 수행함에 있어 개인의 욕구나 성격 및 능력이 환경적 요구와 일치하지 않을 때 느끼게 되는 상태이다(Schuler, 1980). 본 연구에서는 Parker와 DeCotiis (1983)가 개발하여 Jung (2000)이 번안하여 사용한 도구를 사용하여 측정된 점수를 의미한다.

3) 직무만족

직무만족은 개인이 직무를 평가하거나 또는 직무를 통해 얻게 되는 경험을 평가함으로써 얻게 되는 유연함 또는 긍정적인 감정

상태이다(Locke, 1976). 본 연구에서는 Slavitt, Stamps, Piedmont과 Hasse (1978)이 개발하여 Kim, Shon, Lee와 Han (2000)이 사용한 도구를 사용하여 측정된 점수를 의미한다.

4) 사회적 지지

사회적 지지란 대상자로 하여금 자신이 돌봄과 사랑을 받고 있다고 믿게 하고 긍지를 갖도록 하여 의사소통과 책임을 갖는 조직망속의 일원이라는 것을 믿게 하는 정보를 말한다(Cobb, 1976). 본 연구에서는 Peeter 등(1995)이 비서직을 대상으로 개발한 도구를 Kim (2004)이 번안하여 사용한 도구를 간호사의 실정에 맞게 수정 보완하여 측정된 점수를 의미한다.

5) 자기 효능감

개인이 건강증진 행동을 성공적으로 수행할 수 있다는 능력을 말한다(Sherer et al., 1982). 본 연구에서는 Sherer 등(1982)에 의해 개발되고 Suh (1995)이 번안하여 사용한 일반적 자기 효능감 척도를 사용하여 측정된 점수를 의미한다.

연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 간호사의 소진 영향 요인을 규명하기 위해 자가 보고식 설문조사법(survey method)을 이용한 서술적 인과관계연구이다. 대상자는 서울과 경기도에 소재한 5개 대학부속병원에 근무하는 간호사 340명을 대상으로 자료를 수집하였다. 대상자수는 G Power 3.0 analysis software를 이용하여 다중회귀분석에 필요한 medium effect size 0.15, power 0.90으로 계산하였을 때 권고한 표본수인 138명(Faul, Erdfelder, Lang, & Bunchner, 2007) 보다 많아 본 연구에 사용된 표본의 크기는 통계적 검정력에 문제가 없을 정도의 크기라고 볼 수 있다. 320부의 설문지가 수거되어 94.1%의 회수율을 나타냈다. 그 중 응답에 불성실한 설문자료 5부와 통계분석 과정에서 절대값이 3보다 큰 이상점(outlier)이 발견된 1부의 설문자료를 제거한 뒤 314부의 설문자료를 본 연구에 사용하였다.

2. 연구대상 및 자료수집

연구도구의 신뢰도 검증을 위해 1차적으로 경기도 소재 일개 대학병원에 근무하는 간호사 100명을 대상으로 실시하였다. 문헌고찰을 통해 종속변수인 소진과 독립변수인 직무 스트레스, 직무만족, 사회적 지지, 자기효능감으로 소진을 측정할 수 있는 도구를 선정하여 선정된 측정도구를 교수 1인과 대학원생 2명, 수간호사 2명과 함께 내용타당도를 검증하여 최종 66문항을 선정하였다. 연구도

구의 신뢰도 범위는 .66-.87로 확인되었다.

본 연구는 임의로 선정된 서울과 경기도 소재 5개 대학부속병원 간호사 340명을 대상으로 본 연구자가 해당 병동의 수간호사에게 연구 내용과 목적을 설명한 후, 연구목적에 이해하고 연구 참여에 동의하여 이에 대한 서면동의서를 작성한 간호사를 대상으로 수간호사의 도움을 얻어 설문지를 배부하여 직접 응답토록 하였다.

3. 연구 도구

1) 소진

Demerouti & Nachreiner (1999)이 개발한 Oldenburg Burnout Inventory (OLBI)를 Kim (2004)이 번안하여 사용한 도구를 사용하여 측정된 점수이다. OLBI는 감정적 소진과 일로부터의 심리적 이탈로 두 개의 하위영역으로 구성되며 감정적 소진 5문항, 일로부터의 심리적 이탈 5문항으로 총 10개의 문항 5점 척도로 점수가 높을수록 소진정도가 높음을 의미한다. Kim (2004)의 연구에서 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .61$ 이었으며, 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .79$ 였다.

2) 직무 스트레스

Parker와 Decotiis (1983)가 개발하여 Jung (2000)이 번안하여 직장인에게 사용한 도구를 간호사에 맞게 수정하여 사용하였다. 총 9문항 5점 척도로 점수가 높을수록 스트레스 정도가 높음을 의미한다. Jung (2000)의 연구에서 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .95$ 였으며, 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .87$ 이었다.

3) 직무만족

Slavitt, Stamps, Piedmont과 Hasse (1978) 이 개발하여 Kim, Shon, Lee와 Han (2000)이 사용한 9개 문항을 사용하여 측정된 점수를 의미한다. 총 9문항 5점 척도로 행정 2문항, 전문적 지위 3문항, 대인관계 2문항, 보수 2문항의 4영역으로 구성되어 있으며 점수가 높을수록 직무만족 정도가 높음을 의미한다. Kim, Shon, Lee와 Han (2000)의 연구에서 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .83$ 이었으며, 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .76$ 이었다.

4) 사회적 지지

Peeter 등(1995)이 개발하여 Kim (2004)이 번안하여 사용한 도구로 상사의 사회적 지원 4문항과 동료의 사회적 지원 4문항으로 총 8개 문항 5점 척도이며 점수가 높을수록 사회적 지지가 높음을 의미한다. Kim (2004)의 연구에서 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .79$ 이었으며, 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .87$ 이었다.

5) 자기효능감

Sherer 등(1982)에 의해 개발되고 Suh (1995)가 번안하여 사용한 일반적 자기 효능감 척도를 사용하였다. 이 도구는 11개 문항 5점 척도로 점수가 높을수록 자기효능감이 높음을 의미한다. Suh (1995)의 연구에서 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .87$ 이었으며, 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .82$ 였다.

4. 자료분석

수집된 자료는 SPSS PC 20.0 프로그램을 이용하여 통계처리 하였다.

- 1) 대상자의 일반적 특성과 소진, 직무 스트레스, 직무만족, 사회적 지지, 자기효능감은 실수와 백분율, 평균, 표준편차를 구하였다.
- 2) 간호사의 소진과 관련요인간의 상관관계 분석은 Pearson correlation coefficient 로 분석하였다.
- 3) 소진에 영향을 미치는 요인은 Linear multiple regression으로 분석하였다.

연구 결과

1. 대상자의 인구 사회학적 특성

연구대상자의 일반적 특성을 파악하기 위해 연령, 교육정도, 결혼여부, 간호사로서의 근무경력, 근무부서, 현재직위, 현재 근무부서에 대한 만족여부를 조사하였으며 그 결과는 Table 1과 같다.

연구대상자의 연령은 25-29세가 42.4%로 많았으며, 교육정도는 3

년제 간호대 졸업자가 54.1% 였으며, 결혼여부는 미혼이 75.8%로 대다수를 차지하였다. 근무경력(간호경력)은 4년 미만인 52.5%를 차지하였으며, 현재직위는 평간호사가 90.4%로 대다수를 차지했으며, 부서만족여부는 49%가 만족한다고 답하였다.

2. 간호사의 소진과 관련 요인들의 평균

간호사의 소진 정도는 Table 2와 같이 평균 2.98점이었다. 간호사의 소진에 미치는 요인들의 정도를 보면 직무 스트레스가 3.47점, 직무만족이 2.85점, 사회적 지지가 3.56점, 자기효능감이 3.54점으로 나타났다.

3. 간호사의 소진과 관련 요인간의 상관관계

간호사의 소진에 영향을 미치는 주요 요인을 파악하기 위하여 직무 스트레스, 직무만족, 사회적지지, 자기효능감과 일반적 특성 중 연령, 간호사의 근무 경력, 현 부서경력을 관련요인으로 하여 분석하였다. 이들 관련요인 간 상관관계 분석 결과 상관계수가 -0.4-.60

Table 2. The Mean Points of the Association Factor for the Burnout

(N = 314)

Variable	Tool	Minimum	Maximum	Mean (SD)
Dependent Variable	Burnout	1.70	4.50	2.98 (0.49)
Independent Variable	Job stress	1.89	5.00	3.47 (0.62)
	Job Satisfaction	1.44	4.22	2.85 (0.47)
	Social Support	1.63	4.75	3.56 (0.52)
	Self-efficacy	2.00	4.73	3.54 (0.42)

Table 1. Difference of Burnout according to the Characteristics in Subjects

(N = 314)

Characteristics	n	%	Burnout				
			M (SD)	F or t (p)	Scheffe		
Age (yr)	Under 25	109	34.7	2.93 (.44)	4.16 (.007)	a	
	25-29	133	42.4	3.07 (.52)			a,b
	30-34	35	11.1	2.95 (.46)			a,b
	Over 35	37	11.8	2.78 (.50)			b
Education	College	170	54.1	2.99 (.50)	.831 (.437)		
	University	121	38.5	2.98 (.48)			
	Graduate School	23	7.3	2.85 (.45)			
Marital status	Married	76	24.2	2.91 (.48)	.867 (.421)		
	Unmarried	238	75.8	3.0 (.49)			
Nurse's clinical experience (yr)	Under 4	165	52.5	2.99 (.48)	2.002 (.137)		
	4-10	93	29.6	3.02 (.49)			
	Over 10	56	17.8	2.86 (.50)			
Department	Medical	64	20.4	2.99 (.46)	2.097 (.101)		
	Surgical	114	36.3	2.94 (.48)			
	Special	71	22.6	3.09 (.48)			
	Others	65	20.7	2.90 (.54)			
Position	Staff nurse	284	90.4	2.99 (.48)	2.552 (.080)		
	Over charge nurse	30	9.6	2.87 (.49)			
Department satisfaction	Satisfaction	154	49.0	2.79 (.44)	32.627 (.000)	a	
	Commonplace	133	42.4	3.11 (.42)			b
	Dissatisfaction	27	8.6	3.40 (.59)			c

Table 3. Correlation of Burnout Among the Association Factors

	X ₁	X ₂	X ₃	X ₄	X ₅
X ₁	1				
X ₂	-.361*	1			
X ₃	-.275*	.243*	1		
X ₄	.600*	-.085	-.233*	1	
X ₅	-.464*	.373*	.199*	-.153*	1

X₁: Burnout, X₂: Social Support, X₃: Self efficacy, X₄: Job stress, X₅: Job Satisfaction.
* p < .001.

으로 모두 0.8 이하로 나타나 요인 간에는 독립적임이 확인되었다. (Table 3).

4. 소진 영향 요인

간호사의 소진 영향 주요 요인을 파악하기 위하여 직무 스트레스, 직무만족, 사회적 지지, 자기효능감으로 단계적 다중회귀분석을 한 결과는 Table 4와 같다.

이상의 결과에 대한 회귀분석의 가정을 검정한 결과 모두 회귀식의 가정을 충족한 것으로 나타났다. Durbin-Watson을 이용하여 오차의 자기상관을 검정한 결과 1.975로 검정통계량(1.74)보다 크기 때문에 자기상관이 없다고 할 수 있다. 다음으로 공차한계(Tolerance)와 VIF값을 이용하여 다중공선성을 검정한 결과 공차한계(Tolerance)가 0.1 이하이거나 VIF값이 10보다 크지 않으므로 모든 변수는 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다. 다음으로 영향력 분석을 Cook's D 통계량을 이용하여 분석한 결과 314개 중 10 이상인 개체는 없었다. 다음으로 잔차분석 결과, 모형의 선형성(linearity), 오차항의 정규성(normality), 등분산성(homoscedasticity)이 확인되었다.

회귀모형을 분석한 결과 간호사의 소진 회귀모형은 유의한 것으로 나타났으며(F=119.88, p=.00), 모형의 설명력을 나타내는 수정된 결정계수(R²)는 .534로 나타났다. 간호사의 소진에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로는 직무 스트레스($\beta = .54$)로 나타났으며 그 다음으로 직무만족($\beta = -.31$), 사회적지지($\beta = -.20$)로 나타났다. 특히 스트레스는 소진에 정적으로 직무만족과 사회적 지지는 부적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다(Tables 4, 5).

논 의

본 연구는 간호사가 업무 수행 시 경험하게 되는 소진 정도를 파악하고 직무 스트레스, 직무만족, 사회적 지지, 자기 효능감과 소진과의 관계를 파악함으로써 간호사의 소진 영향요인을 확인하고자 시도되었다.

본 연구 결과 간호사의 소진 정도는 5점 척도에 평균 2.98점으로 나

Table 4. The Influencing Factor for the Burnout

Variable	B	S.E	β	t	Adj R ²	F
Constant	30.59	1.98		15.48*		
Job Stress	.48	.04	.54	13.77*		
Job Satisfaction	-.36	.05	-.31	-7.41*	.534	119.88*
Social Support	-.23	.05	-.20	-4.72*		

*p < .001.

Table 5. Assumption of Multiple Regression

Variable	Tolerance	VIF	Condition Index	Durbin-Watson
Job Stress	.976	1.025	10.455	
Job Satisfaction	.846	1.183	16.438	
Social Support	.860	1.163	23.906	1.975

타나 중간이상의 소진 정도를 보였다. 이는 간호사를 대상으로 한 여러 선행연구(Kim, 2009; Jeong, Lee, & Song, 2006)와 비슷한 결과이나 대학 부속병원 간호사의 소진 정도를 측정 한 Byun과 Yum (2009)의 연구와 300명 이상의 종합병원 간호사의 소진 정도를 측정 한 Kwon과 Lee (2012)에서는 중간 미만의 소진을 보여 본 연구와 차이를 보였다. 간호사의 소진을 연구한 선행연구에서 소진의 정도가 어느 정도 차이를 보이는 것은 간호사들이 인간의 생명을 다루며, 잦은 교대 근무를 경험하며, 각기 다른 병원 환경에서 다른 정서와 상황에 처하는 것에 기인된 것으로 본다. 따라서 각기 다른 환경에서 근무하는 간호사를 대상으로 소진 정도를 측정할 수 있는 도구 개발을 위한 반복연구와 간호사의 소진 경감을 위한 중재방안 모색이 필요함을 시사한다.

간호사의 소진에 가장 큰 영향 요인으로는 직무 스트레스로 그 정도는 평균 3.47 (5점 척도)점이며, 간호사의 소진과 직무 스트레스는 유의한 상관관계가 있었고($r = .60, p < .001$), 직무 스트레스는 소진에 영향을 미치는 주요 요인임이 본 연구결과에서 확인되었다($\beta = .54$). 이는 간호사를 대상으로 한 직무 스트레스 연구(Kim, Moon, & Han, 2010; Kwon & Lee, 2012)와 그 정도가 비슷한 보통수준 이상이었으며, 간호사의 소진과 직무 스트레스는 유의한 순상관관계가 있었다는 선행연구(Kim, 2004; Kim, Moon, & Han, 2010)와 유사한 결과이다. 이는 간호사가 업무를 수행함에 있어 환자의 생명과 관련된 많은 응급 상황과 위험에 노출되어있으며, 교대 근무로 인한 불규칙한 생활과 과도한 수준의 업무량은 스트레스를 경험하는데 기인된 것으로 본다. 또한 임상현장에서 간호사가 경험하는 직무 스트레스는 간호사의 정신적, 신체적 건강과 태도 및 형태뿐만 아니라 조직 효과성에도 부정적인 영향을 미친다는 것을 알 수 있었다(Kwon & Lee, 2012)는 연구결과와도 유사한 결과라고 할 수 있다. 또한 일반적 특성 중 나이에 따라 소진 정도가 차이가 있음이 나타났는데 이는 Byun과 Yum (2009)의 연구결과와 유사하다. 나이에 따른 소진 정도는 신규간호사 군보다 25-29세군에서 높게 나타났다. 이는

업무부하와 업무와 관련된 책임이 점차 늘어나는 임상환경 상황을 반영한다고 볼 수 있겠다. 신규 간호사는 프리셉터의 도움으로 일정 기간 동안 주어진 업무 처리와 직접적인 환자간호 업무만 처리하게 되나 일정기간이 지나면 병동 운영과 관련된 의사결정, 신입직원의 교육, 동료 간호사의 업무까지도 분담해야 하는 것이 임상 간호사의 현실이다. 물론 업무수행의 자율성도 증가하지만 의사결정으로 인한 책임감 및 스트레스 정도는 증가하기에 소진이 나타나는 결과라고 볼 수 있다. 하지만 이러한 책임감과 스트레스도 일정한 시간이 지나면 익숙해져 30세군부터는 소진정도가 감소함을 볼 수 있었다(Jeong, Lee, & Song, 2006). 따라서 간호사의 소진에 가장 큰 영향을 미치는 직무 스트레스는 환자간호의 질적 저하를 초래할 뿐만 아니라, 나아가 병원조직의 생산성 및 효율성을 저해하며 조직에도 부정적인 영향을 미칠 수 있으므로 직무 스트레스를 명확히 파악하여 이에 대한 대책을 수립함으로써 소진으로의 진행을 방지할 수 있을 것으로 사료된다.

간호사의 소진에 두 번째의 영향 요인으로는 직무만족도로 그 정도는 2.85점(5점 척도)으로 보통수준이었으나 간호사를 대상으로 한 선행연구(Byun & Yum, 2009)의 연구에서보다 낮았다. 이는 연구 대상자 중 4년 이하가 52.5%를 차지하고 있는 상황을 고려할 때 경력이 적어 직업적으로 안정되지 않아 전문성을 발휘하기엔 미숙한 점이 많은데 기인된 것으로 본다. 직무만족도와 소진의 관계는 유의한 역 상관관계가 있었으며($r = -.46, p < .001$), 소진에 영향을 주는 주요한 변수임이 본 연구결과에서 확인되었다($\beta = -.31$). 간호사의 소진과 직무만족도는 유의한 역 상관관계가 있었으며 회귀분석 결과, 구체적으로 직무만족은 소진 변이의 44.4%를 설명하였다는 Byun과 Yum (2009)의 연구결과와 유사한 결과로 간호사의 소진정도를 낮추기 위해 직무만족도를 높이기 위한 방법 모색이 필요함을 시사한다. 또한 대상자의 일반적 특성 중 부서만족에서 부서 불만족 군에서 소진정도가 가장 높았다. 이는 본인이 일하는 부서에 대한 만족감은 간호사로 일하는 것에 대한 만족감을 높이고 직무에 대한 충성도 및 몰입도를 높여 나아가 직무만족을 가져오는 결과라 할 수 있겠다. 이에 개인의 특성을 고려한 적절한 부서의 배치는 부서만족을 상승시키고 직무스트레스를 감소시켜 소진정도를 낮추리라 사료된다.

간호사의 소진에 영향을 미치는 세 번째 영향 요인인 사회적 지지는 3.56점(5점 척도)으로 비교적 높은 수준의 중간이상의 결과로 간호사를 대상으로 선행연구(Byun & Yum, 2009)결과와 그 정도가 유사하였다. 또한 선행연구들에서 소진과 사회적 지지는 역 상관관계(Byun & Yum, 2009; Jeong, Lee, & Song, 2006; Kim, 2004)가 있다는 보고와 마찬가지로 본 연구에서도 유의한 역 상관관계($r = -.36, p < .001$)가 있었을 뿐만 아니라 간호사의 소진에 영향을 미치는 주

요 요인임이 확인되었다($\beta = -.20$). 이는 사회적 지지가 개인이 직장 생활을 영위하는데 매우 중요한 요인임을 확인 할 수 있다. 한 개인이 다른 직장 구성원으로부터 얻어지는 다양한 지원인 사회적 지지는 개인의 기본적으로 한 부서에서 인정 받고자하는 욕구를 충족시켜 주며 스트레스 상황에서의 부적응을 도와 소진을 감소시키는데 영향을 미친다는 선행연구의 결과(Byun & Yum, 2009; Jeong, Lee, & Song, 2006; Kim, 2004)를 재확인할 수 있었다. 따라서 조직 및 병원 차원에서는 사회적 지지 체계의 강화를 위한 전략 개발로 병원 내 스트레스 상황의 적응을 높여 소진을 감소시킬 수 있음을 시사한다.

이상의 3가지 요인인 직무 스트레스, 직무만족, 사회적 지지는 간호사의 소진에 영향을 미치는 주요 요인임이 확인되었으나. 자기효능감은 소진과 상관관계는 높았으나 소진에 영향을 미치지 않았다. 간호사의 자기효능감 정도는 3.54점(5점 척도)으로 비교적 높은 수준의 중간 이상이었으며, 소진과 역 상관관계가 있었다($r = -.28, p < .001$). 이와 같은 결과는 간호사를 대상으로 연구한 Byun과 Yum (2009)의 연구에서 자기효능감과 소진은 상관관계가 있었다는 결과와 동일한 결과이나 소진을 예측하는 요인으로 나타난 것과는 상반된 결과를 보였다. 이는 본 연구의 대상자 중 50% 이상을 4년 이하의 간호사가 차지하고 있다는 상황을 고려할 때, 일반적으로 본인이 보유한 간호사로서의 자기효능감은 높으나 경력이 적어 업무에 대한 자신감과 숙련정도가 감소하여 병동 업무 중 자기효능감이 충분히 발휘되지 않는 것으로 사료된다.

이상의 결과를 요약하면 간호사의 소진에 영향을 미치는 주요 요인은 직무스트레스, 직무만족, 사회적 지지이며 이들 3가지 요인으로 간호사의 소진을 53.4% 정도 설명하는 것으로 나타났다. 또한 간호사의 소진에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로는 직무 스트레스($\beta = .54$)로 나타났으며, 직무만족($\beta = -.31$)이 그 다음으로 큰 영향을 미치는 요인으로 확인되었다. 그러나 자기효능감은 소진과 상관관계는 있으나 영향을 미치지 못하는 것으로 확인되었다. 이는 5개 대학 부속병원 간호사를 대상으로 하였으므로 제한된 대상자에 기인된 결과일 수도 있으므로 보다 확대된 연구를 통하여 확인할 필요성이 있다고 본다.

결론 및 제언

본 연구는 간호사가 지각한 소진에 영향을 주는 요인을 규명함으로써 간호사의 소진(burnout)을 낮추기 위한 중재방법을 모색하고 나아가 간호업무의 질 향상과 발전에 기여하고자 수행되었다. 간호사의 소진정도는 평균 2.98점, 관련 요인인 직무 스트레스 3.47점, 직무만족 2.85점, 사회적 지지 3.56점, 자기효능감 3.54점으로 나타

났다. 즉 소진정도와 직무만족은 중간보다 낮았고, 그 나머지는 모두 중간 이상이었다. 간호사의 소진은 직무 스트레스와 순 상관관계, 직무만족, 사회적 지지, 자기효능감과 역 상관관계를 보였다. 그러나 간호사의 소진에 영향을 미치는 요인은 직무 스트레스, 직무만족, 사회적 지지로 간호사의 소진을 53.4% 설명할 수 있는 것으로 나타났다.

본 연구의 의의는 첫째, 이론적 및 연구 측면에서 간호사의 소진에 미치는 주요 영향요인을 검증 했으며 각 변수 간의 미치는 영향력을 확인함으로써 간호이론 개발에 기초를 제공할 수 있을 것이다. 둘째, 실무측면에서 간호사의 직무 스트레스가 소진에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 확인 되었으므로 이는 간호사의 소진을 감소시키기 위한 중재방안 모색에 활용할 수 있을 것으로 사료된다.

그러나 본 연구의 의의에도 불구하고 몇 가지 제한점이 있다. 첫째, 본 연구 대상자들의 연령 및 연차가 낮아 개인적인 변수의 고려가 충분하지 못했다는 것이다. 이에 대상자의 개인차를 고려한 연구를 제언한다. 둘째, 대부분의 연구에서 자기 효능감이 소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으나 본 연구에서는 상관관계만 확인 되었으므로 추후 연구를 통하여 영향을 미치지 않는 요인으로 나타난 자기효능감을 재확인하기 위한 반복연구와 본 연구에서 확인된 영향요인 이외의 다른 요인을 발견하기 위한 폭 넓은 반복연구를 제언한다.

참고문헌

- Beatty, B. W., & Schinier, C. E. (1981). *Personal Administration : An Experimental skill-Building Approach*. New York : Addison Wesley.
- Bong, Y. S., So, H. S., & You, H. S. (2009). A study on the relationship between job stress, self-efficacy and job satisfaction in nurses. *Journal of Korean Academic of Nursing Administration*, 15(3), 425-433.
- Byun, D. S., & Yum, Y. H. (2009). Factors Affecting the Burnout of Clinical Nurses -Focused on Emotional Labor-. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 15(3), 444-454.
- Cobb, S. (1976). Social support and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 310-357.
- Cho, C. H., & Kim, M. S. (2010). An Effect of Nurses' Job Stress and Job Burnout, Job Satisfaction and Turnover Intention: Focusing on Large-sized Hospital in Daegu. Gyeongbuk Area. *Korean Journal of Business Administration*, 2010(3), 366-380.
- Demerouti, E., & Nachreiner, F. (1999). *Burnout as an outcome of job demands, job resources and specific short-term consequences of strain*. Paper presented at the Fifth European Conference on Organizational Psychology and Health Care, Ghent, Belgium.
- Faul, F., Erdfelder, E., Lang, A. G., & Buchner, A. (2007). G power 3: A flexible statistical power analysis program for the social, behavioral, and biochemical sciences. *Behavior Research Methods*, 39(2), 175-191. <http://dx.doi.org/10.3758/BF03193146>
- Jeong, S. I., Lee, E. N., & Song, Y. S. (2006). The Main & Buffering Effects of Perceived Social Support on Burnout of Insurance Review Nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 12(3), 482-490.
- Jung, Y. S. (2000). *The Effect of Organizational Commitment on the Relationship between Job Stress and Job Satisfaction among Employees*. Unpublished master's thesis, Korea University, Seoul.
- Jung, Y. M., & Jang, H. K. (2010). Research on Job Stress of Hospital Workers in Busan. *The Journal of the Korea Contents Association*, 10(5), 241-251.
- Kim, I. S. (2009). The Role of Self-Efficacy and Social Support in the Relationship between Emotional Labor and Burn out, Turn over Intention among Hospital Nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 15(4), 515-526.
- Kim, S. L., Shon, I. S., Lee, H. J., & Han, S. S. (2000). A Study of the Degree of Duty Satisfaction According to the Nurses's Characteristics. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 6(1), 5-18.
- Kim, M. Y. (2004). *A Study on the Relationship between Job Strain and Burnout*. Unpublished master's thesis, Chungbuk University, Cheongju.
- Kim, W. O., Moon, S. J., & Han, S. S. (2010). Contingent Nurses' Burnout and Influencing Factors. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 40(6), 882-891.
- Ko, J. W., & Yom, Y. H. (2003). The role of social support in the relationship between job stress & satisfaction , organizational commitment among hospital nurse. *The Journal of Korean Academic Nursing*, 33(2), 265-274.
- Ko, Y. K., & Kang, K. H. (2006). A Study on the Relationship between Self-efficacy, Collective-efficacy and Job Stress in the Nursing Staff. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 12(2), 276-286.
- Kwon, K. J., & Lee, S. H. (2012). Occupational Stress and Coping Styles as Factors Affecting the Burnout of Clinical Nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 18(4), 383-393.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In: M. D. Dunnette (Ed), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1349). Chicago: Rand-McNally.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Paker, D. F., & Decotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organization Behavior and Human Performance*, 32, 160-177.
- Peeters, M. C. W., Buunk, B. P., & Schaufeli, W. B. (1995). Social interactions, stressful events and negative affect at work: A micro-analytic approach. *European Journal of Social Psychology*, 25, 391-401.
- Schuler, R. S. (1980). Definition conceptualizations of stress in organizations. *Organizational Behavior and Human Performance*, 25, 184-215.
- Sherer, M., Maddux, J. E., Mercandante, B., Prentice-Dunn, S., Jacobs, B., & Rogers, R. W. (1982). The self-efficacy Scale: construction & Validation. *Psychological Reports*, 51, 663-671.
- Slavitt, D. B., Stamps, P. L., Piedmont, E. B., & Hasse, A. M. (1978). Nurses satisfaction with their work situation. *Nursing Research*, 27(2), 114-120.
- Suh, Y. O. (1995). *Structural model of health-promoting lifestyle in midlife women*. Unpublished doctor's thesis, Kyunghee University, Seoul.