



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

간호학 석사학위 논문

응급실 간호사의 직무스트레스와
간호업무성과의 관계



아주대학교 대학원

간호학과

임두희



응급실 간호사의 직무스트레스와 간호업무성과의 관계

지도교수 유혜라

이 논문을 간호학 석사학위 논문으로 제출함.

2013년 2월

아주대학교 대학원

간호학과

임두희

임두희의 간호학 석사학위 논문을 인준함.

심사위원장 유혜라 (인)

심사위원 박지원 (인)

심사위원 유미애 (인)

아주대학교 대학원

2012년 12월 14일

응급실 간호사의 직무스트레스와 간호업무성과의 관계

본 연구는 대학 병원 응급실 간호사의 직무스트레스와 간호업무성과를 조사하고, 두 개념의 관계를 파악하여 응급실 간호사의 직무스트레스 감소방안을 마련하고 궁극적으로는 간호서비스의 질 향상에 관련된 기초자료를 제공하고자 시도된 서술적 조사연구이다.

본 연구의 자료수집은 2012년 9월 29일부터 10월 11일까지였으며, 연구 대상은 경기도 지역에 소재한 600병상 이상의 3개 대학병원에서 근무하는 응급실 간호사 124명이 연구에 참여하였다. 연구도구로 직무스트레스는 구미옥과 김매자(1984)가 개발한 도구를 기초로 응급실 간호사의 근무 중 스트레스를 측정하기 위해 이명선(2012)이 수정·보완한 도구를 사용하였고, 간호업무성과는 고유경, 이태화와 임지영(2007)이 개발한 도구를 이용하여 측정하였다. 수집된 자료는 SPSS Win. 17.0 프로그램을 이용하여 빈도와 백분율, t-test, oneway ANOVA, Pearson 상관계수로 분석하였다.

연구결과는 다음과 같다.

1. 대상자의 직무스트레스 평균점수는 3.68점으로 나타났고, ‘보호자와 환자와 관련된 사항’ 3.98점, ‘업무상황과 관련된 갈등’ 3.84점, ‘의사와의 갈등’ 3.79점 순이었다.
2. 대상자의 간호업무성과 평균점수는 3.51점이며, ‘업무수행능력’이 3.64점으로 가장 높았고, ‘간호과정적용’이 3.22점으로 가장 낮았다.
3. 대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스는 급여, 응급실만족도, 간호직만족도에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 응급실만족도에서는 ‘절대 만족하지 않는다’의 군이 ‘만족한다’의 군보다 직무스트레스가 높게 나타났다. 간호직 만족도에서는 ‘매우 불만족’의 군이 ‘그저 그렇다’, ‘만족한다’의 군보다 직무스트레스

가 높게 나타났다.

4. 대상자의 일반적 특성에 따른 간호업무성과는 연령, 현교육상태, 총임상경력, 응급실경력, 밤근무수, 간호직만족도에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 연령은 25세 이하의 군이 26~30세 이하, 31세 이상의 군보다 간호업무성과가 낮게 나타났고, 현교육상태는 학사학위취득중인 군이 3년제 졸업 군보다 간호업무성과가 높았다. 총임상경력에서는 14개월 이하의 군이 15~60개월 이하, 61~120개월 이하, 121개월 이상의 군보다 간호업무성과가 낮게 나타났으며, 응급실 경력에서는 12개월 이하의 군, 13~36개월 이하의 군이 61개월 이상의 군보다 간호업무성과가 낮게 나타났다. 월당 밤 근무수에서는 6개 이상의 군이 5개 이하의 군보다 간호업무성과가 낮게 나타났다.
5. 직무스트레스와 간호업무성과와의 관계는 통계적으로 유의한 정적 상관관계를 보였다.

이상의 연구 결과에서 직무스트레스와 간호업무성과의 관계가 유의한 정적 상관관계를 보였는데, 이는 간호업무성과 향상 및 간호의 전문성 확립을 위하여 꾸준히 교육 및 훈련에 임하고 간호사로서의 책임과 역할 증대를 위하여 노력하지만 실제 임상에서 이루어지고 있는 간호사의 역할이 전문적 가치 기준에 맞지 않아 이론과 실제의 차이를 느끼게 되어 높은 스트레스를 나타낸 것이라고 생각된다.

따라서 이러한 상황에서 발생하는 스트레스에 대한 관리방안의 개발 및 적용이 필요로 되며, 간호업무성과의 향상을 위해서는 간호 전문성 향상을 위한 다양한 연구 활동을 통하여 임상에서 간호 전문가로서 확고한 위치를 구축할 수 있도록 노력해야 할 것이다.

핵심어 : 응급실 간호사, 직무스트레스, 간호업무성과

차 례

국문요약	i
차례	iv
표차례	vi

I. 서론

A. 연구의 필요성	1
B. 연구의 목적	3
C. 용어의 정의	3

II. 문헌고찰

A. 직무스트레스	4
B. 간호업무성과	8
C. 직무스트레스와 간호업무성과	10

III. 연구 방법

A. 연구 설계	11
B. 연구 대상	11
C. 연구 도구	11
D. 자료 수집 방법	12
E. 자료 분석 방법	12
F. 윤리적 고려	13
G. 연구의 제한점	13

IV. 연구결과

A. 대상자의 일반적 특성 14
B. 대상자의 직무스트레스와 간호업무성과 정도 17
C. 대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스와 간호업무성과 19
D. 대상자의 직무스트레스와 간호업무성과의 관계25

V. 논 의27

VI. 결론 및 제언 33

참고문헌 35

부록 42

ABSTRACT 51

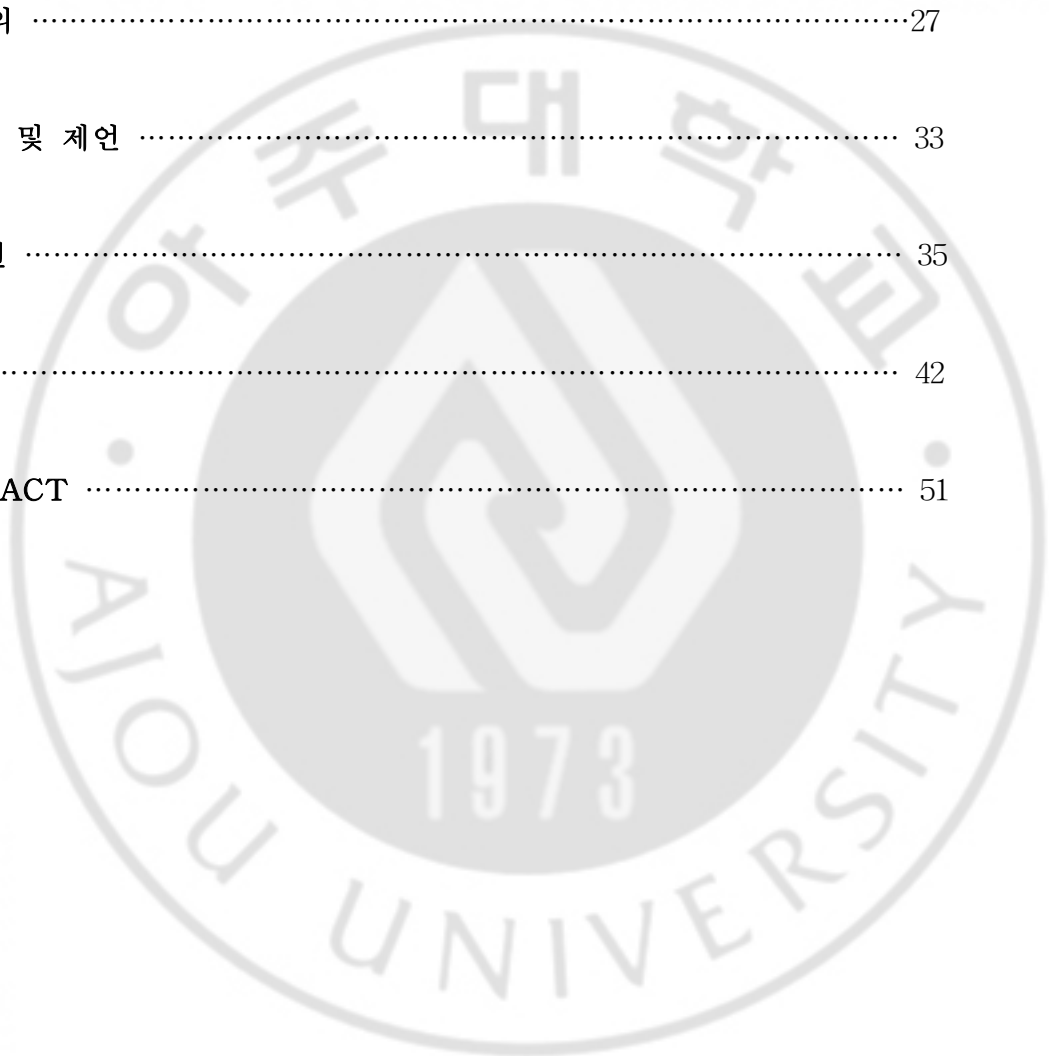


표 차 례

<표 1> 대상자의 일반적 특성	15
<표 2-1> 대상자의 직무스트레스	17
<표 2-2> 대상자의 간호업무성과	18
<표 3-1> 대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스	20
<표 3-2> 대상자의 일반적 특성에 따른 간호업무성과	23
<표 4> 직무스트레스와 간호업무성과의 상관관계	26



I. 서론

1. 연구의 필요성

병원은 인건비가 전체 비용의 절반가량을 차지하는 전통적인 노동집약적 산업이며(송경자, 2006), 간호 인력은 하루 24시간동안 환자나 보호자에게 직접간호를 제공하는 최전방인력으로 병원경영에 매우 중요한 위치를 차지하고 있어 이러한 간호인력 관리가 간호업무 성과를 극대화 시킬 수 있으며, 이는 간호 인력의 발전뿐만 아니라 병원발전의 핵심이라고 할 수 있다(고명숙 등, 2006). 그 중 응급의료기관에 근무하고 있는 간호사는 전체 간호사의 6%를 차지하며(응급의료통계연보, 2009), 응급실 간호사는 모든 분야의 간호업무를 적용해야 하고, 정확하고 즉각적인 간호사정으로 전인간호를 제공하여야 하는 항상 긴장된 상황에서 근무하고 있다(김석범, 도병수, 박재용, 이상범과 한남숙, 2000; 이경미, 2003; 오정, 2005).

간호사는 빠른 시간 내에 대상자의 문제를 해결해야 하는 시간과의 싸움 속에서 업무를 수행하고 있으며, 의료의 발전으로 항상 새로운 정보를 습득하기 위해서 업무 외에도 많은 시간을 투자해야 하기 때문에 스트레스가 높다(강현숙 등, 2002). 특히 응급환자수의 증가와 응급환자의 종합병원 선호경향, 응급 처치 후 입원실 부족으로 인한 입원대기 환자의 증가, 비 응급환자의 응급실 이용 증가 등으로 응급실 과밀화 현상을 일으키고 있어 업무량이 매우 과중한 상황으로 항상 긴장된 상황에서 근무하는 응급실 간호사가 일반병동 간호사에 비해 스트레스가 높은 것으로 보고되고 있다(변기진, 2002; 박은영, 2006; 김수연, 2007). 이러한 심한 스트레스는 직무에 대한 불만족을 가져와 근무를 기피하게 하고, 스트레스를 많이 받을수록 근무태만, 실수나 사고발생 가능성이 많아지며, 업무성과를 저해함으로써 소진율, 결근율, 이직율이 높아지게 된다(신유근, 2005). 또한 선행연구에 따르면 응급실간호사의 스트레스정도가 높을수록 만족도는 감소하고(변기진, 2002; 이경미, 2003; 오정, 2005), 간호업무수행은 저하되는 것으로 나타났다(연영순, 2000). 또한 직무스트레스로 인하여 업무상의 생산성과 효율성이 저하되어 환자에게 양질의 간호를 제공할

수 없으며, 병원경영에 많은 손실을 가져오는 결과를 초래할 수 있다고 하였다(박은경, 2011).

간호조직은 환자중심의 관리전략이 주요쟁점으로 부각되어 업무성으로 나타나며(Mrayan, 2008), 간호업무수행의 효율성은 간호사가 업무에 대한 전문성을 바탕으로 역할을 합리적으로 수행할 때 가능한 것이라고 하였다(김명하, 2008). 또한 최근 병원 간에 경쟁이 치열해지며 일선에서 직접간호를 제공하는 간호사의 업무성장에 대한 관심은 질적 향상을 위한 중요한 전략으로 다루어져 왔다(박원숙, 2002).

그러므로 양질의 간호서비스를 제공하기 위해서는 환자 요구의 정확한 파악과 과학적 지식에 근거한 간호가 필요하고, 이를 위해 간호사는 업무 수행 능력, 태도, 지식수준 등을 정확하게 파악하고 그 능력을 향상시키기 위한 객관적 평가가 이루어져야 한다(류숙영, 2009). 또한 질적인 간호를 수행하기 위해 간호사가 임상 현장에서 지각하는 스트레스 요인을 명확히 파악하여 간호사의 스트레스 정도를 저하시키거나 지각되지 않도록 예방하고 통제하는 방법을 모색해야 한다(변기진과 홍해숙, 2002).

지금까지 직무스트레스에 관한 국내연구들의 대다수는 일반병동 간호사를 대상으로 한 연구(이하나, 2002; 송인숙, 2007)가 대부분이고, 특히 과중한 근무부담으로 스트레스가 높게 보고되고 있는 특수부서에 관한 연구는 대부분 중환자실 간호사를 대상으로 한 연구들이다(변기진과 홍해숙, 2002; 윤금선, 2003). 또한 직무스트레스와 간호업무성과와의 관계를 파악하는 연구는 대부분이 임상간호사 전체를 대상으로 한 연구(박지연, 2003; 김영신, 2012)로 응급실 간호사의 직무스트레스와 간호업무성과간의 관계를 파악한 연구는 미흡한 실정이다.

이에 본 연구에서는 응급실 간호사의 직무스트레스에 영향을 미치는 요인과 간호업무성과를 파악하여 궁극적으로는 직무스트레스 감소방안을 마련하고 간호업무의 효율성을 높여 간호서비스의 질 향상에 관련된 기초자료를 마련하고자 한다.

2. 연구 목적

본 연구는 종합병원 응급실 간호사의 직무스트레스와 간호업무성과를 파악하고, 직무스트레스와 간호업무성과의 관계를 파악하여 직무스트레스 감소방안 마련에 기초자료를 제공하는 것을 목적으로 하며, 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

첫째, 응급실 간호사의 직무스트레스와 간호업무성과를 파악한다.

둘째, 응급실 간호사의 특성에 따른 직무스트레스와 간호업무성과를 파악한다.

셋째, 응급실 간호사의 직무스트레스와 간호업무성과의 관계를 파악한다.

3. 용어 정의

1. 직무스트레스

(1) 이론적 정의 : 간호사가 병원근무로 인해 경험하는 생리적, 심리적, 사회적인 장애를 받을 정도로 부담을 느끼는 상태이다(김매자와 구미옥, 1985).

(2) 조작적 정의 : 본 연구에서는 김매자와 구미옥(1984)이 개발한 도구를 기초로 응급실 간호사의 근무 중 스트레스를 측정하기 위해 수정 보완한 이명선(2012)의 도구로 측정한 점수를 의미한다.

2. 간호업무성과

(1) 이론적 정의 : 간호사가 대상자인 환자에게 간호를 제공함에 있어 요구되어지는 제반 활동과 관련된 업무의 실제적인 집행을 의미한다(조경희, 2003).

(2) 조작적 정의 : 본 연구에서는 고유경, 이태화와 임지영(2007)이 개발한 간호업무성과 측정도구로 측정한 점수를 의미한다.

II. 문헌고찰

1. 직무스트레스

직무스트레스란 직무수행 중 발생하게 되는 필연적이고 보편적인 스트레스로, 부정적 환경요인(업무량 과중, 역할갈등, 부적절한 물리적 환경)과 스트레스 요인에 의해 개인이 압도당하거나 환경이 개인의 욕구를 충족시켜 주지 않을 때 나타난다(류은정, 최경숙과 함미영, 1997). 또한 김매자와 구미옥(1985)은 직무스트레스의 정의를 간호사가 병원근무로 인해 경험하는 생리적, 심리적, 사회적인 장애를 받을 정도로 부담을 느끼는 상태라고 하였다.

직무와 관련된 스트레스 관련 모델을 살펴보면 첫 번째, 개인-환경 적합모델은 주어진 환경과 개인의 동기 사이의 불일치로 스트레스가 생기며 이는 직무상 요구되는 것과 개인의 능력간의 부조화이다. 이 모델은 개인에 초점을 두고 있으며 객관적으로 어떤 직무 조건이 스트레스를 일으키는지 예측하기에는 한계가 있다. 두 번째는 직무요구-통제 모델로 이는 환경에 초점을 두었다. 직무상황에서의 요구와 요구 직면 시 의사결정의 자유간의 영향에서 스트레스가 생긴다고 보았으며, 직무상 요구되는 것이 많은 반면 의사결정 범위가 적은 경우에 스트레스가 높다고 할 수 있다(문현숙, 1998).

이러한 직무스트레스는 어느 직장에서나 받을 수 있지만 그 중 병원 조직은 의사, 행정직, 간호사, 의료 기사 등 전문적이고 다양한 직종의 종사자들이 상호협동 작업을 통해 대상자에게 의료서비스를 제공하여야 하는 업무적 특성 때문에 다른 조직보다 상대적으로 스트레스가 높은 것으로 알려져 있다(김옥수, 원종순과 한애경, 2007). 또한 Gardener(1980)에 의하면 병원 종사자들 중에서도 환자들을 가장 가까이 접하며 그들을 돌봐야 하는 간호사들이 특히 직무스트레스가 높다고 하였다(박은경, 2011).

간호사의 직무스트레스는 필연적이며, 어느 정도의 스트레스는 간호사의 역할 수행에 도움이 되고 개인의 성장과 생산성 증가에 원동력이 된다(고효정, 권덕화,

2003). 즉, 높은 직무 스트레스는 개인의 목표성취를 위한 자기 동기 부여나 자극과 같은 긍정적 효과 뿐만 아니라 개인의 분열적, 비생산적, 위험스런 행동과 같은 부정적 효과를 초래한다. 또한 직무 불만족과 낮은 조직몰입, 잦은 결근과 이직으로 인해 조직적인 측면에서 경영효율성의 감소, 작업시간의 손실, 이직비용 등 여러 가지 부정적 효과가 다양하게 나타난다(Cheng, Ming-Shinn Lee & Hsiang, 2006).

간호사의 직무 스트레스와 관련된 요인들을 살펴보면 간호사의 전문지식과 기술에 대한 요구 증가, 간호 대상자들의 다양한 욕구, 전문지식 및 기술 부족 요인, 의사와의 갈등, 타 의료직과 간호직과의 역할 모호 갈등, 대인관계에서 오는 갈등, 전문직으로서의 역할갈등, 병원 관리직과 행정이나 규직과의 마찰, 물리적 환경요인, 근무조건, 근무시간 등을 들 수 있다(윤치근과 이한나, 2003; Biering, Sveinsdottir & Ramel, 2006). 또한 도복늬과 정의정(2002)은 직무스트레스의 요인을 업무량 과중, 역할 갈등, 지식과 경험 부족, 대인관계성의 문제, 의사 갈등, 상사직원과의 불만스런 관계, 부하직원과의 불만스런 관계, 부적절한 보상, 의료의 한계에 대한 심리적 부담감, 익숙하지 않은 상황 등 15개 요인이라고 하였으며, 대상자별로 전문화된 간호 업무 또한 간호사의 스트레스를 높이는 요인이 된다고 하였다.

직무스트레스의 요인에 대한 선행 연구를 살펴보면 다음과 같다. 임상간호사를 대상으로 시행한 민은희(2009)의 근무경력별 업무 스트레스 연구에서는 요인별 스트레스 정도는 밤 근무, 업무량 과중, 부적절한 대우 순으로 높게 나타났으며, 종합병원 간호사를 대상으로 시행한 김보영(2010)의 직무스트레스에 대한 연구에서 요인별 스트레스 정도는 업무과중 및 심리적 부담이 가장 높았고, 지식과 기술의 부족, 전문직으로서의 역할갈등, 대인관계 갈등, 부적절한 대우와 보상, 물리적 환경의 순으로 나타났다. 최은정(2010)의 대학병원 간호사를 대상으로 시행한 직무스트레스와 간호성과에 대한 연구에서 요인별 스트레스 정도는 보호자와 환자에 대한 스트레스, 역할갈등, 간호사에 대한 대우, 전문지식과 기술의 부족, 심리적 부담으로 인한 스트레스, 대인관계 갈등 순으로 나타났다.

또한 응급실 간호사의 직무스트레스는 응급실의 근무환경, 대인관계, 간호업무 및 일반병동과는 다른 상황적 특수성 때문이라고 하였으며(변기진, 2002), 이경미

(2003)의 연구에서는 대인관계 및 업무상 갈등, 업무량 과중, 그리고 전문지식과 기술부족 등의 요인이 직무스트레스와 관련 있다고 하였으며, 건강상태가 응급실 간호사의 스트레스에 영향을 미친다고 보고하였다. 또한 응급실 간호사를 대상으로 한 이명선(2012)의 연구에서는 보호자와 환자와 관련된 사항, 업무량 과중, 업무상황과 관련된 갈등, 의사와의 갈등 등의 요인이 직무스트레스와 관련이 있다고 하였다.

이상과 같이 직무스트레스는 업무상의 문제, 대인 관계, 교대근무 등의 다양한 관련 요인 외에 연령, 결혼상태, 근무경력, 교육수준, 근무 병동 등의 일반적인 특성 과도 관련이 있는 것(윤치근과 이한나, 2003)으로 보고되고 있다. 이러한 다양한 요인으로 인해 직무스트레스가 높아지고, 간호사가 직무스트레스 상황에서 적절히 대처할 수 있는 능력이 저하된다(강명주, 2012).

간호사의 직무 스트레스로 인한 부정적 효과는 간호직으로 인하여 나타나는 개인적인 스트레스로서 간호사가 직무를 수행하는 환경과 관련되어 발생하는 것이며, 간호사의 사기를 저하시키고 간호 목표 달성을 위한 능력발휘에 장애가 된다(김명숙과 박성애, 2001). 또한 간호사들의 근무 환경에서 스트레스로 인한 소진 경험은 직무 만족 저하와 질적 간호 업무를 불가능하게 하여 직업적 성취감을 박탈하는 결과를 초래한다(성미혜, 윤현옥과 이현정, 2007). 이처럼 스트레스로 인한 개인이나 직장에서 지출되는 비용이 크고 업무 성과를 저해함으로써 조직의 성과 저하, 이직률 · 결근률의 증가 등의 부정적 영향을 미칠 수 있기 때문에 직무 스트레스의 관리가 중요하다(김영신, 2012).

간호사의 스트레스는 감소, 변화시킬 수 있으며, 스트레스로 인한 신체적, 심리적, 행동적 증후가 나타나기 이전에 관리되어야 할 문제로 스트레스를 일으키는 문제가 무엇인지를 파악하여 간호사의 스트레스 요인이 명백히 파악되면, 그 요인을 조절함으로써 간호사가 스트레스에 잘 적응하도록 도울 수 있다고 한다(고효정과 박춘화, 1998). 또한 적절한 사회적 지지가 이루어진다면 직무 스트레스의 부정적 영향은 완화되는 것으로 알려져 있으므로(이기철, 이정호와 최영민, 1996), 완충역할을 하는 대처유형을 확인하고 그 대처유형을 활성화시킴으로써 직무 스트레스를 완

화시킬 수 있다.

이상의 문헌고찰을 통하여 응급실 간호사의 직무 스트레스가 일반 병동 간호사에 비해 높은 스트레스를 보이고 있으며, 간호사의 스트레스는 감소, 변화시킬 수 있음을 확인하였다. 이에 직무스트레스의 환경과 개인적 요인들을 파악한다면 간호사 개인뿐만 아니라 조직전체에 긍정적인 영향을 미칠 수 있을 것이다.



2. 간호업무성과

간호 업무는 간호대상자의 치유와 안녕에 도움을 주기 위한 활동으로, 환자와 그 가족의 요구 충족을 위한 간호업무와 간호 관리업무 및 전문가로서의 역할 수행에 필요한 모든 간호 업무를 포함한다(박정호와 이윤신, 1992).

Northcott(1977)에 의하면 간호업무성과란 특정기간 동안 간호사가 그들의 임무를 얼마나 잘 수행해 왔는가를 평가하는 것으로서 병원의 생산성과 양질의 간호 서비스를 보장하기 위한 중요한 전략으로 다루어져 왔으며(최은정, 2010), 간호사가 간호대상자인 환자에게 간호를 제공함에 있어 요구되어지는 제반 활동과 관련된 업무의 실제적인 집행을 말한다(정영지, 1998). 또한 윤언자(1995)는 간호사가 업무에 대한 전문성을 바탕으로 역할을 합리적으로 수행하여 간호조직의 목표를 능률적으로 수행하는 것이라고 하였다(최은정, 2010).

Korn(1981)은 간호업무를 독자적 간호활동과 비독자적 간호활동 및 대인관계 활동으로 구분하였다. 독자적 간호활동은 전문직 간호사로서 개별적으로 간호대상자에게 간호를 제공하는 과정, 즉 간호사정, 간호계획, 수행, 평가를 직접 수행하는 것 뿐만 아니라 간호팀이 공동으로 간호목표를 성취하도록 하기 위한 일련의 간호관리 과정이다. 비독자적 간호활동은 전문직 간호사의 고유한 간호활동은 아니지만 전통적인 간호사의 활동으로 간주되어 왔던 의사의 진료에 협조하는 업무와 행정위임 업무를 간호사가 수행하는 것이다. 대인관계활동이란 간호업무수행을 위한 동료나 타부서 직원, 보호자와의 잦은 의사소통 등의 수행을 의미한다.

Macphail(1992)은 응급간호의 독특한 특성을 대상자에 대한 자료가 충분치 않은 상황에서 연령에 관계없이 긴급 또는 비긴급한 상황을 사정, 진단, 처치하며 응급환자의 중증도 분류와 우선순위를 결정하고 재난준비를 하는 것 등에 중점을 두었으며(노예서, 2010), 응급간호분야회(1991)에서는 이상의 특성에 안정과 소생술, 위기중재, 통제되지 않는 또는 준비되지 않은 환경에서 간호를 제공하는 것 등을 추가로 포함시켰다.

의료 환경이 고급화, 전문화, 대형화 되어가면서 의료기관들은 경쟁적으로 의료

서비스의 질을 높이기 위해서 양질의 간호 인력에 높은 관심을 보이고 있으며 빠르게 변화하는 의료 환경에 발맞추어 간호사는 전문 직업인으로서 업무에 대한 전문성을 바탕으로 합리적인 역할 수행과 함께 양질의 간호를 제공하기 위해 고도의 숙련된 간호업무능력을 갖추어야 한다(박은경, 2011).

또한 좋은 간호서비스의 제공을 위해서는 환자의 요구와 과학적 지식에 근거한 간호가 필요하며 이를 위해 간호 관리자는 간호사의 지식수준, 능력가치, 업무수행 능력 및 태도 등을 정확하게 파악하여 이들의 능력을 발전시키고 나아가 간호조직의 능력을 향상시키기 위해서 공정하고 객관적인 정확한 평가를 하여야 한다(서이아, 2002). 또한 병원에서는 많은 보건의료 전문직과 행정직이 공존하고 있으므로 간호의 성과를 객관적이고 타당하게 증명하는 것은 간호 관리의 매우 중요한 부분이다(박성애와 조문수, 1996). 이에 고유경 등(2007)은 현실적으로 업무성과를 측정하는 기준이 학자마다 다양하며, 측정의 방법에 있어서도 여러 가지 어려운 점이 따름을 지적하며 간호업무를 보다 객관적으로 측정할 수 있는 도구 개발의 필요성에 따라 간호업무를 업무수행능력, 업무수행태도, 업무수준향상 및 간호과정 적용을 포함하여, 업무의 양과 질을 포함하는 간호업무성과 측정도구를 개발하여 간호업무의 전반적인 기획을 발전시키고, 나아가 경력개발의 기회로 간호의 질 향상에 기여하고자 했다.

또한 최근에 간호업무 평가에서 질적인 간호업무 성과 내용과 그러한 간호업무 성과를 어떻게 평가할 것인가 하는 간호평가 방법에 대한 연구 분야가 관심의 영역이 되고 있으며(박성애, 1989), 업무성과의 중요성이 인식되면서 효율적인 간호업무와 업무성과 향상에 영향을 미치는 요인에 대한 활발한 국내 연구로 이어졌으며, 관련변수로 직무만족, 임파워먼트, 조직몰입, 리더십 등이 제시되고 있다(류숙영, 2009).

이상의 문헌고찰을 통해서 간호업무성과는 전문직 간호사로서 발전하기 위한 필수적인 요소이며, 조직의 목표를 수행하는 정도로서 직무만족, 임파워먼트, 조직몰입, 리더십 등의 변수가 중요하다는 점을 확인하였다.

3. 직무스트레스와 간호업무성과

간호사의 직무스트레스와 간호업무성과를 살펴 본 박지연(2003)의 연구결과에서는 임파워먼트 지각수준이 높을수록 직무스트레스는 낮아지고 업무성과는 높게 나타났으며, 임상간호사를 대상으로 시행한 박은경(2011)의 연구에서는 직무스트레스는 간호업무수행의 부적 영향을 주며 간호업무환경은 간호 수행성과의 핵심 변수라고 하였다. 수술실 간호사의 업무수행능력과 직무스트레스를 분석한 김혜영(2011)의 연구에서는 업무수행능력과 직무스트레스간의 유의한 상관관계를 보이지 않았다.

응급실 간호사를 대상으로 한 박춘화(1998)의 연구에서는 근무중 스트레스와 간호업무수행간에 유의한 부적 상관관계를 보였으며, 영역별로는 '업무량 과중' 영역과 '부적절한 보상' 영역이 간호업무수행과 유의한 부적 상관관계를 보였다.

대학병원 간호사를 대상으로 한 최은정(2010)의 연구에서는 간호사들의 전문지식 및 기술 부족에 대한 직무스트레스가 높을수록, 대인관계 갈등이 높을수록, 무관심 대처일수록 간호업무 성과가 낮게 나타났으며, '보호자와 환자', '간호사에 대한 대우' 영역에서는 직무스트레스와 간호업무성과가 정적상관관계를 보였다. 또한 임상 간호사의 자율성, 직무스트레스와 간호업무성과와의 관계를 본 김영신(2012)의 연구결과에서도 직무스트레스와 간호업무성과의 관계가 정적 상관관계를 보였는데, 영역별 결과에서는 직무스트레스의 '역할갈등' 영역, '전문지식 기술부족' 영역, '대인관계 갈등' 영역, '의사와의 갈등' 영역, '간호사에 대한 대우' 영역에서 유의한 정적 상관관계를 나타냈다.

이상의 문헌고찰을 통해서 직무스트레스와 간호업무성과간의 결과가 다양하게 나타나고 있으며, 이에 대한 연구가 많이 진행되어 있지 않음이 확인되었다. 이에 간호업무성과에 영향을 미치는 직무스트레스에 대한 연구가 더 많이 진행되어야 될 것이라고 생각된다.

Ⅲ. 연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 응급실 간호사의 직무스트레스와 간호업무성과를 파악하고 두 개념 간의 상관관계를 분석하기 위한 서술적 상관관계연구이다.

2. 연구 대상

본 연구의 대상자는 경기도 지역에 소재한 600병상 이상의 3개의 병원에서 근무하고 있는 응급실 간호사 135명 중 연구 참여를 동의한 124명의 간호사이다.

본 연구의 대상자 수는 Cohen 표본 추출방식에 따른 G*Power 3.1 프로그램을 활용하여 유의수준 .05, 효과크기 .30, 검정력 .93으로 설정했을 때 표본수는 124명 이었고, 본 연구의 대상자 수는 124명으로 이를 충족하였다.

3. 연구 도구

1) 직무스트레스 측정도구

임상 간호사들이 업무 수행 중 경험하는 스트레스를 측정하는 도구로 구미옥, 김매자(1984)가 개발한 도구를 기초로 응급실 간호사의 근무 중 스트레스를 측정하기 위해 수정·보완한 이명선(2012)의 도구를 사용하였다. 총 47개 문항 8개 영역, ‘업무량 과중’ 10문항, ‘전문직으로서의 역할 갈등’ 5문항, ‘전문지식과 기술 부족’ 6문항, ‘의사와의 갈등’ 7문항, ‘의료의 한계에 대한 심리적 부담감’ 4문항, ‘부적절한 물리적 환경’ 4문항, ‘업무상황과 관련된 갈등’ 6문항, ‘보호자와 환자에 관련된 사항’ 5문항으로 구성 되었다.

각 문항은 5점 척도로 구성 하였으며, ‘전혀 스트레스를 느끼지 않는다’ 1점 , ‘약간 느낀다’ 2점, ‘보통 느낀다’ 3점, ‘심하게 느낀다’ 4점, ‘아주 심하게 느낀다’ 5점으로 하여 점수가 높을수록 스트레스 정도가 높음을 의미한다. 이명선(2012)의 연구에서는 Cronbach’s alpha = .95이었으며, 본 연구에서는 Cronbach’s alpha = .95이었다.

2) 간호업무성과

간호업무성과 측정도구는 고유경, 이태화, 임지영(2007)이 개발한 간호업무성과 측정도구를 사용하였다. 총 17개 문항 4개 영역, ‘업무수행능력’ 7문항, ‘업무수행태도’ 4문항, ‘업무수준향상’ 3문항, ‘간호과정적용’ 3문항으로 구성되었다.

각 문항은 5점 척도로 구성 하였으며, ‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘약간 그렇지 않다’ 2점, ‘보통이다’ 3점, ‘약간 그렇다’ 4점, ‘매우 그렇다’ 5점으로 하여 점수가 높을 수록 간호업무성과가 높음을 의미한다. 이 도구 전체의 신뢰도는 Cronbach’s alpha = .92이었으며, 본 연구에서는 Cronbach’s alpha = .94의이었다.

4. 자료수집방법

자료 수집 기간은 2012년 9월 29일부터 10월 11일까지 총 13일간에 걸쳐 자료를 수집하였다. 자료 수집은 경기도 내에 위치한 600병상 이상의 대학병원 3곳의 간호부를 연구자가 직접 방문하여 연구의 목적과 방법을 설명하여 동의를 구한 후 시행하였다. 설문지 배부 방법은 연구자가 응급실을 방문하여 대상자에게 설문지와 감사의 표시로 볼펜을 같이 배부하였다. 응답내용이 간호사 개개인에게 익명으로 처리되고 응답결과는 오직 연구 목적으로만 사용됨을 설명하였으며, 연구에 참여를 동의한 간호사를 대상으로 135부의 설문지를 배부하여 1주일 후 연구자가 응급실을 재방문하여 직접 131부의 설문지를 회수하였다. 그 중 설문 응답내용이 불충분하거나 누락된 7부를 제외한 124부를 자료분석에 이용하였다.

5. 자료분석방법

수집된 자료는 SPSS win. 17.0을 사용하여 분석하였다.

- 1) 대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율을 이용하여 산출하였다.
- 2) 대상자의 직무스트레스, 간호업무성과의 점수분포를 파악하기 위하여 기술통계 분석을 실시하였다.
- 3) 일반적 특성에 따른 직무스트레스와 간호업무성과의 차이를 파악하기 위하여

t-test와 ANOVA분석을 하였고 사후검증을 위하여 Scheffe test를 사용하였다.

4) 직무스트레스와 간호업무성과의 관계를 파악하기 위하여 Pearson 상관계수로 분석하였다.

6. 윤리적 고려

본 연구는 2012년 3월 경기도 C대학병원의 기관 생명윤리 심의위원회 (Institutional Review Board)의 승인(IRB No. : BD2012-050D)을 받은 후 시행하였다.

7. 연구의 제한점

본 연구의 대상은 경기도에 소재하는 600병상 이상의 3개 대학병원의 응급실 간호사를 대상으로 하였으므로 본 연구 결과를 우리나라 전체 간호사에게 일반화하는 데에는 제한점이 있다.



IV. 연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 성별은 여성이 110명(88.7%), 남성이 14명(11.3%)으로 나타났고, 결혼 상태는 미혼이 101명(81.5%) 이었다. 연령은 26~30세 이하가 50명(40.3%)으로 가장 많았고, 25세 이하가 40명(32.3%)로 평균연령은 28.2세였다. 종교는 무교가 53명(42.7%) 이었고, 현 교육상태는 3년제 졸업이 48명(38.7%), 4년제 졸업이 33명(26.6%), 학사학위취득중이 28명(22.6%), 대학원 이상이 15명(12.1%) 이었다. 직위는 일반간호사 99명(79.8%), 책임간호사가 25명(20.2%)로 나타났다. 총 임상경력은 24개월 이하가 50명(40.3%)으로 가장 많았고, 61~120개월 이하 33명(26.6%), 25~60개월 이하 31명(25%)으로 평균 4.4년으로 나타났으며, 응급실 경력은 12~36개월 이하 48명(38.7%), 61개월 이상 37명(29.8%), 37~60개월 이하 19명(15.3%)순으로 많았고, 평균 3.8년으로 나타났다. 급여는 250~300만원 미만이 60명(48.4%)로 가장 많았고, 200~250만원 미만 39명(31.5%), 300만원 이상 19명(15.3%)로 나타났다. 응급실 만족도는 '그저 그렇다' 군이 50명(40.3%), '다소 만족하지 않는다' 군이 35명(28.2%), '만족한다' 군은 23명(18.5%), '절대 만족하지 않는다'는 16명(12.9%)의 순으로 나타났고, 직장생활의 이유는 '경제적인 도움을 얻기 위해서'가 53명(42.7%), '전공과 적성을 살리기 위해서'가 45명(36.3%)로 나타났다. 밤 근무 개수는 월 5개 이하 9명(7.3%), 월 6개 이상 115명(92.7%)로 나타났으며, 간호직 만족도는 '그저 그렇다' 70명(56.5%), '만족한다' 30명(24.2%), '불만족' 19명(15.3%), '매우 불만족' 5명(4%)의 순으로 나타났다(표 1).

<표 1> 대상자의 일반적 특성

(N=124)

특성	구분	빈도	백분율	평균±표준편차
성별	여성	110	88.7	
	남성	14	11.3	
연령	25세 이하	40	32.3	28.2±4.1
	26~30세 이하	50	40.3	
	31세 이상	34	27.4	
결혼상태	미혼	101	81.5	
	기혼	23	18.5	
종교	유	71	57.3	
	무	53	42.7	
교육수준	3년제 졸업	48	38.7	
	4년제 졸업	33	26.6	
	학사학위취득중	28	22.6	
	대학원이상	15	12.1	
직위	일반간호사	99	79.8	
	책임간호사이상	25	20.2	
총 임상경력	24개월 이하	50	40.3	4.36±3.8
	25~60개월 이하	31	25	
	61~120개월 이하	33	26.6	
	121개월 이상	10	8.1	
응급실 경력	12개월 이하	20	16.1	3.83±3.3
	13~36개월 이하	48	38.7	
	37~60개월 이하	19	15.3	
	61개월 이상	37	29.8	
월급여	200만원 미만	6	4.8	
	200~250만원 미만	39	31.5	
	250~300만원 미만	60	48.4	
	300만원 이상	19	15.3	

(계속)

<표 1> 대상자의 일반적 특성 - (계속)

(N=124)

특성	구분	빈도	백분율	평균±표준편차
응급실 만족도	절대 만족하지 않는다	16	12.9	
	다소 만족하지 않는다	35	28.2	
	그저 그렇다	50	40.3	
	만족한다	23	18.5	
직장생활 이유	경제적 도움	53	42.7	
	자아실현	19	15.3	
	직장생활이 나아서	2	1.6	
	전공과 적성 유지	45	36.3	
	기타	5	4	
밤근무수	월 5개 이하	9	7.3	
	월 6개 이상	115	92.7	
간호직 만족도	매우 불만족	5	4	
	불만족	19	15.3	
	그저 그렇다	70	56.5	
	만족한다	30	24.2	

2. 대상자의 직무스트레스와 간호업무성과 정도

1) 직무스트레스

1점부터 5점까지 분포하는 직무스트레스는 평균 3.68(0.48)점으로 나타났다. 직무스트레스의 하부영역 중 ‘보호자와 환자와 관련된 사항’이 3.98(0.71)점, ‘업무상황과 관련된 갈등’이 3.84(0.54)점, ‘의사와의 갈등’이 3.79(0.78)점의 순으로 나타났다 (표 2-1).

<표 2-1> 대상자의 직무 스트레스

하부영역	(N=124)		
	평균±표준편차	최소값	최대값
총점	3.68±0.48	2	5
업무량 과중	3.68±0.55	2	5
전문직으로서의 역할 갈등	3.52±0.61	2	5
전문지식과 기술부족	3.47±0.60	2	5
의사와의 갈등	3.79±0.78	2	5
의료의 한계에 대한 심리적 부담감	3.46±0.56	2	5
부적절한 물리적 환경	3.60±0.73	2	5
업무상황과 관련된 갈등	3.84±0.54	2	5
보호자와 환자와 관련된 상황	3.98±0.71	2	5

2) 간호업무성과

1점부터 5점까지 분포하는 간호업무성과는 평균 3.51(0.57)점으로 나타났다. 간호업무성과의 하부영역 중 ‘업무수행능력’이 3.64(0.70)점으로 가장 높았고, ‘간호과정적용’이 3.22(0.65)로 가장 낮았다(표 2-2).

<표 2-2> 대상자의 간호업무성과

하부영역	평균±표준편차	(N=124)	
		최소값	최대값
총점	3.51±0.57	2	5
업무수행능력	3.64±0.70	2	5
업무수행태도	3.52±0.58	3	5
업무수준향상	3.49±0.74	2	5
간호과정적용	3.22±0.65	2	5

3. 대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스와 간호업무성과

1) 대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스

대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스 분석 결과, 급여($F=3.44$, $p=.019$), 응급실 만족도($F=4.09$, $p=.008$), 간호직 만족도($F=7.41$, $p=.001$)에 따라 직무스트레스에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 급여는 200~250만원 미만인 군의 직무스트레스가 평균 3.85(0.50)점으로 300만원 이상의 3.51(0.48)점보다 직무스트레스가 더 높았으나 Scheffe 사후검정에서 유의미한 차이는 확인되지 않았다. 응급실 만족도에서 유의미한 차이의 분석을 위해 Scheffe 사후검정을 실시한 결과, '절대 만족하지 않는다'의 직무스트레스가 평균 4.02(0.48)점으로 '만족한다'의 3.50(0.48)점보다 높은 것으로 나타났다. 간호직 만족도에서 Scheffe 사후검정을 실시한 결과도 '매우 불만족'의 직무스트레스가 평균 4.43(0.41)점으로 '그저 그렇다'의 3.64(0.43)점과 '만족한다'의 3.53(0.50)점보다 더 높았다. 대상자의 성별, 연령, 결혼상태, 종교, 교육상태, 경력, 밤 근무수에 따른 직무스트레스의 차이는 유의하지 않았다(표 3-1).

<표 3-1> 대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스

		(N=124)		
특성	구분	평균±표준편차	t/ F	p
성별	남자	3.57±0.59	-0.87	.388
	여자	3.69±0.47		
연령	25세 이하	3.66±0.39	0.04	.958
	26~30세 이하	3.69±0.48		
	31세 이상	3.68±0.58		
결혼상태	미혼	3.70±0.45	-1.15	.252
	기혼	3.58±0.58		
종교	유	3.73±0.42	-1.43	.155
	무	3.61±0.55		
교육수준	3년제졸업	3.70±0.45	0.44	.724
	4년제졸업	3.64±0.42		
	학사학위취득중	3.63±0.62		
	대학원이상	3.79±0.42		
직위	일반간호사	3.68±0.49	0.27	.790
	책임간호사	3.66±0.44		
총 임상경력	24개월 이하	3.61±0.45	1.26	.292
	25~60개월 이하	3.72±0.47		
	61~120개월 이하	3.79±0.51		
	121개월 이상	3.54±0.50		
응급실경력	12개월 이하	3.49±0.51	1.26	.292
	13~36개월 이하	3.71±.44		
	37~60개월 이하	3.72±0.50		
	61개월 이상	3.72±0.50		
월급여	200만원 미만	3.39±0.58	3.44	.019
	200~250만원 미만	3.85±0.50		
	250~300만원 미만	3.65±0.42		
	300만원 이상	3.51±0.41		

(계속)

<표 3-1> 대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스 - (계속)

(N=124)

특성	구분	평균±표준편차	t/ F	p	Scheffe
응급실 만족도	절대만족하지 않는다 ¹ 다소만족하지 않는다 ² 그저그렇다 ³ 만족한다 ⁴	4.02±0.48 3.68±0.52 3.65±0.41 3.50±0.48	4.09	.008	1>4
직장생활 이유	경제적 도움 자아실현 직장생활이 나아서 전공과 적성유지 기타	3.69±0.56 3.71±0.30 3.53±0.15 3.61±0.43 4.14±0.51	1.52	.202	
밤근무수	월 5개 이하 월 6개 이상	3.52±0.60 3.69±0.47	-1.00	.318	
간호직 만족도	매우불만족 ¹ 불만족 ² 그저그렇다 ³ 만족한다 ⁴	4.43±0.41 3.88±0.43 3.64±0.43 3.53±0.50	7.50	<.001	1>3,4

2) 대상자의 일반적 특성에 따른 간호업무성과

대상자의 일반적 특성에 따른 간호업무성과 분석 결과, 연령($F=10.66$, $p<.001$), 현교육상태($F=6.12$, $p=.001$), 총임상경력($F=13.94$, $p<.001$), 응급실경력($F=10.21$, $p<.001$), 밤 근무수($t=2.88$, $p=.005$), 간호직만족도($F=2.81$, $p=.042$)에서 유의한 차이가 있었다. 연령에서의 유의미한 차이를 확인하기 위해 Scheffe 사후검정을 실시한 결과, 25세 이하의 군이 3.23(0.46)점으로 26~30세 이하의 3.55(0.51)점과 31세 이상의 3.79(0.62)점보다 낮았다. 학사학위취득중인 군의 간호업무성과 평균점수는 3.82(0.53)점으로 3년제 졸업한 사람의 3.29(0.57)점보다 높았다. 총임상경력에서 유의미한 차이의 분석을 위해 Scheffe 사후검정을 실시한 결과, 24개월 이하의 경력 간호사의 간호업무성과가 3.19(0.43)점으로 25~60개월 이하 3.57(0.47)점, 61~120개월 이하 3.89(0.56)점, 121개월 이상의 3.68(0.64)점보다 낮게 나타났다. 응급실 경력에서의 Scheffe 사후검정 결과는 12개월 이하군의 3.27(0.52)점, 13~36개월 이하군 3.30(0.45)점 보다 61개월 이상의 군 3.87(0.60)점에서 간호업무성과가 높게 나타났다. 밤 근무가 월 6개 이상 군의 간호업무성과는 3.47(0.55)점으로 월 5개 이하의 군 4.02(0.60)점보다 낮게 나타났다. 간호직 만족도에서 Scheffe 사후검정을 실시한 결과 유의미한 차이는 확인되지 않았다(표 3-2).

<표 3-2> 대상자의 일반적 특성에 따른 간호업무성과

		(N=124)			
특성	구분	평균±표준편차	t/ F	p	Scheffe
성별	남자	3.24±0.42	-1.94	.054	
	여자	3.54±0.58			
연령	25세이하 ¹	3.23±0.46	10.66	<.001	1<2,3
	26~30세이하 ²	3.55±0.51			
	31세 이상 ³	3.79±0.62			
결혼상태	미혼	3.45±0.52	2.02	.053	
	기혼	3.77±0.72			
종교	유	3.56±0.55	-1.23	.220	
	무	3.44±0.59			
교육수준	3년제졸업 ¹	3.29±0.57	6.12	.001	1<3
	4년제졸업 ²	3.51±0.52			
	학사학위취득중 ³	3.82±0.53			
	대학원이상 ⁴	3.64±0.46			
직위	일반간호사	3.46±0.56	-1.88	.062	
	책임간호사	3.70±0.57			
총임상경력	24개월 이하 ¹	3.19±0.43	13.94	<.001	1<2,3,4
	25~60개월 이하 ²	3.57±0.47			
	61~120개월 이하 ³	3.89±0.56			
	121개월 이상 ⁴	3.68±0.64			
응급실경력	12개월 이하 ¹	3.27±0.52	10.21	<.001	1,2<4
	13~36개월 이하 ²	3.30±0.45			
	37~60개월 이하 ³	3.59±0.49			
	61개월 이상 ⁴	3.87±0.60			
월급여	200만원 미만	3.21±0.81	0.73	.537	
	200~250만원 미만	3.49±0.62			
	250~300만원 미만	3.56±0.50			
	300만원 이상	3.51±0.59			

(계속)

<표 3-2> 대상자의 일반적 특성에 따른 간호업무성과 - (계속)

		(N=124)		
특성	구분	평균±표준편차	t/ F	p
응급실 만족도	절대 만족하지	3.68±0.78	0.56	.640
	않는다			
	다소 만족하지	3.50±0.47		
	않는다			
	그저그렇다	3.46±0.57		
	만족한다	3.51±0.56		
직장생활 이유	경제적 도움	3.55±0.65	0.92	.454
	자아실현	3.43±0.38		
	직장생활이 나아서	4.09±0.62		
	전공과 적성 유지	3.50±0.54		
	기타	3.27±0.45		
밤근무수	월 5개 이하	4.02±0.60	2.88	.005
	월 6개 이상	3.47±0.55		
간호직 만족도	매우 불만족	4.15±0.85	2.81	.042
	불만족	3.46±0.53		
	그저그렇다	3.44±0.53		
	만족한다	3.59±0.58		

4. 직무스트레스와 간호업무성과의 상관관계

응급실 간호사가 경험한 직무스트레스, 간호업무성과간의 상관관계를 분석한 결과, 직무스트레스가 높을수록 간호업무성과가 높아지는 것으로 나타났다.($r=.40$, $p<.001$) 직무스트레스 하부영역에 따른 간호업무성과와의 상관관계 분석결과, ‘업무량 과중’($r=.19$, $p=.039$), ‘전문직 역할 갈등’($r=.32$, $p<.001$), ‘의사와의 갈등’($r=.48$, $p<.001$), ‘의료의 한계에 대한 부담감’($r=.32$, $p<.001$), ‘부적절한 환경’($r=.31$, $p<.001$), ‘업무상황 갈등’($r=.29$, $p<.001$), ‘환자, 보호자와의 갈등’($r=.34$, $p<.001$) 영역이 유의한 정적 상관관계를 보였다. 또한 직무 스트레스 영역과 간호업무성과 영역 간의 관계에서는 직무스트레스의 ‘업무량 과중’ 영역과 간호업무성과의 ‘업무수준향상’, ‘간호과정적용’ 영역, 직무스트레스의 ‘전문지식과 기술부족’ 영역과 간호업무성과의 ‘업무수행능력’, ‘업무수준향상’, ‘간호과정적용’ 영역, 직무스트레스의 ‘업무상황 갈등’ 영역과 간호업무성과의 ‘간호과정적용’ 영역, 직무스트레스의 ‘환자, 보호자와의 갈등’ 영역과 간호업무성과의 ‘간호과정적용’ 영역을 제외하고 $r= .18\sim.49$ 의 범위로 유의한 상관관계를 보였다(표 4).

<표 4> 직무스트레스와 간호업무성과의 상관관계

(N=124)

	간호업무성과				
	업무수행 능력r(p)	업무수행 태도r(p)	업무수준 향상r(p)	간호과정 적용r(p)	간호업무 성과총점
직무스트레스 총점	.41 ($<.001$)	.37 ($<.001$)	.30 (.001)	.19 (.034)	.40 ($<.001$)
업무량 과중	.22 (.013)	.18 (.040)	.17 (.054)	-.05 (.561)	.19 (.039)
전문직 역할 갈등	.33 ($<.001$)	.21 (.017)	.25 (.005)	.20 (.025)	.32 ($<.001$)
전문지식과 기술부족	.14 (.135)	.22 (.015)	0.16 (.083)	.09 (.302)	.18 (.051)
의사와의 갈등	.49 ($<.001$)	.44 ($<.001$)	.35 ($<.001$)	.24 (.006)	.48 ($<.001$)
의료의 한계에 대한 부담감	.24 (.008)	.32 ($<.001$)	.27 (.002)	.29 (.001)	.32 ($<.001$)
부적절한 환경	.33 ($<.001$)	.24 (.008)	.20 (.024)	.18 (.041)	.31 ($<.001$)
업무상황 갈등	.30 (.001)	.26 (.003)	.19 (.032)	.17 (.055)	.29 ($<.001$)
환자, 보호자와의 갈등	.37 ($<.001$)	.34 ($<.001$)	.19 (.032)	.16 (.082)	.34 ($<.001$)

V. 논 의

본 장에서는 응급실 간호사의 직무스트레스 및 간호업무성과의 특성을 살펴보고, 직무스트레스와 간호업무성과의 관계에 대해 논의하고자 한다.

본 연구 대상자의 직무 스트레스는 평균 3.68점으로 나타났으며, 이는 임상간호사를 대상으로 한 이정희(2005)와 강명주(2012)의 연구결과보다는 높았으며, 응급실 간호사를 대상으로 한 주진희(2009)와 오홍숙(2011)의 연구결과보다는 낮았고, 유연희(2012)와 최유성(2012)의 연구결과보다는 높은 결과를 나타내었다. 이 결과는 응급실 간호사들이 업무 상황에서 계속해서 높은 정도의 스트레스를 받고 있음을 보여주는 것으로 스트레스 관리 방안 마련에 대한 지속적인 노력이 필요함을 보여주고 있다.

직무스트레스의 하부영역에서는 ‘보호자와 환자와 관련된 사항’, ‘업무상황과 관련된 갈등’, ‘의사와의 갈등’ 순으로 높게 나타났는데, 이는 임상 간호사의 가장 큰 스트레스 요인을 보호자와 환자 관련하여 받는 스트레스(이한나, 2002; 김영신, 2012)라고 보고한 선행연구결과와 같았으며, 응급실 간호사를 대상으로 한 윤금선(2003)과 오홍숙(2011)의 연구결과와도 일치하였다. 이는 응급실이라는 특수한 환경에서 많은 보호자와 대면하는 과정과 통제되지 않는 보호자와의 관계에서 받는 스트레스가 높게 작용한 것으로 보인다. 또한 최근에 환자들이 자신들의 권리를 주장하고, 환자에 대한 질적 간호에 대한 요구와 함께 각종 민원제기로 인한 스트레스가 높으며, 환자를 만족시키기 위한 의료서비스 제공의 필요성에서 기인된 것이라고 하였다(오홍숙, 2011). 또한 본 연구에서 ‘업무상황과 관련된 갈등’ 영역이 높은 스트레스 요인으로 나타났는데, 이는 일반간호사를 대상으로 한 박지연(2003), 이영옥(2006)의 연구와 응급실 간호사를 대상으로 한 오홍숙(2011)의 연구결과와 유사한 결과를 보였다. 이는 업무상황에서 경험하는 스트레스는 피할 수 없으며, 출산 휴가나 이직으로 인한 결원 및 사직자로 인한 신규 직원의 발생 및 신규직원에 대한 직무교육과 업무 부담, 간호업무 이외의 행정업무에 대한 부담감 등으로 인한 것으로 생각된다. 따라서 충분한 인력 보충과 적절한 보상과 대우 등으로 간호사의 직무스

스트레스를 조절할 수 있도록 병원 조직 내에서 방안이 모색되어야 할 것이라고 생각된다. 그리고 본 연구에서 ‘의사와의 갈등’ 역시 높은 스트레스를 보여주고 있는데 이것은 간호사와 의사와의 관계에서 의사의 처방을 간호사가 수행하는 과정에서 발생하는 여러 문제가 갈등을 심화시켜 스트레스가 높게 작용한 것으로 보인다. 이에 따라 직무스트레스를 감소시키기 위해서는 보호자, 환자, 의사와의 관계 개선이 필요로 된다고 생각되며, 이를 위해서는 관계 개선을 위한 새로운 관점에서의 해결책 마련과 대상이 아닌 문제 중심적인 대처 프로그램의 개발 및 교육이 효과적인 방안이 될 것이라고 생각된다. 이는 직무 스트레스 영역 중 ‘의사와의 갈등’이 가장 큰 스트레스 요인이라는 유연희(2012)의 연구결과와는 유사한 결과를 보였으며, 윤금선(2003), 조행난(2011)의 연구 및 임상간호사를 대상으로 한 문경원(2003)의 연구에서도 ‘의사와의 갈등’ 영역이 높은 순위를 차지해 본 연구와 일치하였다. ‘업무량 과중’이 가장 큰 스트레스 요인이라는 윤금선(2003), 조행난(2011)의 선행연구결과와 임상간호사를 대상으로 한 박지연(2003), 양애선(2008)의 선행연구에서 ‘간호 업무’에 대한 스트레스가 가장 큰 스트레스 요인이라는 연구와는 차이가 있었다.

본 연구에서 간호업무성과의 평균점은 3.51점으로 높게 인식 하고 있었으며, 종합병원 간호사를 대상으로 시행한 류숙영(2009), 김홍순(2011), 임순임(2011)의 연구 결과보다는 낮은 결과를 나타내었다.

간호업무성과의 하부영역에서는 ‘업무수행능력’, ‘업무수행태도’, ‘업무수준향상’, ‘간호과정적용’ 순으로 높게 나타났는데, 이는 동일 도구를 사용한 류숙영(2009)과 김홍순(2011)의 선행연구에서 간호업무성과 분석 결과 ‘업무수행능력’ 영역이 가장 높고, 그 다음으로 ‘업무수행태도’, ‘업무수준향상’, ‘간호과정적용’ 순으로 나타난 것과 일치하였다. 다른 선행연구에서도 ‘업무수행능력’과 같은 ‘비독자적인 간호’ 영역이 가장 높은 수준을 보임으로써 간호업무가 지시 처방, 반복적인 간호 업무에 많이 치우쳐 이루어지고 있다는 점을 보여주고 있다. 이와 같은 결과는 간호 전문성을 확립하기 위해서 ‘독자적인 간호’ 영역이 필수적임에도 불구하고 가장 낮은 수준의 결과를 보이고 있음을 보여주며, 이에 대한 지속적인 노력이 필요하다고 생각된다. 또한 임상에 맞는 간호과정을 개발하여 임상에 적용함으로써 보다 전문적이고, 과

학적인 간호를 수행할 수 있도록 해야 할 것이다.

업무수행능력 하부영역에서는 ‘나는 관리 지침에 따라 정확하게 투약과정을 수행한다’, ‘나는 간호기록지침에 따라 정확하게 기록한다’, ‘처방내용을 잘 이해하고 주어진 시간 내에 계획하여 오류, 누락 없이 정확하게 업무를 수행한다’가 가장 잘 하는 것으로 답변하였는데, 이는 간호업무에서 주를 이루는 투약 및 기록업무에 대하여 중요성을 인지하고, 정확한 절차를 통해서 투약 오류를 최소화한다는 것에 대하여 긍정적으로 생각해 볼 수 있겠으나, ‘비독자적인 간호’가 주를 이루고 있는 것을 보여주며, 현재 대상자의 간호업무성과가 수동적인 업무에 많이 치우쳐져 있음을 보여준다. 그러므로 이에 따른 간호과정 적용에 대한 중요성이 더욱 요구되며 간호의 전문성을 확립하고 책임감과 권한을 높이기 위한 프로그램의 개발이 필요하다고 생각된다.

연구 대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스를 살펴보면, 급여 및 응급실 만족도, 간호직 만족도에서 직무스트레스에 유의한 차이를 보이고 있다.

급여 영역에서는 각 군 간의 유의한 차이는 나타나지 않았지만 200~250만원 미만의 군이 직무스트레스 점수가 가장 높았으며, 200만원 미만의 군이 가장 낮은 직무스트레스 점수를 보였다. 이는 200~250만원 미만의 군이 대부분 연차가 낮은 간호사로 그 연차의 특성상 업무를 익히는 과정에 속해있거나 실제적으로 환자간호 업무를 가장 많이 수행하지만 아직 업무가 서툴러 높은 스트레스를 받는 것이라고 생각된다. 그러므로 각 연차에 맞는 스트레스의 요인을 파악하여 그에 맞는 스트레스 관리 프로그램을 개발·적용할 필요가 있다고 생각된다. 응급실만족도에서는 ‘절대 만족하지 않는다’의 군이 ‘만족한다’ 군보다 직무스트레스가 높게 나타났으며, 간호직만족도에서도 ‘매우불만족’의 군이 직무스트레스가 가장 높게 나타나 만족도가 낮을수록 직무스트레스 수준이 높게 나타났다. 직무스트레스가 높을수록 직무 만족이 낮다는 결과를 이행희(2001), 양애선(2008)등의 선행연구에서 확인할 수 있었는데, 본 연구결과를 통하여 낮은 직무만족 또한 높은 직무스트레스에 영향을 미친다는 것을 확인할 수 있었다. 이에 간호사에 대한 교육이 직무기술이나 친절기술 등을 가르치는데 머무르는 것이 아닌 직무만족을 높여 자기 동기부여를 할 수 있는

프로그램으로 개선할 필요가 있는 것으로 보여진다. 응급실 간호사의 직무스트레스를 파악한 백미현(2010), 조행난(2011)의 연구결과에서는 일반적 특성과 직무스트레스는 유의한 차이가 나타나지 않았다.

이 같이 대상자의 일반적 특성에 대한 스트레스 정도의 차이에서 각 연구마다 다른 결과를 보이는 것은 간호사가 인간 생명을 다룬다는 직업적 위치로 인해 높은 책임감이 요구되는 만큼 연령, 결혼, 경력, 교육 수준 등과는 상관없이 충실히 근무하고 있기 때문이라 하겠다(문경원, 2003).

연구대상자의 일반적 특성에 따른 간호업무성과는 연령, 현 교육상태, 총 임상경력, 응급실경력, 밤 근무수, 간호직 만족도에서 유의한 차이를 보이고 있다. 이는 임순임(2011)의 연구 결과에서 결혼여부, 종교, 최종학력, 월수입, 직위, 부서경력, 밤 근무수, 간호직 만족도에 따라 유의한 차이를 보여 본 연구와 일치하였으며, 종합병원 간호사를 대상으로 시행한 양정숙(2004), 김경숙(2005), 배경옥(2007), 최은정(2010), 김홍순(2011)의 연구에서는 연령, 결혼여부, 최종학력, 근무 경력에서 유의한 차이를 보여 본 연구와 유사한 결과를 보였다. 연령별 특성으로는 25세 이하의 군이 26~30세 이하의 군과 31세 이상의 군보다 간호업무성과가 낮게 나타났다. 또한 총 임상경력이 14개월 이하인 군이 자신의 간호업무성과를 가장 낮게 인식하고 있어 경력이 증가할수록 간호업무성과가 높은 것을 알 수 있었다. 응급실경력에서도 12개월 이하의 군이 간호업무성과를 낮게 인식하고 있는 것으로 조사되었다. 이는 근무경력이 증가할수록 간호업무성과가 높아진다고 보고한 선행 연구결과(서이아, 2002; 박지연, 2003; 강수정, 2004; 임순임, 2011)와 같았다. 이러한 결과를 토대로 경력이 늘어남에 따라 간호사의 기본 업무에 전념할 수 있고 간호의 지식과 기술이 향상되어 간호업무성과의 증진에 도움이 된 것으로 생각된다. 그러므로 경력자의 지속적인 업무 효율성 유지를 위한 교육 프로그램 개발 및 신규간호사나 비교적 경력이 적은 간호사를 위한 교육 프로그램 개발을 통하여 꾸준히 경력에 맞는 교육을 시행하여 업무성과를 높여나갈 수 있도록 해야 할 것이다. 또한 최종학력에서 학사 학위를 취득하고 있는 간호사가 3년제 졸업 간호사에 비해 간호업무성과가 높게 나타났는데 이는 최종학력과 간호업무성과는 유의한 차이가 없다는 연구결과(신영진,

2000; 박지연, 2003)와는 차이가 있었다. 밤 근무수는 월 5개 이하의 군이 월 6개 이상의 군보다 간호업무성고가 높았는데, 이는 연령 및 경력이 높아질수록 밤 근무수가 적어지는 것과 관련된 것으로 보여 진다. 간호직 만족도의 경우 '매우불만족'의 군이 간호업무성고가 높아지는 다소 예상 밖의 결과를 보였는데, 이는 간호업무성고가 향상될수록 간호의 전문성은 높아지지만 이에 대한 이론과 실제의 간호업무의 차이에서 갈등이 생겨 간호직에 대한 불만족 또한 커지는 것으로 생각된다.

대상자의 직무스트레스와 간호업무성고와의 관계에서는 직무스트레스와 간호업무성고가 정적 상관관계를 보였다. 이는 업무스트레스가 높을수록 '독자적 간호업무성고'가 높다는 최은정(2010)의 연구결과와 유사한 결과를 보여주며, 간호업무성고를 높이기 위해서는 과학적 지식을 바탕으로 다양한 시도가 필요하게 되는데 그에 따라 스트레스가 높아지는 것이라 생각된다. 이는 간호사가 간호업무성고 향상을 위한 적절한 교육과 경험을 통해 독자적인 간호 행위 수행이나 자신의 직무 기술 개발 같은 개인적인 노력에도 불구하고 이에 대한 주변의 부정적인 상황에 직면하게 되면서 스트레스가 높아지는 것이라고 생각된다. 또한 간호업무성고 향상을 위하여 꾸준히 교육과 훈련에 임하고, 간호사로서의 책임과 역할을 증가시키려 하지만 이에 따른 간호사의 역할이 전문적 가치 기준에 맞지 않아 이론과 실제의 차이를 더욱 느끼게 되어 높은 스트레스를 보일 것이라고 생각한다.

하위 영역별로 살펴보면 직무스트레스 영역의 '업무량 과중', '전문직 역할갈등', '의사와의 갈등', '의료의 한계에 대한 부담감', '부적절한 환경', '업무상황갈등', '환자, 보호자와의 갈등' 영역과 정적 상관관계를 보였다. 이는 대상자의 간호업무성고가 향상되어 간호의 전문성은 높아지게 되지만 그에 따른 간호사의 역할이나 업무 환경이 개선되지 않고 이론과 실제의 간호 업무 차이에서 갈등이 생기며 보호자, 환자 등의 대인관계에서의 갈등, 의사가 간호사의 능력을 인정하지 않거나 자신의 업무나 책임을 전가하는 등의 의사와의 갈등, 승진의 기회가 적거나 진급 순서가 달라지는 등과 관련하여 대상자가 높은 스트레스를 느끼게 되는 것이라고 생각된다. 이는 최은정(2010)의 선행 연구 결과 스트레스 영역 중 '보호자와 환자', '간호사의 대우' 영역에서 정적 상관관계가 있다는 결과와 김영신(2012)의 선행 연구 결과

‘역할갈등’, ‘대인관계갈등’, ‘의사와의 갈등’, ‘간호사에 대한 대우’ 영역에서 정적 상관관계가 있다는 결과와 일치하였다. 그러나 최은정(2010)의 연구 결과에서 ‘전문지식과 기술부족’, ‘대인관계 갈등’ 영역은 간호업무성과와 부적 상관관계가 있다는 결과를 보였고, 직무스트레스의 ‘간호업무’, ‘역할갈등’, ‘의사와의 갈등’, ‘심리적 부담’ 영역은 간호 업무성과와 유의하지 않은 결과를 보여 본 연구와 차이가 있었다. 또한 박상미(2004), Raeda(2004), Raeda & Ibtisam(2008)의 연구 결과는 직무스트레스와 간호업무성과간의 상관관계가 없다는 결과를 보여 본 연구와 차이가 있었다.

이 결과를 통해 직무스트레스와 간호업무성과간의 관계가 연구마다 차이를 보여 직무스트레스와 간호업무성과간의 관계를 규명하기 위한 반복 연구가 필요할 것이라 생각된다. 또한 간호업무성과 측정이 주관적인 생각이 개입될 수 있으며, 직무표준화가 되어있지 않은 상태에서는 본인의 업무성과를 객관적으로 판단할 수 없으므로 간호업무성과를 객관적으로 측정할 수 있는 연구 도구의 개발 및 이를 통한 반복연구가 필요할 것이라 생각된다. 그리고 간호업무성과를 높이기 위해 노력하는 과정에서 어느 정도 직무 스트레스가 높아지고 있으므로, 이로 인해 소진 등의 부정적인 결과가 나타나기 이전에 활용할 수 있는 스트레스 관리를 위한 대책마련이 필요하다. 또한 간호업무성과를 더욱 높이기 위해 간호 전문성 향상을 위한 지속적 연구 활동이 필요로 되고, 그에 따른 책임과 권한을 받아들여 간호 전문가로서의 확고한 위치를 구축할 수 있도록 노력해야 할 것이다.

VI. 결론 및 제언

본 연구는 응급실간호사의 직무스트레스와 간호업무성과와의 관계를 규명함으로써 직무스트레스에 영향을 미치는 요인을 파악하고, 직무스트레스의 감소 및 간호업무성과를 향상시키기 위한 방안 마련에 기초자료를 제공하고자 시도된 서술적 상관관계 연구이다.

본 연구는 대학병원 IRB 승인을 받은 후 간호부의 승인을 받아 진행되었다. 자료 수집 기간은 2012년 9월 29일~10월 11일 까지 이루어졌으며, 연구대상은 경기도 소재 600병상 이상의 3개 병원에 재직하고 있는 응급실 간호사 124명 이었다.

연구도구로 직무스트레스는 구미옥, 김매자(1984)가 개발한 도구를 응급실 간호사의 근무 중 스트레스를 측정하기 위한 윤금선(2003)의 도구를 수정 보완한 이명선(2012)의 도구로 본 연구에서 Cronbach's alpha는 .95였다. 간호업무성과는 고유경, 이태화, 임지영(2007)이 개발한 도구로 본 연구에서의 Cronbach's alpha는 .94였다.

수집된 자료는 SPSS Win 17.0을 이용하였으며 빈도, 백분율, 평균과 표준편차, t-test, ANOVA, Pearson's correlation으로 분석하였다.

대상자의 직무스트레스는 5점 중 3.68(.48)점 이었고, 영역별로는 '보호자와 환자와 관련된 상황' 영역이 3.98(.71)점으로 가장 높았으며 '의료의 한계에 대한 심리적 부담감' 영역은 3.46(.57)점으로 가장 낮았다.

간호업무성과는 5점 중 3.51(.57)점으로 나타났으며, 영역별로는 업무수행능력이 3.64(.70)점으로 가장 높았고, 간호과정적용이 3.22(.65)점으로 가장 낮았다.

일반적 특성에 따른 직무스트레스는 급여($F=3.438, p=.019$), 응급실 만족도($F=4.09, p=.008$), 간호직 만족도($F=7.496, p<.001$)에 따라 유의한 차이가 있었다.

일반적 특성에 따른 간호업무성과는 연령($F=10.656, p<.001$), 현 교육상태($F=6.116, p=.001$), 총 임상경력($F=13.937, p<.001$), 응급실경력($F=10.211, p<.001$), 밤근무수($t=2.878, p=.005$), 간호직만족도($F=2.81, p=.042$)에서 유의한 차이가 있었다.

대상자의 직무스트레스와 간호업무성과의 상관관계를 분석한 결과, 정적 상관

관계를 보였다.($r=.400$, $p<.001$) 이는 간호업무성과를 높이기 위해서는 과학적 지식을 바탕으로 다양한 시도가 필요로 되는데 그에 따르는 책임 및 이론과 임상에서의 차이에서 느끼는 스트레스가 높은 것으로 생각된다. 영역별로는 간호업무성과와 직무스트레스의 '업무량 과중'($r=.185$, $p=.039$), '전문직 역할 갈등'($r=.316$, $p<.001$), '의사와의 갈등'($r=.483$, $p<.001$), '의료의 한계에 대한 부담감'($r=.318$, $p<.001$), '부적절한 환경'($r=.308$, $p<.001$), '업무상황갈등'($r=.294$, $p<.001$), '환자, 보호자와의 갈등'($r=.344$, $p<.001$) 영역이 정적 상관관계를 보였다.

따라서 간호사가 주로 높은 직무스트레스를 경험하게 하는 대상인 환자, 보호자, 의사와의 갈등을 관리하고 개선하려는 노력과 함께 구체적인 개선방안이 필요하다. 또한 독자적 간호업무성과의 향상을 위하여 임상에 맞는 간호과정의 개발과 이에 대한 교육 및 훈련프로그램의 개발이 필요하며, 경력에 맞는 간호업무성과 증진을 위한 교육이 지속적으로 이루어져야 할 것이다. 간호업무성과의 지속적인 향상을 위해서는 간호의 전문성 확보와 이에 따르는 책임과 권한을 받아들일 수 있도록 노력해야 할 것이며, 이러한 과정에서 경험하게 되는 직무스트레스를 효율적으로 관리할 수 있는 방안을 마련하여 효율적으로 간호업무성과를 향상시킬 수 있도록 해야 할 것이다.

본 연구결과에 근거하여 다음과 같이 제언하고자 한다.

1. 본 연구 결과에서 도출된 직무스트레스 요인을 파악하여 응급실 간호사들의 직무스트레스를 경감시킬 수 있는 중재프로그램의 개발 및 이를 적용하여 그 효과를 검증하는 연구가 필요하다.
2. 간호업무성과를 객관적으로 파악할 수 있는 연구도구의 개발 및 이를 통한 반복 연구가 필요하다.

* 참고문헌

- 강명주 (2012). *임상 간호사의 대처유형, 직무스트레스 및 건강상태와의 관계*. 경상대학교 대학원 석사학위 논문, 경상남도.
- 강수정 (2004). *수간호사의 리더십 유형에 따른 일반 간호사의 조직 몰입 및 간호업무 성과*. 한양대학교 행정대학원 석사학위 논문, 서울.
- 강현숙, 곽월희, 김금순, 김정은, 박호란, 최정례, 탁영란, 홍경자 (2002). 전문직 여성의 직무 스트레스, 직업 만족도, 건강 : 간호사와 교사 그룹을 중심으로. *대한간호학회지*, 32(4), 570-579.
- 고명숙, 권성복, 김문실, 김용순, 김인숙, 한성숙 (2006). *간호와 경영*, 서울: 군자출판사
- 고유경, 이태화, 임지영 (2007). 임상 간호사의 간호업무성과 측정도구 개발. *대한간호학회지*, 37(3), 286-294.
- 고효정, 권덕화 (2003). 종합병원 일반 간호사의 근무지 이동과 관련된 직무 스트레스 및 이직의도. *간호행정학회지*, 9(1), 141-150.
- 고효정, 박춘화 (1998). 응급실 간호사의 근무 중 스트레스와 간호업무 수행과의 관계. *성인간호학회지*, 11(1), 146-157.
- 구미옥, 김매자 (1984). 간호원이 근무 중에 경험하는 스트레스 측정을 위한 도구 개발 연구. *대한간호학회지*, 14(2), 28-37.
- 구미옥, 김매자 (1985). 임상 간호원의 업무 스트레스에 관한 분석적 연구. *대한간호학회지*, 15(3), 39-49.
- 김경숙 (2005). *간호사의 정서지능과 간호업무성과, 조직몰입, 이직의도에 관한 연구*. 성균관대학교 임상간호대학원 석사학위 논문, 서울.
- 김명숙, 박성애 (2001). 병원조직에서 직무특성이 간호사의 직무만족과 조직 몰입에 미치는 영향. *인사관리연구*. 23(1), 221-246.
- 김명하 (2008). *간호인력등급과 간호업무수행 직무만족 및 고객지향성과의 관계*. 고려대학교 교육대학원 석사학위 논문, 서울.
- 김보영 (2010). *일 종합병원 간호사의 직무 스트레스와 관련 요인*. 관동대학교

교육대학원 석사학위 논문, 강릉.

- 김석범, 도병수, 박재용, 이상범, 한남숙 (2000). 한국의료QA학회지, 7(2), 541-562.
- 김수연 (2007). 응급실 간호사가 경험한 환자 및 보호자에 의한 폭력과 폭력 반응. 을지외과대학교 임상간호대학원 석사학위 논문, 대전.
- 김영신 (2012). 임상 간호사의 자율성, 직무스트레스와 간호 업무성과와의 관계. 한양대학교 공공정책대학원 석사학위 논문, 서울.
- 김옥수, 원종순, 한애경 (2007). 임상간호사의 성격유형에 따른 직무스트레스와 대응방법에 관한 연구. 임상간호연구, 13(2), 125-136.
- 김혜영 (2011). 수술실 간호사의 업무수행능력, 직무스트레스 및 직무만족도와 의 관계. 계명대학교 대학원 석사학위 논문, 대구.
- 김홍순 (2011). 간호사가 인식하는 지식경영중요도와 간호업무성과와의 관계. 경북대학교 대학원 석사학위 논문, 대구.
- 노예서 (2010). 응급실간호사의 임상적 의사결정능력과 간호업무수행과의 관계. 아주대학교 대학원 석사학위 논문, 경기도.
- 도복늬, 정의정 (2002). 임상 간호사의 직무스트레스, 자기효능감 및 건강증진 행위. 정신간호학회지, 11(3), 398-405.
- 류숙영 (2009). 간호사가 인지하는 간호관리자의 코칭 행동과 임파워먼트, 간호 업무성과와의 관계. 연세대학교 간호대학원 석사학위 논문, 서울.
- 류은정, 최경숙, 함미영 (1997). 간호사의 업무 스트레스와 강인성 및 소진 정도와의 관계 연구. 중앙간호논문집, 1(2), 55-71.
- 문경원 (2003). 임상 간호사의 직무 스트레스와 대처유형에 관한 연구. 경희대학교 대학원 석사학위 논문, 서울.
- 문현숙 (1998). 회복실 간호사가 지각한 자율성과 업무스트레스, 건강상태와의 관계 연구. 이화여자대학교 교육대학원 석사학위 논문, 서울.
- 민은희 (2009). 임상간호사의 근무경력과 부서별 업무 스트레스와 대처유형. 공주대학교 대학원 석사학위 논문, 공주.

- 박상미 (2004). *정신과 간호사의 직무스트레스와 간호업무수행과의 관계*. 중앙대학교 행정대학원 석사학위 논문, 서울.
- 박성애 (1989). *간호단위 조직내 리더쉽과 간호업무수행의 관련성에 관한 연구*. 서울대학교 대학원 박사학위 논문, 서울.
- 박성애, 조문수 (1996). 간호사의 간호업무 수행에 대한 자가 평가와 상급자 평가의 비교연구: 일개 대학병원 간호사를 대상으로. *간호학 논문집*, 10(1), 71-85.
- 박원숙 (2002). *리더쉽·임파워먼트·간호업무성과간의 관계*. 경희대학교 대학원 박사학위 논문, 서울.
- 박은경 (2011). *간호사의 소진에 대한 자기효능감과 리더쉽의 조절효과와 간호업무 수행성과에 대한 소진의 매개효과*. 인제대학교 대학원 박사학위 논문, 경상남도.
- 박은영 (2006). *응급실 폭력상황에 대한 응급실 간호사의 반응: Q방법론적 접근*. 동아대학교 대학원 석사학위 논문, 부산.
- 박정호, 이윤신 (1992). 간호업무량 측정 및 간호인력 수요산정. *대한간호학회지*, 22(4), 589-603.
- 박지연 (2003). *간호사의 임파워먼트 수준과 직무스트레스 및 간호업무성과에 관한 연구*. 중앙대학교 대학원 석사학위 논문, 서울.
- 박춘화 (1998). *응급실 간호사의 근무중 스트레스와 간호업무 수행과의 관계*. 계명대학교 교육대학원 석사학위 논문, 대구.
- 배경옥 (2007). *간호단위관리자의 변혁적 리더쉽이 간호사의 직무 만족도와 간호업무 성과에 미치는 영향*. 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문, 서울.
- 백미현 (2010). *응급실 신규 간호사의 직무 스트레스, 직무만족도, 이직의도에 관한 연구*. 연세대학교 간호대학원 석사학위 논문, 서울.
- 변기진 (2002). *응급실 간호사와 일반병동 간호사의 직무스트레스와 직무만족도*. 경북대학교 대학원 석사학위 논문, 대구.

- 변기진, 홍해숙 (2002). 응급실 간호사와 일반병동 간호사의 직무 스트레스와 직무만족도. *경북간호과학지*, 6(2), 1-22.
- 서이아 (2002). 일반간호사의 조직내 의사소통 유형과 직무 만족 및 간호업무 성과의 관계. 계명대학교 교육대학원 석사학위 논문, 대구.
- 성미혜, 윤현옥, 이현정 (2007). 간호사의 직무스트레스, 소진경험 및 직무만족도에 관한 연구. *한국직업건강간호학회지*, 16(2), 147-157.
- 송경자 (2006). 일개 대학병원 간호사의 업무수행능력에 관한 연구. *임상간호연구*, 12(1), 97-108.
- 송인숙 (2007). 임상간호사의 직무 스트레스와 성격특성 및 직무만족, 건강상태의 관계에 관한 연구. 중앙대학교 대학원 석사학위 논문, 서울.
- 신영진 (2000). 수간호사의 리더쉽유형이 일반간호사의 직무 만족도와 간호업무 성과에 미치는 영향. 계명대학교 교육대학원 석사학위 논문, 대구.
- 신유근 (2005). 인간존중의 경영. 서울: 다산출판사
- 양애선 (2008). 중환자실 신규 간호사의 직무 스트레스, 직무 만족, 조직 몰입, 이직의도에 관한 연구. 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문, 서울.
- 양정숙 (2004). 일 대학병원 간호사의 전문직 자율성과 업무성과와의 관계. 연세대학교 교육대학원 석사학위 논문, 서울.
- 연영순 (2000). 공직간호사의 직무스트레스와 직무만족에 관한 실증적 연구. 한양대학교 행정대학원 석사학위 논문, 서울.
- 오정 (2005). 응급실 간호사의 업무스트레스와 직무만족도. 경북대학교 보건대학원 석사학위 논문, 대구.
- 오홍숙 (2011). 응급실 간호사의 직무스트레스와 동기부여에 미치는 영향에 관한 연구. 충주대학교 대학원 석사학위 논문, 충청북도.
- 유연희 (2012). 응급실간호사의 업무스트레스와 소진에 영향을 미치는 인자. 조선대학교 대학원 석사학위 논문, 광주.
- 윤금선 (2003). 응급실 간호사의 직무스트레스와 대처방안. 중앙대학교 사회개발대학원 석사학위 논문, 서울.

- 윤연자 (1995). 조직특성이 업무수행의 효율성에 미치는 영향에 관한 연구 : 병원조직을 중심으로. 대구대학교 대학원 박사학위 논문, 경상북도.
- 윤치근, 이한나 (2003). 임상 간호사의 업무 스트레스에 관한 조사연구. 한국보건정보통계학회지, 28(2), 95-109.
- 이경미 (2003). 응급실 간호사의 업무스트레스와 직무만족도와 리더십 효과성 재고 방안. 연세대학교 대학원 석사학위 논문, 서울.
- 이기철, 이정호, 최영민 (1996). 지각된 스트레스와 스트레스 대처방식이 직장인의 우울과 불안에 미치는 영향. 신경정신의학, 35(6), 1376-1385.
- 이명선 (2012). 응급실 간호사의 소아응급환자 간호 업무와 관련된 직무스트레스와 직무만족도에 관한 연구. 경희대학교 행정대학원 석사학위 논문, 서울.
- 이영옥 (2006). 간호사의 직무스트레스 요인과 수준간의 관계에서 자기 효능감의 조절 효과. 계명대학교 의료경영대학원 석사학위 논문, 대구.
- 이정희 (2005). 임상 등급별 간호사의 업무 스트레스 및 대처유형. 연세대학교 대학원 석사학위 논문, 서울.
- 이한나 (2002). 임상간호사의 업무스트레스에 관한 조사. 한국보건통계학회지, 8(2), 95-109.
- 이행희 (2001). 종합병원 간호사의 스트레스 지각정도와 직무만족간의 관계. 경성대학교 대학원 석사학위 논문. 부산.
- 임순임 (2011). 간호사의 의사소통과 셀프리더십이 간호업무성파에 미치는 효과. 조선대학교 보건대학원 석사학위 논문, 광주.
- 정영지 (1998). 임상 간호사의 전문직 자아개념과 간호업무수행의 관계. 계명대학교 대학원 석사학위 논문, 대구.
- 조행난 (2011). 응급실 간호사의 업무스트레스와 강인성 및 소진과의 관계. 전남대학교 대학원 석사학위 논문, 전라남도.
- 주진희 (2009). 응급실 간호사의 직무스트레스가 조직유효성에 미치는 영향요인. 경희대학교 행정대학원 석사학위 논문, 서울.

- 최유성 (2012). 응급실 간호사의 요통, 직무스트레스, 신체역학의 원리 및 일상 생활에서의 동작기능장애에 관한 연구. 인제대학교 대학원 석사학위 논문, 경상남도.
- 최은정 (2010). 대학병원 간호사의 직무 스트레스와 대처유형이 간호업무 성과에 미치는 영향. 인제대학교 보건대학원 석사학위 논문, 경상남도.
- Biering, Sveinsdottir & Ramel (2006). Occupational stress, job satisfaction, and working environment among icelandic nurses : A cross-sectional questionnaire survey. *International journal of nursing studies*, 43(7), 875-889.
- Cheng et al., Ming-Shinn Lee & Hsiang Hsu. (2006). The impact of social support and job stress on public health nurses' organizational citizenship behaviors in rural Taiwan. *Public Health Nursing*, 23(6), 496-505.
- Gardener, D. (1980). The nurse's dilemma : Mediating stress in critical care unit. *Heart & Lung*, 9(1), 103-106.
- Korn (1981). *The management of patient care*. Philadelphia : Saunders Co.
- Macphail, E. R. *Emergency nursing principles and practice*. St. Louis : Mosby-Year Book, Inc. 1992
- Mrayyan and Ibrahim AI-Faouri Norrie, P. (2008). Nurses' career commitment and job performance : differences between intensive care units and wards. *Journal of research in nursing*, 13(1), 38-52.
- Northcott, N. (1977). Refrections on performance. *Nursing Times*, 93(26), 49-52.
- Raeda Fawzi Abualrub & Ibtisam Moawiah AI-Zaru (2008). Job stress, recognition, Job performance and intention to stay at work among Jordanian hospital nurses. *Journal of Nursing Management*, 16, 227-236

Raeda Fawzi Abualrub (2004). *The relationships between job stress, job performance, and social support among hospital nurses*. The University of Iowa, Ph. D.



설 문 지

안녕하십니까?

바쁘신 중에도 설문에 응해 주셔서 진심으로 감사의 말씀을 드립니다.

본 설문은 석사과정 연구의 일환으로 일개 대학병원에 종사하는 응급실 간호사를 대상으로 직무 스트레스가 간호업무 성과에 미치는 영향을 규명함으로써 간호사의 업무 환경을 개선하고 업무 성과를 향상시키기 위한 기초 자료를 제공하고자 고안되었습니다.

본 조사 자료는 학문적인 목적으로만 활용될 것이며, 집합적으로 통계 처리되므로 특정 개인이나 조직 관련 내용은 철저히 비밀이 보장됩니다.

본 설문 작성에는 약 10분 남짓 소요됩니다. 각 설문에 정답이 있는 것은 아니며, 평소 생각이나 느낌을 솔직하게 응답해주시면 됩니다. 바쁘시겠지만 타당성 있는 연구결과를 위하여 모든 질문에 성의껏 답하여 주시기를 부탁드립니다.

귀하의 협조에 진심으로 감사드리며, 행복한 하루 되시길 바랍니다.

2012. 10월

아주대학교 응급전문간호과정

지도교수: 유 혜 라

연구자: 임 두 희

* 본 조사의 내용은 통계법 제 8조에 의거 비밀이 보장되며 통계목적 이외에는 사용되지 않습니다.

* 본 설문지를 작성하여 돌려주시면 참여자가 연구의 목적을 충분히 이해하고 자발적으로 참여하는 것으로 간주됩니다.

* 다음은 병원에서 수행하시는 직무와 관련해서 경험하실 수 있는 스트레스 요인들입니다. 귀하께서 느끼시거나 경험하시는 스트레스의 정도와 가장 가까운 곳에 V하여 주십시오.

요인 및 문항내용	전혀 느끼지 않는다	약간 느낀다	보통 느낀다	심하게 느낀다	아주 심하게 느낀다
업무량 과중					
1. 근무 중 중환자가 발생 할 때 (CPR시행)					
2. 동시 근무 간호사의 게으름, 능력부족, 사적인 일로 인해 자신의 업무량이 많아질 때					
3. 행정적인 업무처리가 많을 때					
4. 내원 환자가 많을 때					
5. 의사가 자주 처방을 바꾸거나 추가처방을 수시로 낼 때					
6. 정맥로 확보를 위한 처방이 많을 때					
7. 환자와 보호자가 간호행위에 협조하지 않을 때					
8. 근무로 인해 피로를 느낄 때					
9. 보호자들의 요구사항이 많을 때					
10. 보호자로 인해 간호업무에 방해가 될 때					
전문직으로서의 역할 갈등					
11. 간호업무 이외의 잡다한 일까지 책임져야 할 때(예, 문의전화, 시설안내, VIP응대)					
12. 이론과 실제에서의 간호 업무의 차이를 느낄 때					
13. 자신의 역할이 전문적 가치 기준과 맞지 않다고 생각할 때					
14. 환자나 보호자가 간호사의 지시, 충고를 따르지 않을 때					

요인 및 문항내용	전혀 느끼지 않는다	약간 느낀다	보통 느낀다	심하게 느낀다	아주 심하게 느낀다
15. 타 분야 의료진이 전문적으로 인정해 주지 않을 때					
전문지식과 기술 부족					
16. 간호업무(투약, 처치 등) 수행 시 실수나 누락된 것을 발견했을 때					
17. 환자 간호에 대한 지식(질병, 치료, 검사 등)이 부족할 때					
18. 응급상황 발생 시 의사 없이 환자 상태에 대한 즉각적인 판단을 내려야 할 때					
19. 환자 개개인의 상태 파악이 부족할 때					
20. 환자 간호기술이 부족할 때					
21. 새로운 의료 기구에 대한 작동 방법을 모를 때					
의사와의 갈등					
22. 의사가 간호사의 역할, 능력을 인정하지 않을 때					
23. 의사가 자신의 업무 및 책임을 전가시킬 때					
24. 의사가 간호사의 보고를 귀담아 듣지 않을 때					
25. 의사가 간호사 업무에 비협조적일 때					
26. 지식, 기술면에서 의사를 신뢰할 수 없을 때					
27. 환자에게 적절하지 않다고 생각되는 의사의 지시를 수행할 때					
28. 의사가 행정업무를 잘 모르고 일을 진행시킬 때					
의료의 한계에 대한 심리적 부담감					
29. 인력부족으로 충분한 간호행위를 하지 못할 때					

요인 및 문항내용	전혀 느끼지 않는다	약간 느낀다	보통 느낀다	심하게 느낀다	아주 심하게 느낀다
30. 충분히 노력했다고 생각했는데 환자 상태가 나빠지거나 호전되지 않을 때					
31. 회복가능성이 없는 환자를 간호할 때					
32. 환자와 보호자가 고통스러워하는 것을 볼 때					
부적절한 물리적 환경					
33. 보호자가 응급실내에 많을 때					
34. 응급실 내 소음이 심할 때					
35. 업무수행을 위한 공간과 시설이 부족할 때					
36. 냉난방이 잘 안될 때					
업무상황과 관련된 갈등					
37. 비 응급 환자가 빠른 처치를 원할 때					
38. 전원 오는 환자가 많을 때					
39. 119, 129를 통한 내원환자가 많을 때					
40. 병원 문제로 환자를 전원시킬 때					
41. 술 먹은 환자나 난폭한 환자, 보호자가 많을 때					
42. 병원의 시스템을 이해 못하고 간호사의 책임으로 돌릴 때					
보호자와 환자와 관련된 사항					
43. 환자, 보호자가 간호사에게 반말이나 무례한 행동을 할 때					
44. 간호사가 아닌 다른 호칭으로 부를 때					
45. 환자와 보호자의 불만사항을 간호사의 잘못이 아님에도 책임을 돌릴 때					

요인 및 문항내용	전혀 느끼지 않는다	약간 느낀다	보통 느낀다	심하게 느낀다	아주 심하게 느낀다
46. 환자, 보호자가 간호사의 말을 무시할 때					
47. 환자, 보호자가 진료에 대한 불만사항을 간호사에게 심하게 토로하다 의사와 대변 시 태도를 돌변 할 때					



* 다음 문항은 귀하가 수행하는 간호업무 수행평가에 대한 설문입니다. 해당란에 V 하여 주십시오.

문 항	간호업무수행정도				
	전혀 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 나는 처방내용을 잘 이해하고 주어진 시간 내에 계획하여 오 류, 누락 없이 정확하게 업무를 수행한다.					
2. 나는 내가 수행하는 업무를 제 한된 기간 내에 많이 처리한다.					
3. 나는 관리지침에 따라 정확하 게 투약과정을 수행한다.					
4. 나는 업무수행에 필요한 지식 과 기술을 갖추고 있다.					
5. 나는 환자의 정보를 정확하게 인수인계한다.					
6. 나는 간호기록지침에 따라 정 확하게 기록한다.					
7. 나는 간호 업무를 정확하고 완 벽하게 수행한다.					
8. 환자와 보호자에게 관심과 수 용적인 태도를 보인다.					
9. 내부서 및 타부서 직원들과 상 호신뢰와 존경의 분위기를 조성 하려고 노력한다.					
10. 나는 간호사로서 다른 사람에 게 신뢰감을 준다.					
11. 나는 부가적인 부서 업무에 솔선수범한다.					

문항	간호업무수행정도				
	전혀 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	보통 이다	약간 그렇다	매우 그렇다
12.기구, 시설수리, 파손, 분실을 점검하고 보고한다.					
13.보수교육 및 특강에 참여하여 전문직 간호사로서 능력 개발을 위해 노력한다.					
14.나는 문제 원인을 규명하고 해결을 위한 방법을 모색한다.					
15.간호사정도구를 사용하여 정확한 환자사정을 수행한다.					
16.환자사정 후 간호계획을 설정하고 수행한다.					
17.환자 및 보호자에게 자가간호 교육을 수행한다.					

* 귀하의 일반적 사항에 관한 질문입니다. 물음에 답하시고 해당란에 'V' 표 하여 주십시오.

1. 귀하의 성별은? ① 남자 ② 여자

2. 귀하의 생년월일은 ? 년 월

3. 귀하의 결혼 상태는? ① 배우자 있음 ② 배우자 없음

4. 귀하의 종교는?
① 기독교 ② 불교 ③ 천주교 ④ 무교 ⑤ 기타

5. 귀하의 간호교육 시작점은?
① 3년제 간호대 ② 4년제 간호대 ③ 편입 ④ 기타

6. 귀하의 현재 교육상태는?
① 3년제 간호대 졸업 ② 4년제 간호대 졸업
③ RN-BSN 재학 혹은 졸업
④ 방통대 재학 혹은 졸업
⑤ 기타 학사학위취득 과정 재학 혹은 졸업
⑥ 대학원 재학 혹은 졸업

7. 귀하의 현 직위는? ① 일반간호사 ② 책임간호사 ③ 수간호사 이상

7. 귀하의 총 임상경력은? ____년 ____개월

8. 귀하의 응급실 경력은? ____년 ____개월

9. 귀하의 월 평균 급여액은?
① 200만원 미만 ② 200~250만원 미만
③ 250~300만원 미만 ④ 300만원 이상

10. 응급실 근무 만족도

- ① 절대 만족하지 않는다 ② 다소 만족하지 않는다 ③ 그저 그렇다
- ④ 만족한다 ⑤ 매우 만족한다.

11. 귀하가 직장생활을 하는 가장 큰 이유는?

- ① 경제적인 도움을 얻기 위해서
- ② 자아실현을 위해서
- ③ 가정생활보다는 직장생활이 나에게 맞아서
- ④ 자기전공과 적성을 살리기 위해서
- ⑤ 기타 _____

12. 밤 근무개수는? 월 _____ 개

13. 귀하의 간호직에 대한 만족도는?

- ① 매우불만족 ② 불만족 ③ 그저 그렇다 ④ 만족 ⑤ 매우 만족



설문에 응해주셔서 감사합니다.

<Abstract>

**Job Stress and Nursing Performance
among Korean Emergency nurses.**

Lim, Du Hui

Department of Nursing Sciences, Graduate School of Ajou University

(Advising Professor: Yoo, Hyera)

The purpose of this study was to examine job stress and nursing performance of Korean nurses working on Emergency department of university affiliated medical center in Gyeonggi, Korea.

Data were collected during September 29 - October 11, 2012, and 124 participants selected conveniently. Questionnaires for Job Stress (Lee Myeong-sun, 2012), and for Job Performance (Koh, Lee and Lim, 2007) were used. Descriptive statistics, T-test, One-way ANOVA, and Pearson correlation coefficient were used to analyze data. Participants in this study showed moderate job stress and high job performance, however, job stress showed positive correlation with job performance. This study concluded that even though Korean nurses in Emergency department have moderate job stress, they still perform well in their field. This study recommended further study for identify factors which decrease job performance of Korean nurses.

* Key words : Job stress, Job performance, Korean nurses in Emergency department