

간호사 직무스트레스 평가도구 (K-NOSS) 개발

[집필자]

이화연 대리/산업안전보건연구원 직업건강연구실

백희정 교수/ 중앙대학교

실용화 요약

간호사 직무스트레스 측정도구(K-NOSS) 개발 및 평가 활용을 위한
사용지침 개발

2018년 「간호사 직무스트레스 평가제도 마련에 관한 정책연구」를 통해 간호사의 직무스트레스를 측정하기 위한 한국 간호사 직무스트레스 측정도구(Korean Nurses' Occupational Stress Scale [K-NOSS])를 개발하였다. 이를 바탕으로 2019년 「의료기관 간호사 직무스트레스 도구 현장 적용」 연구를 통하여 도구의 구성타당도와 신뢰도를 검증하였으며 평가 기준을 마련하였다. 또한 직무스트레스를 측정하고, 평가할 수 있도록 '측정도구의 구성과 내용', '도구의 측정방법', '결과 해석방법' 및 '결과 활용방법'을 포함한 사용지침을 개발하였다.

K-NOSS는 총 45개 문항으로 '직무요구' 영역과 '직무자원' 영역으로 구성되어있으며, 의료기관 종사 간호사의 직무스트레스 요인을 파악할 수 있도록 설계되어 개인 및 조직차원에서 스트레스 완화 방안을 수립하는데 활용할 수 있다.

* 연락처: TEL. 052-703-0866 / hylee2@kosha.or.kr

개요



우리나라 간호사 수는 약 18만 명으로 2016년 보건 의료노동자 실태조사에 따르면 보건 의료 기관 근로자의 63.6%가 간호사군이며, 이들은 보건 의료에서 중추적인 역할을 하는 핵심인력이다. 그러나 간호사들은 환자와 가족을 상대하며, 환자의 생명을 다루는 업무를 수행해 타 직업에 비해 스트레스 수준이 높다. 또한 업무 특성 상 대인관계갈등, 감정노동, 폭력 등의 상황에 노출되는 경우도 많다.

최근에는 이른바 ‘태움’으로 인한 간호사 자살사건 등이 언론에 이슈화되면서 간호사의 근무 환경과 직무스트레스에 대한 관심이 높아지고 있다. ‘태움’문화에는 업무 특성요인과 조직적 요인이 원인으로 작용하고 있으며, 간호사의 직무스트레스와 연결되어 우울증과 같은 정신적 고통을 야기하는 것으로 지적되고 있다.

이러한 문제의식을 토대로 간호사의 신체적 피로 및 스트레스로 인한 건강장해를 예방하기 위해 안전보건공단은 「감정노동에 따른 직무스트레스 예방지침」과 「임상간호사의 직무스트레스 관리지침」을 마련하였다. 또한 2020년 1월 16일부터 시행된 고객응대근로자 건강장애 예방조치와 관련하여 「고객응대근로자 건강보호 업종별 매뉴얼」에 간호사 직종을 포함하여 직무스트레스를 관리하기 위한 방안들을 제시하였다. ([그림 1, 2] 참조)

임상 간호사의 직무스트레스 관리

재제사의

간호사의 직무스트레스 원인

원인	내용
물리적 환경	유해화학물질, 병원적 감염, 방사선 등에 대한 불안감 환자이동, 장시간 근무 등으로 근골격계질환 발생
직무요구	과도한 업무로 시간적 압박 이전 근무, 휴일 근무, 교대근무로 일·가정 양립의 어려움
지루지움	직사의 위험에 따른 업무 수행으로 인한 업무 지루성 업무량과 일일 반복 스트레스로 인한 지루성
관계 갈등	환자 및 보호자에게 친절하게 대해야 한다는 부담감 상급자나 동료 간호사와 관계가 좋지 않을 때 스트레스
보상 부족	업무량에 비해 적은 보상 - 승진의 기회 부족
직장 문화	갈등이 중시되는 업무로 인한 인간관계의 어려움 간호사 대부분이 여성이어서 차별적인 대우

주요 직무스트레스 관리

항목	내용
물리적 환경 개선	주사실 및 환자로부터의 감염 방지 환자이동을 위한 전동장치 등 장비 구비, 올바른 작업 자세 교육
직무요구 해소	업무에 대한 보수교육 주기적 실시 업무가 분담되지 않도록 조정 연속된 업무로 인한 피로 및 심리 사회적 지원 병행 개인적 특성에 따른 부서 배치, 무직을 시 신속한 전환 배치 야간근무 시 휴식과 수면을 취할 수 있는 공간 마련
직무자율성 강화	환자의 치료 및 관리에 대해 전문직 간의 장기적인 의견교환 업무 일정 조정 시 의견 반영, 필요 시 업무 일정 변경
원활한 의사소통 체계 마련	회의, 간담회, 개별 상담, 화상 등 부서 간 의사소통 기회 마련 원소 업무 중 업무 부담에 대한 관심 표현, 신뢰관계 구축, 부하직원 에로서 역할을 맡게 상담할 수 있는 관계 형성
환자 및 보호자와 갈등 해소	문제 대응용 CCTV나 모니터링 등 중재 및 해결 시스템 마련 문제 발생 시 간호사에게 일방적인 책임 부가 금지
바람직한 직장 문화 조성	타 분야 전문 직종을 인정하고 존중하는 분위기 조성 경력개발을 위해 학회, 연수, 교육 등에 참여할 수 있는 기회 제공 의료기관 내의 상담기구 마련, 개인 비밀 보장

개인적 관리방법

- 업무 일정 조정, 휴식, 무리한 일상 활동 자제, 충분한 수면 및 휴식
- 자신의 어려움을 나눌 수 있는 상사나 동료 마련
- 동료와 활동이나 봉사 활동 등을 통해 심리적 지원
- 규칙적인 운동, 사생활 등 올바른 생활습관 유지
- 호흡기, 근육이완법, 명상법 활용

관련 법령 및 작성 기준

- 산업안전보건법에 관한 규정 제64조(근로자)에 의한 건강장애 예방조치
- KOSHA GUIDE H-32-2011 임상 간호사의 직무스트레스 관리 지침
- 해당 자료의 제4항 내용은 공단 홈페이지>정보마당>법령/지침>안전보건 기술지침을 참고하시기 바랍니다.

[그림 1] 임상 간호사의 직무스트레스 관리에 관한 홍보자료

REPORT_1

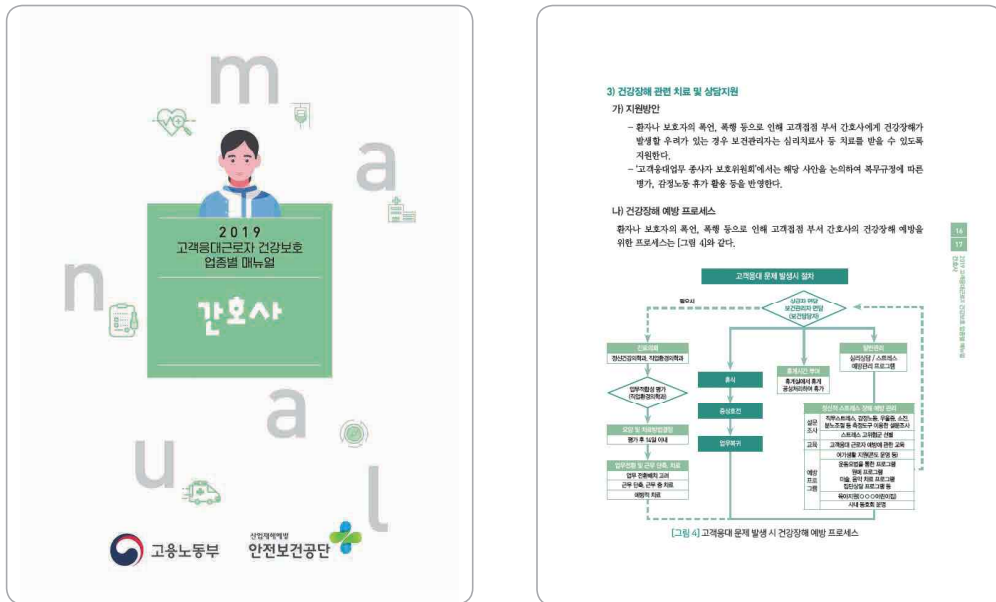
REPORT_2

REPORT_3

REPORT_4

REPORT_5

REPORT_6



[그림 2] 고객응대근로자 건강보호 간호사 직종 매뉴얼

직무스트레스는 노동자의 신체와 정신 및 행동에 부정적인 급성 반응을 일으키고 지속되면 신체적 질병으로 이환되어 결근, 이직, 생산성 감소 등의 결과로 이어진다. 의료기관에 근무하는 간호사들은 스트레스 수준이 타 직업에 비해 높으며, 과도한 업무 부담과 심한 감정노동 등을 경험하기도 한다. 직무스트레스는 노동자 스스로 교정할 가능성이 낮고, 피하기 어려우므로 예방적 차원에서 관리되어야 하며, 따라서 직무스트레스를 평가하는 것이 중요하다. 그러나 우리나라 직무스트레스 평가 도구로 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS)를 주로 사용하여 간호사의 업무 특성과 상황을 충분히 반영하지 못하고 있어 한계가 있었다. 이에 한국 간호사 직무스트레스 측정도구(Korean Nurses' Occupational Stress Scale [K-NOSS])를 개발하고 현장에 적용할 수 있도록 평가기준을 마련하였다.

실용화 내용

연구를 통해 개발한 의료기관 간호사 직무스트레스 측정도구(K-NOSS)는 '직무요구' 9개 요인, '직무자원' 5개 요인으로 구성하였으며, 총 45개 문항으로 구성되어 있다. '직무요구(Job Demands)' 영역은 근무 유해환경, 물리적 업무요구, 인지적 업무요구, 감정적 업무요구, 역할과 책임, 관계갈등, 교대근무, 일과 삶의 균형, 직장 폭력의 9개 소영역을 포함한다. 이 영역들은 주로 직무스트레스를 높이고 긴장과 소진을 가져오며 조직의 성과에 부정적인 영향을 미치는 요인들이다. '직무자원(Job Resources)'은 직무자율성, 사회적지지, 조직 지원, 보상의 적절성, 조직의 공정성의 5개 하부영역으로 구성된다.

전체 항목은 총 51개 문항으로 구성하였다. 본 도구는 병원에서 근무하는 간호사의 특수한 업무 특성을 반영하면서도 직무 스트레스를 야기할 수 있는 다양한 요인들을 직무요구와 직무 자원의 영역으로 범주화하여 측정함으로써, 병원 간호사의 직무스트레스를 포괄적으로 파악할 수 있는 도구가 될 수 있다.

또한 개발한 측정도구의 현장 활용을 위해 평가기준도 마련했다. 모집단을 대표하는 표본 집단에서 얻은 점수로 평가자의 상대적 위치를 설명하기 위한 기준(norms)을 만들어야 측정 결과로 집단의 일반적 경향을 확인하고 조사 대상자의 특성을 파악하며 진단할 수 있다. 이를 위해 간호사 직무스트레스 측정도구(K-NOSS)를 총 5,864명에게 적용하여 점수를 도출하였다. 측정도구는 직무스트레스 요인별, 전체점수에 대한 환산점수의 사분위수를 제시하였으며, 이를 기준으로 개인 또는 집단의 직무스트레스 점수를 평가할 수 있다. 직무스트레스 요인별 점수의 참고치는 성별, 의료기관별, 근무부서별, 근무경력별, 근무형태별, 직위별로 제시하였기 때문에 직무스트레스 측정 시 인구사회학적 특성을 고려하여 측정할 것을 권고하고 있다.

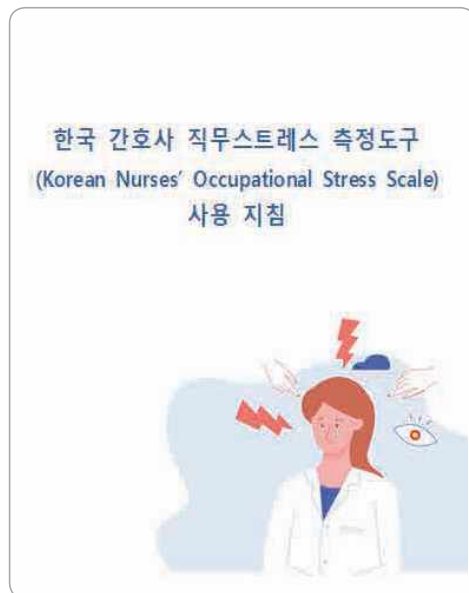
[표 1] 간호사 직무스트레스 측정도구의 요인별 환산 점수

영역	요인	가중 평균	가중 표준 편차	최소값	사분위수			최대값
					25	50	75	
직 무 요 구	근무유해환경	74.2	20.32	0.0	66.7	77.8	88.9	100.0
	물리적 업무요구	63.6	19.40	0.0	50.0	66.7	75.0	100.0
	인지적 업무요구	81.4	16.28	0.0	66.7	77.8	100.0	100.0
	감정적 업무요구	70.3	18.33	0.0	55.6	66.7	88.9	100.0
	역할과 책임	58.0	18.42	0.0	41.7	58.3	66.7	100.0
	관계갈등	42.5	17.11	0.0	33.3	41.7	50.0	100.0
	근무일정	56.4	21.44	0.0	33.3	50.0	66.7	100.0
	일과 삶의 균형	60.3	23.56	0.0	33.3	66.7	66.7	100.0
	직장 폭력	48.9	21.50	0.0	33.3	50.0	58.3	100.0
	직무요구 평균	61.7	12.74	0.0	53.1	61.4	69.8	100.0
직 무 자 원	직무자율성	47.1	18.65	0.0	33.3	50.0	66.7	100.0
	사회적 지지	35.6	13.82	0.0	33.3	33.3	44.4	100.0
	조직지원	57.1	18.28	0.0	46.7	53.3	66.7	100.0
	보상의 적절성	62.1	19.79	0.0	44.4	66.7	77.8	100.0
	조직의 공정성	56.2	19.57	0.0	44.4	55.6	66.7	100.0
	직무자원 평균	51.6	13.03	0.0	42.4	50.7	59.6	100.0
직무스트레스		58.1	11.31	15.1	50.7	57.0	65.5	100.0

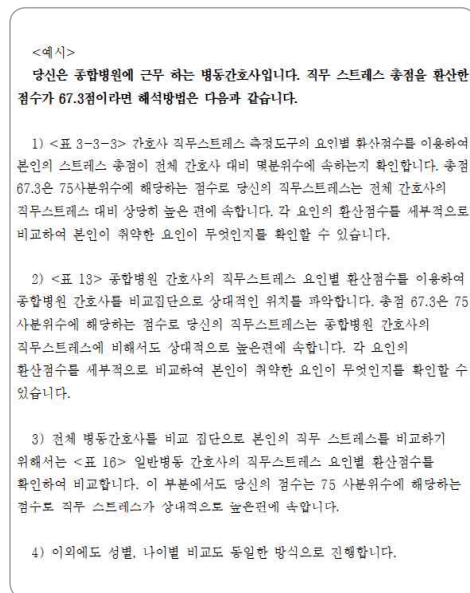


또한 간호사 직무스트레스 측정도구 (K-NOSS)를 이용하여 직무스트레스를 측정하고 평가할 수 있도록 사용지침을 개발하였다. 사용지침에는 측정도구와 측정 방법, 결과 해석 법과 결과 활용 방법을 포함하였다. 지침을 활용 하면 자신의 직무스트레스 정도를 직접 파악할 수 있으며, 조직차원에서도 이를 활용할 수 있다.

개인적 활용방안으로 개인의 인구학적 특성(성별, 나이, 학력, 결혼 상태)과 직업 특성(병원종별, 근무부서, 근무기간, 근무형태, 직급)을 고려하여 직무스트레스의 상대적 수준을 확인할 수 있으며, 개인적으로 가장 문제가 되는 직무스트레스 요인을 확인할 수 있다. 또한 스트레스 반응의 중증도 평가는 우울, 불안, 수면장애 등의 적절한 중재를 위한 기초자료로 활용할 수 있다. 조직적 활용방안으로는 기관 및 부서의 직무스트레스 수준의 상대적 위치를 파악할 수 있으며, 기관 및 부서에서 가장 문제가 되는 직무스트레스 요인을 확인하여 조직적 변화 및 중재전략을 제시할 수 있다. 또한 신체화 증상, 피로, 소진의 경우 사분위수를 기준으로 스트레스 반응의 중증도를 진단하여 조치가 필요한 개인을 조기에 선별하여 조치할 수 있는 자료로 활용할 수 있다.



[그림 3] 간호사 직무스트레스 측정도구 사용지침



[그림 4] 간호사 직무스트레스 측정결과 예시

기대효과

한국 간호사 직무스트레스 평가도구와 평가 기준 및 도구 사용 지침은 의료기관 간호사 개인 뿐만 아니라 조직의 직무스트레스 평가에 활용할 수 있으며, 평가와 더불어 완화를 위한 중재 전략 마련의 지침이 될 수 있다. 향후 본 연구를 토대로 하여 자가 평가가 가능하도록 프로그램 (어플리케이션)을 개발하여 보급하고 서버에 축적된 자료를 활용하면 더욱 정확한 평가가 가능할 것이다.



문	항	전 그렇지 않다	정 그렇다	그렇지 않다	그렇다	매 우 그렇다
1	나는 인수인계 전에 일을 마치기가 어렵다.					
2	나에게 일이 예고 없이 한꺼번에 몰린다.					
3	내 업무수행 중에 많은 것들을 기억해야 한다.					
4	나는 감정을 표현하지 못하고 숨긴 채 일해야 한다.					
5	내 업무의 역할과 책임이 명확하지 않다.					
6	타부서는 내 업무에 협조적이지 않다.					
7	근무스케줄은 나의 사정에 맞게 조절이 가능하다.					
8	나의 근무스케줄은 변동이 잦아 예측이 어렵다.					
9	나는 야간근무에 적응하는데 어려움이 있다.					
10	나는 일과 가정생활의 균형을 이루기 어렵다.					
11	나는 일과 여가생활의 균형을 이루기 어렵다.					
.	.					
.	.					
.	.					



참고문헌

1. 백희정 등, 간호사 직무스트레스 평가제도 마련에 관한 정책연구, 2018, 산업안전보건연구원
2. 백희정 등, 의료기관 간호사 직무스트레스 도구 현장 적용, 2019, 산업안전보건연구원
3. 고객응대근로자 건강보호 업종별 매뉴얼(12종), 2019, 한국산업안전보건공단
4. 이종선 등, 2016년 보건의료노동자 실태조사, 2016, 민주노총 전국보건의료산업노동조합

REPORT_1

REPORT_2

REPORT_3

REPORT_4

REPORT_5

REPORT_6