

간호사가 지각하는 직무과부하, 상사부하관계의 질 및 정서적 소진이 이직의도에 미치는 영향

- 정서적 소진의 매개효과 검증 -

김 영 희¹⁾ · 최 정 현²⁾ · 김 경 은³⁾

서 론

연구의 필요성

최근 각 병원마다 간호사의 이직률이 두드러지게 높아지고 있으나 간호 인력 지원이 충분하지 못하기 때문에 대부분의 병원은 간호사 확보에 어려움을 겪고 있다. 병원 인력 중에서 간호사가 차지하고 있는 비율이 46.1%로 병원 전체 서비스 생산성에 직접적인 영향을 미치는 강력한 조직이다(The Korea Health Industry Development Institute, 2005). 간호사의 높은 이직률은 조직의 안정성을 해치고, 숙련된 간호사의 부족으로 간호의 전문성이 떨어지고, 남아 있는 동료들의 업무과부하와 사기 저하를 가져온다. Toffler(1982)는 간호사의 연간 적정 이직률을 5-10%로 제시하였고 Jones(1992)는 이직률이 15% 이내일 때 병원 행정이 안정적이라고 보았다. 그러나 The Korean Nurses Association News(2009)에 의하면 우리나라 임상간호사의 연평균 이직률이 23.5%로 Toffler(1982)가 제시한 적정 이직률보다 높다.

간호사 이직의 원인으로 직무과부하, 정서적 소진, 직장 내 인간관계, 보수, 근무시간, 간호업무의 자율성, 자기 발전의 기회, 승진기회의 변수, 가정에 대한 책임, 조직몰입, 직무만족 등이 있다(Jeong, Kim, & Kim, 2008; Kim & Kim, 2007; Lee et al., 2007; Park, 2006; Er et al., 2004; Kim, 1996).

직무과부하는 시간적 여유 없이 업무량이 빡빡하고 과도한 정도를 의미하며 The Korean Nurses Association News(2009)

에 따르면 우리나라의 중소병원을 대상으로 한 조사에서 간호관리료가 4등급 이하인 곳이 135병원 중 105병원(77.8%)으로, 이는 대부분의 병원이 환자 간호에 필요한 충분한 인력을 보유하지 못하고 있음을 반영한다. 따라서 간호사 1인당 업무량이 과중해지고 직무스트레스가 높아져 이직으로 이어질 수 있고 조직의 효율성이 낮아지게 된다(Cangelosi, Markham, & Bounds, 1998; Er et al., 2004; Park, 2006).

상사와 부하관계의 질은 상사와의 원활한 의사소통 및 인간관계를 의미하는 것으로서 간호환경은 특수하고 스트레스가 높기 때문에 상사의 지지가 간호사로서의 정체성을 확립시켜 이직의도를 감소시키는 요인으로 작용하여 있다(Yi et al., 2003). 즉 상사와 부하간의 관계에서 경험하는 스트레스는 이직의도의 주요 요인으로 예측되고 있다(Kim, 2002).

소진은 간호사가 경험하는 신체적 정신적 피로감을 의미하며 간호사는 환자, 보호자, 의료종사자등 다양한 인간관계에서 직무과부하, 대인갈등과 같은 스트레스에 노출되면서 심리적으로 업무와 분리, 대상자에 대한 무관심과 냉소적이고 경직된 반응으로 소진에 이르게 된다(Leiter, 1993). 이러한 정서적 소진으로 간호사는 직업에 대한 긍정적 확신이나 직무만족이 감소하고 효과적인 역할 수행이 어렵게 된다(Kim & Kim, 2007).

이직의도에 대한 정서적소진의 매개 효과에 대한 연구로는 아동복지 종사자들의 직무스트레스, 소진 및 이직의도와와의 관계에서 아동복지 종사자들의 직무스트레스는 이직의도에 직접적으로 영향을 주기보다는 소진을 통해 간접적으로 영향을

주요어 : 직무과부하, 상사부하관계, 정서적 소진, 이직의도

1) 춘해보건대학 간호과 부교수

2) 남서울대학교 간호학과 전임강사(교신저자 E-mail: jhc@nsu.ac.kr)

3) 남서울대학교 아동복지학과 전임강사

투고일: 2009년 7월 27일 수정일: 2009년 8월 14일 심사완료일: 2009년 9월 2일

주는 것으로 보고되었다(Kang, Nho, Park, & Shin, 2008). 외국에서도 최근에 Leiter와 Maslach(2009)는 667명의 캐나다 간호사들의 이직의도를 조사했는데 간호 업무환경과 관련하여 소진을 매개변수로 이직의도를 예측하는 모형을 개발하였다.

이직의도는 간호현장에서 이슈가 되고 있는 중요 개념임에도 불구하고 이직의도에 대한 정서적 소진의 매개효과에 대한 연구는 적은 편이다. 따라서 본 연구에서는 직무과부하나 직장 상사부하관계의 악화로 자신이 실패했다고 느끼거나 자신의 일이 무의미해지고 무력감을 느끼는 정신적 소진을 경험하게 되면 이직에 대한 생각이 더 높아진다고 가설을 상정할 수 있다. 즉 선행문헌에서 규명된 이직의도에 영향을 미치는 변수 즉 직무과부하와 상사부하관계의 질, 정서적 소진들과의 관계에서 직무과부하와 부정적인 상사부하관계는 이직의도를 증가시키는 것으로 예측할 수 있고, 그들 간의 관계에서 정서적 소진의 매개효과 변인을 규명함으로써 이직의도를 가진 간호사를 초기에 중재하여 이직의도를 낮추고 조직의 안정성과 효율성을 강화하는 인적자원개발의 근거자료를 마련하고자 본 연구를 실시하였다.

연구 목적

본 연구의 목적은 간호사가 경험하는 직무과부하, 상사부하관계의 질, 정서적 소진, 이직의도가 어떤 관계인지, 이직의도에 이들 변수가 어떻게 영향을 미치는지, 직무과부하와 이직의도 간에 정서적소진이 매개역할을 하는지를 알아보고자 하였다.

- 직무과부하, 상사부하관계의 질, 정서적 소진, 이직의도 간의 관계를 알아본다.
- 직무과부하, 상사부하관계의 질, 정서적 소진, 이직의도 간의 관계를 보다 정확하게 설명하는 가설적 이직의도 경로

모형을 구축한다.

- 가설적 모형과 실제 자료간의 적합도 검정을 통해 보다 적합도가 높은 수정모형을 제시한다.
- 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 변수들과 인과관계, 매개변수 및 상대적 중요성을 확인한다.

연구의 개념틀

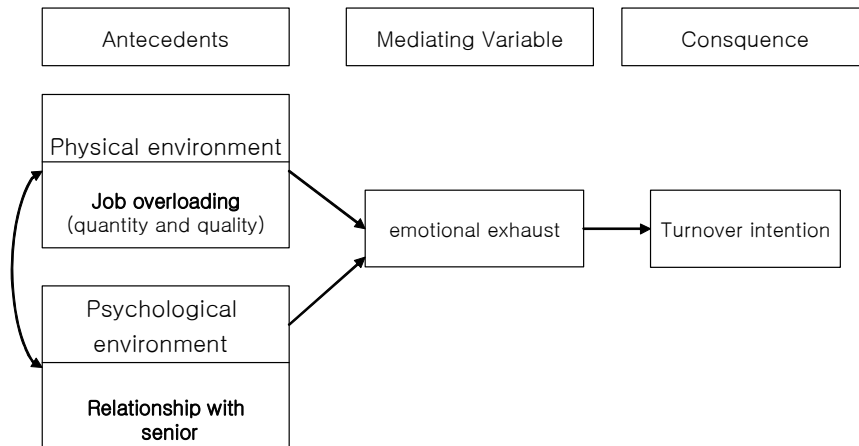
본 연구에서는 간호사의 직무과부하, 상사부하관계의 질과 정서적 소진이 이직의도에 미치는 영향을 알아보려고 한다. 본 연구에서는 직무과부하와 상사와의 관계가 정서적 소진 및 이직의도에 미치는 영향을 중점적으로 다루었는데 직무과부하는 직업에서의 물리적 환경을 의미하고, 상사와의 관계는 직업에 있어서의 심리적 환경을 의미한다. 특히 기존의 선행 연구를 바탕으로 정서적 소진이 간호사의 직무과부하, 상사부하관계의 질과 이직의도 간의 관계를 설명해줄 수 있는 변인으로 보고 정서적 소진을 매개로하여 직무특성과 이직의도 간의 관계를 설명하고자 한다. 이에 대한 개념적 틀은 <Figure 1>과 같다.

연구 방법

연구 설계

본 연구는 간호사의 직무과부하와 상사부하관계의 질과 이직의도간의 관계에서 정서적 소진의 매개성을 탐색하는 조사 연구이다.

연구 대상자 및 자료 수집 방법



<Figure 1> Conceptual frame

본 연구는 부산시에 소재하는 3차 의료기관과 2차 의료기관 6곳을 직접 방문하여 부서장의 협조를 얻은 후, 일반병동, 응급실, 중환자실, 인공신장실, 수술실, 회복실, 분만실, 신생아실 등에 근무하고 있는 간호사 중에서 연구의 목적과 취지를 설명하고 참여를 희망하는 280명의 간호사를 연구 대상으로 하였다. 자료수집 기간은 2009년 4월 1일부터 4월 15일까지 수간호사에게 의뢰하여 설문조사를 실시하였다.

연구 도구

본 연구는 구조화된 설문지를 사용하였으며 설문지 구성은 직무특성을 알아보기 위한 직무과부하 3문항, 상사와 부하 관계의 질 7문항, 정서적 소진을 알아보기 위한 5문항, 이직의도를 알아보기 위한 6문항으로 총 21문항으로 구성되었다.

● 직무과부하

직무과부하는 특정 직무를 수행하는데 있어서 요구되어지는 과도한 양의 일을 말하며 본 연구에서는 Karasek, Triantis와 Chaudry(1982)의 고용 특성에 관한 연구에서 사용된 직무내용 설문지(Job Content Questionnaire: JCG)의 3문항(Likert 4점 척도)을 사용하였다. 도구 개발 당시 Cronbach's α는 .74이었고 본 연구에서의 Cronbach's α는 .56 이었다.

● 상사부하관계의 질

상사부하관계의 질은 상호적인 영향, 계약외적인 행동의 교환, 상호신뢰, 존경, 공동운명체 의식들의 특성을 지니는 동반자적 관계를 말한다. 본 연구에서 상사부하간의 관계의 질을 측정하기 위하여 사용한 도구는 Graen과 Uhl-Bien(1991)이 개발한 7개 문항으로 구성된 설문지(Likert 5점 척도)를 사용하였으며 도구개발당시 Cronbach's α가 .86이었으며 본 연구에서는 Cronbach's α는 .80이었다.

● 정서적 소진

정서적 소진은 과도한 직무스트레스에 기인한 개인의 정서적 자원들이 소진되었다고 느끼는 에너지 결핍을 말하며 본 연구에서의 정서적 소진 측정도구는 Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 소진 척도 Maslach Burnout Inventory-General survey에서 정서적 소진을 묻는 5문항(Likert 5점 척도)을 사용하였다. 도구 개발당시 Cronbach's α는 .76이었으며 본 연구에서는 Cronbach's α는 .87이었다.

● 이직의도

이직의도는 직접적인 이직행위가 아니라 조직을 떠나고자 하는 심리적인 상태를 말하며 본 연구에서 사용한 이직의도

측정도구는 Mobley(1982)의 연구에서 이용된 6개 문항(Likert 5점 척도)의 설문지를 이용하였다. Mobley(1982)의 연구에서의 Cronbach's α는 .86이었고 본 연구에서의 Cronbach's α는 .77이었다.

연구 분석 방법

수집된 자료는 SPSS 14.0 프로그램과 AMOS 16.0을 이용하여 분석하였다. 직무과부하와 상사부하관계의 질 및 정서적 소진과 이직의도 간의 관계를 알아보기 위해 Pearson의 적률 상관분석을 이용하였다. 직무과부하와 상사부하관계의 질, 정서적 소진 및 이직의도 변인을 이용하여 구조방정식 모형을 추정하였다. 이직의도는 단일측정변인에 대한 측정오차의 문제를 줄이기 위해 무선으로 지표를 생성하는 방식으로 지표 변수를 생성해 잠재변인으로 모형에 투입하였다. 각 모형의 적합도와 변인 간 경로계수를 산출하였다. 또한 이들 모형의 적합도를 평가하기 위해 χ^2 검증과 적합도 지수를 이용하였다. 여러 적합도 지수 중에서 TLI(Tucker-Lewis Index), CFI(Comparative Fit Index)와 RMSEA(Root Mean Square Error Approximation)를 사용하였다. 이 지수들을 선택한 이유는 이 지수들이 표본크기에 민감하게 영향을 많이 받지 않고, 특히 TLI와 RMSEA의 경우 모형의 설명력 뿐 아니라 모형의 간명성도 고려하기 때문이다. RMSEA 값이 .01이하이면 가장 좋은 적합도를 나타내며 CFI와 TLI는 .95값 이상일 때 좋은 적합도로 해석한다. 분석에 앞서 각 변수들이 정규분포를 이루는지 살펴보기 위해 첨도와 왜도를 살펴본 결과, 정규분포 가정을 충족시키는 것으로 나타났다.

연구 결과

연구 대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성은 <Table 1>에 제시된 바와 같다. 본 연구에 참여한 간호사는 모두 여성이다. 간호사의 연령은 21세에서 51세까지 다양했고, 평균 연령은 28.43세였다. 결혼 상태를 보면 미혼이 71.6%, 기혼 23.9%로 과반수가 결혼을 하지 않았다. 교육정도를 살펴보면 3년제 대학 졸업생이 74.6%였고, 4년제 대학 졸업생이 23.2%였고, 박사과정 이상이 1.4%, 석사수료 및 학위취득자가 0.7%로 나타났다. 임상경험은 1개월에서 360개월까지 다양했으며 평균 임상경험은 63.27(SD=58.42)개월로 나타났다.

간호사가 지각하는 직무과부하, 상사부하관계의 질, 정서적 소진, 이직의도의 일반적인 경향

<Table 1> General characteristics (n=280)

Characteristics	Category	n(%)
Marriage	Single	213(71.6)
	Married	67(23.9)
Education	College(3yr)	209(74.6)
	University(4yr)	65(23.2)
	Master degree	2(0.7)
	Doctoral degree	4(1.4)
Age		28.43±5.16
Clinical experience(months)		63.27±58.42

간호사가 지각하는 직무과부하, 상사부하관계의 질, 정서적 소진, 이직의도의 일반적인 경향은 <Table 2>와 같다. 간호사가 지각하는 직무과부하의 평균은 2.85(SD=.58)로, 간호사의 직무를 수행하는 데 있어 일의 양이 약간 과하다고 느끼는 것으로 나타났다. 간호사가 지각하는 상사부하관계의 질의 평균은 3.04(SD=.48)로, 간호사가 지각하는 상사와의 상호 관계의 질은 보통 수준인 것으로 나타났다. 간호사가 지각하는 정서적 소진의 평균은 3.19(SD=.72)으로, 간호사들이 정서적으로 소진되었다고 느끼는 정도는 보통 수준인 것으로 나타났다. 간호사가 지각하는 이직의도의 평균은 3.19(SD=.62)로, 간호사들이 직장을 옮기고자 하는 심리적인 상태는 보통 수준인 것으로 나타났다.

<Table 2> Overloading, relationship with senior, emotional exhaust, and turnover intention perceived by nurses (n=280)

Variables	M±SD
Overloading(1-4)	2.85±.58
Relationship with senior(1-5)	3.05±.48
Emotional exhaust(1-5)	3.19±.72
Turnover intention(1-5)	3.19±.62

간호사가 지각하는 직무과부하, 상사부하관계의 질, 정서적 소진, 이직의도 간의 관계

간호사가 지각하는 직무과부하, 상사부하관계의 질, 정서적 소진, 이직의도 간의 상관관계는 <Table 3>와 같다. 직무과부하는 상사부하관계의 질($r=-.21, p<.01$)과는 유의한 부적 상관을 보였고, 정서적 소진($r=.31, p<.001$), 이직의도($r=.17, p<.01$)과 유의한 정적 상관을 보였다. 즉, 간호사의 직무가 많다고 느낄수록 간호사와 직장 상사 간의 관계가 좋지 않고 정서적으로 많이 지치며 이직의도도 높은 것으로 나타났다. 간호사가 지각하는 상관관계의 질은 정서적 소진($r=-.26, p<.001$), 이직의도($r=-.23, p<.001$)와 유의한 부적 상관을 보였다. 즉, 간호사의 상사와의 관계를 긍정적으로 지각할수록 정서적으로 덜 지치며 이직의도도 낮은 것으로 나타났다. 정서적 소진은 이직의도와 유의한 정적 상관을 나타내었다($r=.47, p<.001$). 즉, 간호사의 정서적 소진이 높을수록 이직의도가 높음을 알 수 있다.

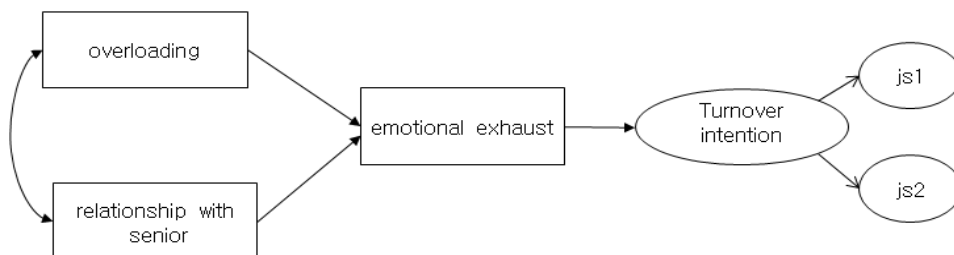
연구 모형 검증

연구모형을 검증하기 위해 먼저, 간호사의 정서적 소진이 간호사가 지각하는 직무과부하 및 상사부하관계의 질과 이직의도의 관계에서 완전매개 역할을 하는 기본 모형을 추정하였다(Figure 2). 다음 단계에서 직무과부하 및 상사부하관계의 질에서 이직의도로의 직접 경로를 추가하여 정서적 소진이 부분매개 역할을 하는 연구모형을 추정한 후, χ^2 검증을 이용해 기본 모형과의 적합도 차이가 유의한지 비교하여 최종 모형을 선택하였다. 끝으로, 매개 효과의 통계적 유의성은 Sobel(1982)의 공식을 이용하여 분석하였다. 다음은 각 단계의

<Table 3> Correlation among overloading, relationship with senior, emotional exhaust, and turnover intention

	Overloading	Relationship with senior	Emotional exhaust	Turnover intention
Overloading	1	-.21**	.31***	.17**
Relationship with senior		1	-.26***	-.23***
Emotional exhaust			1	.47***
Turnover intention				1

p<.01, *p<.001

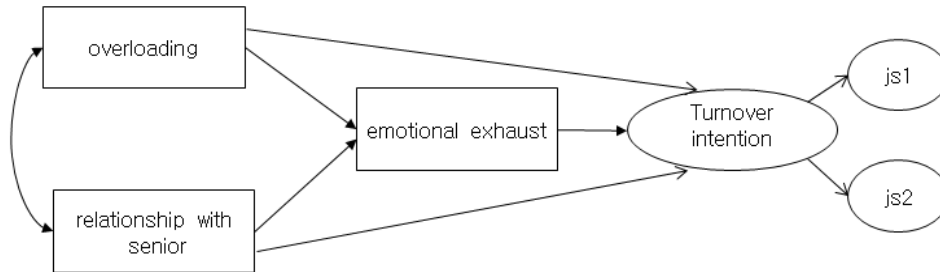


<Figure 2> Basic model : full mediation model

<Table 4> Regression weight of basic model(full mediation model)

	Unstandardized estimate	Standardized estimate	S. E	C. R
Overloading--> emotional exhaust	.56***	.27***	.12	4.75
Relationship with senior --> emotional exhaust	-.22***	-.21***	.06	-3.64
Emotional exhaust --> turnover intention	.08***	.55***	.01	7.56

***p<.001



<Figure 3> Alternative model: partial mediation model

결과를 제시한 것이다.

먼저, 간호사의 직무과부하 및 상사부하관계의 질이 정서적 소진을 통해 이직의도에 영향을 미치는 기본 모형에서 추정된 경로는 모두 유의하게 나타났다<Table 4>. 즉, 직무과부하는 정서적 소진을 정적으로 예측하는 반면, 상사부하관계의 질은 정서적 소진을 부적으로 예측하였다. 또한 정서적 소진은 이직의도와 정적으로 관련되었다. 기본 모형의 적합도는 적절한 것으로 나타났다($\chi^2 df=4=7.28$, $p=.29$, TLI=.99, CFI=.99, RMSEA=.05).

다음으로, 기본 모형에 직무과부하 및 상사부하관계의 질에서 이직의도로 가는 직접 경로를 추가하여 정서적 소진을 부분매개 변인으로 하는 연구모형을 추정한 결과<Figure 3>, 모형 적합도가 높게 나타났다($\chi^2 df=2=2.46$, $p=.29$, TLI=.99, CFI=1.00, RMSEA=.02). 본 연구모형에서 간호사가 지각하는 상사부하관계의 질은 이직의도에 직접적으로 부적인 영향($\beta=-.02$, $p<.05$)을 미치는 동시에 정서적 소진($\beta=-.22$, $p<.001$)을 통해 이직의도($\beta=.07$, $p<.001$)에 간접적으로도 영향을 미쳤다. 한편,

간호사가 지각하는 직무과부하는 정서적 소진($\beta=.56$, $p<.001$)을 통해 이직의도에 영향을 미쳤지만($\beta=.07$, $p<.001$), 직무과부하에서 이직의도로의 직접 경로는 유의하게 나타나지 않았다($\beta=.01$, $p>.05$)<Table 5>.

한편, χ^2 검증을 이용하여 이전 단계에 추정한 기본 모형과 적합도를 비교한 결과<Table 6>, 적합도가 통계적으로 유의하게 높아지지 않았다($\Delta\chi^2 df=2=4.82$, $p>.05$). 따라서 본 연구에서는 기본 모형인 완전매개모형을 최종모형으로 선택하였다.

최종모형에서 정서적 소진의 매개효과가 통계적으로 유의한지 살펴보기 위해 다음과 같은 공식을 이용하여 분석하였다. <Figure 4>에서 보는 바와 같이 직무과부하가 정서적 소진을 매개로 하여 이직의도에 미치는 효과는 a의 효과와 b의 효과를 곱한 ab로 정의된다. 또한 상사부하관계의 질이 정서적 소진을 매개로 하여 이직의도에 미치는 효과는 a1과 b를 곱한 a1b로 정의된다. 정서적 소진의 매개효과를 검증하기 위해 ab와 a1b에 대한 Z 검증(Sobel, 1982)을 실시하였다.

<Table 4>에 제시된 a, b 추정치를 이용하여 계산한 매개효

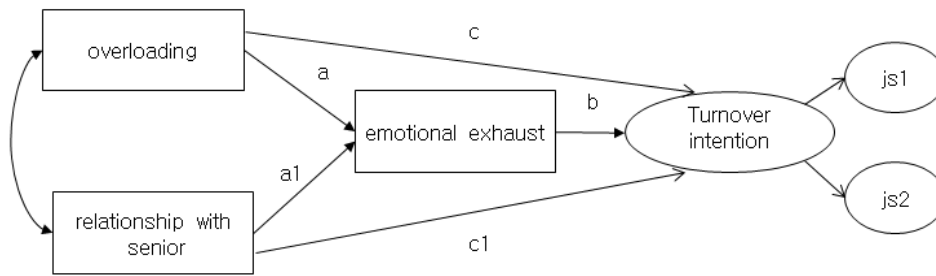
<Table 5> Regression weight of partial mediation model

	Unstandardized estimate	Standardized estimate	S. E	C. R
Overloading--> emotional exhaust	.56***	.27	.11	4.75
Relationship with senior --> emotional exhaust	-.22***	-.21	.06	-3.64
Overloading--> turnover intention	.01	.02	.02	.31
Relationship with senior --> turnover intention	-.02*	-.14	.01	-2.12
Emotional exhaust --> turnover intention job	.07***	.50	.01	6.68

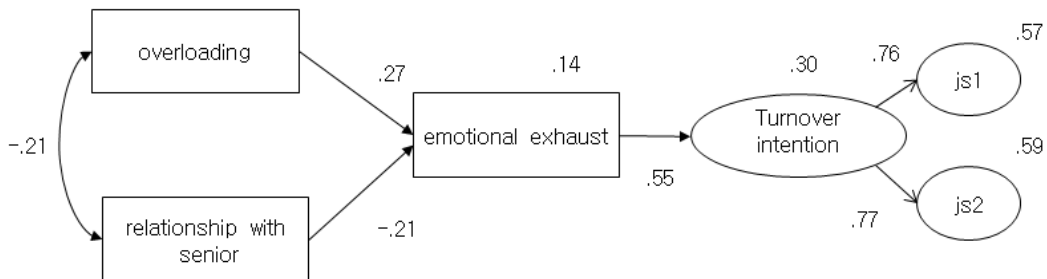
p<.01, *p<.001

<Table 6> Model fitness index for full and partial mediation model

	χ^2	df	p	$\Delta\chi^2 df=2$	TLI	CFI	RMSEA
Full mediation model	7.28	4	.29	4.82	.99	.99	.05
Partial mediation model	2.46	2	.29		.99	1.00	.02



<Figure 4> Mediating effect of emotional exhaust



<Figure 5> Testing for modified model

과 ab는 .045이고, SEab는 .001로 나타났다. 이 때 Z는 7.26이므로 $\alpha=.05$ 수준에서 임계치인 1.96보다 크게 나타나 매개효과 ab는 유의한 것으로 검증되었다. a와 b의 개별적인 검증에서도 두 경로 모두 유의한 것으로 나타났다. 즉, 직무과부하는 정서적 소진을 매개로 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 같은 방법으로 계산한 매개효과 a1b는 .015이고, SEa1b는 .0006으로 나타났다. 이 때 Z는 38.5이므로 $\alpha=.05$ 수준에서 임계치인 1.96보다 크게 나타나 매개효과 a1b는 유의한 것으로 검증되었다. a1과 b의 개별적인 검증에서도 두 경로 모두 유의한 것으로 나타났다. 즉, 상사부하관계의 질은 정서적 소진을 매개로 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

최종모형 검증 결과를 정리하면<Figure 5>, 직무과부하는 정서적 소진을 매개로 하여 이직의도를 간접적으로 예측하였다. 다시 말해, 간호사들이 직무가 과다하다고 느낄수록 정서적으로 많이 지치고($\beta=.27, p<.001$), 높은 정서적 소진은 높은 이직의도를 예측하였다($\beta=.55, p<.001$). 또한 간호사가 지각하는 상사와의 상호 관계의 질은 정서적 소진을 매개로 하여 간접적으로 간호사의 이직의도에 영향을 미쳤다. 즉 간호사들이 상사와의 관계가 부정적일수록 정서적 소진이 높고($\beta=-.21, p<.001$), 높은 수준의 정서적 소진은 다시 높은 수준의 이직의도를 예측하였다($\beta=.55, p<.001$). 역으로 간호사들이 상사와의 관계가 좋으면 정서적 소진이 낮고, 정서적 소진이 낮으면 이직의도도 낮다. 요컨대 간호사가 지각하는 직무과부하나 상사와의 상호 관계의 질은 이직의도에 직접적으로 영향을 미

친다기보다는 정서적 소진을 매개로 하여 영향을 미치는 것으로 나타났다. 또한 간호사의 이직의도는 간호사가 지각한 직무과부하, 상사부하관계의 질, 정서적 소진에 의해 총 30% 설명되는 것으로 나타났다.

논 의

본 연구에서는 간호사의 직무과부하, 상사부하관계의 질, 정서적 소진이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지를 알아보고, 직무과부하 및 상사부하관계의 질과 이직의도 간의 관계에서 정서적소진의 매개효과를 규명하고자 하였다.

간호사가 지각하는 직무과부하, 상사부하관계의 질, 정서적 소진, 이직의도 간의 관계를 알아본 결과, 간호사가 지각하는 직무과부하는 정서적 소진을 매개로 하여 이직의도에 정적인 영향을 주는 것으로 나타났으며 이는 정서적 소진이 간호사의 이직의도를 높이는 데 중요한 역할을 하는 변수임을 확인하였다. 즉 정서적 소진은 간호사의 직무과부하에 기인하는 것으로 간호사가 업무량이 많다고 느낄수록 정서적 소진을 더 많이 경험하게 되는 것이다. 이러한 결과는 업무과부담이 정서적 소진의 주요한 예측인자라는 연구결과(Healy & Mckay, 2000)와 업무량 과다를 포함한 직무스트레스가 높을수록 정서적 소진 또는 이직의도가 높은 것으로 보고하고 있는 많은 선행결과들(Flinkman, Laine, Leino-kilpi, Hasselhorn, & Salantera, 2008; Kim & Kim, 2007)과 일치한다.

본 연구에서는 간호사가 상사와의 상호 관계의 질을 긍정

적으로 지각할수록 정서적 소진이 감소하여 이직의도가 낮아짐을 보여 주었다. 병원은 다른 조직과는 달리 고도로 전문화된 구성원들로 이루어진 조직이므로 각각의 영역에서 전문성만을 중요시하기 때문에 부서간의 협력이나 팀웍이 제대로 발휘되기가 어렵다. 그러나 조직구성원 개개인의 능력은 조직의 기초를 형성하는 필수조건이므로(Koo, 2000) 간호조직의 변화와 발전을 위해서는 간호사 개개인의 역할은 무엇보다도 중요하다고 볼 수 있다. 이와 관련하여 Yi 등(2003)은 간호조직의 발전을 위해서는 간호사에게 상당한 재량권을 부여해야 하며 간호사의 성공적인 업무 수행이나 성과는 직급의 상하관계로서가 아닌 간호사의 전문적인 지식에 의해서 나온다는 점을 인식해야 한다고 주장하고 있다. Koo(2000)와 Yang(1999)의 연구에서는 임상간호사가 지지구조 중 제일 높게 지각하는 것이 동료, 상사 및 부하간의 인간적인 지지라고 하였는데, 이는 본 연구의 상사와 부하간의 상호관계의 질이 높을수록 정서적으로 덜 지치고 이직의도가 낮다는 본 연구결과와 일치한다. 즉, 간호사들이 함께 근무하는 상사들과 서로 신뢰할 수 있고 존경하는 관계를 형성하고 있다면 다양한 요인들로 인해 발생하는 스트레스의 부정적인 영향을 최소화할 수 있다. 이는 수직적 관계에 있는 간호사들 간에 지지적이고 명령적인 일방적인 의사소통이 아니라 서로 간의 이해와 배려를 도모할 수 있는 긍정적인고 원활한 의사소통이 필요함을 시사한다. 또한 Yoon(2002)의 연구에 따르면 조직 구성원들이 상사와의 태도 유사성을 높게 지각할수록 상사와 부하 간의 좋은 교환관계를 유지한다고 하였다. Lee(2006)의 연구에서도 등급별 임상간호사의 직무스트레스요인을 조사한 결과 부하는 상사와의 불만족스러운 관계를, 상사는 부하간의 불만족스러운 관계를 중요한 직무스트레스 요인으로 지적하고 이러한 직무스트레스가 이직의도를 가지게 한다고 하였다. 그러므로 간호업무의 질적 간호생산성을 높이기 위해서는 상사와 부하 간에 상호호혜적인 관계를 형성할 수 있는 물리적 혹은 심리적 환경을 조성해줌으로써 부하 간호사들이 스스로의 생산성을 높일 수 있는 내적 동기를 유발하도록 도와주어야 할 것이다. 빠르게 변화하는 의료 환경에 주도적인 대응을 할 수 있는 능력을 갖춘 간호 인력을 확보하고 관리하는 것은 병원 마케팅의 중심이 되고 있는 현 시점에서 과거 통제 중심의 관리로부터 자율중심의 관리로 변화되고, 조직분위기 조성 및 정보와 아이디어 공유 등 상사와 부하간의 신뢰를 바탕으로 하는 수평적 교환관계를 추구하는 리더십이 더 요구된다고 본다. 이러한 결과는 간호사들의 정서적 소진 및 이직의도를 예방하기 위해 상사와 부하 간에 서로 비슷한 가치관을 공유할 수 있는 정보교류, 상사와 원활한 의사소통 확립을 통한 상향식 의사소통 제언 제도 등 적극적인 참여를 통해 상사부하간의 관계에서 겪는 정서적 소진을 줄이고 간호조직

에 몰입할 수 있는 교육 및 활동프로그램을 적극적으로 활용해야 할 필요성을 제시한다.

간호사가 경험하는 직무소진은 개인의 건강 뿐 만 아니라 업무 성과와도 밀접한 관련이 있다. 간호사의 업무량이 과다하고 부정적인 상사와의 관계가 지속되면 정서적 소진이 높게 나타나고 반복적으로 소진을 경험하게 된다면 이직의도에 직접적인 영향을 준다. 간호사의 이직에 영향을 주는 변인을 알아본 Kim과 Park(1995)의 연구에서는 교육수준과 관리유형이 이직에 영향을 가장 많이 주는 변인으로 설명하면서 상위 직급 간호사의 지도력이 간호사의 이직의도에 중요한 영향력을 미치는 본 연구 결과와 일치한다. 간호사의 이직은 대부분 보다 나은 조건으로의 이동이므로 개인적 측면에서는 긍정적으로 볼 수 있지만 조직적 측면에서는 숙련된 양질의 간호 인력을 확보·유지하기 어려워 조직의 안정성, 효율성, 생산성이 감소하는 현상이 발생되며 새로운 인력을 모집, 선발, 교육시키는데 소비되는 비용 등 재정적 손실이 추가로 발생된다(Doo, 2004; Jeong, Kim, & Kim, 2008; Youn, 2002). 다시 말하면 이직은 간호 인력관리에 있어서 가장 큰 재정손실이며 동료의 사기에 영향을 줌으로써 질적 간호서비스 제공을 보장할 수 없으며 무엇보다도 직장을 이직하려는 마음을 가진 간호사로부터 최대의 간호생산성을 기대하기는 어렵다. 간호조직도 관리자적인 시각만이 아니라 조직 구성원의 입장에서 내부고객인 간호사의 욕구를 지속적으로 파악하여 간호업무 생산성을 유도할 수 있는 전략을 수립하고 실행함으로써 효과적인 조직 관리와 더불어 간호서비스의 질적 향상을 도모할 노력이 필요한 시점이라고 생각한다.

본 연구의 결과를 통해 고찰해 보면 간호사가 느끼는 직무 과부하와 직장상사와 부하 간의 관계의 질은 정서적 소진에 중요한 변인이므로 간호사들이 상사로부터 신뢰와 온정을 느끼고 자신감을 가지고 업무에 집중할 수 있도록 업무과부하에 대한 조절, 의사소통 기법에 대한 보수교육 기회 등을 마련하는 정책적 배려가 간호조직의 경쟁력을 유지하는 지름길이 될 수 있음을 시사한다.

결론 및 제언

본 연구는 간호사의 직무과부하, 상사와 부하간의 관계의 질, 정서적 소진 및 이직의도간의 상관관계를 알아보고 직무특성과 이직의도간의 관계에서 정서적 소진의 매개효과를 탐색하기 위하여 2009년 4월 1일부터 4월 15일까지 2주 동안 부산시에 소재하는 3차 의료기관과 2차 의료기관 6곳에 근무하고 있는 간호사 280명을 연구 대상으로 직무과부하, 상사부하관계의 질, 정서적 소진 및 이직의도에 관한 21문항으로 구성된 구조화된 설문지를 사용하여 조사하였다. 직무과부하를

측정하기 위해 사용한 도구는 Karasek 등(1982)이 개발한 직무내용 설문지 Job Content Questionnaire의 3문항(4점 척도)을 사용하였고 상사부하간의 관계의 질 측정하기 위하여 사용한 도구는 Grane과 Uhl-Bien(1991)이 개발한 7개 문항으로 구성된 설문지(Likert 5점 척도)를 사용하였다. 정서적 소진 측정 도구는 Maslach와 Jackson(1981)이 개발한 소진 척도(Maslach Burnout Inventory- General survey)에서 정서적 소진을 묻는 5 문항(Likert 5점 척도)을 사용하였고 이직의도 측정도구는 Mobley(1982)의 연구에서 이용된 6개 문항(Likert 5점 척도)의 설문지를 이용하였다. 수집된 자료는 SPSS 14.0 프로그램과 AMOS 16.0을 이용하여 분석하였다. 간호사의 직무과부하, 상사부하관계의 질 및 정서적 소진과 이직의도 간의 관계를 알아보기 위해 Pearson의 적률상관분석을 이용하였다. 직무과부하와 상사부하관계의 질, 정서적 소진 및 이직의도 변인을 이용하여 구조방정식 모형을 추정하였다.

본 연구의 주요결과를 요약하면 다음과 같다.

- 간호사가 지각하는 직무과부하는 상사부하관계의 질($r=-.21$, $p<.01$)과는 유의한 부적 상관을 보였고, 정서적 소진($r=.31$, $p<.001$), 이직의도($r=.17$, $p<.01$)와는 유의한 정적 상관을 보였다. 간호사가 지각하는 상관관계의 질은 정서적 소진($r=-.26$, $p<.001$), 이직의도($r=-.23$, $p<.001$)와 유의한 부적 상관을 보였다. 정서적 소진은 이직의도와 유의한 정적 상관을 나타내었다($r=.47$, $p<.001$).
- 간호사가 지각하는 직무과부하, 상사부하관계의 질이 정서적 소진을 통해 이직의도에 영향을 미치는 기본 모형에서 추정된 경로는 모두 유의하게 나타났다. 즉, 직무과부하는 정서적 소진을 정적으로 예측하는 반면, 상사부하관계의 질은 정서적 소진을 부적적으로 예측하였다. 또한 정서적 소진은 이직의도와 정적으로 관련되었다($\chi^2/df=4=7.28$, $p=.29$, TLI=.99, CFI=.99, RMSEA=.05).
- 연구모형에서 간호사가 지각하는 상사부하관계의 질은 이직의도에 직접적으로 부적인 영향($\beta=-.02$, $p<.05$)을 미치는 동시에 정서적 소진($\beta=-.22$, $p<.001$)을 통해 간접적으로도 영향을 미쳤다($\beta=.07$, $p<.001$). 한편, 간호사가 지각하는 직무과부하는 정서적 소진($\beta=.56$, $p<.001$)을 통해 이직의도에 영향을 미쳤지만($\beta=.07$, $p<.001$), 직무과부하에서 이직의도로의 직접 경로는 유의하게 나타나지 않았다($\beta=.01$, $p>.05$).
- 기본 모형과 연구모형 간에 적합도를 비교한 결과, 적합도가 통계적으로 유의하게 높아지지 않았다($\Delta\chi^2/df=2=4.82$, $p>.05$). 간명한 기본모형이 더 적합함을 알 수 있다.
- 직무과부하는 정서적 소진을 매개로 하여 이직의도를 간접적으로 예측하였고($\beta=.27$, $p<.001$), 정서적 소진은 높은 이직의도를 예측하였다($\beta=.55$, $p<.001$). 간호사가 지각하는 상사와의 관계의 질은 정서적 소진을 매개로 하여 간접적으

로 간호사의 이직의도에 영향을 미쳤고($\beta=-.21$, $p<.001$), 정서적 소진은 높은 수준의 이직의도를 예측하였다($\beta=.55$, $p<.001$). 또한 간호사의 이직의도는 간호사가 지각한 직무과부하, 상사와의 관계, 정서적 소진에 의해 총 30% 설명되는 것으로 나타났다.

이상의 결과를 종합해 보면 간호사가 지각하는 업무의 양과 상사와 부하간의 관계의 질이 부정적일수록 정서적 소진이 많아지고 이 과정이 지속되면 이직을 고려하게 된다. 이직의도는 이직에 직접적인 영향을 준 사실에 관심을 가지고 간호조직에 있어서 이직관리는 간호직의 전문성 강화를 위해 무엇보다도 중요한 문제임을 알 수 있었다.

본 연구의 결과를 바탕으로 다음과 같이 제언하고자 한다.

- 직무과부하, 상사부하관계의 질, 정서적 소진이 이직의도에 미치는 영향 요인에서 정서적 소진의 매개효과가 입증된 만큼 간호사들의 정서적 소진을 예방할 수 있는 물리적, 심리적 환경 요인 및 간호정책에 대한 연구가 지속적으로 이루어져야 할 것으로 사료된다.
- 조직 관리에서 중요한 역할을 담당하는 상사부하관계의 질이 정서적 소진 및 이직의도에 상당한 영향을 미치는 점을 고려해 볼 때, 조직 내의 긍정적이고 원활한 의사소통을 도모할 수 있는 다양한 교육 및 활동 프로그램들이 개발되어야 할 것으로 생각된다.
- 본 연구에서는 직무과부하의 설문도구 문항 수가 적어 신뢰도 낮은 것으로 나타났으므로 추후 연구에서는 신뢰도가 높은 도구를 사용하여 반복연구가 필요하리라 본다.

References

- Cangelosi, J. D., Markham, F. S., & Bounds, W. T. (1998). Factors related to nurse retention and turnover : An updated study. *Health Mark Q*, 15(3), 25-43.
- Doo, E. Y. (2004). *The effects of internal marketing og hospital organization on the nursing productivity of nurses*, Unpublished master's thesis, Korea University, Seoul, Korea.
- Er, K. S., Hur, H. J., Kim, K. K., Cho, Y. J., Kim E. H., & Kim, S. J. (2004). The relationship between job characteristics, job satisfaction, and intents to leave among hospital nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 9(2), 81-92.
- Flinkman, M., Laine, M., Leino-kilpi, H., Hasselhorn, H. M., & Salanterä, S. (2008). Explaining young registered finnish nurses' intention to leave the profession: A questionnaire survey. *Int J Nurs Stud*, 45(5), 727-739.
- Graen, G. B., & Uhl-Bien, M. (1991). The transeformation

- of work group professionals into self-managing and partially self-designing contributors: Toward a theory of leadership-making, *Journal of Management Systems*, 3(3), 33-48.
- Healy, C. M., & McKay, M. F. (2000). Nursing stress: the effects of coping strategies and job satisfaction in a sample of Australian nurses. *J Adv Nurs*, 31(3), 681-688.
- Jeong, J. H., Kim, J. S., & Kim, K. H. (2008). The risk factors influencing turnover intention of nurses. *J Korean Acad Nurs Admin*, 14(1), 35-44.
- Jones C. B. (1992). Calculating and updating nursing turnover costs. *Nursing Economics*, 10, 39-45.
- Kang, H. A., Nho, C. R., Park, E. M., & Shin, H. R. (2008). The relationships among work stress, burnout, and turnover intention of child welfare employees. *Korean Journal of Social Welfare*, 60(3), 107-127.
- Karasek, R. A., Triantis, K. P., & Chaudry, S. S. (1982). Coworker and supervisor support as moderators of associations between task characteristics and mental strain, *J Occup Behavior*, 3, 181-200.
- Kim, J. O., & Kim, I. S. (2007). A study on the relationship of work stress, job satisfaction and burn out experience among medical insurance review nurses. *Medical Journal of Chosun University*, 32(3), 23-34.
- Kim, K. O. (1996). *A study on the effects of work related variables on job satisfaction and turnover intention*. Unpublished master's thesis, Chonnam National University, Kwangju, Korea.
- Kim, N. S. (2002). *The burn-out syndrome of the doctors & nurses working in the emergency department*, Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul, Korea
- Kim, Y. M., & Park, S. A. (1995). A study on the turnover intention and the turnover behavior of nurses: In the case of S. University Hospital. *The Seoul Journal of Nursing*, 9(1), 47-67.
- Koo, O. H. (2000). *Clinical nurse's perception of empowerment structural model in nursing organization*, Unpublished doctor's thesis, Chungnam National University, Taejon, Korea.
- Lee, E. H., Chang, S. J., Kim, H. O., Roh, J. H., Park, E. J., & Won, J. U. (2007). Relationship between job stress and turnover of registered nurses in a university hospital. *The Korean Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 19(2), 93-104.
- Lee, J. H. (2006). *Work stress and coping type of nurses by clinical ladder*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul, Korea.
- Leiter, M. P. (1993). Burnout as a developmental process: considerations of models. In W. B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek. (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp237-250). Washington, DC: Taylor & Francis.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Nurse turnover: The mediating role of burnout. *J Nurs Manag*, 17(3), 331-339.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of the experienced burnout, *Journal of Occupational Behavior*, 12, 99-113.
- Mobley, W. H. (1982). *Employee turnover: Causes, consequences and control reading*, MA; Addison-Wesley.
- Park, J. S. (2006). The casual relationship between public hospital nurses' perception of organizational culture types and job satisfaction and turnover intention. *Health and Social Science*, 19, 97-118.
- Sobel, M. E. (1982). Asymptotic intervals for indirect effects in structural equations models. In S. Leinhardt (Ed.), *Sociological methodology*(pp. 290-312). San Francisco: Jossey-Bass.
- The Korea Health Industry Development Institute (2005). 2005' White paper on Health, Seoul.
- Retraining and re-entry course for unemployed nurses. (2009, March 11). The Korean Nurses Association News.
- Toffler, A. (1982). *Turnover*. In Katz, D., & Kahn, R. (eds). *The Social psychology of organization*. NY : W. B. Sanders Company.
- Yang, K. M. (1999). Analysis of the relationship between the empowerment, the job-related individual characteristics and the work performance of Nurses, *J Korean Acad Nurs*, 5(1), 39-62.
- Yi, M. S., Kim, W. O., Kim, D. H., Ko, M. H., Lee, K. S., & Kim, Z. I. (2003). Turnover experience of hospital nurses in Korea. *The Journal of Korean Academic Society of Adult Nursing*, 15(4), 531-541.
- Yoon, W. S. (2002). *The effects of perceived similarity and impression management on interpersonal citizenship behavior*. Unpublished master's thesis, Chungnam National University, Taejon.
- Youn, M. S. (2002). *The attempt of turnover by a general hospital nurses and its related factors*. Unpublished master's thesis, Chosun University, Gwangju.

The Impact of Job Overload, Relationship with Senior on Nurses' Intention to Quit Their Jobs - Mediating Role of Emotional Exhaust -

Kim, Young Hee¹⁾ · Choi, Jung Hyun²⁾ · Kim, Kyoung Eun³⁾

1) Associate Professor, Department of Nursing, Choonhae College of Health Sciences

2) Full-time Lecturer, Department of Nursing, Namseoul University

3) Full-time Lecturer, Department of Child Welfare, Namseoul University

Purpose: The purpose of this study was to investigate how job overload, relationship with senior perceived by nurses and emotional exhaust related to turnover and explored the mediating role of emotional exhaust in job characteristics-turnover relationship. **Method:** Participants were 280 nurses from around the greater metropolitan area of Seoul, completed questionnaires. Correlation and Structural Equation Models were employed to investigate the various factors associated with this. **Result:** Job overload related positively to emotional exhaust and turnover and the quality of relationship with senior related negatively to emotional exhaust but positively to turnover. These findings suggest the important role played by job conditions in preventing nurses' emotional burnout and the intention to quit their jobs. Furthermore, emotional burnout mediated the effects of these job characteristics on nurses' turnover. **Conclusion:** It is suggested that the benefit of job conditions and emotional burnout should be taken into consideration when developing strategies to improve nurse retention and social supporting programs for nurses more generally.

Key words : Job overload, Relationship with senior, Emotional exhaust, Turnover

• Address reprint requests to : Choi, Jung Hyun

Department of Nursing, Namseoul University

21 Maeju-ri, Seonghwan-eup, Seobuk-gu, Cheonan-city, Choongnam, Korea

Tel: 82-41-580-2713 C.P.: 82-17-607-9880 E-mail: jhc@nsu.ac.kr