

# 병원 간호사의 감정노동, 임파워먼트, 직무소진 및 이직의도 간의 관계

이금재<sup>1</sup> · 이에리자<sup>2</sup>

경원대학교 생활과학대학 간호학과 교수<sup>1</sup>, 이화여자대학교 건강과학대학 간호학과 박사후과정 연구원<sup>2</sup>

## The Relationship of Emotional Labor, Empowerment, Job Burnout and Turnover Intention of Clinical Nurses

Lee, Keum Jae<sup>1</sup> · Lee, Eliza<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Professor, Department of Nursing, College of Human Ecology, Kyungwon University,

<sup>2</sup>Post-doctoral Researcher, Division of Nursing Science, College of Health Science, Ewha Womans University

**Purpose:** The purpose of this study was to identify the relationships among emotional labor, empowerment, job burnout, and turnover intention. **Methods:** The design of this study was a cross-sectional descriptive study. The subjects of this study were 358 nurses working for over 6 months in Seoul and Gyeonggi-do. The data were collected from 4th to 30th of September, 2009 through one-to-one interviews. Survey data were analyzed using t-test, one-way ANOVA, Pearson's correlation coefficient, and hierarchical regression. **Results:** We find the positive correlation of turnover intention with emotional labor and with job burnout, but the negative correlation of empowerment with job burnout and with turnover intention. The nurses' turnover intention scores were relatively low with 1.30. Job burnout, shift work, and frequency of turnover were predictors of turnover intention. The most powerful predictor variable was job burnout ( $\beta=.420, p<.001$ ). We find that emotional labor and empowerment as determinants of turnover intention are not significant. **Conclusion:** These results suggest that manager should consider shift work of nurses and job burnout in order to manage nurse organization and resource effectively.

**Key Words:** Emotional labor, Empowerment, Job burnout, Turnover intention

## 서론

### 1. 연구의 필요성

의학기술의 발전과 생활수준이 향상됨에 따라 현대인들은 의료의 질적 수준뿐만 아니라 질 높은 서비스를 제공하는 병원을 선호하고 있다. 이로 인해 병원들은 치열한 경쟁 구도 속에서 환자의 만족도를 높임으로써 고객인 환자를

더 많이 확보하기 위한 다양한 경영전략들을 제시하고 있다. 따라서 의료 서비스 제공자인 간호사의 역할도 변화되고 확장되어, 간호 업무수행의 차원을 넘어 의료 서비스 제공자와 고객인 환자간의 중추적인 역할을 하는 전문 인력으로서 병원의 생산성과 서비스의 질을 결정하는데 중요한 영향을 미치는 위치에 있다(Jun, Kim, Han, & Lim, 2005; Kim et al., 2009).

그러나 간호사는 역할 변화와 확장된 업무 부담으로 인

**주요어:** 감정노동, 임파워먼트, 직무소진, 이직의도

**Address reprint requests to:** Lee, Eliza, Division of Nursing Science, College of Health Science, Ewha Womans University, 11-1 Daehyun-dong, Seodaemun-gu, Seoul 120-750, Korea. Tel: 82-2-3277-2886, Fax: 82-2-2645-2501, E-mail: zannylee72@hanmail.net

- 본 연구는 2011년도 경원대학교 교내 연구비 지원에 의한 결과임.

- This work was supported by Kyungwon University Research Fund of 2011.

투고일 2011년 7월 14일 / 심사외뢰일 2011년 7월 20일 / 게재확정일 2011년 8월 19일

해 실무현장에서 감정노동, 직무소진과 같은 다양한 정신 심리적 문제들에 직면하게 된다. 간호사는 건강상의 문제가 발생한 환자를 상대하는 특수한 직업군으로, 개인의 자발성이 아닌 외부의 강제적인 힘에 의해 감정표현을 억압하도록 만드는 명시적 및 암묵적 규범이 요구된다(Joung & Kim, 2006). 이와 같이 간호사는 광범위한 정신노동과 관련된 직업 중의 하나로 업무 중에 자주 감정 노동에 접하게 된다(Cha et al., 2009). 감정노동이란 대인접촉을 하는 동안 조직이 요구하는 감정을 표현하는데 필요한 노력, 계획 및 통제 정도를 말한다(Byun & Yom, 2009; Morris & Feldman, 1996). 감정노동의 긍정적 측면으로는 간호사가 감정 노동을 수행함으로써 환자를 안심시키고 그들의 감정을 표현하도록 허용하는 것에 의해 환자들의 반응을 관리할 수 있으며, 이는 직접적으로 환자의 신체적, 심리적 안녕과 회복에 영향을 미칠 수 있다(Mann & Cowburn, 2005). 그러나 이러한 감정노동은 간호사의 감정적 표현의 노력뿐만 아니라 감정왜곡의 측면까지 포함하므로 감정노동의 부정적 결과를 초래할 수 있어(Kim, 2009) 간호사의 감정노동에 관한 관심이 필요하다. 현재까지 간호사를 대상으로 한 감정노동 관련 연구는 초기 단계에 있으므로(Kim et al., 2009) 이에 관한 지속적인 탐색이 필요하다.

간호사들이 실무현장에서 경험하는 다양한 정신 심리적 문제들을 해결하고, 직원들의 사기를 높임으로써 보건 의료 기관에서 의료서비스의 생산성과 효율성을 높이기 위한 전략으로 임파워먼트에 대한 관심이 대두되었다(Nam, 2001). 임파워먼트는 실무자들의 업무수행능력을 제고시키고, 관리자들의 권한을 실무자에게 위양함으로써 조직 구성원들이 보유하고 있는 잠재능력과 창의력을 최대한 발휘케 하는 방법을 말한다(Ahn, 2003). 간호조직에서의 임파워먼트는 간호사가 무력감이나 소진 등을 유발하는 과정을 극복해 가는 과정이자 결과로서(Nam, 2001), 간호사의 직무만족과 업무생산성을 향상시키기 때문에(Park & Park, 2008), 간호사의 임파워먼트를 증진시키기 위한 구체적인 전략이 필요하다. 현재까지 간호사의 임파워먼트와 관련된 연구들은 주로 업무성과, 직무만족, 조직몰입, 촉진적 의사소통(Nam, 2001; Park & Yang, 2008; Yoo et al., 2006)과의 관계에 관한 주제들이 다루어져 왔으나, 실무에서 경험하는 감정노동이나 직무소진 등 정신 심리적 문제들과 이로 인해 발생할 수 있는 이직의도와와의 관계에 관한 연구는 부족하다. 간호사가 직면하는 정신 심리적 문제인 감정노동, 직무소진 그리고 이러한 정신 심리적 문제를 극복

하기 위한 전략적 요소인 임파워먼트는 간호사의 이직의도와 밀접한 관련성이 있다.

또한 간호사는 제한된 인적 자원으로 환자 간호뿐만 아니라 다양한 역할을 요구하는 업무환경으로 인해 업무 스트레스, 무기력함과 더불어 직무소진을 경험하게 된다(Yoo et al., 2006). 직무소진은 인간의 가치, 존엄성, 영혼, 의지가 침식된 상태로, 직장에서 지독히 좋지 못한 감정과 대인관계 스트레스가 장기간 지속되어 나타나는 반응이다(June & Byun, 2009; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). 간호사는 환자의 건강과 생명에 직결된 위험한 업무와 판단 및 의사결정에 여전히 노출될 수밖에 없어 상당한 정신적 부담감과 스트레스를 경험하게 되며, 이러한 독특한 직무 특성이 간호사의 직무소진에 영향을 미친다(Park & Han, 2006-a). 직무소진을 경험하는 간호사는 개인의 정신적, 육체적 건강에 부정적인 영향을 미치며, 부정적인 자아개념과 직업적 태도를 갖게 만들어 건강한 상태로 환자를 돌보는 것을 어렵게 하고 이로 인한 높은 이직의도를 유도한다(Cho & Kim, 2010).

이직의도는 조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나고자 하는 의도이다(Jeong, Kim, & Kim, 2008). 간호사는 의료기관 인력의 30~40%에 해당하지만, 여러 가지 이유로 병원을 이직하여 우리나라 활동 간호사수는 감소하고 있어 의료기관들의 인력확보에 어려움이 있기 때문에 간호사의 이직을 예방하기 위한 대책이 필요한 실정이다(Jeong et al., 2008). 간호사의 이직의도는 직무 스트레스를 비롯하여 감정노동, 직무소진(Jeong et al., 2008; June & Byun, 2009; Kim, 2009; Kim et al., 2009; Yoon & Kim, 2010) 등과 관련이 있는 것으로 보고되고 있다. 따라서 간호사들이 직면하는 정신 심리적 문제인 감정노동, 직무소진과 이러한 문제점을 극복할 수 있는 예방 전략인 임파워먼트 및 간호사의 이직의도에 관한 정보와 관련요인을 파악함으로써 간호 인력관리를 보다 효율적으로 관리하기 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

## 2. 연구목적

본 연구의 목적은 병원 간호사가 인지하는 감정노동, 임파워먼트, 직무소진 및 이직의도와의 관계를 파악하는데 있으며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 병원 간호사가 인지하는 감정노동, 임파워먼트, 직무소진 및 이직의도 정도를 파악한다.

- 병원 간호사의 일반적 특성에 따른 감정노동, 임파워먼트, 직무소진 및 이직의도 정도의 차이를 파악한다.
- 병원 간호사의 감정노동, 임파워먼트, 직무소진 및 이직의도 간의 상관관계를 파악한다.
- 병원 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 관련요인을 파악한다.

## 연구방법

### 1. 연구설계

본 연구는 병원 간호사가 인지하는 감정노동, 임파워먼트, 직무소진 및 이직의도를 파악하고 그 관련성을 규명하기 위한 서술적 상관관계 연구이다.

### 2. 연구대상 및 자료수집

본 연구의 대상자는 서울시와 경기도에 소재한 4개 종합병원과 1개의 병원에서 6개월 이상 근무하는 간호사이다. 자료수집기간은 2009년 9월 4일부터 9월 30일까지였으며, 병원 간호부의 협조를 얻은 후 연구자가 직접 설문지를 배포하였다. 작성 전에 대상자의 윤리적 측면을 고려하여 연구의 목적을 설명하고 연구에 참여한 모든 대상자들로부터 구두와 서면을 통해 연구에 자발적으로 참여하겠다는 연구 참여 동의서를 받았다. 연구참여자의 권리를 보호하기 위하여 익명을 사용하였고, 연구의 목적과 연구과정에 대한 정보도 미리 제공하고 서면동의서를 받았다. 참여자들의 자료는 연구 이외의 목적으로 사용하지 않을 것을 약속하였으며 연구 도중 참여를 원하지 않을 경우 언제라도 거부할 수 있음과 이에 따른 어떤 불이익도 받지 않을 것이라는 것도 알려 주었다. 연구보조자에게도 설문조사로 인해 알게 된 개인정보를 비밀 보장할 것을 서약서에 날인하였으며, 수집된 자료는 연구 후에 폐기할 것임을 알려 주었다. 총 400부의 설문지가 배포되어 380부가 회수되었으며, 미응답 항목이 많아 분석에 사용하기 곤란한 22부를 제외한 358부를 최종 분석대상으로 하였다.

### 3. 연구도구

#### 1) 감정노동

감정노동은 Morris와 Feldman (1996)가 개발한 도구를

기초로 Kim (1998)이 수정 보완한 측정도구를 사용하였다. 총 9문항 5점 Likert 척도로 감정표현의 빈도 3문항, 감정표현의 주의성 3문항, 감정적 부조화 3문항으로 구성되어 있다. 점수가 높을수록 감정노동 수행정도가 높은 것을 의미한다. Kim (1998)의 도구에서 당시 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .86$ 이었고, 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .83$ 이었다.

#### 2) 임파워먼트

임파워먼트는 Spreitzer (1995)가 개발한 도구로 측정하였다. 총 12문항 7점 Likert 척도로 의미, 역량, 자기결정권, 영향력의 하위개념으로 구성되어 있다. 점수가 높을수록 임파워먼트가 높음을 의미한다. Chang (2006)의 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .88$ 이었으며, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .93$ 이었다.

#### 3) 직무소진

직무소진은 Maslach와 Jackson (1986)이 개발한 MBI (Maslach Burnout Inventory)를 Yoo와 Park (2002)이 변안한 것을 일부 수정하여 사용하였다. 총 22문항 7점 Likert 척도로 정서적 고갈 9문항, 비인간화 5문항, 자아성취감 저하 8문항으로 총 3개의 하위요인으로 구성되어 있다. 점수가 높을수록 직무소진이 높음을 의미한다. 도구 개발 당시에 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .76$ 이었으며, Yoo와 Park (2002) 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .88$ , 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .89$ 이었다.

#### 4) 이직의도

이직의도는 Cummann, Fichman, Jenkins와 Klesh (1979)가 개발한 도구로 측정하였다. 총 3문항 7점 Likert 척도로 구성되어 있다. 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미한다. Shin (2003)의 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .90$ 이었으며, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .83$ 이었다.

### 4. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 18.0 프로그램을 이용하여 다음과 같은 방법으로 분석하였다. (1) 연구대상자의 일반적 특성 및 연구변수는 서술적 통계로 분석하였다. (2) 연구대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 임파워먼트, 직무소진 및 이직의도의 차이는 t-test와 ANOVA로 분석하였으며

사후 검증은 Scheffe's test로 분석하였다. (3) 연구대상자의 감정노동, 임파워먼트, 직무소진 및 이직의도 간의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient를 이용하여 분석하였다. (4) 연구대상자의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위해 위계적 다중회귀분석(hierarchical regression analysis)을 사용하여 분석하였다. 위계적 다중회귀분석은 다음의 네 단계로 이루어졌다. 1단계는 이직의도에 차이가 검증된 일반적 특성(연령, 학력, 결혼상태, 근무기간, 직위, 월수입)과 이직횟수를 독립변수로 입력한 것이 모형 1이다. 교대근무자가 고정근무자보다 이직의도가 높은 것으로 나타난 선행연구(Yoon & Kim, 2010)와 저출산 시대의 가족 친화적 조직 경영의 확산으로 탄력근무제가 여론화되고 있는 것을 토대로 2단계에서는 모형 1에 이직의도의 차이가 검증된 근무형태의 독립변수를 입력한 것이 모형 2이다. 이후 3단계는 모형 2에 독립변수로 직무소진을 입력한 것이 모형 3이다. 마지막 4단계는 감정노동이 노동과정을 원활히 진행하기 위해 자신의 감정표현을 전략적으로 조작하여 서비스 수용자가 원하는 특정한 심리상태를 충족시키는(Kim & Lee, 2008) 심리체계이고, 임파워먼트는 직무를 성공적으로 수행할 수 있다는 확신으로 직무수행과정에서의 자율성과 영향력으로 행동의 변화를 증대하는 인지체계(Ahn, 2003)이므로 심리인지적 요인으로 감정노동과 임파워먼트를 한꺼번에 독립변수로 입력한 것이 모형 4가 된다.

## 연구결과

### 1. 연구대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 연구대상자는 모두 여성으로 358명(100%)이었고, 연령은 20~29세가 42.7%로 가장 많았고, 평균 연령은 32.8세였다. 최종학력은 전문대학 졸업자가 55.6%로 가장 많았다. 결혼 상태는 미혼이 50.0%이었고, 종교를 가진 대상자가 54.5%이었다. 근무병원은 사립병원이 64.5%로 가장 많았다. 임상경력 은 평균 122.2개월로 10년 이상~20년 미만인 30.2%로 가장 많았다. 근무부서는 모아병동이 27.9%로 가장 많았다. 근무형태는 3교대 71.8%로 가장 많았고, 직위는 일반간호사가 68.4%로 과반수 이상이었다. 월수입은 평균이 234.2만원으로 200만원 이상~300만원 미만이 38.8%로 가장 많았다. 이직경험은 유, 무가 각각 49.4%로 동일한 비율이었

고, 이직횟수는 평균 1.5회, 부서 이동경험이 '있다'라고 대답한 응답자가 64%였다. 또한 전문간호사 자격을 갖고 있는 간호사는 12.6%로 나타났다.

### 2. 연구대상자의 감정노동, 임파워먼트, 직무소진 및 이직의도 정도

연구대상자의 감정노동수행정도는 5점 만점에 평균평점이 3.19±0.55점으로 보통보다 약간 높게 인지하고 있으며, 임파워먼트는 7점 만점에 평균평점이 5.10±0.79점으로 긍정적인 양상으로 나타났다. 직무소진은 6점 만점에 2.26±0.77점으로 보통수준보다 낮게 나타났으며, 이직의도는 6점 만점에 1.30±1.27점으로 낮게 나타났다(Table 2).

### 3. 연구대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 임파워먼트, 직무소진 및 이직의도 차이분석

연구대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 임파워먼트, 직무소진 및 이직의도의 차이를 살펴 본 결과는 Table 3과 같다. 연구대상자의 일반적 특성 중 감정노동에 유의한 차이를 보인 것은 근무병원 전문특성(F=4.45,  $p<.05$ )과 직위(F=2.76,  $p<.05$ )로 나타났다. 연구대상자의 일반적 특성 중 임파워먼트에 유의한 차이를 보인 것은 연령(F=30.52,  $p<.001$ ), 학력(F=5.71,  $p<.001$ ), 결혼상태(F=34.76,  $p<.001$ ), 종교(F=3.44,  $p<.01$ ), 근무병원 전문특성(F=3.54,  $p<.05$ ), 근무기간(F=18.56,  $p<.001$ ), 근무형태(F=13.34,  $p<.001$ ), 직위(F=23.20,  $p<.001$ ), 월수입(F=18.25,  $p<.001$ ), 부서이동경험( $t=2.58$ ,  $p<.05$ )으로 나타났다.

연구대상자의 일반적 특성 중 직무소진에 유의한 차이를 보인 것은 연령(F=22.90,  $p<.001$ ), 학력(F=4.38,  $p<.01$ ), 결혼상태(F=26.86,  $p<.001$ ), 근무병원 전문특성(F=7.54,  $p<.001$ ), 근무기간(F=10.34,  $p<.001$ ), 근무부서(F=3.35,  $p<.01$ ), 근무형태(F=12.50,  $p<.001$ ), 직위(F=8.60,  $p<.001$ ), 월수입(F=9.47,  $p<.001$ )으로 나타났다. 연구대상자의 일반적 특성 중 이직의도에 유의하게 차이를 보인 것은 연령(F=11.10,  $p<.001$ ), 학력(F=3.76,  $p<.01$ ), 결혼상태(F=23.24,  $p<.001$ ), 근무병원 전문특성(F=10.83,  $p<.001$ ), 근무기간(F=5.83,  $p<.001$ ), 근무형태(F=11.55,  $p<.001$ ), 직위(F=9.45,  $p<.001$ ), 월수입(F=5.18,  $p<.01$ ), 전문간호사 자격( $t=2.49$ ,  $p<.05$ )으로 나타났다.

**Table 1.** General Characteristics of Subjects

(N=358)

Variables	n (%) or M±SD	Variables	n (%) or M±SD
Gender		Work unit	
Male	0 (0.0)	Med/Sug	73 (20.4)
Female	358 (100.0)	PSY	8 (2.2)
Age (year)	32.84±7.79	ICU	58 (16.2)
20~29	153 (42.7)	OBGY/PED	100 (27.9)
30~39	128 (35.8)	OR	28 (7.8)
40~49	56 (15.6)	OPD/ER	50 (14.0)
≥50	16 (4.5)	Special unit	41 (11.5)
No response	5 (1.4)	Shift work	
Educational level		3 times	257 (71.8)
2 yr college	3 (0.8)	2 times	8 (2.2)
3 yr college	199 (55.6)	1 times	65 (18.2)
Correspondence college	48 (13.4)	1 times+night duty	26 (7.3)
RNBSN	30 (8.4)	No response	2 (0.6)
University	63 (17.6)	Work status	
Master	12 (3.4)	Higher than head nurse	2 (0.6)
No response	3 (0.8)	Head nurse	25 (7.0)
Marital status		Chief nurse	84 (23.5)
Single	179 (50.0)	Ordinary nurse	245 (68.4)
Married	178 (49.7)	No response	2 (0.6)
Divorced	1 (0.3)	Salary (10,000 won)	234.27±75.04
Religion		100~200	86 (24.0)
None	160 (44.7)	200~300	139 (38.8)
Protestant	110 (30.7)	300~400	61 (17.0)
Catholic	51 (14.3)	Over 400	15 (4.2)
Buddhism	30 (8.4)	No response	57 (15.9)
Others	4 (1.1)	Experience of turnover	
No response	3 (0.8)	Yes	177 (49.4)
Hospital characteristics (1)		No	177 (49.4)
Public hospital	127 (35.5)	No response	4 (1.1)
Private hospital	231 (64.5)	Number of turnover	1.52±8.36
Hospital professional characteristics (2)		1	106 (29.6)
General hospital	167 (46.6)	2	40 (11.2)
Women hospital	132 (36.9)	3	15 (4.2)
Child hospital	59 (16.5)	Over 4	5 (1.4)
Work duration (year)	10.18±7.57	No response	192 (53.6)
<1	12 (3.4)	Experience of shifting work unit	
1~<3	46 (12.8)	Yes	229 (64.0)
3~<5	45 (12.6)	No	120 (33.5)
5~<10	102 (28.5)	No response	9 (2.5)
10~<20	108 (30.2)	Nurse specialist	
≥20	45 (12.6)	Yes	45 (12.6)
		No	312 (87.2)
		No response	1 (0.3)

**Table 2.** Descriptive Statistics of Emotional Labor, Empowerment, Job Burnout and Turnover Intention

(N=358)

Variables	M±SD	Minimum	Maximum	Possible range
Emotional labor	3.19±0.55	1.56	4.67	1~5
Empowerment	5.10±0.79	7.00	2.33	1~7
Burnout	2.26±0.77	0.18	4.23	0~6
Turnover intention	1.30±1.27	0.00	6.00	0~6

#### 4. 이직의도와 관련 요인간의 상관관계

이직의도와 관련 변수 간의 상관성을 알아본 결과는 다음과 같다(Table 4). 이직의도는 감정노동( $r=.219, p<.001$ ), 직무소진( $r=.420, p<.001$ )과 순상관관계로, 연령( $r=-.243, p<.001$ ), 월수입( $r=-.189, p=.001$ ), 근무기간( $r=-.242, p<.001$ ), 근무 형태( $r=-.293, p<.001$ ), 임파워먼트( $r=-.304, p<.001$ )와는 역상관관계로 유의하게 나타났다. 이는 감정노동수행이 많을수록 직무소진이 높을수록 이직의도가 높게 나타났고, 연령과 월수입, 근무기간이 적을수록 근무형태는 교대근무가 많을수록 임파워먼트가 낮을수록 이직의도가 높게 나타났다. 직무소진은 감정노동수행( $r=.407, p<.001$ )과는 순상관관계로, 연령( $r=-.400, p<.001$ ), 월수입( $r=-.285, p<.001$ ), 근무기간( $r=-.360, p<.001$ ), 근무형태( $r=-.251, p<.001$ ), 임파워먼트( $r=-.505, p<.001$ )와는 역상관관계로 유의하게 나타났다. 이는 감정노동수행이 많을수록 직무소진이 높게 나타났고, 연령과 월수입, 근무기간이 적을수록 교대근무가 많을수록 임파워먼트가 낮을수록 직무소진이 높게 나타났다. 임파워먼트는 연령( $r=.455, p<.001$ ), 월수입( $r=.354, p<.001$ ), 근무기간( $r=.457, p<.001$ ), 근무형태( $r=.272, p<.001$ )와는 순상관관계로 유의하게 나타나 연령과 월수입, 근무기간이 많을수록 근무교대가 적을수록 임파워먼트가 높게 나타났다.

#### 5. 이직의도의 영향요인

이직의도에 영향을 미치는 관련요인을 알아보기 위해 위계적 회귀분석을 사용하였다(Table 5). 분석결과를 살펴보면, 일반적 특성인 연령, 학력, 결혼상태, 직위, 월수입, 근무기간 및 이직횟수를 투입한 1단계 모형이 유의한 것으로 나타났으며, 이직의도에 대한 설명력이 12.4%였으나 유의한 영향을 미치는 변수는 없었다. 2단계로 근무형태를 투입하였는데 모형이 유의하였으며, 모형 2의 설명력은 23.4%로

모형 1보다 11.0%를 더 설명하고 있다. 또한 이직횟수( $\beta=.168, p=.039$ )와 근무형태( $\beta=-.398, p<.001$ )가 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 3단계로 직무소진을 모형에 투입하였는데 모형이 유의하였으며, 모형 3의 설명력은 33.2%로 모형 2의 설명력보다 9.8%의 증가가 있었다. 이직횟수( $\beta=.179, p=.020$ ), 근무형태( $\beta=-.325, p<.011$ ), 직무소진( $\beta=.389, p=.001$ )이 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막 4단계로 감정노동과 임파워먼트의 두 변수를 함께 투입하였는데 모형이 유의하였으며, 모형 4의 설명력은 34.4%로 이는 모형 3보다 1.2% 더 설명력을 가지고 있는 것으로 나타났다. 또한 감정노동과 임파워먼트의 영향력은 유의하지 않게 나타났으며, 이직횟수( $\beta=.177, p=.022$ ), 근무형태( $\beta=-.319, p=.001$ ), 직무소진( $\beta=.420, p<.001$ )이 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 전체 회귀모형에서 볼 때 이직의도에 영향을 미치는 예측 변수는 직무소진과 근무형태, 이직횟수이며 가장 큰 영향을 미치는 예측 변수는 직무소진으로 나타났다.

일련의 회귀분석에서 변수들 간의 다중공선성문제가 발생하는지 확인해 보았는데 공차한계(tolerance)가 모두 0.1 이상이고 변량증폭요인(VIF)값이 모두 10 이하로서 독립변수간의 다중공선성 문제는 없는 것으로 나타났으며, Dubin-Watson은 2.026으로 기준값인 2에 매우 근접하므로 잔차들 간에 상관관계가 없는 것으로 판단되므로 회귀모형이 적합하다고 할 수 있다.

## 논 의

본 연구에서는 병원 간호사들이 인지하는 감정노동, 임파워먼트, 직무소진, 이직의도 정도와 이들 간의 상관관계 및 이직의도에 영향을 미치는 주요 요인을 파악하였다. 본 연구결과 간호사의 감정노동 수행정도는 5점 만점에 평균 평점이 3.19점으로 보통보다 약간 높게 인지하고 있는 것으로 나타났다. 동일한 도구는 아니지만, Kim (2009)의 연

**Table 3.** Emotional Labor, Empowerment, Job Burnout and Turnover Intention Based on General Characteristics

Variables	Emotional labor		Empowerment		Job burnout		Turnover intention	
	M±SD	t or F	M±SD	t or F	M±SD	t or F	M±SD	t or F
Age (year)	3.21±0.54	0.32	4.71±0.73	30.52***	2.57±0.67	22.90***	1.70±1.41	11.10***
20~29 <sup>a</sup>	3.19±0.55		5.24±0.65	d > a, b	2.18±0.74	a > b, c, d	1.13±1.07	a > b, c
30~39 <sup>b</sup>	3.12±0.56		5.53±0.74	b, c > a	1.83±0.79	b > c, d	0.72±0.79	b > c
40~49 <sup>c</sup>	3.20±0.62		5.85±0.59		1.50±0.58		0.87±1.60	
≥ 50 <sup>d</sup>								
Educational level	2.77±0.69	1.81	5.22±0.55	5.71***	2.75±0.73	4.38**	2.00±1.00	3.76**
2 yr college <sup>a</sup>	3.25±0.53		4.93±0.76	c > b	2.36±0.73	b > c	1.51±1.36	b > c
3 yr college <sup>b</sup>	3.02±0.48		5.52±0.61		1.85±0.85		0.76±1.05	
Correspondence college <sup>c</sup>	3.30±0.56		5.30±0.74		2.29±0.57		1.32±1.08	
RNBSN <sup>d</sup>	3.16±0.59		5.10±0.88		2.31±0.84		1.05±0.98	
University <sup>e</sup>	3.03±0.64		5.45±0.85		1.85±0.79		1.00±1.67	
Master <sup>f</sup>								
Marital status	3.23±0.56	0.87	4.79±0.75	34.76***	2.54±0.69	26.86***	1.64±1.37	23.24***
Single	3.15±0.55		5.40±0.68		1.99±0.75		0.93±0.99	
Married								
Religion	3.21±0.53	0.97	5.02±0.80	3.44**	2.34±0.67	2.03	1.37±1.28	0.56
None <sup>a</sup>	3.18±0.56		5.21±0.69		2.24±0.83		1.20±1.20	
Protestant <sup>b</sup>	3.10±0.55		5.28±0.79		2.03±0.86		1.18±1.45	
Catholic <sup>c</sup>	3.27±0.58		4.83±0.77		2.38±0.82		1.47±1.23	
Buddhism <sup>d</sup>	2.83±0.66		4.35±1.67		1.86±1.13		1.25±0.87	
Others <sup>e</sup>								
Feature of the hospital (1)	3.21±0.60	0.66	5.08±0.85	-0.21	2.25±0.84	-0.16	1.21±1.21	-0.94
Public hospital	3.17±0.52		5.10±0.75		2.27±0.73		1.34±1.30	
Private hospital								
Professional feature of the hospital (2)	3.25±0.56	4.45*	4.98±0.83	3.54*	2.43±0.76	7.54***	1.61±1.36	10.83***
General hospital <sup>a</sup>	3.20±0.52	a > c	5.23±0.67	b > a	2.14±0.72	a > b, c	1.08±1.11	a > b, c
Women's hospital <sup>b</sup>	3.00±0.57		5.12±0.87		2.07±0.84		0.88±1.11	
Children's hospital <sup>c</sup>								
Work duration (yr)	2.99±0.63	0.69	4.68±0.66	18.56***	2.32±0.58	10.34***	0.75±0.97	5.83***
< 1 <sup>a</sup>	3.24±0.58		4.49±0.59	f > a, b, c, d	2.70±0.65	b > e, f	1.63±1.32	c > e, f
1~ < 3 <sup>b</sup>	3.13±0.52		4.69±0.79	d, e > b, c	2.57±0.70	c, d > f	1.91±1.32	
3~ < 5 <sup>c</sup>	3.23±0.58		5.12±0.75		2.29±0.79		1.43±1.36	
5~ < 10 <sup>d</sup>	3.19±0.50		5.30±0.63		2.14±0.70		1.02±1.02	
10~ < 20 <sup>e</sup>	3.14±0.58		5.69±0.80		1.72±0.77		0.85±1.21	
≥ 20 <sup>f</sup>								
Work unit	3.30±0.59	1.77	4.90±0.75	1.54	2.53±0.68	3.35**	1.59±1.23	1.93
Med/sug <sup>a</sup>	3.08±0.78		5.09±1.08		2.38±0.81	a > g	0.95±1.50	
PSY <sup>b</sup>	3.09±0.59		5.18±0.89		2.11±0.81		1.50±1.47	
ICU <sup>c</sup>	3.11±0.52		5.07±0.73		2.25±0.68		1.09±1.08	
OBGY/PED <sup>d</sup>	3.23±0.52		5.05±0.69		2.38±0.75		0.94±1.26	
OR <sup>e</sup>	3.33±0.55		5.21±0.78		2.27±0.80		1.40±1.23	
OPD/ER <sup>f</sup>	3.14±0.43		5.29±0.81		1.93±0.94		1.17±1.37	
Special unit <sup>g</sup>								
Shift work	3.17±0.56	0.45	4.95±0.77	13.34***	2.40±0.74	12.50***	1.52±1.32	11.55***
Three shifts <sup>a</sup>	3.37±0.54		5.29±0.55	c > a	2.10±0.60	a > c	1.04±0.84	a > c, d
Two shifts <sup>b</sup>	3.21±0.52		5.60±0.61		1.77±0.72		0.67±0.85	
One shift <sup>c</sup>	3.24±0.58		5.25±0.93		2.18±0.83		0.64±0.84	
One shift+night duty <sup>d</sup>								

a, b, c, d, e, f, g: Scheffe's test.  
\**p* < .05, \*\**p* < .01, \*\*\**p* < .001.

**Table 3.** Emotional Labor, Empowerment, Job Burnout and Turnover Intention Based on General Characteristics (Continued)

Variables	Emotional labor		Empowerment		Job burnout		Turnover intention	
	M±SD	t or F	M±SD	t or F	M±SD	t or F	M±SD	t or F
Work position	2.88±0.62	2.76*	6.70±0.41	23.20***	0.65±0.16	8.60***	0.00±0.00	9.45***
Higher than Head nurse <sup>a</sup>	3.48±0.60		5.93±0.63	a, b > d	1.89±0.82	d > a, b, c	0.44±0.69	d > b, c
Head nurse <sup>b</sup>	3.19±0.52		5.35±0.56	b > c	2.09±0.68		0.96±1.00	
Chief nurse <sup>c</sup>	3.16±0.55		4.91±0.78		2.38±0.77		1.51±1.33	
Ordinary nurse <sup>d</sup>								
Salary (10,000 won)	3.11±0.52	1.70	4.70±0.74	18.25***	2.53±0.69	9.47***	1.68±1.37	5.18**
100~200 <sup>a</sup>	3.21±0.55		5.10±0.76	c, d > a, b	2.27±0.73	a > c, d	1.28±1.21	a > c
200~300 <sup>b</sup>	3.28±0.62		5.53±0.64	b > a	2.08±0.70	b > d	0.86±1.01	
300~400 <sup>c</sup>	3.01±0.45		5.70±0.92		1.57±1.05		1.35±1.67	
≥400 <sup>d</sup>								
Experience of turnover	3.13±0.53	-1.78	5.05±0.83	-0.97	2.24±0.83	-0.40	1.37±1.33	1.11
Yes	3.24±0.57		5.13±0.74		2.28±0.72		1.22±1.19	
No								
Number of turnover (time)	3.16±0.54	1.55	5.00±0.79	0.71	2.29±0.82	1.27	1.36±1.29	0.75
1	3.11±0.49		5.13±0.82		2.19±0.85		1.29±1.27	
2	2.88±0.32		5.24±0.92		1.79±0.79		1.37±1.97	
3	2.94±0.96		5.45±1.05		2.19±1.15		1.25±0.95	
≥4								
Experience of shifting working unit	3.23±0.57	1.90	5.19±0.81	2.58*	2.21±0.78	-1.63	1.24±1.27	-1.28
Yes	3.11±0.50		4.96±0.70		2.35±0.75		1.42±1.27	
No								
Nurse specialist	3.06±0.59	1.69	5.05±0.79	-2.79	2.06±0.71	1.88	0.94±0.99	2.49*
Yes	3.21±0.54		5.40±0.67		2.29±0.78		1.35±1.30	
No								

a, b, c, d, e, f, g: Scheffe's test.  
\**p* < .05, \*\**p* < .01, \*\*\**p* < .001.

**Table 4.** Correlation among Variables

variables	Age (year)	Salary	Work duration	Shift work	Frequency of turnover	Emotional labor	Empowerment	Job burnout	Turnover intention
Age (year)	1								
Salary	.700**	1							
Work duration	.949**	.712**	1						
Shift work	.309**	.119*	.335**	1					
Frequency of turnover	.065	.094	.083	.037	1				
Emotional labor	-.035	.010	.012	.040	-.083	1			
Empowerment	.455**	.354**	.457**	.272**	.093	-.074	1		
Job burnout	-.400**	-.285**	-.360**	-.251**	-.102	.407**	-.505**	1	
Turnover intention	-.243**	-.189**	-.242**	-.293**	.044	.219**	-.304**	.420**	1

\**p* < .05, \*\**p* < .01.

Table 5. Hierarchical Multiple Regression Analysis on the Affecting the Turnover Intention

	1 step			2 step			3 step			4 step		
	$\beta$	t	Sig	$\beta$	t	Sig	$\beta$	t	Sig	$\beta$	t	Sig
Age	.106	0.44	.655	.164	0.74	.461	.370	1.72	.086	.397	1.84	.068
Education level	-.077	-0.82	.410	-.101	-1.16	.248	-.104	-1.27	.205	-.104	-1.26	.209
Marital status	-.198	-1.76	.081	-.184	-1.74	.083	-.105	-1.04	.297	-.133	-1.29	.196
Work position	.205	1.82	.071	-.002	-0.01	.985	-.026	-0.23	.815	.009	0.07	.938
Salary	-.024	0.16	.870	-2.09	-1.47	.144	-.218	-1.63	.105	-.208	-1.55	.123
Work duration	-.029	-0.12	.902	.043	0.19	.844	-.036	-0.17	.862	-.083	-0.39	.696
The number of times of turnover	.170	1.97	.051	.168	2.08	.039	.179	2.35	.020	.177	2.31	.022
Shift work				-.398	-4.15	.000	-.325	3.55	.001	-.319	-3.48	.001
Job burnout							.389	4.16	.000	.420	3.68	.000
Emotional labor										.060	0.69	.488
empowerment										.132	1.26	.210
R <sup>2</sup>		.124			.234			.332			.344	
F		2.43*			4.58***			6.55***			5.57***	
R <sup>2</sup> Change rate		.124			.110			.098			.012	

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ , \*\*\* $p < .001$ .

구와 Cha 등(2009)의 연구에서 간호사의 감정노동은 평균 평점이 각각 2.61점(4점 만점), 3.41점(5점 만점)으로 보통 수준보다 약간 높게 나타나 본 연구와 유사하였다. 또한 연구대상자의 일반적 특성 중 근무병원의 전문특성과 직위에서 감정노동과 유의한 차이를 보여 일반종합병원에 근무하는 간호사가 어린이병원에 근무하는 간호사보다 감정노동수행이 많았고, 수간호사의 감정노동수행정도가 가장 높았다. Cha 등(2009)의 연구에서는 총 임상경력과 현부서의 임상경력, 근무형태, 근무부서에 따라 감정노동에 유의한 차이를 보여 본 연구와 다소 차이가 있었다. 동일한 도구로 특급호텔에 종사하는 종업원들의 감정노동을 평가한 Kim (1998)의 연구에 따르면, 고객과 접촉빈도가 높은 부서와 직위일수록 감정노동의 강도가 높은 것으로 보고된 바 있다. 본 연구와 선행연구를 살펴볼 때 간호사들의 감정노동수행정도는 보통보다 약간 높은 수준으로 간호사들이 경험하는 감정노동으로 인한 문제를 간과해서는 안 된다고 생각된다.

또한 본 연구결과 감정노동을 높게 수행할수록 직무소진과 이직의도가 높게 나타나 선행연구(Byun & Yom, 2009; Kim, 2009)를 지지하였다. 감정노동의 부정적 결과는 간호

사 개인의 문제에 국한되는 것이 아니라 환자 및 전반적인 의료 서비스 제공에 영향을 미치는 중요한 요소로 이에 대한 관심이 필요하다. 그러나 현재까지 간호사의 감정노동에 관한 연구는 미비한 실정이다. 간호사는 건강 상태가 좋지 못한 환자들을 상대하는 특수한 업무 환경에 처해 있으며, 담당직무 이외의 다양한 환자들과 지속적으로 상호작용하며 상황에 따라 감정을 조절하고 연기를 해야 하는 그림자 노동으로 인한 업무량이 증가되는 점(Kim, 2009)을 고려할 때 간호사의 감정노동에 관한 정확한 가치 평가와 감정노동수행을 통한 부정적 측면이 해소될 수 있는 구체적인 간호 인력관리 전략이 필요하다.

본 연구결과 간호사의 임파워먼트는 7점 만점에 평균평점이 5.10점으로 중상 정도의 긍정적인 양상으로 나타났다. 동일한 도구는 아니지만 간호사의 임파워먼트를 측정하는 연구결과에 따르면, Yoo 등(2006)의 연구에서 7점 척도에 4.64점으로 중간수준 보다 약간 높은 수준으로 나타났고, Jun 등(2005)의 연구에서 5점 척도에 2.94점으로 중간수준 정도로 나타나, 간호사들이 지각하는 임파워먼트 정도는 중간수준 혹은 약간 높은 정도인 것으로 생각된다. 또한 연구대상자의 일반적 특성 중 연령, 학력, 결혼상태, 종교, 근

무병원 전문특성, 근무기간, 근무형태, 직위, 월수입, 부서 이동경험이 임파워먼트와의 유의한 차이를 보였으며, 특히 연령이 높은 대상자, 20년 이상의 근무경력을 가진 대상자, 3교대근무보다 고정근무를 하는 대상자, 직위가 높은 대상자, 월수입이 많은 대상자의 임파워먼트가 높게 나타났다. 이러한 결과는 Park과 Yang (2008)의 연구에서 석사학위 이상, 기혼자, 고정근무자, 임상경력 10년 이상 오랜 기간 간호직에 종사한 경우 임파워먼트가 높은 것으로 나타난 결과와 유사하다. 근무경력의 증가는 이전보다 업무의 자율성을 더욱 많이 확보할 수 있는 숙련된 전문적인 간호실무자로서 역할을 감당하게 되면서 개인적인 내면의 자신감이 향상되는 점과 무관하지 않다고 생각된다. 또한 본 연구 결과 임파워먼트가 높을수록 직무소진과 이직의도가 낮게 나타났다. 선행연구에 따르면 임파워먼트는 직무만족을 높이고 이직의도를 낮추는 것으로 나타난 Park과 Park (2008)의 결과와 유사하다. 선행연구에서 임파워먼트와 직무소진 간의 관련성을 직접적으로 평가한 정보는 미비하나, 직무만족과의 관련성이 선행연구(Ahn, 2003; Jun et al., 2005)를 통해 확인된 바 있다. 임파워먼트는 개인의 능력을 최대한 활용하도록 능동성, 자율성, 창조성을 강화하여 개인의 지속적인 성장 추구 및 조직 내 만연되어 있는 무력감을 제거하는 과정으로, 조직의 성과를 증대시킬 수 있는데 기여할 수 있으므로(Yoo et al., 2006) 임파워먼트를 유지하고 증강시키기 위한 효율적인 인력관리 프로그램이 필요하다.

본 연구결과 직무소진은 6점 만점에 2.26점으로 보통수준보다 낮게 지각하고 있는 것으로 나타났다. 본 도구한 유사한 도구를 사용한 Byun과 Yom (2009)의 연구에서 임상간호사의 직무소진은 6점 만점에 2.54점으로 보통수준보다 낮은 것으로 나타나 본 연구의 결과와 유사하였다. 또한 대상자의 일반적 특성 중 연령, 학력, 결혼상태, 근무병원 전문특성, 근무기간, 근무부서, 근무형태, 직위, 월수입이 직무소진과 통계적으로 유의한 차이를 나타냈다. 연령이 낮고 미혼인 간호사가 소진이 더 높게 나타났는데 이는 Byun과 Yom (2009)의 연구결과를 지지한다. 또한 근무기간이 1년에서 3년 미만인 간호사가 가장 소진이 높았는데 이는 Byun과 Yom (2009)의 연구결과에서는 3년 이상 6년 미만인 간호사가 가장 소진이 높게 나타나 다소 차이가 있었다. 직위에서는 일반간호사가, 근무형태에서는 3교대 간호사가 소진이 높은 것으로 나타났다. 이상의 결과를 통해 직무소진이 높게 나타난 집단은 연령이 낮고 미혼이고 임상경력이 적고 직위가 낮고 3교대 근무를 하는 간호사 집단

이라는 것이 파악되었으므로 이 집단에 직무소진을 낮추는 별도의 관리 프로그램이 있어야 한다고 생각된다. 또한 본 연구결과 직무소진이 높을수록 이직의도가 높게 나타나 선행연구(June & Byun, 2009; Yoon & Kim, 2010)를 지지하였다. 선행연구에 따르면, 간호사의 직무소진은 감정노동(Byun & Yom, 2009), 건강수준(June & Byun, 2009), 조직몰입(June & Byun, 2009) 등과도 관련이 있는 것으로 보고되고 있다. 특히 직무소진은 '적극적 성격'과 같은 개인차 요인보다는 직무요구와 직무통제의 증가, 교대근무와 같은 특수한 근무여건 등 객관적 노동조건에 의해 더 큰 영향을 받는 것으로 판단된다(Park & Han, 2006-b). 따라서 간호사의 직무소진을 예방 및 경감시키기 위해서 병원기관 차원에서 간호사의 교대근무와 같은 근무환경을 질적으로 보장해주어야 한다고 판단된다.

본 연구결과 이직의도는 6점 만점에 1.30점으로 낮게 나타나 이직의도성향이 낮은 것으로 나타났다. 다른 도구이지만, 종합전문요양기관에 근무하는 간호사의 이직의도를 평가한 Jeong 등(2008)의 연구에서 5점 만점에 3.29점으로 보통 이상의 이직의도를 갖고 있는 것으로 나타나 본 연구결과와 다소 차이가 있었다. 또한, 본 연구결과 연구대상자의 일반적 특성 중 연령, 학력, 결혼상태, 근무병원 전문특성, 근무기간, 근무형태, 직위, 월수입, 전문간호사 자격유무에서 이직의도와 유의한 차이가 나타났다. 이직의도는 20대 연령과 근무기간이 3년에서 5년 미만이고 3교대 근무를 하는 일반간호사가 더 높게 나타났다. 이는 25세 미만, 근무기간이 3년 미만인 간호사의 이직의도가 가장 높은 것으로 나타난 Jeong 등(2008)의 연구와 유사한 결과이다. 따라서 연령이 낮고 임상경력이 적은 간호사의 이직의도가 높은 것으로 나타났으므로, 이직률 감소를 위해 멘토링 제도의 활성화를 통한 정신 심리적 지지 제공이 필요하다. 본 연구결과 감정노동 수행이 많을수록, 임파워먼트가 낮을수록, 직무소진이 높을수록 이직의도가 높은 것으로 나타났다. 이는 감정노동(Jeong et al., 2008; Kim, 2009; Kim et al., 2009), 직무소진(June & Byun, 2009; Yoon & Kim, 2010)과의 관련성을 제시한 선행연구와 일치하는 결과로 이직의도를 감소시키기 위해서는 간호사의 감정노동수행과 직무소진을 감소시키기 위한 방안이 필요하다. 또한 선행연구(Jeong et al., 2008; Kim et al., 2009)를 통해 직무스트레스와의 관련성도 제시된 바 있어 감정노동 수행과 직무소진 및 직무 스트레스를 감소시키기 위해서는 개인의 잠재 능력을 최대한 발휘할 수 있도록 촉진제 역할을 하는

임파워먼트를 증강시키기 위한 구체적인 중재방안이 필요하다.

또한 병원 간호사들의 연령과 월수입, 교대근무는 임파워먼트, 직무소진, 이직의도와 관련된 공통 요인임을 확인할 수 있었다. 따라서 간호사들의 임파워먼트를 증진시키고 직무소진 및 이직의도를 경감시키기 위해서는 간호사의 인건비와 교대근무와 같은 전반적인 근무환경의 질적 개선이 필요할 것으로 생각된다.

본 연구결과 대상자의 이직의도에 영향을 미치는 예측변수는 직무소진, 근무형태와 이직횟수였고, 가장 큰 영향을 미치는 예측 변수는 직무소진인 것으로 나타났으며, 감정노동과 임파워먼트는 영향 예측 변수로서 유의하지 않게 나타났다. 따라서 병원 간호사들의 이직의도를 감소시키기 위해서는 최우선적으로 직무소진을 최소화시킬 수 있고, 근무형태를 유연하게 탄력적으로 운영하는 인사정책을 수립하여야 할 것이다. 또한 본 연구결과 이직의도에 영향을 미치는 예측 변수로 근무형태가 확인되었다는 점은 주목할 만한 결과이다. 본 연구결과에 따르면 교대 근무가 많을수록 직무소진이 높은 것으로 나타났고, 직무소진은 이직의도(June & Byun, 2009; Yoon & Kim, 2010)와 관련이 있는 것으로 나타났다. 선행연구를 통해 근무형태는 3교대, 낮근무, 낮/초반 근무가 12시간 교대, 밤 근무보다 감정노동 정도가 더 높은 것으로 보고된 바 있다(Cha et al., 2009). 따라서 간호사의 직무소진을 예방 및 경감시키기 위해서는 간호사의 교대근무를 효율적으로 관리하는 근무환경을 질적으로 보장해주어야 한다고 사료된다. 현재까지 근무형태와 이직의도와의 관련성에 관한 정보가 부족한 상태로 향후 근무형태와 이직의도에 관한 지속적인 연구가 필요하다.

본 연구에서 감정노동이 이직의도를 예측하는 변수는 아니었으나, 병원 간호사가 보통보다 높게 감정노동을 수행하고 있었고, 감정노동을 높게 수행할수록 이직의도가 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 감정노동과 이직의도 간의 직접적인 인과관계보다는 감정노동수행이 직무 스트레스를 유발시키며, 이로 인해 직무만족이나 이직의도와 같은 조직유효성에 영향을 미치는 것과 관련된다고 생각된다(Lindquist & Whitehead, 1986). 또한 간호사들이 자주 감동노동에 접하며(Cha et al., 2009), 심지어 감정왜곡까지 요구되는 감정노동을 자주 수행하고 있었음에도 불구하고(Kim, 2009), 그 사실을 충분히 인식하지 못하고 있었다는 것과 감정노동의 수행 그 자체가 아니라 감정노동을 어떠

한 방식으로 수행하느냐가 이직의도의 결정요인으로서 더 중요하다고 생각된다. 또한 임파워먼트가 이직의도를 예측하는 변수로 유의하지 않게 나타난 결과는 선행연구(Ahn, 2003; Park & Park, 2008)에서 임파워먼트는 간호사의 이직의도를 낮추는 중요한 요인이라고 한 결과와 차이가 있으나, Moon (2010)의 연구에서는 임파워먼트가 간호사의 이직의도에 직접적인 영향을 주지 않지만 간접적인 영향을 주는 것으로 나타난 것으로 미루어 보아 간접적인 영향으로 이직의도의 설명력을 미비하게 증가시키는 요인으로 확인되었다.

이상의 결과를 통해 병원 간호사들은 감정노동을 높게 수행할수록 직무소진과 이직의도가 높게 나타났으며, 임파워먼트가 높을수록 직무소진과 이직의도가 낮게 나타났고 직무소진이 높을수록 이직의도가 높게 나타났다. 또한 이직의도에 영향을 미치는 관련 요인은 직무소진과 근무형태, 이직횟수였으며, 직무소진이 가장 큰 영향을 미치는 예측변수인 것으로 나타났다. 따라서 간호 인력 자원을 효율적으로 관리하기 위해서는 직무소진을 경감시키기 위한 방안과 근무형태와 관련된 문제를 반드시 고려하여야 할 것이다.

## 결론 및 제언

본 연구는 병원 간호사들이 인지하는 감정노동, 임파워먼트, 직무소진 및 이직의도를 파악하고 이들 변수 간의 상관관계와 이직의도에 영향을 미치는 관련 요인을 파악하기 위하여 시도된 서술적 상관관계 연구이다. 본 연구결과 이직의도는 감정노동, 직무소진과는 순상관관계로, 연령, 월수입, 근무 기간, 근무 형태, 임파워먼트와는 역상관관계로 유의하게 나타났다. 직무소진은 감정노동수행과는 순상관관계로, 연령, 월수입, 근무기간, 근무형태, 임파워먼트와는 역상관관계로 유의하게 나타났다. 임파워먼트는 연령, 월수입, 근무기간, 근무형태와는 순상관관계로 나타났다. 또한 이직의도에 영향을 미치는 예측변수는 직무소진, 근무형태, 이직횟수였으며, 가장 큰 영향을 미치는 예측 변수는 직무소진으로 나타났다. 따라서 병원 간호사의 이직률을 감소시키는 효율적인 인력관리 방안으로 우선적으로 직무소진과 근무형태의 문제를 반드시 고려하여야 하며, 감정노동과 임파워먼트를 사정하여 중재할 필요가 있다. 본 연구는 일개 병원 및 종합병원에 근무하는 간호사를 대상으로 편의 표본 추출한 연구로, 본 연구의 결과를 일반화하

거나 확대해석하는데 제한점이 있다.

이상의 연구결과와 논의를 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 병원 간호사의 감정노동 수행정도는 보통보다 약간 높은 수준으로 나타났으므로, 간호사들이 경험하는 감정노동에 관한 정확한 가치 평가와 감정노동수행을 통한 부정적 측면이 해소될 수 있는 구체적인 간호 인력관리 전략이 필요하다.

둘째, 병원 간호사의 임파워먼트가 높을수록 직무소진과 이직의도가 낮은 것으로 나타났으므로, 간호사들의 임파워먼트를 유지하고 증강시키기 위한 효율적인 인력관리 프로그램의 개발 및 적용에 관한 추후 연구를 제언한다.

셋째, 병원 간호사의 직무소진이 높을수록 이직의도가 높은 것으로 나타났으므로, 간호사의 직무소진을 예방 및 경감시키기 위해서 병원기관 차원에서 간호사의 교대근무와 같은 근무환경을 질적으로 보장해주어야 한다.

넷째, 병원 간호사의 이직의도를 감소시키기 위해서는 최우선적으로 직무소진을 최소화시키며, 근무형태를 유연하게 탄력적으로 운영하는 인사정책을 수립하는 제도적 장치가 필요하다.

## REFERENCES

- Ahn, H. G. (2003). *Impacts of hotel kitchen employee's empowerment by organizational climates to job satisfaction, organizational commitment and turnover intention*. Unpublished doctoral dissertation, Gyeongju University, Gyeongsangbuk-do.
- Byun, D. S., & Yom, Y. H. (2009). Factors affecting the burnout of clinical nurses-focused on emotional labor. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15(3), 444-454.
- Cha, S. K., Shin, Y. S., Kim, K. Y., Lee, B. Y., Ahn, S. Y., Jang, H. S., et al. (2009). The degrees of emotional labor and the its related factors among clinical nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 15(2), 23-35.
- Chang, Y. S. (2006). A study on the influences of organizational structure perception, empowerment, locus of control on knowledge activities by financial institutions. *Journal of Business Research*, 21(2), 117-151.
- Cho, C. H., & Kim, M. S. (2010, November). An effect of nurses' job stress and job burnout, job satisfaction and turnover intention: Focusing on large-sized hospital in Daegu · Gyeongbuk area. The Korean Academic Association of Business Administration: A Thesis Collection of the Autumn Symposium, 336-380.
- Cummann, C., Fichman, M., Jenkins, D., & Klesh, J. (1979). *The Michigan organizational assessment questionnaire*. Unpublished Manuscript, University of Michigan, Ann Arbor, Michigan.
- Jeong, J. H., Kim, J. S., & Kim, K. H. (2008). The risk factors influencing turnover intention of nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 14(1), 35-44.
- Joung, M. S., & Kim, K. J. (2006). A Study on the effect of emotional labor and leader's emotional intelligence on job satisfaction and organizational commitment for nurses. *Korean Journal of Hospital Management*, 11(4), 1-18.
- June, K. J., & Byun, S. W. (2009). Nurses's burnout research throughout the past 10 years in Korea. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15(3), 305-313.
- Jun, Y. J., Kim, I. A., Han, K. S., & Lim, J. Y. (2005). The effects of empowerment on job satisfaction-focusing on follow-ship style. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 11(1), 23-31.
- Kim, C. H., Yang, S. S., Kim, Y. J., Son, Y. J., You, M. A., & Song, J. E. (2009). A structural equation model of nurses turnover intention. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15(4), 550-562.
- 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. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15(4), 515-526.
- Kim, M. J. (1998). Effects of the hotel employee's emotional labor upon the job-related attitudes. *Journal of Tourism Sciences*, 21(2), 129-132.
- Kim, S. P., & Lee, D. R. (2008). The effect of emotional labor and job context on service employees' psychological well-being. *Journal of Human Resource Management*, 15(2), 9-32.
- Lindquist, C. A., & Whitehead, J. T. (1986). Burnout, job stress, and job satisfaction among southern correctional officers: Perceptions and causal factors. *Journal of Offender Services, counselling and Rehabilitation*, 10, 5-26.
- Mann, C., & Cowburn, J. (2005). Emotional labour and stress within mental health nursing. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 12(2), 154-162.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *MBI-human services survey*. Mountain View: Consulting Psychologist Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Moon, S. J. (2010). *Structural model of nurses' intentions of changing workplaces*. Unpublished doctoral dissertation, Kyunghee University, Seoul.

- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Nam, K. H. (2001). *A study on the relationship of empowerment with job satisfaction and organizational commitment perceived by nurses*. Unpublished master's thesis, Seoul University, Seoul.
- Park, S. E., & Han, S. J. (2006-a). An empirical study on the determinants of burnout among general hospital staff nurses. *Korean Journal of Labor Studies*, 12(2), 289-315.
- Park, S. E., & Han, S. J. (2006-b). An empirical study on the burnout of nurses based on the job demand-control model. *Korean Journal of Hospital Management*, 11(2), 32-60.
- Park, J. S., & Park, B. N. (2008). The influence of empowerment on job satisfaction, task performance and turnover intention by hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 14(2), 150-158.
- Park, Y. R., & Yang, S. (2008). Nurse managers' facilitative communication and nurses' organizational commitment, job satisfaction, and empowerment. *Journal of Korean Academy of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 17(3), 342-352.
- Shin, K. H. (2003). The maslach burnout inventory-general survey(MBI-GS): An application in south Korea. *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 16(3), 1-17.
- Spreitzer, G. M. (1995). Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*, 38(5), 64-78.
- Yoo, S. O., Lee, S. Y., Han, S. O., Chang, N. S., Kim, Y. O., Hu, J. Y., et al. (2006). Empowerment, performance and job satisfaction perceived by hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 12(3), 406-414.
- Yoo, S. K., & Park, S. H. (2002). Influence of occupational stress and perceived social support on counselors' burnout in Korea. *The Korean Journal of Counseling and Psychotherapy*, 14(2), 389-400.
- Yoon, G. S., & Kim, S. Y. (2010). Influences of job stress and burnout on turnover intention of nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 16(4), 507-516.