



2차 종합병원 간호사의 업무환경요인과 소진 및 이직의도에 관한 연구

김경숙¹ · 한영희²

남서울대학교 간호학과¹, 아주대학교 간호대학²

A Study on Intention to Quit and Job Overload, Role Ambiguity, Burn out among Nurses in General Hospital

Kim, Kyung Sook¹ · Han, Yung Hee²

¹Department of Nursing, Namseoul National University, Cheonan

²Aju University College of Nursing, Suwon, Korea

Purpose: This study is designed to verify affecting variables to turnover intention of nurses in general hospital. **Methods:** The data were from the self-reported questionnaire responses of 168 nurses in five general hospitals 300-400 beds in Seoul and Gyunggi province and analyzed by frequency and percentage, t-test, ANOVA and Sheffe's test and stepwise multiple regression. **Results:** The means of turnover intention were 3.14±0.87, job overload, 3.54±0.67, role ambiguity, 2.87±0.71 and burnout, 2.68±0.72. A significant correlation was found among turnover intention and job overload ($r=.24, p<.001$), role ambiguity ($r=.30, p<.001$), and burn out ($r=.58, p<.001$). The factors that affect turnover intention from the result of multiple regression by the stepwise selection, were emotional exhaustion, role ambiguity, and diminished personal accomplishment. **Conclusion:** Based on the results, to reduce turnover intention of nurses, emotional support should be provided and also range of roles be clearly defined. In addition, it is needed to improve the working conditions for nurses to get a sense of accomplishment.

Key Words: Turnover intention, Job overload, Role ambiguity, Burnout

서 론

1. 연구의 필요성

병원은 질 높은 의료서비스를 제공하기 위해 다양한 의료인력들이 상호 협력하면서, 의료의 적정 수준을 유지하고자 노력하고 있다. 그 중 간호사는 환자간호에 중추적인 역할을 하

는 의료 인력으로 이들은 병원 인력 가운데 가장 높은 비율을 차지하고 있어 충분한 간호 인력의 확보는 의료서비스의 질을 담보하는데 있어 중요한 요인이 된다. 최근 의료기술이 급속도로 발전하면서 보건의료 공급이 변화되는 가운데 환자들의 간호요구는 높아지고 있지만 양적, 질적인 면에서 국내의 종합병원은 간호 노동력의 부족을 경험하고 있다. 실제로 2012년 병원간호사회 보고에 의하면 간호사의 이직률은 평균 17%

주요어: 이직의도, 소진, 업무과중, 업무모호성

Corresponding author: Kim, Kyung Sook

Department of Nursing, Namseoul University, Cheonan 331-707, Korea,
Tel: +82-41-580-2712, Fax: +82-41-580-2931, E-mail: kgs4321@nsu.ac.kr

- 이 연구는 남서울대학교 학술연구비 지원에 의해 수행됨.
- This work was supported by Namseoul University Research Fund.

투고일 2013년 1월 23일 / 심사외뢰일 2013년 2월 18일 / 게재확정일 2013년 5월 5일

로 다른 직종에 비하여 매우 높은 수준이다. 그런데 상기 조사에서 상급종합병원의 이직률은 10.1%에 비해 종합병원, 병원의 이직률은 18.6%, 20.4%로 높았으며, 책임(주임)간호사나 수간호사 이상의 관리자의 이직은 거의 없고, 이직하는 간호사의 94.8%가 일반간호사로 조사되었다(Korean Hospital Nurses Association, 2012). 이는 무엇보다 간호사 이직률 감소를 위해서는 근무경력 이 적은 일반간호사 대상의 정책이 필요함을 시사한다.

종합병원 간호인력의 부족은 최근 서울과 수도권 병원의 암 센터 개원이나 병원 증축을 통해 신규간호사에 대한 수요를 발생시켰고, 간호관리료 차등제 실시로 인하여 경영여건이 좋은 상급종합병원에서 간호사 채용을 늘리면서 중소병원에서 상급종합병원으로, 지방에서 수도권으로의 간호사 이동이 일어나 종합병원 간호사 부족현상을 심화시킨 것으로 분석되고 있다(Kim, 2009).

간호제공에 대한 사회적 요구를 충족시키기 위한 충분한 간호인력의 유지방법은 간호사를 계속적으로 모집하거나 이직을 감소시키는 것이며, 이직의 선행요인인 이직의도를 최소화하는 것이다. 그러나 지속적인 신규채용은 매우 소모적이며 비효과적인 방법이다. 따라서 지속적인 간호사 모집보다는 간호사가 장기간 근무할 수 있도록 복지적 지원이나 근무여건 개선을 통하여 이직률을 감소시키는 것이 유리한 대안이 될 것이다.

종합병원은 상급종합병원과 일차 의료기관을 연결해 주면서 지역주민의 의료수요를 충족시키는 역할로 우리나라 의료 전달 체계에서 중요한 역할을 하고 있음에도 불구하고 이처럼 간호사의 높은 이직 현상은 종합병원의 의료의 질을 담보하지 못하게 되고, 병원경영의 악순환을 가져올 수 있다. 종합병원의 경쟁력과 의료서비스 질의 제고를 위해 간호사의 이직률 감소를 위한 노력은 매우 중요하기 때문에(Jeong, Kim, & Kim, 2008; Lee et al., 2007), 대부분 간호사들이 여성인 점을 감안하여 병원 일과 가정의 일을 병행할 수 있도록 야간전담제, 휴일전담제, 파트타임 근로 등 다양한 근무형태 방안이 제시된 바 있다(Kim, 2009). 그러나 중소병원에 근무하는 간호사들은 대형병원 간호사에 비해 직무만족이 낮으며(Kim & Chung, 2008), 기계화된 업무와 의료인력 간의 비공식적인 역할의 위임과 혼선, 직종 내외 직종간의 불공평한 보상체제로 인하여 전문직에 대한 갈등을 경험하는 등 많은 정체성의 혼란을 겪고 있어(Kim & Cho, 2006), 이직 행위의 인지적 선행변수로 고려되는 이직의도의 영향요인을 정확히 파악하여 근본적인 문제를 해결하는 것이 필요하다고 하겠다.

미국에서는 간호인력이 부족하여 간호사들이 업무과중과 소진을 경험하게 되며 이로 인해 간호사의 소진경험은 타 보건의료 직종보다 더 높은 수준이다(Garrett, 2008). 미국의 예와 같이 오늘날 국내의 종합병원이 겪고 있는 간호사의 인적 자원 부족은 남아있는 간호사가 더 많은 일을 하게 되는 업무과다, 이로 인한 정서적 탈진 등의 높은 소진 경험과 이직을 고려해 보는 상황을 초래하여 종합병원의 간호사 부족은 해결의 실마리를 풀지 못하고 있는 실정이다.

종합병원 간호사의 이직의도 예측변인은 조직몰입, 직무 스트레스, 직무만족, 직무특성, 밤 근무 횟수가 있었으며(Yoo & Choi, 2009), 그 외 간호업무환경, 평균급여, 연령, 경력몰입, 근무병동(Kang, 2012)으로 분석되고 있다. 일반적으로 간호사의 이직의도의 영향요인은 직무 스트레스(Liou, 2009)와 직무만족(Chan, Luk, Leong, Yeung, & Van, 2008; Coomber & Barriball, 2007)으로, 이직을 감소시키기 위해서는 간호사의 직무 스트레스를 줄이고 직무만족을 증가시켜야 할 것이다.

여러 선행연구를 종합해 볼 때, 종합병원 간호사의 인력난을 해결하기 위해서는 간호사의 직무만족이 증가되어 계속해서 근무하고자 하는 의욕을 갖도록 해야 할 것이다. 이를 위해, 먼저 종합병원 간호사의 이직 의도와 관련된 요인이 무엇인지 파악하여 병원에서 계속 근무할 수 있도록 유인동기를 제공하는 것이 필요하다고 보여진다.

종합병원의 인력난은 개인에게 업무가 과중되고, 과중된 역할의 한계가 모호하여 간호사의 혼돈을 초래하고 이로 인해 높은 소진을 경험할 수 있을 것으로 사료되지만 이러한 요인들이 이직의도와 어떠한 관련성을 갖고 있는지 파악해 볼 필요가 있다고 사료된다.

본 연구에서는 종합병원 간호사의 업무 환경적 요인으로 업무 과중과 역할 모호성에 대한 인식과 소진이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 분석하여 종합병원 간호사의 인력관리의 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 종합병원 간호사의 역할과중, 역할모호성에 따른 소진과 이직의도의 관계를 파악하고자 함이며 이를 위한 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 종합병원 간호사의 역할과중, 역할모호성, 소진, 이직의도 수준을 파악한다.
- 일반적 특성에 따른 업무과중, 역할모호성, 소진, 이직의도의 차이를 파악한다.

- 업무과중, 역할모호성, 소진과 이직의도와의 관계를 파악한다.
- 종합병원 간호사의 이직의도에 영향을 주는 주요 요인을 규명한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 종합병원 간호사를 대상으로 직무환경으로서 업무과중, 역할모호성과 소진, 이직의도 정도를 파악하고 변수 간의 관련성을 분석하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구는 서울 및 경기도에 위치한 300병상 이상 500병상 미만의 5개 종합병원 간호사로 본 연구의 목적을 이해하고 자발적으로 참여에 동의한 자를 임의 표출하였다. 연구대상 병원은 5개의 사립종합병원으로 구성되어 있으며 각 병원의 간호부와 협의하여 자발적 참여자를 중심으로 자료를 조사하였다. 표본 수는 Z power 검정력에 의해 효과 크기($R^2=.25$)에서 유의수준 .05, 검정력 95%로 하였을 때 연구에 필요한 수는 164명이었다. 이에 본 연구에서는 총 175명을 대상으로 자료수집을 하였으며 설문지 작성이 불충분한 7부를 제외한 총 168명의 자료가 연구에 사용되었다. 대상자의 윤리적 측면을 고려하여 연구의 목적을 설명하고 비밀유지 및 익명성에 대하여 상세히 설명한 후 연구에 참여할 것을 구두로 동의한 대상자에게서만 자료를 수집하였다. 설문지 이루어지는 동안 본인이 원치 않으면 언제든지 중단할 수 있으며, 연구로 인한 어떤 불이익이 없음을 설명하였다.

3. 연구도구

1) 업무과중

업무과중은 수행해야 할 일이 너무 많거나 힘든 것을 지각하는 정도로 관리하고 있는 서비스대상자의 수, 업무량, 기한 내 수행하기 어려운 정도, 소요시간 등에 대한 지각을 측정하는 것으로 Hwang (2007)이 개발한 도구를 본 연구의 목적에 맞게 수정하여 5점 리커트의 3문항을 사용하였다. Hwang (2007)의 연구에서 Cronbach's $\alpha=.85$ 였고, 본 연구에서의 Cronbach's $\alpha=.77$ 이었다.

2) 역할모호성

역할모호성은 역할 수행자가 역할의 목표, 요구 및 기대를 불확실하게 지각하는 상태로 직무를 수행함에 있어 요구되는 사항이나 절차에 대해 정보가 결여된 정도를 뜻하는 것으로 Rizzo, House와 Lirtzman (1970)이 개발한 역할모호성 척도를 Hwang (2007)이 수정하여 사용한 것을 본 연구의 목적에 맞게 수정하여 5점 리커트의 3문항을 사용하였다. 점수가 커질수록 역할을 모호하게 인지하는 것으로 해석된다. Hwang (2007)의 연구에서 Cronbach's $\alpha=.82$ 였고, 본 연구에서의 Cronbach's $\alpha=.71$ 이었다.

3) 소진

Maslach와 Jackson (1981)이 개발한 MBI (Maslach burnout inventory)를 Jung (2008)이 수정하여 적용한 도구로 정서적 탈진에 관한 9문항, 비인격화 5문항, 성취감 결여에 대한 8문항 등 총 22문항으로 업무상 얼마나 자주 느끼는 정도를 묻는 것으로 '전혀 없다' 0에서 '매일 느낀다' 6으로 7점 척도로 구성되어 있으며 높은 점수일수록 소진의 정도가 높은 것이다. Jung (2008)의 연구에서 정서적 탈진, 비인격화, 성취감 결여 Cronbach's $\alpha=.95, .83, .76$ 으로 나타났고 본 연구에서 각각의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.83, .75, .77$ 이었다.

4) 이직의도

이직의도란 직무 불만족에 대한 반응으로서 현 직장에서 타 직장으로 옮기려는 의도 또는 타 직장으로 전환하려는 성향을 말하며, 본 연구에서는 Lawler (1983)가 개발한 이직의도 측정도구를 Park (2007)이 병원 및 간호사 상황에 맞게 수정한 4문항 5점 척도로 구성된 도구를 사용하였다. 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미하며 Park (2007)의 연구에서 Cronbach's $\alpha=.95$ 였고, 본 연구에서 Cronbach's $\alpha=.88$ 이었다.

4. 자료분석

본 연구의 자료처리는 SPSS/WIN 18.0 프로그램을 이용하여 분석하였다.

- 일반적 특성은 서술통계를 이용하여 실수, 백분율, 평균, 표준편차를 구하였다.
- 도구의 신뢰도검정은 Cronbach's α 계수를 산출하였다.
- 일반적 특성에 따른 역할과중, 역할모호성, 소진, 이직의도의 차이는 t-test, one-way ANOVA, Scheffé 사후 검

정을 이용하여 분석하였다.

- 이직의도에 영향을 미치는 요인은 Pearson's correlation 분석 후 단계적 다중회귀분석을 이용하여 분석하였으며 통계적 유의수준은 p 값 .05 수준에서 분석하였다.

연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

본 연구대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 대상자는 총 168명이었으며 연령은 평균 30.7세이었고 29세 이하가 95명(56.5%), 30세에서 39세까지가 48명(28.6%), 40세에서 49세 22명(13.1%), 50세 이상도 3명(1.8%)이었다. 종교를 가진 사람이 93명(55.4%), 무교인 경우가 75명(44.6%)이었다. 교육수준은 3년제 전문대 졸업이 127명(75.6%), 4년제 학사학위 38명(22.6%), 대학원 석사학위 3명(1.8%)이었다. 전체병원 근무 경력은 최소 4개월에서 최대가 27년이었고 평균은 7.3년이었다. 경력 3년 미만에 해당되는 간호사가 전체의 28.6%, 3년에서 5년 경력자가 16.7%, 5~10년 경력자가 29.7%였고 10년 이상의 경력자가 25%로 분포되어 있었다. 현 병원에서의 근무 경력은 최소 4개월에서 최대 26년 2개월까지 분포되어 있었고 평균 경력은 4.6년이었다. 현재의 병원경력이 3년 미만에 해

당되는 간호사가 전체의 50.6%, 3년에서 5년 경력자가 21.4%, 5~10년 경력자가 14.3%였고 10년 이상의 경력자가 13.7로 분포되어 있었다. 연소득은 2,500만원 이하가 32.7%, 2,501만원에서 3,000만원까지가 31.5%, 3,001만원에서 3,500만원까지가 22.6%, 3,500만원 이상인 경우가 13.1%였다(Table 1).

2. 이직의도와 업무과중, 역할모호성 및 소진의 수준

이직의도, 업무과중, 역할모호성은 5점 만점에 각각 평균 3.1점, 3.5점, 2.9점이었다. 소진의 7점 만점에 전체 평균은 2.68이었으며 소진의 하부영역인 정서적 탈진, 비인격화, 성취감 결여는 각각 3.63, 2.23, 1.89로 나타났다(Table 2).

3. 일반적 특성에 따른 제변수와의 관계

간호사의 일반적 특성에 의한 이직의도는 연령과 총 병원경력에 따라 차이를 보였고 교육수준이나 종교유무, 현 병원경력, 연봉, 이직경험에 따른 이직의도는 차이를 보이지 않았다. 연령구간에서 40세 이상인 그룹은 29세 이하나, 30세에서 39세까지의 집단에 비해 이직의도가 낮았다. 업무과중은 일반적 특성에 따라 유의한 차이가 전혀 없었다. 역할모호성은 총 병원경력에서 차이를 보였다. 총 병원경력이 10년 이상인 집단

Table 1. General Characteristics

(N=168)

Characteristics	Categories	n (%)	M±SD	Min.	Max.
Age (year)	≤ 29	95 (56.5)	30.7±7.02	21	54
	30~39	48 (28.6)			
	40~49	22 (13.1)			
	≥ 50	3 (1.8)			
Religion	Yes	93 (55.4)			
	No	75 (44.6)			
Education level	College	127 (75.6)			
	Bachelor	38 (22.6)			
	Master	3 (1.8)			
Career, total hospital (year)	≤ 3	48 (28.6)	7.3±5.33	0.4	27
	3~5	28 (16.7)			
	5~10	50 (29.7)			
	≥ 10	42 (25.0)			
Career, current hospital (year)	≤ 3	85 (50.6)	4.6±4.11	0.4	26.2
	3~5	36 (21.4)			
	5~10	24 (14.3)			
	≥ 10	23 (13.7)			
Income level (10,000 won)	≤ 2,500	55 (32.7)			
	2,501~3,000	53 (31.5)			
	3,001~3,500	38 (22.6)			
	≥ 3,500	22 (13.1)			

Table 2. Level of Turnover Intention, Work Load, Role Ambiguity, Burn Out

(N=168)

Variables	Min.	Max.	M±SD
Turnover intention	1	5	3.1±0.87
Job overload	1.33	5.00	3.5±0.67
Role ambiguity	1.33	4.67	2.9±0.71
Burn out	0.55	4.55	2.7±0.72
Emotional exhaustion	1.33	5.89	3.6±0.97
Depersonalization	0.00	5.40	2.2±1.17
Diminished personal accomplishment	0.00	3.88	1.9±0.79

은 3~5년 집단에 비해 역할보호성이 없는 것으로 느끼고 있었다. 소진의 정서적 탈진은 29세 이하 집단은 40세 이상 집단보다 정서적 탈진이 큰 것으로 나타났고, 29세 이하와 30세에서 39세 연령 집단은 40세 이상 연령 집단에 비해 비인격화를 크게 나타냈다. 성취감 결여는 40세 이상 연령 집단이 다른 집단에 비해 컸으며 연소득이 3,001만원에서 3,500만원까지의 집단이 연소득 2,500만원 이하와 2,501만원에서 3,000만원 사이의 집단보다 성취감 결여가 큰 것으로 나타났다(Table 3).

4. 제 변수 간 상관관계

대상자의 이직의도와 상관관계를 보인 변수는 업무과중($r=.24, p<.05$), 역할보호성($r=.39, p<.001$), 소진($r=.58, p<.001$)이었으며 소진의 하부영역 중 정서적 탈진($r=.56, p<.001$), 비인격화($r=.41, p<.001$), 성취감 결여($r=.21, p<.05$)는 이직의도와 모두 유의한 상관관계를 보였으며 모든 변수들은 이직의도와 순상관관계를 보였다.

업무과중과 역할보호성은 순상관관계로 역할과중이 커지면 역할보호성이 커지는 것으로 나타났으며($r=.46, p<.001$), 소진은 업무과중($r=.32, p<.001$), 역할보호성($r=.30, p<.001$)과 순상관관계를 보였다. 업무과중은 소진의 하부영역으로 정서적 탈진($r=.35, p<.001$), 비인격화($r=.18, p<.05$)는 유의한 상관관계를 보였으나 성취감 결여는 유의하지 않았다. 역할보호성도 소진의 하부영역으로 정서적 탈진($r=.33, p<.001$), 비인격화($r=.29, p<.001$)는 유의한 상관관계를 보였으나 성취감 결여는 유의하지 않았다(Table 4).

5. 이직의도의 영향요인

대상자의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위하

여 이직의도와 관련이 있는 것으로 분석된 변수 중 연령, 총근무기간과 역할과중, 역할보호성, 소진을 포함하여 변환하여 다중회귀분석을 실시하였으며 모든 변수는 연속변수로 변환하여 분석하였다. 회귀분석의 가정을 검증하기 위해 다중공선성, 잔차, 특이값을 진단하였다. 변수들 간의 다중공선성의 문제를 확인한 결과 상관관계는 .70 이상인 설명변수는 없어 예측변수들이 독립적이었으며, Durbin-Watson 통계량은 2.085로 자기상관의 문제는 없었다. 분산팽창인자(Variance Inflation Factor, VIF)도 1.003~1.288로 기준인 10 이상을 넘지 않았으며 잔차가정을 충족하기 위한 검정결과 선형성, 오차항의 정규성, 등분산성의 가정도 만족하였다. 따라서 회귀식의 모든 가정이 충족되어 회귀분석 결과는 신뢰할 수 있는 것으로 판단되었다.

종합병원 간호사의 이직의도 예측 회귀모형은 유의한 것으로 나타났으며($F=50.11, p<.001$), 모형의 설명력을 나타내는 수정된 결정계수(Adj. R^2)는 .38로 전체 설명력은 38%였다. 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 주요 요인은 소진($\beta=.49$), 역할보호성($\beta=.25$)로 나타났다(Table 5).

논 의

본 연구는 종합병원 간호사의 업무환경적 요인으로 업무과중, 역할보호성과 소진, 이직의도 수준을 파악하고 이직의도의 영향요인을 규명하기 위하여 시도되었다.

우선, 연구대상자의 일반적 특성을 보면 29세 이하가 55.7%였으며 평균연령이 30.7세로 중소병원 간호사를 대상으로 한 Kang (2012)의 연구에서 보고된 20.9세와 유사하였다. 종합병원간호사의 임금수준을 살펴보면 평균연봉이 3500만원 이하인 경우는 전체의 88%, 3,000만원 이하인 경우가 64.5%를 차지하여, 이는 2012년 병원간호사회가 보고한(Korean

Table 3. Turnover Intention, Work Load, Role Ambiguity, Burn Out by General Characteristics (N=168)

Characteristics	Categories	Turn over intention	Job overload	Role ambiguity	Burn out			
		M±SD	M±SD	M±SD	EE	DP	DPA	total
			F or t (p)	F or t (p)	F or t (p)	F or t (p)	F or t (p)	F or t (p)
Age (year)	≤ 29 ^a	3.29±0.84	3.56±0.64	2.89±0.71	3.87±0.90	2.39±1.07	3.97±0.75	3.57±0.60
	30~39 ^b	3.12±0.79	3.60±0.64	2.94±0.64	3.49±0.13	2.25±1.32	4.24±0.80	3.48±0.70
	≥ 40 ^c	2.67±0.94	3.34±0.80	2.69±0.83	3.07±0.96	1.60±1.05	4.38±0.84	3.21±0.56
	F or t (p) Scheffé	5.69 (.004) c < a, b	1.46 (.235)	1.17 (.313)	8.59 (< .001) c < a	5.01 (.008) c < a, b	3.98 (.020) c > a, b	3.38 (.036) c < a
Education level	3 yr college	3.19±0.88	3.57±0.67	2.92±0.74	3.69±0.95	2.24±1.12	4.06±0.78	3.50±0.62
	Bachelor	3.02±0.84	3.45±0.68	2.75±0.61	3.49±1.02	2.20±1.34	4.23±0.81	3.45±0.67
	F or t (p)	1.17 (0.245)	1.08 (.284)	1.50 (.136)	1.16 (.249)	0.22 (.829)	-1.21 (.231)	0.354 (.725)
Religion	Yes	3.10±0.84	3.46±0.71	2.84±0.73	3.48±0.93	2.25±1.16	4.13±0.82	3.48±0.63
	No	3.20±0.91	3.62±0.62	2.91±0.70	3.69±1.01	2.21±1.20	4.09±0.77	3.49±0.64
	F or t (p)	-0.76 (.451)	-1.55 (0.725)	-0.59 (.555)	-0.82 (.416)	0.19 (.848)	0.30 (.765)	-0.13 (.896)
Career, total hospital (year)	< 3 ^a	3.07±0.84	3.48±0.59	2.82±0.78	3.83±0.88	2.32±1.10	3.96±0.69	3.52±0.55
	3~5 ^b	3.56±0.72	3.81±0.60	3.14±0.63	4.01±0.81	2.50±0.84	4.14±0.76	3.68±0.60
	5~10 ^c	3.30±0.84	3.59±0.71	3.00±0.64	3.62±1.01	2.24±1.14	4.02±0.75	3.46±0.65
	≥ 10 ^d	2.88±0.91	3.41±0.71	2.67±0.70	3.31±0.98	2.01±1.38	4.36±0.88	3.38±0.69
	F or t (p) Scheffé	4.58 (.004) b > d	2.32 (.077)	3.44 (.018) b > d	4.12 (.007)	1.20 (.311)	2.76 (.044)	1.29 (.279)
Career, current hospital (year)	< 3 ^a	3.14±0.81	3.46±0.64	2.83±0.73	3.59±0.92	2.17±1.10	3.96±0.78	3.39±0.61
	3~5 ^b	3.28±0.88	3.60±0.70	2.86±0.74	3.58±0.96	2.11±0.87	4.14±0.71	3.46±0.59
	5~10 ^c	3.31±0.78	3.75±0.55	3.11±0.54	3.96±1.01	2.66±1.32	4.04±0.69	3.72±0.69
	≥ 10 ^d	2.82±1.05	3.51±0.80	2.80±0.75	3.47±1.04	2.16±1.52	4.53±0.91	3.54±0.67
	F or t (p) Scheffé	2.08 (.105)	1.50 (.217)	1.10 (.351)	1.39 (.247)	1.53 (.209)	3.82 (.011) d > a	1.50 (.217)
Income	< 2,500 ^a	3.11±1.01	3.48±0.74	3.00±0.76	3.45±0.93	2.05±1.07	3.98±0.75	3.29±0.53
	2,501~3,000 ^b	3.18±0.79	3.54±0.60	2.82±0.70	3.66±0.70	2.21±1.14	3.91±0.80	3.43±0.63
	3,001~3,500 ^c	3.09±0.79	3.52±0.71	2.72±0.72	3.78±1.10	2.25±1.26	4.44±0.71	3.68±0.70
	≥ 3,501 ^d	3.28±0.85	3.68±0.63	2.95±0.60	3.82±1.02	2.74±1.31	4.23±0.79	3.74±0.67
	F or t (p) Scheffé	0.29 (.835)	0.49 (.689)	1.38 (.251)	1.20 (.311)	1.79 (.152)	4.38 (.006) a, b < c	4.21 (.007)
Turnover experience	Yes	3.09±0.88	3.50±0.64	2.86±0.73	3.49±0.96	2.09±1.09	4.10±0.83	3.39±0.63
	No	3.25±0.85	3.62±0.72	2.89±0.68	3.89±0.94	2.48±1.30	4.12±0.71	3.65±0.62
	F or t (p)	-1.17 (.243)	-1.12 (.266)	-.28 (.776)	-2.70 (.008)	-2.01 (.046)	-0.11 (.914)	-2.51 (.013)

EE=emotional exhaustion; DP=depersonalization; DPA=diminished personal accomplishment.

Table 4. Correlations between Turnover Intention and Work Load, Role Ambiguity, Burnout (N=168)

Variables	Job overload	Role ambiguity	Burnout			
			Emotional exhaustion	Depersonalization	DPA	Total
Job overload		.46 (< .001)	.35 (< .001)	.28 (< .001)	.05 (.488)	.26 (.001)
Role ambiguity			.33 (< .001)	.30 (< .001)	-.08 (.280)	.35 (< .001)
Burnout						
Emotional exhaustion	.35 (< .001)**	.33 (< .001)				
Depersonalization	.18 (.015)*	.29 (< .001)				
DPA	.05 (.488)	-.08 (.280)				
Turnover intention	.24 (.001)**	.39 (< .001)	.56 (< .001)	.41 (< .001)	.21 (.006)	.58 (< .001)

DPA=diminished personal accomplishment.

Table 5. Factors Influencing Turnover Intention in Subjects (N=168)

Variables	B	SE	β	t (p)
(Constant)	0.668	.263		2.540 (< .05)
Burn out	0.598	.082	.486	7.332 (< .001)
Role ambiguity	0.310	.082	.250	3.767 (< .001)
$R^2=.385$, Adj. $R^2=.377$, $F=50.11$, $p<.001$				

Adj. R^2 =Adjusted R^2 .

Hospital Nurses Association, 2012), 1,500명상 상급종합병원 간호사의 초임이 3,500만원에 이르고 있는 것을 감안할 때, 종합병원 간호사의 임금이 대형병원에 비해 현저히 낮음을 알 수 있으며 대형병원과 종합병원 간에 임금 격차를 해소하기 위한 정책적 노력이 필요해 보인다.

업무과중과 역할모호성은 일과 관련된 스트레스의 주요 요인으로 고려된다(Katz & Kaha, 1977; Lambert & Lambert, 2001). 역할이 과다하게 주어지면 업무에 대한 저항이 생기고 이는 직장에 대한 갈등으로 이어질 수 있다. 역할모호성은 수행해야 할 업무에 대한 불확실성을 내포하는 것으로, 업무에 대한 부적절한 설명이나 능력의 부족으로 기대된 업무에 대한 조정이나 협의의 부족에서 비롯되며(Chang & Hancock, 2003; Matteson & Ivancevich, 1982), 역할이 과다하게 부여되어 갈등을 갖게 되거나 역할에 대한 모호성은 직업적 수행을 감소시켜 결국 조직의 효율성을 감소시키게 된다(Rizzo et al., 1970; Lambert & Lambert, 2001).

본 조사에서 간호사의 업무과중은 5점 만점에 평균 3.5점으로 보통 이상으로 업무를 과다하게 인식하고 있었고, 역할모호성은 평균 2.9점으로 보통 이하로 약간의 모호성을 인식하였다. 이는 종합병원 간호사들은 업무의 양에 있어 보통 이상으로 과다하게 인지하고 있으며 역할의 한계가 모호하여 업무의 혼란을 가질 수 있음을 시사하는 것으로 간호부서장은 한 개인 간호사의 근무 중 업무의 양이나 초과근무 시간과 횟수 등을 참고하여 간호사의 적절한 업무의 양을 파악해서 부과하고 역할의 범위와 한계, 책임을 명확히 제시하는 것이 무엇보다 중요해 보인다.

종합병원에 근무하는 간호사들은 대형병원 간호사에 비해 직무만족이 낮고(Kim & Chung, 2008) 전문직에 대한 갈등을 경험하는 등 정체성의 혼란을 겪고 있다(Kim & Cho, 2006). 미국에서는 간호인력의 부족으로 간호사는 업무과중과 소진을 경험하는데, 간호사의 소진은 타 보건의료 직종에 비해 높은 수준으로 알려져 있다(Garrett, 2008). 본 연구에서

간호사의 소진은 평균 2.7점으로 소진의 하부 영역 가운데 정서적 탈진이 3.63점, 비인격화 2.2점, 개인적 성취감결여 1.9점 등으로 특히, 정서적 탈진이 심한 것으로 나타났다. 이는 Yoon과 Kim (2010)의 연구에서도 간호사의 소진 중 정서적 탈진이 가장 많이 경험하는 것으로 보고된 바 있어 정서적 탈진을 해결하는 방법에 초점을 둔 소진 예방 프로그램이 필요한 것으로 사료된다. 종합병원은 인적 자원이나 임금, 복지 등에서 부족한 환경이지만 대형병원에 비해 환자의 중증도가 낮고, 업무의 복잡함이나 난이도가 적을 것으로 보이며 이로 인해 소진의 점수는 유사한 것으로 보인다. 이는 종합병원과 상급종합병원의 소진정도가 다르지 않았던 Choi와 Park (2012)의 연구를 지지하는 결과로 볼 수 있다. 직무소진은 만성적인 업무 스트레스의 부정적인 결과로(Ahola, 2007), 소진과 이직의도는 유의한 정의 상관관계가 있으며(Tunc & Kutanis, 2009) 높은 소진경험은 이직의도의 요인으로 주목되고 있어(Yoon & Kim, 2010) 간호사의 소진을 완화하거나 중재하는 노력은 간호의 질을 담보하는데 있어 중요한 전략이 될 것이다.

본 연구대상자의 이직의도는 평균 3.14점으로 중소병원 간호사를 대상으로 한 Yoo와 Choi (2009)의 3.08점과 유사하였고, Kwon (2012)의 3.58점보다는 다소 낮았다. 그러나 300명상 이상 종합병원 간호사를 대상으로 조사한 Lee와 Yoo (2011) 연구의 2.94점, 종합병원 및 대학병원 간호사를 대상으로 한 Kim (2009)의 2.48점인 것과 비교할 때 종합병원 간호사의 이직 의도가 매우 높음을 알 수 있다. 또한, 본 연구에서 이직의도는 40세 이상 그룹은 40세 미만 간호사에 비해 이직의도가 낮았으며 소진의 하부영역으로 정서적 탈진은 29세 이하 그룹에서 가장 높았으며 유의미한 차이를 보였는데 이를 통해 40세 이상 그룹은 안정적으로 병원에 근무할 것으로 예상되지만, 29세 이하 연령은 정서적 탈진이 매우 커서 높은 이직의도를 갖는 것을 알 수 있다. 따라서 30세 이하 연령 즉, 5년 이하의 경력이 많지 않은 간호사를 대상으로 이들이 병원에 잘 적응할 수 있도록 하거나 그들이 계속 병원에 근무할 수 있는 유인동기를 제공하여 이직의도를 낮출 필요가 있다고 보여진다.

업무과중, 역할모호성은 소진과 이직의도와 유의한 정의 상관관계를 보여, 이는 선행연구를(Tunc & Kutanis, 2009) 지지하였으며 업무과중과 역할 모호성을 높게 인지하면 소진과 이직의도가 높아짐을 확인하였고 소진과 이직의도는 정의 상관관계가 있음을 확인하였다. 또한, 변수간의 관계를 종합적으로 분석한 결과, 이직의도에 영향을 주는 요인은 소진과

역할모호성이었다. 업무 과중은 이직의도와 소진과 유의한 정
의 상관관계는 있었으나 영향요인으로 규명되지는 않았다. 무
엇보다 종합병원 간호사의 이직의도를 감소시키기 위해서는
업무의 한계를 명확하게 규정하여 간호사가 업무로 인한 갈등
을 경험하지 않도록 해야 하며 정서적 지지가 필요한 것으로
보인다.

또한 종합병원 간호사에게 성취감을 줄 수 있는 유인동기를
찾아야 할 것이다. Korean Hospital Nurses Association
(2012) 조사에 의하면 이직하는 간호사의 대부분은 일반간호
사이며 그들의 이직사유 중 업무 부적응으로 이직하는 경우는
12.6%에 이르렀는데 이직의도는 성취감 가질수록 낮아져 업
무 적응을 도움으로서 간호직에 만족할 수 있도록 하여 이직
의도를 낮추는 방법이 강구되어야 할 것으로 보인다. 그 외 이
직의 이유는 타병원으로의 이직(20.0%), 결혼, 출산 및 육아
(15.5%), 불규칙한 근무시간 및 밤 근무(6%) 등의 이유가 있
었다. 이직 사유 중 불규칙한 근무시간, 밤 근무로 인한 사유는
충분히 병원의 정책적 개선을 통해 이직을 낮출 수 있다고 보
여진다. 즉, 업무 부적응 간호사를 조기에 찾아내어 그 원인을
파악하고 집중 관리하는 방안이나 유연근무제, 선택근무제 실
시로 간호사의 이직 감소방안을 고려해 볼 수 있겠다. 또한, 결
혼, 출산, 육아로 인한 문제로 병원 당국이 가정과 일을 병행할
수 있는 여러 가지 지원책을 마련한다면 전혀 해결이 불가능
한 문제가 아니다. 간호사 고용을 위한 광고와 홍보, 신규간호
사 훈련에 쓰는 노력 대신 여성의 출산과 육아로 인한 문제를
해결해 주는데 집중하는 것이 보다 바람직 할 것으로 보인다.
또한, 간호사의 업무 부적응 문제에는 개인적인 이유가 있겠
지만 업무의 과다함은 업무 부적응으로 이어질 수 있음을 생
각할 때 적절한 업무 부과가 필요할 것으로 보인다.

본 연구는 서울과 경기도의 일부 종합병원을 대상으로 하였
으므로 전체로 확대 해석 하는 데에는 무리가 있다. 그러나 종
합병원 간호사의 업무과중과 역할모호성에 대한 인식정도를
파악한데 의의가 있으며 업무과중, 역할모호성과 소진의 이직
의도와의 관련성을 규명하였고 소진과 역할모호성이 종합병
원 간호사의 이직의 영향요인을 밝힘으로써 종합병원 간호사
의 이직관리에 있어 유용한 자료가 될 것으로 기대된다. 향후
이러한 근거를 바탕으로 종합병원 간호사의 이직의도를 낮추
기 위한 중재방안에 대한 연구를 제언한다.

REFERENCES

Ahola, K. (2007). *Occupational burnout and health*, Finnish Insti-

tute of Occupational Health, People and Work, Research
Report 81.

Chan, M. F., Luk, A. L., Leong, S. M., Yeung, S. M., & Van, I. K.
(2008). Factors influencing Macao nurses' intention to leave
current employment. *Journal of Clinical Nursing*, 18(6),
893-901.

Chang, E., & Hancock, K. (2003). Role stress and role ambiguity
in new nursing graduates in Australia. *Nursing and Health
Science*, 5(2), 155-163.

Choi, J. S., & Park, S. (2012). Comparison of job stress, hardness,
and burnout of nurses between advanced general hospitals
and general hospitals. *The Korea Contents Society*, 12(3),
251-259.

Coomber, B., & Barriball, K. I. B. (2007). Impact of job satisfac-
tion components on intent to leave and turnover for hospi-
tal-based nurses. A review of the research literature. *Inter-
national Journal of Nursing Studies*, 44(2), 297-314.

Garrett, C. (2008). "The effect of nurse staffing patterns on medi-
cal errors and nurse burnout. *Journal of Association of peri-
Operative Registered Nurses*, 87, 1191-1204.

Hwang, M. K. (2007). *Structural relationship between supervision
of public social workers and job related variables*. Unpub-
lished Doctoral dissertation, Chung Ang University, Seoul.

Jeong, J. H., Kim, J. S., & Kim, K. H. (2008). The risk factors influ-
encing turnover intention of nurses. *Journal of Korean Acad-
emy of Nursing Administration*, 11(4), 35-44.

Jung, H. Y. (2008). *A Study on relationship among violence experi-
ence, coping and burnout of emergency department nurses*.
Unpublished master's thesis, Inje University, Busan.

Kang, K. N. (2012). Factors influencing turnover intention of nurses
in small-medium sized hospitals. *Journal of Korean Acad-
emy of Nursing Administration*, 18(2), 155-165.

Katz, D., & Kaha, R. L. (1977). *The social psychology of organi-
zations* (2nd ed). New York: Wile.

Kim, I. S. (2009). Case on sharing of job be compatible about job
and family: Variable working type of nursing personnel in
the small and medium sized hospital. *Labor review*, 5, 16-
26.

Kim, W. K., & Chung, K. H. (2008). The relationship between
professional self-concept, organizational commitment and
job satisfaction in clinical nurses. *Journal of Korean Acad-
emy of Nursing Administration*, 14(3), 287-296.

Kim, H. O., & Cho, M. O. (2006). Experiences of conflicts on job
identity among the nurses of medium_sized hospitals. *Jour-
nal of Qualitative Research*, 7(2), 13-25.

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.

Korean Hospital Nurses Association. (2012). *Survey on nursing*

- staffing status*. Seoul: Author.
- Kwon, J. O. (2012). *Nurse's practice environment, job satisfaction, turnover intention, in the small=medium sized hospital nursing units*. Unpublished Master's thesis, Dong-A University, Busan.
- Lambert, V. A., & Lambert, C. E. (2001). Literature review of role stress/strain on nurses: An international perspective. *Nursing and Health Science*, 3(3), 161-172.
- Lawler, E. E. (1983). *Satisfaction and behavior*. New York: McGraw Hill.
- Lee, E. H., Chang, S. J., Kim, H. O., Roh, J., 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, K. J., & Yoo, S. Y. (2011). Relationships between nurses' ethical dilemma, coping types, job satisfaction and turnover intention in Korea. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 17(1), 1-15.
- Liou, S. R. (2009). Nurses' intention to leave: Critically analyse the theory of research action and organizational commitment model. *Journal of Nursing Management*, 17, 92-99.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). *Maslach burnout inventory manual*. Palp Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Matteson, M., & Ivancevich, J. (1982). Type A and B behavior patterns and health symptoms: Examining individual and organizational fit. *Journal of Occupational Medicine*, 24(8), 585-589.
- Park, O, B. (2007). *The Relationship between job characteristics and organizational commitment and turnover intention in hospital nurses*. Unpublished Master's thesis, Seoul National University, Seoul.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. E. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, 150-16.
- Tunc, T., & Kutanis, R. O. (2009). Role conflict, role ambiguity and burnout in nurses and physicians at a university hospital in Turkey. *Nursing and Health Sciences*, 11(4), 410-416.
- Yoo, S. J., & Choi, Y. H. (2009). Predictive factors influencing turnover intention of nurses in small and medium sized hospitals in Daegu city. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15(1), 16-25.
- 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.