

임상간호사의 직무 과부하, 자기효능감, 정서적 소진과 이직의도와 의 관계

성미혜¹ · 김은정² · 노현주² · 송민희²

인제대학교 간호학과 · 건강과학연구소¹, 상계백병원 간호과²

The Relationship among Job Overload, Self-efficacy, Emotional Exhaust and Turnover Intention in Clinical Nurses

Sung, Mi Hae¹ · Keum, Eun Jong² · Roh, Hyun Joo² · Song, Min Hee²

¹Institute for Health Science, Department of Nursing, Inje University, Busan

²Inje University Sanggye Paik Hospital, Seoul, Korea

Purpose: This study was to identify the relationship among clinical nurse's job overload, self-efficacy, emotional exhaust and turnover intention. **Methods:** The study was conducted through a survey on 537 clinical nurses in five general hospitals. The data were collected by self-reporting questionnaires and analysed by the SPSS/WIN 17.0 program using descriptive statistics, t-test, ANOVA, Pearson correlation coefficient and stepwise multiple regression. **Results:** The mean score of turnover intention was 3.04. Turnover intention according to age, total career, job objective, and work off showed significant differences. The significant positive correlations between emotional exhaust and turnover intention ($r=.531, p<.001$), job overload and turnover intention ($r=.514, p<.001$) were found. The significant factors influencing turnover intention were emotional exhaust ($\beta=.488, p<.001$), career ($\beta=.175, p<.001$), job overload ($\beta=.119, p=.003$), and number of night ($\beta=.117, p=.002$), which accounted for 40.3% of the variance. **Conclusion:** Thought this result, nursing managers should analyze the reasons for high turnover intention, focusing on the main factors affecting turnover intention and consider the solutions to decrease the turnover intention.

Key Words: Clinical nurse, Job, Self-efficacy, Emotions, Personnel turnover

서 론

1. 연구의 필요성

최근 인구의 고령화, 만성퇴행성 질환자 증가와 더불어 양질의 간호를 수행하기 위한 방안으로 간호 관리료 차등제가 실시됨에 따라 간호사의 인력이 많이 필요한데 의료기관의 85%가 적정한 간호 인력을 확보하지 못하고 있는 실정이다. 병원인력의 약 45.7%를 차지하고 있는 간호 인력은 환자와

가장 밀접한 상태에서 서비스를 제공하므로 간호 인력 관리의 효율성은 병원 경영관리에 있어 더욱 중요시 되고 있다 (Byun, 2009). 병원간호사회에서 발표한 2009년의 이직률도 16.6%로 우리나라 일반 기업 직원의 평균 이직률인 13.4%와 비교해 볼 때 높은 것임을 알 수 있다. 간호사의 높은 이직률은 조직의 안정성을 해치고, 숙련된 간호사의 부족으로 간호의 전문성이 떨어지고 남아 있는 동료들의 업무 과부하와 사기 저하를 가져 온다(Kim, Choi, & Kim, 2009).

간호사 이직의 원인으로 직무과부하, 정서적 소진, 직장 내

주요어: 간호사, 직무과부하, 자기효능감, 정서적 소진, 이직의도

Corresponding author: Sung, Mi Hae

Department of Nursing, Inje University, 633-165 Gyegum-2 dong, Busanjin-gu, Busan 614-735, Korea.
Tel: +82-51-890-6825, Fax: +82-51-896-9840, E-mail: nursmh@inje.ac.kr

투고일 2013년 2월 1일 / 심사외뢰일 2013년 3월 11일 / 게재확정일 2013년 5월 17일

인간관계, 보수, 근무시간, 간호 업무의 자율성, 자기 발전의 기회, 승진기회의 변수, 가정에 대한 책임, 조직몰입, 직무 만족 등이 있다(Kang, Nho, Park, & Shin, 2008; Kim, 2009, Kim et al., 2005; Kim et al., 2009). 간호사 1인당 업무량이 과중한 직무과부하는 직무 스트레스를 높여 이직으로 이어질 수 있고 조직의 효율성을 떨어트리게 된다(Kim et al., 2009; Park, 2007). 간호사에게 업무상황의 다양한 경험과 어느 정도의 스트레스와 긴장은 개인의 성장과 생산성 증가에 원동력이 될 수도 있으나 직무 스트레스가 감당하기 어려운 정도이거나 반복 또는 지속해서 경험하게 되면 소진 상태에 이르게 되는데 이러한 소진은 부정적 업무 태도 및 부정적 자아개념을 갖게 되어 업무의 생산성과 직업에 대한 불만이 증가하여 그 결과 직장을 떠나게 된다(Yoon, 2010). 또한, 정서적 소진은 감염성이 높아 본인뿐만 아니라 병원조직의 생산성 및 효율성에 부정적인 영향을 미치며 나아가 동료 간호사와 병원직원, 환자까지도 부정적인 결과를 초래할 수 있다(Choi, 2007). 정서적 소진은 대상자의 심리적, 사회적 및 신체적 문제를 도와주는 인간서비스 계통의 전문직에게 많이 나타나는데(Burns, Ybema, van der Zee, Schaufeli, & Gibbons, 2001), 특히, 업무의 특성상 다양한 계층의 일방적인 건강 요구를 가진 사람들과 끊임없이 접촉해야 하는 간호사는 그 어떤 직업인 보다 소진현상의 발생에 쉽게 노출되어 있다(Kim, 2002). 이직의도에 대한 정서적 소진의 매개 효과에 대한 연구로는 아동복지 종사자들의 직무 스트레스, 소진 및 이직의도와와의 관계에서 아동복지 종사자들의 직무 스트레스는 이직의도에 직접적으로 영향을 주기보다는 소진을 통해 간접적으로 영향을 주는 것으로 보고되었다(Kang et al., 2008). 외국에서도 최근에 Maslach와 Leiter (2010)는 667명의 캐나다 간호사의 이직의도를 조사했는데 간호 업무환경과 관련하여 소진을 매개변수로 이직의도를 예측하는 모형을 개발하였다. 이직의도는 간호현장에서 이슈가 되고 있는 중요 개념으로 이직의도에 대한 정서적 소진의 매개효과에 대한 연구는 적은 편이다(Kim et al., 2009). 한편, 간호현장에서 행동하는 개개인의 활동에 대한 동기를 부여하고, 변화를 줄 수 있는 자기효능감은 간호사의 간호전문직 수행에 긍정적인 영향을 미칠 수 있을 것으로 기대되고 있다(Ko & Kang, 2006). 간호현장에서 행동하는 개개인의 활동에 대한 동기를 부여하고, 변화를 줄 수 있는 자기효능감은 간호사의 간호전문직 수행에 긍정적인 영향을 미칠 수 있을 것으로 기대되어 연구되고 있다(Ko & Kang, 2006). Fetzer (2003)는 간호사들이 자기 자신에 대한 이해와 견해가 긍정적이며 자아실현을 위해 최선을 다하는 동기가 부

여된 상태에서는 간호 전문직관이 향상된다고 강조하고 있다.

이직의도와 관련된 국내 연구 동향을 살펴보면, 간호사의 자기효능감과 직무 스트레스(Ko & Kang, 2006), 자기효능감과 이직의도와와의 관계(Kim, 2009), 직무 스트레스와 소진이 이직의도에 미치는 영향(Yoon & Kim, 2010)의 연구가 진행되었고, 간호사의 조직몰입을 향상시키기 위해서는 자기효능감을 비롯한 간호사의 내적 동기변인들을 강화시킬 수 있는 방안 마련의 필요성을 제기하였다(Moon & Han, 2011). 그러나 이직에 관한 그동안의 연구에서 간호사의 직무과부하, 자기 효능감, 정서적 소진 등 간의 관계에 대한 연구는 부족하다. 이에 본 연구는 직무과부하나 자신이 실패했다고 느끼거나 자신의 일이 무의미해지고 무력감을 느끼는 소진과 자기효능감 등이 그들의 이직의도와 관계가 있는지, 있다면 어떤 관계가 얼마나 있는지를 파악하고 이직의도를 가진 간호사를 초기에 증대하여 이직의도를 낮춤으로써 간호 조직의 효율적인 인적 관리에 기여하고자 연구를 시도하게 되었다. 이러한 문제의식과 연구의 필요성 하에 임상간호사의 직무 과부하, 자기효능감, 정서적 소진과 이직의도와와의 관계에 관한 연구를 수행함으로써 이들의 상관관계를 파악 하고, 궁극적으로 이직의도에 영향을 미치는 요인을 확인하여 간호사의 효과적인 인력관리와 질적 간호 향상, 업무환경 개선과 조직의 안정성과 효율성을 강화하는 근거자료를 마련하고자 본 연구를 실시하였다.

2. 연구목적

본 연구는 임상간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위함이며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 임상간호사의 일반적 및 직무 특성을 파악한다.
- 임상간호사의 직무 과부하, 자기효능감, 정서적 소진과 이직의도 정도를 파악한다.
- 임상간호사의 일반적 특성에 따른 이직의도의 정도를 확인한다.
- 임상간호사의 직무 과부하, 자기효능감, 정서적 소진과 이직의도간의 상관관계를 파악한다.
- 임상간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 확인한다.

3. 용어정의

1) 직무 과부하

특정 직무를 수행하는데 있어서 요구되어지는 과도한 양

(Park, 2007)을 의미하며, 본 연구에서는 Lee (1999)가 개발한 한국판 직무 스트레스평가 설문지인 K-OSI (Korean version of Occupational Stress Inventory)) 측정도구를 이용하여 측정된 점수를 의미한다.

2) 자기효능감

개인이 일정한 상황에서 특정한 결과를 산출 해내는 데 필요한 일련의 조치를 조직하고 실행해 낼 수 있다는 자기 확신 (Bandura, 1977)으로, 본 연구에서는 Sherer와 Maddux (1982)가 개발한 일반적 자기효능감 측정도구(general self-efficacy scale)를 Yang (1999)가 번역하여 사용한 도구에 의하여 측정된 점수를 의미한다.

3) 정서적 소진

만성적인 직무 스트레스로 인해 경험하는 냉소적이고 효능감이 낮은 심리적인 탈진증상(Maslach & Jackson, 1981)으로, 본 연구에서는 Maslach와 Jackson (1981)에 의해 고안된 말라크 소진측정도구(Maslach burnout inventory, MBI)를 사용하여 측정된 점수를 의미한다.

4) 이직의도

조직 구성원의 직무만족에 대한 반응으로써 현 직장에서 타직장으로 옮기려는 성향으로(Lawler, 1983), 본 연구에서는 Lawler (1983)가 개발한 이직의도 측정도구를 Park (2002)이 우리나라 실정에 알맞게 어휘를 수정·보완한 도구로 측정된 점수를 의미한다.

4. 연구의 제한점

본 연구의 조사 대상자가 서울과 경기 지역 일부의 간호사들을 대상으로 조사한 결과이므로 연구결과를 전체 임상간호사로 일반화하기에는 제한이 있다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 간호사의 직무 과부하, 자기효능감, 정서적 소진, 이직의도를 파악하고 이직의도 영향요인을 규명하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구는 서울과 경기 일부의 5개의 상급종합병원과 종합병원에서 근무하는 임상간호사 537명을 대상으로 하였다. 연구참여는 자발적으로 하며 연구참여에 원하지 않을 경우 언제라도 철회할 수 있음을 알려주고 서면동의서를 받았다. 표본수는 G power를 이용하여 산출하였으며 분석하고자 하는 10개의 변수에 대한 다중회귀분석에서 유의수준 .05, 중간 크기의 효과 0.10, 검정력을 95%로 계산했을 때 254명 이상으로 나타나 본 연구대상자수는 적절한 것으로 나타났다.

3. 연구도구

1) 직무 과부하

Lee (1999)가 개발한 한국판 직무 스트레스평가 설문지인 K-OSI (Korean version of Occupational Stress Inventory) 측정도구 중 주로 개인적 차원에서 평가하고 주된 스트레스요인을 찾아 중재조치를 취하는데 유용한 직무역할 과부하(10 문항) 측정도구를 이용하여 측정하였다. 본 도구는 Likert 4점 척도로 측정하였으며, 부정적인 의미를 내포하는 일부 문항은 역 전환을 실시한 후 점수를 합산하도록 하였다. 본 도구의 최대값은 40점이며 최소값은 10점이었다. 높은 점수는 자신의 일의 부담이 증가하고, 일이 지나치게 많으며, 사용가능한 자원에 비해 일이 많다고 느끼고 있음을 나타낸다. 개발당시 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .90$ 이었으며, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .76$ 이었다.

2) 자기효능감

Sherer와 Maddux (1982)가 개발한 자기효능감 측정도구(self-efficacy scale)를 Yang (1999)이 번역하여 수정·보완한 도구를 사용하였다. 본 도구는 총 14개 문항으로 구성되어 있으며, Likert 4점 척도로 측정하였다. 도구의 최대값은 56점이며 최소값은 14점이었다. 부정문항은 역환산하였으며, 점수가 높을수록 자기효능감이 높음을 의미한다. Yang (1999)의 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .89$ 였으며, 본 연구에서 신뢰도는 .85였다.

3) 정서적 소진

Maslach와 Jackson (1981)이 개발한 말라크 소진측정도구(Maslach burnout inventory, MBI)를 Kim (1991)가 번안한 도구를 사용하였다. 본 도구는 총 12문항으로 구성되었

으며, Likert 4점 척도로 측정하였다. 각 문항은 간호사가 업무를 수행 시 느끼는 소진 정도를 “전혀 그렇지 않다” 1점에서 “매우 그렇다” 4점까지 점수를 부여하였으며, 부정적인 의미를 내포하는 문항은 역 환산 처리하였다. 도구의 최대값은 48점이며 최소값은 12점이었다. 소진점수가 높을수록 소진 정도가 높음을 나타내고, 도구 개발당시 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .76$ 이었으며, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .84$ 였다.

4) 이직의도

Lawler (1981)가 개발하고 Park (2002)이 우리나라 실정에 맞춰서 수정·보완한 도구를 사용 하였다. 총 4문항이며 4점 Likert Scale 방식으로 “전혀 그렇지 않다” 1점에서 “매우 그렇다” 4점까지 점수를 부여하였으며, 도구의 최대값은 16점이며 최소값은 14점이었다. 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Park (2002)의 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .87$ 이었으며, 본 연구에서의 신뢰도는 0.87이었다.

4. 자료수집

자료수집기간은 2011년 10월 24일~2011년 11월 7일까지 2주간 서울과 경기 일부의 5개의 상급종합병원과 종합병원에서 근무하는 임상간호사 550명을 대상으로 하였다. 이중 무응답과 연구자료로 불충분하게 응답한 경우를 제외한 537부(회수율 97.6%)가 통계 처리에 사용되었다.

5. 자료분석

본 연구에서는 최종적으로 선택한 537부의 설문지를 기초로 하여 SPSS/WIN 17.0 프로그램을 이용하였으며, 대상자의 일반적 특성은 실수와 백분율, 평균과 표준편차로 분석하였다. 대상자의 직무 과부하, 자기효능감, 정서적 소진과 이직의도 항목별 분석은 평균과 표준편차를 이용한 기술적 분석을 사용하였으며, 대상자의 일반적 특성에 따른 직무 과부하, 자기효능감, 정서적 소진과 이직의도의 정도는 t-test, ANOVA로 분석하였고 사 후 검정으로 Scheffé' test를 사용하였다. 대상자의 직무 과부하, 자기효능감, 정서적 소진과 이직의도 간의 관계는 Pearson correlation coefficient를 구하였으며, 대상자의 이직의도에 영향을 미치는 요인은 Stepwise multiple linear regression을 이용하였다.

6. 윤리적 고려

본 연구의 대상자에게 자료수집 시 연구의 목적을 설명하고 언제라도 참여를 철회할 수 있으며, 수집된 자료는 연구목적으로만 사용할 것과 연구대상자의 익명을 보장한다는 내용을 서면을 통해 동의를 구하였다.

연구결과

1. 대상자의 일반적 및 직무 특성

본 연구대상자의 일반적 및 직무 관련 특성을 보면(Table 1)과 같다. 대상자의 일반적 특성을 살펴보면 성별은 여성이 98.0%였으며, 연령은 25~29세가 34.8%로 가장 많았으며 평균 연령은 28.54세이었다. 기혼이 28.1%, 미혼이 71.9%였고 학력을 보면 3년제 대학 졸업자가 53.9%로 가장 많았다.

대상자의 직무 관련 특성을 보면 입사 전 타 직장 경력은 없었음이 88.6%였고 타 직장 경력이 있는 대상자의 평균은 26.3개월이었다. 현 병원 경력은 2~7년 37.8%로 가장 많았으며, 대상자의 근무 병상수는 700병상 이상이 53.6%로 많았다. 현부서 경력은 2~7년 43.7%로 가장 많았으며 평균 51.59 개월이었다. 근무부서는 외과병동 29.1%로 가장 많았으며, 현재 근무부서가 희망부서인지에 대해 그렇다고 답한 경우가 52%였으며, 밤번 근무 유무에 대해 ‘예’가 86.1%였다. 월 평균 밤번 근무횟수는 6회가 42.9%로 가장 많았으며 평균 5.57회이었다. 월 평균 휴무일수는 8일이 42.1%로 가장 높았고, 평균 8.30일이었다. 휴무일에 쉴 가능성에 대해서는 ‘보통이다’ 집단이 43.4%로 가장 높았고, ‘그렇다’ 집단이 33.5%, ‘그렇지 않다’ 집단이 14.7%순이었으며, 부서이동 횟수는 ‘없음’이 63.3%로 가장 높았고, 평균 0.74회 이동하는 것으로 나타났다. 예비 교육기간은 3주 이하가 40.9%로 가장 많았으며, 평균 4.33주였다. 프리셉터 유무에 대해 있음이 68.8%였으며, 프리셉터와 중복 근무기간은 없음 이 39.1%였으며 평균 2.41주로 나타났다.

2. 대상자의 직무 과부하, 자기효능감, 정서적 소진, 이직의도의 정도

대상자의 직무 과부하, 자기효능감, 정서적 소진, 이직의도의 정도를 보면(Table 2), 대상자의 직무과부하 정도는 총 4점 만점에 문항평균이 2.76점이었다. 대상자의 자기효능감 정도

Table 1. General Characteristics and Job-related Characteristics of Subjects

(N=537)

Variables	Characteristics	Categories	n (%)	M±SD	
General characteristics	Gender	Male	11 (2.0)		
		Female	526 (98.0)		
	Age (year)	≤ 24	154 (28.7)	28.54±5.63	
		25~29	187 (34.8)		
		30~34	117 (21.8)		
≥ 35		79 (14.7)			
Marital status	Unmarried	386 (71.9)			
	Married	151 (28.1)			
Education		3yr college	288 (53.9)		
		Open university	105 (19.7)		
		Bachelor	114 (21.3)		
		Master	27 (5.1)		
Job-related characteristics	Past clinical career	No	474 (88.6)	26.32±25.18	
		Yes	61 (11.4)		
	Present clinical career (year)	< 2	154 (28.8)	73.88±64.83	
		2~7	202 (37.8)		
		≥ 7	179 (33.5)		
	Number of bed	300	99 (18.6)		
		500	49 (9.2)		
		500~600	99 (18.6)		
		≥ 700	285 (53.6)		
	Present department career (year)	< 2	203 (37.9)	51.59±47.44	
		2~7	234 (43.7)		
		≥ 7	99 (18.5)		
	Work unit		IM	118 (22.5)	
			GS	153 (29.1)	
			OB & Pediatrics	43 (8.2)	
			Special ward [†]	152 (29.0)	
			Others	59 (11.2)	
	Wanted department	No	254 (48.0)		
		Yes	275 (52.0)		
	Night duty	No	74 (13.9)		
Yes		458 (86.1)			
Number of night work days	≤ 5	137 (25.8)	5.57±2.78		
	6	228 (42.9)			
	7	166 (31.3)			
Number of work off days per month	< 7	82 (16.2)	8.30±1.90		
	8	213 (42.1)			
	9	91 (18.0)			
	≥ 10	120 (23.7)			
Possibility to take a day off		Far from it	18 (3.4)		
		Not really	77 (14.7)		
		Go with the territory	227 (43.4)		
		That's right	175 (33.5)		
		No doubt about it	26 (5.0)		
Number of job rotation	None	335 (63.3)	0.74±1.30		
	1	99 (18.7)			
	≥ 2	95 (18.0)			
Duration of orientation (week)	≤ 3	168 (40.9)	4.33±3.47		
	4	149 (36.3)			
	≥ 5	94 (22.9)			
Preceptor	No	165 (31.2)			
	Yes	364 (68.8)			
Day of overlap work (week)	None	147 (39.1)	2.41±3.01		
	1~2	91 (24.2)			
	3~4	97 (25.8)			
	≥ 5	41 (10.9)			

[†]Emergency room, intensive care unit, operation room.

Table 2. Job Overload, Self-efficacy, Emotional Exhaust, and Turnover Intention of Subjects (N=537)

Variables	M±SD	Max	Min
Job overload	2.76±0.32	3.60	1.80
Self-efficacy	2.93±0.31	3.93	1.79
Emotional exhaust	2.60±0.38	3.92	1.33
Turnover intention	3.04±0.60	4.00	1.00

는 총 4점 만점에 문항평균이 2.93점이었다. 대상자의 정서적 소진은 총 4점 만점에 문항평균이 2.60점이었다. 대상자의 이직 의도의 정도는 4총 4점 만점에 문항평균이 3.04점이었다.

3. 대상자의 일반적 특성 및 직무 관련 특성에 따른 이직 의도의 차이

대상자의 일반적 특성 및 직무 관련 특성에 따른 이직의도의 차이를 보면 Table 3과 같다. 대상자의 특성별 이직의도 요인은 연령, 현병원 경력, 현부서 경력, 근무희망부서, 희망휴무일 쉽에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다($p < .001$). 또한, 밤번 근무횟수는 99% 신뢰수준에서, 근무부서는 95% 신뢰수준에서 각각 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 근무희망부서는 ‘예’보다 ‘아니오’가 이직의도가 높았다. Scheffé 검정을 통한 사후 분석을 살펴보면 연령에 따른 이직의도는 25~29세, 30~34세 집단보다 24세 이하, 35세 이상 집단에서 각각 높았으며, 현병원 경력과 현부서 경력은 2년 이하에 비해 2~7년, 7년 이상 집단에서 높았다. 근무부서에 따른 이직의도는 집단 간에는 유의한 차이가 없었지만 전체적으로 영향을 미쳐 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 밤번 근무횟수는 5회 이하에 비해 7회 이상에서 높았고, 희망 휴무일 쉽은 ‘그렇다’에 비해 ‘보통이다’, ‘그렇지 않다’ 집단에서 각각 통계적으로 유의한 차이가 있었으며 ‘그렇지 않다’가 가장 높았다.

4. 대상자의 직무 과부하, 자기효능감, 정서적 소진 및 이직 의도와와의 관계

대상자의 제 변수들 간의 상관관계를 분석한 결과(Table 4), 대상자의 이직의도는 정서적 소진($r = .591$), 직무 과부하($r = .414$)와 순상관관계를 나타냈다.

5. 대상자의 이직의도에 영향을 미치는 요인

대상자의 이직의도에 통계적으로 유의한 차이를 보인 일반적 및 직무 관련 특성들과 직무과부하, 자기효능감 및 정서적 소진 요인 등을 독립변수로 투입하여 이직의도 요인에 대하여 상대적으로 영향력 있는 변수를 알아보기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 표 5와 같다. 독립 변수들 간의 다중공선성 문제는 공차한계가 0.1 이하이고 VIF (Variance Inflation Factor)가 10 이상인 문항은 없는 것으로 나타나 다중공선성이 의심되는 요인은 없었다. 회귀모형에 대한 설명력은 40.3%였다. 이직의도에 대한 영향관계를 검증한 결과, 정서적 소진($\beta = .488, p < .001$)이 가장 높았고, 현부서 경력($\beta = .175, p < .001$), 직무 과부하($\beta = .119, p = .003$), 밤번 근무횟수($\beta = .117, p = .002$) 순으로 양(+)의 방향으로 나타났다. 반면 근무희망부서에서 “아니오”에 비하여 “예”에서는 음(-)의 방향으로 영향관계를 보였다. 이직의도에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 정서적 소진이었다.

논 의

본 연구에서 이직 의도 정도는 보통을 상회하는 수준(3.04점)으로 나타났는데, 이는 간호사를 대상으로 한 Yoon과 Kim (2010)의 연구에서 3.5점으로 나온 결과보다는 낮은 점수이지만 간호사를 대상으로 한 Kim (2011)의 연구에서 3.07점으로 나온 결과와 유사한 결과이다. 이러한 결과는 간호사들의 이직 의도는 다른 직종에 비해 높은 수준을 나타내는 것임을 알 수 있다.

대상자의 이직의도 요인은 연령, 현병원 경력, 현부서 경력, 근무희망부서, 희망휴무일 쉽에서 통계적으로 유의한 차이가 있었는데, 이는 Yoon과 Kim (2010)의 연구에서 연령, 총 임상경력, 직위, 근무형태에서 유의한 차이를 보인 결과와 부분적으로 유사한 결과이다. 대상자의 연령이 높은 군과 현 병원 경력과 현 부서경력이 높은 군에서 이직의도가 높게 나타난 결과는 대상자의 50% 정도가 희망부서가 아니고 60% 이상이 부서이동이 없다고 응답한 결과와 관련이 있다고 생각된다. 따라서 병원 관리자는 대상자의 부서 배치 시 이들의 희망여부를 파악하고 적절한 시기에 다른 부서로의 이동을 고려할 필요가 있다고 본다.

대상자의 직무 과부하, 자기효능감, 정서적 소진 및 이직의도와와의 관계에서 이직의도 요인에 대한 상관성을 보면, 정서적 소진($r = .591$)이 가장 높았고, 그 다음으로 직무 과부하($r =$

Table 3. Turnover Intention according to General Characteristics and Job-related Characteristics of Subjects (N=537)

Variables	General characteristics	Categories	M±SD	t or F	p
General characteristics	Gender	Male	2.86±0.71	0.85	.417
		Female	3.05±0.61		
	Age (year)	≤ 24	2.86±0.62	14.01 b, c > a, d	< .001
		25~29	3.18±0.58		
30~34		3.20±0.51			
≥ 35		2.84±0.65			
Marital status	Unmarried	3.07±0.61	1.72	.086	
	Married	2.97±0.59			
Education	3 yr college Open university Bachelor Master	3 yr college	3.06±0.63	0.63	.598
		Open university	3.06±0.57		
		Bachelor	2.98±0.58		
		Master	3.00±0.67		
Job-related characteristics	Past clinical career	No	3.03±0.61	-0.94	.347
		Yes	3.11±0.58		
	Present clinical career (year)	< 2	2.84±0.60	15.32 b, c > a	< .001
		2~7	3.19±0.57		
		≥ 7	3.05±0.61		
	Number of bed	300	2.94±0.65	2.09	.101
500		3.12±0.51			
500~600		3.14±0.55			
≥ 700		3.03±0.62			
Present department career (year)	< 2	2.85±0.61	17.47	< .001	
	2~7	3.16±0.57			
	≥ 7	3.15±0.59			
Work unit	IM GS OB & Pediatrics Special ward [†] Others	IM	3.16±0.63	3.02 a > c	.018
		GS	2.97±0.61		
		OB & Pediatrics	2.86±0.57		
		Special ward [†]	3.10±0.58		
		Others	3.00±0.59		
Wanted department	No	3.18±0.59	5.05	< .001	
	Yes	2.92±0.60			
Night duty	No	2.79±0.64	-3.89	< .001	
	Yes	3.08±0.59			
Number of night work days	≤ 5	2.90±0.64	6.70 c > a	.001	
	6	3.05±0.61			
	7	3.16±0.56			
Number of work off days per month	< 7	3.13±0.61	1.74	.158	
	8	3.06±0.61			
	9	2.93±0.59			
	≥ 10	3.01±0.59			
Possibility to take a day off	Far from it Not really Go with the territory That's right No doubt about it	Far from it	3.44±0.47	6.63 a > e	< .001
		Not really	3.18±0.60		
		Go with the territory	3.07±0.62		
		That's right	2.92±0.55		
		No doubt about it	2.77±0.60		
Number of job rotation	None	3.05±0.59	0.55	.579	
	1	3.04±0.59			
	≥ 2	2.98±0.66			
Duration of orientation (week)	≤ 3	3.05±0.63	0.15	.859	
	4	3.02±0.57			
	≥ 5	3.06±0.62			
Preceptor	No	3.11±0.58	1.62	.106	
	Yes	3.01±0.62			
Day of overlap work (week)	None 1~2 3~4 ≥ 5	None	3.12±0.59	1.43	.235
		1~2	3.05±0.62		
		3~4	2.98±0.59		
		≥ 5	2.96±0.61		

[†]Emergency room, intensive care unit, operation room.

.414)의 순으로 나타났다. 자기효능감은 유의한 관련성이 없는 것으로 나타났는데, 이는 Yoon과 Kim (2010)의 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인 연구에서 소진 정도가 높을수록, 또 직무 스트레스가 높을수록 이직의도가 높다는 연구결과와 같은 결과라 할 수 있다. 따라서 자기효능감은 간호사의 간호전문직 수행에 긍정적인 영향을 미칠 수 있을 것으로 기대되어 연구되고 있지만(Ko & Kang, 2006), 그 효과를 입증하는 연구가 미흡하여 간호사의 이직의도와와의 관련성을 규명하는 후속연구가 필요하다고 본다. Fetzer (2003)는 간호사들이 자기 자신에 대한 이해와 견해가 긍정적이며 자아실현을 위해 최선을 다하는 동기가 부여된 상태에서는 간호 전문직관이 향상된다고 강조한 Kim 등(2009)의 연구에서도 직무과부하는 정서적 소진, 이직의도와 유의한 정적 상관을 보여 간호사의 직무가 많다고 느낄수록 정서적으로 많이 지치며 이직의도도 높은 것으로 나타났고, 정서적 소진은 이직의도와 유의한 정적 상관을 나타내 간호사의 정서적 소진이 높을수록 이직의도가 높음을 알 수 있었다. Byun (2009)의 연구에서도 대상자의 이직의도와 직무 스트레스는 양적 상관관계를 보였으며 대상자의 직무 스트레스가 높을수록 이직의도가 높았고, 대상자의 직무만족이 높을수록 이직의도는 낮았다고 하였다.

Ji (2009)는 그의 연구에서 대상자의 이직의도가 높은 것은 그들의 소진 대처능력이 부족한 결과라고 주장한 결과 역시 본 연구결과를 뒷받침해주는 것이라 생각된다. 본 연구에서 이직의도에 영향을 미치는 요인을 검증한 결과는 정서적 소진이 높을수록, 현부서 경력이 높을수록, 직무과부하가 높을수록, 밤반 근무횟수가 많을수록 이직의도가 높았고 근무희망부서에서 근무할수록 이직의도가 낮았다. 특히, 이직의도에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 정서적 소진으로 나타났다. Kim 등 (2009)은 간호사의 직무가 많다고 느낄수록 정서적으로 많이 지치며 이직의도도 높다고 보고하였고, Ji (2009) 또한 그의 연구에서 신규 이직간호사는 3교대 근무로 항상 피곤함을 느끼고 일을 한 후에는 신체적, 감정적 소진을 경험한 것으로 나타났다. 특히, 야간근무는 가장 높은 스트레스 원인으로 스트레스에 대한 대처가 부족하여 소진이 해결되지 못함으로써 실패감과 죄책감, 후회감 등 정신적, 심리적으로 위축되었다고 하였다. Kim et al.,(2009)은 직무과부하는 정서적 소진을 매개로 하여 이직의도에 정적인 영향을 주는 것으로 나타나, 정서적 소진이 간호사의 이직의도를 높이는데 중요한 역할을 하는 변수임을 확인하였다고 하였다. 즉, 정서적 소진은 간호사의 직무과부하에 기인하는 것으로 간호사가 업무량이 많다고 느낄수록 정서적 소진을 더 많이 경험하게 되는 것이다. 이러한 결과는 업무 과부담이 정서적 소진의 주요한 예측인자라는 연구결과(Healy & Mckay, 2000)와 업무량 과다를 포함한 직무 스트레스가 높을수록 정서적 소진 또는 이직의도가 높은 것으로 보고하고 있는 많은 선행결과(Flinkman, Laine, Leino-kilpi, Hasselhorn, & Salantera, 2008)와 일치한다. Flinkman 등(2008)은 간호사의 업무량이 과다하고 부정적인 상사와의 관계가 지속되면 정서적 소진이 높게 나타나고 반복적으로 소진을 경험하게 된다면 이직의도에 직접적인 영향을 준다고 하였다.

Table 4. Correlation among Job Overload, Self-efficacy, Emotional Exhaust, and Turnover Intention of Subjects

Variables	Job overload	Self-efficacy	Emotional exhaust
Self-efficacy	-.122 (.005)		
Emotional exhaust	.531 (<.001)	-.322 (<.001)	
Turnover intention	.414 (<.001)	-.076 (.079)	.591 (<.001)

Table 5. Factors affecting Turnover Intention of Subjects

Variables	B	SE	β	t	p	
Present department career	.002	.000	.175	4.823	<.001	
Number of night work days	.026	.008	.117	3.161	.002	
Wanted department	No Yes					
		-.156	.042	-.128	-3.688	<.001
Job overload	.223	.076	.119	2.952	.003	
Emotional exhaust	.775	.065	.488	11.861	<.001	
Adj. R ² =.403, F=71.436, p<.001						

이상의 연구결과를 볼 때, 간호사의 정서적 소진은 이들의 직무과부하에 기인하는 것으로 간호사가 업무량이 많다고 느낄수록 정서적 소진을 더 많이 경험하게 됨을 알 수 있었다. 또한, 이러한 결과는 간호사의 직무 과부담이 정서적 소진의 주요한 예측인자임을 암시하는 결과라 할 수 있다. 따라서 간호사들의 이직을 예방하기 위해서는 이들의 정서적 소진과 밀접하게 관련되어 있는 직무과부하를 줄여줌으로써 정서적 소진을 감소시켜주는 것이라 절실히 필요하다고 본다.

결론 및 제언

본 연구는 임상간호사의 직무과부하, 자기효능감, 정서적 소진과 이직의도 정도를 파악하고 이들의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 파악함으로써 효율적인 인력관리 방안 모색의 기초자료로 활용하기 위한 서술적 조사연구이다. 본 연구에서 대상자의 이직의도는 이들의 연령, 현 병원 경력, 현부서 경력, 근무희망부서, 희망휴무일 씬 등의 요인에서 통계적으로 유의한 차이를 나타냈으며, 대상자의 이직의도는 정서적 소진과 직무 과부하와 순상관계를 나타냈다. 또한, 대상자의 이직의도 영향요인은 정서적 소진이 길수록, 직무과부하가 높을수록, 밤번 근무횟수가 증가할수록 이직의도가 높은 반면, 희망 근무부서에 근무하는 경우는 이직의도가 낮았으며, 이들 변수들의 이직의도에 대한 설명력은 총 40.3%였다. 이상의 결과를 종합해보면, 대상자의 이직의도를 감소시키기 위해서는 이들의 정서적 소진을 줄여주는 것이 우선 시 되어야 할 것으로 보이며, 이를 위해 병원 관리자는 간호사들의 정서적 소진을 줄일 수 있는 방안을 마련하여 적극적으로 활용할 필요가 있다고 본다. 이상의 결과를 바탕으로 연구대상이 지역적, 기간별 제한된 일부 간호사를 대상으로 한정되어 전체적인 해석에는 신중이 요구되어 일반화 하는 데는 무리가 있어 향후의 연구에는 연구대상을 확대하여 반복 연구를 시행할 것을 제안한다.

REFERENCES

- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84, 191-200.
- Buunk, B. P., Ybema, J. F., van der Zee, K., Schaufeli, W. B., & Gibbons, F. X. (2001). Affect generated by social comparisons among nurses high and low in burnout. *Journal of Applied Social Psychology*, 31(7), 1500-1520.
- Byun, E. S. (2009). *A study on the relationship between newly graduated nurses' intention to turnover and job stress/satisfaction*. Master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Choi, K. J. (2007). *The factors that burnout of nurses*. Unpublished master's thesis, Kyung Hee University, Seoul.
- Fetzer, S. J. (2003). Seeing with new eyes. Seeing with new eyes. *Journal of Perianesthesia Nursing*, 18(6), 1089-9472.
- Flinkman, M., Laine, M., Leino-kilpi, H., Hasselhorn, H. M., & Salantera, S. (2008). Explaining young registered Finnish nurses' intention to leave the profession: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45(5), 727-739.
- Ji, E. O. (2009). *A study on field adaptation of new nurses*. Unpublished master's thesis, Ewha Womans University, Seoul.
- Kang, H. A., Nho, C. R., Park, E. M., & Shin, H. R. (2008). The relationships among work stress, burnout, and turnover intentions of child welfare employees. *Korean Journal of Social Welfare*, 60(3), 107-127.
- Kim, I. S. (2009). The role of self-efficacy and social support in the relationship between emotional labor and burn out, turnover intention among hospital nurses. *Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 15(4), 515-526.
- Kim, H. K., Ji, H. S., Ryu, E. K., Lee, H. J., Yun, S. E., Jeon, M. K., et al. (2005). Factors influencing on burnout of the nurses in hospitals. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 10(2), 7-17.
- Kim, M. H. (1991). *Teacher stress and exhaust*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Kim, Y. O. (2002). A study of factors predicting burnout in hospital staff nurses. *Journal of Korean Academic Society of Adult Nursing*, 14(4), 591-600.
- Kim, Y. H., Choi, J. H., & Kim, K. E. (2009). The impact of job overload, relationship with senior on nurses' intention to quit their jobs: Mediating role of emotional exhaust. *Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 15(3), 372-381.
- Kim, Y. S. (2011). *Nurses' job stress factors to influence exhaustion and turnover intention*. Unpublished master's thesis, Kyung Hee University, Seoul.
- Ko, Y. K., & Kang, K. H. (2006). A Study on the relationship between self-efficacy, collective-efficacy and job stress in the nursing staff. *Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 12(2), 276-286.
- Lawler, E. E. (1983). *Satisfaction and behavior*. New York: McGraw Hill.
- Lee, D. S. (1999). *A study of development and standardization to measure job stress in Korea*. Unpublished master's thesis, Hallym University, Chuncheon.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2010). Reversing burnout: How to rekindle your passion for your work. *IEEE engineering management review*, 38(4), 91-96.

- Moon, Y. S., & Han, S. J. (2011). Original articles: Impact of self-efficacy and nursing professionalism on organizational commitment in nurses. *Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*, 17(1), 72-79.
- Park, H. S. (2002). *Relationship between perceived nursing care role orientation, job characteristics, and turnover among nurses*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Park, J. W. (2007). *A study on the effects of job stressor between job stress and intention to leave in the public sector and private sector*. Unpublished master's thesis, Hankuk University of Foreign Studies, Seoul.
- Park, O. B. (2007). *Relationship between job characteristics and organizational commitment and turnover intention in hospital nurses*. Unpublished master's thesis, Seoul National University, Seoul.
- Sherer, M., & Maddux, J. E. (1982). The self efficacy scale: Construction & validation. *Psychological Reports*, 51, 663-671.
- Yang, K. M. (1999). *Analysis of the relationship between the empowerment, the job-related individual characteristics and the work performance of nurses*. Master's thesis, Kyung Hee University, Seoul.
- Yoon, G. S., Kim, S. Y. (2010). Influences of job stress and burnout on turnover Intention of nurses. *Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 16(4), 507-516.