

간호사의 이직의도, 감정노동, 의사소통능력 간의 관계

김세향 · 이미애

동국대학교 간호학과

Effects of Emotional Labor and Communication Competence on Turnover Intention in Nurses

Kim, Se Hyang · Lee, Mi-Aie

Department of Nursing, Dongguk University

Purpose: The purpose of this study was to investigate the relationship among turnover intention, emotional labor, and communication competence in nurses. **Methods:** The participants for this study were 297 nurses from three general hospitals in two local cities in Korea. Data were collected by self-administered questionnaires from August 26 to September 10, 2013 and analyzed using descriptive statistics, One-way ANOVA, t-test, Pearson Correlation, Stepwise Multiple Regression with the SPSS/WIN 18.0 program. **Results:** The average scores for turnover intention, emotional labor, and communication competence respectively, were 3.45, 3.08, and 3.44 out of 5. The novices recognized that their emotional labor and turnover intention were significantly higher, and their communication competence was lower than other nurses. Nurses' turnover intention had a positive relationship with their emotional labor, but no relationship with communication competence. Job satisfaction, frequency of emotional expression, and emotional dissonance had an effect on nurses' turnover intention. **Conclusion:** The results show that emotional labor and job satisfaction are very important factors affecting nurses' turnover intention. So, nurse managers should try to minimize nurses' emotional labor and maximize their job satisfaction by developing various human relationship educational and support programs and using them.

Key Words: Nurse, Turnover intention, Emotional labor, Communication competence

서론

1. 연구의 필요성

국내 간호사의 평균 이직률은 2004년 9.8%에서 2012년 16.9%로 증가하였다[1]. 병원간호사회의 조사에 의하면 200 병상 미만인 곳의 간호사 이직률은 24.6%, 200~399 병상

20.3%, 400~599병상 17.9%, 600~799병상 13.3%, 800~999 병상 11.7%이며 1,000병상 이상은 7.9%로 병원의 규모가 작고 병상수가 적을수록 이직률이 높게 보고되었다[1]. 간호사의 이직증가는 조직 차원에서는 간호서비스 질과 병원의 이미지를 저하시키고 병동 차원에서는 남아있는 간호사들의 사기를 저하시켜 생산성을 저하시키기 때문에 간호관리에서 중요한 주제가 되고 있다[2].

주요어: 간호사, 이직의도, 감정노동, 의사소통능력

Corresponding author: Lee, Mi-Aie

Department of Nursing, Dongguk University, 123 Dongdai-ro, Gyeongju 780-714, Korea.
Tel: +82-54-770-2620, Fax: +82-54-770-2616, E-mail: juliet@dongguk.ac.kr

- 이 논문은 제1저자 김세향의 석사학위논문 축약본임.

- This article is a condensed from of the first author's master's thesis from Dongguk University.

Received: Apr 11, 2014 | Revised: May 15, 2014 | Accepted: May 30, 2014

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

이직의도와 이직이 동일한 개념은 아니지만 이직의도가 이직을 잘 설명할 수 있을 뿐 아니라 연구하기도 수월하고 조직원의 이직을 예방할 수 있게 만든다는 점에서 유용하다[2,3]. 간호사 이직은 임금이나 승진제도, 근무조건이나 직무환경과 같은 조직차원의 요인들과 직무 불만족이나 부적응과 같은 개인차원의 요인들이 함께 작용해 그 원인과 기전이 매우 복잡하므로[2,4] 관리자는 간호사 이직의도에 영향을 미치는 실제의 원인과 기전들을 파악하여 간호사의 이직의도를 낮추도록 노력해야 한다.

감정노동은 조직원이 경험하는 감정과 조직이 허용하는 감정표현규범 사이에 차이가 존재할 때, 조직원이 자신의 감정이나 감정표현을 규범에 맞게 표현하도록 조절하는 개인적인 노력으로[5], 보건의료 종사자는 육체노동과 정신노동뿐 아니라 감정노동도 수행해야 한다. 특히, 의료경쟁의 심화로 그동안 개인의 문제로만 간주되었던 보건의료인의 '감정'이 조직관리의 핵심이 되면서[6], 간호사의 사고, 감정, 의도 등이 이제는 모두 조직의 통제대상이 되었다[7]. 그런데 간호사가 자신의 감정을 정형화된 방식으로만 표출하도록 강요받으면 우울, 스트레스와 같은 부정적인 심리를 경험하게 된다[8]. 즉, 조직의 감정표현 규범이 환자에게는 신뢰나 안정감을 제공할 수 있지만[9,10] 간호사에게는 신체화 증상[11], 직무만족 감소[12], 직무소진 증가[13] 등과 더불어 이직의도를 증가시킨다[9,14]. 그럼에도 불구하고 보건의료계에서 친절은 개인의 직업관이나 봉사정신으로만 간주되어 간호사가 경험하는 감정노동에 대해서는 아직 이해가 부족한 실정이다[15].

간호는 상호작용하는 인간관계에 기반을 둔 전문적인 돌봄 관계이다. 간호사가 다양한 요구를 가진 환자를 간호하거나 타 보건의료인들과 협력할 때, 의사소통능력은 그의 사회적 욕구를 충족시킴과[16] 동시에 직무수행능력에 영향을 미쳐[17-19], 직무만족, 조직몰입[8,20], 이직의도[21] 등과 관련이 있는 것으로 보고되고 있다. 즉, 선행연구들에[8-12,17-21] 의하면 간호사의 감정노동과 의사소통능력은 직무만족이나 직무 스트레스, 조직몰입이나 직무소진과 같은 변수들을 매개로 최종으로는 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다.

그러나 우리나라에서 간호사의 이직의도, 감정노동, 의사소통능력 간의 관계를 직접 조사한 연구는 찾을 수 없어 이들 간의 관계를 확인할 수 없었다. 또한 이 세 변수 각각에 대한 연구들도 주로 대도시에 소재하는 상급 종합병원에 근무하는 간호사들을 대상으로 하였기 때문에 지방에 소재하는 종합병원에 근무하는 간호사들의 이직의도, 감정노동, 의사소통능력

에 대해서는 제대로 확인되지 않고 있다. 그런데 우리나라에서 간호사 이직이 심각한 조직문제로 부상하고 있는 곳은 주로 지방에 소재하는 종합병원들이다. 그러므로 이러한 조직의 관리자들은 자신의 병원에 근무하는 간호사들의 이직의도와 이에 영향을 미치는 원인들을 명확하게 파악할 필요가 있다.

이에 본 연구는 우리나라 지방에 소재하는 종합병원에 근무하는 간호사들의 이직의도, 감정노동, 의사소통능력의 정도를 파악하고 이들 간의 관계를 확인하고자 시도되었다. 이러한 본 연구결과는 우리나라 지방에 소재하는 종합병원 및 간호조직의 관리자들이 자신의 조직에 근무하는 간호사들의 이직의도를 감소시키는 인사전략이나 관리정책을 개발하는데 기초자료로 사용될 수 있을 것이다.

2. 연구목적

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자가 지각하는 이직의도, 감정노동 및 의사소통능력의 정도를 측정한다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 이직의도, 감정노동 및 의사소통능력에 대한 지각 차이를 확인한다.
- 대상자가 지각하는 이직의도, 감정노동 및 의사소통능력 간의 관계를 확인한다.
- 대상자의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 확인한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 대한민국 지방에 소재하는 종합병원에 근무하는 간호사들의 이직의도, 감정노동 및 의사소통능력의 정도를 파악하고 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 변수들을 확인하고자 시도된 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구는 대한민국 경상북도 G시와 P시에 소재하는 400~500명상 사이의 대학 및 일반 종합병원 세 곳에 연구 당시 재직하고 있는 간호사 300명을 대상으로 하였다.

연구대상자의 표본크기는 G*Power 프로그램에 의해 유의수준 .05, 효과크기 .03, 검정력 .95를 유지하기 위한 표본수를 확인한 결과 281명으로 계산되었다[22]. 이를 근거로 탈락

를 고려하여 총 300명의 대상자를 편의표집하였다.

3. 연구도구

1) 이직의도

이직의도는 Lawler[23]가 개발하고 Park[24]이 번역하고 수정·보완한 도구를 사용하여 측정하였다. 도구는 총 4문항으로 구성되는데 각 문항은 ‘아주 그렇다’ 5점에서 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점으로 평가하는 5점의 Likert 척도이며 측정된 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도인 Cronbach's α 값은 Park[24]의 연구에서는 .88이었고 본 연구에서는 .87이었다.

2) 감정노동

감정노동은 Morris와 Feldman[25]이 개발하고 Kim[26]이 번역하고 수정·보완한 도구를 사용하여 측정하였다. 도구는 서비스 제공자가 감정표현을 얼마나 자주 하는지를 의미하는 감정표현 빈도 3문항, 감정표현 시 요구되는 주의정도를 의미하는 감정표현 주의성 3문항, 조직이나 직장에서 요구되는 감정표현과 자신이 느끼는 감정 간의 차이를 의미하는 감정부조화 3문항으로 구성되는 총 3 하위영역, 9문항이다.

각 문항은 ‘매우 그렇다’ 5점에서 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점으로 평가하는 5점의 Likert 척도로 측정되며 측정된 점수가 높을수록 감정노동을 많이 경험함을 의미한다. 본 도구의 신뢰도인 Cronbach's α 값은 Kim[26]의 연구에서는 .86이었고 본 연구에서는 .84였으며 하부요인인 감정표현 빈도는 .62, 감정표현 주의성 .39, 감정부조화는 .86이었다.

3) 의사소통능력

의사소통능력은 Rubin 등[27]이 제시한 8가지 의사소통능력(Interpersonal Communication Competence [ICC])에 Hur[17]가 7가지 개념을 추가하여 수정·보완한 글로벌 인간관계 의사소통 능력(Global Interpersonal Communication Competence [GICC]) 도구로 측정하였다. 본 도구는 총 15가지 문항으로 구성되는데 각 문항은 자기노출, 역지사지, 사회적 긴장완화, 주장력, 집중력, 상호작용 관리, 표현력, 지지력, 즉시성, 효율성, 사회적 적절성, 조리성, 목표간파력, 반응력, 잡음통제력이라는 15가지 하부개념을 대변한다.

각 문항은 ‘매우 그렇다’ 5점에서 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점으로 평가하는 5점의 Likert 척도로 측정되며 측정된 점수가 높을수록 의사소통능력이 높음을 의미한다. Hur[17]가 대학생

을 대상으로 처음 GICC를 개발한 당시의 Cronbach's α 값은 .72였고 간호사를 대상으로 이를 그대로 사용한 Park[16]의 연구에서는 .87이었고 본 연구에서는 .88이었다.

4. 자료수집

자료는 2013년 8월 26일부터 9월 10일까지 경상북도 G시와 P시에 소재하는 400~500병상 사이의 대학 및 일반 종합병원, 세 곳의 간호부에 연구자가 직접 연구의 목적 및 자료수집 방법에 대해 설명하고 각 의료기관의 정해진 절차에 따라 협조와 승인을 받은 뒤, 수집하였다. 설문지는 자기기입방식으로 응답에는 평균 10분 정도가 소요되었다. 총 300부의 설문지가 배포되어 299부(99.7%)가 회수되었으며 응답된 설문지 중에서 불충분하게 응답한 설문지 2부를 제외한 297부의 설문지가 최종 분석되었다.

5. 윤리적 고려

본 연구는 D대학부속병원의 연구윤리심의위원회(IRB)에서 승인을 받았다(IRB 승인번호: 제13-204). 자료수집 시, 대상자에게 연구의 목적, 내용, 그리고 익명성에 대해 설명하였고 대상자가 원할 경우에는 언제든지 연구를 중단할 수 있으며 응답결과는 순수하게 연구목적으로만 사용할 것에 대해서도 알려주었다. 연구는 대상자 자신의 자율적인 의사로 참여하는 것을 확인한 뒤, 서면으로 연구참여 동의를 받은 사람에게 한해 설문지를 작성하게 하였다.

6. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 18.0 프로그램을 이용하여 다음과 같이 분석하였다.

- 대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율, 평균과 표준편차를 구하였다.
- 대상자가 지각하는 이직의도, 감정노동 및 의사소통능력은 평균과 표준편차를 구하였다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 이직의도, 감정노동 및 의사소통능력 차이는 One-way ANOVA나 t-test로 분석하였고 사후 검정은 Duncan-test로 하였다.
- 대상자가 지각하는 이직의도, 감정노동 및 의사소통능력 간의 관계는 Pearson correlation coefficient로 확인하였다.

- 대상자의 일반적 특성과 의사소통능력과 감정노동이 대상자의 이직의도에 미치는 영향은 Stepwise multiple regression으로 분석하였다.

연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 대상자는 총 297명으로 여자가 280명(94.3%)이다. 평균 연령은 31.11±8.07세로 30세 이하가 61.3%(182명)를 차지하였다. 결혼은 미혼이 61.3%(182명)으로 과반수를 넘었고, 종교가 있는 사람(54.5%)이 없는 사람(45.5%)보다 많았으며, 학력은 전문학사가 66.7%(198명)로 가장 많았다.

직위는 일반 간호사가 89.2%(265명), 특수부서 근무자가 33.3%(99명)로 가장 많았다. 근무경력은 평균 8.82±7.70년으로 6년 미만의 간호사가 45.1%(134명)로 가장 많았으나 15년 이상인 간호사도 22.6%(67명)나 되었다. 부서이동 횟수는 평균 1.22±.54회로 ‘옮긴 적이 없다’는 경우(46.6%)가 가장 많았으며 이직경험이 없는 경우가 74.1%(220명)였다. 간호직에 대한 만족도는 평균 3.12±.70로 ‘보통’ 58.6%(174명), ‘만족’ 23.5%(70명), ‘불만족’ 14.8%(44명)의 순으로, ‘보통’ 이상으로 만족하는 간호사가 82.1%(244명)이나 되었다.

2. 대상자가 지각하는 이직의도, 감정노동, 의사소통능력

연구대상자가 지각하는 이직의도, 감정노동, 의사소통능력의 정도는 Table 2와 같다.

간호사가 지각하는 이직의도는 평균 3.45±0.85, 감정노동은 평균 3.08±0.55였으며 의사소통능력은 평균 3.44±0.41로 나타났는데, 세 변수 모두 만점이 5점인 척도로 측정하였다. 감정노동 하위영역에서는 감정표현 빈도가 3.32±0.63로 가장 높았고 감정표현 주의성 3.12±0.55, 감정부조화 2.80±0.74의 순으로 나타났다.

3. 일반적 특성에 따른 이직의도, 감정노동, 의사소통능력에 대한 지각 차이

연구대상자의 일반적 특성에 따른 이직의도, 감정노동, 의사소통능력에 대한 지각 차이는 Table 3과 같다. 이직의도는

Table 1. General Characteristics of Participants (N=297)

Characteristics	Categories	n (%) or M±SD
Gender	Male	17 (5.7)
	Female	280 (94.3)
Age (year)		31.11±8.07
	≤ 25	83 (27.9)
	26~30	99 (33.3)
	31~35	35 (11.8)
	36~40	30 (10.1)
	41~45	26 (8.8)
	≤ 46	24 (8.1)
Marital status	Unmarried	182 (61.3)
	Married	115 (38.7)
Religion	Yes	162 (54.5)
	No	135 (45.5)
Educational level	College	198 (66.7)
	Bachelor	83 (27.9)
	≤ Master	16 (5.4)
Job position	Staff nurse	265 (89.2)
	≤ Head nurse	32 (10.8)
Working department	Medical unites	52 (17.5)
	Surgical unites	68 (22.9)
	Special Unites*	99 (33.3)
	OPD	32 (10.8)
	Others	46 (15.5)
Clinical career (year)		8.82±7.70
	< 3	84 (28.3)
	3~< 6	50 (16.8)
	6~< 9	52 (17.5)
	9~< 12	23 (7.7)
	12~< 15	21 (7.1)
	≤ 15	67 (22.6)
Frequencies of working unit change (time)		1.22±0.54
	0	138 (46.6)
	1~2	83 (27.9)
	3~4	42 (14.1)
	≤ 5	34 (11.4)
Experience of turnover	Yes	77 (25.9)
	No	220 (74.1)
Job satisfaction		3.12±0.70
	Very satisfied	7 (2.4)
	Satisfied	70 (23.5)
	Neutral	174 (58.6)
	Dissatisfied	44 (14.8)
	Very dissatisfied	2 (0.7)

*Intensive care unit, emergency unit, operating unit.

Table 2. Turnover Intention, Emotional Labor, and Communication Competence (N=297)

Variables	M±SD
Turnover Intention	3.45±0.85
Emotional labor	3.08±0.55
Frequency of emotional expression	3.32±0.63
Level of emotional caution	3.12±0.55
Emotional dissonance	2.80±0.74
Communication competence	3.44±0.41

연령($F=2.89, p=.016$), 임상경력($F=4.96, p<.001$), 간호직 만족도($F=29.16, p<.001$)에서 차이가 났다. 사후 검정 결과, 41~45세 미만인 간호사들과 임상경력이 12~15년 미만, 3~6년 미만, 6~9년 미만인 간호사들이 다른 연령 대와 경력의 간호사들에 비해 이직의도가 유의하게 높았고 간호직에 대한 만족도에서는 간호직에 '매우 불만족'한 간호사들의 이직의도가 가장 높았으며 '보통', '불만족'한 간호사들이 그 다음이고 '매우 만족', '만족'한 간호사들이 이직의도가 가장 낮았다.

감정노동은 연령($F=3.91, p=.002$), 임상경력($F=4.14, p=.001$), 부서이동 횟수($F=6.34, p<.001$), 간호직에 대한 만족도($F=4.70, p=.001$)에서 차이가 났다. 사후 검정 결과, 연령은 31~35세, 46세 이상의 간호사들이 감정노동을 가장 많이 경험하고 26~30세, 36~40세의 간호사들이 그 다음이었으며 25세 이하, 41~45세의 간호사들이 가장 적게 감정노동을 경험하는 것으로 나타났다. 또 3년 이상의 임상경력과 3회 이상 부서이동을 한 간호사들이 그 외의 특성을 가진 간호사들에 비해 감정노동을 더 많이 경험하는 것으로 나타났다. 간호직에 대한 만족도에서는 간호직에 '불만족', '매우 불만족'한 간호사들이 감정노동을 가장 많이 경험하고 '만족'과 '보통'인 간호사들이 그 다음이었으며 '매우 만족'한 간호사들이 가장 적게 경험하는 것으로 나타났다.

의사소통능력은 연령($F=5.28, p=.001$), 결혼여부($t=3.54, p<.001$), 종교($t=3.82, p<.001$), 학력($F=10.43, p<.001$), 직위($t=3.98, p<.001$), 임상경력($F=5.05, p<.001$), 간호직 만족도($F=4.87, p=.001$)에서 차이가 났다. 사후 검정 결과, 31세 이상, 기혼, 석사 이상의 학력, 수간호사 이상의 직위, 임상경력이 6~9년 미만, 12년 이상인 간호사들이 그 외의 특성을 가진 간호사들에 비해 자신의 의사소통능력을 더 높게 지각하였으며, 간호직에 대한 만족도에서는 '매우 만족', '만족'한 간호사들이 '보통', '불만족', '매우 불만족'한 간호사들보다 자신의 의사소통능력을 더 높게 지각하는 것으로 나타났다.

4. 이직의도, 감정노동, 의사소통능력 간의 관계

연구대상자가 지각하는 이직의도, 감정노동, 의사소통능력 간의 관계는 Table 4와 같다. 간호사의 이직의도와 감정노동 간에는 통계적으로 유의한 양(+)의 상관관계($r=.51, p<.001$)가 나타났으며, 감정노동의 하위영역인 감정표현 빈도($r=.47, p<.001$), 감정표현 주의성($r=.38, p<.001$), 감정부조화($r=.45, p<.001$), 모두가 이직의도와 유의한 양(+)의 상관관계가 나타났다. 간호사의 이직의도와 의사소통능력 간에는 유의한 상관관계가 나타나지 않았다($r=-.10, p=.073$).

감정노동 전체와 의사소통능력 간에는 상관관계가 나타나지 않았으나($r=-.00, p=.986$), 감정노동의 하위영역 중에 하나인 감정부조화는 의사소통능력과 약한 정도의 음(-)의 상관관계($r=-.14, p=.019$)가 나타났다.

5. 이직의도에 영향을 미치는 요인

이직의도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해, 이직의도에 지각차이가 나타난 일반적 특성인 연령, 총 임상경력, 간호직에 대한 만족도와 이직의도와 상관관계가 나타난 감정노동의 세 가지 하위영역, 모두를 독립변수로 투입하여 단계적 다중회귀분석을 실시하였다. 결과는 Table 5와 같다.

회귀분석을 실시하기 전, 회귀분석의 가정을 충족하는지의 여부를 확인하기 위해 다중공선성, 잔차, 특이값을 진단하였다. 다중공선성은 변수들 간의 상관관계가 .08 이상인 변수가 없어 예측변수들 간의 독립성을 확인하였고, Durban-Watson 통계량은 1.89로 2.02~1.53의 범위 내에 있어 자기상관성의 문제도 없는 것으로 나타났다. 분자팽창인자(Variance Inflation Factor, VIF)는 모두 1.01~1.54로 어느 것도 10.0을 넘기는 것이 없었으며 잔차 가정을 검정한 결과, 선형성, 오차항의 정규성, 등분산성의 가정, 모두가 만족되었다. 특이값 검토를 위해 확인한 Cook's Distance 값도 1.0을 넘기는 것이 없어 회귀식의 모든 가정이 충족되었다.

간호직에 대한 만족도($\beta=-.43, p<.001$), 감정표현 빈도($\beta=.27, p<.001$)와 감정부조화($\beta=.22, p<.001$)가 간호사의 이직의도를 예측할 수 있는 변수로 확인되었으며 이 회귀방정식은 유의하였다($F=78.70, p<.001$). 예측변수로 확인된, 세 변수가 간호사의 이직의도를 44.1% 설명할 수 있는 것으로 나타났다.

Table 3. Differences of Turnover Intention, Emotional Labor, and Communication Competence according to Characteristics of Participants (N=297)

Variables	Categories	Turnover Intention		Emotional labor		Communication competence	
		M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)
Gender	Male	3.46±0.86	0.01	2.98±0.56	0.79	3.40±0.41	0.40
	Female	3.45±0.85	(.004)	3.09±0.55	(.431)	3.44±0.41	(.694)
Age (year)	≤25 ^a	3.26±0.90	2.89	2.90±0.55	3.91	3.34±0.46	5.28
	26~30 ^b	3.68±0.69	(.016)	3.14±0.51	(.002)	3.36±0.37	(.001)
	31~35 ^c	3.51±0.82	e < a, b, c, d, f	3.25±0.51	a, e < b, d < c, f	3.52±0.35	a, b < c, d, e, f
	36~40 ^d	3.47±0.87		3.19±0.54		3.50±0.26	
	41~45 ^e	3.16±1.06		2.94±0.52		3.65±0.44	
	≤46 ^f	3.34±0.84		3.25±0.62		3.67±0.42	
Marital status	Unmarried	3.49±0.83	0.90	3.08±0.56	0.03	3.37±0.42	3.54
	Married	3.40±0.89	(.367)	3.08±0.53	(.977)	3.54±0.37	(<.001)
Religion	Yes	3.43±0.85	0.58	3.09±0.53	0.28	3.52±0.39	3.82
	No	3.49±0.84	(.559)	3.07±0.57	(.778)	3.34±0.41	(<.001)
Educational level	College ^a	3.49±0.84	0.44	3.06±0.56	0.81	3.37±0.41	10.43
	Bachelor ^b	3.39±0.86	(.647)	3.10±0.49	(.448)	3.54±0.36	(<.001)
	≤Master ^c	3.38±0.89		3.23±0.70		3.75±0.42	a, b < c
Job position	Staff nurse	3.47±0.82	0.67	3.07±0.54	1.11	3.40±0.40	3.98
	≤Head nurse	3.36±1.08	(.506)	3.18±0.60	(.267)	3.70±0.42	(<.001)
Working department	Medical unites	3.48±0.78	2.31	3.14±0.59	0.39	3.38±0.46	0.56
	Surgical unites	3.71±0.77	(.058)	3.12±0.57	(.819)	3.41±0.44	(.689)
	Special unites*	3.36±0.91		3.04±0.58		3.45±0.39	
	OPD	3.30±0.81		3.09±0.46		3.48±0.35	
	Others	3.45±0.85		3.05±0.47		3.48±0.38	
Clinical career (year)	<3 ^a	3.21±0.85	4.96	2.88±0.52	4.14	3.35±0.41	5.05
	3~<6 ^b	3.76±0.68	(<.001)	3.16±0.57	(.001)	3.31±0.42	(<.001)
	6~<9 ^c	3.73±0.77	a, d, f < b, c, e	3.24±0.49	a < b, c, d, e, f	3.48±0.41	a, b, d < c, e, f
	9~<12 ^d	3.47±0.83		3.07±0.46		3.37±0.38	
	12~<15 ^e	3.61±0.79		3.28±0.45		3.50±0.27	
	≤15 ^f	3.40±0.91		3.10±0.60		3.62±0.39	
Frequencies of work unit change (time)	0 ^a	3.36±0.85	1.84	2.96±0.52	6.34	3.40±0.42	1.72
	1~2 ^b	3.54±0.82	(.139)	3.11±0.55	(<.001)	3.42±0.39	(.164)
	3~4 ^c	3.66±0.80		3.33±0.48	a, b < c, d	3.48±0.37	
	≤5 ^d	3.40±0.90		3.21±0.62		3.57±0.45	
Experience of turnover	Yes	3.58±0.85	1.50	3.16±0.57	1.50	3.41±0.41	0.63
	No	3.41±0.84	(.135)	3.05±0.54	(.134)	3.45±0.41	(.533)
Job satisfaction	Very satisfied ^a	1.75±0.78	29.16	2.68±0.83	4.70	3.68±0.53	4.87
	Satisfied ^b	2.93±0.75	(<.001)	2.96±0.49	(.001)	3.60±0.38	(.001)
	Neutral ^c	3.56±0.72	a, b < c, d < e	3.08±0.54	a, < b, c, < d, e	3.39±0.40	c, d, e < a, b
	Dissatisfied ^d	4.07±0.67		3.34±0.52		3.33±0.41	
	Very dissatisfied ^e	4.50±0.71		3.44±0.63		3.33±0.38	

*Intensive care unit, emergency unit, operating unit.

Table 4. Correlations among Turnover Intention, Emotional Labor, and Communication Competence

(N=279)

Variables	1	2	3	4	5	6
	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)
1. Turnover Intention	1					
2. Emotional labor	.51 ($< .001$)	1				
3. Frequency of emotional expression	.47 ($< .001$)	.85 ($< .001$)	1			
4. Level of emotional caution	.38 ($< .001$)	.86 ($< .001$)	.65 ($< .001$)	1		
5. Emotional dissonance	.45 ($< .001$)	.87 ($< .001$)	.54 ($< .001$)	.62 ($< .001$)	1	
6. Communication competence	-.10 (.073)	-.00 (.986)	.09 (.107)	.07 (.220)	-.14 (.019)	1

Table 5. Stepwise Multiple Regression on Turnover Intention

(N=297)

Variables	B	SE	β	t	p
(Constant)	3.18	.29		28.29	$< .001$
Job satisfaction	-0.52	.05	-.43	-9.60	$< .001$
Frequency of emotional expression	0.36	.07	.27	5.19	$< .001$
Emotional dissonance	0.25	.06	.22	4.11	$< .001$

Adj. $R^2 = .441$, $F = 78.70$, $p < .001$

논 의

본 연구에서 간호사의 이직의도는 5점 만점에 평균 3.45로, 같은 도구를 사용하여 간호사의 이직의도를 측정된 선행연구들의[3,27] 결과와 비슷하였다. 그래서 우리나라 병원 간호사들의 이직의도는 5점 만점에 3점인 '보통'을 약간 상회할 것으로 추정되었다. 간호사의 이직자리는 아무나 대신할 수 없기 때문에 간호사 이직의도가 '보통' 이상이라면 간호사 이직관리에 주의를 기울여야 한다. 간호사 이직이 증가할수록 숙련된 간호사가 부족해져 간호서비스 질과 소비자 만족은 낮아질 수밖에 없으므로 간호 관리자들은 간호사의 이직의도를 감소시킬 수 있는 방법들을 적극적으로 개발해야 한다. 본 연구에서 간호사의 이직의도는 연령, 임상경력, 간호직에 대한 만족도에서 차이가 났는데, 이 같은 결과는 선행연구들의[3,12,14,28,29] 결과와 일치하였다. 그래서 나이가 어리고 경력이 짧으며 간호직에 '불만족'한 간호사들의 이직의도가 높음을 알 수 있었다.

본 연구에서 감정노동은 5점 만점에 평균 3.08로, 같은 도구를 사용하여 간호사의 감정노동을 측정된 선행연구들[6-8,12-14]의 결과인 3.16~3.75 보다 다소 낮았다. 연구마다 대상자가 다르고 표본크기도 다르기 때문에 이 같은 결과를 확신할 수 없지만 본 연구와 선행연구들의 결과를 분석하면, 대도시에 소재하는 상급 종합병원 간호사들이 지방소재의 종합병원에 근무하는 간호사들에 비해 감정노동을 더 많이 경험한다는 것을 알 수 있었다. 그러나 이러한 결과가 상급 종합병원과 종합병원이라는 병원의 종별 차이 때문인지 대도시와 중·소도시라는 소재지의 차이 때문인지는 알 수 없었다. 그러므로 이러한 차이가 나타난 이유를 규명할 수 있는 후속연구가 필요할 것으로 판단된다. 본 연구에서 감정노동은 연령, 임상경력, 부서이동 횟수, 간호직에 대한 만족도에서 차이가 나, 같은 분석을 시도한 선행연구의[12] 결과와 일치하였다. 즉, 나이가 어리고 경력이 짧으며 직무 만족도가 낮은 간호사들이 그렇지 않은 간호사들에 비해 감정노동도 더 많이 경험함을 알 수 있었다.

본 연구에서 간호사의 의사소통능력은 5점 만점에 평균 3.44로, 같은 도구를 사용하여 간호사의 의사소통능력을 측정 한 선행연구들의[8,16,20,21,29] 결과와 비슷하였다. 그래서 우리나라의 병원 간호사들은 자신의 의사소통능력을 ‘보통’이거나 그보다 약간 높게 인식하는 것으로 나타났다. 간호사는 끊임없이 타인과 소통하면서 업무를 수행하기 때문에 본 연구 및 선행연구들의 결과로 나타난 ‘보통’보다 약간 높은 정도의 의사소통능력은 결코 만족할만한 수준이 아니다. 그러므로 간호사의 의사소통능력을 향상시킬 수 있는 다양한 의사소통훈련과 교육, 프로그램들이 지속적으로 제공되어야 할 것이다. 본 연구에서 간호사의 의사소통능력은 선행연구들[8,16]의 결과와 마찬가지로 연령, 결혼여부, 종교, 학력, 직위, 임상경력, 간호직 만족도에서 차이가 나, 나이가 어리고 경력이 짧으며 학력과 직무만족도가 낮은 간호사들이 그렇지 않은 간호사들에 비해 의사소통능력도 낮게 인지하였다. 즉, 본 연구로 나이가 어리고 직무에 미숙한 신규 간호사들이 이직의도, 감정노동, 의사소통능력 모두에 취약하다는 것을 확인할 수 있었다. 이 같은 결과는 선행연구에서 신규 간호사의 이직률이 간호사 평균 이직률의 2배인 31.2%라는 보고를 뒷받침한다[1,2]. 그러므로 현재 대형 상급 종합병원에서 실시하고 있는 신규 간호사들을 위한 특별 적응 프로그램이나 직무교육들이 지방의 종합병원들에도 적극적으로 도입되고 활용되어질 필요가 있다고 판단된다.

본 연구에서 간호사의 이직의도는 감정노동과 양(+)의 관계가 있는 것으로 나타나 이 부분은 선행연구들의[12,14] 결과와 일치하였다. 그러나 의사소통능력과 이직의도 간에는 유의한 관계가 나타나지 않아 이 부분에서는 선행연구들의[20,21,29] 결과와 일치하지 않았다. 그러므로 간호사의 의사소통능력과 이직의도 간의 관계를 규명할 수 있는 후속연구가 필요할 것으로 사료된다. 그런데 감정노동 전체와 의사소통능력 간에는 유의한 관계가 나타나지 않았지만 감정노동 하위영역 중에 하나인 감정부조화와 의사소통능력 간에는 약한 정도이지만 음(-)의 관계가($r = -.14, p = .019$) 있는 것으로 나타나 의사소통능력이 낮을수록 간호사는 감정노동을 더 많이 경험한다고 추정할 수 있었다. 그러나 이러한 본 연구결과는 우리나라에서 간호사의 감정노동과 의사소통능력 간의 관계를 규명한 연구가 없어 확인할 수 없었다. 그러므로 간호사의 감정노동과 의사소통능력 간의 관계를 확인할 수 있는 후속연구도 시행될 필요가 있다.

감정노동과 이직의도와의 관계에서, 감정노동의 하위영역인 감정표현 빈도($r = .47, p < .001$), 감정표현 주의성($r = .38,$

$p < .001$), 감정부조화($r = .45, p < .001$) 모두는 이직의도와 양(+)의 관계가 나타나 간호사가 감정노동을 많이 경험하면 할수록 이직의도도 높아짐을 알 수 있었다. 이러한 본 연구결과는, 선행연구들의[12,14] 결과와도 일치하는 것으로, 간호사의 이직의도와 감정노동은 상호 밀접한 관계가 있음을 알 수 있었다. 또한 본 연구에서 연구대상자의 이직의도는 간호직 만족도($\beta = -.43, p < .001$), 감정표현 빈도($\beta = .27, p < .001$), 감정부조화($\beta = .22, p < .001$)에 의해 44.1% 설명되었는데, 이것은 간호사의 직무만족을 높이고 감정노동은 적게 경험하도록 하는 것이 이직의도를 낮추는데 효과적인 전략임을 보여주는 결과이다. 그러므로 종합병원 간호사들의 이직의도를 낮추기 위해서는 이들의 이직사유 1위로 나타난[1] ‘보다 좋은 근무조건을 찾아 타 병원으로의 이직’을 예방하기 위해 간호사들의 직무만족에 크게 영향을 미치는 보수체계의 공정성, 근무환경 및 근무조건을 개선하기 위한 노력을 해야 한다[2]. 또, 이직사유 2위로 나타난 ‘결혼·출산·육아’[1]로 인한 이직을 막기 위해서는 출산 및 육아휴직과 같은 후생복지제도를 개선해야 하고 이직사유 3위로 나타난[1] ‘업무 부적응’을 해소하기 위해서는 의사소통능력이 낮고 감정노동도 더 많이 경험함으로써 직무 만족도가 낮은 신규 간호사들이 조직에 성공적으로 적응할 수 있도록 하는 일대일 멘토링이나 프리셉터와 같은 특별 관리 프로그램들이 조직에 시스템화시켜야 할 것이다. 이상의 전략 중, 보수 및 근무조건, 후생복지제도의 개선과 같은 것들은 조직에게 상당한 재무적 부담을 주기 때문에 선택하기에는 제한이 있을 수 있으므로 비교적 재무적 부담이 적고 성공가능성도 높은 신규 간호사를 대상으로 하는 조직적응 프로그램들을 개발하여 활성화시키는 것이 좋은 전략일 것이다. 이와 함께 실무 상황별, 환자대응 지침이나 규정들을 개발하여 제공하는 것이 인간관계에 미숙한 간호사들의 감정노동을 감소시킬 수 있는 방법일 수 있다. 감정노동이 부정적인 결과를 초래하는 것은 자극의 빈도, 시간과 같은 양적 측면만이 아니라 감정부조화와 같은 질적 측면도 중요하게 작용하므로[25,30], 간호사들이 언제, 어디서, 어떤 감정을 경험하는지에 대해서도 확인하여 이를 감소시키려는 노력을 구체적으로 기울일 필요도 있다.

본 연구결과를 종합하면, 간호사의 직무만족을 높이고 감정노동은 적게 경험하도록 하는 것이 이직의도를 낮추는데 효과적이므로 이 두 가지 요인에 특히 취약할 것으로 사료되는 신규 간호사들의 조직 적응력을 높일 수 있는 다양한 교육이나 훈련, 지원 프로그램들을 개발하여 적극적으로 활용할 필요가 있다. 또, 본 연구결과에서는 간호사의 의사소통능력과

감정노동 간에 유의한 관계가 나타나지 않았지만 이 같은 결과는 선행연구들[8,20,30]의 결과와 일치하지 않으므로 이를 확인할 수 있는 후속연구도 필요할 것이다.

결론

본 연구는 대한민국 중·소도시에 소재하는 종합병원에 근무하는 간호사가 지각하는 이직의도, 감정노동 및 의사소통능력의 정도를 확인하고 이들 간의 관계를 파악하고자 수행된 서술적 조사연구이다. 자료는 대한민국 지방에 소재하는 400~500병상 사이의 종합병원, 세 곳에 근무하는 간호사 300명을 대상으로 구조화된 설문지를 사용하여 수집하였다. 본 연구의 결론은 다음과 같다.

신규 간호사들이 이직의도, 감정노동, 의사소통능력, 모두에 취약하므로 특히, 이들의 조직 적응력을 높이는 전략이 병원 간호사 전체의 이직률을 감소시키는데 효과적이라는 결론을 내릴 수 있다. 또, 간호사의 이직의도를 감소시키기 위해서는 직무만족을 높이고 감정노동은 적게 경험하도록 하는 것이 중요하다는 결론도 내릴 수 있었다.

본 연구에서 간호사의 의사소통능력은 감정노동이나 이직의도와 유의한 관계가 나타나지 않았다. 이러한 본 연구결과는 일부 선행연구들의 결과와 일치하지 않으므로 이를 확인할 수 있는 후속연구를 수행할 것을 제안한다. 또, 간호사의 감정노동을 중재할 수 있는 중재 프로그램을 개발하고 효과를 확인할 수 있는 실험연구를 시행할 것도 제안한다.

REFERENCES

- Kang AR, Nurses' turnover ratio is 16.9%...31% of new nurses leave from hospital. Daily medi. 2014 February 18;sect. 10.
- Hayes L, O'Brien-Pallas L, Duffield C, Shamian J, Buchan J, Hughes F, et al. Nurse turnover: A literature review. International Journal of Nursing Studies. (2006);43(2):237-263. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2005.02.007>
- Moon SJ, Han SS. A predictive model on turnover intention of nurses in Korea. Journal of Korean Academy Nursing. 2011; 41(5):633-641. <http://dx.doi.org/10.4040/jkan.2011.41.5.633>
- Kim MA, Park KO, You SJ, Kim MJ, Kim ES. A survey of nursing activities in small and medium-size hospitals: Reasons for turnover. Journal of Korean Clinical Nursing Research. 2009; 15(1):149-165.
- Hochschild AR. Emotion work, feeling rules, and social structure. American Journal of sociology. 1979;85(3):551-575.
- Baik DW, Yom Y-H. Effects of social support and emotional intelligence in the relationship between emotional labor and burnout among clinical nurses. Journal of Korean Academy of Nursing Administration. 2012;18(3):271-280. <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2012.18.3.271>
- Yang Y-K. A study on burnout, emotional labor, and self-efficacy in nurses. Journal of Korean Academy of Nursing Administration. 2011;17(4): 423-431. <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2011.17.4.423>
- Lee HS, Kim JK. Relationship among communication competence, communication types, and organizational commitment in hospital nurses. Journal of Korean Academy of Nursing Administration. 2010;16(4):488-496. <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2010.16.4.488>
- Gray B. The emotional labour of nursing: Defining and managing emotions in nursing work. Nurse Education Today. 2009;29(2):168-175. <http://dx.doi.org/10.1016/j.nedt.2008.08.003>
- Mann S, Cowburn J. Emotional labour and stress within mental health nursing. Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing 2005;12(2):154-162. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2850.2004.00807.x>
- Shin M-K, Kang HL. Effects of emotional labor and occupational stress on somatization in nurses. Journal of Korean Academy of Nursing Administration. 2011;17(2):158-167. <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2011.17.2.158>
- Wi SM, Yi Y.J. Influence of emotional labor on job satisfaction, intent to leave, and nursing performance of clinical nurses. Journal of Korean Academy of Nursing Administration. 2012;18(3):310-319. <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2012.18.3.310>
- Park HJ. Emotional labour, emotional expression and burnout of clinical nurses. Journal of Korean Academy of Nursing Administration. 2009;15(2):225-232.
- Song YJ. A study on the effect of emotional hardship on job satisfaction and turnover of nurses [master's thesis]. Seoul: The Catholic University of Korea; 2011.
- Hyun SI. Emotional labor, emotional competence and customer-orientation in hospital nurses [master's thesis]. Seoul: Yonsei University; 2008.
- Park SH. A study on the conflict management styles, communication skills, and job satisfaction of clinical nurses [unpublished master's thesis]. Seoul: Ewha Womans University; 2012.
- Hur G-H. Construction and validation of a global interpersonal communication competence scale. Korean Journal of Journalism & Communication Studies. 2003;47(6):380-408.
- Mrayyan MT, Al-Faouri I. Predictors of career commitment and job performance of Jordanian nurses. Journal of Nursing Management. 2008;16(3):246-256. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2834.2007.00797.x>
- Shirey MR, Ebright PR, McDaniel AM. Sleepless in America:

- Nurse managers cope with stress and complexity. *The Journal of Nursing Administration*, 2008;38(3):125-131.
<http://dx.doi.org/10.1097/01.NNA.0000310722.35666.73>
20. Jang JY. The relation among nurse's assertiveness, communication competence and job satisfaction, and organizational commitment [master's thesis]. Seoul: Sungkyunkwan University; 2010.
 21. Lee NH. The influence of nurses' organizational communication on organizational commitment and turnover intention [master's thesis]. Chungju: Korea National University of Transportation; 2012.
 22. Faul F, Erdfelder E, Buchner A, Lang A-G. Statistical power analyses using G*power 3.1: Tests for correlation and regression analyses. *Behavior Research Method*. 2009;41(4):1149-1160. <http://dx.doi.org/10.3758/BRM.41.4.1149>
 23. Lawler EE. Satisfaction and Behavior. In: Hackman JR, Lawler EE, Porter LW, editor. *Perspectives on behavior in organization*. 2nd ed. New York: McGraw-Hill; 1983. p. 287-301.
 24. Park HS. Relationship between perceived nursing care role orientation, job characteristics, and turnover among nurses [master's thesis]. Seoul: Yonsei University; 2002.
 25. Morris JA, Feldman DC. The Dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*. 1996;21(4):986-1010.
<http://dx.doi.org/10.5465/AMR.1996.9704071861>
 26. Kim MJ. Effects of the hotel employee's emotional labor upon the job-related attitudes. *Journal of Tourism Sciences*. 1998; 21(2):129-141.
 27. Rubin RB, Martin MM, Bruning SS, Power DE. Interpersonal communication competence: Scale development and test of a self-efficacy model. Paper presented at: The Annual Conference of the Speech Communication Association; 1991 October; Atlanta.
 28. Yoon G-S, Kim SY. Influences of job stress and burnout on turnover intention of nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2010;16(4):507-516.
<http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2010.16.4.507>
 29. Kim M-R. Influential factors on turnover intention of nurses: The affect of nurse's organizational commitment and career commitment to turnover intention. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2007;13(3):335-344.
 30. Zapf D, Holz M. On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 2006;15(1):1-28.
<http://dx.doi.org/10.1080/13594320500412199>