

병원 간호사의 업무환경, 감정노동이 이직의도에 미치는 영향

남문희

대동대학교 간호학과

The Effects of Work Environment, Emotional Labor on Turnover Intention by Hospital Nurses

Mun-Hee Nam

Department of Nursing, Daedong College

(Received January 2, 2015 :Revised January 8, 2015 :Accepted January 14, 2015)

Abstract

Purpose. The objective of this study was to investigate factors influencing turnover intention index of work environment, emotional labor by hospital nurses

Methods. A survey was conducted with 290 nurses who were working hospital. Data were analyzed using descriptive statistics, t-test, ANOVA, Pearson correlation coefficients and multiple regression with SPSS window 18.0 program.

Result. Findings revealed that; 1) The mean scores were 2.81 [range : 1-5] for work environment, 3.24 [range : 1-5] for emotional labor, 3.43 [range : 1-5] for turnover intention. 2) Pearson's correlation revealed work environment was negatively correlated with turnover intention but emotional labor positively correlated with the turnover intention. 3) Hrrarchical multiple regression analysis showed work environment, ages, assign ward, period in current hospital, emotional labor significantly influenced turnover intention in hospital nurses.

Conclusion. These findings can be utilized to development of strategies to improving the work environment, managing the emotional labor for decreasing turnover intention of hospital nurses so that can be long time.

Key Words: Emotional Labor, Hospital, Nurses, Turnover Intention, Work Environment

* Corresponding Author : ny386@hanmail.net

1. 서론

1.1. 연구의 필요성

현대 사회는 경제 발달과 교육 수준의 향상에 따라 양질의 간호 요구가 지속적으로 증가하고 있으며, 정보화 시대에서 환자가 요구하는 양질의 간호는 점차 증가하고 병원간호사들에게 육체적, 정신적 부담과 긴장을 더욱 가중하게 하고 있다. 최근 간호사의 높은 이직률은 간호계 이슈로 등장하고 있으며, 이러한 부담의 가중은 간호의 질적, 양적인 변화로 조직구성원이 계속 바뀌게 되어 직업으로 부티의 흥미와 동기를 잃어버리게 되어 생산성이 낮아지고 비유동적이 되며 동료에게 나쁜 영향을 주게 된다¹⁾. 2013년 병원간호사의 이직률 보고에 의하면 간호사의 평균이직률은 2010년 17%, 2011년 16.8%이었으며, 신규 간호사의 이직률은 2010년 30.5%, 2011년 33.6%로 높은 추세이다²⁾. 간호사 이직은 임금이나 승진제도, 근무조건이나 직무환경과 같은 조직차원의 요인들과 직무 불만족이나 부적응과 같은 개인차원의 요인들이 함께 작용하므로 그 원인과 기전이 매우 복잡하다³⁾. 간호관리자는 간호사 이직의도에 영향을 미치는 요인을 파악하여 간호사의 이직의도를 낮추는 노력이 필요하다.

간호사의 업무환경은 간호사가 병원에 재직 혹은 이직하도록 만드는 주요한 요소로 병원에서는 의료진간의 관계, 환자집단, 환자 대 간호사 비율, 병동배치 등과 같은 많은 요소들이 업무환경에 영향을 미친다⁴⁾. 현대 의료사회가 대형화, 전문화, 세분화 되면서 다양한 질병을 가진 환자와 세분화된 검사를 요구하는 등 근무환경과 근무형태가 매우 복잡, 다양해지는 상황 하에 급격한 환경 변화에 능동적으로 대처할 능력이 요구되고 업무환경이나 직무수행 과정에서 긍정적이든 부정적이든 간에 여러 가지 신체적, 정신적 건강문제가 발생되고 있으며⁵⁾, 간호업무환경은 간호사의 직무만족 및 이직의도와 관련된다⁶⁾. 이러한 시대적 상황 하에서, 우수한 간호 인력이 이직하지 않고 간호

현장에서 오래도록 재직할 수 있게 하는 간호업무환경 개선 전략에 대한 관심이 더욱 증가하고 있다. 최근 간호업무환경에 대한 소수의 연구가 시도되어 왔으며, 종합병원의 간호업무환경이 간호사의 소진에 영향을 주고⁷⁾, 이직의도와 관계가 있고⁶⁾, 16개의 군병원에 소속된 간호장교를 대상으로 한 연구에서도 업무환경이 이직의도, 직무만족도와 유의한 영향을 주고 있음을 보고하였다⁸⁾.

간호사는 다양한 인간관계를 중심으로 접촉과 실천을 전제로 환자에게 간호를 제공함과 동시에 여러 직종 간에 조정역할을 하며, 업무를 수행하는 동안 대상자에게 신뢰를 주고, 안정감을 갖도록 함으로써 빈번한 감정적 교류를 해야 하는 전문직종이다. 간호사는 환자와 직접 대면으로 상호작용을 해야 하는 직업의 특성과 함께 사회적으로 용납되는 감정을 표현하게 되므로 감정적 소진의 가능성이 많아진다⁹⁾.

최근 의료조직에서는 간호사의 감정노동은 중요한 문제로 대두되기 시작하였으며, 대상자에게 우호적인 정서표현이 의료조직의 이미지로 연결되어¹⁰⁾ 경영성과에 영향을 미칠 수 있으므로 의료조직의 관리자는 간호사의 감정표현에 일정 기준을 마련하여 명시적이고 암묵적으로 요구하고 있다¹¹⁾. 간호사는 정신적인 피로감과 직무스트레스를 경험하게 되며 이러한 현상과 관련하여 간호사의 감정노동이 이직의도에 영향을 주고 있음이 밝혀지고 있다¹⁰⁻¹¹⁾. 선행연구에 의하면 감정노동이 간호사들에게 심리적, 정서적, 육체적으로 부정적인 영향을 미친다는 연구결과를 보고하고 있고, 감정노동과 관련된 연구로 소진, 직무만족, 리더의 감성지능, 조직몰입, 직업스트레스, 신체화 증상, 임파워먼트, 업무성과, 이직의도 등 의 주제로 다양하게 이루어지고 있다⁹⁻¹³⁾.

그러나 간호사의 간호업무환경과 감정노동을 변수로 하여, 이직의도에 관한 연구는 부족한 실정이다.

이에 본 연구에서는 병원간호사의 간호업무환경과 감정노동이 이직의도에 영향 요인을

확인하여 간호 인력자원 관리와 고객서비스의 질을 향상시켜 간호조직원의 효율적 관리를 할 수 있는 기초자료를 제공하고자 한다.

1.2. 연구목적

본 연구에서는 병원간호사의 간호업무환경과 감정노동이 이직의도에 미치는 요인을 파악하여 효율적인 간호업무를 위한 기초 자료를 제공하고자 실시하였으며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 병원간호사의 일반적인 특성을 파악한다.
- 2) 병원간호사의 일반적인 특성에 따른 간호업무환경, 감정노동, 이직의도정도를 파악한다.
- 3) 병원 간호사의 간호업무환경, 감정노동, 이직의도 간의 관계를 파악한다.
- 4) 병원간호사의 이직의도에 미치는 요인을 파악한다.

2. 연구대상 및 방법

2.1. 연구설계

본 연구는 병원간호사의 업무환경과 감정노동이 이직의도에 미치는 요인을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

2.2. 연구대상 및 자료수집

본 연구의 대상은 G도에 소재한 100병상 이상 병원급 의료기관 7곳을 임의 표출하여 간호부에 허락을 받은 후 임상간호사 중 연구의 목적을 이해하고 참여에 동의한 300여명을 임의 표본추출방법으로 선정하였다. 자료 수집은 2014년 7월 1일부터 8월 10일까지 조사자가 직접 방문하여 설문지를 배부 후 익명 처리하여 회수하였다. 본 연구의 표본의 크기는 G*Power 3.1 Program을 이용하여 통계적 Power analysis 방법을 적용하여 유의수준 0.05, 검정력 0.80,

효과크기로 다중회귀분석하기 위해 예측변수 10개를 투입한 결과 필요한 최소 대상자수는 130명으로 산출 되었으며, 291명의 설문지를 최종 자료분석에 이용하였다.

자료수집은 연구대상자에 대한 윤리적으로 보호하기 위해 기관의 연구윤리위원회의 승인을 얻어(승인번호: kaya IRB-14호) 연구의 목적과 과정을 설명한 후, 연구참여에 동의를 구하였고, 참여 동의서를 작성하도록 하여 서명을 받았다. 설명문에는 연구내용, 연구목적, 연구자료의 익명성, 사생활 보장 등과 연구과정에서 원치 않을 경우 언제든지 취소할 수 있음을 기술하였고, 설명문을 읽고 연구에 참여하기를 서명한 연구대상자들이 직접 자기기입 방식으로 작성 하였으며, 자료의 익명성을 보장하기 위해 밀봉봉투에 봉한 후 수거하였다.

2.3. 연구도구

본 연구의 도구는 일반적 특성 14문항, 간호업무환경 31문항, 감정노동 9문항, 이직의도 6문항을 포함한 구조화된 설문지로 구성 하였다.

2.3.1. 일반적인 특성

본 연구에서 이용된 간호사의 일반적 특성과 직무관련 특성에 관한 설문지는 연령, 결혼유무, 자녀수, 교육정도, 종교, 부양책임, 근무형태, 임상실무경력, 현재실무경력, 지위, 이직경험, 근무병동, 평균급여, 미래근무계획을 포함한 14개의 문항으로 구성하였다.

2.3.2. 간호업무환경

간호업무를 수행하는 조직 또는 현장의 분위기로서 조직이 조직체계를 유지하는 방식, 의사결정 참여와 자율성 부여를 통한 발전의 기회제공, 원활한 업무수행을 위한 직원 간 상호작용 등을 포함한 속성을 말한다¹⁴⁾. 본 연구에서는 Lake가 개발한 PES-NWI(Practice Environment Scale of the Nursing Work Index)¹⁵⁾로

Kang⁶⁾이 번역한 도구를 사용하였다. 본 도구는 5개의 하부영역이며, 병원 문제에 대한 간호사의 참여정도, 질적 간호를 위한 간호 기법, 간호 관리자의 능력, 리더십, 간호사에 대한 지지도, 직원 및 자원의 적절성, 간호사의 사간 관계로 구성되어 있다. 본 도구는 Likert 5점 척도로 ‘매우 그렇다’가 5점, ‘전혀 그렇지 않다’가 1점으로 각 하위영역별 평균점수가 높을수록 자신의 간호업무환경을 긍정적으로 인식하는 것을 의미한다. 도구의 신뢰도는 개발당시 전체 Cronbach’s α 는 .82이며, 하부영역별로는 .69-.85이었고, 본 연구에서는 .93이었다.

2.3.3. 감정노동

대인관계 속에서 조직이 요구하는 감정을 표현 하는데 필요한 노력, 계획, 통제 정도를 말하며, 직무역할의 일부분으로서 감정과 표현을 조절하는 과정이다¹⁶⁾, 본 연구에서는 Morris와 Feldman이 개발한 감정노동 도구¹⁶⁾를 Song의 연구¹⁷⁾에서 사용된 감정노동의 빈도 3문항, 감정표현 규범에 대한 주의정도 3문항, 감정의 부조화 3문항으로 총 9문항으로 구성되어 있다. 본 도구는 Likert 5점 척도로 5점 척도로 ‘매우 그렇다’가 5점, ‘전혀 그렇지 않다’가 1점으로 점수가 높을수록 감정노동을 많이 하는 것을 의미한다. Song의 Cronbach’s α 는 .87이었고¹⁷⁾, 본 연구에서는 .81이었다.

2.3.4. 이직의도

직장을 옮기거나 직업을 바꾸는 것을 의미하며 근무하던 병원을 그만두는 것을 의미한다. 본 연구에서 이직의도는 Mobley가 개발한 이직의도 측정 도구¹⁸⁾를 Kim이 수정 보완한 도구¹⁹⁾를 사용하였다. 총 6개 문항이며 5점 척도로 ‘매우 그렇다’가 5점, ‘전혀 그렇지 않다’가 1점으로 점수가 높을수록 이직의도의 정도가 높다는 것을 의미한다. Kim의 연구에서 도구 신뢰도 Cronbach’s α 는 .76이었고¹⁹⁾, 본 연

구에서는 .79이었다.

2.4. 자료분석

본 연구는 설문지의 각 문항을 점수화 하여 통계처리 하였으며, SPSS/WIN 통계프로그램 18.0을 활용하였고 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 연구대상자의 일반적인 특성, 간호업무환경, 감정노동, 이직의도에 대해 빈도분석과 기술통계로 산출하였다.

둘째, 일반적인 특성에 따른 간호업무환경, 감정노동, 이직의도의 차이는 t-test와 One way ANOVA로 비교하고, 이에 대한 사후 검증은 Scheffe’ test를 이용하였다.

셋째, 간호업무환경, 감정노동, 이직의도의 상관관계는 Correlation Coefficient를 산출하였다.

넷째, 이직의도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 다중회귀분석을 산출하였다.

2.5 연구의 제한점

본 연구는 G도 일부 병원의 간호사로 편의 표집 하였으므로, 본 연구결과를 일반화하는데 한계가 있으며 이직의도에 영향을 미치는 다양한 변인 중 일부로 총체적인 정보를 제공하는데 한계를 가진다.

3. 연구결과

3.1 대상자의 일반적 특성

연구 대상자는 총 291명이었고, 일반적 특성 중 평균연령은 평균 31.96세 이었고, 결혼상태는 미혼 52.1%, 자녀수는 없음 61.4%, 교육정도는 전문학사 68.6%, 종교는 있음 56.2%이었다. 부양가족은 없음 64.1%, 근무형태는 비상근 61.4, 임상실무경력은 3-10년 미만 39.0%, 현 병원 근무연속은 2년 미만이 37.6%로 다수를 차지하였다. 또한 직위는 일반간호사 68.3%, 이직 경험이 ‘없음’이 64.5%, 근무

병동은 외래를 포함한 기타병동 34.8%, 평균급여는 2000-3000만원 미만인 58.6%이었으며, 미래 근무계획은 3-5년이 29.7%이었다(Table 1).

Table 1. General Characteristics of Participants (N=291)

General characteristics	N(%)	
Ages (year) (M±SD=31.96±8.24)	≥25	83(28.6)
	26-30	59(20.3)
	31-40	99(34.1)
	≤40	49(16.9)
Marital status	Unmarried	151(52.1)
	Married	136(46.9)
	Etc.	3(1.0)
Children (member)	0	178(61.4)
	1	45(15.5)
	≤2	67(23.1)
Educational level	College	199(68.6)
	Bachelor	83(28.6)
	≤Master	8(2.8)
Religion	Yes	163(56.2)
	No	127(43.8)
Duty to support family	Yes	104(35.9)
	No	186(64.1)
Type of working	Full-time	112(38.6)
	Three shifts	178(61.4)
Period of Clinical experience (year) (M±SD=8.25±6.89)	≥3	88(30.3)
	3-10	113(39.0)
	≤10	89(30.7)
Period of Current Hospital (years) (M±SD=4.05±4.08)	≥2	109(37.6)
	2-5	98(33.8)
Position	≤5	83(28.6)
	Nurse	198(68.3)
	Charge	43(14.8)
	Head	49(16.9)
Experience of turnover	Yes	103(35.5)
	No	187(64.5)
Assign word	Med	60(20.7)
	GS	44(15.2)
	Special	85(29.3)
	Etc.	101(34.8)
Payment (Ten thousand won/monthly)	≥2000	61(21.0)
	2000-3000	170(58.6)
	≤3000	59(20.3)
Future Work Plan (years)	≥2	70(24.1)
	3-5	86(29.7)
	6-10	69(23.8)
	≤10	65(22.4)

3.2 연구대상자의 간호업무환경, 감정노동, 이직의도

대상자의 간호업무환경은 평균 2.81±0.45(범위:1-5)로 보통수준으로 나타났고, 하부영역인 간호 관리자의 능력, 리더십, 간호사에 대한 지지도 3.22±0.53, 동료로서의 간호사-의사간 관계 2.96±0.64, 질적 간호를 위한 간호기반 2.80±0.47, 병원문제에 대한 간호사의 참여정도 2.71±0.58, 직원 및 자원의 적절성 2.35±0.61순으로 나타났다. 대상자의 감정노동은 평균 3.24±0.54(범위:1-5)이었고, 하부영역인 감정노동의 빈도 3.48±0.63, 감정표현에 대한 주의정도 3.14±0.54, 감정의 부조화 3.10±0.74 순으로 나타났다. 대상자의 이직의도는 평균 3.43±0.57(범위:1-5)로 나타났다(Table 2).

Table 2. Work environment, Emotional Labor, Turnover Intention (N=291)

Category	M±SD	Range
Work environment	2.81±0.45	1-5
Nurse participation in hospital Affairs	2.71±0.58	
Nursing foundations for quality of care	2.80±0.47	
Nursing unit manger ability, leadership and support of nurses	3.22±0.53	
Staffing and Resource Adequacy	2.35±0.61	
Collegial nurse - doctor relations	2.96±0.64	
Emotional labor	3.24±0.54	1-5
Frequency of emotional expression	3.48±0.63	
Level of emotional caution	3.14±0.54	
Emotional dissonance	3.10±0.74	
Turnover intention	3.43±0.57	1-5

3.3 연구대상자의 일반적 특성에 따른 간호업무환경, 감정노동, 이직의도 정도는 임상실무경력(F=3.048, $p=.029$), 현재 근무경력(F=4.283, $p=.015$), 직위(F=7.530, $p=.001$), 미래근무계획(F=10.476, $p<.001$)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 사후 분

Table 3. Differences of Work environment, Emotional Labor, Turnover Intention according to Characteristics of Participants (N=291)

Variables	Categories	Work environment			Emotional Labor			Turnover Intention					
		M±SD	t/F	p	M±SD	t/F	p	M±SD	t/F	p			
Ages (year)	≥25 a	2.83±	0.50	2.191	.089	3.37±	0.56	6.243	<.001**	3.56±	0.56	11.023	<.001**
	26-30 b	2.69±	0.40			3.31±	0.51		a,b>d	3.66±	0.49		b>c>d
	31-40 c	2.81±	0.41			3.22	0.51			3.35±	0.52		
	≤40 d	2.91±	0.49			2.97±	0.54			3.12±	0.63		
Marital status	Unmarried	2.77±	0.47	1.222	.296	3.32±	0.53	3.879	.022	3.55±	0.56	6.647	.002*
	Married	2.85±	0.43			3.15±	0.55		a>b,c	3.31±	0.57		a>b,c
	Etc.	2.75±	0.16			3.15±	0.28			3.28±	0.35		
Children (member)	0 a	2.78±	0.46	2.268	.105	3.34±	0.53	8.144	<.001**	3.54±	0.54	9.175	<.001**
	1 b	2.77±	0.49			3.13±	0.46		a>c	3.35±	0.62		a>c
	≤2 c	2.91±	0.40			3.06±	0.57			3.21±	0.56		
Educational level	College a	2.80±	0.47	.268	.765	3.27±	0.56	1.695	.185	3.48±	0.57	3.890	.022*
	Bachelor b	2.82±	0.40			3.18±	0.52			3.36±	0.58		a>c
	≤Master c	2.91±	0.40			3.00±	0.30			2.98±	0.58		
Religion	Yes	2.80±	0.47	-1.78	.859	3.22±	0.51	-2.257	.571	3.40±	0.47	-5.15	.607
	No	2.81±	0.43			3.26±	0.59			3.43±	0.49		
Duty to support family	Yes	2.85±	0.46	1.347	.179	3.19±	0.57	-1.075	.283	3.28±	0.44	-3.617	<.001**
	No	2.78±	0.44			3.27±	0.53			3.49±	0.48		
Type of working	Full-time	2.84±	0.46	1.172	.242	3.13±	0.49	-2.701	.007**	3.32±	0.48	-2.883	.004*
	Three shifts	2.78±	0.45			3.31±	0.56			3.48±	0.47		
Period of Clinical experience (year)	≥3 a	2.88±	0.45	3.048	.029*	3.31±	0.52	1.340	.264	3.49±	0.55	2.774	<.001**
	3-10 b	2.71±	0.43		a>b	3.24±	0.56			3.57±	0.56		a,b>c
	≤10 c	2.85±	0.45			3.17±	0.54			3.20±	0.56		
Period in Current Hospital (years)	≥2 a	2.88±	0.47	4.283	.015*	3.22±	0.54	.342	.711	3.35±	0.54	4.821	.009*
	2-5 b	2.71±	0.44		a>b	3.23±	0.55			3.58±	0.59		a,c<b
	≤5 c	2.81±	0.42			3.28±	0.54			3.37±	0.58	9.061	<.001**
Position	Nurse a	2.78±	0.43	7.530	<.001**	3.25±	0.54	7.530	.050*	3.51±	0.55		a,b>c
	Charge b	2.68±	0.49		a,b<c	3.35±	0.57		b>c	3.40±	0.60		
	Head c	3.01±	0.42	1.172	.242	3.09±	0.53			3.14±	0.57		
Experience of turnover	Yes	2.85±	0.46			3.18±	0.53	1.693	.194	3.33±	0.50	-2.438	.015*
	No	2.78±	0.44			3.27±	0.55			3.47±	0.46		
Assign word	Med a	2.77±	0.46	1.589	.192	3.29±	0.54	4.629	.004**	3.43±	0.53	4.836	.003*
	GS b	2.76±	0.38			3.46±	0.55		b>d	3.67±	0.55		d<b
	Special c	2.76±	0.47			3.25±	0.50			3.48±	0.54		
	Etc. d	2.88±	0.45			3.11±	0.55			3.30±	0.60		
Payment (Ten thousand won/monthly)	≥2000 a	2.80±	0.45	.637	.529	3.14±	0.59	1.504	.224	3.39±	0.58	4.142	.017
	2000-3000 b	2.79±	0.42			3.28±	0.54			3.51±	0.56		b>c
	≤3000 c	2.86±	0.53			3.22±	0.48			3.27±	0.57		
Future Work Plan (years)	≥2 a	2.57±	0.43	10.476	<.001**	3.40±	0.54	2.671	<.048*	3.71±	0.58	9.982	<.001**
	3-5 b	2.82±	0.43		a<b,c,d	3.19±	0.57		a<b,c,d	3.45±	0.54		a>b,c,d
	6-10 c	2.89±	0.35			3.21±	0.48			3.31±	0.51		
	≤10 d	2.95±	0.50			3.17±	0.55			3.24±	0.57		

석한 결과 임상실무경력이 3년 미만인 3-10년보다 높았고, 현재 근무경력이 2년 미만인 2-5년보다 간호업무환경 정도가 높았다. 또한 직위에서는 수간호사 이상이 책임간호사 이하보다 높았고, 미래 근무계획이 3-5년 이상이 2년 미만 계획하고 있는 것보다 간호업무환경 정도가 높았다. 또한 감정노동 정도는 연령(F=6.243, $p<.001$), 결혼상태(F=3.879, $p=.022$), 자녀수(F=8.144, $p<.001$), 근무형태(F=-2.701, $p=.007$), 부서(F=4.629, $p=.004$), 미래근무계획(F=2.671, $p=.048$)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 사후 분석 결과 26-30세 이하가 40세 이상보다 감정노동 정도가 높았고, 미혼이 기혼 혹은 기타보다 높았으며, 자녀가 없는 경우가 자녀가 2명 이상인 경우보다 감정노동 정도가 높았다. 비상근 근무자가 감정노동 정도가 높았고, 외과병동이 기타 부서보다 높았으며, 미래 근무계획에서는 3년 이상 계획한 대상자가 2년 이하로 계획한 대상자보다 감정노동 정도가 높았다. 대상자의 이직 의도의 차이는 연령(F=11.023, $p<.001$), 결혼상태(F=6.647, $p=.002$), 자녀수(F=9.175, $p<.001$), 교육정도(F=3.890, $p=.022$), 가족부양책임(F=-3.617, $p<.001$), 근무형태(F=-2.883, $p=.009$), 임상실무경력(F=2.774, $p<.001$), 현재 근무경력(F=4.821, $p=.009$), 직위(F=9.061, $p<.001$), 이직경험(F=-2.438, $p=.015$), 근무병동(F=4.836, $p=.003$), 평균급여(F=4.142, $p=.017$), 미래근무계획(F=9.982, $p<.001$)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 사후 분석한 결과 연령이 26-30세가 31-40세보다 높았고, 31-40세가 40세 이상보다 높았으며, 미혼이 기혼이나 기타 사별이나 이혼보다 높았다. 자녀수가 없음이 2명 이상 있는 경우보다 높았고, 교육정도는 전문학사가 대학원 이상인 경우보다 높았으며, 부양가족 책임이 없는 경우가 있는 경우보다 높았다. 근무형태는 비상근 근무자에서 높았고, 임상실무경력이 3-10년 미만이 10년 이상인 경우보다 이직의도가 높았고, 현재 병원 근무경력이 2-5년이 2년 미만과 5년 이상보다 이직의도 정도가 높았으며, 직위에서는

책임간호사 이하에서 수간호사 이상보다 높았다. 또한 이직경험이 없는 경우가 있는 경우보다 이직의도 정도가 높았고, 근무부서에서는 외과병동이 기타 근무지보다 높았으며, 미래 근무계획은 2년 이하가 3년 이상에서보다 이직의도 정도가 높았다(Table 3).

3.4 간호업무환경, 감정노동, 이직의도의 관계

간호업무환경, 감정노동, 이직의도의 상관관계를 분석한 결과는 간호업무환경은 감정노동($r=-.325$, $p<.001$), 이직의도($r=-.518$, $p<.001$)간에 부적상관이 나타났으며, 감정노동은 이직의도($r=.378$, $p<.001$) 간에 정적 상관이 나타났다(Table 4).

Table 4. Correlations among Work environment, Emotional Labor, Turnover Intention (N=291)

	Work environment		Emotional Labor	
	r	p	r	p
Emotional Labor	-.325	.000**		
Turnover Intention	-.518	.000**	.378	.000**

** $p<.001$

3.5 이직의도에 영향을 미치는 요인

연구대상자의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 유의수준 5% 이하에서 통계적으로 유의하게 나타난 연령, 결혼 상태, 근무형태, 임상실무경력, 직위, 평균급여, 미래 근무계획의 일반적인 특성 7개와 간호업무환경, 감정노동을 독립변수로 투입해 이직의도에 미치는 영향력을 분석하였다. 회귀모형 진단은 다중공선성, 잔차를 진단한 결과 다중공선성의 문제는 공차한계(tolerance)는 .673-.946로 0.1 이상으로 나타났으며, 분산팽창인자(VIF)도 1.058-1.485로 문제가 없었다. 이변량 분석에서 각각 통계적으로 유의한 변수만을 포함하여 독립변수로 하였고, 연령, 결혼 상태, 자녀수, 교육정도, 임상실무경력, 현 병원근속

연수, 직위, 평균급여, 미래근무계획은 더미변수 처리하여 투입하였다. 이직의도에 대한 영향력을 확인하기 위하여 일반적 특성요인과 간호업무환경, 감정노동을 위계적 회귀분석으로 실시한 결과 일반적 특성 요인을 투입한 모형 1은 18.7%, 간호업무환경, 감정노동을 추가 투입한 모형 2는 38.8%의 영향력을 보여 20.1% 증가하였다. 따라서 대상자의 이직 의도는 대상자의 일반적 특성 보다 간호업무환경, 감정노동에 의해 더 큰 영향을 받음을 알 수 있었다. 회귀분석 1단계의 경우 연령이 26-30세($\beta = -.491$ $p < .001$)와 31세-40세($\beta = -.268$, $p < .001$)에서 이직의도가 낮았고, 현 병원 근속연수가 5년 이상($\beta = .301$, $p < .001$), 2-5년($\beta = .171$, $p = .037$)에서 높았으며, 기타 부서에 근무하는 경우($\beta = .285$ $p = .001$)가 이직의도가 높았다.

2단계에서는 간호업무환경이 높을수록 이직의도가 낮았고($\beta = -.509$ $p < .001$), 연령이 26-30세($\beta = -.350$ $p < .001$)와 31세-40세($\beta = -.221$, $p < .001$)에서 이직의도가 낮았으며, 기타 부서에 근무하는 경우($\beta = .206$ $p = .007$)가 이직의도가 높았다. 또한 현 병원 근속연수가 5년 이상($\beta = .193$, $p = .003$)이 높았고, 감정노동이 높을수록 이직의도($\beta = .173$ $p = .002$)가 높았다(Table 5).

Table 5. Stepwise Multiple Regression on Turnover Intention (N=291)

Variables	Categories	Step 1			Step 2		
		β	t	p	β	t	p
	(상수)	3.464	61.752	.000	4.340	14.825	.000
Assign word	Etc.	.285	3.261	.001	.206	2.700	.007
Period in Current Hospital (years)	≤ 5	.301	4.073	.000	.193	2.967	.003
	2-5	.171	2.096	.037	.084	1.177	.240
Future Work Plan (years)	≥ 2	-.220	-2.918	.004	-.110	-1.667	.097
Ages (years)	26-30	-.491	-5.400	.000	-.350	-4.307	.000
	31-40	-.268	-3.664	.000	-.221	-3.456	.001
Work environment					-.509	-7.956	.000
Emotional Labor					.173	3.204	.002
F (p)		11.605 (<.001)			23.857 (<.001)		
Adj R2		.187			.388		

4. 논의

본 연구의 결과 종합병원의 업무환경 수준은 2.81(범위 1-5)점으로 이를 4점으로 환산할 경우 2.25점으로 낮은 수준으로 나타났고, 하부영역에서 ‘직원 및 자원의 적절성’이 2.35점으로 가장 낮았다. 이는 동일한 측정 도구를 이용한 선행연구 결과^{6,8, 20-21})의 범위인 2.29-3.17점에 비해 낮은 것이며, 선행연구에서 중소병원 간호사의 간호업무환경 영역에서 간호인력과 업무자원의 적절성이 가장 낮았다는 결과와 일치하였다^{6,12}). 따라서 중소병원 간호사의 업무환경 수준은 여전히 낮은 수준이고, 간호인력이 열악한 환경에서 근무하고 있다고 할 수 있다. 한편 임상실무경력이 3년 미만이 3-10년 보다 높았고, 현재 근무경력에서도 2년 미만이 2-5년 보다 간호업무환경 점수가 높았다. 이는 Kang⁶)의 연구에서 실무경력이 15년 이상일 때 근무환경을 긍정적으로 인식했다는 결과와 An¹²)의 10년 이상에서 근무환경이 높았다는 결과와 상반된다. 이는 본 연구의 대상자가 100병상 이상의 중소병원으로 타 연구의 변수와 차이가 있으므로 다양한 변인을 포함하는 반복연구가 필요하다고 할 수 있다. 또한 직위에서는 수간호사 이상이 책임간호사 이하 보다 높고, 미래 근무계획이 길수록 간호업무환경 정도가 높았던 것은 타 선행연구와 일치하는 결과^{6,12})로 수간호사 이상의 안정적인 근무환경에서는 장기간 근무를 원하고 있고, 간호업무환경을 긍정적으로 인식함을 알 수 있다.

본 연구에서 감정노동은 평균 3.24점으로 중간이상으로 나타났다. Jung과 Kim¹⁰)의 연구 감정노동 점수는 평균 3.25점과 유사한 결과이고, 400-500병상 종합병원 이상 대상으로 한 Kim과 Lee²²)의 감정노동 정도 3.08점, 서울, 경기 소재 4개 종합병원 대상 한 Lee와 Lee²³)의 연구 3.19점 보다 높은 결과이다. 또한 서울 소재 일 종합전문요양기관 대상 3.41점²⁴)보다 낮은 결과이고, 지방 소재 요양병원 대상 연구, 2.91점보다 높은 결과이다²⁵).

인구학적 특성에 따른 감정노동을 비교해

본 결과 연령, 결혼상태, 자녀수, 근무형태, 부서에 따라 차이가 있었다. 이는 Wi의 연구¹³⁾에서 개인특성이나 직업적 특성에서 감정노동의 수준이 차이가 없었다는 결과와 상반된 결과이다. 이것으로 볼 때 간호사의 감정노동은 의료기관의 종별과 지역적 차이와 시간적 흐름에 따라 다르고, 최근 의료환경의 시간적 변화 등에 간호사들의 감정노동이 많은 영향을 받고 있음을 시사한다. 따라서 추후 동일한 지역에서의 종단적 연구를 시도하여 감정노동의 추이변화를 확인하는 후속연구가 필요할 것으로 판단된다. 한편 감정노동 정도는 26-30세 이하가 높았는데 타 연구의 3-5년 이상이 감정노동을 가장 많이 경험한다는 연구²²⁾와 임상경력과 현부서 임상경력 모두 3년~5년이 높다는 연구²⁴⁾와 유사한 결과로 감정노동은 신규간호사 보다 중간 경력자에게서 높게 나타나므로 경력자들의 감정노동에 대한 관리가 필요함을 알 수 있다.

또한 본 연구에서 비상근 근무자와 외과병동 근무자가 감정노동 정도가 높았다. 이는 Sung의 연구에서 응급실 근무자가 감정노동 점수가 더 높았다²⁶⁾는 결과가 차이가 있다. 이로써 간호사의 감정노동은 본인이 근무하는 환경이나 근무 특성 등에 다양한 영향을 받고 있음을 알 수 있으므로 특성에 따른 감정노동에 대한 반복 연구의 필요성이 있다.

본 연구에서 이직의도는 3.43점으로 중소병원 간호사의 이직의도는 5점 만점에 3점대인 '보통'을 약간 상회하는 것으로 추정되었다. 이는 중소병원 대상 Kang⁶⁾의 이직의도 3.51점보다 약간 낮은 결과이고, 400~500병상 사이의 대학 및 일반 종합병원 대상 Kim 등²⁵⁾의 연구 3.45점과 비슷한 결과이며, 대도시 소재 종합병원 간호사를 대상으로 조사한 Kim²⁶⁾의 3.28점 등 연구 결과보다 높은 점수로 나타났다. 이는 인력난을 겪고 있는 지방 중소병원 간호사의 이직의도나 대도시 소재 병원간호사의 이직의도는 여전히 높다고 할 수 있다. 간호사는 이직이 증가할수록 숙련된 간호사가 부족해져 간호서비스의 질이 떨어지고, 동료

들의 사기가 저하 및 관리능력이 떨어지는 등 간호의 질적 저하를 초래함으로 간호사의 이직의도를 감소시킬 수 있는 적극적인 개발이 필요하다. 이직의도는 연령, 결혼상태, 교육정도, 가족부양책임, 근무형태, 임상실무경력, 현재 근무경력, 직위, 이직경험, 근무병동, 평균급여, 미래근무계획에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 이 같은 결과는 선행연구들의 결과와 일치하였고^{12,13,19,23)}, 40세 이상의 간호사와 행정이나 관리업무를 담당하게 될 확률이 높고 밤 근무횟수가 줄어들거나 없어짐에 따라 규칙적인 근무시간을 갖게 되는 것이 이직의도를 낮추는 것으로 생각되고, 25세 이하의 신규간호사의 이직의도가 가장 높아 이들 신규간호사에 대한 집중적인 관리전략 마련이 필요함이 확인되었다⁶⁾. 특히 대학원 이상 교육을 많이 받은 간호사일수록 이직의도가 낮아 간호사의 교육정도가 이직의도에 영향을 미치고 있어 지속적으로 간호사가 교육을 받을 수 있는 관리도 필요함을 알 수 있다.

연구대상자의 간호업무환경과 감정노동, 이직의도와와의 상관관계를 분석한 결과, 간호업무환경은 감정노동과 이직의도는 부적 상관관계를 나타내었으며, 감정노동과 이직의도는 정적 상관관계가 있었다. 이는 국내외 선행연구에서 감정노동이 높을수록 이직의도가 높아진다는 결과와 일치하였으며^{12,13,22-23,30)}, 따라서 감정노동이 이직의도에 영향을 주고 있음을 확인할 수 있었다. 중소병원에 근무하는 간호사 역시 환자를 비롯하여 다양한 사람들과 협조관계를 유지함으로써 간호를 제공하므로 일정 수준의 감정노동을 하고 있고, 감정노동의 강도가 높아질수록 간호사는 자신의 업무에 대한 만족도가 낮아지고 자신이 속해 있는 일터를 떠나야겠다는 이직의도가 높아지므로 간호관리자는 간호사의 감정노동 관리에 대한 구체적인 대안이 필요하다.

또한 간호업무환경은 이직의도는 부적 상관관계를 나타내었다. 이는 간호업무환경 정도가 높을수록 이직의도를 낮다는 선행연구와 일치하는 결과로^{6,28)} 이직의도를 낮추기 위

해 간호업무환경 개선이 필요함을 시사한다. 본 연구에서는 일반적 특성 요인과 간호업무환경, 감정노동을 추가 투입한 모형 2는 38.8%의 영향력을 보여 20.1% 증가하였다. 따라서 대상자의 이직의도는 대상자의 일반적 특성보다 간호업무환경, 감정노동에 의해 더 큰 영향을 받음을 알 수 있었다. 2단계에서 간호업무환경, 연령, 부서, 현재 실무경력, 감정노동순으로 이직의도에 미치는 정도가 높았는데, 중소병원 간호사의 이직의도를 낮추기 위해 간호업무환경의 개선이 시급하고, 부서별, 경력별 관리와 감정노동을 적게 경험하도록 단순 암기식 친절교육이나 피상적이 서비스 향상 활동이 아니라 자신과 환자관계상에서 표출하는 감정차이를 줄여주고 요구된 태도에 대하여 간호사 스스로 내면화될 수 있도록 인적관리 방안을 모색해야 하는 정책이 필요하다. 특히 실무경험이 적은 신규간호사들에게 감정노동 관리하고 조직적응력을 높일 수 있는 다양한 교육이나 프로그램을 개발하여 적극지원 할 필요가 있다. 간호사의 이직의도를 감소시키기 위한 다양한 중재프로그램을 개발하고 확인할 수 있는 기초자료로서의 의의가 있다. 특히 간호업무현장에서 이직률을 낮추고 유능한 간호사를 유치, 보유할 수 있고 또한 간호사의 삶의 질 향상에 도움을 줄 수 있는 유용한 자료로서 가치가 크다고 할 수 있다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 중소병원 간호사를 대상으로 간호현장에서 간호업무환경, 감정노동, 이직의도를 측정하고 간호사들의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위한 서술적 조사연구로 이직의도는 연령, 결혼상태, 교육정도, 가족부양책임, 근무형태, 임상실무경력, 현재 근무경력, 직위, 이직경험, 근무병동, 평균급여, 미래근무계획에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었고, 회귀분석결과 일반적 특성을 통제 한 모형 18.7%, 간호업무환경, 감정노동을 추가 투입한 모형 2는 38.8%의 영향력을 보여

대상자의 이직의도는 대상자의 일반적 특성보다 간호업무환경, 감정노동에 의해 더 큰 영향을 받음을 알 수 있었다. 본 연구는 K도에 소개하는 중소병원 간호사만을 대상으로 하였기 때문에 일반화하기에는 한계가 있다. 하지만 추후 효율적인 인력관리 프로그램의 개발 및 적용에 관한 실험연구와 좀 더 심층적인 변인들을 포함하여 시계열적으로 다차원적인 관점에서 반복적인 연구를 제안한다.

References

- 1 Arden, J. B. Surviving job stress: How to overcome workday pressures. New Jersey, NJ: The Career Press. 2002.
2. Hospital Nurses Association, Hospital nurse staffing Tracking Survey. 2012 Report. 2013.
3. Kim, MA, Park, KO, You SJ, et al. A survey of nursing activities in small and medium-size hospitals: Reasons for turnover. Journal of Korean Clinical Nursing Research, 2009;15:149-165.
4. Cristmas, K. How work environment impacts retention. Nursing. 2008.
5. Kim, SH. Study on Life event stress influencing on physical mental state and job satisfaction of nurses. Unpublished master's thesis, Kyunghee University of Korea, 1999.
6. Kang, GN. Factors influencing turnover intention of nurses in small-medium sized hospitals. Korean Acad Nurs Admin, 2012;18(2):155-165.
7. Kim, JK. Kim, MJ, Kim, SY, et al. Effects of general hospital nurses' work environment on job embeddedness and burnout. Korean Acad Nurs Admin, 2014;20:69-81.
8. Park, DE. Nursing work environment, job satisfaction, and turnover intention of military nursing officers in armed forces hospital. Unpublished master's thesis, Seoul University of Korea, 2014.

9. Shin, HS. Effect of emotional labor on burnout and job satisfaction. *Journal of the Korea Contents Association*, 2012;12(7): 415-424.
10. Jung, MS, Kim, KJ. 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*, 2006.;11(4):1-8.
11. Shin, MK, Kang, HL. Effects of emotional labor and occupational stress on somatization in nurses. *Korean Acad Nurs Admin*, 2011;17(2):158-167. DOI: <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2011.17.2.158>.
12. Lee, KJ, Lee, E. The Relationship of emotional labor, empowerment, job burnout and turnover intention of clinical nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 2011;20(2):130-142.
13. Wi, SM, Yi, YJ. Influence of emotional labor on job satisfaction, intent to leave, and nursing performance of clinical nurses. *Korean Acad Nurs Admin*, 2012;18(3): 310-319. DOI: <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2012.18.3.310>
14. Wharton, AS, Erickson, RJ. The consequences of caring: Exploring the links between women's job and family emotion work. *Work and Occupations*, 1995;20:205-232.
15. Lake, E., Development of practice environment scale of the nursing work index. *Research in Nursing & Health*, 2002;25: 176-188.
16. Morris, JA, Feldman, DC. The dimension, antecedents, and consequences of emotional labor. 1996.
17. Yun-Jung Song, A Study on the effect of emotional hardship on job satisfaction. Unpublished Master's Thesis, Catholic University of Korea, 2011.
18. Mobley, WH. *Employee Turnover :Cause, Consequences and Control*. Addison-Wesley Publishing Co., Reading. 1982.
19. Kim, MR. Influential factors on turnover intention of nurses: The affect of nurse's organizational commitment and career commitment to turnover intention. *Korean Acad Nurs Admin*, 2007;13(3):335-334.
20. Myeong-Suk An, The predictive factors influencing turnover rate of nurses at medium-sized hospital. Unpublished Master's Thesis, Gachon University of Korea, 2012.
21. Nora E. Warshawsky, Donna S. Havens, Global use of the practice environment scale of the nursing work index. *Nursing Research* January/February, 2011;60:17-31.
22. Kim, SH, Lee, MA. Effects of emotional labor and communication competence on turnover intention in nurses. *J Korean Acad Nurs Adm*, 2014;20:332-341.
23. Lee, KJ, Lee, E. The relationship of emotional labor, empowerment, job burnout and turnover intention of Clinical Nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 2011;20(2):130-142.
24. Cha, SK, Shin, YS, Kim, KY. et al. The degrees of emotional labor and the its related factors among clinical nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 2009;15(2):23-35.
25. Kim, JS, Jeong, SY, Kim, SH. et al. predictors of emotional labor and job stress on burnout of nurses in long-term care hospitals. *J Korean Gerontol Nurs*, 2014; 16(2):130-140.
26. Sung, KW. Comparison between nursing home nurses and hospital nurses for emotional labor and job satisfaction. *J Korean Gerontol Nurs*, 2012;14:0-49.

27. Kim, MR. 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.
28. Gardner, JK, Thomas-Hawkins, C, Fogg, L, Latham, CE. The relationships between nurses' perceptions of the hemodialysis unit work environment and nurse turnover, patient satisfaction, and hospitalizations. *Nephrology Nursing Journal*, 2007;34(3): 271-281.
29. Song, MS. Influence of Emotional Labor on Job Involvement, Job Satisfaction, and Turnover Intention of Clinical Nurses *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 2014.;15(6):3741-3750. [http://dx.doi.org/10.5762/ KAIS.2014. 15.6.3741](http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2014.15.6.3741).