

병원간호사의 감정노동과 자원동원성이 이직 의도에 미치는 영향

강소라¹, 김윤정², 서형은³, 방윤이², 이건정*

¹이화여자대학교 간호학부, ²이화여자대학교 대학원 간호학과, ³경북보건대학교 간호학과

The Influence of the Clinical Nurses' Emotional Labor and Resourcefulness on the Turnover Intention

So-Ra Kang¹, Yoonjung Kim², Hyung-eun Seo³, Yun-Yi Bang², Gunjeong Lee^{1*}

¹Division of Nursing Science, Ewha Womans University

²The Graduate School, Ewha Womans University

³Department of Nursing, Kyeongbuk College of Health

요약 본 연구는 병원 간호사의 감정 노동과 자원동원성이 이직 의도에 미치는 영향을 파악하기 위한 예측적 상관관계 조사 연구이다. 연구 대상자는 종합병원에서 근무한지 6개월 이상의 간호사 138명이고, 자료 수집은 2016년 4월 10일부터 17일까지 온라인상에서 자가보고식 설문지를 이용하여 진행하였다. 자료 분석은 SPSS statistics 21 프로그램을 이용하여 기술통계, t-test, One-way ANOVA, Scheffe's test와 multiple linear regression으로 분석하였다. 연구 결과, 감정노동은 연령, 결혼 유무, 직위, 임상 경력, 교대근무에 따라, 자원동원성은 성별과 임상 경력에 따라 유의한 차이가 나타났으며, 이직 의도는 연령에 따라 유의한 차이를 보였다. 회귀 분석 결과에서 이직 의도에 영향을 미치는 관련 변수로는 감정노동($\beta=.19, p=.048$), 자원동원성($\beta=-.18, p=.038$)이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 이들 요인이 이직 의도를 설명하는 정도는 3.7%였다. 연구결과를 바탕으로 병원 간호사의 이직 의도를 낮추기 위해 간호사의 감정노동과 자원동원성을 감소시키기 위한 구체적인 방안을 마련할 필요성을 제시한다. 이를 바탕으로 병원 조직 관리차원에서 이를 활용하여 전략적인 프로그램을 개발하고 적용한다면 병원간호사의 이직 의도를 감소시킬 수 있을 것으로 기대한다.

Abstract This is predictive correlational study to identify the influence of emotional labor and resourcefulness on turnover intention among clinical nurses. The participants were 138 clinical nurses and the data were collected by an online survey using a self-administered questionnaire from 10th to 17th April, 2016. The collected data were analyzed using SPSS program through t-test, One-way ANOVA, Scheffe's test and multiple linear regression. In the results, there were differences in emotional labor by age, marital status, job position, clinical career, shift work, in resourcefulness by gender, clinical career, and in turnover intention by age. As a result of multiple linear regression, emotional labor and resourcefulness were selected as significant related variables affecting nurse's turnover intentions. These factors accounted for 3.7% of turnover intention, which necessitates the consideration of a specific plan to reduce emotional labor and increase resourcefulness for decreasing clinical nurse's turnover intention.

Keywords : Emotional labor, Hospital, Nurse, Resourcefulness, Turnover intention

1. 서론

1.1 연구의 필요성

병원간호사회의 “병원간호인력 배치 현황”에서 간호

사의 이직률은 평균 16.8%[1]로 타 보건 및 복지사업 종사자의 이직률인 3.2%[2]에 비해 상당히 높다. 이러한 간호사의 높은 이직률은 병원의 이미지에 영향을 주고 인력 모집 및 훈련을 반복하여 병원의 손실을 가져다줌

*Corresponding Author : Gunjeong Lee (College of Nursing, Ewha Womans University)

Tel: +82-2-3277-3453 email: gunjeong@ewha.ac.kr

Received March 13, 2017

Revised (1st April 27, 2017, 2nd May 23, 2017)

Accepted June 9, 2017

Published June 30, 2017

으로써 효율적인 운영에 문제가 된다[3]. 병원은 의료진들을 대상으로 친절 교육을 강화하고, 환자 응대를 함에 있어 감정 표현과 규칙이 준수되고 있는지 지속적으로 모니터링을 하고 있는 실정이다[5]. 특히 의료진들 중 환자에게 가장 많은 시간을 할애하며 각 부서간의 조정의 역할을 수행하는 간호사는 병원의 변화를 반영한 간호 업무를 수행하여 있으며[6], 이로 인한 정신적인 피로와 스트레스의 경험은 이직으로 이어질 수 있다[7].

이직(Turnover)은 조직에 속한 한 개인이 조직 구성원의 자격을 종결하는 것으로, 스스로 직장을 떠나는 개인의 자발적인 이동을 의미하며[8], 이직 의도(Turnover intention)는 조직을 떠나려는 의도적이고 고의적인 의지를 나타낸다[9]. 이직에 대한 생각과 행동 사이에 존재하는 간호사의 이직 의도는 이직을 예측하는 중요한 변수가 될 수 있다[10]. 간호 인력 관리를 위해 이직 관리 전략이 필요한 상황이므로 간호사의 이직 의도와 관련된 연구들은 지속적으로 이루어지고 있으며, 간호사의 이직 원인에 대한 유의한 관련 요인으로 업무 또는 직무 스트레스, 소진, 내부 마케팅, 직무만족, 조직 몰입 등이 알려져 있다[3]. 선행 연구들은 인구사회학적인 이직의 원인을 밝히거나 직무 관련 변수들이 이직 의도에 어떠한 영향을 미치는지에 중점을 두었다. 그러나 간호사 내적 요인 영향에 대한 연구는 많지 않다. 간호사는 입사한 후 6개월 이내의 엄격한 수습 과정을 거쳐서야 독립적으로 환자 간호가 가능한 입지를 가지게 되며, 이후에도 어려움이 해결되기보다 새로운 어려움에 지속적으로 직면하여 지속적인 고비를 경험하게 된다[17].

이를 극복하고 업무를 수행하기 위하여 간호사는 내적 기술들을 사용하게 된다. 감정노동(emotional labor)이란 직무의 수행을 위해 자신의 실질적 감정을 통제하고 조직의 감정 표현 규범에 의해 요구되는 특정 감정을 표현하려는 노력을 말한다[12]. 간호사는 업무 중 자신의 감정과 감정표현을 통제하기 위해 불쾌한 상황으로부터 심리적 거리를 유지함으로써 간호사의 스트레스를 감소시키고 환자 및 타 의료진과의 협력적 관계를 유지하는 등 긍정적인 측면을 가질 수 있다[13]. 그러나 간호사의 감정노동은 부정적인 측면을 가지는데[14], 환자가 친절한 서비스 제공을 당연시 함으로써 간호사가 감정 관리를 노동으로 인식하지 못해 정신적인 피로와 스트레스를 경험하게 되고 이는 이직 의도를 높힐 수 있다[7, 43, 44].

감정 노동과 이직 의도의 관계를 규명한 선행연구들은 조직을 떠나려는 이유를 감소시키는 것을 강조해왔으나, 조직에 남아 있으려는 의도에 영향을 미치는 요인 규명 또한 중요하다. 감정 노동에 이어 또 하나의 내적 요인인 자원동원성(Resourcefulness)은 스트레스 상황에서 어려움 없이 일상생활을 지속하기 위해 바람직하지 못한 사고, 감정, 감각의 영향을 조절할 때 사용하는 개인적 요소의 집합이며, 그 구성은 정서적 또는 생리적 반응에 대한 인지, 문제의 해결 전략, 즉각적 만족감 지연의 능력, 일반적인 자기 효능으로 이루어져 있다[15]. 높은 자원동원성을 가진 개인은 불안이나 우울, 통증 등의 문제에 영향을 받지 않으면서 자신이 해 오던 업무를 지속할 수 있게 되며[16], 위협적인 상황에도 긍정적인 내적 조절을 통해 잘 대처하여 적응적 기능유지행위를 잘 할 수 있게 하므로[15], 이직의 의도를 가지지 않도록 자기 조절 행위를 도울 수 있다고 생각된다. 지금까지 자원동원성이 간호사의 건강 증진 행위, 업무성과 등에 미치는 영향에 대한 보고가 있었으나[19,20], 이직 의도와 관련된 것은 명확하게 밝혀지지 않았기에 이와 관련된 연구가 필요하다. 무엇보다도 자원동원성은 바뀔 수 없는 개인의 고유한 기질이라기보다는 사회적 환경과 상호 작용하는 가운데 획득되는 것으로[18], 필요시에 환경의 개선을 통해 능력을 고취시킬 수 있다[18]는 면에서 간호사의 이직 의도 관리에 유용할 것으로 예상된다.

따라서 본 연구는 병원간호사의 일반적 특성, 감정노동 및 자원동원성이 이직 의도에 영향을 미치는 요인을 파악함으로써 효율적인 간호 인력 관리를 통해 질 높은 간호 서비스 제공을 위한 기초 자료를 제공하고자 한다.

1.2 연구의 목적

본 연구의 목적은 다음과 같다.

- 첫째, 대상자의 감정노동, 자원동원성, 이직 의도 정도를 파악한다.
- 둘째, 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 자원동원성, 이직 의도의 차이를 파악한다.
- 셋째, 대상자의 일반적 특성, 감정노동, 자원동원성이 이직 의도에 미치는 영향을 파악한다.

2. 연구 방법

2.1 연구 설계

본 연구는 병원 간호사의 감정 노동과 자원동원성이 이직 의도에 미치는 영향을 파악하기 위한 예측적 상관관계 조사 연구이다.

2.2 연구 대상자 및 자료 수집

본 연구는 종합병원에서 수습 기간을 마친 근무 경력 6개월 이상 간호사들 중 연구 참여에 동의한 자를 대상으로 하였다. 대상자의 수는 G*power program에 의해 다중 회귀분석 시 필요한 표본 수는 검정력 .80, 효과크기 .15, 유의수준 .05에서 최소 135명이었으나, 총 160명이 온라인 설문지에 접속 후 참여에 동의한 후 설문에 응답하였다. 그 중 설문 도중 중단하였거나 응답이 불충분한 22명을 제외한 138명을 최종 대상으로 선정하였다.

자료 수집은 2016년 4월 10일부터 2016년 4월 17일 까지 온라인을 통하여 웹기반 설문조사를 통해 시행하였다. 지인들을 대상으로 한 스노우볼(snowball) 방법과 간호사들이 다수 가입한 커뮤니티 카페에 연구 설명의 글을 올려 모집을 하였다. 자료 수집 시 대상자에게 온라인 상으로 설명서와 연구 참여 동의 안내문을 제공하였으며 대상자가 연구 참여에 자발적으로 동의함을 클릭한 경우에 한하여 이 후의 설문 조사에 참여 가능하도록 설문을 설계하였다. 연구 설명문과 연구 참여 동의 안내문의 내용으로 연구의 목적 및 진행과정, 참여로 예상되는 이익 및 불이익에 대한 정보에 대한 내용이 제공되었다. 또한 중복으로 참여하는 것을 막기 위하여 1개의 IP당 1회로 참여를 제한하였으며, 모든 문항에 응답하도록 설정하였다.

2.3 연구 도구

본 연구에서는 구조화된 설문지를 이용하여 자료를 수집하였으며, 설문은 대상자 특성, 감정노동, 자원동원성, 이직 의도로 구성하였다.

2.3.1 대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성은 총 11문항으로 성별, 연령, 결혼상태, 종교, 학력, 직위, 근무부서, 근무경력, 이직경험, 교대근무 여부, 월급수준으로 구성하였다.

2.3.2 감정노동(Emotional Labor)

본 연구에서 감정노동은 홍지연[21]이 개발한 간호사 감정노동 도구를 사용하였으며 총 16문항으로 구성되어 있다, ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점으로 총 5점 Likert 척도이다. 가능한 점수의 범위는 16~80점으로, 총점으로 계산하여 점수가 높을수록 간호사의 감정노동의 정도가 심한 것을 나타낸다. 도구 개발 당시 신뢰도는 Cronbach’s $\alpha = .81$ 이었으며, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach’s $\alpha = .83$ 이었다.

2.3.3 자원동원성(Resourcefulness)

본 연구에서 자원동원성은 Rosenbaum[11]이 개발한 자기통제스케줄 측정 도구를 서순립[22]이 한국어로 변환한 도구를 사용하였으며 36문항으로 구성되어 있다. 도구는 -3~3점으로 6점 Likert 척도이다. 가능한 점수의 범위는 -108~108점으로, 총점으로 계산하여 점수가 높을수록 자원동원성이 높은 것을 나타낸다. 도구 개발 당시 신뢰도는 Cronbach’s $\alpha = .76$ 이었으며, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach’s $\alpha = .80$ 이었다.

2.3.4 이직 의도(Turnover Intention)

본 연구에서 이직 의도는 윤은자 등[23]이 개발한 간호사 이직 의도 도구(Nurse Turnover Intention Scale ; NTIS)를 사용하였으며, 10문항으로 구성된 본 도구는 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점으로 총 5점 Likert 척도이다. 가능한 점수의 범위는 1~5점으로, 점수가 높을수록 이직 의도가 높다는 것을 나타낸다. 도구 개발 당시 신뢰도는 Cronbach’s $\alpha = .83$ 이었으며, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach’s $\alpha = .87$ 이었다.

2.4 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS statistics 21.0 프로그램을 이용하여 다음과 같은 통계방법으로 분석하였으며, 통계적 유의 수준은 $p < .05$ 로 설정하였다.

첫째, 대상자의 일반적 특성은 실수와 백분율로 분석하였다.

둘째, 대상자의 감정노동, 자원동원성, 이직 의도 정도는 평균과 표준편차로 분석하였다.

셋째, 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 자원동원성, 이직 의도의 차이는 t-test, One-way ANOVA로 분석하였으며, Scheffe’s test로 사후검증을 실시하였다.

넷째, 대상자의 이직 의도에 영향을 미치는 요인은 multiple linear regression으로 분석하였다.

3. 연구 결과

3.1 대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성은 Table 1 과 같다. 총 138 명의 간호사가 참여하였으며, 여자가 120명(87.0%)이었다. 연령은 평균 28.78±3.40세이며, 26세-30세가 91명(65.9%)으로 가장 많았다. 미혼인 경우가 86명(62.3%), 무교가 77명(55.0%), 학사가 70명(50.7%), 일반간호사가 118명(85.5%)으로 다수로 나타났다. 특수부서에 근무하고 있는 대상자가 69명(48.3%)으로 가장 높게 나타났다. 특수부서로는 수술실, 중환자실, 회복실, 응급실 등이 포함되어 있었다. 근무경력으로는 3년 이상 6년 미만인 97명(70.3%)로 가장 높게 나타났으며, 이직을 경험

한 대상자는 40명(29.0%)으로 나타났다. 대상자 103명(74.6%)이 교대 근무를 하고 있는 것으로 나타났으며, 급여의 경우 300만원 이상 400만원 미만으로 받는 대상자가 68명(48.3%)으로 가장 높게 나타났다.

3.2 대상자의 감정노동, 자원동원성, 이직 의도 정도

대상자의 감정노동, 자원동원성, 이직 의도 정도는 Table 2와 같다. 대상자의 감정노동은 평균 57.64±7.08 점, 자원동원성은 평균 13.44±13.78점이었으며, 이직 의도는 평균 3.95±0.64점으로 나타났다.

Table 2. Emotional Labor, Resourcefulness, and Turnover Intention (N=138)

Variables	M±SD
Emotional labor	3.90±0.31
Resourcefulness	13.44±13.78
Turnover Intention	3.95±0.64

Table 1. General Characteristics of Participants (N= 138)

Characteristics	Categories	n	%
Gender	Female	120	87.0
	Male	18	13.0
Age (year)	≤25	14	10.1
	26-30	91	65.9
	31-35	26	18.8
	≥36	7	5.1
Marital status	Unmarried	86	62.3
	Married	52	37.7
Religion	Yes	61	44.2
	No	77	55.8
Education level	College	22	15.9
	Bachelor	70	50.7
	≤Master	46	33.3
Job position	Staff nurse	118	85.5
	≤Charge nurse	20	14.5
Working department	Medical unites	37	26.8
	Surgical unites	18	13.0
	Special unites	68	49.3
	OPD	15	10.9
Clinical career (year)	<3	14	10.1
	3-<6	97	70.3
	6-<9	14	10.1
	≥9	13	9.4
Experience of turnover	Yes	40	29.0
	No	98	71.0
Shift work	Yes	103	74.6
	No	35	25.4
Income (₩10,000)	<200	6	4.3
	200-<300	55	39.3
	300-<400	68	49.3
	≥400	9	6.5

3.3 일반적 특성에 따른 감정노동, 자원동원성, 이직 의도 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 자원동원성, 이직 의도의 차이는 Table 3과 같다. 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동에서 통계적으로 유의한 차이가 나타난 것으로는 연령(F=10.54, p<.001)으로, 36세 이상 대상자들이 26세~30세 대상자들 보다 감정노동을 많이 하는 것으로 나타났으며, 이들보다 25세 이하인 대상자들은 감정노동을 더 적게 하는 것으로 나타났다. 또한 결혼 유무(t=3.26, p=.001)에 따라 감정노동이 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 기혼인 대상자들의 감정노동 정도가 높은 것으로 나타났다. 직위(t=-2.61, p=.01)에 따라서는 책임간호사 이상의 대상자들이 더 많은 감정노동을 하는 것으로 나타났다. 뿐만 아니라 근무경력(F=8.25, p<.001)에 따라 감정노동이 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 9년 이상의 경력이 있는 대상자들이 3~6년인 대상자들과 3년 미만인 대상자들 보다 더 높은 것으로 나타났다. 또한 교대근무(t=-4.05, p<.001)에 따라서는 교대근무를 하지 않는 대상자들의 감정노동이 더 높은 것으로 나타났다.

일반적 특성에 따른 자원동원성은 성별(t=2.18, p=.031)에 따라 유의한 차이가 나타났으며, 남성의 자원동

Table 3. Emotional Labor, Resourcefulness, and Turnover Intention according to general characteristics (N=138)

Variables	Categories	Emotional labor		Resourcefulness		Turnover Intention	
		M±SD	t/F, (p) (Scheffe)	M±SD	t/F, (p) (Scheffe)	M±SD	t/F, (p) (Scheffe)
Gender	Female	3.90±0.31	0.85	12.46±14.07	.031	3.98±0.62	-1.58
	Male	3.90±0.31	(.093)	19.93±9.71	(.031)	3.78±0.62	(.117)
Age (year)	≤25 ^a	3.80±0.23		12.69±11.90		3.60±0.64	
	26~30 ^b	3.83±0.27	10.54	12.59±12.62	2.08	4.00±0.60	3.36
	31~35 ^c	4.10±0.27	(<.001)	13.43±17.57	(.106)	4.06±0.63	(.020)
	≥36 ^d	4.23±0.49	d>b>a	25.89±13.78		3.46±0.98	
Marital status	Unmarried	3.83±0.28	3.26	12.50±13.40	1.02	3.95±0.63	0.04
	Married	4.00±0.33	(.001)	14.98±14.38	(.308)	3.95±0.67	(.970)
Religion	Yes	3.96±0.34	-2.22	13.06±13.61	0.28	3.95±0.68	0.76
	No	3.85±0.27	(.32)	13.73±13.61	(.078)	3.95±0.62	(.980)
Education level	College	3.96±0.31		14.24±13.49	.10	3.93±0.56	0.73
	Bachelor	3.86±0.28	1.35	12.93±14.81	(.903)	3.89±0.68	(.482)
	≤Master	3.93±0.31	(.262)	13.83±12.48		4.04±0.62	
Job position	Staff nurse	3.87±0.30	-2.61	12.93±13.50	-1.06	3.97±0.64	0.97
	≤Charge nurse	4.06±0.35	(.01)	16.44±15.33	(.293)	3.82±0.63	(.332)
Working department	Medical unites	3.90±0.30		13.17±13.56		4.03±0.64	
	Surgical unites	3.85±0.30	4.36	8.53±18.56	1.053	4.20±0.64	1.748
	Special unites	3.86±0.31	(.006)	14.26±13.22	(.371)	3.84±0.60	(.160)
	Others	4.16±0.25		16.24±9.30		3.92±0.78	
Clinical career (year)	<3 ^a	3.61±0.32		13.97±12.64		3.70±0.75	
	3~<6 ^b	3.90±0.29	8.25	12.35±12.81	6.07	4.01±0.60	1.54
	6~<9 ^c	3.90±0.25	(<.001)	7.54±13.61	(.001)	3.96±0.61	(.208)
	≥9 ^d	4.16±0.28	d>a,b	27.32±14.92	d>c	3.73±0.79	
Experience of turnover	Yes	3.87±0.32	1.90	12.86±13.39	0.77	3.92±0.66	0.77
	No	3.98±0.28	(.060)	14.85±14.78	(.440)	4.02±0.60	(.450)
Shift work	Yes	3.84±0.28	-4.05	12.26±13.80	-1.736	3.96±0.64	0.25
	No	4.07±0.33	(<.001)	16.90±13.30	(.085)	3.93±0.67	(.803)
Income (₩10,000)	<200	4.04±0.34		11.80±5.06		4.13±0.77	
	200~<300	3.83±0.26	2.42	13.00±13.77	0.71	4.00±0.59	0.40
	300~<400	3.92±0.30	(.069)	14.6±13.61	(.550)	3.90±0.66	(.753)
	≥400	4.07±0.52		7.87±18.83		3.91±0.81	

원성이 더 높은 것으로 나타났다. 또한 근무경력(F=6.07, p=.001)에 따라 자원동원성이 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 근무경력이 9년 이상인 경우가 6년 이상 9년 미만인 경우보다 자원동원성이 높은 것으로 나타났다.

또한, 일반적 특성에 따른 이직 의도는 연령(F=3.36, p=.02)에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후검정에서는 유의한 차이가 나타나지는 않았으나, 36세 이상이 가장 이직 의도 점수가 낮은 것으로 나타났다.

3.4 이직 의도에 영향을 미치는 요인

대상자의 이직 의도에 감정노동, 자원동원성이 미치는 영향을 보기 위하여 다중 회귀분석을 실시하였으며, 일반적 특성 중 이직 의도에 유의한 차이를 나타낸 연령 또한 독립변수로 투입하였다.

회귀분석을 실시하기 전 회귀분석의 기본 가정이 충족하는지 확인하기 위하여 정규성, 등분산성과 독립성 검증을 확인하였다. 정규성 검정결과, 유의확률이 .046로 오차항의 정규성을 만족하였으며, 잔차 분석 결과 산점도에서 일정한 패턴을 보이지 않아 등분산성임을 확인하였으며, Durbin-Watson 수치는 1.954로 자기상관성의 문제가 없는 것으로 보였다. VIF는 모두 10보다 작은 것을 통하여 다중공선성의 문제가 없음을 확인하였다.

다중 회귀분석 결과, 이직 의도에 유의한 영향을 미치는 요인으로는 감정노동(β=.19, p=.048)과 자원동원성(β=-.18, p=.038)으로 나타났다. 감정노동, 자원동원성이 이직 의도를 설명하는 정도는 3.7%였다[Table 4].

Table 4. Multiple Regression on Turnover Intention (N=138)

Variables	B	S.E.	β	t	p
Constant	3.33	.71			
Age	-.03	.02	-.15	-1.61	.110
Emotional labor	.40	.20	.19	2.00	.048
Resourcefulness	-.01	.00	-.18	-2.10	.038

F=2.74, p=0.046, R²=.058, Adj R²=.037

3. 논의

본 연구는 병원간호사를 대상으로 이직 의도에 영향을 미치는 요인을 규명하여 병원 내의 간호 조직의 효율적인 인력 관리를 통해 질 높은 간호 서비스 제공을 위한 기초자료를 제공하고자 실시하였다.

본 연구에서 감정노동은 평균 3.90±0.31점으로 나타났다. 본 연구와 동일한 도구를 사용하여 감정노동을 측정 한 선행연구가 없어 직접적인 비교는 어려우나, 지역 종합병원 간호사를 대상으로 한 선행연구[4]에서 감정노동의 평균점수가 5점 중 3.37±0.85점으로 나타난 것과 비교하였을 때 본 연구 결과가 더 높은 것으로 나타났다. 이는 본 연구 결과, 본 연구에서는 특수부서에서 근무하는 간호사가 69명(49.3%)인 것에 비해 선행연구[24]에서는 특수부서에서 근무하는 간호사가 11명(11%)이기 때문으로 사료된다. 이는 특수부서에서 근무하는 간호사가 그렇지 않은 간호사보다 직무자율성이 낮아 감정노동을 더 많이 경험한다는 선행연구 결과[25, 26]를 통해 이해할 수 있다.

일반적 특성 중에서 결혼상태에 따른 유의한 차이는 김정옥과 조영채[28]의 연구 결과와도 일치하며, 이는 기혼자가 가지는 안정감을 기반으로 실제 자신이 가지는 진심을 표현하려는 행위를 많이 하게 되고 감정이입을 하기 때문으로 생각된다. 본 연구에서 직위에 따라 감정노동에 유의한 차이가 나타났는데, 박수미 외[29]의 연구에서 근무부서에 따라 유의한 차이를 보였다고 나타나 연구 결과와 유사하였다. 직위에 따라 유의한 차이를 보였는데 중간관리자의 내면 행위가 높게 나타난 것은 행정적인 업무와 함께 환자 간호의 업무를 책임져야 하는 중간관리자의 업무상의 특성과 연관이 있을 것으로 사료된다. 또한 본 연구에서 교대근무에 따라 감정노동의 유

의한 차이를 나타냈는데, 이러한 결과는 차선경 외[30]의 연구결과와 일치한다. 이는 교대근무를 하지 않는 집단은 일반간호사보다 책임간호사 이상의 관리자들이 많으며 이들은 업무량이 더 많이 부여될 뿐만 아니라 많은 수의 대상자들 및 다양한 직종의 사람들과 접촉하면서 감정노동의 수준이 높아진 것으로 이해할 수 있다[30].

본 연구에서 자원동원성은 평균 13.44±13.78점으로, 노인 대상 연구의 23.25점[27], 암환자 대상의 22.20점[41]보다 낮게 나타났다. 또한, 같은 도구를 사용하여 간호사의 자원동원성을 측정한 선행연구에서도 18.21[31]점과 16.55점[42]으로 본 연구 결과와 유사하게 다른 연구대상자들보다 낮음을 알 수 있었다. 이는 간호사 집단이 어떤 상황에 직면할 때 활용할 내적 자원이 적다는 것을 시사한다. 간호사의 다양한 위기 상황에 따른 이직 의도 증가에 대한 대처 방법으로 자원동원성을 증진시키는 전략이 사용될 수 있을 것으로 사료된다.

일반적 특성 중에서 남성인 경우 자원동원성을 더욱 잘 활용하는 것으로 나타났으며, 이는 선행연구[32]와 상반되는 결과로 추후 이와 관련한 원인에 대한 반복연구가 필요하다고 생각된다. 다만, 본 연구 대상자의 상당수가 여성이었으므로 성별에 따른 차이를 해석하는 데 제한이 있다.

또한 임상 경력이 9년 이상인 경우 자원동원성이 유의하게 높은 것으로 나타났는데, 이는 임상 경력이 3년 이상 6년 미만, 6년 이상 9년 미만의 간호사들이 스트레스 상황에서 적절하게 대처하기 어려운 것을 의미하며[32], 따라서 임상 경력이 9년 이하인 간호사들이 스트레스 상황에서 적절히 대처 할 수 있도록 자원동원성을 증진시키는 전략의 개발이 필요할 것으로 생각된다. 한편, 선행연구[33]에서는 결혼 상태에 따라 유의한 차이로 기혼간호사들이 자원동원성이 높은 것으로 나타났으나, 본 연구에서는 통계적으로 유의한 차이는 나타나지 않았다.

본 연구에서 이직 의도는 5점 만점에 평균 3.95±0.64점으로 나타나, 같은 도구를 사용한 윤은자 등[34]의 연구의 3.91점과, 장혜경[35]의 3.82점보다 높은 결과를 보였다. 다른 도구로 이직 의도를 측정 한 김세향과 이미애[36]의 3.45점, 손소영과 최정실[37]의 3.08점보다도 높은 결과이다. 본 연구에서 이직 의도가 높게 나타난 것은 온라인 조사의 특성이 반영 된 것으로 생각된다. 자기 기입 방식의 온라인 설문조사는 민감한 질문에 대해 사회

적 바람직성을 따르는 편향에서 벗어나 솔직한 응답을 얻는 데 보다 효율적인 특성을 가지고 있기 때문이다 [38]. 뿐만 아니라 본 연구 대상자의 평균 연령이 28.96 세로 선행연구[36]보다 낮기 때문에 이직 의도가 높게 나타난 것으로 볼 수 있다. 이는 연령이 낮을수록 이직 의도가 높다는 선행연구[37]결과를 통해 이해할 수 있다. 따라서 본 연구 결과를 일반화하는 데 제한이 있다.

또한, 일반적 특성에 따른 이직 의도의 차이에서 연령에 따라 유의한 차이를 보이는 것으로 나타났다. 선행 연구에서 연령이 낮을수록 이직 의도가 높게 나타난 경우 연령이 낮은 신규 간호사들이 직무에 미숙하며 의사소통 능력에 취약함을 그 원인으로 보았으며[36], 연령이 높을수록 이직 의도가 낮아지는 이유로는 임상경력이 높고 직위가 높을수록 급여가 높아지며 행정, 관리 업무직에서 규칙적인 근무 시간을 가지게 되는 것으로 분석하였다[37]. 31-35세 사이의 연령은 일반적으로 자녀 양육으로 시간 소비가 많은 시기이므로 일 가정 양립의 과정에서 이직 의도가 증가할 수 있음을 확인할 수 있었다[39].

본 연구에서 이직 의도의 영향 요인을 확인하기 위하여 이직 의도에 영향을 미치는 변수들을 삽입하여 다중 회귀분석을 실시하였는데, 감정노동($\beta=.19, p=.048$)과 자원동원성($\beta=-.18, p=.038$)이 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났으며 감정노동과 자원동원성의 변수들이 이직 의도를 설명하는 정도는 3.7%로 나타났다. 이는 감정 노동이 이직 의도를 설명하는 주요한 변수로 나타난 Lee[43]의 연구와 유사한 결과를 보였다. 또한 자원동원성이 이직 의도를 설명하는 변수로 나타나 직무 자원동원성이 서비스직 종사자에 있어 이직 의도에 영향을 미친 Harris[45]의 연구와 유사한 결과를 나타내고 있다. 그러나 간호사의 자원동원성과 이직 의도에 대한 선행연구가 전무한 상태이므로 본 연구 결과와 선행연구 비교에는 한계가 있을 것으로 생각된다. 그러므로 간호사의 자원동원성과 이직 의도와의 관계를 확인하기 위한 지속적인 연구가 요구되며, 이를 바탕으로 추후 이직 의도를 감소 차원의 프로그램 등 자원동원성의 활용에 대한 제시가 필요할 것으로 사료된다. 본 연구의 결과는, 간호사의 감정노동을 줄이면서 자원동원성을 높이는 것이 이직 의도를 효과적으로 낮출 수 있음을 시사한다. 감정노동을 줄이기 위해서는 입장에서 실제 일어날 수 있는 상황에 대처할 수 있는 대응 지침과 규정을 제공하고, 병원 간호사로 하여금 감정노동에 대한 긍정적인 인식으로의

변화가 도움이 될 수 있다. 또한 자원동원성을 높이기 위해서는 간호사가 취미생활을 할 수 있는 여건을 부여하고, 동기모임 또는 동료들과의 소모임을 통해 자원을 동원할 수 있도록 조직차원의 지원이 필요하다. 또한 간호사 자원동원성 증가를 위한 간호사 임파워먼트 프로그램의 적용이 필요하다.

이상의 결과를 종합하면, 간호사의 감정 노동을 낮추고 자원동원성을 높이는 것이 이직 의도를 낮추는데 효과적이다. 따라서 병원 간호사에게 감정노동과 자원동원성에 대한 적극적인 지원이 이루어진다면 이직 의도를 줄이는데 도움이 될 것으로 사료된다.

추후 연구에 대한 제언으로는 첫째, 대상자를 확대한 연구가 필요하다. 본 연구의 대상자는 여성이 87.0%로 나타나 성별에 따른 연구결과를 해석하는 데 제한이 있다. 따라서 추후 남성 간호사만을 대상으로 한 연구 또는 여성과 남성이 대등한 비율로 만들어진 표본에서의 연구를 제언한다. 둘째, 본 연구는 단면 연구이기 때문에 이직 의도와 관련된 요인이 한 시점에서 측정되어 변수 간의 관련성만이 파악되었다. 따라서 이후 인과관계를 확인하기 위한 경로 분석 연구를 제언한다.

4. 결론

본 연구는 병원 간호사를 대상으로 감정노동과 자원동원성이 이직 의도에 미치는 영향에 대해 알아보고자 수행되었다.

감정노동과 자원동원성이 이직 의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이를 토대로 감정노동에 대처하도록 교육하거나 감정 노동 감소 방안을 마련하고 교육 과정을 통해 간호사 개인의 자원동원성이 증가하도록 한다면 이직 의도를 감소시킬 수 있을 것이다. 따라서 병원 조직 관리차원에서 이를 활용하여 전략적인 프로그램을 개발하고 적용한다면 병원간호사의 이직 의도를 감소시킬 수 있을 것으로 기대한다.

References

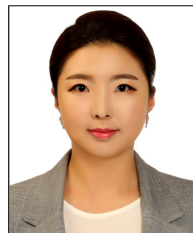
- [1] Statistics Korea. Year Employment Statistics. In. Daejeon: Statistics Korea, 2016
- [2] S. J. Moon, S. S. Han, "A Predictive Model on Turnover Intention of Nurses in Korea", Journal of Korean

- Academy of Nursing Administration, vol. 41, no. 5, pp. 633-641, 2011.
- [3] J. K. Kim, M. J. Kim, "A Review of Research on Hospital Nurses' Turnover Intention", Journal of Korean Academy of Nursing Administration, vol. 17, no. 4, pp. 538-550, 2011.
DOI: <https://doi.org/10.11111/jkana.2011.17.4.538>
- [4] M. Y. Kim, E. S. Do, "Comparison of Internal Marketing, Job Satisfaction and Customer Orientation of Nurses by Size of Medical Care Institution; Small-medium Hospitals and General Hospitals", Journal of Korean Academy of Nursing Administration, vol. 18, no. 1, pp. 56-66, 2012.
DOI: <https://doi.org/10.11111/jkana.2012.18.1.56>
- [5] I. S. Kim, "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, vol. 15, no. 4, pp. 515-526, 2009.
- [6] H. A. Nam, "Exploration of the Relations with Emotional Labor of Clinical Nurses, Social Support, and Job Satisfaction", Korea Society for Wellness, vol. 9, no. 4, pp. 69-79, 2014.
- [7] R. E. Viator, "The association of formal and informal public accounting mentoring with role stress and related job outcomes", Accounting, Organizations and Society, vol. 26, no. 1, pp. 73-93, 2001.
DOI: [https://doi.org/10.1016/S0361-3682\(00\)00002-7](https://doi.org/10.1016/S0361-3682(00)00002-7)
- [8] W. H. Mobley, R. W. Griffith, H. H. Hand, B. M. Meglino, "Review and conceptual analysis of the employee turnover process", Psychological bulletin, vol. 86, no. 3, pp. 493, 1979.
DOI: <https://doi.org/10.1037/0033-2909.86.3.493>
- [9] R. P. Tett, J. P. Meyer, "Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on meta-analytic findings", Personnel Psychology, vol. 46, no. 2, pp. 259-293, 1993.
DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1993.tb00874.x>
- [10] A. C. Bluedorn, "The theories of turnover: Causes, effects, and meaning", Research in the Sociology of Organizations, vol. 1, no. 1, pp. 75-128, 1982.
- [11] M. Rosenbaum, "A schedule for assessing self-control behaviors: Preliminary findings", Behavior Therapy, vol. 11, no. 1, pp. 109-121, 1980.
DOI: [https://doi.org/10.1016/S0005-7894\(80\)80040-2](https://doi.org/10.1016/S0005-7894(80)80040-2)
- [12] A. R. Hochschild, "The managed heart : commercialization of human feeling", Berkeley: University of California Press, 1983.
- [13] G. Msiska, P. Smith, T. Fawcett, B. M. Nyasulu, "Emotional labour and compassionate care: what's the relationship?", Nurse Education Today, vol. 34, no. 9, pp. 1246-1252, 2014.
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2014.03.002>
- [14] S. K. Cha, Y. S. Shin, K. Y. Kim, B. Y. Lee, S. Y. Ahn, H. S. Jang, E. J. Kwon, D. H. Kim, "The Degrees of Emotional Labor and the Its Related Factors among Clinical Nurses", Journal of Korean Clinical Nursing Research, vol. 15, no. 2, pp. 23-35, 2009.
- [15] S. R. Suh, Y. I. Park, S. Kim, I. J. Kim, M. O. Gu, Y. H. Yang, E. N. Lee, S. J. Park, E. O. Choi, D. S. Lee, I. s. Lee, E. O. Lee, "Resourcefulness : A Concept Analysis", Journal of Korean Academy of Nursing, vol. 27, no. 2, pp. 329-340, 1997.
DOI: <https://doi.org/10.4040/jnas.1997.27.2.329>
- [16] M. Rosenbaum, N. Parmon, "helplessness and resourcefulness in coping with epilepsy", Journal of Consulting and Clinical Psychology, vol. 52, no. 2, pp. 244-253, 1984.
DOI: <https://doi.org/10.1037/0022-006X.52.2.244>
- [17] K. O. Park, J. K. Kim, " A Study on Experience of Transition from New Clinical Nurse to Competent Step", The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education, vol. 19, no. 4, pp. 594-605, 2013.
DOI: <https://doi.org/10.5977/jkasne.2013.19.4.594>
- [18] M. Rosenbaum, "Learned resourcefulness as a behavioral repertoire for the self-regulation of internal events: issues & speculation", New York: Springer Publishing, 1983.
- [19] H. S. Lee, J. W. Oak, "Impact of Resourcefulness and Communication Style on Nursing Performance in Hospital Nurses", Journal of Korean Academy Fundamentals of Nursing, vol. 19, no. 2, pp. 253-260, 2012.
DOI: <https://doi.org/10.7739/jkafn.2012.19.2.253>
- [20] E. J. Yeun, H. J. Kim, M. S. Jeon, "Factors Influencing Health Promoting Behavior among Hospital Registered Nurses: Mood States, Resourcefulness, and Health Perception", Journal of Korean Academy of Nursing Administration, vol. 17, no. 2, pp. 198-208, 2011.
DOI: <https://doi.org/10.11111/jkana.2011.17.2.198>
- [21] J. Y. Hong, "Development and Validation of the Emotional Labor Scale for Nurses", Unpublished Doctoral thesis, Ewha Womans University, Seoul, Korea, 2016.
- [22] S. L. Suh, "An effect of self-care education and level of resourcefulness on active coping in patients with chemotherapy", Unpublished Doctoral thesis, Seoul National University, Seoul, Korea, 1996.
- [23] E. J. Yeun, H. J. Kim, "Development and Testing of a Nurse Turnover Intention Scale (NTIS)", Journal of Korean Academy Nursing, vol. 43, no. 2, pp. 256-266, 2013.
DOI: <https://doi.org/10.4040/jkan.2013.43.2.256>
- [24] Y. H. Jeong, C. S. Lee, H. Choe, J. Y. Park, "Emotional labor, job satisfaction and turnover intention of nurses in the regional general hospital", Journal of the Korea Contents Association, vol. 16, no. 1, pp. 708-719, 2016.
DOI: <https://doi.org/10.5392/JKCA.2016.16.01.708>
- [25] J. Hur, H. C. Lee, "An effect of the job characteristics and emotional labor on the burnout for the medical tourism industry employees - focusing on clinical nurses-", Sightseeing Research, vol. 30, no. 3, pp. 367-387, 2015.
- [26] S. E. Park, "The effects of emotional dissonance on the employee's job attitudes and the moderating role of job autonomy and social supports", Korean management review, vol. 38, no. 2, pp. 379-405, 2009.
- [27] M. R. Nam. "Resourcefulness and health promoting behaviors of the elderly", Unpublished master's thesis, Chungnam University, Daejeon, Korea, 2004.
- [28] K. O. Kim, Y. C. Cho, "The Relationships between

- Emotional Labour and Depressive Symptoms Among Nurses in University Hospitals”, The Korea Academia-Industrial cooperation Society, vol. 14, no. 8, pp. 3794-3803, 2013.
DOI: <http://doi.org/10.5762/KAIS.2013.14.8.3794>
- [29] S. M. Park, O. I. Park, H. Moon, “The Effect of the Emotional Intelligence on the Relationship between Emotional Labor and Turnover Intention of the General Hospital Nurses”, Korea Institute for Health and Social Affairs, vol. 33, no. 3, pp. 540-564, 2013.
- [30] S. K. Cha, Y. S. Shin, K. Y. Kin, B. Y. Lee, S. Y. Ahn, H. S. Jang, E. J. Kwon, D. H. Kim, “The degrees of emotional labor and the its related factors among clinical nurses”, Journal of Korean Clinical Nursing Research, vol. 15, no. 2, pp. 23-35, 2009.
- [31] H. S. Lee, J. W. Oak, “Impact of Resourcefulness and Communication Style on Nursing Performance in Hospital Nurses”, Journal of the Korean Academy of Fundamentals of Nursing, vol. 19, no. 2, pp. 253-260, 2012.
DOI: <https://doi.org/10.7739/jkafn.2012.19.2.253>
- [32] H. J. Kim, E. J. Yeun, “Health Promoting Behaviors in Hospital Registered Nurses: Focused on Resourcefulness”, Journal of The Korean Data Analysis Society, vol. 12, no. 6, pp. 3165-3178, 2010.
- [33] E. J. Yeun, H. J. Kim, M. S. Jeon, “ Factors Influencing Health Promoting Behavior among Hospital Registered Nurses - Mood States, Resourcefulness, and Health Perception - ”, The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, vol. 17, no. 2, pp. 198-208, 2011.
DOI: <https://doi.org/10.11111/jkana.2011.17.2.198>
- [34] E. J. Yeun, Y. M. Kwon, M. S. Jeon, J. W. An, “Factors Influencing Hospital Nurses’ Turnover Intention: A Cross-sectional Survey”, The Journal of the Korea Contents Association, vol. 16, no. 1, pp. 94-106, 2016.
DOI: <https://doi.org/10.5392/JKCA.2016.16.01.094>
- [35] H. K. Jang, “The effects of communication type, job stress, and stress coping on turnover intension of nurse”, Unpublished Master’s thesis, Nambu University, Gwangju, Korea, 2015.
- [36] S. H. Kim, M. A. Lee, “Effects of Emotional Labor and Communication Competence on Turnover Intention in Nurses”, Journal of Korean Academy of Nursing Administration, vol. 20, no. 3, pp. 333-343, 2014.
DOI: <https://doi.org/10.11111/jkana.2014.20.3.332>
- [37] S. Y. Son, J. S. Choi, “Effect of Job Embeddedness and Job Satisfaction on Turnover Intention in Nurses”, Korean Journal of Adult Nursing, vol. 27 no. 2, pp. 180-187, 2015.
DOI: <https://doi.org/10.7475/kjan.2015.27.2.180>
- [38] I. D. Song, S. K. Cho, “The Effects of Survey Mode on Social Desirability Bias: A Comparison of Telephone, Face-to-Face and Online Survey Responses”, Survey Research, vol. 14, no. 2, pp. 165-199, 2013.
- [39] E. J. Oh, "Relationship among verbal abuse, job satisfaction, burn out and turn over in nurses working acute hospitals", Unpublished Master's thesis, Hanyang University, Seoul, Korea, 2010.
- [40] S. J. Han, "Relationship between Moral Distress and Turnover Intention among Hospital Nurses", The Korea Contents Society, vol. 12, no. 3, pp. 276-284, 2012.
- [41] S. R. Suh, H. J. Kim, “The Resourcefulness and the Health-Promoting Behaviors of Cancer Patients”, Korean Journal of Adult Nursing, vol. 12, no. 1, pp. 112-121, 2000.
- [42] H. Y. Kim, E. J. Yeun. “The Relationships between Health Promoting Lifestyle, Resourcefulness, and Perceived Health Status in Hospital Nurses”, Jorunal of Korean Nursing Reasearch, vol. 16, no. 1, pp. 17-26, 2010.
- [43] J. Y. Kim, “Relationship among Emotional Labor, Burnout, Social Support and Turnover Intention of Nurse Practitioners in terms of Interdisciplinary Perspectives”, Journal of Digital Convergence, vol. 14, no. 8, pp. 331-342, 2016.
DOI: <https://doi.org/10.14400/JDC.2016.14.8.331>
- [44] M. A. Lee, E. J. Kim. “Influences of Hospital Nurses’ perceived reciprocity and Emotional Labor on Quality of Nursing Service and Intent to Leave”, Journal of Korean Academy of Nursing, vol. 46, no. 3, pp. 364-374, 2016.
DOI: <https://doi.org/10.4040/jkan.2016.46.3.364>
- [45] E. G. Harris, “The Effects of Service Worker Job Resourcefulness on Burnout, Intentions to Leave and Job Satisfaction: A Preliminary Analysis”, Society for Marketing Advances Proceedings, pp. 160-161, 2014.

강 소 라(So-Ra Kang)

[정회원]



- 2012년 2월 : 이화여자대학교 일반 대학원 간호학과 (간호학 석사)
- 2017년 2월 : 이화여자대학교 일반 대학원 아동간호학 박사 수료
- 2017년 4월 ~ 현재 : 이화여자대학교 간호학과 초빙교수

<관심분야>

아동 및 청소년 건강 증진, 간호 교육, 간호 인력

김 윤 정(Yoonjung Kim)

[정회원]



- 2016년 2월 : 이화여자대학교 일반대학원 간호학과 (간호학 석사)
- 2016년 3월 ~ 현재 : 이화여자대학교 일반대학원 여성건강간호학 박사과정

<관심분야>

여성건강, 암생존자

서 형 은(Hyung-eun Seo)

[정회원]



- 2016년 2월 : 이화여자대학교 일반대학원 간호학과 (간호학 석사)
- 2016년 3월 ~ 현재 : 이화여자대학교 일반대학원 간호행정학 박사 과정
- 2016년 2월 ~ 현재 : 경북보건대학교 간호학과 조교수

<관심분야>

간호 교육, 간호 윤리

방 윤 이(Yun-Yi Bang)

[정회원]



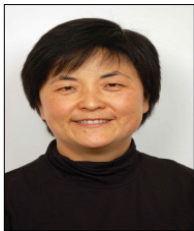
- 2002년 3월 ~ 현재 : 강북삼성병원 간호본부, 간호사
- 2016년 2월 : 이화여자대학교 일반대학원 간호학과 (임상전문간호학 석사)
- 2016년 3월 ~ 현재 : 이화여자대학교 일반대학원 기초간호학 박사 과정

<관심분야>

심·혈관질환 간호, 간호교육

이 건 정(Gunjeoung Lee)

[정회원]



- 1990년 2월 : 이화여자대학교 여성학과 (여성학 석사)
- 2005년 10월 : 미국 컬럼비아대학교 사회학과 (사회학 박사)
- 2006년 6월 ~ 2012년 2월 : 미국 컬럼비아대학교 보건대학원 의료 사회학과 연구조교수
- 2012년 3월 ~ 현재 : 이화여자대학교 간호학과 조교수

<관심분야>

건강통계, 국제보건, 간호인력 관리 및 정책