

간호사의 피로도, 감정노동, 직무착근도가 이직의도에 미치는 영향

김요나‡

춘해보건대학교 간호학과

Influences of Fatigue, Emotional Labor and Job Embeddedness on Nurses Turnover Intention

Yo-Na Kim‡

Department of Nursing, Choonhae College of Health Science

<Abstract>

Objectives : This study investigated the fatigue, emotional labor and job embeddedness factors influencing the turnover intention of clinical nurses. **Methods** : A survey was conducted with 479 hospital nurses. Data were analyzed using descriptive statistics, t-tests, ANOVA, Pearson correlation coefficients. and multiple regression with SPSS/WIN 23.0. **Results** : The mean scores fatigue, emotional labor, job embeddedness. and turnover intention were 3.06 ± 0.71 , 3.43 ± 0.60 , 2.94 ± 0.47 , and 3.39 ± 0.62 , respectively. Turnover intention was positively correlated with fatigue and emotional labor, but negatively correlated with job embeddedness. Multiple regression analysis showed that the factors affecting turnover intention were job embeddedness, emotional labor, gender, and with studying. **Conclusions** : The results indicate that emotional labor and job embeddedness are very important factors affecting nurses turnover intention. Therefore nurse managers should decrease nurses emotional labor and maximize their job embeddedness by developing various emotional sensitivity and support programs.

Key Words : Nurses, Fatigue, Emotional Labor, Job Embeddedness, Turnover Intention

* 2016년 춘해보건대학교 학술지원금으로 연구함

‡ Corresponding author : Yo-Na Kim(kyn12@ch.ac.kr) Department of Nursing, Choonhae College of Health Science
• Received : Jan 17, 2017 • Revised : Feb 21, 2017 • Accepted : Mar 3, 2017

I. 서론

1. 연구의 필요성

최근 의료기관의 대형화, 경쟁심화, 의료기술의 발달은 더욱 가속화되고 있는 실정이다[1]. 의료기관 인력 중 간호사는 전체 종사자의 40% 이상을 차지하고 있으며 의료소비자와의 최접점 현장에서 의료서비스를 제공함으로써 병원조직의 생산성과 경쟁력에 지대한 영향을 미치는 그룹이라고 할 수 있다[2]. 그러나 2014년 한국 간호사들의 평균 이직률은 약 16.9%로 나타났으며, 또한 매년 증가하는 추세에 있다[3]. 이들 간호사의 이직 현상은 조직에 남아 있는 재직 간호사의 업무량을 가중시켜 이들로 하여금 육체적 피로, 정신적 스트레스를 가중시키며[1], 육체적 피로와 정신적 스트레스를 받은 재직 간호사들의 이직의도를 유발시키는 계기가 되어 이직의 악순환이 계속되고 있다[4].

이직의도는 이직에 대한 생각과 이직 행동 사이에 존재하며 상황만 주어지면 이직을 행동으로 옮기고자 하는 것으로 이직의 가장 중요한 선행 변수로 알려져 있다[5]. 이직의도는 이직을 결정하기 전에 나타나므로 이직을 감소시킬 수 있는 중재적 시간을 확보하기 위하여 간호관리자는 이직자체보다 이직의도를 줄이는 것이 인사관리에 있어서 핵심적 요소이다. 따라서 이직을 결정하는 선행요인인 이직의도를 최종 변수로 보고 이직의도에 영향을 미치는 여러 원인변수를 확인하여 중재하는 것이야 말로 이직을 예측하고, 예방하며, 실질적 이직을 감소시키는 수행 가능한 중재가 될 수 있다[6].

간호사의 이직의도에 영향을 미치는 선행요인들은 주로 내적요인 또는 개인적 요인으로 피로도도[7], 간호 전문직관, 정서적 소진[6], 소진[8], 감정노동[1] 등이 있었으며, 외적요인 또는 조직요인으

로 간호업무환경, 직무착근도, 직무만족[3], 내부마케팅[6], 직무스트레스[9] 등이 있었다.

위의 요인들 중 피로는 보건의료 측면에서 정신적, 육체적, 행동적 변화를 초래하는 위험인자로 피로가 누적되는 경우 생산성저하와 질병의 원인이 되고, 이러한 피로는 교대근무가 빠를수록 생리학적인 측면에서 적응의 어려움을 더욱 가중시키게 되어 이직의도로 연결될 수 있다[7].

감정노동은 개인이 효과적인 직무수행이나 조직 내 적응을 위하여 자신이 경험하는 실제적인 감정상태와 조직의 감정표현규범에 의해 요구되어지는 감정표현에 차이가 존재 할 때 자신이 경험하는 감정을 조절하려고 노력하는 개인적 노력을 의미하는 것으로[1], 간호사는 육체노동과 정신노동 뿐만 아니라 감정노동도 수행해야 한다. 특별히 의료 경쟁의 심화로 그 동안 개인의 문제로만 간주되었던 간호사의 감정이 조직 관리의 핵심이 되어 사고, 감정, 의도 등이 조직의 통제 요인이 되어 가고 있다. 그러함에도 간호사는 직업관이나 봉사정신으로 자신의 감정보다는 대상자의 감정을 고려하도록 강요받고 있는 실정으로 자신의 감정 조절에는 많은 어려움을 겪고 있는 실정이다[10].

직무착근도는 이직이 발생하는 과정보다 이직이 발생하지 않도록 하는 원인과 과정을 확인하는 것으로 이전의 연구들이 왜 조직을 떠나려고 하는가에 중점을 두었다면 직무착근도는 왜 조직에 남아 있으려고 하는가에 대한 방향으로 연구를 전환시키게 되었으며 이직의도에 설명력이 큼을 증명하였다[11]. 그러나 기존 선행연구들은 대부분 일반 서비스업종 대상자를 한 연구가 대부분이었으며 간호사를 대상으로 한 연구는 매우 미흡하였다. 따라서 본 연구에서는 신체적 요인인 피로도외와 감정노동을 원인변수로 하여 이직의도를 살펴보고, 간호사를 대상으로 연구가 시작되고 있는 직무착근도를 원인 변수로 하여 이직의도에 미치는 영향을 파악하고자 시도하였다. 결론적으로 임상간호사들

의 이직의도 관련 일반적 특성을 확인하고, 관련 변수들을 파악하며 일반적 특성에 따른 이직의도 정도와 변수들의 영향정도를 확인하여 간호관리자로 하여금 효율적인 인력관리를 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구의 목적

본 연구는 임상간호사의 피로도, 감정노동, 직무착근도가 이직의도에 미치는 영향을 파악하기 위하여 시도된 연구로, 본 연구의 목적은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 인구학적 특성을 파악한다.
- 2) 대상자의 피로도, 감정노동, 직무착근도 및 이직의도 정도를 파악한다.
- 3) 대상자의 인구학적 특성에 따른 이직의도를 파악한다.
- 4) 대상자의 피로도, 감정노동, 직무착근도 및 이직의도 관계를 파악한다.
- 5) 대상자의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

II. 연구방법

1. 연구설계

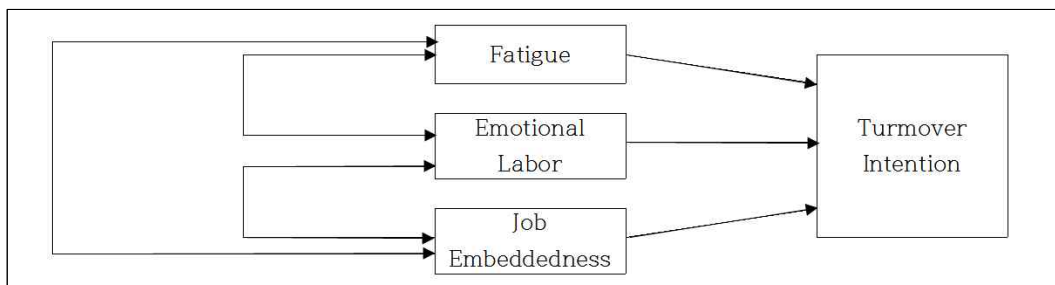
본 연구의 설계는 임상간호사의 피로도, 감정노동, 직무착근도 및 이직의도 간의 상관관계를 파악하고, 임상간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 시도된 서술적 조사연구이다 <Figure 1>.

2. 연구대상

본 연구의 대상자는 부산, 울산, 경남 3개 지역에 위치한 200명상 이상의 10개 종합병원에서 근무하고 있는 정규직 간호사479명 이었으며, 오리엔테이션 기간을 마치고 단독 또는 팀으로 직접간호를 수행해 본 간호사를 대상으로 선정하였다. 표본 크기는 G power 3.1.9 program을 이용하여 선형 회귀분석 시 효과크기0.15, 유의수준 .05, 검정력 .95로 선정하여 계산 하였을 때 470명 이었고, 탈락률을 고려하여 500부를 배부하여 회수된 자료 중 부적절한 설문지 및 무응답 설문지를 제외한 479부를 최종 자료 분석에 사용하였다.

구체적인 대상자의 선정 기준은 다음과 같다.

- 1) 종합병원에서 6개월 이상 근무한 정규직 간호사
- 2) 연구목적을 이해하고 참여에 동의한 간호사



<Figure 1> The Research Model

3. 연구도구

본 연구의 도구는 구조화된 자기 기입형 설문지를 이용하였으며, 구성은 이직의도 6문항, 피로도 19문항, 감정노동 9문항, 직무착근도 18문항, 인구학적 특성 15문항으로 총 67문항으로 구성되어 있다.

1) 이직의도

조직 구성원이 조직 혹은 직업으로부터 이직하고자 하는 의도로, 이직을 예견하고 이해하는 데 있어 중요한 예측요인으로 본 연구에서는 Mobley가 개발하고 Kim[12]이 수정·보완한 도구로 총 6개의 문항으로 구성되어 있으며 “전혀 그렇지 않다” 1점에서 “매우 그렇다” 5점까지의 Likert 척도로 측정하며 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미한다. 김미란의 연구에서 Cronbach's $\alpha = .76$ 이었으며, 본 연구에서 Cronbach's $\alpha = .76$ 이었다.

2) 피로도

일상적인 활동 이후 탈진 증상으로 기운이 없어 지속적인 노력이나 집중을 필요로 하는 일을 할 수 없는 상태이거나 일상적인 활동을 수행 할 수 없을 정도로 기운이 없는 상태를 의미하는 것으로 본 연구에서는 Schwart 등이 개발한 FAI(Fatigue Assessment Inventory)를 토대로 장세진이 재구성한 MFS(Multidimensional Fatigue Scale)도구로 측정된 점수를 의미한다. 총 19문항이고, “전혀 느끼지 않는다” 1점에서 “아주 심하게 느낀다” 5점까지의 Likert 척도로 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 피로도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Min[13]의 연구에서 Cronbach's $\alpha = .95$ 이었으며, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .95$ 이었다.

3) 감정노동

개인이 효과적인 직무수행이나 조직 내 적응을 위하여 자신이 경험하는 실제 감정 상태와 조직의 감정표현규범에 의해 요구되어지는 감정표현에 차이가 존재할 때 자신이 경험하는 감정을 조절하려고 하는 개인적인 노력을 의미하는 것으로 본 연구에서는 Morris와 felman이 개발하고, Kim[14]가 보완한 총 9문항으로 구성된 도구로 측정된 점수를 의미한다. 각 문항은 “전혀 아니다” 1점에서 “매우 그렇다” 5점까지의 Likert 5점 척도로 구성되어 있고, 점수가 높을수록 감정노동이 높음을 의미한다. 개발 당시 도구의 신뢰도 Cronbach's $\alpha = .86$ 이었고, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .84$ 이었다.

4) 직무착근도

조직구성원이 직무와 관련하여 해당조직에 뿌리를 내리고 있는 정도로서 본 연구에서는 Mitchell 등이 개발한 직무착근도 도구를 Kim[11]가 수정 보완한 도구로서 총 18문항으로 구성되어 있다, “전혀 그렇지 않다” 1점에서 “매우 그렇다” 5점까지의 Likert 척도로 측정하며 점수가 높을수록 직무착근도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 김은희의 연구에서 Cronbach's $\alpha = .87$ 이었으며 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .88$ 이었다.

4. 자료수집 기간 및 방법

본 연구는 U 광역시 C 대학교 기관생명윤리위원회 심의를 거쳐 승인을 받은 후 (승인번호: ch-201606-25) 2016년 6월1일부터 6월30일까지 한 달간 자료 수집하였다. 부산과 울산 및 경남 소재의 병원을 임의 추출하여 간호 부서장의 동의를 구한 후 간호사들에게 연구의 목적, 자료의 익명성, 동의서 작성 방법을 설명 한 후 동의서를 작성한 간호사들이 설문지를 직접 기입하는 방식으로 선택하였으며, 수집된 자료는 익명으로 코딩하여

정리 및 자료 분석하였다.

5. 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS/WIN 23.0 프로그램을 이용하여 통계처리 하였고, 구체적인 방법은 다음과 같다.

1) 대상자의 인구학적 특성은 실수와 백분율, 평균과 표준편차로 분석하였다.

2) 대상자의 피로도, 감정노동, 직무착근도, 이직의도는 평균과 표준편차, 평점평균과 표준편차로 분석하였다.

3) 대상자의 인구학적 특성에 따른 이직의도는 t-test, ANOVA와 Scheffé test로 분석하였다.

4) 대상자의 피로도, 감정노동, 직무착근도, 이직의도의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient로 분석하였다.

5) 대상자의 이직의도에 영향을 미치는 요인은 단계적 회귀분석(Stepwise Multiple Regression)으로 분석하였다. 영향요인 분석 전 독립변수들 간 다중공선성 확인은 공차한계값(tolerance)과 분산팽창인자(Variance inflation factor, VIF)값과 잔차값(Durbin Watson)을 산출하였다.

III. 연구결과

1. 대상자의 인구학적 특성

대상자의 인구사회학적 특성에서는 성별은 여자가 88.9%(436명)이었고, 연령은 24세-30세가 57.8%(225명)으로 가장 많았다. 학력은 전문대 졸업이 55.8%(217명)으로 가장 많았고, 결혼상태는 미혼이 72.8%(283명), 종교는 무교가 61.7%(240명)으로 가장 높게 나타났다. 연봉은 2,501~3,000만원, 3,001~3,500만원, 3,501~4,000만원, 4,001만원 이상, 2,500만원 이하 순으로 나타났다. 학업병행은 하지

않음이 74.3%(289명)이었으며, 주거형태는 본가가 71.5%(278명)로 나타났고, 가족부양책임은 책임없음이 54.5%(212명)로 높게 나타났다.

근무관련특성으로는 병원규모가 300침상 미만이 45.5%(177명), 근무형태는 3교대 근무가 79.4%(309명), 근무기간은 5년 이하가 60.4%(235명), 근무부서는 병동이 47.8%(186명), 현 직위는 일반간호사가 88.2%(343명), 이직경험은 없음이 59.4%(231명)로 높게 나타났다<Table 1>.

2. 대상자의 피로도, 감정노동, 직무착근도, 이직의도 정도

대상자의 피로도 정도는 평균이 58.12±13.56점(도구범위: 19-95), 평균평점 3.06±0.71점(척도범위: 1-5)으로 중간 정도로 나타났다. 감정노동 정도는 30.90±5.36점(도구범위: 9-45), 평균평점은 3.43±0.60점(척도범위: 1-5)으로 중간정도로 나타났다. 직무착근도 정도는 52.87±8.51점(도구범위: 18-90) 평균평점 2.94±0.47점(척도범위: 1-5)으로 중간정도로 나타났다. 이직의도 정도는 20.34± 3.72점(도구범위: 6-30) 평균평점 3.39±0.62점(척도범위: 1-5)으로 중간정도로 나타났다<Table 2>.

3. 일반적 특성에 따른 이직의도

대상자의 이직의도 정도는 인구사회적 특성에서 성별(t=-2.029, p=.043), 연령(F=-2469, p=.044), 학업병행(t=2.802, p=.040), 가족부양책임(t=4.504, p=.012)에 따라 유의한 차이가 있었다. 성별에 있어서는 남성보다 여성의 이직의도 정도가 높았으며, 연령에 따른 이직의도정도는 집단간 차이가 있었으나 집단내 차이는 없었다. 학업병행에 따른 이직의도 정도는 석사과정집단보다 RN-BSN집단의 이직의도 정도가 유의하게 높았다. 가족부양책임에 따른 이직의도정도는 완전책임 집단보다, 책임없

음, 부분책임집단의 이직의도 정도가 유의하게 높았다.

대상자의 근무관련특성에 따른 이직의도 정도는 유의한 차이가 없었다<Table 1>.

<Table 1> Turnover intention by general characteristics

| | Categories | N(%) | M±SD | t/F(p) | Scheffé |
|----------------------------------|-------------------------------------|-----------|------------|--------------|---------|
| Gender | Men | 43(11.1) | 19.26±4.19 | -2.029(.043) | |
| | Women | 436(88.9) | 20.47±3.64 | | |
| Age(years) 28.99 ± 6.85 | ≤ 23 | 63(16.2) | 21.03±3.90 | 2.469(.044) | - |
| | 24-30 | 225(57.8) | 20.50±3.54 | | |
| | 31-35 | 54(13.9) | 19.80±3.76 | | |
| | 36-40 | 21(5.4) | 20.05±4.30 | | |
| | ≥ 41 | 26(6.7) | 18.58±3.80 | | |
| Education level | College | 217(55.8) | 20.51±3.66 | 1.318(.268) | |
| | University | 155(39.8) | 20.26±3.77 | | |
| | Master's Course | 10(2.6) | 19.40±4.30 | | |
| | ≥ Master's Degree | 7(1.8) | 18.00±3.11 | | |
| Marital status | Unmarried | 283(72.8) | 20.58±3.65 | -.830(.407) | |
| | Married | 106(27.2) | 19.68±3.85 | | |
| Religion | None | 240(61.7) | 20.39±3.54 | 1.184(.317) | |
| | Protestant | 53(13.6) | 19.75±4.16 | | |
| | Catholic | 33(8.5) | 19.61±4.15 | | |
| | Buddhist | 58(14.9) | 21.00±3.73 | | |
| | Others | 5(1.3) | 21.20±4.32 | | |
| Salary(10,000won/year) 3228±8.38 | ≤ 2500 | 30(7.7) | 20.03±4.72 | .920(.463) | |
| | 2501-3000 | 139(35.7) | 20.54±3.35 | | |
| | 3001-3500 | 109(28.0) | 20.75±3.71 | | |
| | 3501-4000 | 49(12.6) | 19.93±4.06 | | |
| | ≥ 4001 | 36(9.3) | 19.69±3.52 | | |
| With Studying | None ^a | 289(74.3) | 20.14±3.79 | 2.802(.040) | c<b |
| | RN-BSN ^b | 65(16.7) | 21.29±3.45 | | |
| | Master's Degree ^c | 8(2.1) | 18.13±3.18 | | |
| | Others ^d | 27(6.9) | 20.78±3.26 | | |
| Housing type | Home | 278(71.5) | 20.17±3.73 | -0.221(.825) | |
| | Others | 111(28.5) | 20.77±3.68 | | |
| Family livelihood responsibility | None ^a | 212(54.5) | 20.59±3.64 | 4.504(.012) | c<a,b |
| | Partial Responsibility ^b | 150(38.6) | 20.33±3.72 | | |
| | Full Responsibility ^c | 27(6.9) | 18.33±3.86 | | |
| Number of hospital beds | ≤ 300 | 177(45.5) | 20.33±3.85 | 0.298(.827) | |
| | 301-499 | 47(12.1) | 20.79±3.23 | | |
| | 500-699 | 137(35.2) | 20.25±3.81 | | |
| | ≥ 700 | 27(6.9) | 20.07±3.36 | | |
| Type of work | 3-shifts | 309(79.4) | 20.34±3.74 | 0.303(.738) | |
| | Full time | 56(14.4) | 20.13±3.70 | | |
| | Others | 24(6.2) | 20.83±3.67 | | |
| Length of career 5.36 ± 5.12 | < 5 | 235(60.4) | 20.41±3.78 | 2.232(.109) | |
| | 5-10 | 102(26.2) | 20.67±3.46 | | |
| | > 10 | 52(13.4) | 19.37±3.86 | | |
| Department | General ward | 186(47.8) | 20.20±3.89 | 1.608(.187) | |
| | ER | 79(20.3) | 20.09±3.27 | | |
| | ICU | 68(17.5) | 20.18±3.84 | | |
| | Others | 56(14.4) | 21.34±3.50 | | |
| Current position | Staff nurse | 343(88.2) | 20.50±3.64 | 2.032(.109) | |
| | Charge nurse | 23(5.9) | 19.00±4.36 | | |
| | Head nurse | 17(4.4) | 19.59±3.74 | | |
| | Others | 6(1.5) | 18.33±4.84 | | |
| Turnover experience | None | 231(59.4) | 20.19±3.71 | 0.389(.761) | |
| | 1 | 87(22.4) | 20.41±3.56 | | |
| | 2 | 48(12.3) | 20.77±4.03 | | |
| | ≥ 3 | 23(5.9) | 20.61±3.87 | | |

<Table 2> Degree of Fatigue, Emotional Labor, Job Embeddedness, and Turnover Intention (N=479)

| Variable | Item | M±SD | M±SD/item |
|--------------------|------|-------------|-----------|
| Fatigue | 19 | 58.12±13.56 | 3.06±0.71 |
| Emotional Labor | 9 | 30.90± 5.36 | 3.43±0.60 |
| Job Embeddedness | 18 | 52.87± 8.51 | 2.94±0.47 |
| Turnover Intention | 6 | 20.34± 3.72 | 3.39±0.62 |

4. 대상자의 피로도, 감정노동, 직무착근도 및 이직의도 정도의 관계

대상자의 피로도 정도와 이직의도 정도는 유의한 순상관관계($r=.229, p<.001$), 감정노동 정도와 이직의도 정도는 유의한 순상관관계($r=.326, p<.001$), 직무착근도 정도와 이직의도 정도는 유의한 부적상관관계($r=-.515, p<.001$)에 있었다. 감정노동과 피로도는 유의한 순상관관계($r=.264, p<.001$), 직무착근도와는 유의한 부적상관관계($r=-.250, p<.001$)에 있었으며 피로도와 직무착근도는 유의한 부적상관관계($r=-.224, p<.001$)에 있었다<Table 3>.

5. 이직의도에 영향을 미치는 요인

대상자의 이직의도 영향요인 중 독립변수들 간

<Table 3> Correlation Coefficients for Fatigue, Emotional Labor, Job Embeddedness, and Turnover Intention (N=479)

| Variable | Turnover Intention | Fatigue | Emotional Labor | Job Embeddedness |
|------------------|--------------------|--------------|-----------------|------------------|
| Fatigue | .229(<.001) | 1 | | |
| Emotional Labor | .326(<.001) | .264(<.001) | 1 | |
| Job Embeddedness | -.515(<.001) | -.244(<.001) | -.250(<.001) | 1 |

<Table 4> Factors Influencing Turnover Intention (N=479)

| Variable | B | SE | β | t | p | Adj. R ² |
|------------------|--------|-------|---------|---------|-------|---------------------|
| Constant | 22.844 | 2.045 | | 11.173 | <.001 | |
| Job Embeddedness | -.216 | .020 | -.487 | -10.937 | <.001 | .282 |
| Emotional Labor | .141 | .032 | .197 | 4.406 | <.001 | .311 |
| Gender | 1.541 | .513 | .129 | 3.006 | .003 | .325 |
| With Studying | 3.234 | 1.097 | .127 | 2.948 | .003 | .339 |

Adj. R² = .339, F=47.231, p <.001

의 다중공선성을 확인하기 위한 공차한계값은 .867 ~ .935에 걸쳐있었고, VIF값은 1.070~1.154에 분포 되어 있어 독립변수들 간의 다중공선성 문제는 없는 것으로 나타났다. 또한 잔차를 분석한 결과 Durbin Watson 검정결과 값은 1.847로 2에 가까워 모형의 오차합 간에 자기 상관성이 없는 것으로 나타나 잔차의 정규성, 동분산성의 가정을 만족하는 것으로 나타났고, 회귀의 적합도는 유의수준 $p <.001$ 로 유의하였다. 대상자의 이직의도에 영향을 미치는 원인을 규명하기 위하여 인구학적 특성 중 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타난 성별(남=0,녀=1), 학업병행(무=0, RN-BSN=1, 석사=1, 기타=1), 가족책임부양(무=0, 부분책임=1, 완전책임=1)을 더미처리 한 후 연령과 피로도, 감정노동 및 직무착근도 변인에 대하여 단계적 다중 회귀분석을 실시하였다. 1단계에서 연령, 가족부양책임, 피로도를 통제한 후 직무착근도를 투입하였을 때 28.2%의 설명력을 나타냈다. 직무착근도에 감정노동을 추가하면 31.1%, 성별을 더 추가하면 32.5%, 학업병행을 더 추가하면 총 33.9%의 설명력을 나타냈다. 따라서 직무착근도가 이직의도에 가장 중요 변인임을 확인하였다<Table 4>.

IV. 고찰

본 연구는 임상간호사들의 이직의도를 확인하고, 이직의도에 영향을 미치는 요인을 확인하여 관리하도록 함으로써 현재 남아 있는 간호사들의 이직을 줄이고, 인력관리의 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

임상간호사들의 이직의도 및 그와 관련된 변수들을 고찰하면 첫째, 본 연구결과 임상간호사의 피로도는 3.06점으로 중간정도로 나타났다. 이는 본 연구와 동일한 도구를 사용하여 교대근무간호사를 대상으로 한 3.59점[7]과 상근직 간호사를 대상으로 한 3.54점, 교대근무자를 대상으로 한 3.64점[15]보다는 낮은 점수의 피로도를 보였고, 다른 도구를 사용하여 특수부서 간호사를 대상으로 한 연구에서의 피로도 29.29/60점, 병동근무간호사를 대상으로 28.61/60점[16]으로 중간정도의 피로도를 보인 연구와는 동일한 결과를 나타냈다. 이는 간호사들의 피로도는 조금씩 차이를 보였으나, 모든 연구에서 중간 이상의 피로도를 경험하고 있는 것으로 나타났으므로 효과적인 피로도 감소를 위한 개인적인 노력과 피로가 누적되지 않도록 하는 조직 차원의 방안이 필요 하다고 생각된다.

임상간호사의 감정노동은 3.43점으로 중간정도를 보였으며, 이는 동일한 도구를 사용하여 충청권과 경기권의 간호사를 대상으로 한 연구의 3.48점[17], 3.39점[18], G 도시의 병원급 간호사를 대상으로 한 3.24점[19], 지역 종합 병원간호사를 대상으로 한 3.37점[20]과 유사한 결과를 보였다. 이는 대부분의 임상간호사들이 중간보다는 높은 정도의 감정노동을 보이는 것으로 신체적 피로도와 더불어 정서적 감정 노동 강도도 높게 인지하고 있는 것으로 나타났다. 따라서 임상간호사들의 부적절한 감정표현이나 빈도 및 부조화를 감소시킬 수 있는 감수성개발, 감정표현 훈련 등의 프로그램이 간호 조직차원에서 활발하게 이루어져야 할 것이다.

본 연구 임상간호사들의 직무착근도는 2.94점으로 중간정도의 점수를 나타냈다, 이는 일 지역 간호사를 대상으로 한 연구의 2.93점과[3], 3.02점[11]과는 비슷한 결과를 보였으나, 경기지역 간호사를 대상으로 한 3.25점[5] 보다는 낮은 점수를 보였다. 이렇듯 간호사의 직무착근도는 지금 연구시작 단계에 있을 뿐만 아니라 병원규모, 외부환경, 조직 문화차이에 따라 매우 다르게 인지하고 있는 것으로 나타나 간호사의 직무착근도에 대한 도구 개발을 포함한 구체적인 추후연구를 필요로 한다.

임상간호사의 이직의도는 3.39점으로 중간정도를 나타냈다. 이는 간호사를 대상으로 한 연구의 3.91점보다는 낮았으나[6], 종합병원 간호사를 대상으로 한 연구의 3.49점[1], 일반간호사를 대상으로 한 3.45점[10], 교대근무간호사를 대상으로 한 연구의 3.36점[7]과는 비슷한 수준을 나타냈고, 아동간호사를 대상으로 한 연구의 3.14점[21] 보다는 다소 높은 수준을 나타냈다. 이러한 결과는 대상자와 대상자의 특성에 따라 조금씩 다른 결과를 보였으나 전체적으로 간호사는 중간 이상의 이직의도를 가지고 있음을 확인 하였다. 또한 본 연구에서 남성보다는 여성의 이직의도가 높았으며, 가족부양에 있어 완전책임 있는 간호사보다는 부분책임이나 부양책임 없는 간호사의 이직의도가 유의하게 높게 나타났다. 그리고 한 번이상의 이직을 경험한 간호사들이 대상자의 40% 이상을 차지하였고, 이직 경험자들 중 세 번 이상 이직을 경험한 간호사들도 5.9%인 것을 볼 때 나이 어린 여성간호사들 특히 가족 부양책임이 없는 간호사들의 이직에 대한 인식이 쉽게 만연되어 있음을 알 수 있었다[3]. 학업병행유무에 따른 이직의도는 RN-BSN 과정에 있는 간호사들의 이직의도가 석사과정에 있는 간호사들보다 높은 것으로 나타났는데 이는 RN-BSN과정의 간호사들은 학력을 쌓아 좀 더 나은 병원으로의 이직을 희망하는 것으로, 석사과정의 간호사들은 학업의 목적이 보다 나은 병원으로

의 이직 보다는 재직병원에서의 승진 등 다른 목적이 있는 것으로 생각된다, 따라서 젊은 여성간호사들을 조직에 머무르도록 유도하는 조직문화가 형성되도록 관리자의 노력이 요구되며, 이를 위한 다양한 프로그램 개발이 필요하리라 생각된다, 또한 학업을 병행하는 간호사들에게는 심층 인터뷰 등을 통해 그들의 학업 목적과 조직의 목적이 잘 부합하도록 하고 그에 따른 개별적 배려를 제공하여 우수한 인력이 우리 조직을 떠나 다른 조직으로 옮겨가려는 이직을 막을 수 있는 조직차원의 노력들이 필요하리라 생각된다.

둘째 이직의도와 관계한 변수들을 살펴보면 본 연구에서 피로도와 감정노동은 이직의도와 유의한 양의 상관관계에 있었으며, 직무착근도는 유의한 음의 상관관계에 있었다, 이는 교대근무 간호사의 피로도가 이직의도에 미치는 영향을 분석한 연구에서 피로도와 이직의도는 유의한 양의 상관관계에 있었으며 피로도는 이직의도에 직접적인 영향을 미친다고 하였다[7], 그러나 본 연구에서는 피로도가 이직의도에 미치는 영향을 단계적 회귀분석 방법을 사용하여 분석한 결과 영향력 없는 변수로서 분석에서 제외되어 위의 결과와는 상이한 결과를 나타냈다. 이는 개인적 특성이나 건강관련 행위 특성 및 직업관련 특성에 따라 피로도는 매우 다양하게 나타나기에 그런 것으로 보여져[16] 좀 더 구체적으로 간호사의 특성에 맞는 피로도와 이직의도에 대한 연구가 필요하다고 생각된다.

감정노동과 이직의도의 상관관계에 대한 선행 연구를 살펴 본 결과 감정노동과 이직의도는 유의한 양의 상관관계에 있었으며[22][20][23][18][1][20][19][17], 위의 모든 연구에서 감정노동 또는 감정노동의 하위 영역은 이직의도에 영향을 미치는 변수임을 확인하여 본 연구와 동일한 연구를 보였다. 따라서 병원 조직에서 조직 구성원들의 감정을 억제시키는 태움 문화와 수직적 조직 풍토에서의 일방적 의사소통보다는 자율적이며, 수평적인 의사소

통을 통해 부적절한 감정부조화나 감정 억압이 이루어지지 않도록 하고, 대상자와의 감정노동 수행 과정에서도 긍정적인 감정 표현을 할 수 있도록 하기 위한 훈련이 조직차원의 교육과정에 포함되어야 할 것으로 보여진다.

이직의도와 유의하게 관련하였던 변수들을 원인으로 하여 단계적 회귀분석을 실시한 결과, 이직의도의 가장 중요한 원인 변수는 직무착근도로 28.2%의 설명력을 보였으며, 감정노동을 추가하였을 때 31.1%. 성별을 추가하였을 때 32.5%, 학업병행을 추가하였을 때 33.9% 설명력을 보였다, 이는 간호사의 업무환경과 직무착근도가 이직의도에 미치는 요인을 분석한 연구에서 직무착근도가 이직의도에 가장 영향력 있었던 변수였음을 확인한 결과[3]와 일반적 특성 및 직무만족, 직무착근도가 이직의도에 미치는 영향 정도를 파악한 연구에서 직무착근도가 이직의도에 가장 영향력이 높았던 변수임을 확인한 결과[5]와도 동일하게 나타났다. 또한 간호사의 직무착근도와 이직의도의 관계 및 조직시민행동 매개 효과를 검증한 연구에서 직무착근도는 이직의도의 중요한 선행변수였던 연구[11]와도 동일하여 직무착근도는 이직의도의 가장 중요한 원인변수임을 확인하였다. 즉 간호사가 자신이 수행하고 있는 업무와 자신이 속한 병원이 잘 맞는다고 지각하며, 자신의 가치, 동료들과의 관계, 주어진 권한과 책임 자신의 기술과 재능의 활용이 현재 직무와 잘 맞는다고 지각 할수록 조직에 잔류할 가능성이 크며, 자신이 조직을 떠남으로써 희생해야 하는 물질적, 심리적 희생에 대한 지각이 클수록 조직에 머무를 가능성이 커지게 된다[5][11].

이를 토대로 간호사의 이직을 낮추기 위한 조직적 방안으로 직무착근도를 증진시키는 것이 가장 효율적인 방법이 될 것이며, 직무착근도를 증진시키기 위해서 조직 관리자 등은 채용 시부터 조직의 가치와 동일한 개인적 가치를 가지고 있는 간호사

를 채용하는 등의 신중을 기해야하고, 채용 후에는 조직문화에 잘 융화, 적응할 수 있도록 정기적인 면담 등을 실시하며, 조직 정서에 맞는 공식조직, 비공식적 조직이 활성화 될 수 있도록 노력 하여야 할 것이다. 이와 더불어 감정노동은 간호전문직 서비스를 제공하는 간호사에게 필수 불가결 한 요소이며, 이직의도의 중요 영향 요인으로 확인된바 유연한 감정 표현과 적절한 감정 조절이 이루어 질수 있도록 관리하는 감수성 훈련 등의 프로그램을 개발이 이루어져야 할 것이다.

V. 결론

본 연구는 임상간호사들이 인지하는 피로도, 감정노동, 직무착근도, 이직의도를 파악하고, 이직의도에 영향을 미치는 주요 요인을 확인함으로써 이직을 감소시키는 인적자원관리의 기초자료로 활용하고자 시도된 서술적 조사연구이다.

본 연구는 세 개 지역에 근무하는 6개월 이상의 간호사 479명을 대상으로 이루어졌다. 자료수집은 2016년 6월 한 달간 구조화된 설문지를 활용하여 이루어졌다. 이직의도 도구는 Mobley가 개발한 도구, 피로도는 MFS(Multidimensional Fatigue Scale)도구, 감정노동은 Morris와 felman이 개발한 도구, 직무착근도는 Mitchell 등이 개발한 도구를 활용하였다.

본 연구의 결과는 다음과 같다.

- 1) 대상자의 피로도 점수는 3.06점, 감정노동 점수는 3.43점, 직무착근도 점수는 2.94점, 이직의도 점수는 3.39점이었다.
- 2) 일반적 특성 중 이직의도에 영향을 주었던 변수는 성별, 연령, 학업병행, 가족부양책임 이었다.
- 3) 이직의도와 관련된 피로도, 감정노동, 직무착근도와와의 상관관계를 분석한 결과 피로도($r=.229$, $p<.001$)와 감정노동($r=.326$, $p<.001$)은 유의한 순

상관관계를, 직무착근도($r=-.515$, $p<.001$)와는 유의한 부적 상관관계를 보였다.

4) 이직의도에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과 이직의도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 변수는 학업병행($\beta=.127$, $p=.003$), 성별($\beta=.129$, $p=.003$), 감정노동($\beta=.197$, $p<.001$), 직무착근도($\beta=-.487$, $p<.001$)순 이었으며 이 변수들의 총 설명력은 33.9%이었다.

본 연구결과 임상간호사의 이직의도 예측요인은 학업병행, 성별, 감정노동, 직무착근도 인 것으로 확인 되었다. 이에 간호관리자는 이직을 감소시키기 위하여 학업을 병행하고 있는 여성 간호사들을 위한 조직적인 시스템 및 관리 프로그램 개발과 노력이 필요하며, 특별히 이직의도에 영향력 있는 변수로 감정노동과 직무착근도로 확인된 바 조직구성원들이 조직에 뿌리내리고 즐겁게 근무 할 수 있는 조직문화를 이끌어 내기 위한 조직적인 노력이 필요하며, 간호사의 감정노동 감소를 위해 감수성 훈련 등의 프로그램 개발 및 적용이 필요하리라 생각된다.

본 연구의 제한점으로는 대상자가 지역 일부에서 편의 추출된바 결과를 확대해석하는데 신중을 기해야 한다. 또한 간호사를 위한 직무착근도 도구 개발과 조직문화, 외부 환경에 따른 다각적이고, 심층적인 직무착근도 연구를 제안하는 바이다.

REFERENCES

1. M.S. Song(2014), Influence of Emotional Labor on Job Involvement, job Satisfaction, and Turnover Intention of Clinical Nurses, Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society, Vol.15(6);3741-3750.
2. M.S. Yoo(2016), The Influence of Workplace Spirituality and Emotional Intelligence on the Organizational Citizenship Behavior for Clinical

- Nurses, *The Korean Journal of Health Service Management*, Vol.10(2);59-70.
3. H.J. Ko, J.H. Kim(2016), Relationships among Nursing Work Environment, Job Embeddedness, and Turnover Intention in Nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.22(3);279-291.
 4. J.H. Jeong, J.S. Kim, K.H. Kim(2008), The risk Factors Influencing Turnover Intention of Nurses, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.14(1);35-44.
 5. S.Y. Son, J.S. Choi(2015), Effect of Job Embeddedness and job Satisfaction on Turnover Intention in Nurses. *Korean Journal of Adult Nursing*, Vol.27(2);180-187.
 6. E.J. Yeun, Y.M. Kwon, M.S. Jeon(2016), An JH. Factors Influencing Hospital Nurses, Turnover Intention: A cross-sectional Survey, *Journal of the Korea Contents Association*, Vol.16(1);94-106.
 7. K.H. Lee, J.Y. Kim(2011), Effect of Shiftwork nurses Fatigue on Job Stress and Turnover Intention - Mediating Role of Job Stress, *Korean Journal of occupational Health Nursing*, Vol.20(1);74-82.
 8. J.H. Kim, I.K. Kim(2014), A Study on the Emotional Labor, Burn out and Turnover Intention of Clinical Nurses, *Journal of the Korean Data Analysis Society*, Vol.16(3);1653-1667.
 9. G.S. Yoon, S.Y. Kim(2010), Influences of Job Stress and burnout on Turnover Intention of Nurses, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.16(4);507-516.
 10. S.H. Kim, M.H. Lee(2014), Effect of Emotional Labor and Communication Competence on Turnover Intention in Nurses, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.20(3);332-341.
 11. E.H. Kim, E.J. Lee, H.J. Choi(2012), Mediation Effect of Organizational Citizenship Behavior between Job Embeddedness and turnover intention in Hospital Nurses, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.18(4);394-401.
 12. M.R. Kim(2007), Influential Factors on Turnover Intention of nurses: The affect of nurse,s organizational commitment and career commitment to turnover intention, *The Graduate School of Ewha Womans University*, pp.5-87.
 13. U.J. Min(2015), A Comparison of Job Stress, Fatigue and Sleep Quality of Nurses by Night Shift Schedule, *Department of Nursing Graduate School of Soonchunhyang University*, pp.8-67.
 14. M.J. Kim(1998), Effects of the Hotel Employee,s Emotional Labor upon the Job-related Attitudes, *Journal of Tourism Sciences*, Vol.21(2);129-141.
 15. E.J. Lee, S.H. Shin(2014), The Effect of Health Promotion Behavior on Fatigue and Depression among Shift Nurses, *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.15(4);2256-2264.
 16. A.S. Park, I.S. Kwon, T.C. Cho(2009), Fatigue Symptoms and Its Related Factors among General Hospital Nurses, *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.10(8);2164-2172.
 17. Y.J. Son, S.K. Park, S.S. Kong(2012), Impact of Intentional Marketing Activity, Emotional Labor and Work-Family Conflict on Turn-Over of Hospital Nurses, *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, Vol.18(3);329-340.
 18. J.H. Kim, I.K. Kim(2014), A study on the Emotional Labor, Burnout and Turnover Intention of Clinical Nurses, *Journal of the Korean Data Analysis Society*, Vol.16(3); 1653-1667.

19. M.H. Nam(2015), The Effect of Work Environment, Emotional Labor on Turnover Intention by Hospital Nurses, Journal of Korean Clinical Health Science, Vol.3(1);256-267.
20. Y.H. Jeong, C.S. Lee, H.N. Choe, J.Y. Park(2016), Emotional Labor, Job Satisfaction and Turnover Intention of Nurses in the Regional General Hospital, Journal of the Korea Contents Association, Vol.16(1);08-719.
21. M.S. Im, Y.E. Lee(2016), Factors Affecting Turnover Intention in Pediatric Nurses, Child health Nursing Research, Vol.22(1);37-44.
22. S.M. Wi, Y.J. Yi(2012), Influence of Emotional Labor on Job Satisfaction, Intent to leave, and Nursing Performance of Clinical Nurses, Journal of Korean Academy of Nursing Administration, Vol.18(3);310-319.
23. J.H. Yang, K.H. Jeung(2014), Effect of Emotional Labor, Job Satisfaction and Organizational Commitment on Turnover Intention in Nurses. Journal of the Academia-Industrial cooperation Society, Vol.15(2); 7170-7178.