



# 초보간호사의 대인관계능력, 직무 스트레스, 스트레스 대처유형이 이직의도에 미치는 영향: 직무 스트레스를 중심으로

정자용<sup>1</sup> · 김철규<sup>2</sup>

건국대학교 충주병원<sup>1</sup>, 충북대학교 간호학과<sup>2</sup>

## Impact of Interpersonal Relationship Ability, Job Stress, and Stress Coping Type on Turnover Intention of Nurses in the Early Stage of their Careers: Focusing on Job Stress

Jeoung, Ja Yong<sup>1</sup> · Kim, Chul-Gyu<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Konkuk University Chungju Hospital, Chungju

<sup>2</sup>Department of Nursing, Chungbuk National University, Cheongju, Korea

**Purpose:** This study aimed to examine the effects of interpersonal relationship ability, job stress, and stress coping type on the turnover intention of nurses in the early stage of their careers. **Methods:** Data were collected from 136 early stage nurses from two general hospitals and one tertiary hospital in Chungbuk province. An early stage nurse was defined as the nurse with a work experience of 3 to 36 months. The collected data were analyzed using independent t-test, one-way ANOVA, Mann-Whitney U test, Person's correlation coefficient, and stepwise multiple regression. **Results:** It was seen that turnover intention had a negative correlation with interpersonal competency ( $r=-.20, p=.020$ ) and a positive correlation with job stress ( $r=.56, p<.001$ ). Job stress due to work over load, inadequate compensation and working environment, interpersonal relationship ability, and length of clinical career were significant factors influencing turnover intention ( $p<.05$ ). These variables explained for 50.4% of the variance in turnover intention. **Conclusion:** It is necessary to develop an interpersonal relationship ability improvement program to decrease turnover intention among early stage nurses by helping them to successfully adapt to their job. Moreover, it is important to bring about continuous improvements in terms of provision of adequate workload and appropriate rewards, and creation of a suitable work environment to reduce the job stress of early stage nurses.

**Key Words:** Nurse, Interpersonal relations, Occupational stress, Psychological adaptation, Turnover intention

주요어: 초보간호사, 대인관계능력, 직무 스트레스, 스트레스 대처유형, 이직의도

Corresponding author: Kim, Chul-Gyu <https://orcid.org/0000-0002-2512-139X>

Department of Nursing, Chungbuk National University, 1 Chungdae-ro, Seowon-gu, Cheongju 28644, Korea.

Tel: +82-43-249-1860, Fax: +82-43-266-1719, E-mail: cgkim@cbnu.ac.kr

- 이 논문은 제1저자 정자용의 석사학위논문 중의 축약본임.

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

Received: Jan 2, 2018 | Revised: Feb 4, 2018 | Accepted: Feb 21, 2018

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.

## 서 론

### 1. 연구의 필요성

최근 병원경영 환경은 의료시장의 경쟁과 국민들의 의료서비스에 대한 요구가 지속적으로 증가되는 등 많은 변화를 겪고 있다. 특히, 2015년 메르스 사태 이후 정부가 감염병 확산방지, 간병부담 완화 등을 위해 간호간병통합서비스를 실시함에 따라 양질의 간호제공을 위해 간호 인력의 확보가 불가피한 상황이다(Korea Nurse Association [KNA], 2016). 그렇지만 간호사 이직율이 높아 적정한 수의 간호인력을 확보 및 유지하는데 많은 어려움이 있다. 2014년 간호학과 졸업자수는 21만 6,727 명이며 취업률은 84.4%로 높은 수준을 보이고 있으나, 간호사 평균 근무연수는 5.4년에 불과하여 중도에 그만두는 경우가 많다(KNA, 2015). 더욱이 입사한지 1년 이내에 해당하는 초보자 단계 간호사의 이직률은 33.5%로 종합병원 간호사의 평균 이직률 12.6%에 비해 월등히 높았다(Hospital Nurse Association [HNA], 2016). 뿐만 아니라 1년 초과 3년 이하 경력에 해당하는 상급초보자단계 간호사의 이직의도도 69%로 매우 높아(Lee, Oh, & Sung, 2013), 재직 중인 간호사의 19.9%를 차지하고 있는(HNA, 2016) 상급초보자단계 간호사를 포함하여 입사 직후부터 3년 이하의 초보간호사에 대한 효과적인 인력관리가 요구되는 상황이다.

초보간호사는 간호사의 4단계 임상등급에서 초보자단계(입사 후 1년 정도), 상급초보자단계(입사 후 2~3년) 수준에 있는 간호사를 말한다(Jang, 2000). 이들은 사회적 활동으로써의 일이 중요한 시기인 성인기 초기에 있어, 이 시기의 성공적인 성취는 개인적 성숙도모와 나아가 전문직 간호사로서 성장할 수 있는 중요한 토대가 되므로(Lee et al., 2013), 초보간호사의 이직의도를 확인하고 예방하는 것은 중요하다. 또한, 초보간호사의 높은 이직률은 양질의 간호인력 확보와 유지를 어렵게 하고, 새로운 인력의 모집과 선발에 따른 비용을 발생시킨다. 또한, 남아있는 간호사의 업무량을 증가시켜 간호의 질적 저하를 초래하여 조직의 효율성과 생산성에도 부정적인 영향을 미치므로(Moon & Han, 2011), 효과적인 이직 감소 전략이 매우 필요하다. 초보간호사의 이직 관련 이유는 다양하여, 복합적인 업무 부담 및 업무수행능력 부족(Kim, Lee, Cho, & Kim, 2013), 대인관계 스트레스(Lee et al., 2013; Park, 2013), 직무 스트레스 및 직무만족(Byun, 2009) 등이었다.

이 중 대인관계 스트레스는 대인관계 역량과 관계된 것으로, 대인관계 능력은 직장 내에서 다른 사람과 상호작용하며 한 인

간으로 성장 발달하게 되는 간호사에게 업무의 특성상 중요한 역량이다(Oh, Lee, & Sung, 2013). 이는 간호사가 환자의 관점을 이해하여 환자들의 의료서비스 만족도를 높여주고 보호자 혹은 타 직종의 사람들과 효율적으로 의사소통해야 하기 때문이다. 하지만, 간호사들은 환자와 접촉하고 지속적으로 상호작용하며 돌봄을 제공하는 역할 수행과정에서 보호자 및 상사, 동료 등의 대인관계에 많은 어려움을 경험하고 있으며(Park, 2013), 이러한 대인관계 갈등은 신규간호사의 이직의도에 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(Lee et al., 2013).

한편, 환자들은 해가 갈수록 보다 높은 수준의 간호서비스를 요구하고 있다. 이러한 환경 하에서 간호사들의 업무 스트레스는 가중되고 있다. 특히나 초보간호사는 병원의 새로운 환경에 입문하는 단계인 1년간의 초보자단계 간호사를 거쳐 상급초보자 간호사가 되면, 실무에는 익숙하지만 실무경험에 비해 부족한 지식과 현장에서의 높은 기대감으로 직무 스트레스가 높은 것으로 알려져 있다(Benner, 1982). 이러한 높은 직무 스트레스가 초보간호사의 이직의도를 높이는 것으로 보고되었다(Byun, 2009). 간호사의 직무 스트레스 범위는 매우 광범위하고 복잡 다양하여, 업무량 과중, 전문직으로서의 역할 갈등, 전문지식 및 기술부족, 대인 관계상의 문제, 의사와의 대인관계 및 업무상 갈등, 의료관계에 따른 부담감, 부적절한 대우 및 보상, 상사 및 부하 직원과의 불만스러운 관계, 병동의 물리적 환경, 익숙치 않은 상황, 밤근무 등이 해당된다. 이렇듯 간호사가 겪게 되는 다양한 요인 중 간호사들이 근무 중 경험하는 스트레스 요인을 보다 명확히 파악한다면, 해당 요인을 조절하여 간호사의 스트레스 감소 및 적응을 돕는 지지체계를 확립할 수 있다(Kim & Gu, 1984). 근래 신규 간호사들은 국민소득의 향상으로 경제적으로 풍요로운 환경에서 큰 어려움 없이 성장하여 위기 대처능력이 낮다. 그로인해 업무상 갈등이나 직무 스트레스에 직면하게 되면 이를 극복하려고 하기 보다는 직장을 포기하는 경향이 크다. 이에 초보간호사의 이직의도를 감소시키기 위한 심도있고 효과적인 전략을 세워 새로운 환경에 도전하는 초보간호사의 초기 이직을 막아야 한다(Byun, 2009). 따라서, 초보간호사 맞춤형 개선방안을 마련하기 위해서는 많은 직무 스트레스 요인 중 이직의도에 영향이 큰 요인들을 선별하여 우선순위가 높은 문제들부터 순차적으로 개선해 나감으로써 직무 스트레스를 낮추는 것이 필요하다. 그렇지만, 초보간호사의 이직의도에 각각의 직무 스트레스 하부 요인들이 어느 정도 영향을 미치는지에 대한 탐색은 이루어지지 않은 상황이다.

아울러, 초보간호사들이 직무 스트레스에 적절하게 대처하지 못하면 병원생활에 부적응하여 초기에 이직하게 되며

## 연구방법

(Yoon & Kim, 2006), 누적된 스트레스는 부정적인 자아개념을 갖게 하고 환자 및 간호업무에도 좋지 못한 영향을 미친다 (Yeun & Kim, 2013). 즉, 초보간호사에게 적절한 스트레스 대처방안이 없으면, 스트레스 증상과 복받쳐 오르는 감정을 느끼며 축적되는 스트레스를 견디지 못해 이직을 생각하게 된다 (Kim et al., 2013). 이에 적절한 사회적 지원과 대처전략이 스트레스 감소 및 긍정적인 적응에 영향을 미치므로(Lazarus & Folkman, 1984), 간호사의 이직을 감소시키기 위해서는 적절한 스트레스 대처방식을 가지도록 해야 한다. 따라서, 간호사들의 직무 스트레스에 대한 효과적인 대처방식을 파악하고 적용하는 것이 필요하지만, 초보간호사의 직무 스트레스에 대한 대처유형을 확인한 연구는 미흡한 실정이다.

이제까지 초보간호사의 이직의도와 관련된 연구로는 신규 간호사인 초보자단계 간호사를 주 대상으로 하여 직무 스트레스, 직무만족, 자아탄력성과의 관련성에 대해 살펴보았으며 (Byun, 2009; Park, 2013), 상급초보자단계 간호사까지 확대한 초보간호사를 대상으로 한 대인관계능력, 대처유형, 직무 스트레스의 하위 요인과 이직의도의 관련성을 탐색한 연구는 부족한 상황이다. 이에, 이직률이 높은 초보간호사를 대상으로 대인관계 능력, 하위요인별 직무 스트레스 및 대처유형과 이직의도의 관계를 파악하여 초보간호사의 이직률을 낮추기 위한 중재 프로그램 개발에 기초자료를 제공하기 위하여 본 연구를 시행하였다.

## 2. 연구목적

본 연구의 목적은 초보간호사를 대상으로 대인관계 능력, 하위요인별 직무 스트레스 및 대처양상이 이직의도에 미치는 영향 정도를 파악하여 초보간호사의 이직률을 낮추기 위한 중재 프로그램 개발의 기초자료를 마련하기 위함이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 초보간호사의 일반적 특성을 파악한다.
- 초보간호사의 일반적 특성에 따른 대인관계능력, 직무 스트레스, 스트레스 대처유형 및 이직의도 차이를 비교한다.
- 초보간호사의 일반적 특성에 따른 하위요인별 직무 스트레스의 차이를 비교한다.
- 초보간호사의 하위요인별 직무 스트레스, 대인관계능력, 스트레스 대처유형 및 이직의도의 상관관계를 확인한다.
- 초보간호사의 이직의도 영향 요인을 파악한다.

## 1. 연구설계

본 연구는 초보간호사의 대인관계능력, 하위요인별 직무 스트레스, 스트레스 대처유형과 이직의도의 관련성을 파악하고, 대인관계능력, 하위요인별 직무 스트레스, 스트레스 대처유형이 이직의도에 미치는 영향 정도를 확인하기 위한 서술적 조사 연구(descriptive research)이다.

## 2. 연구대상

본 연구의 대상자는 충북에 위치한 300명 이상 2개의 종합병원과 1개의 상급종합병원에 입사한 후, 수술기간을 제외한 근무경력이 3개월 이상 36개월 미만의 간호사이다. 독립적으로 직무 수행이 미숙하거나 수습 교육기간에 있는 3개월 미만의 초보자단계 간호사는 제외하였다.

표본의 크기는 표본 크기 산출 프로그램인 NCSS & PASS 12 (2014) 프로그램을 이용하여 산출하였다. NCSS & PASS 12에서 회귀분석에 필요한 표본크기는 Cohen의 표본추출 공식에 따라 다음과 같이 산출한다. 첫째, 검정력 및 유의수준을 정한다. 둘째, 통제변수(종속변수에 영향을 미치지 않지만 관심변수가 아닌 변수) 개수 및 통제변수에 의한 R-square 수준을 정한다. 셋째, 종속변수에 영향을 미치는 주요 변수로 해당 연구에서 입증하고자 하는 변수를 독립변수로 하여 독립변수의 개수를 정한다. 이때, 통제변수가 통제된 상태에서 해당 연구에서 입증하고자 하는 주요 독립변수에 의한 R-square 수준을 정하여 표본크기를 산출한다. 이에 본 연구에서는 통계적 검정력 90%, 유의수준 .05, 통제변수 9개, 통제변수에 의한 R<sup>2</sup> .1, 독립변수 15개, 통제변수가 통제된 상태에서 독립변수에 의한 R<sup>2</sup> .15로 하여 회귀분석에 필요한 표본 크기를 산출하여 132명으로 계산되었다. 아울러, 탈락률 15%를 감안하여 초보간호사 150명을 설문조사하였다. 하지만 설문에 성실하게 응답하지 않은 14부를 제외하여 총 136부가 분석에 사용되었다.

## 3. 연구도구

본 연구에 이용된 도구는 일반적 특성에 관한 9문항, 대인관계능력 18문항, 직무 스트레스 13개 하위요인의 총 53문항, 스트레스 대처유형 33문항, 이직의도 4문항으로 총 118문항으로 구성되었다.

### 1) 대인관계능력

대인관계능력은 Guerny (1977)가 개발한 대인관계 변화 척도(Relationship Change Scale)를 Moon (1980)이 변안한 것을 기초로 Chang과 Choi (2009)가 수정 및 보완하여 사용한 도구로 측정하였다. 본 도구는 의사소통, 신뢰감, 친근감과 이해성이 각 3문항, 민감성 2문항, 개방성 4문항으로 구성되었다. 각 문항은 '전혀 아니다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점의 Likert형 척도로, 점수가 높을수록 원만한 대인관계능력을 가졌음을 의미한다. Chang과 Choi (2009)의 연구에서 Cronbach's  $\alpha$  는 .89였으며, 본 연구에서는 .84였다.

### 2) 직무 스트레스

직무 스트레스 도구는 Kim과 Gu (1984)가 간호사를 대상으로 개발한 직무 스트레스 도구를 수정·보완하여 사용하였다. Kim과 Gu (1984)의 도구에서 '병실이 비좁아 간호업무 수행이 어려울 때' 등 현재 간호 상황과 맞지 않는 13문항은 제외하고, Yoon과 Lee (2003)가 이 도구를 수정하여 개발한 임상간호사 직무 스트레스 도구에서 '시간 외 초과 근무를 할 때', '환자나 보호자가 간호사에게 반말 등 무례한 행동을 할 때' 등 6개의 항목을 추가로 채택하여 총 56문항으로 구성하였다. 이후 간호학교수 3인, 수간호사 2인, 초보간호사 5인에게 내용 타당도를 검증받아 CVI가 0.7 이하로 타당도가 낮은 3문항은 삭제하여 총 53문항으로 구성하였다.

직무 스트레스는 업무량 과중 9문항, 전문적 역할갈등 6문항, 전문지식 및 기술부족 6문항, 대인관계상의 문제 5문항, 의사와의 대인관계 갈등 4문항, 의사와의 업무상갈등 3문항, 의료한계에 대한 심리부담 4문항, 부적절한 대우 4문항, 상사와의 불만스런 관계 3문항, 부적절한 보상 2문항, 업무외의 책임 1문항, 익숙지 않은 상황 3문항, 근무환경 3문항으로, 13개 하부요인, 총 53개 문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 '아주 심하게 스트레스를 느낀다' 5점에서, '전혀 스트레스를 느끼지 않는다' 1점의 Likert type 5점 척도로, 점수가 높을수록 직무 스트레스가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도인 Cronbach's  $\alpha$  는 Kim과 Gu (1984)의 연구에서는 .95였고, 하위요인별로는 .70 이상이었으며, 본 연구에서는 .94였고, 하위요인별로는 .70~.94였다.

### 3) 스트레스 대처유형

초보간호사의 스트레스 대처유형은 Lazarus와 Folkman (1984)이 개발한 것을 Han과 Oh (1990)가 번역하여 수정 및 보완한 도구를 사용하여 측정하였다. 문제중심 대처 8개 문항, 희망적 관점 대처 5문항, 무관심대처 6문항, 사회적 지지 탐색 대

처 7문항, 긍정적 관심 대처 4문항, 긴장해소 대처 3문항으로 구성되었다. 점수는 '항상 그렇다' 4점에서, '전혀 그렇지 않다' 1점의 4점 척도로 구성되어 있고, 점수가 높을수록 다양한 스트레스 대처유형을 사용하는 것을 의미한다. Han과 Oh (1990)의 연구에서는 Cronbach's  $\alpha$  는 .79였으며, 본 연구에서는 .76이었다.

### 4) 이직의도

이직의도는 Lawler (1983)가 개발하고 이를 Park (2002)이 우리나라 실정에 맞추어 수정 및 보완한 도구를 사용하여 측정하였다. 본 도구는 총 4문항으로 '매우 그렇다' 5점에서 '매우 아니다' 1점까지로 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미한다. 개발당시 도구 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$  는 .87이었고, Park (2002)의 연구에서는 .88이었으며, 본 연구에서는 .86이었다.

## 4. 자료수집 및 방법

자료수집은 2017년 2월 13일부터 3월 5일까지 이루어졌다. 연구자가 해당 병원의 간호부서장에게 허락을 구한 뒤 자료수집을 시행하였다. 각 병동 수간호사에게 대상자의 선정기준과 제외기준을 설명한 후 연구대상자를 선정하여 대상자에게 설문지를 배포하였다. 설문조사는 대상자가 연구참여 동의서에 서명한 후 직접 설문지를 읽고 기입하는 자가보고식 방식으로 이루어졌다. 대상자들의 개인정보 보호를 위해 응답한 설문지는 밀봉이 가능한 봉투에 넣도록 한 후 연구자가 직접 방문하거나 우편으로 회수하였다. 설문조사는 150명을 대상으로 하였고, 100% 회수되었다.

## 5. 윤리적 고려

본 연구는 C대학 연구윤리심의위원회의 승인을 받아 시행하였다(CBNU-201701-BMSB-401-01). 자료수집 시 대상자에게 설명문을 통해 본 연구의 목적 및 진행과정, 연구참여로 인해 예상되는 이익 및 불이익에 대한 정보를 포함한 연구 내용, 개인의 비밀을 보장할 것과 연구 이외에 사용하지 않을 것임을 설명하고, 연구참여에 대한 서면 동의를 받은 후 자료수집을 진행하였다.

## 6. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 21.0통계 프로그램을 사용하여

분석하였으며, 분석방법은 다음과 같다.

- 대상자의 일반적 특성은 빈도분석을 사용하여 실수와 백분율, 평균 및 표준편차로 분석하였다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 대인관계능력, 직무 스트레스 및 하위요인별 직무 스트레스, 스트레스 대처유형 및 이직 의도 차이는 independent t-test, Mann-Whitney U test, one-way ANOVA로 분석하고, 사후 검증은 Scheffé 검증을 이용하였다.
- 대상자의 직무 스트레스, 대인관계능력, 스트레스 대처유형 및 이직의도의 상관관계는 Pearson's correlation coefficients로 분석하였다.
- 대상자의 이직의도에 미치는 영향 요인을 파악하기 위해 stepwise multiple regression analysis를 시행하였다.

## 연구결과

### 1. 대상자의 일반적 특성

대상자는 95.6%가 여성이었고, 평균 연령은  $24.7 \pm 2.35$ 세이며, 20~29세가 94.1%로 가장 많았다. 결혼 상태는 미혼이 89.0%, 종교가 없는 경우가 70.6%, 4년 대졸 이상의 학력이 77.2%였다. 대상자의 직무 관련 특성을 보면, 근무부서는 일반병동이 78.7%였으며, 응급실 등을 포함한 특수부서는 21.3%였다. 평균 임상 경력은  $17.0 \pm 9.34$ 개월이며, 3~12개월이 53.7%로 가장 많았다. 현 근무부서 경력은 평균  $15.8 \pm 9.52$ 개월이었고, 타 병원 근무 경력이 없는 경우가 91.9%였다. 병원유형으로는 종합병원이 64.7%, 상급종합병원이 35.3%였다(Table 1).

### 2. 대상자의 일반적 특성에 따른 대인관계능력, 직무 스트레스, 스트레스 대처유형, 이직의도 비교

대상자의 대인관계능력은 성별( $p=.042$ )에 따라서 통계적으로 유의한 차이를 보여, 남자가 여자보다 대인관계능력이 더 높았다. 이직의도는 근무부서, 임상경력, 타 병원 근무경력 유무에 따라서 통계적으로 유의한 차이를 보였다( $p<.05$ ). 이직의도는 일반병동 근무자가 특수부서 근무자보다, 임상경력이 13~24개월과 25~36개월인 대상자가 임상경력 3~12개월인 대상자보다 더 높았다. 또한 타 병원 근무경력이 있는 경우가 없는 경우보다 이직의도가 더 높았다. 직무 스트레스 및 스트레스 대처유형은 초보간호사의 일반적 특성에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다(Table 2).

**Table 1.** General Characteristics of Participants (N=136)

Characteristics	Categories	n (%) or M $\pm$ SD
Gender	Male	6 (4.4)
	Female	130 (95.6)
Age (year)		24.7 $\pm$ 2.35
	20~29	128 (94.1)
	30~39	8 (5.9)
Marital status	Married	15 (11.0)
	Single	121 (89.0)
Religion	Yes	40 (29.4)
	No	96 (70.6)
Education level	College	31 (22.8)
	University	105 (77.2)
Work department	General ward	107 (78.7)
	Special ward	29 (21.3)
Clinical career (month)		17.0 $\pm$ 9.34
	3~12	73 (53.7)
	13~24	41 (30.1)
	25~36	22 (16.2)
Work experience in the current department (month)		15.8 $\pm$ 9.52
	3~12	76 (55.9)
	13~24	41 (30.1)
	25~36	19 (14.0)
Other hospital experience	Yes	11 (8.1)
	No	125 (91.9)
Hospital type	General hospital	88 (64.7)
	Tertiary hospital	48 (35.3)

### 3. 대상자의 일반적 특성에 따른 하위요인별 직무 스트레스 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 하위요인별 직무 스트레스의 차이는 Table 3과 같다. ‘업무량 과중’은 성별, 근무부서, 병원유형에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다( $p<.05$ ). 여자가 남자보다, 일반병동 근무자가 특수부서 근무자보다, 종합병원 근무자가 상급종합병원 근무자보다 업무량 과중의 직무 스트레스 점수가 더 높았다. ‘전문지식 및 기술부족’과 ‘업무외의 책임’은 성별에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있어( $p<.05$ ), 여자가 남자보다 ‘전문지식 및 기술부족’과 ‘업무외의 책임’ 직무 스트레스를 더 많이 받았다. ‘대인관계 문제’는 근무부서에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보여( $p=.048$ ), 일반병동 근무자가 특수부서 근무자보다 대인관계 직무 스트레스를 더 많이 받았다. ‘의사와의 대인관계 갈등’과 ‘근무환경’은 결혼상태에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보여( $p<.05$ ), 기혼자가 미혼

**Table 2.** Difference of Interpersonal Relationship Abilities, Job Stress, Stress Coping Type and Turnover Intention by General Characteristics (N=136)

Characteristics		Interpersonal relationship ability		Job stress		Stress coping type		Turnover intention	
		M±SD	t/F/U (p)	M±SD	t/F/U (p)	M±SD	t/F/U (p)	M±SD	t/F/U (p)
Gender <sup>†</sup>	Male	3.52±0.34	311.00	3.03±0.43	225.50	2.50±0.15	322.00	3.25±0.75	270.50
	Female	3.42±0.31	(.042)	3.39±0.42	(.081)	2.54±0.22	(.470)	3.70±0.75	(.203)
Age (year) <sup>†</sup>	20~29	3.43±0.32	431.50	3.37±0.43	404.00	2.54±0.22	492.00	3.67±0.77	502.50
	30~39	3.35±0.31	(.456)	3.45±0.41	(.318)	2.54±0.20	(.853)	3.68±0.37	(.930)
Marital status <sup>†</sup>	Married	3.52±0.37	795.00	3.59±0.40	654.50	2.56±0.16	876.00	3.87±0.62	744.00
	Single	3.46±0.35	(.436)	3.38±0.44	(.079)	2.54±0.22	(.827)	3.70±0.76	(.253)
Religion	Yes	3.47±0.29	1.03	3.40±0.37	0.36	2.60±0.24	1.96	3.61±0.68	-0.61
	No	3.41±0.33	(.303)	3.37±0.45	(.715)	2.51±0.20	(.050)	3.70±0.78	(.542)
Education level	College	3.40±0.29	-0.44	3.51±0.53	1.96	2.54±0.17	0.18	3.75±0.73	0.65
	University	3.43±0.32	(.660)	3.34±0.39	(.050)	2.54±0.23	(.856)	3.65±0.76	(.515)
Work department	General ward	3.42±0.58	-0.25	3.40±0.41	1.45	2.53±0.21	-0.52	3.75±0.78	2.10
	Special ward	3.44±0.29	(.799)	3.27±0.49	(.149)	2.56±0.23	(.600)	3.42±0.58	(.038)
Clinical career (month)	3~12	3.41±0.33	1.08	3.32±0.48	1.45	2.53±0.21	0.06	3.46±0.77 <sup>a</sup>	6.92
	13~24	3.41±0.32	(.340)	3.40±0.38	(.238)	2.53±0.21	(.936)	3.92±0.71 <sup>b</sup>	(.001)
	25~36	3.52±0.22		3.50±0.29		2.54±0.24		3.94±0.52 <sup>b</sup>	a < b
Other hospital experience <sup>†</sup>	Yes	3.30±0.43	549.00	3.56±0.39	484.50	2.56±0.23	610.00	4.18±0.87	397.00
	No	3.44±0.30	(.268)	3.36±0.43	(.105)	2.54±0.22	(.536)	3.63±0.73	(.020)
Hospital type	General hospital	3.44±0.30	0.63	3.42±0.46	1.67	2.52±0.22	-1.55	3.73±0.72	1.10
	Tertiary hospital	3.40±0.34	(.529)	3.29±0.35	(.095)	2.58±0.20	(.122)	3.58±0.80	(.271)

a,b: Scheffé test; <sup>†</sup> Mann-Whitney U test.

자에 비해 ‘의사와의 대인관계 갈등’과 ‘근무환경’ 직무 스트레스를 더 많이 받았다. ‘부적절한 대우’는 연령, 결혼상태, 학력과 병원유형에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다( $p < .05$ ). 30~39세가 20~29세보다, 기혼이 미혼보다, 전문대졸이 4년 대졸 이상보다, 종합병원 근무자가 상급종합병원 근무자보다 부적절한 대우에 대한 직무 스트레스를 더 많이 받았다. ‘부적절한 보상’은 근무부서와 병원유형에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다( $p < .05$ ). 병동 근무자가 특수부서 근무자보다, 종합병원 근무자가 상급종합병원 근무자보다 부적절한 보상에 대한 직무 스트레스를 더 많이 받았다.

#### 4. 하위요인별 직무 스트레스, 대인관계능력, 스트레스 대처유형, 이직의도와와의 상관관계

대인관계능력은 직무 스트레스 하위요인 중 전문지식 및 기술부족( $r = -.28, p < .001$ ), 상사와의 불만스런 관계( $r = -.18, p < .05$ )와 통계적으로 유의한 음의 상관관계를 보였다. 전문지식 및 기술부족과 상사와의 불만스런 관계의 직무 스트레스가 높

을수록 대인관계능력이 낮았다. 스트레스 대처유형은 의료의 한계에 대한 심리적 부담( $r = .19, p < .05$ ) 직무 스트레스와 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보였다. 의료의 한계에 대한 심리적 부담의 직무 스트레스가 높을수록 스트레스 대처유형을 더 많이 사용하였다. 이직의도는 의료의 한계에 대한 심리적 부담을 제외한 12개의 직무 스트레스 하위요인과 통계적으로 유의한 양의 상관관계를 보였다( $p < .05$ ). 즉 업무량과중( $r = .62$ ), 전문직 역할갈등( $r = .30$ ), 전문지식 및 기술부족( $r = .18$ ), 대인관계문제( $r = .36$ ), 의사와의 대인관계 갈등( $r = .36$ ), 의사와의 업무상 갈등( $r = .30$ ), 부적절한 대우( $r = .29$ ), 상사와의 불만스런 관계( $r = .35$ ), 부적절한 보상( $r = .58$ ), 업무외의 책임( $r = .27$ ), 익숙지 않은 상황( $r = .30$ ), 근무환경( $r = .50$ ) 직무 스트레스가 높을수록 이직의도 점수도 높아졌다(Table 4).

#### 5. 대상자의 이직의도에 미치는 영향 요인

대상자의 이직의도에 미치는 영향요인을 규명하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였다. 투입된 독립변수는 단변량 분석

**Table 3.** Difference of Factors of Job Stress by General Characteristics

(N=136)

Characteristics		Work overload		Conflict of professional role		Lack of expert knowledge and skills		Interpersonal problems		Interpersonal conflict with doctor		Work conflict with doctor	
		M±SD	t/F/U (p)	M±SD	t/F/U (p)	M±SD	t/F/U (p)	M±SD	t/F/U (p)	M±SD	t/F/U (p)	M±SD	t/F/U (p)
Gender †	Male	3.29±0.44	176.50	1.61±0.20	317.50	3.08±0.31	184.00	3.26±0.35	289.00	3.20±1.01	318.0	3.22±0.40	317.50
	Female	3.84±0.52	(.023)	1.70±0.32	(.435)	3.52±0.51	(.028)	3.47±0.62	(.281)	3.48±0.77	(.442)	3.40±0.65	(.435)
Age (year) †	20~29	3.82±0.54	472.00	1.68±0.32	353.50	3.51±0.52	471.50	3.47±0.62	482.00	3.46±0.78	443.5	3.37±0.64	353.50
	30~39	3.86±0.45	(.711)	1.85±0.31	(.137)	3.39±0.34	(.706)	3.42±0.36	(.780)	3.59±0.87	(.523)	3.70±0.62	(.137)
Marital status †	Married	3.98±0.46	730.00	1.82±0.33	718.00	3.37±0.33	777.50	3.60±0.61	772.00	3.88±0.67	604.0	3.64±0.66	718.00
	Single	3.80±0.54	(.216)	1.68±0.31	(.181)	3.52±0.52	(.363)	3.42±0.61	(.343)	3.42±0.78	(.034)	3.36±0.63	(.181)
Religion	Yes	3.79±0.56	-0.36	1.70±0.30	0.03	3.56±0.49	0.79	3.53±0.62	0.74	3.48±0.75	0.08	3.40±0.61	0.03
	No	3.83±0.52	(.713)	1.69±0.32	(.973)	3.48±0.52	(.430)	3.44±0.61	(.458)	3.46±0.80	(.933)	3.39±0.65	(.973)
Education level	College	3.90±0.59	0.98	1.74±0.37	0.85	3.58±0.56	0.95	3.65±0.75	1.89	3.62±0.88	1.20	3.48±0.75	0.85
	University	3.79±0.51	(.326)	1.68±0.30	(.395)	3.48±0.49	(.340)	3.41±0.56	(.060)	3.42±0.74	(.231)	3.37±0.60	(.395)
Work department	GW	3.87±0.51	2.06	1.71±0.31	1.14	3.52±0.51	0.64	3.52±0.59	1.99	3.49±0.70	0.65	3.42±0.62	1.14
	SW	3.64±0.56	(.041)	1.63±0.35	(.254)	3.45±0.51	(.520)	3.26±0.63	(.048)	3.38±1.03	(.515)	3.27±0.70	(.254)
Clinical career (month)	3~12	3.75±0.54	2.17	1.65±0.34	2.89	3.55±0.55	1.70	3.37±0.66	2.11	3.44±0.80	0.76	3.31±0.68	2.89
	13~24	3.84±0.54	(.118)	1.69±0.29	(.059)	3.53±0.47	(.186)	3.52±0.53	(.125)	3.41±0.80	(.467)	3.39±0.59	(.059)
	25~36	4.02±0.42		1.84±0.26		3.32±0.40		3.66±0.56		3.65±0.66		3.68±0.52	
Other hospital experience †	Yes	3.92±0.53	587.50	1.81±0.27	528.00	3.53±0.37	630.00	3.74±0.43	488.50	3.61±0.62	605.5	3.63±0.54	528.00
	No	3.81±0.53	(.424)	1.68±0.32	(.196)	3.50±0.52	(.644)	3.44±0.62	(.110)	3.46±0.79	(.510)	3.37±0.64	(.196)
Hospital type	GH	3.90±0.53	2.29	1.71±0.34	0.85	3.49±0.54	-0.32	3.49±0.64	0.61	3.50±0.83	0.55	3.43±0.68	0.85
	TH	3.68±0.51	(.023)	1.66±0.27	(.396)	3.52±0.45	(.748)	3.42±0.55	(.539)	3.42±0.69	(.581)	3.33±0.55	(.396)

Characteristics		Psychological burden on the limits of medical care		Inadequate treatment		Dissatisfied relationship with boss		Inadequate compensation		Out of work		Unfamiliar situation		Working environment	
		M±SD	t/F/U (p)	M±SD	t/F/U (p)	M±SD	t/F/U (p)	M±SD	t/F/U (p)	M±SD	t/F/U (p)	M±SD	t/F/U (p)	M±SD	t/F/U (p)
Gender †	Male	3.08±0.56	274.00	2.66±0.70	353.50	2.61±0.49	351.00	3.16±0.16	281.00	2.50±0.83	204.50	3.11±0.93	359.00	2.88±0.62	211.00
	Female	3.33±0.53	(.212)	2.49±0.71	(.696)	2.71±0.80	(.675)	3.63±0.93	(.238)	3.32±1.02	(.040)	3.13±0.66	(.739)	3.44±0.74	(.055)
Age (year) †	20~29	3.32±0.52	495.00	2.47±0.71	263.50	2.69±0.80	369.00	3.61±0.94	501.50	3.28±1.03	493.00	3.11±0.67	442.50	3.41±0.75	488.00
	30~39	3.34±0.64	(.873)	2.93±0.41	(.020)	3.04±0.51	(.746)	3.62±0.95	(.921)	3.37±0.91	(.854)	3.29±0.65	(.515)	3.45±0.61	(.823)
Marital status †	Married	3.45±0.48	738.50	2.85±0.60	563.00	2.75±0.46	861.50	4.00±0.84	683.00	3.46±0.83	818.50	3.22±0.53	827.50	3.80±0.80	209.60
	Single	3.30±0.53	(.233)	2.46±0.71	(.016)	2.70±0.82	(.746)	3.56±0.94	(.111)	3.26±1.04	(.518)	3.11±0.68	(.573)	3.36±0.73	(.041)
Religion	Yes	3.38±0.44	0.90	2.50±0.63	-0.03	2.71±0.74	0.05	3.65±0.89	0.28	3.37±0.97	0.64	3.25±0.63	1.34	3.29±0.59	-1.25
	No	3.29±0.56	(.368)	2.50±0.74	(.969)	2.70±0.81	(.956)	3.59±0.96	(.775)	3.25±1.04	(.519)	3.07±0.68	(.181)	3.46±0.80	(.211)
Education level	College	3.45±0.61	1.53	2.73±0.69	2.07	2.84±0.85	1.10	3.74±1.03	0.85	3.41±0.99	0.81	3.25±0.74	1.20	3.58±0.80	1.39
	University	3.28±0.50	(.128)	2.43±0.70	(.040)	2.66±0.77	(.269)	3.57±0.91	(.392)	3.24±1.03	(.414)	3.09±0.65	(.230)	3.36±0.72	(.167)
Work department	GW	3.34±0.52	0.73	2.50±0.71	-0.04	2.68±0.79	-0.62	3.70±0.92	2.09	3.30±1.06	0.47	3.11±0.63	-0.58	3.41±0.75	-0.07
	SW	3.25±0.58	(.461)	2.50±0.69	(.967)	2.79±0.80	(.530)	3.29±0.94	(.038)	3.20±0.86	(.638)	3.19±0.79	(.557)	3.42±0.75	(.945)
Clinical career (month)	3~12	3.34±0.53	0.19	2.41±0.72	1.89	2.59±0.82	2.31	3.52±0.95	1.44	3.28±1.07	0.00	3.07±0.70	0.57	3.32±0.74	2.49
	13~24	3.32±0.57	(.824)	2.52±0.72	(.154)	2.75±0.80	(.103)	3.62±0.99	(.239)	3.29±0.98	(.997)	3.21±0.66	(.562)	3.41±0.77	(.086)
	25~36	3.26±0.45		2.75±0.57		3.00±0.55		3.90±0.73		3.27±0.98		3.13±0.59		3.72±0.66	
Other hospital experience †	Yes	3.22±0.56	603.50	2.93±0.88	447.50	3.00±0.63	536.50	3.95±0.78	532.00	3.63±1.28	527.00	3.42±0.71	507.00	3.66±0.95	583.50
	No	3.33±0.53	(.496)	2.46±0.68	(.053)	2.68±0.80	(.222)	3.58±0.95	(.205)	3.25±0.99	(.181)	3.10±0.66	(.144)	3.39±0.73	(.402)
Hospital type	GH	3.36±0.58	1.10	2.60±0.77	2.35	2.70±0.79	-0.19	3.73±0.94	2.11	3.36±1.01	1.18	3.17±0.69	1.03	3.49±0.72	1.60
	TH	3.25±0.42	(.271)	2.31±0.54	(.020)	2.72±0.80	(.843)	3.38±0.90	(.036)	3.14±1.03	(.238)	3.04±0.62	(.301)	3.27±0.77	(.111)

GW=General ward; SW=Special ward; GH=General hospital; TH=Tertiary hospital; † Mann-Whitney U test.

**Table 4.** Correlation of Factors of Job Stress, Interpersonal Relationship Abilities, Stress Coping Type and Turnover Intention (N=136)

Variables	Job stress													V 1	V 2	V 3		
	F 1	F 2	F 3	F 4	F 5	F 6	F 7	F 8	F 9	F 10	F 11	F 12	F 13					
Job stress	F 1	1																
	F 2	.45**	1															
	F 3	.38**	.38**	1														
	F 4	.43**	.62**	.37**	1													
	F 5	.43**	.66**	.34**	.63**	1												
	F 6	.45**	1.00**	.38**	.62**	.66**	1											
	F 7	.32**	.49**	.44**	.37**	.43**	.49**	1										
	F 8	.28**	.47**	.18*	.37**	.37**	.47**	.25**	1									
	F 9	.25*	.40**	.17*	.31**	.38**	.40**	.12	.59**	1								
	F 10	.63**	.45**	.29**	.34**	.46**	.45**	.27**	.50	.37	1							
	F 11	.28**	.21**	.16*	.29**	.35**	.21**	.25**	.29**	.39**	.32**	1						
	F 12	.37**	.33**	.44**	.32**	.41**	.33**	.45**	.37**	.42**	.37**	.46**	1					
	F 13	.54**	.32**	.17*	.33**	.47**	.32**	.23**	.38**	.30**	.51**	.37**	.39**	1				
	V 1	-.15	-.09	-.28**	-.11	-.07	-.09	-.02	-.13	-.18*	-.06	.05	-.14	-.09	1			
	V 2	-.09	.11	-.13	-.04	.15	.11	.19*	.12	.03	.06	.02	-.07	-.04	.35**	1		
	V 3	.62**	.30*	.18*	.36**	.36**	.30**	.07	.29**	.35**	.58**	.27*	.30**	.50**	-.20*	-.03	1	

\* $p < .05$ , \*\* $p < .01$ ; F=factor; F 1=work overload; F 2=conflict of professional role; F 3=lack of expert knowledge and skills; F 4=interpersonal problems; F 5=interpersonal conflict with doctor; F 6=work conflict with doctor; F 7=psychological burden on the limits of medical care; F 8=inadequate treatment; F 9=dissatisfied relationship with boss; F 10=inadequate compensation; F 11=out of work; F 12=unfamiliar situation; F 13=working environment; V 1=interpersonal relationship abilities; V 2=stress coping type; V 3=turnover intention.

에서 이직의도와 통계적으로 유의한 관계를 보인 근무부서, 임상경력, 타 병원 경력 유무, 대인관계능력과 직무 스트레스 하위요인 중 업무량과중, 전문직 역할 갈등, 전문지식 및 기술부족, 대인관계상의 문제, 의사와의 대인관계 갈등, 의사와의 업무상 갈등, 부적절한 대우, 상사와의 불만스런 관계, 부적절한 보상, 업무외의 책임, 익숙지 않은 상황, 근무환경의 16개였다. 이중 불연속변수인 근무부서, 임상경력, 타 병원 경력 유무는 dummy 변수로 변환하여 투입하였고, 대인관계능력, 업무량과중, 전문직 역할 갈등, 전문지식 및 기술부족, 대인관계상의 문제, 의사와의 대인관계 갈등, 의사와의 업무상 갈등, 부적절한 대우, 상사와의 불만스런 관계, 부적절한 보상, 업무외의 책임, 익숙지 않은 상황, 근무환경은 연속형 변수로 투입하여 회귀모형을 구축하였다. 모형 구축 시 단계 변수 선택(stepwise) 방법을 이용하였고 유의확률은 .05을 기준으로 변수의 선택 및 제거를 시행하였다. 회귀분석 결과, 업무량과중( $\beta=0.44, p < .001$ ), 부적절한 보상( $\beta=0.22, p < .001$ ), 업무경력 3~12개월( $\beta=-0.34, p < .001$ ), 대인관계 능력( $\beta=-0.02, p = .024$ ), 근무환경( $\beta=0.15, p = .045$ )의 5개 변수가 대상자의 이직의도에 통계적으로 유의하게 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이중 이직의도에 가장 많은 영향을 미치는 것은 업무량 과중이었으며, 이 5개의 변수

들은 초보간호사의 이직의도를 50.4% 설명하였다(Table 5). 회귀 모형의 적합도를 살펴보면, 첫째, 다중공선성 검정으로 공차한계가 .529~.968으로 0.1 이상이었으며, 분산팽창지수(VIF)는 1.033~1.892으로 10보다 작아 다중공선성의 문제는 없었다. 둘째, 모형의 잔차 자기상관성과 정규성을 검정한 결과 Durbin-Watson 값이 1.786로 잔차의 자기상관성이 없었으며, Shapiro-Wilk test 결과에서도 잔차의 정규성을 만족하여 본 회귀모형이 적합한 것을 확인하였다.

## 논 의

본 연구는 초보간호사를 대상으로 대인관계능력, 하위요인 별 직무 스트레스 및 스트레스 대처유형이 이직의도에 미치는 영향 정도를 확인하여, 초보간호사의 이직률을 낮추기 위한 중재 프로그램 개발의 기초자료를 마련하고자 시도된 것이다.

본 연구에서 초보간호사의 이직의도는 5점 만점에 3.67점으로 보통보다 높아 초보간호사를 대상으로 한 Lee 등(2013)의 3.6점과 유사하였다. 이직의도는 근무부서, 임상경력, 타 병원 경력유무에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보여, 일반병동 근무자가 특수부서 근무자보다, 1년 초과 3년 이하의 상급초보자



Table 5. Factors Influencing of Turnover Intention

(N=136)

Variables	$\beta$	SE	B	t	p	Partial R <sup>2</sup>	Model R <sup>2</sup>
(Constant)	1.99	.66		3.03	.003		
Work overload	0.44	.12	.32	3.78	<.001	.38	.38
Inadequate compensation	0.22	.07	.27	3.31	<.001	.06	.44
Clinical career: 3~12 month (Ref: 25~36 month)	-0.34	.09	-.22	-3.62	<.001	.05	.49
Interpersonal relationship ability	-0.02	.01	-.14	-2.27	.024	.02	.51
Working environment	0.15	.08	.15	2.02	.045	.01	.52

Adjusted R<sup>2</sup>=.504, F=28.44, p<.001

Input variables: Work department, clinical career, other hospital experience, interpersonal relationship abilities, and job stress on work overload, conflict of professional role, lack of expert knowledge and skills, interpersonal problems, interpersonal conflict with doctor, work conflict with doctor, inadequate treatment, dissatisfied relationship with boss, inadequate compensation, out of work, unfamiliar situation, and working environment.

단계 간호사가 1년 이하의 초보자단계 간호사에 비해 이직의도가 높았다. 이는 일반병동 근무자의 이직의도가 더 높다고 보고한 Lee 등(2013)과 상급초보자단계 간호사의 이직의도가 더 높다고 한 Im, Cho와 Heo (2013)의 연구결과와 유사하였다. 이러한 결과는 초보간호사가 졸업 후 임상에 적응하기 위해 노력하는 1년 이하의 기간보다는, 어느 정도 업무에 적응하고 난 이후 병원에서 더 많은 업무와 책임이 주어지는 1~3년의 기간에 업무에 대한 부담감이 증가하는 반면 간호사가 받는 보상 및 대우는 미비함으로 인해 직무만족이 낮아져 이직을 생각하게 되는 것에서 기인한 것으로 생각된다. 이에 이직의도가 높게 나타난 일반병동에 근무하는 상급초보자단계 간호사를 우선으로 하여, 간호관리자는 이들의 이직을 예방하기 위해 보다 적극적인 인적관리를 하여야겠다.

본 연구에서 초보간호사의 이직의도에 유의하게 영향을 미치는 요인은 업무량과중, 부적절한 보상 및 근무환경의 직무 스트레스와 3~12개월의 업무경력, 대인관계능력이었다. 이 중 이직의도에 가장 영향을 많이 미치는 요인은 업무량 과중이었으며, 업무량이 과중하고 부적절한 보상을 크게 느끼며 근무환경에 대한 스트레스가 높은 경우 이직의도도 높아졌다. 반면, 3~12개월의 초보간호사와 대인관계능력이 높은 경우는 이직의도가 낮아졌다. Lee 등(2013)과 Yi, Kim과 Cheong (2014)은 초보간호사의 이직의도 경험에서 과중한 직무요구와 부적절한 보상, 대인관계를 가장 중요한 이직의도 요소라 하였으며, Lim 등(2013)은 상사 및 동료지지에 대한 대인관계를, Yi 등(2014)은 연장근무 및 근무 외 출근 등의 직무환경에 의한 스트레스가 이직의도에 유의한 영향 요인이라고 보고하여 본 연구결과와 유사하였다. 이러한 결과는 대부분의 의료기관에서 질 높은 간호서비스를 제공하기 위해 간호사들의 업무량과 책

임에 대한 부담이 증가하고 있지만 이에 대한 충분한 보상이 이루어지지 않고 있으며, 여성이 다수인 간호사들이 불규칙한 근무시간(3교대, 휴일근무, 밤 근무)으로 인해 퇴근 후 개인생활 및 가정생활을 하는데 어려움이 있어 이직의도가 증가하는 것에서 기인한 결과로 보인다. 따라서 이직의도가 높은 임상경력 1년 초과 3년 이하의 상급초보자단계 간호사를 대상으로 적절한 업무 부담과 그에 따른 적합한 보상이 제공될 수 있도록 초보간호사의 경력에 따른 보다 세분화된 인력 관리 시스템의 개발이 필요하다. 즉, 초보간호사의 경력에 1년씩 높아짐에 따라 업무 역량에 맞는 담당 환자수를 조정하고, 차등화된 경력 수당 지급이나 휴가 제공 등의 적절한 보상 방안을 찾는 것이 중요하다. 아울러, 불규칙한 근무시간이나 시간외 근무 및 근무 외 병원행사 참여 등의 직무 애로 사항을 파악하고, 그에 대한 조정이 필요하다. 밤번전담간호사 도입으로 밤근무 부담을 완화하고, 간호등급을 올려 업무 부담을 감소시키며 반드시 참여해야 하는 병원행사의 경우에는 근무로 인정해 주는 등의 인력 운영의 개선도 요구된다.

아울러, 초보간호사 이직의도 영향 요인인 업무량 과중과 부적절한 보상의 직무 스트레스는 일반병동 근무자가 특수부서 근무자보다, 종합병원이 상급종합병원보다 통계적으로 유의하게 높았다. 이는 지속적인 의학발전과 더불어 간호 대상자의 요구 증가로 병동에 근무하는 간호사들의 업무량이 과중되고 있으나, 추가적인 간호인력 배치나 충분한 보상이 이루어지지 않는 것에서 기인한 결과로 보인다. 아울러, 대형병원에 비해 중소 종합병원의 근무환경 및 직무만족이 유의하게 낮다고 한 Lee와 Kim (2013)의 연구결과와 일맥상통한 결과로, Lee와 Kim (2013)은 대형병원의 낮은 이직률은 높은 급여수준에서 기인한 것이므로 지방의 중소병원을 포함한 종합병원의 간호

사 보수 및 보상에 대한 개선이 필요하다고 하였다. 이에 중소 종합병원을 우선으로 적절한 간호인력 확보 및 보상체계에 대한 개선을 제안한다. 또한, 근무환경에 대한 직무 스트레스는 기혼자가 미혼자에 비해 통계적으로 유의하게 높았다. 이러한 결과는 기혼 간호사의 경우 출산 및 자녀양육과 관련해 일-가정 갈등이 증가(Choi, 2015)에서 기인한 것으로 생각된다. 간호직이 전문직임에도 불구하고 기혼 간호사 수가 적은 이유는 분만 후 육아를 담당하기 힘든 근무 여건으로 인해 이직하기 때문이다. 이에 임신 및 육아로 인한 근무의 어려움을 해소할 수 있도록 적절한 대체 인력을 확보하고 보육시설을 제공하는 등 결혼 후에도 유능하고 경력이 많은 간호사들이 계속 근무할 수 있는 근무환경 조성이 시급하다.

업무량과중, 부적절한 보상 및 근무환경의 직무 스트레스 이외에도 의료의 한계에 대한 심리적 부담을 제외한 9개의 직무 스트레스 하위요인도 이직의도와 모두 양의 상관관계를 보였다. 이로써 초보간호사의 다양한 측면의 높은 직무 스트레스가 간호사의 이직의도 상승과 유의한 상관성이 있음을 확인하였다. 이에, 업무량과중, 부적절한 보상 및 근무환경보다는 우선 순위가 낮은 하지만, 앞의 세 개 하위요인 다음으로 상관성이 높았던 대인관계문제, 의사와의 대인관계 갈등, 상사와의 불만스런 관계 등 환자 및 보호자, 동료 및 상사, 의사와의 대인관계 직무 스트레스를 감소시키는 방안도 함께 마련되어야 한다. 조직 구성원들 간의 대인관계의 질은 개인 및 조직건강에 중요한 요인으로, 매끄럽지 못한 대인관계는 스트레스의 원인이며 나아가 부정적인 결과를 발생시키기(Cooper & Marshall, 1978) 때문에 이를 적극 관리할 필요가 있다. 대인관계 직무 스트레스는 병동 근무자가 특수부서 근무자보다 더 많이 받는 것으로 나타났다. 이는 병동간호사의 업무특성상 환자 및 보호자들과 대면하는 간호업무가 주를 이루며, 최근 의료계에서 지향하는 의료서비스의 질 개선활동의 일환으로 간호사의 친절을 강조하는 상황에 있는 일반병동 간호사가 대인관계 직무 스트레스를 더 많이 받는 것에서 일부 기인한 결과로 생각된다. 일반병동 간호사들에게는 대인관계 향상을 위한 교육이나 워크숍 참여 등의 지원이 필요하다. 이 외에도 이직의도와 상관성이 그 다음으로 높았던 전문직 역할갈등 및 의사와의 업무상 갈등을 해결하기 위해 간호업무 및 직종 간 업무를 보다 명확하게 구분하여 간호사 역할 갈등으로 인한 직무 스트레스를 감소시켜야 하겠다.

한편, 본 연구에서 이직의도 영향 요인인 하부 요인별 직무 스트레스와 스트레스 대처유형 간에는 상관관계가 없었다. 그렇지만 직무 스트레스는 3.37점(5점 만점)으로 중등도 이상이

였으나, 스트레스 대처유형은 2.54점(4점 만점)으로 스트레스 수준에 비해 대처유형 점수가 다소 낮았다. 이에, 초보간호사들이 효과적으로 스트레스에 대처할 수 있도록 지원할 수 있는 방안을 마련할 필요가 있음을 확인하였다. 이러한 결과는 본 연구대상자인 초보간호사들이 직무 스트레스가 높음에도 불구하고 적절한 대처기전을 사용하지 못하고 있어 이에 대한 관리가 더 절실하게 필요함을 시사한다고 볼 수 있다. 전문적인 지식과 환자를 다루는 기술은 1-2년의 짧은 기간으로 완성되거나 발전되기 어렵기 때문에 경험이 풍부한 의료 인력을 유지하기 위해서는 생명을 다루는 의료인의 스트레스 요인을 정확하게 파악하여 관리하는(Yi et al., 2014) 것이 무엇보다 중요하므로, 초보간호사들이 높은 직무 스트레스를 관리하기 위해 긍정적이고 다양한 스트레스 대처유형을 사용할 수 있도록 이에 대한 적극적 지도 및 관리가 필요하다. 따라서, 초보간호사들이 경험하게 되는 스트레스 상황에 따라 효율적이고 유용한 대처유형을 적극 사용할 수 있도록 대처유형에 대한 교육을 제공하여야 한다.

본 연구에서 초보간호사의 이직의도 영향 요인 중의 하나로 파악된 대인관계능력은 3.42점(5점 만점)으로 초보간호사를 대상으로 한 Lee 등(2013)의 3.40점과 유사하였다. 그렇지만, 평균연령이 35세 이상이며, 평균 임상경력 7.1년 간호사를 대상으로 했던 An과 Choi (2017)의 3.64점보다는 낮았다. 이는 본 연구대상자인 초보간호사들의 임상경력이 평균 17개월로 An과 Choi (2017)의 대상자보다 임상경력이 짧은 것과 관련된 결과로 생각된다. 임상경력이 짧은 초보간호사들이 대인관계능력이 낮아 인간관계의 어려움을 겪는다고 하였으므로(Park, 2013), 초보간호사의 대인관계 역량을 높여야 함을 확인하였다. 또한, 초보간호사의 대인관계능력은 상사와의 불만스런 관계 직무 스트레스와 음의 상관관계를 보였다. 이는 Lee와 Kim (2010)이 대인관계능력의 한 가지 요소인 의사소통능력과 직무 스트레스가 유의한 상관관계가 있다고 보고한 연구결과와 일부 관련이 있어, 의사소통을 포함한 대인관계능력이 부족한 경우 대인관계 직무 스트레스를 많이 받게 되면서 이직의도도 증가하는 것으로 여겨진다. 대인관계능력에는 신뢰감, 친근감, 이해성, 의사소통, 만족감, 민감성의 요소가 있다. 이 중 간호사들에게 이해성 및 친근감이 높았고, 개방성과 의사소통이 낮았으므로(Lim & Yi, 2014), 초보간호사에게 개방성을 높이기 위해 자기표현성을 증진시키고 의사소통능력을 향상시킬 수 있도록 이에 대한 교육 프로그램의 개발 및 적용이 요구된다. 한편, 본 연구에서 대인관계능력이 높은 경우 스트레스 대처유형 점수도 높아지는 것으로 나타났으므로, 대인관계

역량을 높여 다양한 대처유형을 적용함으로써 스트레스에 보다 유연하게 대처할 수 있도록 하여야겠다.

본 연구는 충북 지역에 소재한 종합병원 및 상급종합병원의 초보간호사만을 대상으로 한 것으로 연구결과를 전체 초보간호사에게 일반화하는데 제한이 있다. 또한 초보간호사의 일반적 특성 중 성별, 결혼상태, 종교, 타 병원 경력유무는 표본의 크기가 제한되어 비모수 검정을 시행하였으므로, 검정력을 높여 일반적 특성에 따른 직무 스트레스, 대인관계능력 및 이직의도 등에 대해 차이를 확인할 수 있도록 표본크기를 확대한 연구가 필요하다.

## 결론 및 제언

본 연구결과 초보간호사의 경우 대인관계능력이 높을수록 이직의도가 낮아졌으며, 대인관계능력은 이직의도에 유의하게 영향을 미치는 요인이었다. 또한 직무 스트레스가 높을수록 대인관계능력은 감소하였으며, 직무 스트레스의 하위요인 중 업무량과중, 부적절한 보상, 근무환경의 요인이 이직의도에 유의하게 영향을 미치는 요인이었다. 이에 초보간호사들이 성공적으로 직장생활에 적응할 수 있도록 대인관계 능력을 증진시킬 수 있는 프로그램을 개발하여 제공하여야겠다. 더불어, 초보자단계 간호사 및 상급초보자 단계 간호사의 역량에 맞게 적절한 업무 분담과 그에 따른 차별화된 보상을 제공할 수 있도록 효율적인 간호인력 관리 체계를 개선함으로써 초보간호사의 이직률을 감소시킬 필요가 있다.

이제까지 초보간호사를 대상으로 한 연구는 미진한 편으로, 이직률이 높은 초보간호사를 대상으로 보다 많은 연구들이 시도되어 이직을 감소시킬 수 있는 다양한 방안을 모색하여야 한다. 이에, 본 연구를 토대로 다음과 같이 제언한다. 첫째, 대상자를 지역별, 병원규모별, 부서별, 경력별로 세분화하여 확대한 반복 연구가 요구된다. 둘째, 대인관계능력을 향상시킬 수 있는 프로그램을 개발하고 이를 초보간호사에게 적용하여 그 효과를 확인하는 연구가 필요하다. 셋째, 초보간호사를 대상으로 효과적인 스트레스 대처 유형에 대한 교육 프로그램을 개발하고 이를 적용하여 직무 스트레스 및 이직의도에 미치는 효과를 확인하는 연구가 필요하다.

## REFERENCES

An, M. S., & Choi, S. H. (2017). The relationship between interpersonal relationship and customer orientation with influenc-

ing factors in clinical nurses. *Journal of the Korean Society of Living Environment System*, 24(6), 865-873.

<https://doi.org/10.21086/ksles.2017.12.24.6.865>

Benner, P. (1982). From novice to expert. *The American Journal of Nursing*, 82(3), 402-407.

Byun, E. S. (2009). *A study on the relationship between newly graduated nurses' intention to turnover and job stress/satisfaction*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.

Chang, H. S., & Choi, B. Y. (2009). The effect of adolescent's background, family self-esteem, interpersonal relations disposition on etiquette implementation. *Korea Family Resource Management Association*, 13(2), 23-41.

Choi, H. J. (2015). Moderating effects of work-family conflict between job · organizational · career characteristics and turnover intention among nurses in small and medium-sized hospitals. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 21(3), 297-307. <https://doi.org/10.11111/jkana.2015.21.3.297>

Cooper, C. L., & Marshall, J. (1978). *Understanding executive stress*. New York: Petrocelli Books.

Gurney, B. G. (1977). *Relationship enhancement: Skill-training programs for therapy, problem prevention, and enrichment*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.

Han, J. S., & Oh, G. S. (1990). Stressful life event, health symptoms, social support and coping in early adolescents. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 20(3), 414-429.

Hospital Nurse Association. (2016, January 10). *A survey study on the actual condition of hospital nursing human resources*. Retrieved January 10, 2016, from <http://www.khna.or.kr/>

Im, S. B., Cho, M. K., & Heo, M. L. (2013). Factors to affect turnover intention of nurse: Focusing on personal, situational and interpersonal relation variables. *Korean Journal Occupational Health Nursing*, 22(4), 314-323.

<https://doi.org/10.5807/kjohn.2013.22.4.314>

Jang, K. S. (2000). *A study on establishment of clinical career development model of nurses*. Unpublished doctoral dissertation, Yonsei University, Seoul.

Kim, G. L., Lee, H., Cho, Y., & Kim, M. H. (2013). The experience of turnover decision making in new graduate nurses. *Journal of Qualitative Research*, 14(1), 23-33.

Kim, M. J., & Gu, M. O. (1984). The development of the stresses measurement tool for staff nurses working in the hospital. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 14(2), 28-36.

Korean Association of Nurses. (2015, November 23). *Nurse production status and actual condition of employment of hospital and clinics*. Retrieved November 23, 2015 from <http://webzine.koreanurse.or.kr/>

Korean Association of Nurses. (2016, November 1). *A practical solution for lack of nursing staff: Employment activation of career disconnected nurse*. Retrieved November 1, 2016 from <http://webzine.koreanurse.or.kr/>

- Lawler, E. E. (1983). *Satisfaction and behavior*. New York: McGraw Hill.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Lee, H. S., & Kim, J. K. (2010). Relationship among communication competence, communication types, and organizational commitment in hospital nurses. *Journal of Korean Nursing Administration, 16*(4), 488-496.  
<https://doi.org/10.11111/jkana.2010.16.4.488>
- Lee, M. H., & Kim, J. K. (2013). A comparative study on nursing practice environment, professionalism, and job satisfaction according to hospital size. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 19*(4), 470-479.  
<https://doi.org/10.11111/jkana.2013.19.4.470>
- Lee, S. Y., Oh, E. J., & Sung, K. M. (2013). The experiences of turnover intention in early stage nurse. *Journal of East-West Nursing Research, 19*(2), 168-176.  
<https://doi.org/10.14370/jewnr.2013.19.2.168>
- Lim, E. J., & Yi, Y. J. (2014). Comparison of operating room nurses and general ward nurses on communicative competence and interpersonal relationship ability within the medical team. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 20*(3), 313-321.  
<https://doi.org/10.11111/jkana.2014.20.3.313>
- Moon, S. J., & Han, S. S. (2011). A predictive model on turnover intention of nurse in Korea. *Journal of the Korea Academy of Nursing, 41*(5), 633-641.  
<https://doi.org/10.4040/jkan.2011.41.5.633>
- Moon, S. M. (1980). A study on the effect of human relations training of university students. *Journal of Gyeongsang National University, 19*(2), 195-204.
- Oh, E. J., Lee, S. Y., & Sung, K. M. (2013). Interpersonal relations, hope, professional self-concept and turnover intention according to adult attachment styles in early stage nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 19*(4), 491-500.  
<https://doi.org/10.11111/jkana.2013.19.4.491>
- Park, H. S. (2002). *Relationship between perceived nursing care role orientation, job characteristics, and turnover among nurses*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Park, K. S. (2013). *The relationship among job stress, resilience and turnover intention of new nurses*. Unpublished master's thesis, Sungkyunkwan University, Seoul.
- Yeun, E. J., & Kim, H. (2013). Development and testing of a nurse turnover intention scale (NTIS). *Journal of the Korea Academy of Nursing, 43*(2), 256-266.  
<https://doi.org/10.4040/jkan.2013.43.2.256>
- Yi, H. J., Kim, M. H., & Cheong, J. O. (2014). An empirical study on the relationships between subfactors of job stress and turnover intention. *Journal of Government and Policy, 6*(2), 51-74.
- Yoon, C. K., & Lee, H. N. (2003). A study on the job stress of nursing in hospital. *Journal of The Korea Society of Health Informatics and Statistics, 28*(2), 95-109.
- Yoon, S., & Kim, B. (2006). New graduate nurses' stress, stress coping, adaptation to work, and job satisfaction: Change comparison by personality. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 12*(3), 491-500.