

간호간병통합서비스병동 간호사의 감정노동, 회복탄력성, 간호근무환경이 이직의도에 미치는 영향

정진영¹, 박민정^{2*}

¹군산의료원 수간호사, ²군산대학교 간호학과 부교수

The effects of Emotional Labor, Resilience, and Nursing Work Environment on Turnover Intentions of Comprehensive Nursing Care Medical Service Nurses

Jin-Young Jung¹, Min-Jeong Park^{2*}

¹Head nurse, Gunsan Medical Center

²Associate professor, Dept. of Nursing, Kunsan National University

요 약 본 연구는 간호간병통합서비스병동 간호사의 이직의도에 감정노동, 회복탄력성, 간호근무환경이 미치는 영향을 확인하고자 시도되었다. 자료는 간호간병통합서비스병동 간호사 186명을 대상으로 구조화된 설문지를 이용하여 자료수집 하였고, SPSS WIN Version 22.0을 이용하여 분석을 실시하였다. 연구결과, 간호간병통합서비스병동 간호사의 감정노동, 회복탄력성, 간호근무환경, 이직의도의 정도는 각각 평균 3.66점, 3.52점, 2.62점 및 3.82점으로 나타났다. 간호간병통합서비스병동 간호사의 이직의도는 감정노동과는 양의 상관관계, 회복탄력성 및 간호근무환경과는 음의 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 이직의도의 영향요인은 감정노동, 회복탄력성, 간호근무환경, 성별로 나타났다. 따라서, 간호간병통합서비스병동 간호사의 이직의도를 감소시키기 위해서는 감정노동, 회복탄력성, 간호근무환경, 성별을 고려하여 중재프로그램을 개발하여 적용하는 것이 필요하다고 사료된다.

주제어 : 간호간병통합서비스병동, 감정노동, 회복탄력성, 간호근무환경, 이직의도

Abstract The purpose of this study was to examine the effect of emotional labor, resilience, nursing work environment on turnover intentions of comprehensive nursing care medical service ward nurses. The data were collected from 186 subjects using a structured self-report questionnaires and analyzed using SPSS WIN Version 22.0. The mean score of emotional labor, resilience, nursing work environment, and turnover intentions were 3.66, 3.52, 2.62, and 3.82. Turnover intentions had significant correlation with emotional labor, resilience and nursing work environment. The influencing factors on turnover intentions were sex, emotional labor, resilience and nursing work environment of comprehensive nursing care medical service ward nurses. These result indicates that in order to reduce the turnover intentions of comprehensive nursing care medical service ward nurses, it is necessary to develop and apply an intervention programs considering sex, emotional labor, resilience, and nursing work environment.

Key Words : Comprehensive nursing care medical service ward, Emotional labor, Resilience, Nursing work environment, Turnover intention

*This article is a revision of the first author's master's thesis from Kunsan National University of Kunsan.

*Corresponding Author : Min-Jeong Park(itsmedal@naver.com)

Received December 20, 2018

Revised January 19, 2019

Accepted March 20, 2019

Published March 28, 2019

1. 서론

1.1 연구의 필요성

우리나라는 가족관계의 변화에 따라 가족에 의한 환자 돌봄이 어렵게 되면서 보수를 받고 환자를 돌보는 간병인이 등장하게 되어 간접적으로 의료비 상승을 유발하고, 경제적 부담으로 인해 환자가 방치되거나, 비전문적인 인력에 의한 행위로 환자의 안전에 문제가 발생하는 등 의료서비스의 질 저하가 우려되었다[1]. 이에 정부에서는 2007년부터 공동간병인을 고용하여 간병서비스를 제공하는 ‘보호자 없는 병원’의 시범사업을 시행하였고, 2013년 7월부터 13개 의료기관에서 간호사 및 간호보조인력만으로 간호를 수행하는 ‘포괄간호서비스’를 제공하였으며, 2016년 4월에는 ‘간호간병통합서비스’로 명칭을 변경하여 시행하고 있다[2].

간호간병통합서비스는 적정 간호인력으로 팀 간호체계를 구성하여, 서비스제공에 필요한 조건을 갖춘 병동에서 포괄적 간호를 제공하는 입원서비스를 의미하는데 [2], 이를 시행하는 병원은 2016년 11월에 250개에서 2017년 7월에 353개로 확대 실시되면서 간호사의 수요가 급격하게 증가함에 따라 간호간병통합서비스 확대 방안의 관건은 적정 수준의 간호사의 인력을 확보하는 것이다[3]. 이는 양적인 측면에서 간호사의 수를 확보하는 것뿐만 아니라 질적인 측면에서 숙련된 간호사에 의해 안전하고 질 높은 간호서비스를 제공하는 것으로 간호간병통합서비스의 성공적 시행을 위해 가장 중요한 부분이다[4].

감정노동은 조직이 요구하는 감정을 표현하기 위해 외적으로 얼굴표정이나 몸짓을 조절하려는 개인의 노력으로, 간호사들은 친절을 교육 받고 감정표현과 행동이 일정한 기준에 따라 준수되고 있는지 감독을 받으면서 업무수행은 물론 간호사 개인의 사고, 감정, 의도 등도 통제 대상이 되었고 업무수행 중에 발생하는 불쾌한 감정에 대해서 본인의 감정노출 없이 습관적으로 친절하게 대응하도록 요구되었다[5]. 특히 간호간병통합서비스병동 간호사는 간호와 간병을 구분하지 못하는 환자들이 간호사를 간병인으로 취급하기도 하고, 병동에서 발생하는 환자 안전사고까지 책임져야 하는 업무 스트레스로 인해 높은 수준의 감정노동을 경험하게 되어 이직률이 증가된다[6].

회복탄력성이란 자신에게 닥치는 온갖 역경과 어려움

을 도약의 발판으로 삼는 힘을 말하며, 경험과 교육을 통해 키울 수 있는 개인적 특성이다[7]. 회복탄력성이 높은 사람은 낙관적이고 적극적인 태도로 스트레스에 대처하고, 스트레스를 극복한 후에는 더욱 향상된 능력을 발휘하여 직무만족도는 올라가며, 소진과 이직의도는 낮아지는 반면 회복탄력성이 낮은 사람은 상대적으로 스트레스 대처능력이 저하될 뿐만 아니라 이직의도가 증가되는데 이러한 회복탄력성은 간호사 개인에게 꼭 필요한 심리적 특성이라고 할 수 있다[8].

간호근무환경은 간호사가 환자에게 질 높은 수준의 간호를 제공할 수 있도록 지원하는 조직의 특성으로 간호인력을 유지하고 확보하는데 큰 영향을 미치고 있다 [9]. 간호사가 간호업무환경을 좋게 인식할수록 직무만족도는 높아지고 직무 관련 소진 정도는 낮아져 조직 내 간호사의 유지에 긍정적인 영향을 미치고, 반면 바람직하지 않은 간호업무환경은 간호사의 행복감 지각을 낮추고 이직의도를 높여 간호사의 보유에 부정적인 영향을 미치게 된다[10]. 더욱이 간호간병통합서비스병동은 일반병동에 비해 업무강도가 더 강하고, 간호간병통합서비스를 시행하고 있는 병원의 85%가 간호사 인력기준을 준수하지 못하고 있어[3] 간호근무환경이 간호간병통합서비스병동 간호사의 이직의도에 부정적인 영향을 미칠 수 있다.

한편, 2014년 병원간호사회의 간호인력 배치 현황에 따르면 2013년 간호사의 평균 이직률은 13.9%, 신규간호사는 29%인 반면, 간호간병통합서비스병동의 신규간호사는 52%로 타 병동에 비해 높게 나타나 간호간병통합서비스병동 간호사의 이직률을 낮추는 것은 시급한 당면 문제로 해결방안 모색이 필요하다[4]. 간호사의 이직의도는 병원을 떠나고 싶다는 것을 뜻하고 이는 이직의 선행변수로 실제 이직률을 예상할 수 있는 척도로 사용됨[11]에 따라 간호간병통합서비스의 성공적인 확대에 요구되는 적정 수준의 인력을 확보하기 위해서는 사전에 이직의도를 파악하여 이직률을 감소시키려는 노력이 필요하다.

간호간병통합서비스병동 간호사의 이직의도와 관련한 연구는 일반병동과 간호간병통합서비스병동 간호사의 이직의도를 비교한 연구[12]와 심리자본, 전문직업성, 직무배태성이 이직의도에 미치는 영향[13]에 대한 연구만 있는 실정으로 간호간병통합서비스병동 간호사의 감정노동, 회복탄력성, 간호근무환경이 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구는 찾아보기 어렵다.

이에 본 연구는 간호간병통합서비스병동 간호사의 감정노동, 회복탄력성, 간호근무환경의 정도를 확인하고 이직의도에 미치는 영향을 파악함으로써 간호간병통합서비스병동 간호사의 이직률을 감소시키기 위한 중재방안 수립에 기초적인 자료를 제공하고자 시도되었다.

2. 연구방법

2.1 연구설계

본 연구는 간호간병통합서비스병동 간호사의 감정노동, 회복탄력성, 간호근무환경이 이직의도에 미치는 영향을 규명하기 위한 단면적 서술적 조사 연구이다.

2.2 연구대상

본 연구는 호남권에 소재한 간호간병통합서비스를 제공하는 병원 10곳의 해당병동 근무경력 3개월 이상인 간호사를 대상으로 하였다. 대상자 최소 표본수는 G-power 3.1.9.2 프로그램을 이용하여 다중회귀분석에 필요한 유의수준 .05, 검정력 .95, 효과크기 .15로 하였을 때 178명으로 산출되었으며, 탈락률 10%를 고려해 196명을 대상으로 하였다. 196명의 설문지가 모두 수거되었으며, 이중 불완전하게 응답한 10명의 설문지를 제외하고 총 186명(94.9%)의 설문지가 최종 통계분석에 이용되었다.

2.3 연구도구

2.3.1 감정노동

본 연구에서는 Nam [5]이 개발한 병원간호사의 감정노동 측정도구를 사용하였다. 도구는 3가지 속성의 8개 하위영역으로, 공감노력 6문항, 참아내기 7문항, 관계지향행위 8문항, 전문가로 보여지기 6문항, 표면행위 4문항, 추스름 3문항, 무심결행위 3문항, 억누름 3문항으로 구성되어 총 40문항이다. 본 도구는 5점 Likert척도이며, '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로, 점수가 높을수록 감정노동 정도가 높은 것을 의미한다. 도구 개발 당시와 본 연구에서의 Cronbach's α 는 각각 .93이었다.

2.3.2 회복탄력성

본 연구에서는 Shin 등[9]이 개발한 회복탄력성 척도를 간호사의 상황에 맞게 연구자가 임상경력 5년 이상의 간호학과 교수 2인과 간호사 3인의 자문을 받아 수정·보

완하여 사용하였다. 도구는 3개의 하위영역으로, 통제성 9문항, 긍정성 9문항, 사회성 9문항으로 구성되어 총 27 문항이다. 본 도구는 5점 Likert척도이며, '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로, 점수가 높을수록 회복탄력성이 높은 것을 의미한다. 도구 개발 당시 Cronbach's α 는 통제성 .74, 긍정성 .84, 사회성 .88이었으며, 본 연구에서의 Cronbach's α 는 통제성 .81, 긍정성 .84, 사회성 .84이었다.

2.3.3 간호근무환경

본 연구에서는 Lake [14]가 개발하고 Cho 등[7]이 번역한 한국어판 간호업무환경 측정도구(K-PES-NWI)를 사용하였다. 도구는 5개의 하위영역으로, 충분한 인력과 물질적 지원 4문항, 양질의 간호를 위한 기반 9문항, 병원 운영에 간호사의 참여 9문항, 간호사와 의사와의 협력관계 3문항, 간호관리자의 능력, 리더십 및 간호사에 대한 지지 4문항으로 구성되어 총 29문항이다. 본 도구는 4점 Likert척도이며, '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 4점으로, 점수가 높을수록 간호사가 간호단위의 간호근무환경에 대해 긍정적으로 인식하고 있음을 의미한다. 도구 개발 당시 Cronbach's α 는 .82이었고, 본 연구에서의 Cronbach's α 는 .89이었다.

2.3.4 이직의도

본 연구에서는 Yeun과 Kim [15]이 개발한 간호사의 이직의도 도구를 사용하였다. 도구는 3개의 하위영역으로, 직무만족 4문항, 업무수행 3문항, 대인관계 3문항으로 구성되어 총 10문항이다. 본 도구는 5점 Likert척도이며, '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로, 점수가 높을수록 이직의도가 높은 것을 의미한다. 도구 개발 당시 Cronbach's α 는 .83이었으며, 본 연구에서의 Cronbach's α 는 .74이었다.

2.4 자료수집 및 윤리적 고려

본 연구는 K학교 생명윤리위원회의 승인(IRB No.: 1040117-201706-HR-016-01)을 받은 후 연구를 진행하였으며, 자료수집은 2017년 7월 19일부터 7월 28일까지 총 10일 동안 진행되었다. 연구자가 직접 대상병원 간호부(팀)를 방문하여 연구의 목적과 방법을 설명한 후 연구수행에 대한 승인을 받아 자료수집을 실시하였다. 대상자에게 연구의 목적과 익명성, 비밀보장, 연구 이외의 목

적으로 이용되지 않을 것과 연구 참여 도중 언제라도 중단할 수 있음을 설명하였다. 연구자가 직접 간호사에게 설문지를 배포하고, 연구 참여에 서면동의를 한 대상자에 한하여 설문지를 작성하도록 하였으며, 설문에 소요되는 시간은 약 15분이었다. 연구에 참여한 대상자에게는 감사의 표시로 소정의 선물을 제공하였으며, 완료된 설문은 밀봉할 수 있는 개별 봉투를 이용하여 회수하였다.

2.5 자료분석방법

수집된 자료는 SPSS WIN 22.0 프로그램을 이용하여 통계분석을 실시하였다. 대상자의 일반적 특성과 감정노동, 간호근무환경, 회복탄력성 및 이직의도의 정도는 평균과 표준편차, 빈도와 백분율, 대상자의 일반적 특성에 따른 이직의도의 차이는 독립표본 t-test와 ANOVA, 사후분석은 Scheffé test, 대상자의 감정노동, 간호근무환경, 회복탄력성 및 이직의도 간의 상관관계는 Pearson's Correlation Coefficient를 이용하여 분석하였다. 대상자의 이직의도에 영향을 미치는 요인은 Multiple Regression을 실시하였다.

3. 연구결과

3.1 대상자의 일반적 특성

평균연령은 28.94세였고, 25~29세가 41.4%(77명)로 가장 많았고, 성별은 여성이 96.8%(180명)이었으며, 결혼상태는 미혼이 73.7%(137명)이었다. 학력은 학사학위 이상이 72.6%(135명)이었으며, 현 근무부서는 내과계병동이 58.1%(108명)로 외과계병동보다 많았다. 총 임상근무경력력은 평균 5.69년이고, 1~5년 미만이 42.5%(79명)로 가장 많았고, 15년 이상은 8.6%(16명)로 가장 적었다. 현 부서근무경력력은 평균 16.15개월이었고, 6~12개월 미만과 2년 이상이 각각 29.6%(55명)이었고, 6개월 미만이 14.5%(27명)로 가장 적었다. 근무형태는 교대근무가 90.3%(168명)로 많았다(Table 1 참고).

3.2 감정노동, 회복탄력성, 간호근무환경, 이직의도

감정노동은 5점 만점에 평균 3.66점이었으며, 속성 중에서 내면화와 조절행위가 3.74점으로 높았고, 표면화가 3.59점으로 낮게 나타났다. 회복탄력성은 5점 만점에 평

균 3.52점이었으며, 하위영역은 사회성이 3.58점으로 가장 높았고, 다음으로 통제성이 3.55점으로 나타났으며, 긍정성이 3.44점으로 가장 낮았다. 간호근무환경은 4점 만점에 평균 2.62점이었으며, 하위영역은 간호관리자의 능력, 리더십 및 간호사에 대한 지지가 2.79점으로 가장 높았고, 다음으로 양질의 간호를 위한 기반이 2.70점으로 나타났으며, 충분한 인력과 물질적 지원이 2.47점으로 가장 낮았다. 이직의도는 5점 만점에 평균 3.82점이었으며, 하위영역은 업무수행이 3.94점으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 직무만족이 3.78점으로 나타났으며, 대인관계가 3.75점으로 가장 낮았다(Table 2 참고).

3.3 일반적 특성에 따른 이직의도의 차이

이직의도는 여성, 29세 이하, 총 임상근무경력력이 5년 미만과 10~15년 미만인 간호사가 그렇지 않은 간호사보다 통계적으로 유의하게 높았다(Table 1 참고).

Table 1. Differences in Turnover Intentions based on General Characteristics (N=186)

Characteristics	Categories	n(%) /M±SD	M±SD	F/(p) Scheffé
Age(Yr)		28.94±6.31		
	<25	48(25.8)	3.97±0.35 ^a	3.54
	25-29	77(41.4)	3.79±0.45 ^a	(.016)
	30-39	45(24.2)	3.76±0.37 ^b	a>b
	≥40	16(8.6)	3.66±0.39 ^b	
Gender	Female	180(96.8)	3.84±0.40	3.02
	Male	6(3.2)	3.33±0.60	(.003)
Spouse	Have	137(73.7)	3.85±0.41	1.38
	Not have	49(26.3)	3.75±0.41	(.169)
Education	college	51(27.4)	3.73±0.41	-1.87
	≥Bachelor	135(72.7)	3.86±0.41	(.063)
Nursing unit	IM	108(58.1)	3.82±0.40	-0.002
	GS	78(41.9)	3.82±0.43	(.998)
Total clinical career(Yr)		5.69±75.13		
	<1	34(18.3)	3.93±0.40 ^a	2.53
	1-4	79(42.5)	3.85±0.43 ^a	(.042)
	5-9	35(18.8)	3.70±0.35 ^b	a>b
	10-14	22(11.8)	3.88±0.40 ^a	
	≥15	16(8.6)	3.62±0.38 ^b	
Clinical career of current unit(Yr)		16.15±10.16		
	<1	82(44.1)	3.80±0.39	1.02
	1-2	49(26.3)	3.78±0.42	(.362)
	>2	55(29.6)	3.89±0.43	
Shift work	No	18(9.7)	3.67±0.32	-1.62
	Yes	168(90.3)	3.84±0.42	(.107)

a-b: Scheffé test (The mean of different letters are significant)
IM: Internal medicine, GS: General surgery

Table 2. Emotional Labor, Resilience, Work Environment, and Turnover Intentions (N=186)

Variables	M±SD	Min	Max
Emotional labor	3.66±0.35	2.78	4.78
Surface type	3.59±0.38	2.62	4.95
Internalize type	3.74±0.48	2.17	5.00
Control behaviors	3.74±0.43	2.77	5.00
Work Environment	2.62±0.28	1.69	3.34
Nurse manager ability, leadership, and support of nurses	2.79±0.34	1.25	3.75
Nursing foundations for quality of care	2.70±0.31	1.78	3.67
Collegial nurse physician relations	2.63±0.45	1.00	4.00
Nurse participation in hospital affairs	2.51±0.34	1.44	3.22
Staffing and resource adequacy	2.47±0.45	1.25	3.75
Resilience	3.52±0.36	2.59	4.63
Sociality	3.58±0.45	2.56	4.78
Controllability	3.55±0.40	2.67	4.78
Positiveness	3.44±0.47	2.33	5.00
Turnover intentions	3.82±0.41	2.50	4.90
Work performance	3.94±0.54	2.67	5.00
Job satisfaction	3.78±0.48	2.25	5.00
Interpersonal relationships	3.75±0.59	2.00	5.00

3.4 감정노동, 회복탄력성, 간호근무환경 및 이직 의도 간의 상관관계

감정노동과 이직의도는 통계적으로 유의한 양의 상관 관계를 보였고($r=.17, p=.020$), 회복탄력성과 이직의도 ($r=-.20, p=.007$) 및 간호근무환경과 이직의도($r=-.16, p=.027$)는 통계적으로 유의한 음의 상관관계를 보였다. 또한 감정노동과 회복탄력성($r=.50, p<.001$), 감정노동과 간호근무환경($r=.25, p=.001$), 회복탄력성과 간호근무환경($r=.28, p<.001$)도 유의한 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다(Table 3 참고).

Table 3. Correlations among Emotional Labor, Resilience, Work Environment, Turnover Intentions (N=186)

	1	2	3	4
	r(ρ)			
1. Emotional labor	1			
2. Resilience	.50 ($<.001$)	1		
3. Work Environment	.25 (.001)	.28 ($<.001$)	1	
4. Turnover intentions	.17 (.020)	-.20 (.007)	-.16 (.027)	1

3.5 감정노동, 회복탄력성, 간호근무환경이 이직 의도에 미치는 영향

간호간병통합서비스병동 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 살펴보기 위해 Multiple Regression을 실시한 결과는 Table 4와 같다.

대상자의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 일반적 특성에서 이직의도에 통계적 유의성을 보인 성별은 더미변수로 처리하고, 연령, 총 임상근무경력과 상관분석에서 통계적으로 유의하게 나타난 감정노동, 회복탄력성 및 간호근무환경을 Multiple Regression에 투입하였다. 분석에 앞서 독립변수들 간의 다중공선성을 확인한 결과 공차한계(Tolerance)는 0.29~0.98로 모두 0.1이상이고, 분산팽창지수(Variance Inflation Factor, VIF)값은 1.02~3.59로 10보다 크지 않게 나타났으며, 독립변수 간 상관계수가 0.80미만(0.16~0.22)으로 나타나 독립변수들 간에 다중공선상의 문제는 없는 것으로 나타났다. Durbin-Watson이 1.93으로 2.0에 근접하여 오차의 자기상관의 문제는 없었다. 또한 모형의 선형성, 오차항의 정규성 및 등분산성의 가정을 만족하였으며, 회귀모형은 통계적으로 유의하였다($F=11.28, p<.001$).

대상자의 이직의도에 영향을 미치는 요인은 감정노동($\beta=.42, p<.001$), 회복탄력성($\beta=-.29, p<.001$), 간호근무환경($\beta=-.24, p=.001$), 성별($\beta=-.23, p<.001$)의 순으로 나타났다. 이는 감정노동이 높을수록, 회복탄력성이 낮을수록, 간호근무환경을 부정적으로 인식할수록, 그리고 여성인 경우에 이직의도가 높아짐을 의미하며, 이직의도에 대한 이들 변인의 설명력은 25.0% 이었다(Table 4 참고).

Table 4. The Affecting Factors on Turnover Intentions (N=186)

Variables	B	S.E.	β	t	p
(Constant)	4.37	0.36		12.19	$<.001$
Age(Yr)	-0.07	0.04	-0.19	-1.61	.109
Gender	-0.53	0.15	-0.23	-3.55	$<.001$
Total clinical career(Yr)	-0.04	0.04	-0.10	-0.82	.415
Emotional labor	0.50	0.09	0.42	5.64	$<.001$
Resilience	-0.34	0.09	-0.29	-3.88	$<.001$
Work Environment	-0.36	0.10	-0.24	-3.43	.001
R ²	.274				
Adj.R ²	.250				
F(ρ)	11.28($p<.001$)				

Age(Yr)(0=<25), Gender(0=Female), Total clinical career(Yr)(0=<1)

4. 논의

본 연구는 간호간병통합서비스병동 간호사를 대상으로 감정노동, 간호근무환경, 회복탄력성 및 이직의도의 정도를 파악하고, 이직의도에 미치는 영향 요인을 규명함으로써 간호간병통합서비스병동 간호사의 이직률을 감소시키기 위한 중재방안을 모색하는데 기초자료로 제공하기 위해 시도되었다.

본 연구에서 간호간병통합서비스병동 간호사의 감정노동 정도는 5점 만점에 평균 3.66점으로 보통보다 높게 나타났다. 이는 동일한 도구를 사용하지는 않아 직접적인 비교는 어렵지만 5점 척도의 감정노동 측정도구를 사용하여 종합병원 간호사를 대상으로 한 Hong과 Kwon [16]의 연구에서 3.51점 및 중소병원 간호사를 대상으로 한 Jang과 Chung [17]의 연구에서 3.22점보다 높게 나타났다. 연구대상자에 간호간병통합서비스병동 간호사의 포함 여부를 확인할 수는 없으나 간호간병통합서비스병동 간호사의 감정노동 정도가 높았으며, 병원의 규모에 상관없이 간호간병통합서비스병동 간호사의 감정노동의 정도가 높음을 확인할 수 있었다. 최근의 의료기관 간의 경쟁이 심화됨에 따라 병원은 환자응대수준을 높이려는 시도를 하고 있어 간호사에게 감정노동은 피할 수 없는 업무의 일부이지만[5] 여기에 간호간병통합서비스라는 제도가 도입되면서 간호간병통합서비스병동 간호사들은 다른 간호사에 비해 환자와의 직접적인 접촉이 많고, 환자를 응대하는 시간도 길지만 환자나 보호자들의 간호간병통합서비스에 대한 기대에 부응하기 위해 본인이 느끼는 실제 감정을 내적으로 숨기고, 언제나 친절한 태도로 환자를 대하고자 하는 심리적 부담감을 크게 느끼는 점에서 비롯된 것으로 사료된다. 이는 감정노동의 하부영역 중에서 표면화에서 평균 3.59점으로 가장 낮았으나 내면화와 조절행위에서 3.74점으로 높게 나타난 것으로도 설명이 가능하다.

본 연구에서 간호간병통합서비스병동 간호사의 회복탄력성 정도는 5점 만점에 평균 3.52점으로 나타났다. 이는 동일한 도구를 사용하지는 않아 직접적인 비교는 어렵지만 5점 척도의 회복탄력성 측정도구를 사용하여 대학병원과 종합병원의 간호사를 대상으로 한 Kim 등[18]의 연구에서 3.38점보다 높았고, 종합병원 신규간호사를 대상으로 한 Park과 Kwon [19]의 연구에서 3.37점보다도 높게 나타남에 따라 간호간병통합서비스병동 간호사

의 회복탄력성이 높다는 것을 확인할 수 있었다. 간호사의 회복탄력성은 병원의 규모와 의료시스템 혹은 숙련도의 결과보다는 학습으로 만들어질 수 있는 후천적인 요소이고, 이는 훈련과 교육을 통해서 습득하고 키울 수 있으며, 개인의 성격과 스트레스를 극복하는 능력에 따라 달라지므로[9] 간호사의 회복탄력성을 향상시키기 위해서는 조직에서의 집단적인 접근뿐만 아니라 개인적인 접근방법도 요구되어 진다. 간호간병통합서비스는 2016년에 본격화되었고 조사시점인 2017년은 시행 후 약 1년이 경과된 시점으로 이 기간 동안 간호간병통합서비스병동 간호사들은 제도의 시행과 운영을 위한 다양한 논의과정을 거치고 시행착오를 겪게 되면서 병원조직 차원에서 훈련과 교육을 받게 되고, 수시로 구성원들 간에 의사소통하는 과정에서 회복탄력성이 향상된 것으로 사료된다. 따라서, 간호간병통합서비스병동 간호사의 회복탄력성을 향상시키기 위해 조직차원에서의 의사소통술을 포함한 다양한 교육 및 훈련과 개인적인 차원에서의 멘토링 및 프리셉터와 같은 지지모임 등의 프로그램을 통해 다각적으로 지원하는 노력이 필요하다고 생각한다.

본 연구에서 간호간병통합서비스병동 간호사가 지각하는 간호근무환경 정도는 4점 만점에 평균 2.62점으로 보통 이상으로 나타났다. 이는 동일한 도구를 사용하여 종합병원 간호사를 대상으로 한 Lee와 Park [20]의 연구에서 2.33점보다 높게 나타났고, 서울의 대학병원 간호사를 대상으로 한 Ahn 등[21]의 연구에서 간호간병통합서비스병동 간호사가 2.85점으로 일반병동 간호사의 2.45점보다 높게 나타남에 따라 간호간병통합서비스병동의 간호사가 일반병동 간호사보다 간호근무환경에 대해 긍정적으로 인식하고 있는 것을 확인할 수 있었다. 또한, 간호근무환경의 하부영역인 간호에서 충분한 인력과 물질적 지원, 양질의 간호를 위한 기반, 병원운영에 간호사의 참여, 간호사와 의사와의 협력관계, 간호관리자의 능력 및 리더십 및 간호사에 대한 지지의 모든 부분에서 간호간병통합서비스병동의 간호근무환경이 일반병동보다 높은 것으로 나타났다. 이는 간호간병통합서비스병동의 보호자 없이 운영되기 위하여 법적인 근거 하에 인력 및 물질 등이 지원되고, 병동의 모든 업무가 간호사를 중심으로 한 간호인력에 집중되어 있으며, 새로운 제도 시행을 위한 의견수렴이 이루어지고 반영되는 등 간호간병통합서비스의 제도 정착을 위한 다양한 노력에서 비롯된 것으로 생각된다.

본 연구에서 간호간병통합서비스병동 간호사의 이직 의도 정도는 5점 만점에 평균 3.82점으로 보통보다 높게 나타났다. 이는 같은 도구를 사용하지는 않아 직접적인 비교는 어렵지만 5점 척도의 이직의도 도구를 사용하여 대학병원 이상의 일반병동 간호사를 대상으로 한 Lee와 Yoo [22]의 연구에서의 3.51점보다 높게 나왔고, 중소병원 간호사를 대상으로 하여 일반병동과 간호간병통합서비스병동 간호사의 이직의도를 비교한 Lee [12]의 연구에서 간호간병통합서비스병동 3.45점으로 일반병동 간호사 2.84점보다 높게 나왔음을 감안하면 전반적으로 간호간병통합서비스병동 간호사의 이직의도 정도가 일반병동 간호사에 비해 높을 것으로 사료된다. 간호사의 이직의도는 이직의 선행변수로 실제 이직률을 예측하는 척도로[11] 이직율을 낮추어 간호간병통합서비스의 성공적인 확대에 요구되는 적정 수준의 인력을 확보하기 위해서는 사전에 이직의도를 파악하여 이직률을 감소시키려는 노력이 필요하고 이를 위해 업무수행에 있어서의 부담감을 감소시키기 위한 병원조직과 의료시스템 차원에서 체계적인 방안 모색이 요구된다.

일반적 특성에 따른 이직의도는 여성, 29세 이하, 총 임상근무경력이 5년 미만과 10~15년 미만인 간호사가 그렇지 않은 간호사보다 통계적으로 유의하게 높았다. 이는 간호간병통합서비스병동 간호사의 이직의도가 여성, 1~5년에서 가장 높게 나타난 Jo[23]의 연구와 29세 이하, 임상경력 5년 미만에서 이직의도 정도가 높게 나타난 Kang과 Kim[13]의 연구에서의 결과와 일맥상통한다. 이는 젊을수록 일에 있어서 도전의식이 강하고, 직업의 대체가 용이하기 때문인 것으로[24], 기관에서는 간호사의 조직사회화를 돕기 위해 멘토링제도나 경력상담 등을 통해 적극적인 대응이 필요하다[25].

본 연구에서 간호간병통합서비스병동 간호사의 감정노동, 회복탄력성, 간호근무환경 및 이직의도 간의 상관관계를 살펴본 결과, 이직의도는 감정노동과 양의 상관관계를 보였지만, 회복탄력성 및 간호근무환경과는 음의 상관관계를 보였다. 선행연구를 살펴보면, 상급종합병원과 종합병원 간호사를 대상으로 한 Kim과 Lee [26]의 연구에서 이직의도와 감정노동은 양의 상관관계를 보였고, 임상간호사를 대상으로 한 Jung과 Jeong [27]의 연구에서 이직의도와 간호근무환경은 음의 상관관계를 보였으며, 종합병원 간호사를 대상으로 한 Lee와 Lee [28]의 연구에서 회복탄력성과 유사한 개념인 자아탄력성과 이직

의도가 유의한 양의 상관관계를 보인 것과 일관된다. 그러나, 감정노동은 간호근무환경과 회복탄력성과 유의한 양의 상관관계를 보였는데, 이는 종합병원 간호사를 대상으로 한 Lee와 Lee [28]의 연구에서 감정노동과 간호근무환경이 음의 상관관계를 보이고, 대학병원 간호사를 대상으로 한 Park과 Chung [29]의 연구에서 감정노동과 회복탄력성과의 음의 관계를 보인 것과 상반되는 결과를 보였다. 이는 앞서 언급된 바와 같이 간호간병통합서비스병동 간호사의 간호근무환경과 회복탄력성이 일반병동 간호사보다 높게 나타난 것과 동일한 경향성을 보이는 것과 맥락을 같이한다. 아직까지 간호간병통합서비스병동 간호사에 대한 연구는 기초적인 연구뿐만 아니라 간호사의 감정노동과 간호근무환경 및 회복탄력성에 대한 연구가 미흡함에 따라 추가적인 심층연구가 필요할 것으로 사료된다.

본 연구에서 간호간병통합서비스병동 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인은 감정노동($\beta=.42$), 회복탄력성($\beta=-.29$), 간호근무환경($\beta=-.24$) 및 성별($\beta=-.23$)의 순으로 나타났다. 이는 감정노동이 높을수록, 회복탄력성이 낮을수록, 간호근무환경을 부정적으로 인식할수록, 그리고 여성인 경우에 이직의도가 높아짐을 의미하며, 이직의도에 대한 이들 변인의 설명력은 25.0% 이었다. 선행연구를 살펴보면, 지역응급의료센터 간호사를 대상으로 한 Kim과 Wee[30]의 연구에서 감정노동과 간호근무환경으로 나타났고, 보훈병원 간호사를 대상으로 한 Kim[31]의 연구에서는 총 임상경력, 월평균급여, 회복탄력성 및 직무스트레스로 나타났으며, 또한 수술실 간호사를 대상으로 한 Bae[32]의 연구에서는 의사의 언어폭력, 수술실 근무 만족도, 업무 스트레스 및 성별로 나타났던 본 연구의 결과와 부분적으로 일치함을 확인할 수 있었다.

간호간병통합서비스 병동 간호사는 실제 감정을 숨기고 친절한 태도로 응해야 하는 부담감 때문에 일반병동 간호사보다 감정노동이 높고[6,33] 회복탄력성을 높이는 것이 이직의도 등 부정적 정서를 낮추어 주므로[8] 감정노동을 감소시키고 회복탄력성을 높여줄 수 있는 성별을 고려한 기관차원에서의 관리방안 및 프로그램 개발이 필요하다. 또한, 간호근무환경을 부정적으로 인식하는 것은 간호사의 이직의도를 높여 이직으로 직결됨[10]에 따라 적절한 간호인력 확보와 물질적 지원 등 양질의 간호를 제공하기 위한 기반 및 관리자의 역량을 높일 수 있는 환경을 조성하는[34] 간호근무환경의 개선이 필요하다고

사료된다. 또한, 간호간병통합서비스 이용자도 아직까지 통합서비스에 대한 인식이 부족하여 일부 환자나 보호자의 경우 환자의 일상편의 활동까지 간호인력에게 요구하는 상황이 발생하고 있으므로[35,36] 인식개선을 위한 홍보전력도 요구된다.

본 연구 결과는 감정노동, 회복탄력성 및 간호근무환경이 이직의도에 영향을 미치는 요인임을 확인함으로써 이직의도를 낮추기 위한 중재프로그램 마련에 기초자료를 제공하는데 의의를 가진다. 본 연구는 일개 지역에 위치한 10개의 간호간병통합서비스병동 간호사를 대상으로 조사가 이루어져 이직의도에 영향을 미치는 요인에 대한 연구결과를 일반화하기에는 한계가 있다. 간호간병통합서비스의 확대 실시가 빠르게 이루어지고 있는 상황에서 간호간병통합서비스병동 간호사의 이직의도를 낮추는 것은 간호간병통합서비스 제도의 시행에 있어 중요한 부분이다. 따라서 간호간병통합서비스병동 간호사의 이직의도에 미치는 영향요인에 대한 지속적인 연구를 통해 간호간병통합서비스병동 간호사의 이직의도를 감소 시킴으로써 간호의 질을 향상시키고 이를 통해 간호간병통합서비스가 성공적으로 정착될 것으로 기대된다.

4. 결론 및 제언

본 연구는 간호간병통합서비스병동 간호사의 감정노동, 회복탄력성, 간호근무환경이 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 이는 감정노동이 이직의도를 야기하는 과정에서 회복탄력성을 높이고 간호근무환경을 개선함으로써 이직의도를 낮출 수 있다는 것을 시사한다. 따라서 간호간병통합서비스병동 간호사의 이직의도를 감소시키기 위해서는 간호간병통합서비스병동 간호사의 업무에 대한 명확한 규정을 마련하고, 환자, 보호자 및 보건인력의 간호간병통합서비스 제도에 대한 인식 개선을 위한 전략 모색 등을 통해 감정노동을 낮추기 위한 노력이 필요하다. 또한, 회복탄력성 향상을 위한 기관차원에서의 중재프로그램을 개발하여 적용하며, 적절한 간호인력 배치와 물질적인 지원 및 업무의 특성에 따른 적절한 보상 등을 통한 간호근무환경의 개선에 초점을 둔 다양한 노력이 필요하다.

본 연구는 호남지역의 간호간병통합서비스병동에 근무하는 간호사만을 대상으로 하였으므로 연구결과의 일반화를 위해 전국으로 연구대상자를 확대하는 후속연구

가 필요하다. 또한, 간호근무환경 개선과 회복탄력성에 중점을 둔 중재프로그램을 개발하고 효과를 검증하는 연구를 제언한다.

REFERENCES

- [1] N. M. Hwang. (2010). An analysis of the debates on introduction of public caregivers' services in acute medical centers. *Health and Welfare Policy Forum*, 1701, 60-71.
- [2] National Health Insurance Service. (2016). Comprehensive nursing care medical service business guideline, 8-17.
- [3] H. J. Joo. (2017). A call for a skilled nurse with a sustainable working environment. *Nursesnews*, October 19, Sect. 01.
- [4] I. D. Lee. (2014). The lessons from the demonstration project to develop comprehensive nursing care in Seoul Medical Center. *Korean Journal of Hospital Management*, 19(3), 70-78.
- [5] H. R. Nam. (2017). *Development of emotional labor measurement tool for hospital nurse*. Unpublished doctorate thesis, Kangwon National University, Chuncheon.
- [6] L. Cynthia, C. L. Cordes & T. W. Dougherty. (1993). A review and integration of research on job burnout. *The Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- [7] W. Y. Shin, M. G. Kim & J. H. Kim. (2009). Developing measures of resilience for Korean adolescents and testing cross, convergent, and discriminant validity. *Studies on Korean Youth*, 20(4), 105-131.
- [8] B. N. Kim, H. S. Oh & Y. S. Park. (2011). A study of nurses' resilience, occupational stress and satisfaction. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 20(1), 14-23.
- [9] E. H. Cho, M. N. Choi, E. Y. Kim, I. Y. Yoo & N. J. Lee. (2011). Construct validity and reliability of the Korean version of the practice environment scale of nursing work index for Korean nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 41(3), 325-332.
- [10] J. O. Kwon & E. Y. Kim. (2012). Impact of unit-level nurse practice environment on nurse turnover intention in the small and medium sized hospitals. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 18(4), 414-423.
- [11] S. J. Moon & S. S. Han. (2011). A predictive model on turnover intention of nurses in Korea. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 41(5), 633-641.

- [12] J. M. Lee. (2016). A comparative study on job stress and turnover intention of comprehensive nursing care service nurses and general ward nurses: in the case of chung-cheong region. *Social Science Research*, 33(1), 1-48.
- [13] I. S. Kang & Y. H. Kim. (2018). Factors Influencing Turnover Intention of Nurses Participating in Integrated Nursing Care Service. *Journal of the Korean Data Analysis Society*, 20(2), 1063-1075.
- [14] E. T. Lake. (2002). Development of the practice environment scale of the nursing work index. *Research in Nursing & Health*, 25(3), 176-188.
- [15] E. J. Yeun & H. J. Kim. (2013). Development and testing of a nurse turnover intention scale. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 43(2), 256-266.
DOI : 10.4040/jkan.2013.43.2.256
- [16] S. S. Hong & M. S. Kwon. (2015). Affecting factors of hospital nurses' emotional labor and social support on organizational commitment. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 24(4), 259-269.
DOI : 10.5807/kjohn.2015.24.4.259
- [17] M. O. Jang & K. H. Chung. (2017). Factors affecting customer orientation of nurses working in small and medium-sized hospital. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, 7(10), 731-743.
DOI : 10.14257/ajmahs.2017.10.50
- [18] M. J. Kim, Y. S. Park & Y. H. Kwon. (2015). The effects of clinical nurses' resilience and social problem-solving ability on burnout. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 16(2), 1284-1291.
DOI : 10.5762/KAIS.2015.16.2.1284
- [19] S. Y. Park & Y. H. Kwon. (2015). Resilience and organizational socialization in new nurse. *The Journal of the Korea Contents Association*, 15(2), 324-332.
DOI : 10.5392/JKCA.2015.15.02.324
- [20] J. H. Lee & S. Y. Pak. (2014). Relationship between the practice environment of nursing and critical thinking disposition of nurses in local general hospitals. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 20(2), 145-153.
DOI : 110.11111/jkana.2014.20.2.145
- [21] S. H. Ahn, S. H. Jung, J. H. You & M. A. Lee. (2018). Nursing tasks and practice environment for nursing work perceived by nurses working on comprehensive wards versus general wards. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 24(1), 10-20.
DOI : 0.11111/jkana.2018.24.1.10
- [22] S. H. Lee & J. Y. Yoo. (2010). A study of psychosocial distress, intention to quit and nursing performance in general ward nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 19(2), 236-245.
- [23] G. W. Jo. (2018). *Comparative Study on the Effects Factors Turnover Intention between Comprehensive Nursing Care Ward Nurses and General Ward Nurses*. Unpublished master's thesis, Honam National University, Gwangju.
- [24] E. H. Lee, S. J. Jang, H. O. Kim, J. H. Noh, E. J. Park & J. W. Won. (2007). Relationship between Job Stress and Turnover of Registered Nurses in a University Hospital. *Annals of Occupational and Environmental Medicine*, 19(2), 93-104.
- [25] S. H. Lee & I. Y. Yoo. (2010). A Study of Psychosocial distress, Intention to Quit and Nursing Performance in General Ward Nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 19(2), 236-245.
- [26] S. H. Kim & M. A. Lee. (2014). Effects of emotional labor and communication competence on turnover intention in nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 20(3), 332-341.
DOI : 10.11111/jkana.2014.20.3.332
- [27] M. R. Jung & E. Jeong. (2018). Effects of nursing practice environment and positive psychological capital in clinical nurses on turnover intention. *Journal of Digital Convergence*, 16(2), 277-285.
DOI : 10.14400/JDC.2018.16.2.277
- [28] S. I. Lee & E. J. Lee. (2016). Effect of nursing work environment, emotional labor and ego-resilience on nursing performance of clinical nurses. *Journal of Wellness*, 11(4), 267-276.
DOI : 10.21097/ksw.2016.11.11.4.267
- [29] J. H. Park & S. K. Chung. (2016). Influence of emotional labor, communication competence and resilience on nursing performance in university hospital nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 17(10), 236-244.
DOI : 10.5762/KAIS.2016.17.10.236
- [30] J. O. Kim & H. Wee. (2018). Effects of Emotional Labor, Resilience, Work Environment on Turnover Intention of Nurses in Community Emergency Medical Centers. *Journal of Wellness*, 13(3), 51-62.
DOI : 10.21097/ksw.2018.08.13.3.51
- [31] J. H. Kim. (2016). *The Effects of resilience and job stress of nurse practitioners on their turnover intention*. Unpublished master's thesis, Kyungpook National University, Daegu.
- [32] E. J. Bae. (2016). *The influencing Factors on Turnover*

intention of Operating Room Nurses. Unpublished master's thesis, Kosin University, Busan.

- [33] S. R. Lim & S. Y. Lee. (2018). A Systematic Review on Role Conflicts of Medical Service Workers. *Journal of the Korea Convergence Society*, 8(5), 1-10.
DOI : 10.22156/CS4SMB.2018.8.5.001
- [34] O. S. Sim & J. S. Kang. (2018). The factors influencing on Compliance with Job Satisfaction of the Nurses in Comprehensive Nursing Care Service Wards - Focusing on Nursing professionalism and Nursing work environment. *Journal of the Korea Convergence Society*, 9(7), 347-354.
DOI : 10.15207/JKCS.2018.9.7.347
- [35] O. S. Sim & H. J. Lee. (2017). A Comparative Study on the Job Satisfaction, Nursing Professionalism and Nursing Work Environment of Nurses in Comprehensive Nursing Care Service Wards and Nurses in General Wards. *Journal of Convergence for Information Technology*, 7(6), 25-33.
DOI : 10.22156/CS4SMB.2017.7.6.025
- [36] S. J. Lee. (2017). The Survey of Perception, Performance and Importance in Nursing Practice of Comprehensive Nursing Care Service. *Journal of Convergence for Information Technology*, 8(4), 247-253.
DOI : 10.15207/JKCS.2017.8.4.247

정진영(Jung, Jin Young) [정회원]



- 2018년 2월 : 군산대학교 대학원 간호학과(간호학 석사)
- 1987년 4월 ~ 현재 : 군산의료원 간호사
- 관심분야 : 기본간호학, 성인간호학, 모성간호학

· E-Mail : ds4bip@hanmail.net

박민정(Park, Min-Jeong) [정회원]



- 1999년 8월 : 가톨릭대학교 대학원 간호학과(간호학 석사)
- 2008년 8월 : 가톨릭대학교 대학원 간호학과(간호학 박사)
- 2010년 6월 ~ 2012년 8월 : 국민건강보험공단 정책연구원 부연구위원

· 2012년 9월 ~ 현재 : 국립군산대학교 간호학과 교수

· 관심분야 : 기본간호학, 성인간호학, 보건의료학

· E-Mail : itsmedal@naver.com