

이직간호사의 사회적 지지, 감정노동과 주관적 건강이 회복탄력성에 미치는 영향

권명진*
 대전대학교 간호학과 조교수

The effect of turnover nurses' social support, emotional labor and subjective health on resilience

Myoungjin Kwon*

Assistant professor, Dept. of Nursing, Daejeon University

요약 간호사의 잦은 이직은 의료계의 큰 어려움 중 하나로, 본 연구는 이직간호사의 사회적지지, 감정노동과 주관적 건강이 회복탄력성에 미치는 영향을 파악하고자 시도되었다. 본 연구대상자는 이직간호사 70명으로, 자료 수집은 2018년 11월 1일부터 11월 10까지 이루어졌다. 수집된 자료는 IBM SPSS 25.0 프로그램을 이용하여 분석하였으며 유의수준은 .05로 하였다. 본 연구결과는 다음과 같다. 1) 회복탄력성은 업무만족과 주관적 건강에 따라 유의한 차이가 나타났다. 2) 회복탄력성은 사회적지지, 주관적 건강과 유의한 상관관계를 나타내었다($p < .05$). 3) 회복탄력성에 유의한 영향을 준 요인은 업무만족과 사회적 지지로 그 설명력은 44.1%로 나타났다($F=9.93, p < .001$). 간호사의 회복탄력성을 향상시켜 이직을 감소시키고 임상에의 적응력을 높일 필요가 있다. 그러므로 이직간호사의 회복탄력성 향상 증대 시 이러한 영향요인을 반영할 필요가 있다.

키워드 : 이직간호사, 사회적 지지, 감정노동, 주관적 건강, 회복탄력성

Abstract The frequent turnover of nurses is one of the great difficulties of the medical profession, the purpose of this study was to investigate the effects of social support, emotional labor and subjective health on resilience of turnover nurses. The subjects of this study were 70 turnover nurses and collected data from November 1-10, 2018. The collected data were analyzed using the IBM SPSS 25.0 program. The significance level was .05. The results of this study are as follows. 1) Resilience was significantly different according to job satisfaction and subjective health. 2) Resilience showed a significant correlation with social support and subjective health ($p < .05$). 3) Factors influencing recovery elasticity were job satisfaction and social support and the explanatory power was 44.1% ($F = 9.93, p < .001$). It is necessary to improve the resilience of nurses to reduce job turnover and increase the adaptability to the clinic. Therefore, it is necessary to reflect these influential factors in improving the resilience of transition nurses.

Key Words : Turnover nurse, Social support, Emotional labor, Subjective health, Resilience

1. 서론

1.1 연구의 필요성

고도로 발달하는 서비스 중심의 사회에서 의료소비

자들은 간호사에게도 폭넓은 양질의 서비스를 요구하고 있다. 인력과 급여 등의 근무환경에 대한 개선 없이 이렇게 증가되는 서비스 요구로 인해 간호사들의 업무 강

*Corresponding Author : 권명진(mjkwon@dj.u.kr)

도는 증가하고 이는 인해 야기된 심각한 스트레스는 간호사들의 이직을 부추기는 원인이 된다.

이렇게 야기된 간호사의 높은 이직률은 적정 의료인력 수급에 있어 의료계의 큰 어려움이 되고 있다.

2013년 간호사의 평균 이직률은 16.9%이었고, 현재 이직을 고민하고 있는 간호사는 54.1%나 되는 것으로 나타났다[1].

간호사의 이직은 환자를 간호하는 간호사의 고유 업무 이외에 추가된 업무의 확장으로 인해 스트레스를 받지만 이에 효율적으로 적응하기 어렵기 때문에 발생하는 경우가 많으며, 이러한 간호사의 이직으로 인해 병원은 시간과 경제적 부담을 안게 된다[2-3].

회복탄력성은 다양한 스트레스 상황에서 효율적으로 적응할 수 있는 능력을 나타내는 개념으로 회복탄력성이 높은 간호사는 개인이 가지고 있는 내, 외적 자원을 적극 활용하여 어려움을 극복하며 오히려 이를 성장의 계기로 삼는 특징을 나타낸다[4-5]. 즉 회복탄력성이 높은 간호사는 어려운 환경을 효율적으로 잘 극복하여 이직의 가능성이 낮아지고 근무 착근도가 향상되는 결과를 나타낼 수 있다. 그러므로 간호사의 이직률을 낮추기 위해서는 회복탄력성을 향상시킬 필요가 있다.

사회적 지지는 직무스트레스 상황에서 완충역할을 하여 부정적인 영향을 감소시키는 역할을 하여[6] 스트레스를 극복하려는 회복탄력성에 긍정적인 영향을 줄 수 있다.

이직을 고려하는 간호사는 심한 직무스트레스에 놓여있고 사회적 지지는 이러한 스트레스를 감소시키고 회복탄력성을 증가시켜 간호사의 스트레스 감소에 긍정적인 효과를 나타낼 수 있다.

감정노동은 자신의 감정에 반하는 감정의 부조화를 경험하는 것으로 개인의 안녕에 부정적인 영향을 미치며, 간호사의 경우 높은 이직률과 부정적인 심리상태를 야기할 수 있다[7-8]. 이러한 감정노동은 삶의 어려움을 극복하는 회복탄력성에 부정적 영향을 주어 감정노동이 증가하게 되면 심리적 안녕감은 감소하게 되고[9] 결과적으로 회복탄력성도 부정적 영향을 받게 된다. 그러므로 간호사의 감정노동을 감소시키고 회복탄력성을 증가시킬 수 있는 적극적인 중재가 필요하다.

건강에 대한 자기평가인 주관적 건강은 건강에 대한 인식을 사정하기 위해 자주 사용되며, 독립적으로 사망률을 예측할 수 있는 지표로 알려져 있다[10]. 간호사의

주관적 건강은 간호사가 행하는 간호에 직접적인 영향을 주어 간호의 질을 결정할 수 있는 영향요인으로[11], 간호사의 긍정적인 건강인식은 효과적인 간호를 수행하는데 중요하다고 할 수 있다.

이에 본 연구는 이직간호사의 회복탄력성에 영향을 주는 요인을 파악하여 회복탄력성 향상 중재 시 그 기초 자료를 제공하기 위해 시행되었다.

1.2 연구의 목적

본 연구는 이직간호사의 회복탄력성에 영향을 주는 요인을 파악하여 회복탄력성 향상 프로그램 시 그 기초 자료를 제공하고자 시행되었다. 본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 일반적 특성 및 일반적 특성에 따른 회복탄력성의 차이를 파악한다.
- 대상자의 사회적 지지, 감정노동, 주관적 건강과 회복탄력성 간의 상관관계를 파악한다.
- 대상자의 일반적 특성과 사회적 지지, 감정노동과 주관적 건강이 회복탄력성에 미치는 영향 정도를 파악한다.

2. 연구 방법

2.1 연구 설계

본 연구는 이직간호사의 일반적 특성과 사회적 지지, 감정노동과 주관적 건강이 회복탄력성에 미치는 영향 정도를 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

2.2 연구 대상

본 연구대상자는 본 연구의 목적을 이해하고 자발적으로 연구에 참여하기로 동의한 이직간호사 70명이다.

2.3 연구 도구

2.3.1 회복탄력성

회복탄력성은 Connor 등[12]이 개발한 도구를 이용하여 측정하였다. 총 25문항의 4점 Likert 척도이며, 점수가 높을수록 회복탄력성이 높은 것을 의미한다. 개발 시 Cronbach's α =.93이었고 본 연구에서는 .96이었다.

2.3.2 감정노동

감정노동은 Morris 등[13]이 개발한 도구를 사용하여

측정하였다. 총 9문항의 5점 Likert 척도로 점수가 높을 수록 감정노동 정도가 높음을 의미한다. 개발 당시 도구의 Cronbach's α 는 .81이었고 본 연구에서는 .91이었다.

2.3.3 사회적지지

사회적 지지는 Park[14]이 개발한 도구를 이용하여 측정하였다. 총 23문항의 5점 Likert 척도로 점수가 높을 수록 사회적 지지가 높음을 의미한다. 개발 당시 도구의 신뢰도 Cronbach's α 값은 .95이었고, 본 연구에서의 신뢰도 Cronbach's α 값은 .98이었다.

2.3.4 주관적 건강

주관적 건강은 건강하지 않음, 보통, 건강함의 1문항 3점 Likert 척도로 측정하였다.

2.4 자료수집 방법

자료 수집은 2018년 11월 1일부터 11월 10일까지 진행하였으며, 연구 참여자에게 연구의 목적, 연구과정, 비밀보장 등과 수집된 자료는 어떠한 불이익 없이 언제든지 철회할 수 있음을 설명하였다.

2.5 자료분석 방법

수집된 자료는 IBM SPSS 25.0 프로그램을 이용하여 분석하였으며, 분석방법은 다음과 같다.

1) 대상자의 일반적 특성은 빈도, 백분율, 평균, 표준편차를 이용하여 분석하였다.

2) 대상자의 일반적 특성에 따른 회복탄력성의 차이는 t-test 또는 ANOVA로 분석하였고, 사후검정은 Scheffe test를 이용하였다.

3) 대상자의 사회적 지지, 감정노동, 주관적 건강과 회복탄력성 간의 관계는 Pearson's correlation coefficients를 이용하였다.

4) 대상자의 회복탄력성에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위해 Hierarchical Multiple Regression Analysis를 이용하였다.

3. 연구 결과

3.1 일반적 특성 및 일반적 특성에 따른 회복탄력성

대상자의 평균 나이는 27.4세이었고, 근무하는 곳의 침상 수는 평균 38.1개, 간호사 수는 36.6명이었다. 평균 임상경력 41.9개월이었고 생활하는 것은 50%가 자취를 하는 것으로 답하였다. 업무만족은 보통이 32명(45.7%)로 높았고 동료만족은 만족이 44명(62.9%)로 가장 높았다. 병원만족은 32명(45.7%)이 보통으로 답하였고, 주관적 건강은 보통이라고 답한 대상자가 35명(50%)으로 가장 많았다.

업무만족과 주관적 건강에 따라 회복탄력성에 차이가 나타났으며, 업무만족에서는 불만족에서, 주관적 건강에서는 건강하지 않음에서 회복탄력성이 가장 높게 나타났다($p < .05$). 나머지 특성에서는 유의한 결과가 나타나지 않았다(Table 1).

3.2 사회적지지, 감정노동, 주관적 건강과 회복탄력성 간 상관관계

회복탄력성과 사회적지지, 주관적 건강은 유의한 상관관계를 나타냈다($< .05$). 사회적 지지와 감정노동도 유의한 양의 상관관계를 나타냈다($p < .05$)(Table 2).

3.3 회복탄력성에 영향을 미치는 요인

간호사의 회복탄력성에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 회복탄력성을 종속변수로, 단계 1에서 회복탄력성에 유의한 차이가 나타난 업무만족을 투입하였고, 단계 2에서 사회적 지지, 감정노동, 주관적 건강을 독립변수로 입력하여 분석하였다. 명목변수는 가변수 처리하였다.

Durbin-Watson 통계량은 2.14로 자기상관이 없는 것으로 나타났다. 독립변수들의 다중 공선성을 확인하기 위하여 공차 한계와 분산팽창계수(VIF)를 확인한 결과 .339-.544, 1.837-2.951로 나타나 다중공선성은 없는 것으로 나타났다(Table 3).

위계적 회귀모형 단계 1에서 업무만족의 회복탄력성에 대한 설명력은 7.8%이었으며($F=3.87, p=.026$), 업무만족이 보통인 것에 비해 불만족이 더 유의한 영향요인으로 나타났다($\beta=.462, p=.008$).

단계 2에서 설명력은 44.1%로 증가하였으며($F=9.93, p < .001$), 업무만족 중 보통($\beta=.276$)과 불만족($\beta=.322$), 사회적 지지($\beta=.680$)가 유의한 영향요인으로 나타났다($p < .05$).

Table 1. General Characteristics & Difference of Resilience according to General Characteristics n=70

Characteristics	Categories	N(%)	M(SD)	Resilience		
				M(SD)	t or F(p)	Scheffe
Age(yr)	≤25	5(7.1)	27.4(2.15)	79.8(8.31)	1.23(.220)	
	≥26	65(92.9)		70.5(16.50)		
Bed number	≤39	35(50.0)	38.1(13.53)	71.3(16.42)	0.29(.769)	
	≥40	35(50.0)		70.1(16.03)		
Number of nurses	≤24	31(44.3)	36.6(20.76)	70.4(14.22)	-0.15(.879)	
	≥25	39(55.7)		71.0(17.52)		
Career (month)	≤27	15(21.4)	41.9(20.47)	76.8(15.32)	1.54(.126)	
	≥28	55(78.6)		69.6(16.21)		
Residence type	Dormitory	9(12.9)		71.2(19.20)	0.22(.800)	
	Living alone	35(50.0)		69.9(16.74)		
	House	26(37.1)		72.8(14.82)		
Job satisfaction	Satisfied ^a	11(15.7)		59.5(24.01)	3.84(.026)	a,b<c
	Middle ^b	32(45.7)		72.1(14.89)		
	Dissatisfied ^c	27(38.6)		74.7(11.77)		
Peer satisfaction	Satisfied	44(62.9)		69.9(16.67)	0.35(.705)	
	Middle	21(30.0)		73.4(15.61)		
	Dissatisfied	5(7.1)		72.8(16.51)		
Hospital satisfaction	Satisfied	21(30.0)		69.4(18.84)	1.06(.349)	
	Middle	32(45.7)		69.6(15.35)		
	Dissatisfied	17(24.3)		76.1(12.17)		
Subjective health	Healthy ^a	10(14.3)		56.2(22.12)	5.84(.005)	a<b,c
	Moderate ^b	35(50.0)		72.7(15.24)		
	Unhealthy ^c	25(35.7)		74.9(11.38)		

Table 2. Correlation among Variables n=70

	Resilience r(p)	Emotional labor r(p)	Social support r(p)
Resilience	1		
Emotional labor	.20(.094)	1	
Social support	.59(<.001)	.63(<.001)	1
Subjective health	.32(.007)	-.09(.418)	.17(.151)

4. 논의

본 연구는 이직간호사의 회복탄력성에 영향을 주는 요인을 파악하기 위해 시도되었다.

본 연구결과 회복탄력성은 사회적 지지, 주관적 건강과 유의한 상관관계를 나타내었다. Jeong 등[15]의 연구결과 회복탄력성은 사회적 지지와 유의한 양의 상관관계를 나타냈다. 가족, 친구, 동료 등 주변의 인적 환경으로부터 도움을 받는 사회적 지지는 스트레스를 감소시키고 회복탄력성을 높이는 데 긍정적인 영향요인이라 할 수 있다. Rachel 등[16]의 연구결과 직무스트레스가 높은 간호사에게 사회적 지지가 회복탄력성을 높이는 중요 요인으로 나타났다. 또한 Jeong 등[17]의 연구결과

간호사의 회복탄력성은 주관적으로 건강하게 인지할수록 높게 나타나 양의 상관관계가 있음을 알 수 있다. 그러므로 직무스트레스가 높은 간호사의 회복탄력성을 증가시키기 위해서는 간호사의 사회적 지지와 주관적 건강이 향상되어야 하며 이를 위한 적극적인 중재가 필요하다.

이직간호사의 회복탄력성에 영향을 준 요인은 업무만족과 사회적 지지로 나타났다.

간호사의 업무만족이 회복탄력성에 영향을 준 연구를 찾기 어렵다. 다만 Jang 등[18]의 연구결과 간호사의 회복탄력성과 간호업무는 유의한 양적 상관관계가 있고 회복탄력성은 간호업무의 유의한 영향요인으로 나타났다. 또한 Jo 등[19]의 연구에서도 회복탄력성은 간호사가 스트레스를 이겨내는 요인으로 업무능력에 긍정적인

영향을 준 것으로 나타났다. 이는 업무만족이 높을수록 적응력이 높고 스트레스 관리에 도움이 되어 회복탄력성에 긍정적인 영향을 준 것으로 생각된다.

Jeong 등[17]의 연구결과 사회적 지지는 회복탄력성의 유의한 영향요인으로 $\beta=.508$ 로 나타났고 이는 본 연구의 $\beta=.690$ 과 유사한 결과이다. 이러한 결과는 동료들의 지지를 포함하는 사회적 지지가 조직몰입을 증가시키고[20] 증가된 조직몰입이 간호사의 회복탄력성에 긍정적인 영향을 준 것으로 생각된다.

간호사의 이직감소와 효율적인 근무를 위해 회복탄력성을 증가시키는 것은 중요하다. 간호사의 회복탄력성 증가 중재 시 업무만족과 사회적 지지를 고려하여 개별적인 중재를 할 필요가 있다.

Table 3. Factors Affecting the Resilience

n=70

Model		B	SE	β	t	p	
1	(constance)	59.54	4.72				
	Job satisfaction	Satisfied	1.0				
		Middle	12.64	5.47	.389	2.30	.024
		Dissatisfied	15.45	5.63	.462	2.74	.008
adjusted R ² =.078, F=3.87, p=.026							
2	(constance)	38.26	7.04				
	Job satisfaction	Satisfied	1.0				
		Middle	8.95	4.45	.276	2.01	.049
		Dissatisfied	10.74	4.93	.322	2.17	.033
	Social support	0.50	.093	.680	5.42	<.001	
adjusted R ² =.441, F=9.93, p<.001							

5. 결론

본 연구는 이직간호사의 사회적지지, 감정노동과 주관적 건강이 회복탄력성에 미치는 영향 정도를 파악하기 위해 시도되었다.

본 연구결과 회복탄력성에 유의한 영향을 준 요인은 업무만족과 주관적 건강으로 나타났다. 간호사의 업무

만족은 업무능력의 향상뿐만 아니라 이직의 가능성을 낮출 수 있는 중요한 요인이라 할 수 있다. 또한 업무만족은 개인의 능력을 변화시켜 회복탄력성에 영향을 줄 수 있는 중요한 요인이라 할 수 있다. 또한 주관적 건강은 자기 효능감을 향상시켜 회복탄력성에 영향을 줄 수 있다. 그러므로 의료계의 큰 문제 중 하나인 간호사의 이직률을 낮추기 위해서는 간호사의 회복탄력성을 증가

시켜 근무작근도를 높일 필요가 있다.

본 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 더 많은 수의 대상자와 다양한 분야에서 근무하는 이직간호사를 대상으로 하는 반복연구가 필요하다.

둘째, 회복탄력성에 영향을 주는 더 다양한 변수의 확인이 필요하다.

셋째, 시간의 흐름에 따른 회복탄력성의 차이를 확인할 필요가 있다.

REFERENCES

- [1] Park, S. K, Choi, K. M, Goa, Y. G, Kang, D. W, Kee, Y. J.(2014). Survey of active status of nurses. Korea Health Industry Development Institute; 2014.
- [2] Kang, S. J. (2013). Mediating effects of empowerment, job stress, and organizational commitment in relation-oriented nursing organization culture and turnover intention of clinical nurses, *J Korean Acad Nurs Adm*, 19(3), 372-381, DOI:10.11111/jkana.2013.19.3.372
- [3] Kang, S. J. Kwon, S. H. (2015). The effects of motional labor and job involvement on turnover intention of nurses in long-etem care hospitals, *Korean J occupational Health Nursing*, 24(4), 290-301, DOI:10.5807/kjohn.2015.24.4.290
- [4] Lim, E. J, Lee, Y. M. (2017). Influence of the job stress, resilience, and professional identity on burnout in operation room nurses. *J Korean Crit Care Nurs*. 10, 31-40.
- [5] Ko, E, Kim, H. Y. Kim, G. S. Kim, R. S. So, H. S. (2018). Burnout amongst Nurses in Cancer Wards: Impact of Nursing Professionalism, Perfectionism, and Resilience. *Asian Oncol Nurs*. 18(4), 214-223. DOI:10.5388/aon.2018.18.4.214
- [6] Connor, K. M. Davidson, J. R. T. (2003), Development of an new resilience scale: The Connor-Davidson resilience scale(CD-RISC), *Depression and Anxiety*, 18(2), 76-82.
- [7] Kim, H. S. (2014). The Effect of Emotional Labor on Job Stress and Psychological Well-being, *Journal of Tourism Management Research*, 38(8), 321-344.
- [8] Karimi, L., Leggat, S. G., Donohue, L., Farrell, G, Couper, G. E. (2013). Emotional rescue: The role of emotional intelligence and emotional labour on well-being and job-stress among community nurses, *Journal of Advanced Nursing*, 70(1), 176-186. DOI:10.1111/jan.12185
- [9] Kwon, Y. E. (2018). A Study on Emotional Labor, Resilience and Psychological Well-Being of Clinical Nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 19(2) 339-346, DOI:10.5762/KAIS.2018.19.2.339
- [10] Mossey, J. M., & Shapiro, E. (1982). Self-rated health: A predictor of mortality among the elderly. *American Journal of Public Health*, 72, 800-808.
- [11] Choi, E. S. Lee, Y. S. (2014). Psychosocial Work Environment and Self-rated Health of Nurses in a General Hospital. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 23(4), 219-226. DOI:10.5807/kjohn.2014.23.4.219
- [12] Connor, K. M. Davidson, J. R. (2003). Development of a new resilience scale: the Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC). *Depress Anxiety*, 18, 76-82.
- [13] Morris, J. A. Feldman, D. C. (1996). The Dimension, Antecedents and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010. DOI:10.2307/259161
- [14] Park, J. W. (1985). A Study to Development a scale of social support. Unpublished Doctor's thesis, Yonsei University, Seoul.
- [15] Song, J. S. Huh, S. Y. (2018). Health and Social Welfare Review, 38(4), 544-570. DOI:10.15709/hswr.2018.38.4.544
- [16] Rachel, A. K., & Anne, W. (2011). Building resilience in burns nurses: A descriptive phenomenological inquiry. *Journal of Burn Care & Research*, 32(4), 481-488.

- [17] Jeong, E. J. Choi, B. S. (2018). Resilience, Social Support, and Violence Problem in Small and Medium-Sized Hospital Nurses. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, 8(10), 801-810. DOI:10.21742/AJMAHS.2018.10.73
- [18] Jang, I. S. Lee, S. J. Song, A. R. Kim, Y. J. (2018). Influence of Resilience and Anger Expression Style on Nursing Work Performance in Emergency Nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 27(4), 247-256. DOI:10.5807/kjohn.2018.27.4.247
- [19] Jo, M. J., & Sung, M. H. (2018). Impact of role conflict, self-efficacy, and resilience on nursing task performance of emergency department nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 27(1), 59-66.
- [20] Im, S. B. Lee, M. Y. Kim, S. Y. (2015). Nurses' Perception of Organizational Commitment, Nursing Work Environment, and Social Support in a General Hospital. *J Korean Acad Nurs Adm*. 21(1), 1-9. DOI:10.11111/jkana.2015.21.1.1

권명진(Myoungjin Kwon)

[정회원]



- 2008년 8월 : 충남대학교 간호학과(간호학박사)
- 2010년 3월-2014년 2월 : 혜천대학교 간호학과 교수
- 2014년 3월 ~ 현재 : 대전대학교 간호과 교수

- 관심분야 : 정서, 노인, 만성질환, 정신질환
- E-Mail : mjkwon@dju.kr