Journal of the Korea Convergence Society
Vol. 11. No. 8, pp. 369-379, 2020

ISSN 2233-4890 / eISSN 2713-6353
https://doi.org/10.15207/JKCS.2020.11.8.369

조직공정성이 임상간호사의 이직의도에 미치는 영향: 조직침묵의 매개효과, 상사의 부정적 피드백거부성향의 조절된 매개효과

송은정[1], 김미정[1], 고명숙[2*]
[1]삼육대학교 일반대학원 간호학과 박사, [2]삼육대학교 간호대학 명예교수

The Effect of Organizational Justice on Turnover Intention of Clinical Nurses: The Mediating Effect of Organizational Silence and Moderated Mediating Effect of Manager's Negative Feedback Rejection Inclination

Eun-Jeong Song[1], Mi-Jung Kim[1], Myung-Suk Koh[2*]
[1]Ph. D., Department of nursing, graduate of Sahmyook university, Seoul
[2]Emeritus Professor, Department of nursing, graduate of Sahmyook university, Seoul

요 약 본 연구의 목적은 조직공정성이 임상간호사의 이직의도에 미치는 영향에서 조직침묵의 매개효과와 상사의 부정적 피드백거부성향의 조절된 매개효과를 확인하기 위함이다. 대상자는 300병상 이상 종합병원에 재직 중인 간호사 220명이다. 본 연구결과 절차공정성이 이직의도에 영향을 미칠 때 체념적 침묵의 매개효과가 있었고, 상호작용공정성이 이직의도에 영향을 미칠 때 친사회적 침묵과 체념적 침묵의 매개효과가 있었다. 상사의 부정적 피드백거부성향의 조절된 매개효과는 절차공정성이 체념적 침묵을 매개하여 이직의도에 영향을 미칠 때와 상호작용공정성이 친사회적 침묵, 체념적 침묵을 매개하여 이직의도에 영향을 미칠 때 유의하였다. 따라서 조직공정성이 조직침묵과 이직의도에 영향을 미칠 때 상사의 부정적 피드백거부성향을 효율적으로 관리하는 것이 필요하다.

주제어 : 융합, 조직공정성, 조직침묵, 이직의도, 상사의 부정적 피드백거부성향

Abstract This convergent study aimed to verify the mediating effect of organizational silence and manager's inclination to reject negative feedback in the relationship between organizational justice and turnover intention of Clinical Nurses. Participants were 250 nurses working at general hospitals with 300 hospital beds or more. Examination of the mediating effect of organizational silence showed a mediating effect of acquiescent silence when procedural justice affected turnover intention. Additionally, when interactional justice affected turnover intention, prosocial and acquiescent silence mediated it. Examining the moderated mediating effect of manager's inclination to reject negative feedback showed moderated mediation effect when procedural justice mediated the acquiescent silence and affected the turnover intention. Interactional justice had a moderated mediating effect when the mediation between prosocial and acquiescent silence affected turnover intention. Therefore, it is necessary to efficiently regulate the manager's inclination to reject negative feedback when organizational justice affects organizational silence and turnover intention.

Key Words : Convergence, Organizational justice, Organizational silence, Turnover Intention, Manager's negative feedback rejection inclination

This article is a based on a part of the first author's doctoral dissertation thesis from Sahmyook University.
*Corresponding Author : Myung Suk Koh(kohms@syu.ac.kr)
Received June 26, 2020 Revised July 30, 2020
Accepted August 20, 2020 Published August 28, 2020

1. 서론

1.1 연구의 필요성

세계적으로 간호사 부족에 대한 관심이 증가하고 있다. 특히 급변하는 의료 환경 속에서 간호서비스에 대한 필요도는 점차 증가 되지만 실제 한국 간호사의 이직률은 13.8%로 타 직종 보건복지 종사자 평균 이직률인 2.16%에 비하면 6배 이상 높은 수준이다[1]. 또한 의료기관 중 68.6%는 간호 인력이 부족한 실정이며[2], 높은 이직율은 의료기관에 남아있는 간호사들에게 더욱 많은 업무가 가중되고 연쇄적인 이직을 초래하게 되어 환자 간호의 질 저하, 동료의 사기저하, 재정손실, 조직효율성과 성과 저하를 초래하는 악순환이 발생한다[3]. 이직 의도는 조직원이 현재의 조직이나 직업을 떠나고자 하는 심리적 행동 경향을 나타낸다[4]. 이직의 원인으로는 연령, 경력, 결혼 여부, 교육 수준 같은 일반적 특성과 직무만족, 조직몰입, 직무 스트레스 등의 직무관련 특성이 있었지만[5], 간호사 이직의 원인으로는 개인적 요인과 조직적 요인으로 구분할 수 있었다. 개인적 요인은 자기효능감[6], 자아존중감[7]등이 있고 조직적 요인은 조직공정성, 리더십, 조직침묵, 조직문화[8]등이 있는데 이직의도는 개인적 요인보다는 조직적 요인에 더 영향을 받는 것으로 나타나[9] 조직적 요인과 관련된 연구가 필요하다.

조직 공정성은 조직 내 보상의 배분과 관련된 의사결정 절차나 그에 대해 구성원들이 지각하는 공평성을 말한다[10]. 절차공정성은 성과에 대한 인센티브를 분배함에 있어 결정과정과 방법에 대해 지각된 공정성을 의미하고, 상호작용공정성은 의사결정 과정에서 결정권을 가지고 있는 상사가 구성원의 의견수렴 및 배려, 보상 절차 등을 구성원과 투명하게 공유하는 것에 대해 지각된 공정성을 의미하며 절차공정성과 상호작용공정성은 구성원의 태도에 영향을 미치는 요인이다[11]. 이러한 공정성에 대해 문제를 인식한 구성원들은 직무만족, 이직, 이직의도와 같은 개인적 반응과 조직몰입, 조직시민행동, 조직침묵과 같은 조직적 반응에 부정적 영향을 초래하게 되어 조직 유효성 저하의 원인이 될 수도 있다. 선행연구를 살펴보면 조직공정성은 이직의도를 낮추는 요인이며[12], 절차공정성과 이직의도 간에 부적 영향이 있고[13], 상호작용공정성이 높아질수록 이직의도는 낮아진다고[14] 하였다.

조직침묵은 조직구성원들이 업무와 관련된 아이디어와 제안 등을 자유롭게 주고받는 과정에서 구성원들이 어떤 동기나 태도로 인해 발언하지 않는 현상을 의미한다[15]. Morrison과 Milliken[15]은 조직침묵의 상승모델에서 상사의 부정적 피드백거부성향과 관리자들의 암묵적 신념으로 부하직원들이 부정적인 의견을 피드백 하는 것에 두려움을 느껴 상사 또는 관리자에게 침묵했을 때 조직구조의 형태, 공정성, 경영관행에 대해 논의했고 효과모델에서 조직침묵이 조직의 의사결정과정 및 변화과정에 미치는 영향과 구성원의 태도와 행동에 미치는 영향에 대해 파악하고자 하였다. 조직침묵은 3가지 하위요인으로 구성되어 있으며 조직구성원의 이타주의, 협력적 동기로 동료나 조직에 이익을 주기위해 자신이 알고 있는 아이디어, 정보 또는 의견 등을 의도적으로 말하지 않는 친사회적 침묵, 수동적 태도의 구성원이 불공정한 조직의 상황에 단념하여 발언할 의지가 없어지는 체념적 침묵, 발언에 대한 두려움으로 자신을 보호하기 위해 조직과 관련된 아이디어, 의견 등을 발언하지 않는 방어적 침묵이 있다. 의료조직의 조직침묵을 연구한 Henriksen과 Dayton[16]은 조직침묵이 환자안전에 잠재적 위험을 일으킬 수 있다고 했으며, 특히 환자안전사고를 보고하고 개선해야 하지만 이를 비난의 문화로 인식해 침묵하려하거나 축소 보고하려는 경향이 있다고 하였다[17]. 또한 조직침묵은 대부분 동료, 상사 등의 침묵 행동을 관찰해 집단적 침묵분위기를 형성하여 학습되는 것으로 나타나 발언을 해도 현재의 상황이 변하지 않을 것이라는 믿음을 기반으로 한 침묵을 선택하게 되고 무력감을 야기하게 되어 조직을 떠나고자 하는 이직의도를 형성하게 될 것이다[8,18].

조직침묵의 또 다른 원인인 상사의 부정적 피드백거부성향은 상사가 부하직원으로부터 부정적인 피드백을 받는 것에 대한 두려움이며 부정적인 피드백을 받았을 때 이를 싫어하고 무시하며 부하직원이 부정확하거나 신빙성이 없다고 공격하는 것을 말한다[19]. 대부분 조직에서 관리자들은 부하직원에게 받은 상향식 피드백에 대해 자신의 권력을 위협하는 것으로 인식해 듣지 않으려는 성향이 강하며 부하직원은 업무상 불이익을 받을 것에 대한 두려움과 불안으로 침묵할 가능성이 크다[15]. 이러한 침묵의 태도는 조직의 절차공정성에 영향을 받고, 상하급자간의 의사소통은 상호작용공정성에 영향을 받는다[20].

이에 본 연구는 간호사를 중심으로 조직침묵의 조직적 원인인 조직공정성, 조직구성원의 태도변화인 이직의도, 상사의 부정적 피드백거부성향이 간호사의 이직의도에 미치는 영향에 대해 조직 관련 요인들을 통합적으로 파악함으로써 간호사의 이직의도를 감소시킬 수 있는 방안과 간호조직의 인적자원 관리 방향에 대한 기초자료를 제시하고자 한다.

1.2 연구목적

본 연구는 조직공정성이 이직 의도에 미치는 영향 관계에서 조직침묵의 매개효과와 상사의 부정적 피드백거부성향의 조절된 매개 효과를 알아보고자 한다. 또한 개인과 그룹 차원이 아닌 조직 차원에서 임상 간호사의 이직 관련 요인을 파악하고 향후 간호조직과 실무에 기여하고자 한다.

1.3 연구의 가설적 모형

본 연구는 Fig. 1과 같이 Morrison과 Milliken[15]의 조직침묵 상승요인 및 효과 모델과 조혜원[19], 고대유[21]의 연구를 근거로 조직 공정성이 이직의도에 영향을 미치는 관계에서 조직침묵의 매개효과와 상사의 부정적 피드백거부성향의 조절된 매개효과를 검증하기 위한 가설적 모형을 도출하였다.

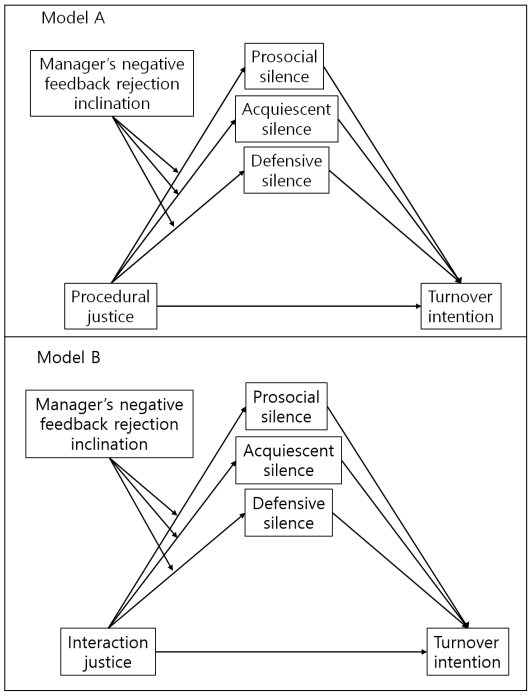

Fig. 1. Conceptual framework of research

2. 연구방법

2.1 연구설계

본 연구는 임상 간호사의 조직공정성이 이직의도에 미치는 영향에서 조직침묵의 매개효과 및 상사의 부정적 피드백거부성향의 조절된 매개효과를 확인하고자 가설적 모형을 검증하는 서술적 조사연구이다.

2.2 연구대상

연구대상자는 서울, 대구, 부산, 광주의 300병상이상 종합병원에서 임상경력 6개월 이상의 간호사로, 연구의 목적을 이해하고, 연구 참여에 자발적으로 동의한 자로 편의 표집하였다. 연구대상자의 수는 G-Power 3.1 프로그램을 사용하여 표본수를 산출하였다. 회귀분석에 필요한 유의수준 .05, 효과크기 .15, 검정력 .95, 독립변수는 일반적 특성(5개), 조직공정성, 조직침묵, 이직의도, 상사의 부정적 피드백거부성향을 포함하여 9개로 설정하였을 때 최소 표본 수는 166명으로 나타났다. 본 연구에서 총 223명이 설문조사에 참여하여 최소 표본수를 충족하였고, 불성실한 설문조사 3부를 제외한 220명을 최종 자료로 분석하여 사용하였다.

2.3 연구 도구

본 연구에 사용한 연구 도구는 저자에게 이메일로 도구사용 승인을 받고 사용하였다.

2.3.1 조직 공정성

Niehoff, Moorman[10]이 개발한 조직공정성 측정도구를 사용하여 측정하였다. 조직 공정성은 13문항으로 절차공정성 6문항과 상호작용 공정성 7문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 5점 척도이며 점수가 높을수록 절차공정성과 상호작용 공정성이 높음을 의미한다. 도구의 개발당시 Cronbach's α값은 절차공정성은 .94, 상호작용 공정성은 .93, 본 연구의 Cronbach's α값은 절차공정성은 .91, 상호작용 공정성은 .94였다.

2.3.2 조직침묵

Van Dyne, Ang, Botero[22]가 개발한 조직침묵 측정도구를 사용하여 측정하였다. 조직침묵은 15문항, 3개의 하위요인, 각 5문항씩 구성되어 있다. 각 문항은 5점 척도로 구성되어 점수가 높을수록 조직침묵이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도 Cronbach' α값은 고대유[21]의 연구에서 친사회적 침묵은 .85, 체념적 침묵은 .87, 방어적 침묵은 .91이었고 본 연구에서 친사회적 침묵은 84, 체념적 침묵은 .87, 방어적 침묵은 .88이었다.

2.3.3 상사의 부정적 피드백거부성향

조혜원[19]이 개발한 상사의 부정적 피드백거부성향 측정도구 8문항을 사용하였으며, 각 문항은 5점 척도로 구성되어 점수가 높을수록 상사의 부정적 피드백거부성향이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도 Cronbach's α값은 도구 개발당시 .94이었고 본 연구에서 .80이었다.

2.3.4 이직의도

Mobley, Honor, Hollingsworth[23]의 이직의도 측정 도구를 번안하여 사용하였다. 각 문항은 5점 척도로 구성되어 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도 Cronbach's α값은 Yolanda[24]의 연구에서 .86이었고 본 연구에서 .87이었다.

2.4 자료수집방법 및 윤리적 고려

본 연구는 S대학교의 연구윤리심의위원회의 연구승인(2-7001793-AB-N-012019024HR)을 받았다. 자료수집 기간은 2019년 5월부터 6월까지 수행하였다. 자료수집절차는 연구의 목적에 대한 설명을 듣고 연구 참여에 동의한 대상자에게 서면동의서를 받고 설문조사를 실시하였다. 설문조사에는 개인정보를 포함하지 않았고, 수집된 자료는 비밀 보장을 위해 잠금장치가 있는 파일에 보관하여 다른 연구목적으로 이용하지 않음을 설명하였다. 또한 대상자가 원하면 연구 참여를 철회 및 중단을 할 수 있고 어떠한 불이익도 없음을 설명하였다. 설문조사를 완료한 대상자에게는 답례로 기프트 카드를 제공하였다.

2.5 자료분석방법

타당도 확인을 위해 Amos 22.0를 이용해 확인적 요인분석을 실시하고, 대상자의 일반적 특성, 신뢰도 검증, 빈도분석, 기술통계는 SPSS 21.0을 사용하였으며, 매개효과, 조절효과, 조절된 매개효과는 SPSS Macro 프로그램을 이용하여 분석하였다. 측정변수 간의 관계는 Pearson's correlation coefficient를 수행하였다.

조직 공정성이 이직의도에 미치는 경로에서 조직침묵의 매개효과와 상사의 부정적 피드백거부성향에 의해 매개효과가 조절되는지에 대한 조절된 매개효과를 검증하기 위해 PROCESS Macro Model 7을 사용하였다. 매개효과의 유의성을 확인하기 위해 Bootstrapping 방법을 사용하여 95% 신뢰구간(Confidence Intervals, CI)을 분석하였고, 조절된 매개지수(Moderated Mediation Index)의 유의성은 조건부 간접효과(Conditional Indirect Effect)의 95% 신뢰구간을 통해 확인하였다.

3. 연구결과

3.1 일반적 특성

일반적 특성은 여자 99.1%(218명), 남자 0.9%(2명), 연령은 평균 32세(±7.43)였다. 학력은 학사 86.8%(191명), 석사이상 13.2%(29명)였다. 총 근무경력은 10년 이상 33.2%(74명), 3~6년 28.1%(62명), 3년 미만 20.5%(45명), 7~9년 18.2%(40명) 순으로 나타났으며 평균 근무경력은 8년8개월 이었다. 부서는 일반병동이 68.6%(151명)로 가장 많았다.

3.2 조직 공정성, 조직침묵, 상사의 부정적 피드백거부성향 및 이직의도의 기술통계

임상간호사의 절차공정성, 상호작용공정성, 상사의 부정적 피드백거부성향, 친사회적 침묵, 체념적 침묵, 방어적 침묵, 이직의도의 평균은 각각 2.90점(±.71), 3.38점(±.67), 2.44점(±.69), 3.74점(±.54), 2.50점(±.65), 2.61점(±.66), 2.99점(±.97)이었다. 왜도 값(-.88~.84)은 ±2 이내에 분포하였고, 첨도 값(-.34~2.24)은 7 이하에 분포하여 모두 정규분포의 가정을 만족하였다.

3.3 조직 공정성, 조직침묵, 상사의 부정적 피드백거부성향 및 이직의도의 상관관계

절차공정성은 상사의 부정적 피드백거부성향(r=-.37, p<.01), 체념적 침묵(r=-.16, p<.05), 방어적 침묵(r=-.18, p<.01), 이직의도(r=-.37, p<.01)와 유의한 부적 상관관계가 있었다.

상호작용공정성은 상사의 부정적 피드백거부성향(r=-.63, p<.01), 체념적 침묵(r=-.27, p<.05), 방어적 침묵(r=-.29, p<.01), 이직의도(r=-.32, p<.01)와 유의한 부적 상관관계, 친사회적 침묵(r=.21, p<.01)과 유의한 정적 상관관계가 있었다.

상사의 부정적 피드백거부성향은 친사회적 침묵(r=-.14, p<.05)과 유의한 부적 상관관계, 체념적 침묵(r=.38, p<.01), 방어적 침묵(r=.36, p<.01), 이직의도(r=.39, p<.01)와 유의한 정적 상관관계가 있었다. 친사회적 침묵은 이직의도(r=-.28, p<.01)와 유의한 부적 상관관계가 있었고, 체념적 침묵과 이직의도(r=.36, p<.01), 방어적 침묵과 이직의도(r=.21, p<.01)는 유의한 정적 상

관관계가 있었다.

3.4 조직공정성과 이직의도의 관계에서 조직침묵의 매개효과와 상사의 부정적 피드백거부성향의 조절된 매개효과

3.4.1 조직공정성이 이직의도에 미치는 영향에서 조직침묵의 매개효과

조직공정성이 이직의도에 미치는 영향에서 조직침묵의 매개효과 결과는 Table 1과 같다. 절차공정성과 이직의도의 관계에서 조직침묵의 간접효과는 -0.09로 95% 신뢰구간(-0.17, -0.02)에서 0이 존재하지 않아 매개효과는 유의한 것으로 나타났다. 하위요인인 친사회적 침묵, 체념적 침묵, 방어적 침묵의 매개효과를 검증한 결과 체념적 침묵은 -0.07로 95% 신뢰구간(-0.15, -0.01)에서 0의 값이 존재하지 않아 매개효과가 유의한 것으로 나타났다.

Table 1. Mediator effects of organizational silence

Independent variable : Procedural Justice				
	Effect	SE	LLCI	ULCI
Total indirect effect	-0.09	0.04	-0.17	-0.02
X1→M1→Y	-0.03	0.02	-0.09	0.00
X1→M2→Y	-0.07	0.03	-0.15	-0.01
X1→M3→Y	0.01	0.02	-0.02	0.06
Independent variable : Interaction Justice				
	Effect	SE	LLCI	ULCI
Total indirect effect	-0.16	0.04	-0.26	-0.07
X2→M1→Y	-0.06	0.02	-0.13	-0.01
X2→M2→Y	-0.12	0.04	-0.22	-0.04
X2→M3→Y	0.02	0.03	-0.04	0.09

SE=Standard Error;
LLCI=Lower Limit Confidence Interval;
ULCI=Upper Limit Confidence Interval;
X1=Procedural Justice; X2=Interaction Justice;
M1=Prosocial Silence; M2=Acquiescent Silence; M3=Defensive Silence,; Y=Turnover Intention

Table 2. Moderated effects of manager's negative feedback rejection inclination

Model A												
Variables	Dependent variable											
	Organizational silence(M)											
	Prosocial silence(M1)				Acquiescent silence(M2)				Defensive silence(M3)			
	Coeff.	SE	t	p	Coeff.	SE	t	p	Coeff.	SE	t	p
(Constant)	3.74	0.03	99.34	<.001	2.53	0.04	61.75	<.001	2.64	0.04	61.78	<.001
X1	0.06	0.05	1.17	0.242	-0.03	0.06	-0.63	0.523	-0.06	0.06	-1.01	0.313
W	-0.07	0.05	-1.26	0.208	0.39	0.06	6.20	<.001	0.35	0.06	5.45	<.001
X1*W	0.05	0.05	0.97	0.331	0.18	0.05	3.21	<.001	0.13	0.06	2.23	0.026

Variables	Dependent variable			
	Turnover intention(Y)			
	Coeff.	SE	t	p
(Constant)	3.39	0.48	7.04	<.001
X1	-0.41	0.08	-5.16	<.001
M1	-0.37	0.10	-3.62	<.001
M2	0.49	0.10	4.51	<.001
M3	-0.08	0.10	-0.81	0.413

Model B												
Variables	Dependent variable											
	Organizational silence(M)											
	Prosocial silence(M1)				Acquiescent silence(M2)				Defensive silence(M3)			
	Coeff.	SE	t	p	Coeff.	SE	t	p	Coeff.	SE	t	p
(constant)	3.74	0.03	95.59	<.001	2.53	0.04	58.54	<.001	2.65	0.04	59.47	<.001
X2	0.15	0.07	2.12	0.035	-0.09	0.07	-1.15	0.251	-0.14	0.08	-1.74	0.082
W	-0.01	0.06	-0.08	0.931	0.35	0.07	4.71	<.001	0.31	0.07	4.04	<.001
X2*W	0.03	0.05	0.66	0.505	0.14	0.05	2.43	0.015	0.13	0.06	2.31	0.021

Variables	Dependent variable			
	Turnover intention(Y)			
	Coeff.	SE	t	p
(constant)	3.39	0.49	6.81	<.001
X2	-0.30	0.09	-3.33	<.001
M1	-0.36	0.10	-3.40	<.001
M2	0.48	0.11	4.26	<.001
M3	-0.08	0.11	-0.80	0.424

X1=Procedural Justice; X2=Interaction Justice; M1=Prosocial Silence; M2=Acquiescent Silence;
M3=Defensive Silence,; Y=Turnover Intention; W=Manager's negative feedback rejection inclination
*p<.05, **p<.01, ***p<.001

상호작용공정성과 이직의도의 관계에서 조직침묵의 간접효과는 -0.16로 95% 신뢰구간(-0.26, -0.07)에서 0이 존재하지 않아 유의한 것으로 나타났다. 구체적인 매개효과 검증결과 친사회적 침묵은 -0.06로 95% 신뢰구간(-0.13, -0.01), 체념적 침묵은 -0.12로 95% 신뢰구간(-0.22, -0.04)에서 0의 값이 존재하지 않아 매개효과가 유의한 것으로 나타났다.

3.4.2 조직공정성이 조직침묵에 미치는 영향에서 상사의 부정적 피드백거부성향의 조절효과

상사의 부정적 피드백거부성향이 조직공정성과 이직의도간의 관계를 조절하는지 알아보기 위해 조절효과 검증을 실시하였다. Table 2와 Fig. 2에서 확인할 수 있듯이 절차공정성과 친사회적 침묵의 관계에서 상사의 부정적 피드백거부성향의 조절효과는 유의하지 않았고(β=.05, p=.331), 체념적 침묵의 관계에서 조절효과(β=.18, p=.001)와 방어적 침묵의 관계에서 조절효과는 유의한 것으로 나타났다(β=.13, p=.02). 조절효과가 통계적으로 유의하게 나타난 체념적 침묵과 방어적 침묵의 기울기를 분석한 결과 상사의 부정적 피드백거부성향의 M-1SD(-.6917)영역에서 유의하였다.

상호작용공정성과 친사회적 침묵의 관계에서 상사의 부정적 피드백거부성향의 조절효과는 유의하지 않은 것으로 나타났고(β=.03 p=.505), 체념적 침묵의 관계에서 조절효과(β=.14, p=.015)와 방어적 침묵의 관계에서 조절효과는 유의한 것으로 나타났다(β=.13, p=.021). 조절효과가 통계적으로 유의하게 나타난 체념적 침묵과 방어적 침묵의 기울기를 분석한 결과, 체념적 침묵은 상사의 부정적 피드백거부성향의 M-1SD, M, M+1SD 영역에서 유의하지 않았지만 유의성 조절영역 -1.4438부터 -0.1795의 영역에서 유의하였다. 즉, 상사의 부정적 피드백거부성향의 값이 낮은 집단에서 상호작용공정성이 높을수록 방어적 침묵이 낮아졌다. 방어적 침묵의 기울기는 M-1SD(-.6917)영역에서 유의하게 나타났다.

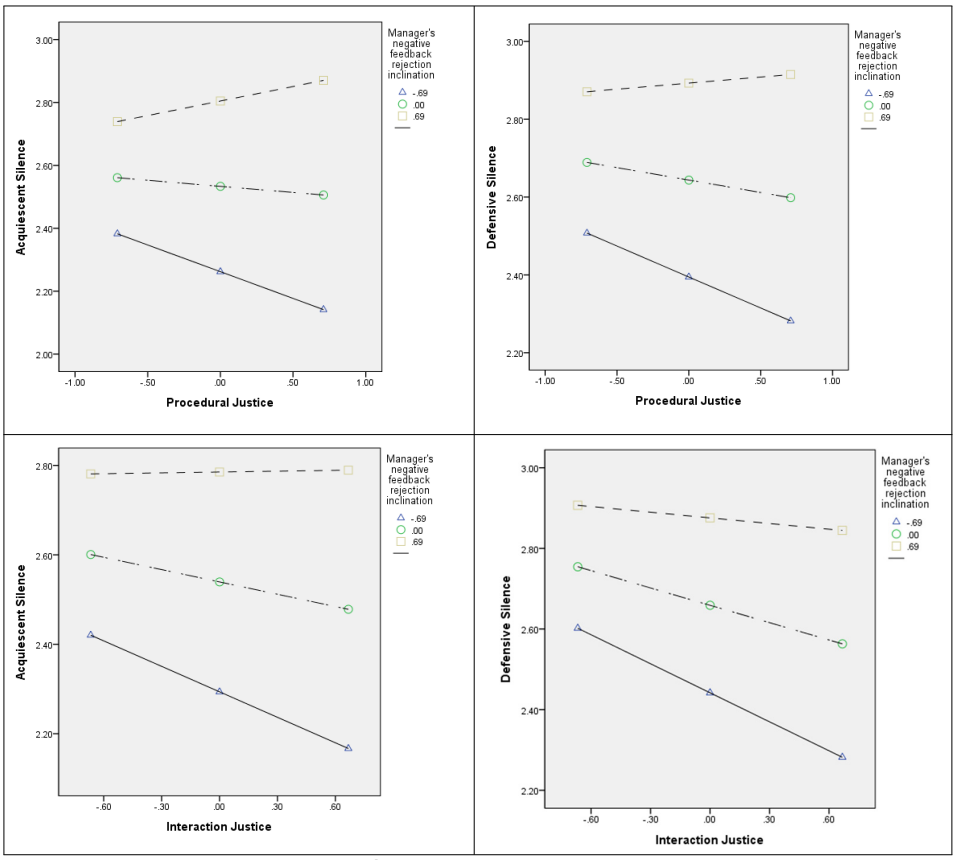

Fig. 2. Moderated effects of manager's negative feedback rejection inclination

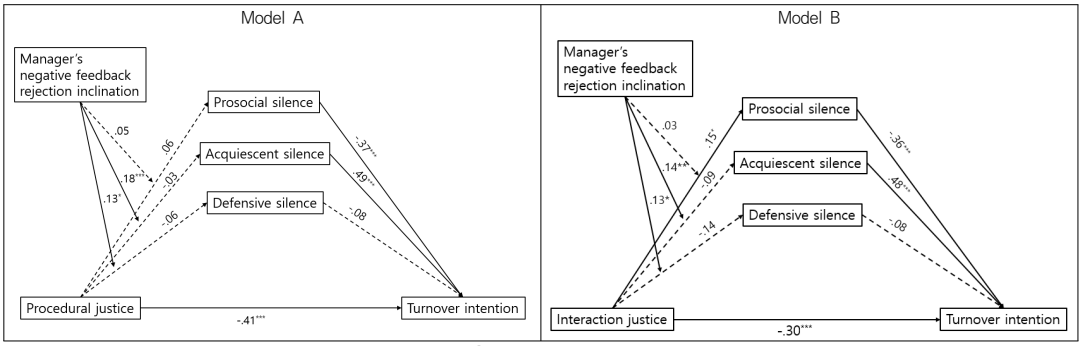

Fig. 3. Moderated mediation effects of manager's negative feedback rejection inclination
***p<.05, **p<.01, ***p<.001**

3.4.3 조직공정성이 조직침묵을 통해 이직의도에 미치는 영향에서 상사의 부정적 피드백거부성향의 조절된 매개효과

조직공정성이 조직침묵을 통해 이직의도에 미치는 영향에서 상사의 부정적 피드백거부성향의 조절된 매개효과의 결과는 Table 3, Fig.3과 같다.

Table 3. Conditional indirect effect of manager's negative feedback rejection inclination

Independent variable : Procedural Justice				
W	M1			
	Effect	SE	LLCI	ULCI
-0.6917	-0.01	0.02	-0.06	0.03
0	-0.02	0.02	-0.07	0.01
0.6917	-0.03	0.02	-0.10	0.01
W	M2			
	Effect	SE	LLCI	ULCI
-0.6917	-0.08	0.04	-0.17	-0.01
0	-0.01	0.03	-0.08	0.04
0.6917	0.04	0.04	-0.02	0.14
W	M3			
	Effect	SE	LLCI	ULCI
-0.6917	0.01	0.02	-0.02	0.06
0	0.01	0.01	-0.01	0.03
0.6917	-0.01	0.01	-0.02	0.02
Independent variable : Interaction Justice				
W	M1			
	Effect	SE	LLCI	ULCI
-0.6917	-0.04	0.03	-0.12	0.02
0	-0.05	0.03	-0.12	0.01
0.6917	-0.06	0.03	-0.14	-0.01
W	M2			
	Effect	SE	LLCI	ULCI
-0.6917	-0.09	0.05	-0.20	-0.01
0	-0.04	0.04	-0.13	0.04
0.6917	0.01	0.05	-0.08	0.12
W	M3			
	Effect	SE	LLCI	ULCI
-0.6917	0.02	0.03	-0.03	0.09
0	0.01	0.02	-0.02	0.06
0.6917	0.01	0.01	-0.01	0.04
X1=Procedural Justice; X2=Interaction Justice; M1=Prosocial Silence; M2=Acquiescent Silence; M3=Defensive Silence,; Y=Turnover Intention; W=Manager's negative feedback rejection inclination				

절차공정성이 친사회적 침묵을 통해 이직의도에 영향을 미치는 간접효과가 상사의 부정적 피드백거부성향에 의해 조절된 매개효과가 있는지 검증한 결과 상사의 부정적 피드백거부성향의 값이-.6917(M-1SD), .0000(M), .6917(M+1SD)에서 유의미하지 않아 절차공정성이 친사회적 침묵을 통해 이직의도에 영향을 미치는 간접효과가 상사의 부정적 피드백거부성향에 의해 조절된 매개효과는 유의미하지 않는 것으로 나타났다.

절차공정성이 체념적 침묵을 통해 이직의도에 영향을 미치는 간접효과가 상사의 부정적 피드백거부성향에 의해 조절된 매개효과가 있는지 검증한 결과 상사의 부정적 피드백거부성향의 값이 -.6917(M-1SD)에서 유의미하였고 .0000(M)과 .6917(M+1SD)에서는 유의미하지 않아 조절된 매개효과가 유의한 것으로 나타났다. 절차공정성이 방어적 침묵을 통해 이직의도에 영향을 미치는 간접효과가 상사의 부정적 피드백거부성향에 의해 조절된 매개효과가 있는지 검증한 결과 상사의 부정적 피드백거부성향의 값이-.6917(M-1SD), .0000(M), .6917(M+1SD)에서 유의미하지 않아 절차공정성이 방어적 침묵을 통해 이직의도에 영향을 미치는 간접효과가 상사의 부정적 피드백거부성향에 의해 조절된 매개효과는 유의미하지 않는 것으로 나타났다.

상호작용공정성이 친사회적 침묵을 통해 이직의도에 영향을 미치는 간접효과가 상사의 부정적 피드백거부성향에 의해 조절된 매개효과가 있는지 검증한 결과 상사의 부정적 피드백거부성향의 값이 -.6917(M-1SD), .0000(M)에서 유의미하지 않았고 .6917(M+1SD)에서는 유의미하게 나타나 조절된 매개효과가 유의한 것으로 검증되었다. 상호작용공정성이 체념적 침묵을 통해 이직의도에 영향을 미치는 간접효과가 상사의 부정적 피드백거

부성향에 의해 조절된 매개효과가 있는지 검증한 결과 상사의 부정적 피드백거부성향의 값이 -.6917(M-1SD)에서 유의미하였고 .0000(M)과 .6917(M+1SD)에서는 유의미하지 않아 조절된 매개효과가 유의한 것으로 나타났다. 상호작용공정성이 방어적 침묵을 통해 이직의도에 영향을 미치는 간접효과가 상사의 부정적 피드백거부성향에 의해 조절된 매개효과가 있는지 검증한 결과 상사의 부정적 피드백거부성향의 값이-.6917(M-1SD), 0000(M), .6917(M+1SD)에서 유의미하지 않아 상호작용공정성이 방어적 침묵을 통해 이직의도에 영향을 미치는 간접효과가 상사의 부정적 피드백거부성향에 의해 조절된 매개효과는 유의미하지 않는 것으로 나타났다.

4. 논의

본 연구는 조직공정성이 이직의도에 미치는 영향에서 조직침묵의 매개효과와 상사의 부정적 피드백거부성향의 조절된 매개효과를 알아보고, 임상간호사의 이직의도 관련 요인을 조직적 차원에서 파악하기 위해 시도되었으며 유의미한 연구결과를 중심으로 논의하고자 한다.

첫째, 절차공정성과 이직의도의 영향관계에서 절차공정성은 체념적 침묵을 매개하여 절차공정성이 높으면 체념적 침묵은 감소하여 이직의도가 낮아지는 것으로 나타났다. 즉, 조직의 절차공정성을 낮다고 인식하는 간호사는 자신의 상황을 자포자기 또는 체념하게 되어 침묵을 선택하고 능동적 태도로 업무에 임하려는 의욕이 감소하게 되어[21] 이직의도로 이어지게 된다는[12] 선행연구와 일맥상통하였다. 또한 간호사들은 조직이 공정하다고 인식하게 되면 의사결정에 능동적으로 참여하여 자신의 노력과 참여가 조직을 변화시킬 수 있는 의미 있는 일이라 생각하게 되어 심리적 욕구 충족이 이루어져 체념적 침묵이 감소하게 된다는 연구[25]와 유사하여 절차공정성과 체념적 침묵은 이직의도에 영향을 주는 요인임을 지지해주었다. 따라서 조직은 보상의 결과에 적용되는 절차상의 과정을 공정하게 유지할 수 있도록 간호조직의 시스템을 보완하고, 간호 관리자는 간호사들과 적극적으로 소통하여 그들의 의견을 반영할 수 있도록 리더십 교육이 강화되어야 한다.

둘째, 상호작용공정성과 이직의도의 영향관계에서 상호작용공정성은 친사회적 침묵과 체념적 침묵을 매개하여 상호작용공정성이 높으면 친사회적 침묵도 높아지고 체념적 침묵은 감소하여 이직의도가 낮아지는 것으로 나타났다. 즉, 간호사들이 조직의 상호작용공정성이 높다고 지각할 때 조직에 문제가 되는 말을 발설하지 않는 친사회적 침묵이 증가하고 체념적 침묵은 감소하여 간호사의 이직의도를 감소시키는 것으로 나타났다. 이는 상호작용공정성은 조직에 사회적, 심리적 맥락을 유지하면서 조직의 성장에 기여하는 친사회적 행동에 영향을 미쳐 이직의도가 낮아졌다는 연구결과와[21] 상호작용공정성이 높을수록 체념적 침묵은 감소하여 이직의도가 낮아진다는 여러 연구가 본 연구결과를 지지하였다[26-28]. 구성원은 상사와의 의사소통이 적절할 때 공정한 대우를 받는다고 느끼기 때문에[20] 간호 관리자는 열린 의사소통을 통해 간호사의 의견을 적극적으로 수렴하며 상호공정성을 높이기 위해 간호사들과 상호간 긍정적, 지속적 신뢰관계의 유지가 필요하며 상사가 부하직원을 배려하는 마음과 의사결정의 참여를 권장하는 조직문화를 형성되도록 노력 할 필요가 있다고 생각된다.

셋째, 상사의 부정적 피드백거부성향의 조절효과는 상호작용공정성과 절차공정성이 각각 체념적 침묵과 방어적 침묵에 미치는 영향에서 상사의 부정적 피드백거부성향의 조절효과가 유의한 것으로 나타났다. 이는 절차공정성과 상호작용공정성이 높은 간호조직은 상사의 부정적 피드백거부성향이 낮을수록 구성원의 체념적 침묵과 방어적 침묵이 감소된다는 것을 나타낸다. 결국 조직이 공정하여도 상사가 구성원의 부정적 의견 수용여부에 따라 구성원의 침묵이 결정된다는 것을 의미한다. 상사의 부정적 피드백거부성향에 대한 연구가 없어 선행연구와의 직접적 비교가 어려웠으나 이는 솔직함, 투명함, 경청을 함, 자상함 등의 특성으로 상호작용을 중시하는 상사의 사회적 커뮤니케이션 스타일이 구성원의 체념적 침묵과 방어적 침묵에 부적 영향을 미친다는 연구결과와 유사하였다[29]. 따라서 조직은 상사가 구성원의 의견을 수용하는 방식이나 의사소통 스타일을 개인 차원의 문제가 아닌 조직 차원에서 체계적으로 관리하고 상사와 구성원에게 커뮤니케이션 교육 등을 시행할 필요성이 있다.

넷째, 절차공정성이 체념적 침묵을 매개하여 이직의도에 영향을 미치는 경로에서 체념적 침묵의 매개효과는 상사의 부정적 피드백거부성향의 수준에 의해 조절된 매개효과(조건부 간접효과)가 유의하였다. 절차공정성이 높으면 체념적 침묵이 감소하는데 상사의 부정적 피드백거부성향이 낮으면 체념적 침묵이 더욱 감소하여 이직의도가 낮아지는 것으로 나타났다. 공정한 조직에서 구성원들이 의견을 적극적으로 개진했을 때 상사가 이를 잘 수용하여 발언을 해도 소용이 없다는 체념적 침묵의 감소로

연결되어 이직의도의 감소로 이어지게 된다는 것을 알 수 있었다. 상사의 권위주의적 태도, 소통기회 부족 등이 구성원의 침묵을 증가시키고, 이는 상사가 구성원의 부정적 의견 수용 여부에 따라 간호사의 체념적 침묵의 수준이 결정되었다는 연구[30]가 본 연구결과를 뒷받침해 준다. 조직에서 부정적 의견의 피드백은 객관적이고 정확한 정보를 위해 필요한 의사소통이지만 대부분의 사람들은 본능적으로 부정적인 의견에 대해 피드백 받는 것이 자존감을 위협받고 불쾌한 경험으로 받아들여 좋아하지 않는다[31]. 이러한 감정으로 상사는 부하직원을 비판하거나 무시하는 등의 문제가 발생할 수 있기 때문에 부하직원은 상황이 변화하지 않을 것으로 예상하여 단념하고 변화를 위해 발언할 의지가 없어져 침묵하게 될 수 있음을 나타내고 있다.

다섯째, 상사의 부정적 피드백거부성향의 조절된 매개효과를 분석한 결과 절차공정성이 체념적 침묵을 매개하여 이직의도에 미치는 영향은 상사의 부정적 피드백거부성향이 낮은 집단에서 유의하였다. 이는 상사의 부정적 피드백거부성향이 낮은 영역은 친사회적 침묵이 증가할 때 이직의도가 감소하였다. 상호작용공정성이 친사회적 침묵을 매개하여 이직의도에 미치는 영향은 상사의 부정적 피드백거부성향이 높은 집단에서 조절된 매개효과가 유의하였으며, 체념적 침묵을 매개할 때 상사의 부정적 피드백거부성향이 낮은 집단에서 유의하였다.

상사의 부정적 피드백거부성향에 대한 연구가 없어 선행연구와의 차이를 비교하기 어렵지만 특히 상사에게 부정적 피드백을 했을 때 부하직원은 상사와 화나 갈등을 겪을 수 있고[31], 이것은 관리자의 비인격적 감독으로 연결되어 구성원에게 부정적 영향으로 표출이 될 수 있기 때문에 구성원들은 침묵을 선택하게 되고 이직을 야기한다는[32] 연구와 일맥상통하다고 할 수 있다. 상호작용공정성은 의사결정의 절차에 구성원이 직접 참여하고 자신의 의사와 입장을 표현하고 말할 수 있는 기회가 주어지는지에 대한 것으로 상사와의 상호존중한다는 것을 의미하며 상호존중이 높은 조직은 상사와의 의사소통이 수평적이고 부정적 의견의 수용도가 높기 때문에 구성원은 조직의 문제에 대해 발언하는 것을 주저하지 않는 것으로 생각할 수 있다. 따라서 조직은 상사와 구성원 간에 상호 존중하는 태도와 구성원의 이야기를 충분히 들어볼 수 있는 정기적인 간담회 또는 지속적 면담을 통하여 의사소통을 충분히 할 수 있는 기회를 마련하는 것이 필요하리라 생각이 된다. 또한 간호조직은 열린 의사소통을 통해 구성원들에게 발언의 기회를 제공하여 조직의 신뢰성과 충성심을 촉진하게 된다면 구성원들은 조직과 업무에 대해 기꺼이 임하게 되어 조직발전에 기여하고자 할 것이다[33].

본 연구에서 연구대상자의 근무부서는 일반병동이 가장 많았고, 평균 근무 경력이 8년 8개월로 간호사의 조직공정성 인식과 이직의도 요인을 일반화하기에 제한점이 있어 추후 연구에서 연차별, 근부부서별 차이와 영향요인을 고려하여야 한다. 따라서 추후 연구에서는 대상자의 인구사회학적 특성과 관련된 영향요인을 확인하는 연구가 필요할 것으로 사료된다.

본 연구에서 방어적 침묵과 관련된 연구결과가 모두 유의하지 않게 나타나 추후 간호사의 조직침묵과 관련된 연구에서 방어적 침묵의 선행요인과 영향요인을 확인하는 연구가 필요하리라 생각된다. 또한 본 연구는 설문조사를 통한 간호조직의 조직공정성, 상사의 부정적 피드백거부성향, 간호사의 조직침묵과 이직의도에 대한 인과관계를 설명했기 때문에 일반화하기에 제한점이 될 수 있다. 그리고 상사의 부정적 피드백거부성향이라는 새로운 개념을 사용했기 때문에 추후 반복 연구가 필요하다. 이러한 제한점에도 불구하고, 본 연구는 간호사를 대상으로 간호조직 조직공정성의 하위요인인 절차공정성, 상호작용공정성과 이직의도를 조사하여 조직침묵의 하위요인인 친사회적 침묵, 체념적 침묵, 방어적 침묵과 상사의 부정적 피드백거부성향의 영향관계에 대한 기초자료와 근거를 마련하였고, 조직공정성과 이직의도의 관계에서 조직침묵의 매개효과를 하위요인별로 확인함으로써 간호사의 이직의도를 낮추기 위한 조직침묵과 상사의 부정적 피드백거부성향의 중요성을 제시하였다. 또한 임상간호사를 대상으로 조직공정성과 조직침묵의 관계에서 상사의 부정적 피드백거부성향의 조절된 매개효과에 대해 파악하여 간호조직의 인적자원관리를 위한 근거를 마련하였다는 점에서 의의가 있다. 따라서 간호사의 이직의도를 낮추기 위해서는 간호조직의 절차와 상호작용이 공정하다는 인식을 높일 수 있는 시스템적 보완이 필요하며, 부정적 침묵인 체념적 침묵과 같은 조직침묵을 낮추고 긍정적인 친사회적 침묵을 높이기 위해 간호 관리자가 구성원의 부정적인 피드백을 유연하게 수용할 수 있도록 조직차원에서의 의사소통 교육과 지속적인 관리가 필요하다.

REFERENCES

[1] Hospital Nurses Association. *Survey on the status of*

hospital nursing staff placement [Internet]. Seoul: Hospital Nurses Association; c2017 [cited 2018 Jul 1]. DOI : 10.12811/JKCS.201.11.2.129

[2] Park, S. K. et al. (2017). *National Medical Care Resources and Utilization Survey,* KHIDI.

[3] Yang, H., Lv, J., Zhou, X., Liu, H. & Mi, B. (2017). Validation of work pressure and associated factors influencing hospital nurse turnover: a cross-sectional investigation in Shaanxi Province, China. *BMC health services research, 17(1),* 112.

[4] Sousa-Poza, A. & Henneberger, F. (2004). Analyzing job mobility with job turnover intentions: An international comparative study. *Journal of economic issues, 38(1),* 113-137.
DOI : 10.1080/00213624.2004.11506667

[5] Lee, Y. O. & Kang, J. Y. (2018). Related Factors of Turnover Intention among Korean Hospital Nurses: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Korean Journal of Adult Nursing, 30(1),* 1-17.
DOI : 10.7475/kjan.2018.30.1.1

[6] Kim, Y. M. & Kang, Y. S. (2015). Effects of self-efficacy, career plateau, job embeddedness, and organizational commitment on the turnover intention of nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 21(5),* 530-541.

[7] Kim, J. H. (2016). *The Influence of Self-esteem, Ego-resilience and Communication style of Preceptor on Turnover Intention among New Graduate Nurse,* Master's degree. Catholic University, Seoul.

[8] Kim, M. J. & Kim, M. H. (2016). An analysis of research trends related with Organization Silence. *Journal of the Korea Convergence Society, 7(5),* 189-200.

[9] Coomber, B. & Barriball, K. (2007). Impact of job satisfaction components on intent to leave and turnover for hospital based nurses: A review of the research literature. *International Journal of Nursing Studies, 44(2),* 297-314.

[10] Niehoff, B. P. & Moorman, R. H. (1993). Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academy of Management journal, 36(3),* 527-556.

[11] Greenberg, J. (1990). Employee theft as a reaction to underpayment injustice, *Journal of Applied Psychology, 76,* 845-855.

[12] Jeon, B. G. (2016). *The Effect of Organizational Justice on Organizational commitment and Turnover intention. Master's thesis,* Kyunghee University, Seoul.

[13] Rubin, E. V. (2007). The role of procedural justice in public personnel management: Empirical results from the Department of Defense. *Journal of Public Administration Research and Theory, 19(1),* 125-143.

[14] Lee, C. G. & Lee, D. J. (2012). An empirical study on relationships between organizational justice and employee's attitude-investigating a moderation effect of job burnout. *Korean Journal of Business Administration, 25(8),* 3375-3395.

[15] Morrison, E. W. & Milliken, F. J. (2000). Organizational silence: A barrier to change and development in a pluralistic world. *Academy of Management review, 25(4),* 706-725.

[16] Henriksen, K. & Dayton, E. (2006). Organizational silence and hidden threats to patient safety. *Health services research, 41(4p2),* 1539-1554.

[17] Kim, Y. L. (2009). *Perceptions of patient safety culture of hospital nurses,* Master's degree, Cheonbuk National University. Jeonju.

[18] Milliken, F. J., Morrison, E. W. & Hewlin, P. F. (2003). An exploratory study of employee silence: Issues that employees don't communicate upward and why. *Journal of management studies, 40(6),* 1453-1476.

[19] Cho, H. W. (2017). *Organizational silence structure model of hospital nurse,* Doctoral dissertation. Inje University, Kyungnam.

[20] Greenberg, J. & Lind, E. A. (2000). *The pursuit of organizational justice: From conceptualization to implication to application. I/O psychology: What we know about theory and practice*. Oxford, Englanf: Backwell. 72-105.

[21] Go, D. Y. (2014). *The effects of public organizational culture on Organizational silence : Focusing on the korean coast guard,* Doctoral dissertation. Kyunghee University, Seoul.

[22] Van Dyne, L. Ang, S. & Botero, I. C. (2003). Conceptualizing employee silence and employee voice as multimensional constructs. *Journal of Management Studies, 40(6),* 1359-1392.

[23] Mobley, W. H., Horner, S. O. & Hollingsworth, A. T. (1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover. *Journal of Applied psychology, 63(4),* 408.

[24] Yolanda E. D. (2019). *Work engagement, job satisfaction, and nurse turnover intention,* Doctoral dissertation. Walden University, Minnesota.

[25] Whiteside, D. B. & Barclay, L. J. (2013). Echoes of silence: Employee silence as a mediator between overall justice and employee outcomes. *Journal of Business ethics, 116(2),* 251-266.

[26] Kim, M. H. (2017). *The Effect of Organizational Characteristics on the Turnover Intention in General Hospital Nurses,* Doctoral dissertation. Dongeui University, Busan.

[27] Lee, M. K. (2017). *A study on antecedents and consequence of employee silence focusing on organizational justice, trust in supervisor, and organizational citizenship behavior,* Doctoral dissertation. Hanyang University, Seoul.

[28] Seo, B. S. (2016). *Effect of the Psychological Contract*

Violation on Organizational Silence . Doctoral dissertation, Dongguk University, Seoul.

[29] Kim, S, H., Choi, A. K. & Marc, N. (2017). A Study on Supervisor's Communication Styles and Employee's Silence. *Korean Association of Secretarial studies, 26(2),* 175-201.

[30] Vakola, M. & Bouradas, D. (2005). Antecedents and consequences of organizational silence: an empirical investigation. *Employee Relations, 27(5),* 441-458. DOI ; 10.1108/01425450510611997

[31] Baron, R. A. (1988). Negative effects of destructive criticism: Impact on conflict, self-efficacy, and task performance. *Journal of Applied Psychology, 73(2),* 199-207.

[32] Heo, S. G. (2018). *The effects of abusive supervision of supervisors on organizational member's job engagement, organizational commitment, organizational silence, and turnover intention,* Doctoral dissertation. Incheon University, Incheon.

[33] De Hoogh, A. H. & Den Hartog, D. N. (2008). Ethical and despotic leadership, relationships with leader's social responsibility, top management team effectiveness and subordinates' optimism: A multi-method study. *The Leadership Quarterly, 19(3),* 297-311.

송 은 정(Eun-Jeong Song) [정회원]

· 2017년 2월 : 삼육대학교 간호학과(간호학 석사)
· 2020년 2월 : 삼육대학교 일반대학원 (간호학 박사)
· 2004년 12월 ~ 현재 : 중앙보훈병원 교육부 교육전담 간호사
· 관심분야 : 간호관리, 간호교육, 인적자원관리, 간호행정
· E-Mail : djloveej1027@naver.com

김 미 정(Mi-Jung Kim) [정회원]

· 2011년 2월 : 삼육대학교 간호학과(간호학 석사)
· 2020년 8월 : 삼육대학교 일반대학원 (간호학 박사)
· 2004년 1월 ~ 현재 : 삼육서울병원 간호부 행정과장
· 관심분야 : 간호관리, 간호행정, 간호교육, 인적자원관리
· E-Mail : sabin22@hanmail.net

고 명 숙(Myung-Suk Koh) [정회원]

· 1992년 8월 : 고려대학교 대학원 간호학과(석사)
· 1999년 2월 : 가톨릭대학교 대학원 간호학과 (박사)
· 1996년 9월 ~ 2020년 2월: 삼육대학교 간호대학 교수
· 2020년 3월 ~ 현재 : 삼육대학교 간호대학 명예교수
· 관심분야 : 인적자원관리
· E-Mail : kohms@syu.ac.kr