

직무스트레스와 소진이 간호사의 이직의도에 미치는 영향

윤금숙¹ · 김숙영²

¹ 에다음요양원 원장, ² 을지대학교 간호대학 조교수

Influences of Job Stress and Burnout on Turnover Intention of Nurses

Yoon, Geum-Suk¹ · Kim, Souk Young²

¹ Director, Yedaum Nursing Home

² Assistant Professor, College of Nursing, Eulji University

주요어

이직, 직무스트레스, 소진,
간호사

Key words

Personnel Turnover, Stress,
Burnout, Nurses

Correspondence

Kim, Souk-Young
College of Nursing,
Eulji University
143-5, Yongdu-dong, Jung-Gu,
Daejeon 301-746, Korea
C.P.: 82-10-4316-4880
Fax: 82-42-259-1709
E-mail: ksy@eulji.ac.kr

투고일: 2010년 11월 9일
심사완료일: 2010년 12월 6일

Abstract

Purpose: The purposes of this study were to understand the general hospital nurses' work stress, burn out and turnover intention and to identify the factors that influence on turnover intention. **Methods:** This study was conducted through a survey of 283 nurses having at least 6 months of work experience of 4 general hospitals in Seoul. Data were collected from September to October 2009. The data were analyzed using descriptive statistics, ANOVA, and stepwise multiple regression test with SPSS WIN 14.0. **Results:** The score for turnover intention was 3.57 out of 5. Turnover intention was significantly correlated with work stress, burn out, and working position. The factors influencing turnover intention were organizational system, depersonalization, physical environment, work position, and occupational climate. The predict variables accounted for 27.9% of turnover intention. **Conclusion:** The results of this study show that factors influencing turnover intention are organizational system, depersonalization, physical environment, work position, and organizational climate. Therefore, nursing managers should understand the organization's climate and establish a reasonable organization system to decrease turnover intention.

서론

1. 연구의 필요성

최근 병원을 둘러싸고 있는 경영환경이 경쟁적으로 변화되고, 환자의 의식수준이 향상됨에 따라 병원조직의 인적자원을 어떻게 잘 관리하여 서비스의 질을 높이고 생산성을 향상시킬 것인가가 병원 경영의 가장 중요한 관건이 되고 있다(Lee, 2005). 간호부서는 병원 인적 자원의 30~40%를 점유하고 있어 병원의 경쟁력을 높이기 위해서는 간호 인력의 효율적인 인적자원관리가

필수적이다. 그런데 최근 한 조사(Hospital Nurses Association, 2007)에 의하면 간호사의 이직률은 평균 15.8%로 매우 높은 수치를 나타내고 있다. 이러한 간호사의 높은 이직율은 남아있는 간호사의 사기를 저하시키고, 업무량을 증가시켜 환자간호에 악영향을 미치게 되고, 조직구성원이 계속 바뀌게 됨에 따라 구성원간의 협동성, 상호지지적 분위기를 저해하게 된다(Kim, 2004). 또한 높은 이직율은 조직 내 문제가 있음을 의미하는데, 이에 대한 근본적인 대처 없이 단순히 다른 직원으로 대체하는 것은 새로운 직원도 똑같은 문제에 빠지지 않으리란 보장이 없기 때문에 바람직하지 못하다. 그러므로 간호사의 이직율을 감소시키

고 이직을 예방하기 위해서는 반드시 원인 파악이 이루어져야 한다(Lee, 2002). 많은 연구자들이 이직의 예측인자로 이직의도를 제시하였는데 이직의도는 이직을 완벽하게 예측할 수는 없지만, 이직의 중요한 전조 증후로 확인되고 있다(Lee, 2005). 따라서 간호사의 이직의도를 파악하여 사전에 이직을 예측하고 예방하여 이직율을 저하시킬 필요가 있다.

이직에 영향을 미치는 요인 중 소진은 직무스트레스와 관련된 지속적이고 반복적인 정서적 압박의 결과로서 생기며, 무력감, 절망감, 부정적 자아 개념 및 자기 직업, 타인에 대한 강한 부정적인 태도를 가져오는 현상을 의미한다(Maslach & Jackson, 1981). 소진을 경험한 간호사는 업무에 만족하지 못하고 부정적인 자아개념 및 부정적인 직업태도를 가지게 되어 마침내는 이직하여 같이 일하는 동료에게까지 영향을 미친다(Jang, 2004). 소진 현상은 간호사 개인이 겪는 정신적인 손실과 숙련된 간호사가 이직하는 데서 오는 경제적 손실 뿐 아니라 업무량 증대와 숙련도 저하로 인한 간호의 질 차원에서도 문제가 되므로 간호 실무에서 중요한 개념이다. Jang(2004)은 업무와 관련된 스트레스를 파악하고 이 요인을 적절히 조정해서 개인이 경험하는 소진을 완화시키거나 예방할 수 있다고 하였다. 그런데 이직에 관한 그동안의 연구는 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 조직몰입, 직무특성, 직무만족 등을 주로 다루었을 뿐 소진과의 관계에 대한 연구는 부족하였다(Park, 2002; Er et al., 2003; Kim, 2008). 이에 본 연구는 간호사들의 직무스트레스와 소진, 이직의도와와의 관계를 파악함으로써 병원조직이 효율적인 인적자원관리를 하는데 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 종합병원 간호사가 인지하는 직무스트레스와 간호사의 소진, 이직의도와와의 관계를 파악하기 위한 것으로 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 간호사가 인지하는 직무스트레스 정도를 파악한다.
- 2) 간호사가 인지하는 소진정도를 파악한다.
- 3) 간호사가 인지하는 이직의도를 파악한다.
- 4) 대상자의 직무스트레스, 소진, 이직의도와와의 상관관계를 파악한다.
- 5) 이직의도에 영향을 미치는 요인을 확인한다.

연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 종합병원 간호사가 인지하는 직무 스트레스, 소진, 이직의도를 파악하고 그 관련성을 규명하기 위한 탐색적 조사연구이다.

2. 연구 대상자

본 연구는 서울에 위치한 500병상 이상의 4개 종합병원에서 이루어졌다. 대상자 선정 기준은 6개월 이상 같은 병원에 근무한 간호사로 하였으며, 대상자는 각 병원 간호부의 사정에 따라 임의로 선정되었다. 총 300부의 설문지를 배부하여 293부가 수거되었으며 그중 응답이 부실한 설문지 10부를 제외한 총 283부를 분석에 사용하였다.

3. 연구 도구

1) 직무스트레스

직무스트레스의 측정은 Jang 등(2005)의 한국형 직무스트레스 측정도구 단축형(SF-KOSS)에 기본형 직무스트레스 측정도구(KOSS)의 물리환경 영역을 포함시켜 측정하였다. 본 도구는 물리환경(3문항), 직무요구(4문항), 직무자율성 결여(4문항), 관계갈등(3문항), 직무 불안정(2문항), 조직체계(4문항), 보상 부적절(3문항), 직장문화(4문항)로 구성된 총 27개 문항이다. 직무스트레스를 구성하는 요소 중 물리환경은 근로자가 처해있는 물리적 환경을 말하며 직무요구는 직무에 대한 부담정도를 의미하며 업무량증가, 책임감, 과도한 직무부담이 이에 속한다. 직무자율성 결여는 직무에 대한 의사결정의 권한과 자신의 직무에 대한 재량 활용성의 수준을 의미하며 직무 불안정은 자신의 직업 또는 직무에 대한 안정성의 정도이며 관계갈등은 회사 내에서의 상사 및 동료 간의 도움, 지지부족 등 대인관계를 의미한다. 조직체계는 조직의 운영체계, 조직 내 갈등, 합리적 의사소통을 말하며 보상부적절은 업무에 대하여 기대하고 있는 보상의 정도를 의미하며 직장문화는 직장문화의 특징을 말한다. 본 도구는 5점 척도로 측정하였고 부정적 문항의 경우에는 역 코딩하여 분석하였다. 직무스트레스 총 점수는 저자가 제시한 대로 100점으로 환산하였고, 점수가 높을수록 직무스트레스가 높음을 의미한다. 본 연구에서 직무스트레스 측정도구의 신뢰도 Cronbach' α 는 0.78 이었다.

2) 간호사 소진

본 연구에서는 간호사 소진을 Maslach와 Jackson(1981)이 실증적으로 측정하기 위해 만든 도구인 Maslach Burnout Inventory scale(MBI)를 Choi(2002)가 변안한 것으로 측정하였다. 이 도구

는 정서적 소모 9문항, 대상자에 대한 비인간화 5문항, 개인적 성취감 감소 8문항 등 총 22개 문항으로 이루어졌다. 소진을 구성하는 세 가지 요소 중 정서적 탈진은 업무나 인간관계에서 스트레스로 고민하며 의욕을 잃은 탈진 상태를 말하며, 비인간화는 대상자를 비인격적으로 대하고 냉담해지는 것을 말한다. 개인적 성취감은 업무의 달성감이나 업무를 통해서 자기실현감을 어느 정도 실천했는가를 의미한다.

본 도구는 각각의 문항에 대해 자신에게 해당되는 정도를 1점에서 7점 중 하나에 응답하게 되어 있는 7점 Likert척도(1=전혀 없다, 7=매일)로, 점수가 높을수록 소진 정도가 높음을 의미한다. Maslach & Jackson(1981) 연구에서의 Cronbach' α = .76이었고, Choi(2002)의 연구에서 Cronbach' α 은 .84이었으며, 본 연구에서의 Cronbach' α = .83으로 나타났다.

3) 이직의도

이직의도는 Lawler(1983)의 연구에서 이용한 이직의도에 관한 4문항을 Park(2002)이 간호사의 이직의도로 수정한 도구를 이용하여 측정하였다. 각 문항은 5점 Likert척도로 측정되며, 점수가 높을수록 이직의도가 높은 것을 의미한다. Park(2002)의 연구에서 본 도구의 신뢰도 Cronbach' α = .88이었고 본 연구에서 Cronbach' α = .86으로 나타났다.

4. 자료 수집 방법

자료 수집은 2009년 9월부터 10월까지 이루어졌다. 자료 수집을 위해 연구자가 각 병원의 간호부를 방문하여 연구의 목적을 설명한 후, 근무기간이 6개월 이상 된 간호사를 대상으로 300부의 설문지를 배부하였다. 자료수집에 앞서 연구대상자들에게 연구 목적과 개인 비밀 보장 및 연구이외의 목적에는 사용하지 않을 것임을 충분히 설명하였고 연구 참여에 동의한 대상자는 서면 동의서에 서명한 후 설문 조사에 참여하였다.

5. 자료 분석

본 연구에서 수집된 자료를 SPSS 14.0 Window Program을 이용하여 분석하였다. 구체적인 내용은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 일반적 특성 및 직무스트레스, 소진, 이직의도는 빈도, 백분율, 평균, 표준편차 등 서술통계로 분석하였다.
- 2) 직무 스트레스와 소진, 이직의도의 신뢰도는 Cronbach' α 계수로 분석하였다.
- 3) 측정 변수간의 상관관계는 피어슨 상관계수로 분석하였다.
- 4) 이직의도에 미치는 영향으로 요인을 분석하기 위하여 다중

회귀분석을 실시하였다.

연구 결과

1. 대상자의 일반적 특성

연구대상자의 연령은 20대가 73.9%로 가장 많았고, 다음은 30대(23.3%), 40대(2.8%)순으로 평균 연령은 28세였다. 학력은 전문대졸이 72.4%로 가장 많았으며, 대졸 23.7%, 대학원 재학 이상 3.9%이었다. 종교는 없는 대상자가 48.1%이었으며, 기독교 30.0%, 천주교 9.9%, 불교 10.6%이었다.

임상경력은 3년 미만인 30.0%로 가장 많았고, 다음은 5~10년 미만(26.5%), 3~5년 미만(22.6%), 10년 이상(20.8%) 순이었으며, 대상자의 평균 임상 경력은 6년 2개월로 나타났다. 직위는 일반간호사가 89.4%로 대부분을 차지하였고, 근무 형태는 교대근무를 하는 대상자가 88.0%이었다. 연봉은 3000만원 이상이 34.6%를 차지하였으며, 다음은 2000~2500만원(27.9%), 2500~3000만원(24.4%), 2000만원 미만(13.1%) 순이었다.

2. 직무스트레스와 소진, 이직의도

대상자의 직무스트레스, 소진 및 이직의도 평균치는 <Table 1>와 같다. 대상자의 직무스트레스는 100점 만점에 49.6점이었다. 하부영역별 점수를 살펴보면 직무요구 65.1점, 물리환경 58.8점, 조직체계 52.4점, 보상부적절 51.2점, 직무 자율성 결여 47.4점, 직장문화 45.6점, 직무불안정 42.5점, 관계갈등 33.9점

<Table 1> Job stress, burnout and turnover intention (N=283)

	Variables	Mean(S.D.)
Job stress	Job demand	65.1(14.09)
	Physical environment	58.8(12.60)
	Organization system	52.4(12.78)
	Lack of reward	51.2(13.41)
	Insufficient job control	47.4(12.61)
	Occupational climate	45.6(13.88)
	Job insecurity	42.5(17.24)
	Interpersonal conflict	33.9(9.83)
	Total	49.6(7.56)
Burn out	Emotional exhaustion	4.5(0.94)
	Depersonalization	3.4(1.10)
	Personal achievement	2.9(0.82)
	Total	3.6(0.95)
Turnover intention	current workplace	3.6(0.80)
	nursing job	3.5(0.95)
	Total	3.5(0.87)

순이었다.

대상자가 지각하는 소진 정도는 7점 만점에 평균 3.6점이었으며, 각 영역별로는 정서적 탈진 4.5점, 비인격화 3.4점, 개인적 성취감 2.9점으로 소진 경험의 세 영역 중 정서적 탈진이 가장 높게 나타났고 그 다음은 비인격화, 개인 성취감 순으로 나타났다.

간호사 이직의도는 5점 만점에 평균 3.5점이었으며 각 영역별로는 직장이직 의도 3.6점, 직종 이직의도 3.5점이었다.

3. 대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스, 소진 및 이직의도

대상자의 일반적 특성에 따른 직무스트레스, 소진, 이직의도의 차이를 살펴본 결과는 <Table 2>와 같다. 대상자의 일반적 특성 중 직무스트레스에 유의한 차이를 보인 것은 총 임상경력, 연봉으로 나타났다. 임상경력에 따른 직무스트레스는 3년 미만자가 47.6점, 3년~5년 미만자 55.6점, 5년~10년 미만자 50.5점, 10년 이상자 50.2점으로 나타나 3년 이상 그룹이 3년 미만 그룹보다 통계적으로 유의하게 직무스트레스가 높은 것으로 나타났다(F=2.87, p=.036). 또한 연봉은 2000만원미만 47.8점, 2000~2500

만원 48.3점, 2500~3000만원 50.11점, 3000만원 이상 51.0점으로 연봉 3000만원 이상의 그룹 군이 3000만원 이하의 그룹보다 통계적으로 유의하게 직무스트레스가 높은 것으로 나타났다(F=2.76, p=.042).

대상자의 일반적 특성 중 소진에 유의한 차이를 보인 것은 연령, 최종학력, 임상경력, 직위, 근무형태, 연봉이었다. 대상자의 연령별 소진은 20대 3.7(±0.63)점, 30대 3.3(±0.67)점, 40대 이상 3.0(±0.78)점이었으며 20대 그룹이 30대 이상의 그룹보다 통계적으로 유의한 차이를 보여 소진이 더 높은 것으로 나타났다(F=14.94, p<.001). 최종학력은 전문대졸 3.7(±0.68)점, 대학졸업 3.5(±0.68)점, 대학원 재학 이상 3.4(±0.68)점이었으며 전문대 졸업이 대학 졸업 이상의 그룹보다 통계적으로 유의하게 소진이 더 높은 것으로 나타났다(F=3.15, p=.044). 총 임상경력은 3년 미만 3.7(±0.63)점, 3~5년 미만 3.8(±0.60)점, 5년~10년 미만 3.7(±0.63)점, 10년 이상 3.2(±0.71)점으로 10년 미만 된 그룹이 10년 이상 된 그룹보다 소진이 더 높은 것으로 나타났다(F=12.57, p<.001). 직위에 따라서는 일반간호사 3.7(±0.66)점, 책임간호사 이상이 3.1(±0.72)로 일반간호사가 책임간호사 이상의 그룹보다 소진이 더 심각한 것으로 나타났다(F=8.46,

<Table 2> Job stress, burnout and turnover intention by general characteristics (N=283)

General characteristics		Job stress		Burnout		Turnover intention				
		Mean(S.D.)	F(p)	Mean(S.D.)	F(p)	Mean(S.D.)	F(p)			
Age(year)	20-29 ^a	49.2(7.25)	1.51(.222)	3.7(0.63)	14.94(<.001)	3.6(0.76)	3.40(.035)			
	30-39 ^b	51.0(8.21)		3.3(0.69)		a)b,c		3.5(0.93)	a,b)c	
	More than 40 ^c	48.8(9.44)		3.0(0.78)				2.8(0.93)		
Religion	Catholic	51.2(8.53)	0.50(.733)	3.7(0.62)	0.28(.890)	3.7(0.76)	0.34(.845)			
	Buddhism	49.3(6.01)		3.6(0.70)				3.6(0.96)		
	Protestant	49.0(8.08)		3.5(0.71)				3.5(0.69)		
	None	49.6(7.31)		3.6(0.71)				3.5(0.86)		
	Others	51.7(9.87)		3.8(0.98)				3.5(0.97)		
Educational level	College	49.5(7.38)	0.17(.843)	3.7(0.68)	3.15(.044)	3.6(0.80)	1.17(.311)			
	University	49.8(8.22)		3.5(0.68)		a)b,c		3.4(0.81)		
	Graduate school	50.8(7.15)		3.4(0.71)				3.4(0.92)		
Working duration(yr)	Less than 3 ^a	47.6(5.98)	2.87(.036)	3.7(0.63)	12.57(<.001)	3.5(0.77)	3.56(.015)			
	3~5 ^b	50.6(8.92)		a)b,c,d		3.8(0.60)		a,b,c)d	3.6(0.73)	a,b,c)d
	5~10 ^c	50.5(7.08)				3.7(0.63)			3.7(0.73)	
	More than 10 ^d	50.2(8.21)				3.2(0.71)			3.3(0.98)	
Work status	Ordinary nurse	49.7(7.56)	0.81(.367)	3.7(0.66)	15.95(<.001)	3.6(0.79)	11.69(.001)			
	Higher than chief nurse	48.4(7.57)		3.1(0.72)				3.1(0.87)		
Shift work	Yes	49.6(8.19)	0.00(.967)	3.7(0.66)	15.48(<.001)	3.6(0.80)	5.90(.016)			
	No	49.6(7.49)		3.2(0.74)				3.2(0.83)		
Salary (10,000won)	Lower than 2000 ^a	47.8(6.27)	2.76(.042)	3.9(0.70)	3.32(.020)	3.6(0.74)	0.28(.838)			
	2000~2500 ^b	48.3(7.67)		a)d		3.6(0.67)		a)d	3.6(0.84)	
	2500~3000 ^c	50.1(7.87)				3.6(0.62)			3.5(0.72)	
	More than 3000 ^d	51.0(7.49)				3.5(0.71)			3.5(0.88)	
Experience of turnover	No	50.0(7.73)	2.83(.094)	3.7(0.62)	1.249	3.5(0.80)	0.06(.793)			
	Yes	48.3(6.87)		3.6(0.76)				3.5(0.84)		

Table 3) Correlations among job stress, burnout and turnover intention

(N=283)

	Age	Working year	Work status	Shift work	PE(J)	JD(J)	IJC(J)	IC(J)	J(J)	OS(J)	LR(J)	OC(J)	EE(BO)	DP(BO)	PA(BO)	Turnover intention
Age	1															
Working year	.95*	1														
Work status	.67**	.68*	1													
Shift work	.50**	.51*	.48*	1												
Physical environment(J)	-.08	-.06	-.05	-.01	1											
Job demand(J)	.00	.02	-.07	-.04	.47**	1										
Insufficient job control(J)	-.08	-.13*	-.21**	-.13*	.01	-.10	1									
Interpersonal conflict(J)	.10	.10	.01	.07	.06	.01	.20**	1								
Job insecurity(J)	.25**	.27**	.18**	.08	.08	.12*	-.04	.31**	1							
Organizational system(J)	.10	.10	-.01	.01	.35**	.33**	.19**	.25**	.23*	1						
Lack of reward(J)	.05	.05	-.02	.02	.29**	.20**	.31**	.20**	.24**	.53**	1					
Occupational climate(J)	.08	.08	-.01	.004	.22**	.20**	.10	.36**	.41**	.33**	.29**	1				
Emotional exhaustion(BO)	-.13*	-.15**	-.09	-.05	.34**	.45**	-.01	.13*	.26**	.27**	.27**	.38**	1			
Depersonalization(BO)	-.16**	-.18**	-.12*	-.11	.26**	.26**	.03	.15*	.26*	.21**	.15*	.40**	.66**	1		
Personal achievement(BO)	-.27*	-.26**	-.24*	-.32**	.07	-.04	.17**	.12*	.02	.15**	.19**	.17**	-.02	.06	1	
Turnover intention	-.10	-.10	-.18**	-.10	.35**	.29**	.19**	.09	.22**	.37**	.29**	.33**	.37**	.35**	.17**	1

- JS: Job Stress, BO: Burnout, PE: Physical environment, JD: Job demand, IJC: Insufficient job control, IC: Interpersonal conflict, J: Job insecurity, OS: Organizational system, LR: Lack of reward, OC: Occupational climate, EE: Emotional exhaustion, DP: Depersonalization, PA: Personal achievement

$p < .001$). 연봉은 2000만원 미만그룹이 2000만원 이상 그룹보다 통계적으로 유의한 차이를 보여 소진이 더 높은 것으로 나타났다($F=3.32, p=.020$).

이직의도에 유의한 차이를 보인 일반적 특성은 연령, 총 임상경력, 직위, 근무형태로 나타났다. 연령은 20대 3.6(± 0.076)점, 30대 3.5(± 0.093)점, 40대 이상 2.8(± 0.093)점으로 30대 이하 그룹이 40대 그룹보다 통계적으로 유의하게 높게 나타났다($F=3.40, p=0.035$). 총 임상경력 3년 미만 3.5(± 0.077)점, 3년~5년 미만 3.6(± 0.073)점, 5년 이상~10년 미만 3.7(± 0.073)점, 10년 이상 3.3(± 0.098)으로 10년 미만 그룹이 통계적으로 유의하게 이직의도가 높았다. 직위는 일반 간호사가 3.6(± 0.079)점, 책임간호사 이상이 3.1(± 0.087)점으로 일반간호사가 책임간호사 이상인 그룹보다 통계적으로 유의하게 이직의도가 높은 것으로 나타났다. 근무형태는 교대근무자가 3.6(± 0.080)점, 고정근무자 3.2(± 0.083)로 고정근무자보다 교대근무자가 이직의도가 더 높은 것으로 나타났다($F=5.90, p=.016$). 반면에 대상자의 종교, 최종학력, 연봉은 이직의도에 유의한 차이를 보이지 않았다.

4. 제 변수간의 상관관계

대상자의 일반적 특성과 직무스트레스, 소진, 이직의도와와의 상관관계는 <Table 3>과 같다.

이직의도는 직무스트레스의 하부영역인 물리적 환경($r=.350$), 직무요구($r=.272$), 직무자율성 결여($r=.191$), 직무불안정($r=.227$), 조직체계($r=.375$), 보상부적절($r=.297$), 직장문화($r=.335$)와 소진의 하부영역인 정서적 탈진($r=.672$), 비인격화($r=.659$), 개인적 성취감($r=.174$)과 통계적으로 유의한 정적 상관관계를 나타냈다. 즉, 직무스트레스가 높을수록, 또 소진정도가 높을수록 이직의도가 높은 것으로 나타났다. 반면 직위($r=.184$)와는 유의한 부적 상관관계를 나타내어 직위가 높을수록 이직의도가 낮은 것으로 나타났다.

5. 이직의도의 예측요인

간호사들의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위하여 대상자의 일반적 특성, 직무스트레스와 소진의 하부영역을 독립변수로 하여 단계적 회귀분석을 실시하였다(<Table 4>).

이직의도에 영향을 미치는 가장 중요한 변인은 직무스트레스 하부 영역 중 조직체계였으며 조직체계는 이직의도에 대해 14%의 설명력을 보였다. 비인격화가 포함되면 22%의 설명력을 나타냈고, 물리적 환경을 포함하면 25%, 직위를 포함하면 27%, 직장문화를 포함하면 28%의 설명력을 나타냈다. 이직의도의 예측요인은 <Table 4>와 같다.

논 의

본 연구는 간호사의 일반적 특성, 직무스트레스, 소진이 이직의도에 미치는 영향을 파악하여 간호 인력관리 및 간호사 이직예방의 기초자료로 활용하고자 시도되었다.

본 연구에서 간호사의 직무스트레스 총점은 100점 만점에 49.6점으로 이 점수는 모든 업종을 다 포괄한 KOSS-SF 여성평가 참고치(Jang et al., 2005)의 하위 50% 범위 내에 포함되는 수준이었다. 직무스트레스를 8개의 영역으로 나누어 조사한 결과 직무요구 영역이 65.1점으로 가장 높게 나왔으며, 물리환경 58.8점, 조직체계 52.4점, 보상부적절 51.2점, 직무 자율성 결여 47.6점, 직장문화 45.6점, 직무불안정 42.5점, 관계갈등 33.9점이었다. 이 순위는 종합병원 간호사를 대상으로 한 Woo(2009)의 연구와 비슷한 결과로 간호 업무가 직무요구와 물리적 환경에 의해 많은 스트레스를 받기 때문에 이 두 영역의 점수가 높은 것으로 생각된다. 같은 도구를 사용해 사회복지기관 종사자를 대상으로 한 연구(Jung, 2008)에서는 직무스트레스 총점이 42.4점이었고, 생산직 남성 근로자를 대상으로 한 Choi(2007)의 연구에서는 직무스트레스 총점이 41.4점이었다. 이를 통해 간호사의 직무스트레스가 사회복지기관 종사자나 생산직 남성근로자보다 낮지 않음을 알 수 있다.

직무스트레스는 대상자의 임상경력, 연봉 등에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 임상경력에 따른 직무스트레스는 3년

<Table 4> Influencing factors on turnover intention

(N=283)

Variables	B	β	Cumulated Adjusted R ²	t	p	F
Constant	1.75			6.03	<.001	
Organizational system(JS)	.01	.22	.13	3.98	<.001	
Depersonalization(BO)	.13	.18	.21	3.19	.002	22.81***
Physical environment(JS)	.01	.18	.24	3.29	.001	
Work status	-.41	-.15	.26	-3.09	.002	
Occupational climate(JS)	.00	.13	.27	2.41	.016	

JS: Job stress sub category, BO: Burn out sub category

이상인 대상자가 3년 미만인 대상자 보다 유의하게 높았는데 이는 선행연구(Yoo, 2005)와 같았다. 이 차이는 임상경력이 높을수록 병동관리, 인력, 장비관리, 물품관리, 직책과 관련된 행정 업무와 책임이 수반되면서 나타나는 것으로 생각된다. 또한 연봉이 3000만원 이상은 대상자가 3000만원 미만인 대상자보다 직무스트레스가 높았는데 이는 급여가 많을수록 직무스트레스가 높다고 보고한 선행연구들(Yoon, 2004; Yoo, 2005)과 일치하는 결과이다. 급여가 많을수록 스트레스가 높다가보다는 급여를 많이 받는 간호사가 행정적인 책임뿐만 아니라 그에 따른 업무량 증가, 시간적 압박, 직무 부담이 따르기 때문이라고 볼 수 있다.

어느 정도의 스트레스는 간호사의 역할 수행에 도움이 되고 개인의 성장과 생산성 증가에 원동력이 된다. 하지만 스트레스가 만성적으로 누적되면 간호사는 그 스트레스를 이기지 못하여 소진되고 간호사 자신에게나 환자에 대한 간호 서비스 등 업무 및 조직에 부정적 영향을 미치게 된다. 따라서 직무스트레스에 영향을 미치는 임상경력, 연봉 등을 고려한 간호사의 스트레스 관리와 예방은 매우 중요하다고 생각된다.

본 연구에서 대상자의 소진 정도는 7점 만점에 평균 3.6점이었다. 이는 같은 도구로 정신과 간호사를 대상으로 하여 조사한 Jang(2004) 연구의 소진 평균점수 3.8점과 비슷한 수준이었다. 소진 하부영역별로는 본 연구에서 정서적 탈진이 4.5점으로 가장 높았고, 다음은 비인격화 3.4점, 개인적 성취감 결여 2.9점 순이었다. Jang(2004)의 연구에서는 정서적 탈진이 4.6점으로 가장 높고, 다음은 개인적 성취감 결여 4.1점, 비인격화 2.4점으로 나타나 정서적 탈진이 가장 높은 것은 본 연구와 일치하는 결과이나 개인적 성취감 결여와 비인격화의 순위는 본 연구와 차이를 보였다. 간호사와 의사를 대상으로 소진을 측정한 Kim(2002)의 연구에서도 정서적 탈진이 가장 높은 것으로 보고되었다. 정서적 탈진은 업무나 인간관계에서 스트레스로 고민하며 의욕을 잃은 탈진 상태를 말하며, 소진을 가장 잘 반영하는 것이라고 이해되고 있다. 따라서 여러 소진연구에서 정서적 탈진의 점수가 가장 높게 나타나는 것은 정서적 탈진이 타 영역보다 소진을 가장 잘 반영하기 때문이라 생각되어진다. 그렇다면 간호사의 소진예방 프로그램을 계획할 때 정서적 탈진과 관련된 부분이 특히 고려되어야 하겠다. 비인격화는 대상자를 비인격적으로 대하고 냉담해지는 것을 말하며 개인적 성취감은 업무의 달성감이나 업무를 통해서 자기실현감 등을 어느 정도 실천했는가를 의미한다. 따라서 비인격화를 더 많이 느끼는가, 개인적 성취감 결여를 더 많이 느끼는가는 개인적 특성에 따라라도 차이를 보일 수 있으나 근무하는 부서에 따라라도 차이를 보일 것으로 생각되어진다. 따라서 대상자의 정신 심리적 간호에 중점을 두는 정신간호 영역등과 다른 부서를 비교하는 추후 연구를 시도해 볼

필요가 있겠다.

본 연구 대상자의 소진은 연령, 학력, 임상경력, 직위, 근무형태, 연봉에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 소진 점수는 20대가 40대보다, 일반간호사가 주입간호사나 수간호사보다, 근무경력 10년 미만자가 10년 이상자보다, 연봉 2000만원 미만군이 3000만원 이상군보다 유의하게 높았는데 이는 연령과 직위, 근무 경력이 낮을수록 소진경험 정도가 높다고 보고한 연구(Kim, 2001)와는 일치하는 결과였고, 소진과 연령, 직위, 연봉과는 관련이 없다고 보고한 일부 연구들(Jung, 2008; Jang, 2004)과는 상이한 결과이다. 나이가 어리고 경력이 낮을수록 시행착오가 많아 소진감을 더 많이 느낄 수 있으므로 경력에 따라 특정한 소진예방 프로그램을 개발할 필요가 있다. 학력에 따라서는 전문대졸업자가 4년제 대학 졸업자보다 더 많은 소진을 느끼는 것으로 나타났는데 이는 선행연구들(Kim, 2001; Cho, 1999; Jung, 2008)과 일치하는 결과이다. 이는 학력이 낮을수록 직업의 대체 가능성이 낮아 학력이 높은 간호사에 비해 소진이 높은 것으로 생각되므로 이를 파악하는 연구를 시도해 볼 수 있겠다.

임상경력과 연봉에 따른 직무스트레스와 소진은 조금 다른 양상을 보였는데 직무스트레스는 근무경력 3년 이상자가 3년 미만자보다 유의하게 높았고, 소진은 근무경력 10년 이상자가 10년 미만자보다 유의하게 낮았다. 연봉에 따라서는 직무스트레스는 연봉 3000만원 이상자가 연봉 2000만원 미만자보다 유의하게 높았고, 소진은 연봉 2000만원 미만자가 연봉 3000만원 이상자보다 유의하게 높았다. 연봉과 근무경력이 비례함을 고려하여 볼 때 이 모든 내용을 종합하여 보면 간호사들은 입사초기부터 상당히 높은 직무스트레스와 소진을 느끼는 데 이 중 직무스트레스는 경력 3년을 전후하여 더욱 높아지고, 소진은 경력 10년 전후하여 낮아지는 것이 아닌가 생각되어진다. 이는 임상경력과 연봉이 높을수록 경력자로서 간호업무, 병동관리업무, 행정업무 등 직무에 대한 스트레스가 높으며 임상경력과 연봉이 낮을수록 직책이 낮은 간호사로서 실무에서보다 다양한 문제에 대해 많은 시행착오를 극복해야 하며 업무권한 및 자율성 부족으로 결국 소진에 이르게 된다고 볼 수 있다. 따라서 간호사의 직무스트레스와 소진을 단계적이며 통합적으로 다루는 연구가 필요하다.

간호사들이 소진 중 정서적 탈진을 많이 경험하여 정서적 탈진을 극복할 수 있는 방법을 모색하여 간호사의 소진을 예방할 수 있는 프로그램 개발과 노력이 필요하며 지속적인 반복연구가 필요하겠다고 생각된다.

본 연구에서 간호사 이직 의도는 5점 만점에 평균 3.5점으로 나타났는데, 이는 같은 도구로 간호사들의 이직의도를 측정한 Kim(2007)의 연구 결과인 평균 3.3점보다 높았고, 보육교사를

대상으로 한 Mun(2007)의 연구에서의 이직의도 평균 3.1점보다 높은 점수였다. 도구가 달라 단순하게 평균값을 비교하는 데는 무리가 있지만 사회복지사를 대상으로 하여 본 연구와 같이 5점 척도로 이직의도를 측정 한 Kim(2009)의 연구에서는 평균값이 2.8점으로 나타나 간호사들의 이직의도가 타 직종보다 결코 낮지 않음을 알 수 있다.

이직의도에 유의한 차이를 보인 일반적 특성은 연령, 총 임상 경력, 직위, 근무형태였다. 이직 의도는 40세 미만 군이 40대 이상군보다, 임상경력 3년-10년 미만 군이 10년 이상군보다, 일반 간호사가 주임급 이상 간호사보다 유의하게 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 이전 선행연구들(Lee, 2001; Lee, 2002)과 일치하는 결과이다. 이렇듯 연령과 근무경력이 높을수록 이직의도가 낮아지는 것은 한 직장에서 근무하는 기간이 길어질수록 그 기관에 점차 적응하게 되고, 또한 조직구성원의 나이가 많을수록 다른 조직에 대한 선택범위가 줄어들어 이동 가능성이 적어지기 때문인 것으로 생각된다. 근무형태는 교대근무자가 고정근무자보다 이직의도가 높은 것으로 나타났는데 이는 선행연구들(Kim, 2004; Yu, 2008)과 일치하는 결과이었다. 교대 근무자의 이직율이 더 높은 것은 불규칙한 시간으로 인한 건강문제 때문이라고 생각된다. 따라서 이직을 감소시키기 위해 관리자들은 이직의도가 높은 40세 미만, 경력 3~10년, 일반간호사, 교대근무자에 초점을 맞추어 해결 방안을 마련할 필요가 있다.

대상자의 이직의도에 영향을 미치는 요인은 직무스트레스 하부영역의 조직체계, 물리적 환경, 직장문화와 소진 하부영역의 비인격화, 일반적인 특성에서는 직위로 나타났다. 이러한 연구결과는 신규간호사를 대상으로 한 Yun(2009)의 연구와 경력 간호사를 대상으로 한 Yoon(2007)의 연구에서도 직무스트레스가 이직의 중요한 변인이라고 하여 본 연구와 일치하는 결과를 보였다. 이직예측요인으로 밝혀진 조직체계, 물리적 환경, 직장문화와 관련된 스트레스의 관리가 더욱 필요하다고 생각된다. 이에 간호 관리자는 이직을 감소시키기 위하여 병원 조직체계의 확립, 근무 환경의 개선뿐만 아니라 조직 구성원 모두가 공유 가치를 창출할 수 있는 조직 문화를 이해하여 간호조직에 맞는 각 간호단위의 문화로 이끌어 내야 할 필요가 있다고 생각된다. 뿐만 아니라 효율적인 인력관리를 위하여 일반 간호사 전체를 대상으로 시행하는 일률적인 교육프로그램보다 근무경력별 단계에 맞는 강화 프로그램이나 개인적, 전문적 경력발전에 도움이 되는 프로그램을 개발하여 경력 단계별로 인력관리를 하는 체계를 구축해야 한다.

결론 및 제언

1. 결론

본 연구는 종합병원 간호사들이 인지하는 직무스트레스, 소진, 이직의도를 파악하고, 이직의도에 영향을 미치는 주요요인을 알아봄으로써 간호사의 이직을 감소시키는 간호인적자원관리에 기초자료로 활용하고자 시도된 탐색적 조사연구이다.

본 연구는 서울 지역에 소재한 4개 종합병원에 근무하는 경력 6개월 이상의 간호사 283명을 대상으로 이루어졌다. 자료수집은 2009년 9월부터 10월까지 구조화된 설문지를 이용하여 이루어졌는데 직무 스트레스는 Jang 등(2005)의 한국형 직무 스트레스 측정 도구를 사용하였고 소진은 Maslach과 Jackson(1996)이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory Scale)를 사용하였으며, 이직 의도는 Lawler(1983)의 연구에서 이용한 것을 Park(2002)이 수정한 도구를 사용하였다. 수집된 자료는 SPSS WIN 14.0을 사용하여 서술통계, ANOVA, 상관분석, 단계적 다중회귀 분석(Stepwise multiple regression)을 실시하였다.

본 연구의 결과는 다음과 같다.

- 1) 대상자의 직무 스트레스 평균 점수는 49.6점이었고, 하부요인 별로는 직무요구 65.1점, 물리적 환경 58.8점, 조직체계 52.4점, 보상 부적절 51.2점, 직무 불안정 42.5점, 직무 자율성결여 47.4점, 직장문화 45.6점, 관계갈등 33.9점이었다.
- 2) 대상자 소진 점수는 7점 만점에 $3.6(\pm 0.95)$ 점이었으며, 정서적 탈진 $4.5(\pm 0.94)$ 점, 비인격화 $3.4(\pm 1.10)$ 점, 개인성취감 $2.9(\pm 0.82)$ 점이었다.
- 3) 이직의도는 5점 만점에 평균 $3.5(\pm 0.87)$ 점이었으며, 직장이직 $3.6(\pm 0.804)$ 점, 직종이직 $3.5(\pm 0.953)$ 점으로 직장이직이 높게 나타났다.
- 4) 이직의도와 관련된 직무스트레스와 소진의 상관관계를 분석한 결과 직무스트레스($r=.47, p<.001$)와 소진($r=.42, p<.001$)은 유의한 정적 상관관계를 보였다. 반면 직위($r=-.18, p=.002$)는 이직의도에 유의한 부적 상관관계를 보였다.
- 5) 이직의도에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과 이직의도에 통계적으로 유의한 영향을 미치는 변수는 조직체계($\beta=.22, p<.001$), 비인격화($\beta=.18, p=.002$), 물리적 환경($\beta=.18, p=.001$), 직위($\beta=-.15, p=.002$), 직장문화($\beta=.13, p=.016$)이었고, 이 변수들의 설명력은 27.9%이었다.

본 연구결과 간호사의 이직의도 예측요인은 직무스트레스 하부 요인 중 조직체계, 물리적 환경, 직장문화와 소진 하부영역의 비인격화, 그리고 직위인 것으로 밝혀졌다. 이에 간호 관리자는 이직을 감소시키기 위하여 병원 조직체계의 확립, 근무 환경의

개선뿐만 아니라 조직 구성원 모두가 공유 가치를 창출할 수 있는 조직 문화를 이해하여 간호조직에 맞는 각 간호단위의 문화로 이끌어 내야 할 필요가 있다고 생각된다.

본 연구에서 임상경력과 연봉이 높은 경력자는 행정업무 및 그에 수반되는 책임 등 직무에 대한 스트레스가 높으며 임상경력과 연봉, 학력이 낮고 교대근무를 하는 직책이 낮은 일반간호사 일수록 실무에서 다양한 문제에 대해 많은 시행착오를 극복해야 하며 업무권한 및 자율성 부족으로 결국 소진이 높은 것으로 나타났다. 이에 간호사의 직무스트레스와 소진을 단계적이며 통합적으로 다루는 연구가 필요하며, 간호사들은 소진 중 특히 정서적 탈진을 많이 경험하는데 정서적 탈진을 극복할 수 있는 방법을 모색하여 간호사의 소진을 예방할 수 있는 프로그램 개발과 노력이 필요하다.

2. 제언

본 연구의 결과를 토대로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

- 1) 본 연구에서 밝힌 요인들이 이직의도를 설명하는 설명력은 28%이었다. 이것은 본 연구에서 밝힌 요인 외에도 이직을 설명하는 다른 요인들이 있다는 점을 시사하는 것으로 향후 이직의도에 대한 설명력을 높이기 위하여 타 요인들을 포함한 추가연구와 실제 이직한 간호사를 대상으로 하는 후속 연구가 요구된다.
- 2) 본 연구의 결과 직무스트레스, 소진이 이직의도와 관련이 있는 것으로 나타난바, 간호사들의 이직을 줄이기 위하여 그 선행요인으로서 간호사의 직무스트레스와 소진을 줄이기 위한 병원당국의 행정적, 제도적 뒷받침이 수반되어야 한다.

REFERENCES

Chang, S. J., Koh, S. B., Kang, D. M., Kim, S. A., Kang, M. G., Lee, C. G., et al. (2005). Developing an occupational stress scale for Korean employees. *Korean J Occup Environ Med*, 17(4), 297-317.

Cho, Y. S. (1999). *A study on the burnout experience and the coping types of clinical nurse*. Unpublished master's thesis, Kyung Hee University, Seoul.

Choi, H. S. (2007). *Stress and coping among industrial male workers*. Unpublished master's thesis, Eulji University, Daejeon.

Choi, H. Y. (2002). *Perfectionism tendency, social support, and burnout among counselors*. Unpublished master's thesis, The Catholic University of Korea, Seoul.

Er, K. S., Hur, H. K., Kim, K. K., Cho, Y. J., Kim, E. H., & Kim, S. J. (2003). The relationship between job

characteristics, job satisfaction, and intents to leave among hospital nurses. *Clin Nurs Res*, 9(2), 81-92.

Hospital Nurses Association. (2007). *2007 Business report*. Seoul: Hospital Nurses Association.

Jang, S. J. (2004). *Relationship between experience of patients' violent behaviors and burnout of psychiatric nurses*. Unpublished master's thesis, Seoul National University, Seoul.

Jung, H. C. (2008). *A study on the job stress of workers at social welfare center*. Unpublished master's thesis, Inje University, Busan.

Jung, H. Y. (2008). *A study on relationship among violence experience, coping and burnout of emergency department nurses*. Unpublished master's thesis, Chosun University, Kwangju.

Kim, E. K. (2009). *The impacts on the intension of turnover by job embeddedness of social workers: Focused on the residential facilities and the non-residential facilities in Daegu*. Unpublished master's thesis, Catholic University of Daegu, Daegu.

Kim, K. E. (2004). *An analysis of the factors affecting nurse's intension to leave the job*. Unpublished master's thesis, Korea University, Seoul.

Kim, K. I. (2008). *The effects of burnout on the turnover intention: Focused on moderating effect on the communication satisfaction*. Unpublished master's thesis, Kyungpook National University, Daegu.

Kim, H. S. (2001). *A study on the relationship among work stress, burnout and coping method of clinical nurses*. Unpublished master's thesis, Chosun University, Kwangju.

Kim, M. J. (2007). *Comparison of job satisfaction, commitment to organization, nursing organization culture and intention of separation between national/public hospital nursed and private hospital nurses*. Unpublished master's thesis, Kyung Hee University, Seoul.

Kim, N. S. (2002). *The burn-out syndrome of the doctors and nurses working in the emergency department*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.

Lee, E. H. (2005). *The relationship between job stress and turnover of registered nurses in a university hospital*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.

Lee, E. J. (2002). *An analysis of the factors affecting general hospital nurses' intention to leave the job*. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.

Lee, H. J. (2002). *A study on the personality traits, work stress and job satisfaction of nurses*. Unpublished master's thesis, Chosun University, Kwangju.

Lee, H. S. (2001). *A study of job stress and satisfaction of the clinical nurse*. Unpublished master's thesis, Kyung Hee University, Seoul.

Lee, M. A. (2005). A comparative study of how subjects' characteristics and nursing service quality influence on hospital revisiting intent between patients and nurses. *J Korean Acad Nurs*, 35(7), 1210-1220.

Lowler, E. E. (1983). *Satisfaction and behavior*. New York:

McGraw Hill Companies.

- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burn-out. *J Occup Behav*, 2, 99-113.
- Mun, M. S. (2007). *A study on the relations between child-care teachers' departure intention and their work environment and job satisfaction*. Unpublished master's thesis, Duksung Women's University, Seoul.
- Park, H. S. (2002). *Relationship between perceived nursing care role orientation, job characteristics, and turnover among nurses*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Woo, N. H. (2009). *Relationship between job stress and work-related musculoskeletal symptoms of hospital nurses*. Unpublished master's thesis, Eulji University, Daejeon.
- Yoon, S. H. (2004). The effects of organizational managerial characteristics and job characteristics on job stress and job effectiveness. *Korean J Ind Organ Psychol*, 17(3), 451-466.
- Yoo, J. M. (2005). *A study on the occupational stress of social workers in mental health service sector*. Unpublished master's thesis, Ewha University, Seoul.
- Yun, H. M. (2009). *An analysis of the factors affecting turnover intention of new nurses*. Unpublished master's thesis, Busan University, Busan.
- Yoon, J. A. (2007). *Internal marketing, job stress, organizational commitment and turnover intention in nursing organization*. Unpublished master's thesis, Busan University, Busan.
- Yu, W. J. (2008). *The relationship among organizational justice, job satisfaction, organizational commitment and turnover intention in hospital nurses*. Unpublished master's thesis, Seoul National University, Seoul.