

# 간호사의 멘토링이 이직의도에 미치는 영향: 역할 스트레스와 소진의 매개효과 중심으로

한상숙<sup>1</sup> · 김오숙<sup>2</sup> · 주윤수<sup>2</sup> · 최은덕<sup>2</sup> · 한정원<sup>2</sup>

<sup>1</sup>경희대학교 간호과학대학 · 동서간호학 연구소, <sup>2</sup>경희대학교 간호과학대학

## Effects of Nurses' Mentoring on Turnover Intention: Focused on the Mediating Effects Role Stress and Burnout

Han, Sangsook<sup>1</sup> · Kim, Ohsook<sup>2</sup> · Joo, Yunsu<sup>2</sup> · Choi, Eunduck<sup>2</sup> · Han, Jeongwon<sup>2</sup>

<sup>1</sup>College of Nursing Science, East-West Nursing Research Institute, Kyung Hee University, Seoul

<sup>2</sup>College of Nursing Science, Kyung Hee University, Seoul, Korea

**Purpose:** The purpose of this study was to investigate the casual relationship between nurses' mentoring and turnover intention and to verify the goodness of fit between a hypothetical model and actual data in order to suggest an adequate model.

**Methods:** The survey was conducted with 434 nurses working in general hospitals in Seoul. Data were collected during February 2013, and analyzed with SPSS Windows 18.0 and AMOS 7.0. **Results:** Mentoring was found to have a direct effect on decrease in role stress. Role stress had a direct effect on increase in burnout and mentoring, with role stress as a mediator, there was an indirect effect on burnout. Burnout had a direct effect on increase in turnover intention, and role stress, with burnout as a mediator, and mentoring, through role stress and burnout, an indirect effect was found on increase in turnover intention. **Conclusion:** The results of this study indicate that nursing managers should put effort into reducing role stress and burnout, while seeking to establish a more efficient mentoring system so that for nurses, there will be a lowering of turnover intention.

**Key words:** Mentoring, Stress, Burnout, Turnover

## 서 론

### 1. 연구의 필요성

현대인들은 의학기술의 발달과 생활수준이 향상됨에 따라 질 높은 의료서비스를 제공하는 병원을 선호하게 되었고, 이로 인해 병원들은 치열한 경쟁구도 속에서 병원 고객을 확보하기 위한 다양한 경영전략들을 제시하고 있다(Lee & Lee, 2011). 이러한 사회적 변화는 간호사에게 간호업무 수행의 차원을 넘어 고객인 환자와 병원을 연결하는 중추적인 역할을 요구하게 되었고, 간호사의 역할 변화는 병원

의 생산성과 서비스의 질을 결정하는데 중요한 영향을 미치고 있다(Kim, 2011). 그러나 간호직은 서비스 산업의 한 직종으로 다양한 가치관과 문화적 배경을 지닌 고객들에게 직접적인 서비스를 제공하는 직업적인 특성으로 인해 역할 스트레스가 유발되고, 이는 다시 육체적, 정신적, 정서적 소진은 물론 이직을 초래하게 한다(Viator, 2001). 특히, 간호사의 높은 이직률은 병원의 이미지와 새로운 인력 모집 및 훈련에 따른 병원의 재정적 손실에도 많은 영향을 미치고 있는 것으로 보고되고 있다(Jeong, Kim, & Kim, 2008; Moon & Han, 2011). 이에 병원 관리자들은 간호사들의 조직 부적응을 최소화하고 심리적인 안정을 도모하기 위한 방안 모색에 많은 관심을 갖고 있다.

주요어: 멘토링, 스트레스, 소진, 이직

Address reprint requests to : Han, Jeongwon

College of Nursing Science, Kyung Hee University, 1 Hoegi-dong, Dongdaemun-gu, Seoul 130-701, Korea

전화: +82-2-4448-4475 Fax: +82-2-961-9398 Email: hjw0721@naver.com

투고일: 2013년 3월 11일 심사완료일: 2013년 4월 1일 게재확정일: 2013년 7월 9일

간호사의 이직은 행위의도라는 태도이론을 통해 많은 예측 변수들로 설명되고 있으며, 그중에서도 이직의도는 간호사의 이직에 실제적인 선행변수로 강조되고 있다(Bluedorn, 1982). 이직의도란 구성원이 현재 직장을 떠나고자 하는 의도 또는 조직을 떠나기 위한 신중하고 사려 깊은 생각을 의미하는 것으로(Tett & Meyer, 1993), 간호사의 이직의도를 연구하는 것은 이직 행동 자체를 연구하는 것보다 비용-효과적인 측면에서 보다 효율적일 뿐만 아니라 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 주요 요인들을 확인하여, 간호사의 이직을 예방할 수 있는 중재방안을 모색할 수 있는 장점이 있다(Moon & Han, 2011). 특히, 간호사는 의료기관 인력의 30-40%의 많은 비중을 차지하고 있기 때문에 간호사의 이직의도에 관한 정보와 관련요인을 파악하는 것은 병원의 경영전략 중 가장 합리적이고 중요한 부분이 되고 있다(Jeong et al., 2008).

간호사의 이직의도와 관련된 요인 중 직무소진은 대인적인 접촉이 잦은 직무 담당자가 장시간 스트레스 요인에 노출됨으로 인해 겪게 되는 부정적인 심리적 경험으로, 정서적 고갈과 비인격화 및 개인의 성취감 감소를 의미한다(Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). 현재 유럽에서는 직무소진을 의학적 진단용어로 도입함으로써 직무소진의 증상을 줄이기 위한 각종 노력들이 진행되고 있으며, 최근 10년간 한국 간호사의 소진에 관한 연구 분석에서도 간호사의 직무소진은 이직의도를 증가시키는 중요한 요인으로 확인 되었다(June & Byun, 2009). 뿐만 아니라, 중국(Lee, 2010)과 캐나다(Leiter & Maslach, 2009)의 간호사들을 대상으로 한 연구에서도 직무소진은 이직의도를 증가시키는 주요 요인으로, 간호사의 직무소진은 부정적인 자아개념과 직업적 태도를 형성하여 높은 이직의도를 유발하는 결정적인 요인이라고 강조한다.

간호사의 이직의도와 직무소진은 역할 스트레스와도 관련이 있으며 역할 스트레스는 개인에게 불리한 결과를 초래하게 하는 조직 역할에 관한 모든 것으로 역할 갈등과 역할 모호성으로 구분할 수 있다(Son, 2011). 역할 갈등은 조직 구성원이 양립할 수 없는 둘 또는 그 이상의 기대가 동시에 발생됨으로써 하나의 역할 기대에 부응하기 위해 다른 하나의 역할 기대에는 부응하기 어려움동을 하게 되는 것을 의미하며, 역할 모호성은 개인이 역할을 어떻게 수행해야 하는가에 대해서 충분한 정보가 주어지지 않았을 때 나타나게 되는 역할 기대와 역할 행동의 차이를 의미한다(Carlson & Kacmar, 2000). Garrosa, Moreno-Jiménez, Rodríguez-Muñoz와 Rodríguez-Carvajal (2011)은 스페인 간호사들을 대상으로 한 선행 연구에서 역할 스트레스는 역할 환경과 불일치되는 다중 역할 상황이 지속적으로 유지되면서 발생되는 되는 증상으로 역할 갈등과 역할 모호성은 소진에 영향을 미치는 원인이 되며, 증가된 간호사의 소진은 이직의도에 영향을 미칠 수 있다고 보고 하였으며, 국내 간호사들

을 대상으로 한 선행 연구(Son)에서도 간호사의 역할 갈등과 역할 모호성은 이직의도에 영향을 미치는 중요한 요인으로 확인 되었다.

최근 많은 조직에서 멘토링은 구성원들의 역할 스트레스를 감소시키고 조직의 성과를 극대화 할 수 있는 방법으로 강조되고 있을 뿐만 아니라(Viator, 2001), 2003년 'Fortune' 저널이 선정한 500대 기업 중 96%의 임원들은 멘토링의 중요성을 강조하였으며, Kim, Kim과 Koh (2011)는 서비스 산업 분야에서도 멘토링은 빠질 수 없는 경영 정책 중 하나라고 하였다. 이는 현대 사회의 서비스 산업분야에서도 멘토링은 구성원간의 의사소통을 증진시키고 이직의도를 감소시키는 중요한 역할을 한다는 것을 의미한다(Lim & Kim, 2008). 멘토링은 멘티가 조직생활을 하는데 심리적 안정감을 갖도록 하는 심리사회적 지지 기능과 조직생활의 역할 모델 기능 및 멘티의 경력 개발을 도와주는 경력관련 기능으로 나누어 볼 수 있다(Lankau, Carlson, & Nielson, 2006). 심리사회적 지지 기능은 멘토가 멘티의 고민을 상담해 주고 호의적인 관계를 형성하는 역할을, 역할 모델 기능은 역할 전수자의 기능을 담당하고, 경력관련 기능은 멘티가 조직 내에서 승진하고 경력을 개발 할 수 있도록 조언하고 지도하는 것을 의미한다(Lankau et al.; Viator). 멘토링과 관련된 선행 연구 중 호텔 직원들을 대상으로 한 연구(Lim & Kim)에서 멘티는 멘토와의 관계 만족도가 높을수록 이직의도가 낮으며, 구성원들의 멘토링은 역할 스트레스와 소진 및 이직의도에 작간접효과가 있다고 하였다. 또한, 패스트푸드업에서 종사하는 직원들을 대상으로 한 연구(Lee, 2005)에서도 조직의 멘토링은 구성원의 역할 스트레스를 감소시켜 결국 이직의도를 낮추는 효과가 있다고 하였다. 이러한 선행 연구들의 결과를 바탕으로 추론해 볼 때 멘토링은 병원현장에서는 근무하는 간호사의 역할 스트레스를 감소시키고 소진 및 이직을 감소시키는데 중요한 요인으로 작용할 수 있음을 알 수 있다. 그러나 간호사를 대상으로 한 선행 연구들은 이직의도, 멘토링, 역할 스트레스 및 소진 등의 일부 요인 간의 상관관계 및 인과관계 연구(Kim et al.; Lee, 2010; Seo & Kim, 2007)가 대부분으로 멘토링과 관련된 역할 스트레스, 소진, 이직의도에 관한 통합적인 인과관계 연구는 아주 미흡한 실정이다.

이에 본 연구에서는 선행 연구들을 바탕으로 간호사의 멘토링(심리사회적 지지 기능, 역할 모델 기능), 역할 스트레스(역할 갈등, 역할 모호성), 소진을 포함하여 이직의도를 예측하는 구조모형을 구축하고 모형의 적합성을 검증함으로써 병원 조직의 효율적인 인적자원관리를 위한 모형을 제공하고자 한다.

## 2. 연구 목적

본 연구의 목적은 간호사의 멘토링, 역할 스트레스, 소진이 이직

의도에 미치는 영향을 파악하고자 함이며 이를 위한 구체적 목적은 다음과 같다.

첫째, 간호사의 멘토링, 역할 스트레스, 소진 및 이직의도를 설명하는 가설적 모형을 구축한다.

둘째, 가설적 모형과 실제 자료와의 적합도를 검증하여 간호사의 이직의도를 설명하고 예측하는 모형을 제시한다.

### 3. 개념적 기틀 및 가설 모형

본 연구의 최종 결과 변수인 이직의도는 어떤 대상에 대한 행위를 잘 예측할 수 있는 것은 행위의도라는 Bluedorn (1982)의 주장을 바탕으로 이직의 행위의도인 이직의도로 결정하였다. 또한, Steers와 Mowday (1981)의 이직의도 모형은 직무에 대한 기대 및 가치관이 직무에 대한 정서적인 반응, 즉, 소진으로 나타나고, 이는 이직의도로 연결된다고 제시하였다. 뿐만 아니라, Bandura의 사회학습이론에서는 직접경험과 관찰학습은 구성원의 업무수행 능력을 신장시키고, 관찰학습의 수준을 높여 실제행동에 적용시킬 수 있는 방안의 하나로 멘토링을 제시하고 있다(Scandura, 1992). 멘토링에 대하여 Lankau 등(2006)은 심리사회적 지지 기능과 역할 모델 기능으로 구분하였으며, Lim과 Kim (2008)은 멘토링이 역할 스트레스와 직무태도 및 이직의도에 영향을 미친다고 하였다. 또한, Carlson과 Kacmar (2000)는 역할 스트레스를 역할 갈등과 역할 모호성으로 구분하였으며, Garrosa 등(2011)은 역할 스트레스가 소진을 증가시키고 결국 이직의도를 증가시킨다고 하였다.

따라서, 본 연구에서는 이상의 선행 연구들을 바탕으로 연구의 가설적 모형은 외생변수 2개와 내생변수 4개로 구성하였으며, 외생변수는 멘토링의 심리사회적 지지 기능과 역할 모델 기능으로, 내생변수는 역할 스트레스의 역할 갈등과 역할 모호성, 소진, 이직의도로 구성하였다.

## 연구 방법

### 1. 연구 설계

본 연구는 간호사의 멘토링, 역할 스트레스, 소진, 이직의도에 관한 가설적 모형을 설정하여 가설을 검증하는 경로 분석 연구이다.

### 2. 연구 대상자

본 연구는 K대학교 IRB (No. IRB-13-001)위원회에서 승인을 받은 후, 2013년 2월 20일부터 2013년 2월 28일까지 서울소재 500병상이

상의 5개 종합병원에서 근무하는 간호사로 본 연구 참여에 동의를 하고 서명날인한 자 434명을 대상으로 하였다. 표본의 수는 구조 모형 연구에서 모수의 5~10배를 권장하고 있으며(Lee & Lee, 2002), 이 기준에 근거하여 본 연구에서의 표본의 수 허용 범위는 225~450명으로 본 연구의 표본의 수는 적당하다. 연구의 도구들은 도구의 개발자로부터 승인을 받아 연구에 사용하였다.

### 3. 연구 도구

#### 1) 멘토링

멘토링은 멘토 자신이 조직생활을 통해 얻은 여러 가지 지혜를 후배인 멘티에게 전해 줌으로써 그들이 조직생활에 적응하고 경력을 개발해 나갈 수 있도록 이끌어 주는 것을 의미한다(Carlson & Kacmar, 2000). 멘토링은 Dreher와 Ash (1990) 및 Scandura (1992)가 개발하고 Lim과 Kim (2008)이 수정 및 보완한 도구로 총 29문항 5점 척도를 사용하였다. 멘토링은 3개의 하위요인인 경력관련 기능(14문항), 심리사회적 지지 기능(11문항)과 역할 모델 기능(4문항)으로 구성되어 있으며, 점수의 범위는 문항 평점 1~5점으로 점수가 높을수록 멘토링의 정도가 높음을 의미한다. Lim과 Kim의 연구에서 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 .81~.86이고 본 연구에서는 .81~.95이었다.

#### 2) 역할 스트레스

역할 스트레스는 개인에게 불리한 결과를 초래하게 하는 조직 역할에 관한 모든 것을 의미한다(Carlson & Kacmar, 2000). 역할 스트레스는 Rizzo, House와 Lirtzman (1970)이 개발하고 Cheon, Lee, Lee와 Lee (2006)가 수정 및 보완한 도구로 총 10문항 5점 척도를 사용하였다. 역할 스트레스는 2개의 하위요인 역할 갈등(5문항)과 역할 모호성(5문항)으로 구성되어 있으며, 점수의 범위는 문항 평점 1~5점으로 점수가 높을수록 역할 스트레스의 정도가 높음을 의미한다. Cheon 등의 연구에서 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 .87이고, 본 연구에서는 .83~.84이었다.

#### 3) 소진

소진은 인간의 가치, 존엄성, 영혼, 의지가 침식된 상태로, 직장에서 좋지 못한 감정과 대인관계의 스트레스가 장기간 지속되어 발생하는 반응을 의미한다(Maslach et al., 2001). 소진은 Pines, Aronson과 Kafry (1981)가 개발하고 Kim (2011)이 수정 및 보완한 도구로 총 12문항 5점 척도를 사용하였다. 점수의 범위는 문항 평점 1~5점으로 점수가 높을수록 소진의 정도가 높음을 의미한다. Kim의 연구에서 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 .93이고, 본 연구에서는 .94이었다.

#### 4) 이직의도

이직의도는 조직의 구성원이기를 포기하고 현재의 직장을 떠나려는 의도, 조직을 떠나기 위한 신중하고 사려 깊은 생각을 말한다(Tett & Meyer, 1993). 이직의도는 Mobley (1982)가 개발하고 Kim (2011)이 수정 및 보완한 도구로 총 5문항 5점 척도를 사용하였다. 점수의 범위는 문항 평점 1~5점으로 점수가 높을수록 이직의도의 정도가 높음을 의미한다. Kim의 연구에서 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 .91이고, 본 연구에서는 .97이었다.

### 4. 자료 수집 방법 및 자료 분석 방법

본 연구는 사전 연구와 본 연구로 나누어 진행되었다. 사전 연구는 멘토링 측정도구가 주로 경영학에서 이용하는 측정도구이므로, 간호학교수 2명, 임상에서 근무하고 있는 간호학 박사과정생 3명으로 구성된 전문가 집단에서 각각의 도구를 수정 및 보완하여 내용 타당도 계수(Contents Validity Index [CVI])를 검증한 결과 .81~.88로 나타났다. 그러나 멘토링 측정 도구의 구성타당도 검증을 위하여 2개의 대학 부속병원 간호사 110명으로부터 얻은 자료를 탐색적 요인 분석한 결과 심리사회적 지지 기능과 역할 모델 기능 2개 요인으로 구성되었다. 본 연구는 2013년 2월 20일부터 2013년 2월 28일까지 서울소재 500병상 이상의 5개 종합병원에서 근무하는 간호사로 본 연구 참여에 동의를 하고 서명날인한 자 450명을 대상으로 자가 보고식 설문지를 사용하여 자료를 수집하였다. 설문지 총 450부 중 444부 회수되었으며, 이 중 불충분한 응답을 한 10부를 제외한 434부를 실제 분석 자료에 이용하였다.

본 연구에서는 수집된 자료를 분석하기 위하여 SPSS Windows 18.0 (SPSS Korea Data Solution Inc)과 AMOS 16.0 (SPSS Korea Data Solution Inc)을 이용하였다. 구체적인 방법은 다음과 같다.

첫째, SPSS Windows 18.0을 이용하여 대상자의 인구통계학적 특성, 연구 도구의 타당도 및 신뢰도를 분석하였으며, 사전 연구는 2개의 대학 부속병원 간호사 110명을 대상으로 멘토링 측정 도구만 탐색적 요인분석을 실시하였다.

둘째, 본 연구의 구조방정식모형 구축을 위한 요인들의 타당성 검증으로 측정모델 검증을 실시하였으며, 측정모델의 검증은 AMOS 16.0을 이용한 확인요인분석을 하였다.

셋째, 집중타당도(convergent validity)는 동일한 개념을 측정하는 다중의 척도가 어느 정도 일치하는가를 검증하기 위해 요인적재량(factor loading), 개념 신뢰도(construct reliability), 평균분산추출(Average Variance Extracted [AVE])을 이용하였으며, 판별타당도(discriminant validity)는 요인들 간에 상관성이 없이 독립적인지를 검증하는 것으로, 본 연구에서는 상관계수와  $\sqrt{\text{AVE}}$  값을 이용하였다.

넷째, 모형의 적합도를 검증하기 위해서는 Chi-square, Chi-square/degrees of freedom ( $\leq 3.00$ ), AGFI (adjusted goodness of fit index  $\geq .90$ ), GFI (goodness of fit index  $\geq .90$ ), CFI (comparative fit index  $\geq .90$ ), RMRS (root mean square residual  $\leq .10$ ), RMSEA (root mean square error of approximation  $\leq .10$ ), NFI (normed fit index  $\geq .80$ ) 등을 사용하였다. 상대적으로 부합지수인 NFI, CFI의 값은 .90 이상이면 좋은 적합도로 평가된다. 모형의 간명성을 고려하는 RMSEA 지수는  $< .05$ 일 때 아주 좋은 부합도,  $< .08$ 이면 좋은 부합도,  $< .10$ 일 때 보통,  $> .10$ 일 때 나쁜 부합도를 나타낸다.

## 연구 결과

### 1. 연구 대상자의 인구 사회학적 특성

본 연구 대상자들의 인구사회학적인 특성을 살펴보면, 연령별로는 30세 이하가 240명(55.3%), 31세 이상이 194명(44.7%)으로 30세 이하가 많았으며, 학력은 3년제 졸업 192명(44.2%), 4년제 졸업 209명(48.2%), 대학원 졸업 이상은 33명(7.6%)으로 나타났다. 직위는 평균 호사가 366명(84.3%)으로 가장 많았으며 근무 부서는 특수부서 161명(37.1%), 내과계 66명(27.9%), 외과계 121명(15.2%) 순으로 나타났다. 결혼 여부는 264명(60.8%)으로 미혼이 기혼보다 많았으며, 평균 임상 경력은 8년이며 경력 기간별로는 3년 이상 8년 미만 133명(30.6%)으로 가장 많았으며 3년 미만 113명(26.0%), 13년 이상 107명(24.7%), 8년 이상 13년 미만 81명(18.7%) 순으로 나타났다.

### 2. 타당성 검증 및 수정

타당성 검증은 구조방정식모형의 경우 추상적인 구성개념이 연구 모델에 많이 사용되기 때문에 구성개념 타당성(construct validity) 검증을 시행하며, 본 연구에서는 집중타당성(convergent validity)과 판별 타당성(discriminant validity) 검증을 위해 확인요인분석을 하였다. 확인요인분석을 위해 AMOS 16.0이 사용되었으며, 최우도추정법(Maximum Likelihood Estimation [MLE])에 의한 추정법이 이용되었다.

첫째, 집중타당성 분석과정에서 요인부하량이 기준치인 0.6이상이거나 C.R (t) 값의 기준치인 1.96 미만인 역할 갈등에서 1개 문항, 역할 모호성 2개 문항, 소진 3개 문항이 제거되었다. 분석결과 표준화 요인부하량은 .60~.96, C.R (t) 값도 11.89~29.92로 나타났다. 또한, 평균분산추출값(AVE)의 경우 .58~.86으로 기준치인 0.5 이상이었으며, 개념 신뢰도는 .87~.96으로 기준 수치인 0.7 이상으로 수렴타당성이 있음이 확인되었다(Table 1).

둘째, 판별타당성은 본 연구에서 구성개념 간  $\sqrt{\text{AVE}}$  값과 상관관



계 값을 비교하는 방법을 사용하였으며, 잠재변수의  $\sqrt{\text{AVE}}$  값은 .76~.93으로 잠재 변수 간 상관계수 -.01~.75보다 크게 나타나 판별 타당성이 있음이 확인되었다(Table 1).

### 3. 연구 가설 검증

#### 1) 연구 가설

간호사의 멘토링(심리사회적 지지 기능, 역할 모델 기능)은 외생 변수, 역할 스트레스(역할 갈등, 역할 모호성), 소진, 이직의도를 내생변수로 경로계수를 검증한 결과 멘토링의 역할 모델 기능은 역할 갈등( $\gamma = -.14, p = .038$ ) 감소, 심리사회적 지지 기능은 역할 모호성( $\gamma = -.31, p < .001$ ) 감소에 영향을 미쳤다. 역할 스트레스의 하위요인인 역할 갈등( $\beta = .32, p < .001$ )과 역할 모호성( $\beta = .34, p < .001$ )은 모두 소진 증가에 영향을 미쳤다. 역할 스트레스는 이직의도에 영향 주지 않는 것으로 나타났으나 소진은 이직의도( $\beta = .73, p < .001$ ) 증가에 영향을 미쳤다(Table 2). 따라서, 총 9개의 가설 중 5개의 가설이 채택되었으며, 연구모델의 적합도 지수는  $\chi^2 = 7.79$  ( $df = 4, p = .100$ ),  $\chi^2/df = 1.95$ , GFI = .99, AGFI = .96, RMRS = .02, NFI = .99, CFI = .96, RMSEA = .04로 나타났다(Table 3).

**Table 1.** Correlations and Discriminant Validity of the Model

Variables	X1	X2	X3	X4	X5	X6
X1 Psychosocial function	.85					
X2 Role modeling function	.71*	.93				
X3 Stress of role conflict	-.01*	-.14*	.76			
X4 Stress of role ambiguity	-.36*	-.32*	.23*	.79		
X5 Work burnout	-.26*	-.22*	.40*	.41*	.78	
X6 Turnover intention	-.20*	-.18*	.33*	.33*	.75*	.77
Cronbach's $\alpha$	.95	.95	.78	.84	.93	.88
CCR	.96	.96	.87	.89	.93	.87
AVE	.73	.86	.58	.63	.61	.60

\* $p < .001$ ; The shaded section: discriminant validity; The non shaded section: correlation; CCR=Composite construct reliability; AVE=Average variance extracted.

**Table 2.** The Result of Path Coefficient

Endogenous variables	Exogenous variables	B	$\beta$	SE	CR (t)	p	Hypothesis
Stress of role conflict	Psychosocial function	.04	.04	.08	.49	.624	Reject
	Role modeling function	-.17	-.14	.07	-2.08	.038	Accept
Stress of role ambiguity	Psychosocial function	-.31	-.31	.07	-4.08	< .001	Accept
	Role modeling function	-.07	-.07	.06	-.90	.369	Reject
Work burnout	Stress of role conflict	.32	.32	.05	7.63	< .001	Accept
	Stress of role ambiguity	.34	.34	.06	8.05	< .001	Accept
Turnover intention	Stress of role conflict	.02	.02	.05	.69	.490	Reject
	Stress of role ambiguity	.02	.02	.05	.50	.618	Reject
	Work burnout	.73	.73	.05	19.77	< .001	Accept

$\beta$ =Standardized regression weights; B=Regression weights; SE=Standardized error; CR=Critical ratio.

#### 2) 직접효과, 간접효과, 총 효과

구조방정식 모델은 변수 간 직접효과, 간접효과 및 총 효과를 보기 쉽게 도출해 낼 수 있는 장점을 지니고 있다. 효과의 유의성을 알아보기 위해서 부트스트래핑 방법(bootstrapping)이 사용되었다. 그 결과는 다음과 같다(Table 4) (Figure 1).

첫째, 역할 스트레스에 영향을 미치는 요인들을 살펴보면, 멘토링의 역할 모델 기능은 역할 갈등 감소( $\gamma = -.17, p = .030$ )에 직접적인 영향을 미쳤으며 설명력은 2%로 나타났고, 심리사회적 지지 기능은 역할 모호성 감소( $\gamma = -.31, p = .003$ )에 직접적인 영향을 미쳤으며 설명력은 13%이다. 둘째, 소진에 영향을 미치는 요인들을 살펴보면, 역할 갈등( $\beta = .32, p = .004$ )과 역할 모호성( $\beta = .34, p = .005$ )은 소진 증가에 직접적인 영향을 미쳤으며, 멘토링의 하위요인인 심리사회적 지지 기능( $\gamma = -.25, p = .010$ )과 역할 모델 기능( $\gamma = -.25, p = .010$ )은 역할 스트레스를 매개로 하여 소진 감소에 간접적인 영향을 미쳤다. 역할 스트레스의 직접적인 효과와 멘토링의 간접효과를 통하여 소진은 27% 설명할 수 있다. 셋째, 이직의도에 영향을 미치는 요인들을 살펴보면, 소진( $\beta = .73, p = .005$ )은 이직의도 증가에 직접적인 영향을 미쳤으며, 멘토링의 심리사회적 지지 기능( $\gamma = -.07, p = .044$ )과 역할 모델 기능( $\gamma = -.06, p = .026$ )은 역할 스트레스를 매개로, 역할 스트레스의 역할 갈등( $\beta = .24, p = .003$ )과 역할 모호성( $\beta = .25, p = .005$ )은 소진을 매개로 하여 이직의도에 간접적인 영향을 미쳤다. 이들 요인들로 이직의도는 56% 설명할 수 있다.

## 논 의

서비스 산업 분야에서 강조하고 있는 멘토링은 경력관련 기능, 심

**Table 3.** Fit Statistics for the Measurement Model

Variables	$\chi^2$	df	p	$\chi^2/df$	GFI	AGFI	NFI	CFI	RMRS	RMSEA
Model fit	7.79	4	.100	1.95	.99	.96	.99	.96	.02	.04

GFI=Goodness of fit index; AGFI=Adjusted goodness of fit index; NFI=Normed fit index; CFI=Comparative fit index; RMR=Root mean residual; RMSEA=Root mean squared error of approximation.

Table 4. Effects of Predictor Variables in the Model

Endogenous variables	Exogenous variables	Direct effects ( $\beta$ )	Indirect effects ( $\beta$ )	Total effects ( $\beta$ )	SMC (%)
Stress of role conflict	Psychosocial function	.04 (.721)		.04 (.721)	2
	Role modeling function	-.17 (.030)		-.17 (.030)	
Stress of role ambiguity	Psychosocial function	-.31 (.003)		-.31 (.003)	13
	Role modeling function	-.07 (.440)		-.07 (.440)	
Work burnout	Psychosocial function		-.25 (.010)	-.25 (.010)	27
	Role modeling function		-.25 (.010)	-.25 (.010)	
	Stress of role conflict	.32 (.004)		.32 (.004)	
	Stress of role ambiguity	.34 (.005)		.34 (.005)	
Turnover intention	Psychosocial function		-.07 (.044)	-.07 (.044)	56
	Role modeling function		-.06 (.026)	-.06 (.026)	
	Stress of role conflict	.02 (.407)	.24 (.003)	.26 (.003)	
	Stress of role ambiguity	.02 (.557)	.25 (.005)	.27 (.004)	
	Work burnout	.73 (.005)		.73 (.005)	

SMC = Squared multiple correlation.

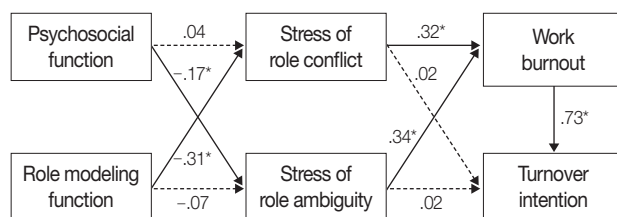
\* $p < .05$ .

Figure 1. Path diagram of the model.

리사회적 지지 기능, 역할 모델 기능으로 구분하지만(Viator, 2001), 본 연구에서 멘토링은 경력관련 기능을 제외한 심리사회적 지지 기능과 역할 모델 기능으로만 구분하였다. 사전 연구에서 확인된 바에 의하면 간호사들은 멘토링의 경력 관련 기능을 심리사회적 지지 기능 혹은 역할 모델 기능으로 인식하고 있는 것으로 나타났기 때문이다. 따라서, 본 연구는 경력 관련 기능을 제외한 간호사의 멘토링과 역할 스트레스, 소진, 이직의도와와의 관계를 규명하고 가설적 모형과 실제 자료와의 적합도를 검증하고 모형을 제시하였다.

첫째, 멘토링의 역할 모델 기능은 역할 갈등 감소에, 심리사회적 지지 기능은 역할 모호성 감소에 직접적인 영향을 미쳤다. 이는 호텔직원(Lim & Kim, 2008)을 대상으로 한 선행 연구와 유사한 결과로 서비스 산업분야의 구성원들에게 멘토링은 역할 스트레스를 감소시키는데 중요한 요인임을 시사한다. 특히, 서비스 산업 분야의 구성원들에게 멘토링은 사회화 과정에 중요한 도구로서 작용하며 구성원의 조직 내 역할 적응에 영향을 미치는 요인으로(Wilson & Elman, 1990) 간호사의 역할 스트레스 감소에도 영향을 미치는 것으로 사료된다. 즉, 멘토링은 조직 내 구성원에서 요구되는 복잡하고 다양한 업무에 대해 역할 수행에 대한 가이드라인을 제시해주는 것은 물론 구성원에게 심리적인 안정감을 고취시킴으로써 조직 내 자신의 역할을 이해하도록 하여(Sosik & Godshalk, 2000) 역할 스

트레스를 감소시켰다고 본다. 그러므로 간호조직의 중간관리자들은 멘토링에 관심을 가지고 멘티들에게 긍정적인 영향력을 미칠 수 있는 멘토 육성과 네트워크 시스템 구축이 한다면, 간호사들의 조직에 대한 적응력은 높아지고 역할에 대한 스트레스는 감소될 것으로 기대된다.

둘째, 역할 스트레스인 역할 갈등과 역할 모호성은 소진 증가에 직접적인 영향을 미쳤으며, 멘토링의 심리사회적 지지 기능은 역할 모호성을 매개로, 멘토링의 역할 모델 기능은 역할 갈등을 매개로 소진 감소에 간접적인 영향을 미쳤다. 본 연구에서 확인된 역할 갈등과 역할 모호성이 소진에 미친 직접적인 효과는 한국의 간호사(Moon & Han, 2011)와 스페인의 간호사(Garroza et al., 2011)를 대상으로 한 선행 연구들과 일치한다. 이러한 결과는 국적을 불문하고 병원에서 근무하는 간호사들이 다양한 문화적 배경을 가진 의료 소비자들에게 간호 서비스를 제공하는 과정 중 과도한 업무와 역할의 다양성 증가로 인해 소진의 정도가 증가하는 것으로 사료된다. 그러므로 병원의 관리자들은 조직의 목적 달성과 환자의 만족도를 높이기 위해서는 간호사의 소진에 대한 적극적인 관리가 필요하다. 특히, 멘토링의 심리사회적 지지 기능은 역할 모호성을 매개로, 멘토링의 역할 모델기능은 역할 갈등을 매개로 소진 감소에 미친 간접효과가 호텔직원(Lim & Kim, 2008)을 대상으로 한 선행 연구와 유사하다는 점을 미루어 볼 때, 서비스 산업의 구성원들은 멘토링을 통해 자신의 역할 스트레스의 많은 부분을 조절하여 소진을 감소시키고 있음을 시사한다. 따라서, 병원 관리자들은 간호사들의 소진을 감소시키기 위해서는 멘토링을 활용하여 간호사들의 역할 스트레스를 감소시킬 수 있는 다양한 프로그램 개발이 필요하다고 본다.

셋째, 소진은 이직의도 증가에 직접적인 영향을 미쳤다. 또한, 멘토링은 역할 스트레스를 매개로 하며 역할 스트레스는 소진을 매개

로 하여 이직의도에 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구에서 이직의도에 미치는 소진의 직접적인 효과는 중국 간호사들을 대상으로 한 선행 연구(Lee, 2010)와 국내 간호사들을 대상으로 한 선행 연구(Lee & Lee, 2011) 결과와 일치하며, 멘토링과 역할 스트레스의 이직의도에 대한 간접적 효과는 국내 간호사를 대상으로 한 선행 연구(Seo & Kim, 2007)와 호텔직원을 대상으로 한 선행 연구(Lim & Kim, 2008) 결과와 유사하다. 이는 간호직이 단순한 서비스 직종이 아닌 구성원 상호간의 신뢰와 의사소통이 중요한 직종이기 때문에, 간호사들은 조직 내의 멘토를 통하여 자신의 역할에 대한 정체성과 스트레스 관리의 도움을 받고 있으며 멘토링을 통해 조절된 역할 스트레스가 소진과 이직의도 감소에도 영향을 미치는 것(Lim & Kim)으로 사료된다. 따라서, 간호 조직의 관리자들은 간호사들의 이직의도를 감소시키기 위해서는 직접적인 영향력을 미치는 소진뿐만 아니라 간접적인 영향을 미치는 멘토링과 역할 스트레스 요인들에 대한 동시적인 탐색이 필요하다. 그러나 간호사들을 대상으로 멘토링, 역할 스트레스, 소진에 대한 직·간접효과에 대한 연구가 미비하므로 반복 연구를 통한 비교 및 재확인 필요하다.

본 연구의 의의는 첫째, 간호사를 대상으로 멘토링이 역할 스트레스와 소진을 매개로 이직의도에 관한 경로모형을 제시했다는 데 이론적과 학문적 의의가 있다. 둘째, 병원 간호 관리자들에게 효율적 간호 인력 관리 방안의 기초 자료로 활용할 수 있는 이직의도 예측 모형을 제시했다는 데 임상적 의의가 있다. 그러나 멘토링의 기능은 연구자마다 다양하게 제시하고 있기 때문에 반복적인 연구를 통해 간호사들만의 멘토링 기능에 대한 명확한 규명이 필요하다고 본다.

## 결론

본 연구는 경로 분석을 통해 간호사의 이직 의도에 미치는 영향 관계를 연구 하였다. 연구 결과는 다음과 같다. 첫째, 멘토링의 심리 사회적 지지 기능은 역할 모호성 감소에, 역할 모델 기능은 역할 갈등 감소에 직접적인 영향을 준다. 둘째, 역할 스트레스는 소진 증가에 직접적인 영향을 미쳤으며 멘토링은 역할 스트레스를 매개로 소진에 간접적인 영향을 미쳤다. 셋째, 소진은 이직의도 증가에 직접적인 영향을 미쳤으며, 멘토링은 역할 스트레스를 매개로, 역할 스트레스는 소진을 매개로 이직의도에 간접적인 영향을 미쳤다. 따라서, 간호 관리자들은 멘토링 시스템을 적극적으로 활용하여 간호사에게 기대되는 역할에 대한 명확성을 확립해 주어 간호사들의 소진을 감소시킨다면, 간호사의 이직률의 감소는 물론 조직의 결속력 등과 같이 구체적인 성과를 통한 조직의 발전을 가져올 것으로 사료된다.

## REFERENCES

- Bluedorn, A. C. (1982). The theories of turnover: Causes, effects and meaning. *Research in the Sociology of Organizations*, 1, 75-128.
- Carlson, D. S., & Kacmar, K. M. (2000). Work-family conflict in the organization: Do life role values make a difference? *Journal of Management*, 26(5), 1031-1054. <http://dx.doi.org/10.1177/014920630002600502>
- Cheon, S. D., Lee, E. Y., Lee, S. G., & Lee, S. B. (2006). A study about influence on job stress factors with leader-member exchange, job satisfaction, organizational commitment and intention of turnover. *Korean Journal of Tourism Research*, 20(1), 17-34.
- Dreher, G. F., & Ash, R. A. (1990). A comparative study of mentoring among men and women in managerial, professional, and technical positions. *Journal of Applied Psychology*, 75(5), 539-546.
- Garrosa, E., Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Muñoz, A., & Rodríguez-Carvajal, R. (2011). Role stress and personal resources in nursing: A cross-sectional study of burnout and engagement. *International Journal of Nursing Studies*, 48(4), 479-489. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2010.08.004>
- Jeong, J. H., Kim, J. S., & Kim, K. H. (2008). The risk factors influencing turnover intention of nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 14(1), 35-44.
- June, K. J., & Byun, S. W. (2009). Nurse's burnout research throughout the past 10 years in Korea. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15(3), 305-313.
- Kim, G. S., Kim, H. Y., & Koh, H. J. (2011). The relationship between mentoring and job stress of nurses in small and medium. *Keimyung Journal of Nursing Science*, 15(1), 31-40.
- Kim, Y. S. (2011). *Nurses job stress influencing on the burnout and turnover intentions*. Unpublished master's thesis, Kyung Hee University, Seoul.
- Lankau, M. J., Carlson, D. S., & Nielson, T. R. (2006). The mediating influence of role stressors in the relationship between mentoring and job attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 68(2), 308-322. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jvb.2005.06.001>
- Lee, H. C. (2010). *The study of the relationship among military hospital nursing's job stress, burnout and intention of turnover*. Unpublished master's thesis, Ming Chuan University, Taipei.
- Lee, K. J., & Lee, E. (2011). The relationship of emotional labor, empowerment, job burnout and turnover intention of clinical nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 20(2), 130-142.
- Lee, S. D. (2005). *A study on the influence of the mentoring at fast food business on the role stress, and turnover intention*. Unpublished master's thesis, Daegu University, Gyeongsan.
- Lee, S. O., & Lee, S. E. (2002). *Nursing research*. Seoul: Korea National Open University Press.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Nurse turnover: The mediating role of burnout. *Journal of Nursing Management*, 17(3), 331-339. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2834.2009.01004.x>
- Lim, J. M., & Kim, M. J. (2008, February). *The effect of the mentoring function on hotel employee role stress, job attitude and turnover intention*. Paper presented at the 31th Conference of Korea Academic Society of Tourism Management.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual*

- Review of Psychology*, 52, 397-422. <http://dx.doi.org/10.1146/annurevpsych.52.1.397>
- Mobley, W. H. (1982). *Employee turnover: Causes, consequences and control*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Moon, S. J., & Han, S. S. (2011). A predictive model on turnover intention of nurses in Korea. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 41(5), 633-641. <http://dx.doi.org/10.4040/jkan.2011.41.5.633>
- Pines, A. M., Aronson, E., & Kafry, D. (1981). *Burn out: From tedium to personal growth*. New York, NY: Free Press.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150-163.
- Scandura, T. A. (1992). Mentorship and career mobility: An empirical investigation. *Journal of Organizational Behavior*, 13(2), 169-174. <http://dx.doi.org/10.1002/job.4030130206>
- Seo, Y. S., & Kim, Y. C. (2007). A study on factors affecting the turnover intention and job involvement of nurses. *Korean Business Education Review*, 12, 151-172.
- Son, E. J. (2011). *Nurses role conflicts influencing on the organizational commitments and turnover intentions*. Unpublished master's thesis, Kyung Hee University, Seoul.
- Sosik, J. J., & Godshalk, V. M. (2000). The role of gender in mentoring: Implications for diversified and homogenous mentoring relationships. *Journal of Vocational Behavior*, 57(1), 102-122. <http://dx.doi.org/10.1006/jvbe.1999.1734>
- Steers, R. M., & Mowday, R. T. (1981). Employee turnover and post-decision accommodation processes. In L. L. Cummings & B. M. Staw (Eds.), *Research in organizational behavior* (pp. 235-281). Amsterdam, Netherlands: Elsevier Science & Technology Books.
- Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*, 46(2), 259-293. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1744-6570.1993.tb00874.x>
- Viator, R. E. (2001). The association of formal and informal public accounting mentoring with role stress and related job outcomes. *Accounting Organizations and Society*, 26(1), 73-93. [http://dx.doi.org/10.1016/S0361-3682\(00\)00002-7](http://dx.doi.org/10.1016/S0361-3682(00)00002-7)
- Wilson, J. A., & Elman, N. S. (1990). Organizational benefits of mentoring. *The Executive*, 4(4), 88-94. <http://dx.doi.org/10.5465/AME.1990.4277215>