

병원 간호사의 이직의도에 대한 고객지향성, 감정노동, 교환관계 및 관계유대의 영향

김영순¹ · 박경연²

부산과학기술대학교¹, 신라대학교 간호학과²

Influences of Customer Orientation, Emotional Labor, Unit Manager-nurse Exchange and Relational Bonds on Nurses' Turnover Intension

Kim, Young-Soon¹ · Park, Kyung-Yeon²

¹Department of Nursing, Busan Institute of Science and Technology

²Department of Nursing, Silla University

Purpose: The study was done to investigate nurses' customer orientation, emotional labor, unit manager-nurse exchange and relational bonds and to identify the factors affecting nurses' turnover intentions. **Methods:** A cross-sectional survey was conducted using self-report questionnaires. The participants in this study were 276 nurses in tertiary hospital located in a metropolitan city, Korea. Data were analyzed using descriptive statistics, t-test, ANOVA, Pearson correlation coefficient and stepwise multiple regression with the SPSS program 22.0. **Results:** The mean scores were 3.74 ± 0.90 (out of 5) for turnover intention, 5.31 ± 0.87 (out of 7) for customer orientation, 4.82 ± 0.96 (out of 7) for emotional labor, 3.58 ± 0.61 (out of 7) for relational bonds, and 3.18 ± 0.57 (out of 5) for unit manager-nurse exchange. Factors influencing turnover intention were 'emotional labor' ($\beta = .39, p < .001$), 'unit manager-nurse exchange' ($\beta = -.22, p < .001$), 'financial bonds' ($\beta = -.19, p < .001$), 'perceived economic status' ($\beta = -.15, p = .003$) and 'career' ($\beta = .14, p = .005$). These factors explained 34.9% of the variance in turnover intension ($F = 30.46, p < .001$). **Conclusion:** Findings indicate that to reduce nurses' turnover intention in the hospital, there is a need to improve unit manager-nurse exchange and to manage strategies lowering nurses' emotional labor.

Key Words: Nurse, Turnover, Emotional, Relation

서 론

1. 연구의 필요성

서비스직종에 속하는 의료계에서는 외부고객인 환자들의 병원에 대한 만족도를 중요하게 생각한다. 치열해지는 병원생존 환경에서, 높은 병원만족도와 간호만족도가 병원재이용의 도로 연결되고 간호만족도는 환자들의 병원만족에 가장 큰 영

향을 주는 요인으로 나타나[1] 의료기관 내에서 환자와 접점에 있는 간호사들의 고객지향성 함양과 환자만족을 위한 교육과 노력이 꾸준히 이어지고 있다.

서비스 조직에서 고객지향성은 서비스 제공자가 서비스 제공을 위한 모든 행위를 그 자신보다는 고객의 욕구나 요구에 따라 행하는 것으로[2] 대상자의 총체적 전인적 간호요구를 사정 하여야 하는 간호사에게 필요한 항목이라고 볼 수 있다. 하지만 서비스 직종에 종사하는 직원들에게 요구하는 고객지향성은

주요어: 간호사, 이직, 감정, 관계

Corresponding author: Park, Kyung-Yeon

Department of Nursing, Silla University, 140 Baegyang-daero (Blvd), 700 beon-gil, Sasang-gu, Busan 46958, Korea.
Tel: +82-51-999-5461, Fax: +82-51-999-6237, E-mail: kypark@silla.ac.kr

Received: Aug 3, 2016 | **Revised:** Sep 15, 2016 | **Accepted:** Sep 15, 2016

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

직원들의 감정노동과 함께 검토해 보아야 할 문제이다.

감정노동은 서비스 직종에서 외부고객과의 상호작용에서 느끼게 되는 직원 개인의 감정과 관계없이, 기관의 규범적 규칙에 따라 감정표현을 해 주기를 요구받는데서 발생하는 것으로[3] 취약한 환자를 대상으로 하는 간호업무의 특성상 간호사들이 많이 경험하는 것으로 알려져 있다[4]. 고객지향성이 높은 간호사는 이직의도를 덜 가지는 것으로 나타난 반면 감정노동은 이직의도와 정적 관련성을 가지는 것으로 보고되었다[4,5]. 감정노동을 많이 경험할수록 직무만족이 감소하였고 직무 스트레스가 높아졌으며, 직무 스트레스는 이직의도에 영향을 주었다[4,6]. 간호사의 이직은 다른 간호사들에게 업무의 부담을 늘어나게 하며 환자의 간호만족도 저하 및 간호의 질 저하를 가져올 뿐만 아니라 신규 간호사 모집으로 인해 의료기관에 경제적 부담을 안겨준다. 이는 간호사들의 이직이 결과적으로 병원경영성과에 부정적 영향을 미치게 됨을 의미하는 것으로, 간호대상자 및 가족 등 병원을 방문하는 고객들의 만족을 통해 병원경영성과를 달성하려는 다방면의 노력에 대한 효과를 반감시키는 결과를 초래하게 하는 것이다. 이는 병원경영 성과의 개선을 위해서는 외부고객인 환자만족 뿐 아니라 간호사의 이직관리가 필요하며, 간호사 이직은 간호사를 내부고객으로 보는[7] 인식의 전환이 필요함을 의미하는 것이다. 다수의 간호사 이직 연구와 현장의 노력에도 불구하고 간호사 이직률은 2011년 17.0%, 2013년 16.9%로[8] 여전히 간호 관리에서 중요하게 다루어야 할 문제로 남아있다.

지금까지의 간호사 이직 및 이직의도에 대한 연구를 살펴보면, 간호사의 이직에 직접적인 영향을 주는 소진연구가 다수 이루어졌으며, 직무만족, 직무만족에 선행하는 직무 스트레스와 임파워먼트, 조직몰입의 영향 등을 확인하였다[6,9,10]. 반면 의료서비스가 아닌 다른 서비스 직종의 인력관리에서의 이직의도 관련요인을 살펴보면, 직원들을 내부고객으로 인지하고 이러한 관점에서 숙련된 인력의 이직의도 및 이직을 줄이기 위한 연구가 활발히 이루어지고 있다[7,11]. 특히, 외부고객에게 적용하였던 관계마케팅을 내부고객인 직원에게 적용하고, 외부고객과의 접점에 있는 직원들이 조직 안팎으로 가지는 개인과 집단과의 '관계'에 주목하고 있다[12]. 내부고객인 직원들이 주로 접촉하는 '관계'는 감정노동을 경험하게 하는 대상자와 보호자와의 관계 외에도 조직 내 사회적 유대, 그리고 구조적 및 재무적 관계를 포함한다[4,13]. 사회적, 구조적 및 재무적 요인을 포함하는 관계유대는 관계만족을 통해 지속될 수 있으며 관계만족은 조직과 구성원 간의 관계형성과 유지발전을 위한 노력으로 이루어진다[14]. 금전적 인센티브에 근거한 재무

적 유대는 관계유지의 1단계로 이직의도와 관련되고, 구조적 유대는 간호사들이 자신의 업무량, 근무시간 및 휴식 등에 대한 의사결정력을 포함하며 의료기관과의 관계 유지에 영향을 준다[4]. 사회적 유대는 환자와 간호사, 보호자와 간호사, 그 외 의사, 동료 간호사, 관리자, 직원 등 다양하고 광범위한 관계로 간호사의 이직의도와 관련된다[4].

상사와 구성원 간의 교환관계(Leader-Member eXchange, LMX)는 직무만족과 조직몰입에 영향을 주며 직무만족 혹은 조직몰입은 이직의도에 영향을 주었다[10]. 상사-구성원 간의 관계는, 상황에 따라 구성원 개인에 따라 리더십이 다르게 요구되어 구성원 개개인에 대한 맞춤형 관계형성이 필요하므로 교환관계(exchange)의 측면을 의미있게 다루어야 한다는 것으로[15] 의료기관에서의 수간호사-간호사 간의 관계는 관계유대의 하부영역인 사회적 유대와 구분하여 구체적으로 다루어야 할 필요가 있다.

관계마케팅의 측면에서는 서비스 제공자와 서비스 수혜자 간의 바람직하고 심화된 관계형성은 고객충성도와 기업성과를 향상시킨다[16]는 것을 고려할 때, 의료기관 내부고객인 간호사와 의료기관 간의 관계형성은 간호사 이직관리와 의료기관의 경영성과에 변화를 줄 수 있을 것이다. 장기지향적인 조직은 관계에 초점을 두며[17] 관계는 양측이 지속적으로 관계를 갖고자하는 동기부여인 유대가 있어야 지속될 수 있으므로[18] 간호사들의 이직의도를 줄이기 위한 관계적 측면에서의 요인을 확인할 필요가 있다.

이에 본 연구는 간호사의 고객지향성, 감정노동 및 수간호사-간호사 교환관계, 의료기관인 조직과의 구조적, 사회적, 재무적 관계유대를 확인하고, 이들 요인이 간호사의 이직의도에 미치는 영향을 확인하고자 한다. 본 연구결과는 의료기관 내부고객으로서의 간호사 관점에서 이직의도에 영향을 주는 '관계' 관련 요소를 규명하여 간호인력 관리의 새로운 접근방향을 제공하는데 기여할 수 있을 것이다.

2. 연구목적

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 일반적인 특성, 직무 관련 특성을 확인한다.
- 대상자의 고객지향성, 감정노동, 수간호사-간호사 교환관계, 관계유대 및 이직의도를 확인한다.
- 대상자의 제 특성별 고객지향성, 감정노동, 수간호사-간호사 교환관계, 관계유대 및 이직의도의 차이를 확인한다.
- 대상자의 이직의도에 대한 고객지향성, 감정노동, 수간호

사-간호사 교환관계, 관계유대의 상관관계를 규명한다.

- 대상자의 이직의도에 영향을 주는 요인을 규명한다.

3. 용어정의

- 고객지향성: 서비스 조직에서 서비스 제공자가 서비스 제공을 위한 모든 행위를 그 자신보다는 고객의 욕구와 요구에 따라 행하는 것으로[2], 본 연구에서는 Saxe and Weitz [2]의 척도를 토대로 Shin[4]이 수정·보완한 도구로 측정된 점수를 의미한다.
- 감정노동: 개인 상호간의 거래에서 조직적으로 바람직한 감정을 표현하도록 필요한 노력을 하고 이를 계획하고 통제하는 것으로 본 연구에서는 Shin[4]이 개발한 감정노동 측정도구를 이용하여 측정된 점수를 의미한다.
- 교환관계: 교환관계는 두 대상자 간 상호관계이며, 리더-구성원 교환관계(leader-member exchange)는 상사와 부하 간의 교환관계로 조직의 구성원인 부하직원들이 지각하는 자신과 상사와의 교환관계의 질을 의미한다[13]. 본 연구에서는 Ryu[13]가 병원종사자를 대상으로 개발한 리더-구성원 간의 교환관계 측정도구로 측정된 점수를 의미한다.
- 관계유대: 관계유대는 참여하는 쌍방 간의 상호작용이 치있는 접촉을 통해서 형성되는 것으로 쌍방이 이득이 되는 신뢰와 몰입이 되는 상태를 의미하며[19] 본 연구에서는 Shin[4]의 관계유대 측정도구로 측정된 점수를 의미한다.
- 이직의도: 현 직장에서 타 직장으로 옮기려는 의도 또는 타 직종으로 전환하려는 성향을 말하며[20] 본 연구에서는 Park[21]의 간호사 이직의도 평가 도구로 측정된 점수를 의미한다.

연구 방법

1. 연구설계

본 연구는 간호사들의 고객지향성, 감정노동, 수간호사-간호사 교환관계, 관계유대가 이직의도에 미치는 영향을 확인하기 위한 횡단적 서술적 상관관계 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구의 표적모집단은 상급종합병원 간호사들이며 근접

모집단은 일개 광역시의 상급종합병원의 일반간호사들이다. 연구대상 포함기준은 근무 경력 6개월 이상인 연구참여에 동의한 자이다. 근무경력 6개월 이상인 자만을 포함한 것은 연구참여 병원의 신규 간호사 오리엔테이션 기간과 독립적인 업무를 할 수 있는 기간을 반영한 것이다. 배부된 설문지 310부 중 응답이 미비한 25부와 남파 간호사 3부, 책임간호사 6부를 제외한 276부의 자료를 분석에 이용하였다. 책임간호사는 본 연구의 대상에 포함되지 않으므로 제외하였고, 남파 간호사는 표본 수가 작아 이변량 분석에서 차이검정을 보기에는 부적절하였기 때문이다. 분석에 이용된 표본 수의 적절성 평가를 위해 분석에 이용된 표본 수 276명에 대한 사후 검정력을 G*Power 3.1.2 프로그램을 이용하여 확인한 결과 다변량 회귀분석에서 유의수준 $\alpha = .05$, 양측검정, 중정도 효과크기 $f^2 = .15$, 이변량 분석에서 유의하였던 예측변수 8개를 투입했을 때의 검정력($1 - \beta$)은 .99로 나타나 본 연구 분석에 활용한 표본 크기는 적절한 것으로 평가되었다.

3. 연구도구

본 연구는 구조화된 자가 기입형 설문지를 사용하였으며 설문 문항은 일반적인 특성 4문항, 직무 관련 특성 2문항 및 고객지향성, 감정노동, 수간호사-간호사 교환관계 및 관계유대 조사항으로 구성하였다. 작성된 설문지는 연구 시작 전 간호사 3명을 대상으로 조사항 작성 소요시간과 조사항 용어의 적절성 및 이해도 등을 확인하고 필요한 부분은 수정하였다.

1) 고객지향성

Saxe and Weitz[2]의 척도를 토대로 Shin[4]이 간호사를 대상으로 개발한 고객지향성 측정도구를 사용하였다. '전혀 그렇지 않다' 1점부터 '매우 그렇다' 7점의 5점평정척도로, 총 4문항으로 구성되었으며, 최소 4점부터 최대 28점까지의 점수분포를 가지며 점수가 높을수록 고객지향성이 높은 것을 의미한다. Shin[4]의 연구에서 Cronbach's α 는 .90이었으며 본 연구에서는 .93이었다. 개발당시 수렴타당도(convergent validity)는 평균분산추출값(Average Variance Extracted, AVE)이 .69였고 개념신뢰도(construct reliability)가 .86으로서 구성타당도의 지지를 받았다.

2) 감정노동

Shin[4]이 간호사를 대상으로 개발한 감정노동 측정도구를 사용하였다. '전혀 그렇지 않다' 1점부터 '매우 그렇다' 7점의

숫자평정척도로, 총 4문항이며 최소 4점부터 최대 28점까지의 점수분포를 가지고 점수가 높을수록 감정노동이 수준이 높은 것을 의미한다. 개발당시 Cronbach's α 는 .85였으며 본 연구에서는 .82였다. 개발당시 수렴타당도는 평균분산추출값이 .56, 개념신뢰도가 .78로 나타나 구성타당도의 지지를 받았다.

3) 교환관계: 수간호사-간호사 교환관계

Graen, Uhl-Bien[22]의 리더-구성원 교환이론에서 요인을 추출하여 Ryu[13]가 병원종사자를 대상으로 개발한 리더-구성원 교환관계 측정도구를 사용하였다. 총 7문항으로 '전혀 그렇지 않다' 1점부터 '매우 그렇다' 5점의 Likert 척도로 최소 7점부터 최대 49점까지의 점수분포를 가지며 점수가 높을수록 수간호사-간호사 관계의 질이 높음을 의미한다. 개발당시[13] 구성타당도의 지지를 받았고 Cronbach's α 는 .89였으며 본 연구에서의 Cronbach's α 는 .91이었다.

4) 관계유대

Shin[4]이 개발한 간호사의 관계유대 측정도구를 사용하였다. 구조적 유대 5문항, 사회적 유대 7문항, 경제적 유대 4문항의 3개 하부영역의 총 16문항으로 이루어져 있다. '전혀 그렇지 않다' 1점부터 '매우 그렇다' 7점의 숫자평정척도 최소 16점부터 최대 112점까지의 점수분포를 가지며 점수가 높을수록 관계유대가 높은 것을 의미한다. 선행연구[4]에서의 Cronbach's α 는 관계유대 전체가 .91, 구조적 관계유대 .86, 사회적 관계유대 .88, 재무적 관계유대 .92였으며, 본 연구에서는 관계유대 전체가 .82, 구조적 관계유대 .76, 사회적 관계유대 .87, 재무적 관계유대 .85였다. 개발당시[4] 수렴타당도는 평균분산추출값이 .56~.73이었고 개념신뢰도가 .76~.88로 나타나 구성타당도의 지지를 받았다.

5) 이직의도

Lawler[20]의 이직의도 측정도구를 Park[21]이 간호사에 맞게 수정한 것을 사용하였다. '전혀 그렇지 않다' 1점부터 '매우 그렇다' 5점의 Likert 척도로, 총 4문항으로 구성되어 최소 4점부터 최대 20점까지의 점수분포를 가지며 점수가 높을수록 이직의도가 높은 것을 의미한다. Park[21]의 연구에서 Cronbach's α 는 .88이었으며 본 연구에서는 .90이었다.

4. 자료수집

자료수집 전 연구자가 속한 기관의 기관연구윤리위원회에서 심의(E-2014039)를 받았다. 이후 일 개 지역의 상급종합병

원 중 전화를 통한 연구협조 의사를 밝힌 병원의 간호부를 방문하였다. 간호부서장과 연구담당자에게 연구계획서와 설문지를 이용한 연구의 목적과 방법을 설명하고 해당 병원 간호사들에 대한 자가보고형 설문조사의 협조 동의를 받았다. 간호부의 연구담당 간호사가 부서 간호사 수와 특성을 반영하여 배부하였으며, 이후 연구자가 방문하여 일괄 회수하였다. 3교대를 하는 간호사의 근무 시간 특성상 연구자가 대상자들을 직접 대면할 수 없으므로 서면으로 연구의 목적과 방법, 익명성, 참여와 철회의 자율성, 조사지 작성 소요시간 및 자료의 연구목적 만으로의 사용을 알렸으며 이후 연구참여에 동의하는 간호사들에게 서면 동의서를 받았다. 서면 동의서를 작성한 간호사들에 한하여 조사지를 작성하도록 하였다. 자료수집기간은 2014년 5월부터 7월까지이다.

5. 자료분석

수집된 자료의 분석은 SPSS/WIN 20.0 프로그램을 활용하였고, 유의수준 $\alpha = .05$ 로 양측검정하였다.

- 인구학적 특성, 근무특성, 고객지향성, 감정노동, 관계유대, 수간호사-간호사 교환관계 및 이직의도는 실수와 백분율, 평균과 표준편차로 확인하였다.
- 제 특성에 따른 간호사의 이직의도의 차이는 독립 t-test 및 일원분산분석을 이용하였으며 사후 검정은 Scheffé 검정을 적용하였다.
- 간호사의 이직의도에 대한 고객지향성, 감정노동, 관계유대, 수간호사-간호사 교환관계 간의 상관관계는 Pearson 상관관계수로 확인하였다.
- 간호사의 이직의도에 대한 영향요인은 단계적 다중회귀분석을 적용하였다.

연구결과

1. 대상자의 사회인구학적 및 근무 특성

대상자들의 사회인구학적 및 근무 특성은 Table 1과 같다. 평균연령은 27.38세이었으며 29세 이하가 80.1%로 다수를 차지하였다. 미혼이 84.1%, 대졸이 61.2%, 지각된 경제상태는 중정도가 83.3%, 임상경력 13~36개월이 39.1%, 근무부서는 내과병동이 42%로 그렇지 않은 영역보다 다수의 분포를 나타내었다.

2. 대상자들의 고객지향성, 감정노동, 수간호사-간호사 교환관계, 관계유대 및 이직의도

간호사들의 고객지향성, 감정노동, 수간호사-간호사 교환관계, 관계유대(구조적 유대, 사회적 유대, 재무적 유대) 및 이직의도 평균은 Table 2와 같다. 5점 만점인 간호사들의 이직의도는 3.74 ± 0.90 점이었고, 수간호사-일반간호사 교환관계는 3.18 ± 0.57 점이었다. 7점 만점으로 측정한 고객지향성은 5.31 ± 0.87 점, 감정노동은 4.82 ± 0.96 점이었으며 관계유대는 3.58 ± 0.61 점이었다.

3. 대상자의 제 특성에 따른 이직의도, 고객지향성, 감정노동, 수간호사-일반간호사 교환관계 및 관계유대의 차이

대상자들의 사회인구학적 및 근무 특성에 따른 주요 변수별 차이를 분석한 결과는 Table 1과 같다. 제 특성 중 이직의도에 차이를 보인 특성은 연령($F=9.14, p<.001$), 지각된 경제상태($F=8.66,$

$p<.001$), 임상경력($F=2.97, p=.032$), 근무부서($F=3.32, p=.006$)이었다. 제 특성 중 고객지향성에 차이를 보인 특성은 연령($F=9.99, p<.001$), 결혼상태($t=-2.77, p=.006$), 지각된 경제상태($F=4.22, p=.016$), 임상경력($F=7.77, p<.001$), 근무부서($F=2.81, p=.017$)이었다. 감정노동에 차이를 보인 특성은 연령($F=4.73, p<.001$), 결혼상태($t=2.40, p=.020$), 근무부서($F=3.53, p=.004$)이었다. 수간호사-간호사 교환관계($F=6.39, p<.001$) 및 관계유대($F=3.00, p=.012$)에 차이를 보인 특성은 근무부서 뿐이었다.

4. 이직의도에 대한 고객지향성, 감정노동, 수간호사-일반간호사 교환관계 및 관계유대의 상관관계

간호사들의 이직의도에 대한 고객지향성, 감정노동, 관계유대(구조적 유대, 사회적 유대, 재무적 유대), 수간호사-일반간호사 교환관계의 상관관계는 Table 3과 같다. 간호사의 이직의도에 상관관계를 보인 변수는 감정노동($r=.47, p<.001$), 구조적 유대($r=-.27, p<.001$), 경제적 유대($r=-.33, p<.001$), 수간호사-일반간호사 교환관계($r=-.30, p<.001$)이었으며, 고객지

Table 1. The Differences in Turnover Intention, Customer Orientation, Emotional Labor, UM-Nurse Exchange, and Relational Bonds by Participants' Characteristics (N=276)

Variables	Categories	n (%)	Turnover intention		Customer orientation		Emotional labor		UM-nurse exchange		Relational bonds	
			M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)
Age (year)	≤ 29 ^a	221 (80.1)	3.72±0.88	9.14	5.22±0.83	9.99	4.87±0.88	4.73	3.18±0.55	0.06	3.58±0.60	0.10
	30~39 ^b	48 (17.4)	4.00±0.88	(<.001)	5.60±0.89	(<.001)	4.74±1.10	(.010)	3.21±0.64	(.943)	3.61±0.69	(.909)
	≥ 40 ^c	7 (2.5)	2.50±0.83	a, b>c	6.39±0.57	a<b, c	3.77±1.53	a, b>c	3.16±0.68		3.63±0.77	
Marital status	Not married	232 (84.1)	3.76±0.87	1.04	5.25±0.86	-2.77	4.89±0.87	2.40	3.19±0.56	0.89	3.58±0.62	-0.09
	Married	44 (15.9)	3.61±1.05	(.298)	5.64±0.83	(.006)	4.42±1.25	(.020)	3.11±0.60	(.375)	3.59±0.62	(.931)
Education	College	88 (31.9)	3.72±0.86	0.05	5.19±0.92	2.78	4.89±0.95	1.36	3.21±0.56	1.64	3.57±0.61	0.94
	University	169 (61.2)	3.74±0.92	(.949)	5.34±0.84	(.064)	4.81±0.94	(.258)	3.19±0.57	(.195)	3.57±0.61	(.393)
	Graduate	19 (6.9)	3.79±1.03		5.68±0.72		4.49±1.14		2.95±0.55		3.77±0.65	
Perceived economic status	Low ^a	41 (14.9)	4.13±0.80	8.66	5.05±1.07	4.22	5.10±0.89	2.48	3.06±0.65	2.99	3.48±0.66	1.09
	Moderate ^b	230 (83.3)	3.69±0.89	(<.001)	5.34±0.82	(.016)	4.77±0.96	(.086)	3.19±0.54	(.052)	3.60±0.61	(.338)
	High ^c	5 (1.8)	2.60±0.91	a, b>c, a>b	6.10±0.58	a<c	4.44±1.16		3.69±0.75		3.86±0.38	
Clinical career (months)	≤ 12	15 (5.4)	3.18±0.93	2.97	4.95±0.45	7.77	4.44±0.55	0.98	3.25±0.40	0.22	3.70±0.63	1.51
	13~36	108 (39.2)	3.66±0.87	(.032)	5.11±0.87	(<.001)	4.87±0.88	(.404)	3.15±0.57	(.880)	3.51±0.61	(.211)
	37~60	66 (23.9)	3.84±0.83		5.30±0.81	a, b<d	4.86±0.97		3.19±0.58		3.54±0.52	
	≥ 61	87 (31.5)	3.85±0.96		5.65±0.85		4.78±1.09		3.20±0.59		3.68±0.67	
Work place	MW ^a	116 (42.1)	3.77±0.84	3.32	5.31±0.79	2.81	4.85±0.96	3.53	3.12±0.55	6.39	3.61±0.57	3.00
	SW ^b	66 (23.9)	3.68±0.94	(.006)	5.28±0.92	(.017)	4.79±0.83	(.004)	3.41±0.50	(<.001)	3.51±0.57	(.012)
	ICU ^c	21 (7.6)	3.64±0.83	d>f	5.13±0.85		4.56±0.76	d>e	3.18±0.37	a<b	3.60±0.65	
	ER ^d	20 (7.2)	4.35±0.64		5.04±0.80		5.53±0.85		2.74±0.62	d<b, f	3.36±0.70	
	OR ^e	19 (6.9)	3.87±0.73		5.12±1.02		4.40±1.06		2.95±0.49		3.36±0.53	
	Others ^f	34 (12.3)	3.37±1.12		5.77±0.85		4.71±1.09		3.32±0.65		3.88±0.71	

Age (M±SD)=27.38±4.92 yr; UM=Unit manager; Others=Out-patient department or special diagnostic test room, MW=Medical ward, SW=Surgical ward, ICU=Intensive care unit, ER=Emergency room, OR=Operating room.

향성($r=-.04, p=.508$)과 사회적 유대($r=-.08, p=.188$)는 의미 있는 상관관계가 없었다. 고객지향성은 사회적 유대($r=.29, p<.001$), 수간호사-일반간호사 교환관계($r=.20, p<.001$)와 관련성을 보였다. 감정노동은 이직의도 외에도 구조적 유대($r=-.21, p<.001$), 사회적 유대($r=-.20, p=.001$) 및 경제적 유대($r=-.21, p=.001$)와 관련성을 보였다. 구조적 유대는 이직의도 외에도 사회적 유대($r=.14, p=.024$), 경제적 유대($r=.54, p<.001$), 수간호사-간호사 교환관계($r=.21, p<.001$)와 의미있는 관련이 있었고, 수간호사-간호사 교환관계는 사회적 유대($r=.33, p<.001$) 및 경제적 유대($r=.17, p=.006$)와 상관관계가 있었다.

5. 간호사의 이직의도에 대한 영향요인

간호사들의 이직의도에 영향을 주는 요인을 분석한 결과는 Table 4와 같다. 회귀분석의 가정을 검정한 결과분산팽창요인은 1.05~1.19로 다중공선성의 문제는 없었다. Durbin-Watson을 이용하여 오차의 자기상관을 검정한 결과 검정통계량이 1.96으로 오차항의 자기상관이 없었으며 잔차의 분석결과선형성, 정규

성 및 등분산성이 충족되었다. 일변량 분석에서 유의한 차이를 보이는 변수들을 독립변수로 투입하여 분석한 결과, 간호사의 이직의도에 영향을 주는 요인은 감정노동($\beta=.39, p<.001$), 수간호사-일반간호사 교환관계($\beta=-.22, p<.001$), 경제적 유대($\beta=-.19, p<.001$), 지각된 경제상태($\beta=-.15, p=.003$), 경력($\beta=.14, p=.005$)이었으며, 이들의 이직의도에 대한 전체 설명력은 34.9%였다($F=30.46, p<.001$).

논 의

본 연구는 간호사들의 이직의도 관련요인을 개인요인, 대상자 요인, 의료기관과의 관계 요인에서 확인하고자 한 것이다. 구체적인 변수로 개인요인에서는 고객지향성, 대상자 요인에서는 감정노동, 의료기관과의 관계 요인에서는 병동관리자인 수간호사와의 교환관계, 의료기관과의 구조적, 사회적, 재무적인 관계유대 변수로 확인하고 이직의도와 이들 변수가 어떠한 연관성을 가지는지 검토하였다.

연구결과 간호사들의 이직의도는 5점 만점에 3.74점으로,

Table 2. Customer Orientation, Emotional Labor, Unit Manager-Nurse Exchange, Relational Bonds, and Turnover Intention among Nurses ($N=276$)

Variables	M±SD	Min	Max	Possible range
Customer orientation	5.31±0.87	2.00	7.00	1~7
Emotional labor	4.82±0.96	1.20	7.00	1~7
Relational bonds	3.58±0.61	2.00	5.38	1~7
Structural bonds	2.93±0.92	1.00	5.40	1~7
Social bonds	4.57±0.75	2.29	6.57	1~7
Financial bonds	2.67±1.07	1.00	5.50	1~7
Unit manager-nurse exchange	3.18±0.57	1.29	5.00	1~5
Turnover intention	3.74±0.90	1.00	5.00	1~5

Table 3. Correlations among Study Variables

($N=276$)

Variables	1	2	3	4	5	6	7
	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)
1. Customer orientation	1						
2. Emotional labor	.05 (.432)	1					
3. Structural bonds	.05 (.374)	-.21 (<.001)	1				
4. Social bonds	.29 (<.001)	-.20 (.001)	.14 (.024)	1			
5. Financial bonds	-.05 (.412)	-.21 (.001)	.54 (<.001)	.04 (.577)	1		
6. Unit manager-nurse exchange	.20 (.001)	-.08 (.167)	.21 (<.001)	.33 (<.001)	.17 (.006)	1	
7. Turnover intention	-.04 (.508)	.47 (<.001)	-.27 (<.001)	-.08 (.188)	-.33 (<.001)	-.30 (<.001)	1

Table 4. Predictors of Turnover Intention among Nurses

(N=276)

Variables	B	SE	β	t	p
(Constant)	3.77	.44		8.49	< .001
Emotional labor	0.37	.05	.39	7.74	< .001
Unit manager-nurse exchange	-0.35	.08	-.22	-4.40	< .001
Financial bonds	-0.16	.04	-.19	-3.68	< .001
Perceived economic status	-0.34	.12	-.15	-2.96	.003
Career	0.13	.05	.14	2.83	.005

F=30.46, $p < .001$, Adjusted $R^2=34.9\%$, Durbin-Watson=1.94

이는 본 연구와 동일한 도구를 사용한 선행연구[5]의 3.45점보다 다소 높았다. 본 연구 및 선행연구[5,10] 모두 간호사들의 이직의도는 중정도 이상이었는데 간호사 이직이 병원경영에 주는 부담과 환자 간호의 질에 미치는 영향을 고려할 때, 간호사 이직의도를 줄이기 위한 다각도의 접근이 필요함을 알 수 있었다. 대상자들의 감정노동 수준은 7점 만점에 4.82점으로, 500 병상 미만의 간호사를 대상으로 한 연구에서의 간호사들의 감정노동이 7점 만점 환산 시 4.31점[4] 보다 높았다. 7점 만점으로 측정한 고객지향성은 5.31로 4.66점이었던 선행연구[4]보다 높았다. 이직의도, 감정노동 및 고객지향성 모두 선행연구보다 본 연구대상자들의 점수가 높았는데, 본 연구는 상급종합병원 간호사들이 대상이며 선행연구[4,5]는 종합병원 간호사로서 병원의 특성이 반영이 되었을 수 있다고 본다. 추후 다양한 병원 규모별 간호사 모두를 포함하는 대규모 연구를 통해 병원규모별 이직의도, 감정노동, 고객지향성의 차이를 재검정해 볼 필요가 있다.

대상자들의 사회인구학적 및 근무 특성을 분석한 결과, 나이가 39세 이하인 집단이 40세 이상인 집단보다 이직의도가 높았는데 이는 선행연구[5]와 동일한 결과이다. 경력은 3년 이상이가장 높은 이직의도를 보여 앞선 연구[5]와 유사한 결과를 보였으나 경력 별 사후 검정에서 집단 간 유의성을 보이지는 않아 반복연구를 통해 재검정해 볼 필요가 있다고 본다. 근무부서에서는 응급실에 근무하는 간호사들이 외래나 검사실 등에 근무하는 간호사들보다 이직의도가 높았는데 이는 두 집단 간 차이가 없었던 선행연구[5]와는 다르다. 선행연구[5]에서는 응급실을 중환자실 및 수술실과 함께 특수부서로 구분하여 한 집단으로 분석하였으므로 응급실만을 한 개의 집단으로 분석한 본 연구결과와 차이가 있었을 것이며 이후 집단별 특성을 고찰할 수 있도록 특수부서도 구분하여 분석할 필요성이 제기된다. 결혼상태와 교육수준은 이직의도에 차이를 보이지 않았는데 이는

선행연구[5,23]와 일관되게 나타났다.

고객지향성은 서비스 현장에서 대상자의 욕구를 충족시키려는 서비스 제공자의 성향으로[4] 이직의도와 관련성을 가질 것으로 추론되나 본 연구에서는 이직의도와 상관성을 보이지 않았다. 이는 간호사 대상연구에서 고객지향성과 이직의도가 유의한 상관성을 보였던 선행연구[24]와는 차이가 있었다. 그러나 선행연구의 피어슨 상관계수 $r=-0.11$ 로 낮았는데 559명이라는 많은 표본 수가 유의성에 영향을 주었을 수 있으므로 반복검정을 통해 두 변수간의 관계성을 재확인해 볼 필요가 있다. 또한 고객지향성은 조직문화적 측면이 영향을 주는 것으로 [25] 간호사가 속한 의료기관의 특성도 영향을 줄 수 있으므로 의료기관 특성 변수가 더 조사된 상태에서 두 변수 간 관련성을 재고찰해 보아야 할 것이다.

감정노동은 간호사의 이직의도와 정적 상관관계가 있었으며, 다변량 분석에서도 간호사들의 이직의도에 가장 큰 영향력을 주는 변수이었다. 이러한 이직의도에 대한 감정노동의 관련성은 선행연구[4,5]와 일관되게 나타났다. 다수 병원이 경쟁체계에 들어서면서 간호사들은 자신의 감정보다 조직이 요구하는 감정을 표현하도록 요구받는다. 본 연구결과 간호사들의 감정노동 수준은 보통 이상이었으며, 높은 강도의 감정노동은 이직의도를 올리므로[11] 이직관리를 위해서는 간호사들의 감정노동 관리가 필요하다. 서비스직종에서 고객만족과 감정노동은 불가분의 관계에 있다. 그러나 진정한 고객만족은 서비스 제공자의 진정성과 직결되며 그러한 진정성이 서비스 수혜자와 제공자 간의 관계를 오래 지속하도록 할 것이고[26] 의료기관에서는 의료기관 재이용의 형태로 나타난다. 간호사들의 진정성 있는 감정표현은 간호사들의 직무만족에서 올 수 있고, 간호사들의 직무만족은 감정노동과 관련되며 이직과 연결된다[11].

관계유대 전체 점수로 볼 때 관계유대가 높을수록 이직의도는 낮았는데 이는 선행연구[4]와 동일한 것이다. 관계유대의

하부영역 중 구조적 유대 및 재무적 유대가 높을수록 이직의도는 의미있게 낮았는데 이는 간호사 이직을 줄이기 위해서는 보수체계, 근무환경 및 근로조건을 개선하기 위한 노력이 필요하다고 한 Hayes[27]의 보고와 같은 맥락의 결과이다. 특히 재무적 유대는 다변량 분석에서도 관계유대 중 이직의도에 대해 유의성이 가장 큰 것으로 나타났다. 이는 월 수입이 많을수록 이직의도가 더 낮았던 선행연구[23]의 결과와 유사한 것으로 재무적 보상이 이직의도에 중요한 요인임을 입증하는 것이다. 또한, 일반적으로 연령이 많을수록 경력이 많고 경력이 많을수록 연봉이 많음을 고려할 때 본 연구에서 연령이 40세 이상인 간호사들이 40세 이하보다 이직의도가 낮았던 결과와 같은 맥락의 결과이다. 또한 주관적 경제상태가 낮은 간호사들이 높은 간호사들보다 이직의도가 더 높았는데 연령이 적은 간호사들은 연봉이 적을 것이며 연봉과 주관적 경제상태는 일반적으로 비례관계가 있으므로 이 요인들이 모두 연결되어 나타난 결과로 추론된다.

구조적 유대관계는 이직의도와 유의한 상관관계가 있었으나 다변량 회귀분석에서는 이직의도에 영향을 주지 못하였는데 이는 선행연구[28]와 동일한 것으로, 구조적 유대관계가 투입된 다른 변수들보다 상대적으로 영향력이 떨어짐을 알 수 있었다. 사회적 유대관계는 이직의도와 상관관계가 없었다. 이는 일반 간호사를 대상으로 한 연구[29]와 동일한 것이고 최고 간호관리자를 대상으로 한 연구[6]와는 차이가 있다. 그러나 본 연구에서 조직 내 사회적 유대관계는 간호사 동료, 의사, 타 부서 직원 등 유대관계를 가지는 병원 내 다수 직종과의 유대관계를 측정한 반면, 선행연구들은 간호사 간의 유대 및 지지를 본 것이어서 단순비교는 주의를 요하므로 추후 반복연구를 통하여 재검정할 필요가 있다.

수간호사-간호사 교환관계는 이직의도와 부적인 관련성을 보였고 다변량 분석에서도 이직의도를 유의하게 설명하였다. 이는 간호사 대상연구에서 상사-구성원 간 교환관계의 질(quality of leader-member exchange)이 이직의도에 영향을 주었던 선행연구[28]나 호텔기업에서 상사와 부하직원의 교환관계가 이직의도와 상관관계에 있었던 연구결과[30]와 동일하였다. 본 결과는 상사와 구성원 간 관계를 기존의 리더십에만 초점을 맞추는 것과 달리 상사와 구성원 각각의 '관계'에 초점을 두어야 한다는 보고[14]를 지지하는 것이다. 특히 간호인력을 대상으로 한 선행연구[28]에서 다수 독립변수 중 유일하게 이직의도를 설명하는 변수가 상사-구성원 간 교환관계이었다. 관계유대의 하부 영역에 속한 사회적 유대에 수간호사의 유대도 광범위하게 포함되었지만 이직의도에 유의한 관계가 없었

던 반면 수간호사-간호사 교환관계는 이직의도와 강한 관련성을 보였다. 이는 의사, 동료 간호사, 직원 등과 함께 수간호사를 함께 포함하여 사회적 유대로서 광범위하게 관계를 연구하기보다 수간호사-간호사 교환관계로 별도의 관계성을 규명하는 것이 이직관리 전략을 세우는데 더 적절함을 의미하는 것이다. 이를 통해 일반 간호사들의 이직관리를 위해서 기존에 널리 알려진 일반 간호사의 소진[10], 직무만족[11] 외에도 병동관리자인 수간호사와 일반간호사의 교환관계에 대한 프로그램 개발 연구가 활발히 이루어져야 함을 알 수 있었다.

본 연구는 간호사의 이직의도에 영향요인을 주는 다양한 요인과 그 관계성들을 모두 규명하지 못한 한계가 있다. 그럼에도 불구하고 간호인력 관리에서 꾸준히 주요문제로 다루고 있는 간호사 이직문제의 개선을 위해 수간호사-간호사 간 교환관계 및 조직과의 관계유대를 이직의도 영향요인으로 검토하여 추후 간호사 이직연구의 다양한 관점을 제공하였다는데 그 의의가 있다고 본다.

결론

연구대상 간호사들은 중정도 이상의 이직의도를 가지고 있었으며 감정노동, 관계유대 및 수간호사-간호사 교환관계와의 미있는 상관관계에 있었다. 간호사의 감정노동은 이직의도에 가장 큰 영향력을 주는 것으로 나타나 감정노동 관리에 대한 심층연구가 필요함을 알 수 있었다. 관계유대 중 사회적 관계유대이었던 간호사 동료 및 의사 등의 관계는 다변량 회귀분석에서 이직의도에 유의한 영향력이 없었던데 반해 수간호사-간호사 교환관계는 이직의도에 의미있는 영향력을 나타내어 이직의도 관리에서 병동관리자인 수간호사의 역할이 매우 중요함을 알 수 있었다.

본 연구결과를 통해 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 다양한 규모의 병원 전체를 포함하는 간호사 표본의 고객지향성, 감정노동, 병동관리자-간호사 교환관계 및 관계유대의 이직의도에 대한 영향을 확인하는 연구를 제안한다.

둘째, 수간호사-간호사 교환관계의 질을 향상시킬 수 있는 중재를 개발하여, 이직의도에 주는 효과를 확인하는 실험연구를 제안한다.

REFERENCES

1. Lee MA. A study of nursing services quality, general satisfaction of medical services, and revisiting intent of hospital. Jour-

- nal of Korean Academy of Nursing Administration. 2007;13(3):362-372.
2. Saxe R, Weitz BA. The SOCO scale: A measure of the customer orientation of salespeople. *Journal of Marketing Research*. 1982; 19(3):343-351. <http://dx.doi.org/10.2307/3151568>
3. Hochschild AR. Emotion work, feeling rules, and social structure. *The American Journal of Sociology*. 1979;85:551-575. <http://dx.doi.org/10.1086/227049>
4. Shin EH. The effects of relational bonds, emotional labor and customer orientation on nurse turnover intention [dissertation]. Changwon: Kyungnam University; 2012.
5. Kim SH, Lee MA. Effects of emotional labor and communication competence on turnover intention in nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2014;20(3):332-341. <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2014.20.3.332>
6. Park KO, Kim, JK, Kim SY, Chang SJ. A model on turnover intention of chief nurse officers. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 2012;42(1):9-18. <http://dx.doi.org/10.4040/jkan.2012.42.1.9>
7. Kim SI, Cha SK, Lim, JY. A correlational study among internal marketing factor, nurse's job satisfaction, and organizational commitment in hospital nursing organization. *Journal of Korea Community Health Nursing Academic Society*. 2001;15(1):42-55.
8. Park SK, Cho KM, Jwa YK, Yi YJ. Nurses' activities survey. Osong: Korea Health Industry Development Institute. A survey on the activity status of nurses [Internet]. Seoul: Korea Health Industry Development Institute. 2014 [cited 2016 July 26]. Available from: <http://www.khidi.or.kr/board>
9. Ma CC, Samuels ME, Alexander JW. Factors that influence nurses' job satisfaction. *Journal of Nursing Administration*. 2003;33:293-299.
10. Moon SJ, Han SS. A predictive model on turnover intention of nurses in Korea. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 2011; 41(5):633-641. <http://dx.doi.org/10.4040/jkan.2011.41.5.633>
11. Park JO, Jung KI. Effects of advanced beginner-stage nurses' sense of calling, job satisfaction and organizational commitment on retention intention. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2016;22(2):137-147. <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2016.22.2.137>
12. Liden RC, Wayne SJ, Sparrowe RT. An examination of the mediating role of psychological empowerment on the relations between the job, interpersonal relationships, and work outcomes. *Journal of Applied Psychology*. 2000;85(3):407-416. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.85.3.407>
13. Ryu JR. Feeled exchange relationships of labor emotion its effects on job commitment and organization commitment -Hospital service- [master's thesis]. Seoul: Hanyang University; 2010.
14. Roos I, Gustafsson A, Evardsson B. Defining relationship quality for customer-driven business development: A housing mortgage company case. *International Journal of Service Industry Management*. 2006;17(2):207-223. <http://dx.doi.org/10.1108/09564230610657006>
15. Bhal KT, Ansari MA. Measuring quality of interaction between leaders and members. *Journal of Applied Social Psychology*. 1996;26(11):945-972. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1559-1816.1996.tb01119.x>
16. Suh MS, Kang MJ, Ahn JW. The roles of customer participation behavior and citizenship behavior in the relationship development. *Journal of Korean Marketing Association*. 2010;25:159-193.
17. Ganesan S. Determinants of long-term orientation in buyer-seller relationship. *Journal of Marketing*. 1994;58(2):1-19. <http://dx.doi.org/10.2307/1252265>
18. Arantola H. Consumer bonding - A Conceptual exploration. *Journal of Relationship Marketing*. 2002;1(2):93-107. http://dx.doi.org/10.1300/J366v01n02_06
19. Shani D, Chalasani S. Exploiting niches using relationship marketing. *Journal of Consumer Marketing*. 1992;9(3):33-42. <http://dx.doi.org/10.1108/07363769210035215>
20. Lawler EE. Satisfaction and behavior. In: Hackman JR, Lawler EE, Porter LW, editors. *Perspectives on behavior in organizations*. 2nd ed. New York: McGraw-Hill; 1983. p. 78-97.
21. Park HS. Relationship between perceived nursing care role orientation, job characteristics and turnover among nurses [master's thesis]. Seoul: Yonsei University; 2002.
22. Graen GB, Uhl-Bien M. Relationship-based approach to leadership: Development of leader-member exchange (LMX) theory of leadership over 25 years: Applying a multi-level multi-domain perspective. *The Leadership Quarterly*. 1995;6(2):219-247. [http://dx.doi.org/10.1016/1048-9843\(95\)90036-5](http://dx.doi.org/10.1016/1048-9843(95)90036-5)
23. Kim YS, Ryu SA. Influence of job embeddedness factors on turnover intention of nurses in small and medium sized general hospitals. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2016;22(2):158-166. <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2016.22.2.158>
24. Choi J, Ha NS. The effects of clinical nurse's internal marketing on job satisfaction, turnover intention, and customer orientation. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2007;13:231-241.
25. Pettijohn CE, Pettijohn LS, Taylor AJ. Does salesperson perception of the importance of sales skills improve sales performance, customer orientation, job satisfaction, and organizational commitment, and reduce turnover? *Journal of Personal Selling and Sales Management*. 2007;27(1):75-88. <http://dx.doi.org/10.2753/PSS0885-3134270105>
26. Henning-Thurau T, Groth M, Paul M, Gremler DD. Are all smiles create equal? How emotion contagion and emotional labor affect service relationships. *Journal of Marketing*. 2006; 70(3):58-73. <http://dx.doi.org/10.1509/jmkg.70.3.58>

27. Hayes L, O'Brien-Pallas L, Duffield C, Shamian J, Buchan J, Hughes F, et al. Nurse turnover: A literature review. *International Journal of Nursing Studies*. 2006;43(2):237-263. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2005.02.007>
28. Trybou J, De Pourco K, Paeshuyse M, Gemmel P. The importance of social exchange to nurses and nurse assistants: Impact on retention factors. *Journal of Nursing Management*. 2014;22: 563-571. <http://dx.doi.org/10.1111/jonm.12039>
29. Kim HS, Yim HW, Jeong SH, Jo SJ. An association among verbal abuse, social support and turnover intention for special unit nurses in a hospital. *Korean Journal of Occupational and Environmental Medicine*. 2009;21:388-395.
30. Park JW. The effects hotel company' leader-member exchange on employee's job commitment and turnover intention. *Food-Service Industry Journal*. 2015;11(4):37-49.