

주요용어 : 사회복지시설, 직무만족, 조직몰입, 이직의도

## 사회복지시설 간호사의 직무만족 및 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향

임지영\*, 박은숙\*\*, 박영주\*\*

### I. 서 론

#### 1. 연구의 필요성

우리나라 보건복지부의 VISION 2010에서 제시한 복지사회 구현 방안에 따르면 향후 사회복지시설의 주요 기능이 거주자 중심의 치료적 요구에 부응하는 적정 의료서비스의 제공으로 변화될 것이며, 이에 따라 사회복지시설에서의 의료서비스 전문직에 대한 요구가 크게 증가할 것이 예측되고 있다(Payne, 1995). 강혜규(2003)는 향후 사회복지전달체계 개선을 위한 과제 중 하나로 인력 확충 및 관리를 강조하면서 이를 위해서 사례 관리, 방문서비스 등 보건복지 부문의 핵심적 서비스를 수행할 인력을 보강할 것을 제안한 바 있다. 대한간호협회의 조사 결과에서도 현재 사회복지시설 이용자의 약 90%가 지속적인 관리가 요구되는 건강문제를 가지고 있으며 이 중 50%는 주 1회 이상의 정기적 관리 및 치료가 요구되는 것으로 나타나, 복지시설 내 주요 인력으로서 간호사의 필요성은 앞으로 계속 증대될 것으로 예측되고 있다. 또한 노인보건복지사업의 정책과 보건인력활용에 관한 조사에서도 시설보호서비스의 경우 2011년까지 주간보호시설은 97,215명, 단기보호시설은 25,487명, 가정간호시설은 18,601명의 인력을 확충해야 총 목표 제공량을 달성할 수 있다고 보고하고 있다(이성국, 2002). 더불어 앞으로 사회복지시설에서 요구되는 서비스는 단순히 의식주를 비롯한 생리적 욕구 충족과 일상 활동의 지원뿐 아니라 건강유지 및 치료, 재활, 간호와 상담, 여가활동 및 소속과 애정의 욕구를 다양하게 충족시켜 줄 수 있는 종합 서비스로 질적 및 양적 전환이 이루어져야 함이 강조되고 있다(서남순, 2001). 따라서 앞으로 사회복지시설에 대한 간호사의 진출과 역할 확대는 21세기 한국 간

호계의 매우 중요한 이슈 중 하나라고 하겠다.

그런데 이와 같은 중요성에도 불구하고 국내 간호 인력의 대부분은 여전히 질병 중심의 임상 환경에서 활동하고 있으며 사회복지시설에 대한 관심과 진출은 지극히 저조한 상황이다. 지난 2003년 대한간호협회에서 조사한 바에 따르면 전국 총 1,622개의 등록된 사회복지시설 중 간호사가 근무하고 있는 시설의 수는 484개소로 전체의 약 30% 수준에 불과하며, 이 중 간호사 1명을 고용하고 있는 시설이 388개소로 대부분의 사회복지시설이 간호사를 채용하고 있지 않거나 1명만을 채용하고 있는 것으로 파악되었다. 또한 복지 분야의 수요가 증가함에 따라 간호의 기여도도 커질 것으로 예측되고 있으나 그 동안의 선행 연구로는 사회복지시설 근무 간호사에 대한 실태조사(서울시 간호사회, 1994)와 직무지침서 개발(서울시 간호사회, 1995) 그리고 간호분야별 인력 분포 및 간호활동에 관한 조사(대한간호협회, 2002)와 사회복지시설 근무 간호사의 실태 조사 및 역할 활성화 방안(대한간호협회, 2003) 정도가 있을 뿐, 우리나라의 복지 분야의 간호 요구나 간호사에 대한 전반적인 연구는 매우 부족한 실정이다.

또한 위의 선행 연구를 통하여 사회복지시설 간호사의 대부분이 낮은 임금과 불만족한 처우, 승진 기회의 제한 등으로 직무만족이 매우 낮고 이는 다시 높은 이직으로 이어져 전문적인 간호서비스 제공에 어려움이 따르는 문제점이 지속적으로 지적되어 왔음에도 불구하고 사회복지시설 간호사의 이직의도 및 이와 관련된 변수에 대한 고찰은 소수에 불과하다. 실제로 사회복지시설 간호사는 관련법에서 시설장이 될 수 있는 자격을 인정하고 있으나 시설장의 직위에 있는 간호사는 극히 소수이며 대부분이 하위 직급으로 분류되고 있어 임금 수준이 임산 및 기타 분야와 비교하였을 때 상대적으로 매우 낮고(김영임, 1996), 또한 현재 근무여건에서는 새로운 지식 및 기술을 습득할 수 있는 직무 교육을 받을 수 있는 기회가 부족하여 전문성 제고에 어려움이 따르고 있다(변재관과 이윤경, 2000; 이

\*인하대학교 간호학과 전임강사

\*\*고려대학교 간호대학 교수

가옥, 2000). 이와 같이 사회복지시설 이용자 대부분이 질병 관리에 대한 요구를 가지고 있기 때문에 전문 간호서비스의 필요성이 제기되는데 불구하고 간호사에 대한 열악한 처우 조건은 사회복지시설에서의 근무를 기피하는 요인이 되고 있으므로, 신규 간호사의 확보와 함께 현재 근무 중에 있는 간호사의 이직을 줄이기 위한 전략 수립이 매우 중요한 과제가 되고 있다(대한간호협회, 2003).

서남순(2001)은 그 동안 사회복지시설에서의 간호사의 근무 조건 및 직무성과에 대한 관심이 크게 부각되지 못한 이유를 간호사의 소명의식과 봉사정신을 중시하였기 때문이라고 지적하고, 사회복지시설의 간호사가 전문직으로서의 열의와 사명감을 가지고 있다하더라도 과중한 업무 부담과 열악한 근무 환경, 업무 수행상의 자율성의 결여 등으로 사기가 저하된 상태라면 대상자에게 적합한 간호서비스를 전달할 수 없다는 문제점을 제기하였다. 또한 사회복지시설 간호사의 이직은 시설 차원에서는 신규 직원의 교육 및 훈련에 소요되는 추가 경비의 부담과 시간적 낭비를 초래하고 정부 차원에서는 전문 인력의 비효율적 활용에 따른 경제적 손실이라는 부정적 영향을 미치기 때문에 간호사가 계속 효과적으로 일할 수 있는 근무 환경을 조성하는 것은 단순히 간호사 개인의 만족에만 국한된 문제가 아니라 간호사에 의해 제공되는 서비스의 질과 생산성 향상을 위해서도 매우 필요한 일임을 강조하였다. 실제로 사회복지시설의 목표를 대상자에게 가장 적합한 서비스를 가장 효율적으로 제공하는 것이라는 점을 감안할 때, 사회복지서비스를 전달하는 조직에 속한 인력의 질은 그 사업의 성패와 밀접하게 관련되기 때문이다(서남순, 2001).

따라서 사회복지시설 간호사의 높은 이직의 원인을 파악해야 할 필요성이 제기되며, 이를 위해서는 우선적으로 이직의도의 정도 및 이에 영향하는 요인들에 대한 다각적인 분석이 이루어져야 할 시점이다. 이에 본 연구는 사회복지시설 간호사의 이직의도에 영향하는 제 요인을 확인하기 위하여 직무만족, 조직몰입과 같은 조직성과 변수를 측정함으로써 앞으로 사회복지시설 간호사의 이직을 감소시키기 위한 방안을 수립하는데 유용한 기초 자료를 제시하고자 하였으며, 아울러 이직의도에 대하여 각각 이직의도 정도가 높은 군과 낮은 군으로 구분하여 이에 영향하는 제 요인을 분석함으로써 보다 대상자의 특성에 따라 초점화된 실제적인 관리 전략을 수립하는 데에 기여하고자 한다.

## 2. 연구 목적

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 사회복지시설 간호사의 직무만족, 조직몰입 및 이직의도의 정도를 파악한다.
- 2) 사회복지시설 간호사의 직무만족, 조직몰입 및 이직의도 간의 관계를 파악한다.
- 3) 사회복지시설 간호사의 직무만족 및 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향을 파악한다.

## II. 연구방법

### 1. 연구대상 및 표집방법

본 연구의 대상자는 보건복지부의 사회복지시설 종사자 배치인원 조사표에 분류된 노인복지시설, 아동복지시설, 장애인복지시설, 여성복지시설, 정신복지시설, 부랑인복지시설의 6개 수용보호시설과 종합사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관의 3개 통원이용시설에 근무 중인 간호사로 본 연구의 목적을 이해하고 참여에 동의한 자로 하였다.

표집방법은 2002년도 보건복지부의 사회복지시설 목록과 2001년도 대한간호협회에서 실시한 사회복지시설 근무 간호사 조사 자료를 기준으로 등록된 전국의 사회복지시설에 근무 중인 간호사 전체를 유한모집단으로 하여 전수조사를 실시하였다. 조사결과 전국의 등록된 사회복지시설의 수는 노인복지시설 258개소, 아동복지시설 316개소, 장애인복지시설 140개소, 여성복지시설 194개소, 정신복지시설 105개소, 부랑인복지시설 71개소, 종합사회복지관 363개소, 노인복지관 101개소, 장애인복지관 74개소로 총 1,622개소가 확인되었다. 이 중 간호사가 근무하고 있는 사회복지시설은 노인복지시설 142개소, 아동복지시설 48개소, 장애인복지시설 63개소, 여성복지시설 7개소, 정신복지시설 56개소, 부랑인복지시설 17개소, 종합사회복지관 95개소, 노인복지관 33개소, 장애인복지관 23개소로 총 484개소였으며, 근무 간호사 수는 704명이었다.

### 2. 자료수집방법

2002년 7월 8일부터 8월 20일까지 1,622개소의 전국의 등록된 사회복지시설의 장에게 전화로 연구 목적과 취지를 설명하고 간호사의 근무 여부를 확인한 후 자료 수집에 대한 협조를 구하였다. 설문지의 배부 및 회수는 우편조사 방법을 이용하였고, 조사봉투에는 각 시설에 근무하는 간호사 수만큼의 설문지와 협조 공문 1부 그리고 회수봉투를 동봉하였다. 설문지의 작성은 간호사가 직접 하도록 하였고, 작성된 설문지는 동봉한

회수봉투를 이용하여 우편으로 보내 줄 것을 요청하였다.

우편조사 과정은 2002년 9월 19일 간호사가 근무하고 있는 것으로 확인된 전국 484개 시설에 총 704부의 설문지를 발송하였고, 10월 26일까지 총 164개 시설로부터 170부의 설문지를 회수하였다. 이에 다시 10월 29일부터 11월 14일까지 미응답 시설에 재전화 조사를 실시하여 설문지를 받지 못했거나 분실했다고 응답한 117개 시설에 150부의 설문지를 재우편 발송하였다. 2003년 12월 10일에 설문지 회수를 종료하였고 그 결과 최종 238개 기관에서 319부의 설문지가 회수되었다.

### 3. 연구도구

#### 1) 직무만족

서남순(2001)이 JDI(Job Descriptive Index)를 근거로 개발하여 사용한 도구를 본 연구팀이 수정, 보완하였다. 도구는 다시 5개 하부영역 즉 보수 5문항, 승진 3문항, 감독 7문항, 동료 5문항, 기관 5문항의 총 25문항으로 구성되었으며, '전혀 아님' 1점에서 '매우 동의' 5점의 5점 척도로 점수가 높을수록 직무만족 정도가 높음을 의미한다. 선행 연구인 서남순(2001)의 연구에서 직무만족 전체에 대한 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$  .89이었으며, 각 영역별로는 보수 .91, 승진 .87, 감독 .89, 동료 .86, 기관 .79이었다. 본 연구에서의 전체 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$  .91이었으며, 각 영역별로는 보수 .82, 승진 .83, 감독 .93, 동료 .91, 기관 .82이었다.

#### 2) 조직몰입

Mowday, Steers & Porter(1979)가 조직몰입을 측정하기 위하여 개발한 도구를 김계정(1986)이 번역한 후 수정 보완하여 사용한 도구를 이용하였다. 도구는 총 15문항으로 '매우 부정' 1점에서 '매우 긍정' 5점까지의 5점 척도로 구성되었으며, 점수가 높을수록 조직몰입 정도가 높음을 의미한다. 선행 연구에서의 도구의 신뢰도는 구옥희(2000), 윤숙희(2000)의 연구에서 각각 Cronbach's  $\alpha$  .93, .91이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha$  .85로 나타났다.

#### 3) 이직의도

이상미(1995)가 구성한 도구를 사용하였다. 도구는 총 2문항으로 '매우 부정' 1점에서 '매우 긍정' 5점까지의 5점 척도로 구성되었으며, 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미한다. 선행 연구에서의 도구의 신뢰도는 구옥희(2000), 윤숙희(2000)의 연구에서 각각 Cronbach's  $\alpha$  .77, .68이었으며, 본 연구에서는

Cronbach's  $\alpha$  .74로 나타났다.

### 4. 자료분석방법

수집된 자료는 SAS 통계 패키지 프로그램을 이용하여 전산 통계 처리하였으며, 구체적인 분석 방법은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율 등을 이용하였다.
- 2) 연구변수의 서술적 통계는 평균, 표준편차, 최대값, 최소값 등을 이용하였다.
- 3) 연구변수간의 관계는 상관분석을 이용하였다.
- 4) 이직의도에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위해서는 다중회귀분석을 이용하였다.
- 5) 이직의도가 높은 군과 낮은 군의 구분 기준은 이직의도 점수분포에 의거하여 대상자를 3개의 동일크기 집단으로 구분하는 경계점수를 구한 후, 이직의도 점수가 상위 1/3 경계점수 보다 높은 집단을 상위군으로, 하위 1/3 경계점수 보다 낮은 집단을 하위군으로 분류하였다.

## III. 연구결과

### 1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성은 연령, 성별, 교육수준, 결혼상태 및 종교의 5개 항목에 대하여 조사하였다. 본 연구에 응답한 사회복지시설 간호사의 일반적 특성은 다음과 같이 파악되었다. 총 응답자 수는 319명이었으며, 평균 연령은 36.88세(SD=8.09)로 나타났다, 성별에서는 남자 2명(0.63%), 여자 317명(99.37%)으로 파악되었다. 교육수준에서는 전문대학졸 247명(78.16%), 간호대학/간호학과졸 52명(16.46%), 석사 이상 8명(2.53%), 기타 9명(2.85%)이었으며, 결혼상태에서는 기혼이 222명(70.48%)으로 대부분이었고, 미혼 87명(27.62%), 별거 6명(1.90%)으로 나타났다. 종교에서는 기독교가 132명(41.77%)으로 가장 많았고, 다음으로 가톨릭 88명(27.85%), 불교 36명(11.39%)의 순으로 나타났다.

### 2. 사회복지시설 간호사의 직무만족, 조직몰입 및 이직의도의 정도

사회복지시설에 근무하고 있는 간호사의 직무만족, 조직몰입 및 이직의도의 정도를 파악한 결과는 다음과 같다<표 1>. 먼저 직무만족 정도는 1점에서 5점까지의 범위에서 전체 평균

<표 1> 연구변수에 대한 기술통계 (n=319)

변수	평균(표준편차)	최소값	최대값
직무만족	3.05(0.55)	1.69	5.00
보수	2.11(0.67)	1.00	4.60
승진	2.23(0.69)	1.00	5.00
감독	3.63(0.80)	1.43	5.00
동료	3.78(0.74)	1.60	5.00
조직	2.94(0.77)	1.00	5.00
조직몰입	3.34(0.53)	1.14	4.73
이직의도	4.01(0.35)	1.00	5.00

3.05점(SD=0.55)으로 나타났고, 각 하부 영역별로는 보수 2.11점(SD=0.67), 승진 2.23점(SD=0.69), 감독 3.63점(SD=0.80), 동료 3.78점(SD=0.74), 조직 2.94점(SD=0.77)으로 파악되었다. 조직몰입은 평균 3.34점(SD=0.53)이었고, 이직의도는 평균 4.01점(SD=0.35)이었다.

3. 사회복지시설 간호사의 직무만족, 조직몰입 및 이직의도 간의 관계

사회복지시설 간호사의 직무만족 및 조직몰입과 이직의도 간의 상관관계를 분석한 결과는 다음과 같다<표 2>. 먼저 이직의도와 직무만족(r=-0.43, p=0.0001) 및 조직몰입(r=-0.64, p=0.0001)은 통계적으로 유의한 음의 상관관계를 나타냈다. 또한 직무만족의 5개 하위 영역과 이직의도와의 상관관계를 분석한 결과에서도, 보수(r=-0.35, p=0.0001), 승진(r=-0.22,

<표 2> 직무만족, 조직몰입 및 이직의도간의 상관관계 (n= 319)

변수	이직의도
직무만족	-0.43(0.0001***)
보수	-0.35(0.0001***)
승진	-0.22(0.0002***)
감독	-0.30(0.0001***)
동료	-0.26(0.0001***)
조직	-0.38(0.0001***)
조직몰입	-0.64(0.0001***)

\*p<0.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

p=0.0002), 감독(r=-0.30, p=0.0001), 동료(r=-0.26, p=0.0001), 조직(r=-0.38, p=0.0001) 모두에서 통계적으로 유의한 음의 상관관계를 나타냈다.

4. 사회복지시설 간호사의 직무만족과 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향

사회복지시설 간호사의 직무만족과 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과는 다음과 같다<표 3>. 분석 결과, 사회복지시설 간호사의 이직의도에 대하여 조직몰입은 41.2%(p=0.0001), 직무만족은 1.3%(p=0.0092)의 설명력을 가지는 것으로 나타났다. 이를 다시 직무만족의 하부 요인별로 구분하여 분석한 결과에서는 조직몰입이 37.2%(p=0.0001), 보수는 5.1%(p=0.0001), 감독 1.1%(p=0.0243)의 설명력을 가지는 것으로 나타났으며, 그 밖의 동료, 승진 및 조직은 통계적으로 유의한 설명력을 갖지 못하는 것으로 파악되었다.

다음 이직의도 정도의 차이에 따라 직무만족과 조직몰입이 미치는 영향의 차이를 파악하고자, 이직의도 점수를 기준으로 상대적으로 점수가 높은 집단과 낮은 집단으로 구분한 다음, 각각의 집단 내에서 직무만족 및 조직몰입이 미치는 영향을 분석하였다.

분석 결과, 이직의도가 높은 군에서 조직몰입과 직무만족은 모두 간호사의 이직의도를 설명하는 유의한 변인이었으며, 각각의 영향력은 조직몰입이 31.5%(p=0.0001), 직무만족이 3.9%(p=0.0461)로 파악되었다. 이를 직무만족의 하부 요인별로 구분하여 분석한 결과에서는 조직몰입이 33.2%(p=0.0001), 감독이 6.5%(p=0.0137), 승진이 1.9%(p=0.0171)의 설명력을 가지는 것으로 나타났으며, 그 밖의 조직, 보수, 동료는 통계적으로 유의한 설명력을 갖지 못하는 것으로 파악되었다.

이직의도가 낮은 군에서 간호사의 이직의도를 설명하는 유의한 변인으로는 조직몰입이 10.0%(p=0.0007)의 설명력을 가지는 것으로 파악되었으나, 직무만족은 통계적으로 유의한 설명력을 가지지 못하는 것으로 나타났다. 그러나 이를 다시 직무만족의 하부 요인별로 분석한 결과에서는 조직몰입이 7.2%(p=0.0074), 보수가 5.7%(p=0.0140)로 총 12.9%의 설명력을 가지는 것으로 나타났으며, 그 밖의 승진, 조직, 감독 및 동료는 통계적으로 유의한 설명력을 갖지 못하는 것으로 파악되었다.

IV. 논 의

이직을 결정짓는 가장 강력한 예측인자는 이직의도이며 이

&lt;표 3&gt; 이직의도 예측 요인에 대한 회귀분석

(n=319)

독립변인	종속변인	Partial R <sup>2</sup>	Model R <sup>2</sup>	F	P	
이직의도	전체	조직몰입	0.412	0.412	215.63	0.0001***
		직무만족	0.013	0.425	6.86	0.0092**
		조직몰입	0.372	0.372	164.71	0.0001***
		보수	0.051	0.423	24.71	0.0001***
		감독	0.011	0.434	5.13	0.0243*
		동료	0.006	0.440	2.64	0.1055
		승진	0.002	0.442	1.10	0.2940
		조직	0.001	0.443	0.26	0.6061
높은군	조직몰입	조직몰입	0.315	0.315	31.72	0.0001***
		직무만족	0.039	0.354	4.13	0.0461*
		조직몰입	0.332	0.332	30.27	0.0001***
		감독	0.065	0.397	6.45	0.0137*
		승진	0.019	0.416	1.92	0.0171*
		조직	0.008	0.424	0.84	0.3648
		보수	0.001	0.425	0.09	0.7650
		동료	0.001	0.426	0.03	0.8663
낮은군	조직몰입	조직몰입	0.100	0.100	12.11	0.0007***
		직무만족	0.005	0.105	0.58	0.4474
		조직몰입	0.072	0.072	7.48	0.0074***
		보수	0.057	0.129	6.26	0.0140*
		승진	0.032	0.161	3.63	0.0597
		조직	0.013	0.174	1.50	0.2235
		감독	0.005	0.179	0.55	0.4594
		동료	0.004	0.183	0.47	0.4935

\*p&lt;0.05, \*\*p&lt;0.01, \*\*\*p&lt;0.001

는 이직의 중요한 전조 증후이다(이해정과 황선경, 2002; Pooyan, Eberhardt & Szigeti, 1990, Price & Muller, 1981). 지난 2003년도에 대한간호협회에서 실시한 사회복지시설 간호사 실태 조사에서 설문에 응답하지 못한 시설의 사유를 분석한 결과, 조사 시점에서 간호사가 퇴직하고 없는 경우가 42개소로 미응답 시설의 약 13%에 이르는 것으로 파악되었다. 이러한 결과가 해당 시설에 간호사가 근무하고 있음을 확인한 후 설

문지를 보내는데 소요된 약 1개월 동안에 간호사가 이직함으로써 나타난 결과임을 감안해 볼 때, 그 만큼 사회복지시설에서의 간호사의 이직은 매우 심각한 문제라 하겠다. 이 같은 현황에서 볼 때, 본 연구에서 조사된 사회복지시설 간호사의 이직의도가 1점에서 5점의 범위에서 평균 4.01점으로 높게 나타난 것은 앞으로 사회복지시설 간호사의 필요성 증가에 적절히 대비하기 위해서는 간호사의 높은 이직에 대한 원인을 파악하

고 이에 대한 근본적인 해결 방안을 모색하는 일이 매우 시급함을 의미한다. 따라서 본 연구에서 사회복지시설 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 분석한 것은 앞으로 사회복지시설 간호사의 이직 감소를 위한 대안을 마련하는 데에 유용한 근거로 활용될 수 있을 것으로 기대한다.

먼저 사회복지시설 간호사의 이직의도와 직무만족 및 조직몰입과의 상관관계를 분석한 결과, 직무만족과 조직몰입 모두 이직의도와 음의 상관관계를 가지고 있는 것으로 파악되었으며, 이직의도와 조직몰입과의 상관 정도는( $r=-0.64$ ) 직무만족과의 상관 정도( $r=-0.43$ )보다 높았다. 따라서 조직몰입과 직무만족이 낮을수록 이직의도가 높아짐을 알 수 있었다. 이는 여러 선행 연구에서 직무만족이 높을수록 이직이 감소함을 보고한 결과(김정희, 1996; 김소인과 김정아, 1997; 이해정과 황선경, 2002; 이상미, 1995; Matrunola, 1996)와 일치하였다.

다음으로 사회복지시설 간호사의 이직의도를 설명하는 조직성과 변인을 분석한 결과에서는 조직몰입과 직무만족이 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 일반적으로 간호사를 대상으로 한 여러 연구에서 직무만족이나 조직몰입이 이직의도를 설명하는 유용한 요인임은 이미 밝혀져 왔다. 조직몰입은 직무만족(한주희와 황원일, 1996; 천명섭과 정승언, 1997) 및 이직의도(Mowday, Poter & Steers, 1982)와 높은 상관관계를 가지고 있음이 보고되었고, 이해정과 황선경(2002)도 간호사의 이직의도에 대한 판별예측인자로 보수, 행정에 대한 직무만족도가 중요한 변인이며 이에 대한 만족도가 높을수록 이직을 전혀 생각하지 않는다고 하였다. 김정희(1996)의 연구에서는 이직의도와 직무만족도 제 요인간의 상관 분석에서 보수( $r=-.37$ ), 행정( $r=-.34$ ), 전문직 상태( $r=-.30$ ), 자율성( $r=-.28$ ), 동료 간호사간의 상호작용( $r=-.26$ ), 의사-간호사 관계( $r=-.15$ ), 업무요구도( $r=-.12$ )의 순으로 음의 상관관계를 나타냈으며, 이상미(1995)와 Matrunola(1996)의 연구에서도 직무만족이 높을수록 이직이 줄어들었다고 하였다. 위와 같은 여러 연구 결과들에 비추어 볼 때, 사회복지시설 간호사의 경우도 임상이나 기타 다른 환경에서 근무하고 있는 간호사의 경우와 마찬가지로 조직몰입과 직무만족이 이직의도를 설명하는 주요 변인임을 알 수 있었다.

그러나 제 요인이 사회복지시설 간호사의 이직의도에 미치는 영향력의 정도는 각각 다르게 나타났다. 본 연구에서 조직몰입은 41.2%의 설명력을 갖는 반면, 직무만족은 1.3%에 그쳐 조직몰입이 상대적으로 매우 높은 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무만족의 하부 요인별로 영향력을 분석한 결과에서도 조직몰입이 37.2%를 설명하는 반면, 보수는 5.1%, 감독은

1.1%를 설명하고 나머지 동료, 승진 및 조직은 통계적으로 유의한 설명력을 갖지 못하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 Steers(1981)가 직무만족보다는 조직몰입이 전직이나 이직에 대해 더 훌륭한 예측변수이며, 조직몰입 정도가 높은 구성원이 낮은 구성원보다 훨씬 더 업무수행을 잘 한다고 보고한 결과를 지지하는 것으로 해석된다. 따라서 사회복지시설 간호사의 이직을 감소시키기 위해서는 직무만족과 조직몰입을 제고시키는 방안을 함께 강구하여야 함을 알 수 있었으며, 특히 사회복지시설 간호사에 있어서는 직무만족보다는 조직몰입이 이직의도에 더 많은 영향을 미치는 주요 요인임을 알 수 있었다.

한편 사회복지시설 간호사의 조직몰입 정도는 평균 3.34점으로 간호사를 대상으로 한 여러 선행 연구들에서 2.93점(김정아, 1997), 3.24점(김연근, 1998), 3.00점(차선경, 김소인과 임지영, 2001), 3.18점(홍옥동, 1999) 등으로 파악된 것보다 높게 나타났다. 반면 직무만족의 경우는 평균 3.05점으로 서남순(2001)이 노인의료복지시설에 근무하고 있는 간호사의 직무만족 정도를 측정할 연구에서 평균 3.02점으로 제시한 결과와 유사한 수준이었다. 직무만족의 하위 영역별로도 동료 3.78점, 감독 3.63점, 조직 2.94점, 승진 2.23점 및 보수 2.11점으로 유사하였으며 다만 본 연구에서는 동료에 대한 만족도가 가장 높고, 보수에 대한 만족도가 가장 낮은 것으로 파악되었으나 서남순(2001)의 연구에서는 동료에 대한 만족도가 3.97점으로 가장 높고 승진에 대한 만족도가 2.30점으로 가장 낮게 나타난 점에서는 차이를 보였다.

이와 같이 사회복지시설 간호사의 조직몰입이 다른 조직에 속한 간호사의 경우보다 높게 나타난 이유는 조직몰입 및 직무만족의 개념과 현재 사회복지시설의 근무 환경과의 관계에서 파악되어야 한다고 사료된다. 조직몰입은 개인이 조직의 목표 달성과 개인의 욕구를 지속적으로 충족하기 위하여 조직에 대한 동일시나 충성의 표현으로 조직에 적극적으로 개입하는 것을 의미(Mowday, Steers & Porter의 연구, 최정, 2003에서 인용됨)한다. 반면 직무만족은 간호사 개인이 직무에 대해 가지고 있는 태도로서 직무나 직무경험 평가시에 발생하는 유험하고 긍정적인 정서 상태(Locke, 1976)를 의미한다. 즉 조직몰입은 각 개인 속에 내재되어 있는 목표를 달성하고자 하는 욕구, 의도 등과 밀접하게 관련되는 반면, 직무만족은 외부적으로 구성되는 직무 환경에서의 경험에 근거하게 된다. 사회복지시설 간호사들이 근무 실태 개선을 위하여 협회에 바라고 있는 요구사항 중 가장 우선순위가 높았던 부분이 저임금, 열악한 근무 여건, 임상경력 불인정, 승진 기회의 결여 등과 같이 주로 직무만족과 관련된 요인이었던 점에 근거해 볼 때(대한

간호협회, 2003), 이와 같이 사회복지시설 간호사의 조직몰입이 상대적으로 높은 이유는 실제 사회복지시설이라는 기관을 선택하는 과정에서 이미 사회적 봉사라는 개인적 가치 및 목표가 강하게 작용하였기 때문인 것으로 사료된다. 따라서 이상을 종합해 볼 때, 현재 사회복지시설에 근무하는 간호사의 경우 객관적인 근무 여건에 대한 만족 여부보다는 사회복지시설이 가지는 조직의 목표와 간호사의 개인적 소망, 신념, 봉사 정신 등의 가치와의 부합 정도가 이직의도를 형성하는 주요 요인이 됨을 알 수 있었다.

이를 토대로 좀더 구체적으로 이직의도에 영향을 주는 요인을 파악하고자 이직의도가 높은 군과 낮은 군을 구분하여 비교하였다. 그 결과 이직의도의 차이에 따라 이를 설명하는 변인에도 차이가 있음을 확인하였다. 먼저 이직의도가 높은 군의 경우, 조직몰입과 직무만족 모두 이직의도를 설명하는 유의한 변인이었으며, 직무만족 중에서도 감독과 승진의 두 요인이 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 반면, 이직의도가 낮은 군에서는 조직몰입만이 유의한 설명 변인으로 나타났으며, 직무만족 하부 영역에서도 보수만이 유일한 설명 변인으로 파악되었다.

즉 이직의도가 높은 집단에 있어서 이직을 결정하는 데 중요한 요인은 조직몰입과 더불어 감독이나 승진과 관련된 요인, 근무 환경에서의 업무 수행의 자율성, 공정성, 인정, 승진의 기회 등이었다. 상대적으로 이직의도가 낮은 집단에서는 이직 결정에 영향을 주는 주요 요인이 보수의 수준 혹은 이에 대한 만족도인 것으로 나타났다. 보수에 대한 만족도는 이미 선행 연구에서 이직의도에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났으며 (Pooyan et al., 1990), 보수에 대한 주관적인 만족뿐 아니라 실제적인 월평균 급여액도 이직 결정에 영향을 미친다고 하였다 (김정희, 1996).

따라서 사회복지시설 간호사의 이직을 감소시키기 위해서는 이직의도가 높은 집단과 낮은 집단의 특성에 따라 각각에 적합한 전략을 구분하여 접근하는 것이 필요함을 알 수 있었다. 즉 이직의도가 높은 집단에 대해서는 무엇보다도 선행되어야 하는 것이 사회복지시설에서 간호사로서의 역할수행에 필요한 공정한 감독 체계 및 승진 제도의 마련이며 이를 통하여 높은 조직몰입을 유지하고 계속해서 조직에 헌신하도록 하는 전략이 구축되어야 한다고 생각된다. 이와 관련하여 사회복지시설의 간호사 고용에 관한 근로기준 등 법적 근거가 마련되어야 하겠고, 사회복지시설 내에서 간호사의 승진이나 감독에 관한 자율성을 확보하기 위하여 독립된 간호부서를 신설하는 방안도 추진되어야 하겠다. 서남순(2001)도 노인요양시설에 근무하는 간호사의 직무만족 증진을 위하여 다양하고 합리적 인사관리와 행정적 지원이 필요함을 강조한 바 있다. 반면 이직의도가 낮은 집단은 지속적으로 사회복지시설에 근무하고자 하는 의지를 가지고 있는 인력이라는 점을 고려하여 볼 때, 이들의 요구가 중요하게 평가되어야 한다. 이 경우 보수에 대한 만족 정도 및 임금 제도 개선, 임금 지급의 공정성 등을 중요시하는 것으로 파악되었으므로 이에 근거하여 사회복지시설 간호사의 임금 수준의 현실화 및 체계적인 임금제도의 개편이 이루어져야 하겠다. 임금수준의 결정에는 과거 경력에 대한 인정 여부가 중요한 변수로 작용하는데, 현재 사회복지시설 간호사의 경우 과거 학교 및 병·의원에서 근무한 경력의 80%만이 인정되고 있으므로(대한간호협회, 2003) 우선 과거 근무경력이 모두 인정될 수 있도록 관련 규정의 개선이 이루어져야 하겠다. 간호사의 타 분야에서의 근무 경력은 궁극적으로 사회복지시설에서 간호사로서 업무를 수행하는 데 밑거름이 될 뿐만 아니라 이러한 요소는 사회복지시설 내로의 신규 간호 인력의 유치라는 측면에서도 매우 중요하기 때문이다.

무하는 간호사의 직무만족 증진을 위하여 다양하고 합리적 인사관리와 행정적 지원이 필요함을 강조한 바 있다. 반면 이직의도가 낮은 집단은 지속적으로 사회복지시설에 근무하고자 하는 의지를 가지고 있는 인력이라는 점을 고려하여 볼 때, 이들의 요구가 중요하게 평가되어야 한다. 이 경우 보수에 대한 만족 정도 및 임금 제도 개선, 임금 지급의 공정성 등을 중요시하는 것으로 파악되었으므로 이에 근거하여 사회복지시설 간호사의 임금 수준의 현실화 및 체계적인 임금제도의 개편이 이루어져야 하겠다. 임금수준의 결정에는 과거 경력에 대한 인정 여부가 중요한 변수로 작용하는데, 현재 사회복지시설 간호사의 경우 과거 학교 및 병·의원에서 근무한 경력의 80%만이 인정되고 있으므로(대한간호협회, 2003) 우선 과거 근무경력이 모두 인정될 수 있도록 관련 규정의 개선이 이루어져야 하겠다. 간호사의 타 분야에서의 근무 경력은 궁극적으로 사회복지시설에서 간호사로서 업무를 수행하는 데 밑거름이 될 뿐만 아니라 이러한 요소는 사회복지시설 내로의 신규 간호 인력의 유치라는 측면에서도 매우 중요하기 때문이다.

## V. 결론 및 제언

본 연구는 사회복지시설 간호사의 직무만족, 조직몰입 및 이직의도를 측정하고, 이직의도에 영향을 미치는 제 요인을 분석함으로써 앞으로 사회복지시설 간호사의 이직을 감소시키기 위한 방안을 수립하는데 유용한 기초 자료를 제시하고자 시행한 것으로 주요 연구 결과는 다음과 같다.

- 1) 사회복지시설에 근무하고 있는 간호사의 직무만족 정도는 전체 평균 3.05점으로 나타났고, 각 하부 영역별로는 보수 2.11점, 승진 2.23점, 감독 3.63점, 동료 3.78점, 조직 2.94점으로 파악되었다. 조직몰입은 평균 3.34점이었고, 이직의도는 평균 4.01점이었다.
- 2) 사회복지시설 간호사의 이직의도와 직무만족 및 조직몰입은 통계적으로 유의한 높은 음의 상관관계를 나타냈다. 또한 직무만족의 5개 하위 영역과 이직의도와와의 상관관계에서도 모두 통계적으로 유의한 음의 상관관계를 나타냈다.
- 3) 사회복지시설 간호사의 이직의도에 미치는 영향에서 조직몰입은 41.2%, 직무만족은 1.3%의 설명력을 가지는 것으로 나타났다. 이를 직무만족의 하부요인별로 분석한 결과에서는 조직몰입이 37.2%, 보수 5.1%, 감독 1.1%의 설명력을 가지는 것으로 나타났다. 이직의도가 높은 군에서는 조직몰입과 직무만족이 모두 통계적으로 유의한

변인으로 파악되었으며, 각각의 영향력은 조직몰입이 31.5%, 직무만족이 3.9%이었다. 이를 직무만족의 하부 요인별로 분석한 결과에서는 조직몰입이 33.2%, 감독이 6.5%, 승진이 1.9%의 설명력을 가지는 것으로 나타났다. 이직의도가 낮은 군에서는 조직몰입만이 10.0%의 설명력을 가지는 것으로 파악되었고, 직무만족은 통계적으로 유의한 설명력을 가지지 못하는 것으로 나타났다. 그러나 이를 다시 직무만족의 하부 요인별로 구분하여 분석한 결과에서는 조직몰입이 7.2%, 보수가 5.7%의 설명력을 가지는 것으로 나타났다.

이상의 결과를 토대로 본 연구 결과의 활용과 후속 연구를 위하여 제안하고자 하는 바는 다음과 같다.

- 1) 본 연구에서 사회복지시설 간호사의 이직의도에 가장 많은 영향을 미치는 변인이 조직몰입인 것으로 확인되었으므로, 이에 근거하여 앞으로 사회복지시설에서의 간호사의 이직을 감소시키기 위한 방안수립시 간호사의 조직몰입을 증진시키는 방안이 함께 강구되어야 함을 제안한다.
- 2) 또한 본 연구를 통하여 사회복지시설 간호사의 경우, 이직의도가 높은 군과 낮은 군에서 각각 이에 영향을 미치는 조직몰입과 직무만족 요인 간에는 차이가 있음이 확인되었으므로, 이에 근거하여 앞으로 사회복지시설에 근무하는 간호사의 이직을 감소시키기 위한 방안을 수립할시에 본 연구 결과를 근거자료로서 활용할 것을 제안한다.
- 3) 본 연구에서는 사회복지시설 간호사의 이직의도를 설명하는 주요 요인이 조직몰입임을 파악하였으나, 조직몰입에 영향을 미치는 요인에 대하여는 분석하지 못한 한계점이 있다. 따라서 추후 연구에서는 사회복지시설 간호사의 조직몰입에 영향을 미치는 요인에 대한 포괄적인 분석과 검증에 시도하여 조직몰입 증진 방안이 심도 있게 모색될 필요가 있음을 제안한다.

## 참 고 문 헌

- 강혜규(2003). 사회복지 전달체계의 정비. *보건복지포럼*, 76(2), 98-112.
- 김영임(1996). 사회복지분야의 간호활동 실태 및 간호수요에 관한 연구. *지역사회간호학회지*, 7(2), 203-215.
- 구옥희(2000). 임상간호사가 지각한 간호조직의 임파워먼트 구  
조모형. 전남대학교 박사학위논문.
- 김계정(1986). *이직결정과정 모형에 관한 연구* 고려대학교 석사학위논문.
- 김소인, 김정아(1997). 간호단위 문화와 간호업무수행, 직무만족 및 이직의도와와의 관계. *간호행정학회지*, 3(2), 17-40.
- 김연근(1998). *임상간호사의 직무만족 정도와 조직몰입에 관한 연구* 경희대학교 박사학위논문.
- 김정아(1997). *간호사의 보상적합도와 직무몰입, 조직몰입 정도간의 관계 연구* 이화여자대학교 석사학위논문.
- 김정희(1996). *임상간호사의 직무만족과 이직의도에 관한 연구* 고신대학교 석사학위논문.
- 대한간호협회(2002). *간호분야별 인력 분포 및 간호활동에 관한 조사*
- 대한간호협회(2003). *사회복지시설 근무 간호사의 실태 조사 및 역할 활성화 방안*
- 변재관, 이윤경(2000). 장기 입소 노인시설의 현황과 개선방안. *보건복지포럼*, 3, 27-39.
- 서남순(2001). *노인의료복지시설 간호사의 직무만족에 관한 연구* 동국대학교 석사학위논문.
- 서울시 간호사회(1994). *사회복지시설 근무 간호사에 대한 실태조사*
- 서울시 간호사회(1995). *사회복지시설 간호사 직무지침서*
- 윤숙희(2000). *간호단위의 조직유효성 모형 구축 - 조직 행동론적 관점에서* 고려대학교 박사학위논문.
- 이가옥(2000). 우리나라 노인복지시설의 현황과 개선방안. *노인병*, 4(2), 23-28.
- 이상미(1995). 간호사의 직무특성과 개인의 성격이 직무스트레스, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향. *대한간호학회지*, 25(4), 790-896.
- 이성국(2002). 노인 보건복지 사업의 정책과 보건인력 활용. *보건연구정보센터 Web Health Research*, 5, 1-13.
- 이해정, 황선경(2002). 간호사의 이직의도 판별예측 인자. *간호행정학회지*, 8(3), 381-392.
- 차선경, 김소인, 임지영(2001). 내부마케팅 요인이 간호사의 조직몰입에 미치는 영향. *간호행정학회지*, 7(2), 193-204.
- 천명섭, 정승연(1997). 여성의 직무태도에 관한 연구: 만족-몰입의 인과관계를 중심으로. *생산성논집*, 11(2), 1-19.
- 최정(2003). *간호조직문화 특성과 조직유효성* 고려대학교 박사학위논문.
- 한주희, 황원일(1996). 조직문화 특성에 대한 조직구성원의 인식과 조직몰입. *생산성논집*, 11(1), 293-320.



- 홍옥동(1999). *임상간호사의 조직몰입과 직무만족도에 관한 연구*. 경희대학교 석사학위논문.
- Locke, E.(1976). *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Matrunola, P.(1996). Is there a relationship between job satisfaction and absenteeism? *J Adv Nurs*, 23, 827-834.
- Mowday, R. T., Poter, L. W. & Steers, R. M.(1982). *Employee-organizational linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: Academic Press.
- Mowday, R. T., Steers, R. M. & Poter, L. W.(1979). The management of organizational commitment. *J Voc Behav*, 17, 05-57.
- Payne, M.(1995). *Social work and community care*. New York: Macmillan.
- Pooyan, A., Eberhardt, B. J. & Szizeti, E.(1990). Work-related variables and turnover intention among registered nurses. *Nurs Health Care*, 11(5), 255-258.
- Price, J. L. & Muller, C. W.(1981). *Professional turnover: The case of nurses*. New York: Spectrum Publication.
- Steers, R. M.(1981). *Introduction to organizational behavior*. Santa Monica: Goodyear. Pub. Co.

facilities. Methods: The subjects of this study were 319 nurses who were working in the 238 social welfare facilities. The data were collected by self-reporting questionnaires. The data were analyzed using descriptive statistics, Pearson correlation coefficient and multiple regression. Results: It was found that the key predictor of turnover intention was organizational commitment. Organizational commitment explained 41.2% of the total variance of turnover intention. In case of sub categories of job satisfaction, organizational commitment had 37.2% prediction and then payment and supervision added 6.2% prediction. Conclusion: These results suggest that the key predict factor of nurse's turnover intention working in social welfare facilities is organizational commitment. Therefore, the findings of this study can be used to develop effective strategies to decrease nurse's turnover intention.

#### -Abstract-

Key words : Social welfare, Job satisfaction, Commitment, Turnover Intention

Effects of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Nurse's Turnover Intention in the Social welfare Facilities

Lim, Ji Young\* · Park, Eun Sook\*\* · Park, Young Joo\*\*

Purpose: The purpose of this study was to analyze the effects of job satisfaction and organizational commitment on the nurse's turnover intention working in the social welfare

\*Full-time Instructor, Department of Nursing, Inha University

\*\*Professor, College of Nursing, Korea University