

간호사가 지각한 병원조직의 내부마케팅 수행도, 감정노동, 직장-가정 갈등이 이직의도에 미치는 영향

손연정¹⁾ · 박수경²⁾ · 공성숙³⁾

¹⁾순천향대학교 간호학과 부교수,
²⁾순천향대학교 천안병원 신경외과중환자실 수간호사, ³⁾순천향대학교 간호학과 교수

Impact of Internal Marketing Activity, Emotional Labor and Work-Family Conflict on Turn-Over of Hospital Nurses

Son, Youn Jung¹⁾ · Park, Soo Kyung²⁾ · Kong, Seong Sook³⁾

¹⁾Associate Professor, School of Nursing, Soonchunhyang University

²⁾HN, NCU, Soonchunhyang University Cheonan Hospital

³⁾Professor, School of Nursing, Soonchunhyang University

Purpose: This study was done to identify internal marketing activity, emotional labor and work-family conflict that influence turn-over in hospital nurses. **Methods:** Participants were 513 nurses from 2 general hospitals in Chung-nam and Gyeonggi Provinces, South Korea. Data were collected from September 1 to 30, 2011 using self-report questionnaires. Stepwise multiple regression was used to identify association between variables. **Results:** The mean score for internal marketing activity was 94.7 ± 14.7 , emotional labor, 31.4 ± 5.5 , work-family conflict, 19.6 ± 4.1 , and turn-over, 13.7 ± 3.4 . After adjusting for general characteristics, stepwise multiple regression showed that work-family conflict ($\beta = .20, p < .001$), marketing activity ($\beta = -.21, p < .001$), and emotional labor ($\beta = .22, p < .001$) were associated with turn-over. These predictors accounted for 33% of variance in turn-over. **Conclusion:** The results of this study show that work-family conflict was the most influential predictor indicating a need for the development of strategies to reduce work-family conflict and emotional labor. At the same time internal marketing activity should be supported in the hospital by analyzing the needs for nurses. Also career development programs and mentor systems will be useful for effective manpower management and quality improvement of nursing services.

Key words: Nurses, Turn-over, Marketing of health services, Emotional labor, Work-family conflict

I. 서 론

1. 연구의 필요성

병원의 의료서비스 산업은 성숙기에 이르면서, 의료기관이 대형화, 기업화, 전문화 되어가고 있으며 의료기관 간의 경쟁은 날로 증가되고 있다. 더욱이 의료서비스 분야

에 대한 시장 개방으로 외국의료산업의 진입이 예상되고 있어 의료기관의 경쟁은 더욱 심해질 것으로 예상된다. 또한 생활수준 및 의료기술의 발달에 기인한 인구의 노령화와 만성질환의 증가로 의료수요가 급증하고 있으며, 이와 더불어 간호인력에 대한 수요 또한 지속적으로 증가하고 있는 추세이다(Gandi, Wai, Karick, & Dagona, 2011).

국내 178개 병원을 대상으로 실시한 조사보고에 의하면

주요어: 간호사, 이직의도, 내부마케팅 수행도, 감정노동, 직장-가정 갈등

Corresponding author: Kong, Seong Sook

School of Nursing, Soonchunhyang University, 31, Soonchunhyang 6-gil, Dongnam-gu, Choeran-si, Chungcheongnam-do 330-100, Korea.

Tel: 82-41-570-2488, Fax: 82-41-570-2498, E-mail: kongsun@sch.ac.kr

투고일: 2012년 9월 26일 / 심사회의일: 2012년 10월 5일 / 게재확정일: 2012년 10월 22일

(한용희, 손인순, 박광옥과 강경화, 2010), 국내 간호사의 이직률은 평균 16.6%이고, 이직의사를 갖고 있는 잠재적 이직자를 포함하면 70~80%에 이르는 것으로 나타났다. 이직의도는 조직구성원이 조직을 자발적으로 떠나려는 것으로 조직을 떠나거나 옮기려는 행위, 다른 직장의 탐색, 이직을 생각하는 행위를 모두 포함하는 개념으로(Hackman, Lawler, & Porter, 1983; Noor & Maad, 2008) 이직의도와 이직을 동일하게 취급할 수는 없으나, 이직의도는 실제로 이직으로 이어질 수 있는 확률이 매우 높아서 유용한 지표가 되고 있다(Carr, Boyar, & Gregory, 2008). 높은 이직률은 간호의 질 저하와 이로 인한 환자상태의 악화 및 현장에 남아 있는 간호사들의 소진문제로 이어지고 이러한 병원환경에서 간호사들은 끊임없는 선택의 어려움과 고민 속에서 업무를 수행하게 된다. 또한 많은 의료기관들이 간호인력을 확보하는데 있어 어려움을 가지고 있으므로 간호사의 이직예방은 매우 중요하다(윤정아와 이해정, 2007).

간호사의 이직의도를 다룬 선행연구를 살펴보면, 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 변수로 직무스트레스와 직무만족(김창희 등, 2009; 어금숙 등, 2004; 윤정아와 이해정, 2007; 최은희, 김진희, 이현수, 장은희와 김복순, 2009; 최정과 하나선, 2007), 조직몰입(윤정아와 이해정, 2007; 한용희 등, 2010)이 있으며, 개인적 특성으로 연령, 임상경력, 교육수준, 결혼상태, 경제상태(두은영, 임지영, 서문경애와 김인아, 2005; 어금숙 등, 2004) 등이 보고되고 있다. 또한 내부마케팅(두은영 등, 2005; 윤정아와 이해정, 2007; 최은희 등, 2009; 최정과 하나선, 2007), 직장-가정 갈등, 감정노동 및 성격(김인순, 2009; 박인아, 2008; Fujimoto, Kotani, & Suzuki, 2008; Noor & Maad, 2008; Yildirim & Aycan, 2008) 등 이직관련 요인을 파악하기 위한 연구들이 다수 이루어져 왔으나, 이직과 관련된 변인간의 인과관계 확인 및 중재가 미흡한 실정이다.

특히 이직의도 관련 변인들 중 내부마케팅의 경우 조직 내부의 의사소통과 보상제도를 통한 내부마케팅 활동이 이직의도를 감소시키는 것으로 조사되었으나, 실제로 간호사가 지각한 내부마케팅 수행도는 평균에도 도달하지 못하는 것으로 보고되고 있어(최은희 등, 2009; 최정과 하나선, 2007), 내부마케팅 수행도가 어떠한 변인들과 관련이 있는지에 관한 세밀한 탐색이 필요하다. 감정노동과 직장-가정 갈등의 경우 직무만족도, 직무스트레스, 소진 등과의 관련성을 토대로 이직과의 연관이 높은 것으로 국외를 비롯하여 국내에서도 보고되고 있으나(김인순,

2009; 김창희 등, 2009; 박인아, 2008; Fujimoto et al., 2008; Tewksbury & Higgins, 2006), 조직 혹은 기관측면의 이직 영향요인인 내부마케팅 수행도와와의 상호관련성을 조사한 연구는 부족한 실정이다.

이에 본 연구는 선행연구들을 토대로, 간호사가 지각한 내부마케팅 수행도, 개인의 정서적 특성인 감정노동 및 직장-가정 갈등의 세 변인들 간에 어떤 관계를 가지며, 이들 간의 관련성이 간호사의 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지를 조사해봄으로써 향후 간호사 대상의 이직예방 프로그램 개발 시 보다 실질적인 내용구성에 도움이 되고자 본 연구를 시도하게 되었다.

2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 간호사가 지각한 병원조직의 내부마케팅 수행도, 감정노동, 직장-가정 갈등, 이직의도 정도를 알아보고, 나아가 간호사의 이직의도 관련요인으로서 병원조직의 내부마케팅 수행도, 감정노동, 직장-가정 갈등의 영향을 파악하고자 한다. 연구의 구체적 목적은 다음과 같다.

- 1) 간호사가 지각한 병원조직의 내부마케팅 수행도, 감정노동, 직장-가정 갈등, 이직의도 정도를 파악한다.
- 2) 간호사의 일반적 특성에 따른 병원조직의 내부마케팅 수행도, 감정노동, 직장-가정 갈등, 이직의도에 차이가 있는지를 파악한다.
- 3) 간호사가 지각한 병원조직의 내부마케팅 수행도, 감정노동, 직장-가정 갈등, 이직의도 간의 관계를 파악한다.
- 4) 간호사가 지각한 병원조직의 내부마케팅 수행도, 감정노동, 직장-가정 갈등이 이직의도에 미치는 영향을 파악한다.

3. 용어의 정의

1) 내부마케팅 수행도

내부마케팅은 서비스 조직의 첫 번째 시장이 조직구성원이라는 관점에서 고객에게 서비스를 알리고 설득하기 전에 먼저 조직구성원에게 서비스가 제공하려는 편익을 알리고 설득하고 교육시켜 내부시장의 욕구를 먼저 충족시키는 활동을 의미하는 것으로(George, 1977), 본 연구에서는 박현진(2002)이 개발하고 최은희 등(2009)이 수정 보완한 내부마케팅 수행 도구로 측정된 값을 의미한다.

2) 감정노동

감정노동이란 대인적 상호작용과정에서 조직이 요구하는 감정을 표현하기 위해 자신의 어조, 표정, 몸짓 등을 조절하려는 노력으로서(Morris & Feldman, 1996), 본 연구에서는 Morris와 Feldman (1996)의 도구를 김민주(1998)가 변안하고, 이를 박인아(2008)가 수정·보완한 감정노동 도구로 측정된 값을 의미한다.

3) 직장-가정 갈등

직장-가정 갈등이란 직장상과 가정 두 영역에서의 역할압력이 몇 가지 측면에서 상호양립할 수 없는 경우에 발생하는 역할 간 갈등으로(Greenhaus & Beutell, 1985), 본 연구에서는 Gutek, Searle과 Klepa (1991)의 도구를 김윤희(2007)가 한국어로 변안한 직장-가정 갈등 도구로 측정된 값을 의미한다.

4) 이직의도

이직의도는 조직에 계속 머물러 있을 것인지 떠나려고 하는지에 관한 간호사의 의도를 말하며(김창희 등, 2009), 본 연구에서는 Hackman 등(1983)의 연구를 기초로 박현숙(2002)이 국내 병원 및 간호사 상황에 맞게 수정보완한 이직의도 도구로 측정된 값을 의미한다.

II. 문헌고찰

1. 병원조직의 내부마케팅 활동과 간호사의 이직의도 간의 관계

이직은 조직으로부터 금전적 보상을 받는 개인이 자발적으로 조직구성원 자격을 종결짓는 것으로(Hackman 등, 1983), 이는 조직에서 고용상태가 끝나는 것이다. 이직을 결정하기 전에 이직의도가 나타나므로, 이직의도는 이직의 대체변인으로 비교적 최근에 논의되기 시작한 개념으로서, 구성원이 직무불만족에 대한 반응으로 현 직장에서 타 직장으로 옮기려는 의도 또는 타 직종으로 전환하려는 의도를 의미한다(한용희 등, 2010).

최근 간호인적자원의 효과적 관리가 곧 간호서비스의 질 향상 및 병원 의료서비스 질 향상과도 직결될 수 있다는 점에서 내부마케팅에 관한 연구의 필요성이 제기되고 있다. 그러나 간호사의 높은 이직률은 조직의 효율성과 생산성에 역효과를 주며 막대한 재정적 소실과 동료의 사기

저하를 가져와 결과적으로 조직의 목표 달성에 차질을 초래한다(최은희 등, 2009). 이에 간호조직에서는 내부마케팅 개념을 도입하여 내부마케팅 인지경도와 간호사의 직무만족, 조직몰입, 이직의도, 간호업무수행, 간호업무 생산성, 간호조직 성과에 미치는 효과를 설명하려는 연구가 시도되고 있다(윤정아와 이해정, 2007; 최은희 등, 2009; 최정과 하나선, 2007).

최정과 하나선(2007)의 연구에서는 내부마케팅과 이직의도가 유의한 역상관관계를 나타내며, 이직의도를 감소시키기 위한 내부마케팅 전략으로 내부 의사소통과 보상제도에 초점을 두어야 한다고 보고하였다. 윤정아와 이해정(2007)의 연구에서는 내부마케팅은 직무스트레스와 이직의도와는 유의한 역상관관계를, 조직몰입과는 유의한 순상관관계를 보고함으로써, 내부마케팅의 향상이 직무스트레스와 이직의도를 감소시키는 방향으로, 조직몰입은 향상시키는 방향으로 영향을 미칠 수 있다고 하였다. 또한 임지영(2006)은 종합병원의 내부마케팅 활동에 대한 간호사의 기대-지각 간 차이를 분석한 결과, 기대경도와 지각경도는 5점 만점 중 각각 평균 3.83점, 2.54점으로 유의한 차이를 보였으며, 이는 현재 병원에서 이루어지고 있는 내부마케팅 활동, 특히 휴가제도 및 보상제도가 간호사에게 만족할 만한 수준이 아님을 말해준다. 그리고 최은희 등(2009)은 대상자가 지각한 내부마케팅의 중요도와 수행도를 각각 조사하였는데, 중요도는 평균 4.02점인 반면 수행도는 평균 2.35점으로 나타나 중요도와 수행도 간에 차이가 크다는 것을 알 수 있다. 이는 병원조직에서 지금까지 환자 및 내원객 등에 대한 외부마케팅에 주력한 결과로 내부마케팅 활동이 활발히 이루어지지 않았음을 알 수 있다.

이러한 선행연구결과를 통해서 내부마케팅 활동의 중요도보다는 실질적으로 간호사의 요구에 부응하는 실제 수행정도가 간호사의 이직의도에 직접적인 영향을 미칠 것으로 생각한다. 이에 기존에 연구된 조직몰입이나 직무스트레스 변인이 아닌, 다른 영향요인들과 함께 이직의도 변인에 어떻게 관련되는지를 파악하는 연구가 필요할 것이라고 사료된다.

2. 간호사의 감정노동, 직장-가정 갈등과 이직의도 간의 관계

간호사들은 환자에 대한 서비스를 수행하면서 감정적인 표현을 조절하고 통제해야 하는 노력이 요구되고 있으며, 이로 인해 높은 직무스트레스를 경험하고 있다(차선경 등,

2009). 또한 간호사들은 팽팽한 긴장 속에 예민해져 있는 의사와 환자 등 여러 사람들과의 접촉에서 오는 스트레스는 물론, 사소한 실수가 곧 환자의 생명과도 직결될 수 있는 위험성과 그에 따른 불안감을 경험한다. 이로 인해, 일반적으로 간호사는 업무수행 중 직무소진과 스트레스를 많이 경험하는 대표적인 직무로 평가되어져 왔다(김인순, 2009). 또한 간호사는 인간관계를 중심으로 한 접촉과 실천을 전제로 환자에게 간호를 제공함과 동시에 의사, 동료간호사 및 타부서 직원들의 노력을 환자에게 집중시키게 하는 조정역할을 수행하기 때문에 간호사의 감정관리 노력은 간호업무의 한 영역으로 간주될 수 있다(Smith & Gray, 2001). 더구나 장기적인 고객확보를 위한 전략으로 간호사의 감정표현은 개인의 자발성이 아닌 외부의 강제적 힘에 의한 감정왜곡을 포함하고 있어 이들의 감정노동(emotional labor)은 더욱 증가하고 있으나, 아직까지 간호사의 감정노동에 대한 가치는 제대로 평가받지 못하고 있다(박인아, 2008).

김인순(2009)의 연구에서는 감정노동의 수준이 높을수록 소진 정도가 높았고, 또한 소진 정도가 높아지면 이직의도도 높아짐을 보여주었는데, 간호사의 감정노동은 사회적 지지를 매개로 소진과 이직의도에 영향을 미친다고 보고하였다. 그리고 간호사의 직무몰입을 높이고 소진을 감소시키기 위해서는 근본적으로 간호사의 감정노동에 대한 관리가 필요하다고 주장하며, 특히 신규간호사의 경우 직무몰입은 상대적으로 낮고 감정노동과 소진은 높으므로 조기에 적응할 수 있는 감정노동에 대한 조직차원의 지원을 요구하였다(Smith & Gray, 2001). 또한 박인아(2008)의 연구에서는 감정부조화에 의한 감정노동은 직원들의 직무불만족과 조직몰입의 저하를 가져와 결국에는 이직의도를 증가시키는 중요한 요인으로 나타남에 따라, 간호조직의 인적자원관리에서도 간호사들의 소진과 이직의도를 간호사의 개인적 문제로만 보지 말고 간호사들의 업무수행 중에서 겪게 되는 감정노동과 관련하여 고려해야 할 것이라고 하였다.

또한 간호사들은 기본적으로 과도한 업무량과 휴일이 없는 교대 근무형태, 심야근무와 일정하지 않은 근무시간대 등으로 인해, 특히 기혼인 여성 간호사들은 육아나 가사를 직장생활과 병행함으로써 직장-가정 갈등을 경험하고 있다(유미애와 손연정, 2009). 직장-가정 갈등은 직장과 가정이라는 생활영역에서의 역할압력이 여러 가지 이유로 양립할 수 없을 때 발생하는 갈등형태로, 직장역할 때문에 가정역할수행이 어렵거나 가정역할 때문에 직장

역할수행이 어려운 경우에 발생한다(Fujimoto et al., 2008; Yildirim & Aycan, 2008). Gandi 등(2011)은 직장에서의 업무요구가 많아지고 사회적 지지가 적을수록 직장-가정 갈등이 증가하여 그 결과 감정소진이 증가하고 개인의 성취감이 저하되는 것으로 설명하였다.

한편 감정노동은 이직의도에 직접적인 영향을 미치기보다는 직장-가정 갈등, 직무스트레스 등과의 관계를 통해 간접적인 영향을 미치는 것으로 알려져 있다(Tewksbury & Higgins, 2006). 또한 직장생활이 가정생활에 지장을 주면 그것은 가정에서의 문제만으로 끝나는 것이 아니라 다시 조직 내에서도 문제를 야기하게 되므로, 이러한 직장-가정 갈등에 잘 대처하지 못하면 가정불화 이외에 직장에서의 조직 생산성 감소와 구성원의 사기저하, 직무만족도 및 조직몰입도의 저하를 초래해 결국 이직에 이르게 만든다(유미애와 손연정, 2009). 직장-가정 갈등은 직무만족이나 조직몰입, 그리고 이직의도 등 개인의 직무관련태도에는 물론, 실제 성과에도 부정적인 영향을 미친다는 결과가 보고되었다(Carr et al., 2008). 이규만(2005)은 직장-가정 갈등이 구성원의 태도에 미치는 영향 연구에서 직장-가정 갈등을 높게 지각하는 구성원일수록 정서적 소진이 높고 이직의도가 높다고 하였고, Noor와 Maad (2008)도 파키스탄의 마케팅 전문가들을 대상으로 한 연구에서 직장-가정 갈등과 스트레스는 이직의도와 명확한 순상관관계가 있음을 보고하였다. 구성원들이 직장생활과 가정생활의 역할을 동시에 수행하지 못해 갈등을 느낄 경우, 그들은 직장과 가정의 역할 모두를 균형 있게 조화시킬 수 있는 새로운 직장을 탐색할 가능성이 있다는 것이다.

이와 같이 간호사의 감정노동은 직장-가정 갈등과 밀접한 관련이 있고 이러한 변인들은 조직몰입 및 직무만족도에 부정적인 영향을 미쳐 이직의도를 높이는 것으로 보고되고 있으므로, 본 연구에서는 이직의도에 대한 기존의 선행 연구를 기초로 내부마케팅 수행도와 감정노동, 직장-가정 갈등이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 알아보고, 간호사의 이직률 감소를 위한 효과적인 중재방안의 방향을 제시하는데 기여하고자 한다.

III. 연구방법

1. 연구설계

본 연구는 간호사가 지각한 병원조직의 내부마케팅 수

행도, 감정노동, 직장-가정 갈등, 이직의도 정도를 알아보고, 나아가 간호사의 이직의도 관련요인으로서 병원조직의 내부마케팅 수행도, 감정노동, 직장-가정 갈등의 영향을 파악하고자 시도된 횡단적 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구의 대상자는 충청남도과 경기도에 소재한 700명 이상 규모의 종합병원 두 곳에 근무하는 정규직 간호사를 임의표출 하였다. 1년 미만의 근무경력 간호사와 남자 간호사를 제외하였으며, 연구 참여에 서면으로 동의한 513명을 최종 연구대상으로 하였다. 종합병원 두 곳은 동일 재단 소속의 병원으로, 병원 인사규정 및 제반 사항이 동일하게 적용받는 곳이며, 규모와 특성 면에서도 유사하다.

G*Power 3.1.5 프로그램을 이용하여 회귀분석에 필요한 표본수를 산출한 결과, 효과크기 .1, 유의수준 $\alpha = .05$, 검정력 .95, 투입될 독립변인 수를 19개로 예상하였을 때 318명이 산정되었다. 탈락률 10%를 고려하여, 총 350명이 필요하였으므로 본 연구의 대상자수는 이를 충족하였다.

3. 연구도구

1) 내부마케팅 수행도

본 연구에서 간호사가 지각한 내부마케팅 수행도는 박현진(2002)이 개발하고 최은희 등(2009)이 수정한 교육훈련 4문항, 의사소통 7문항, 보상제도 5문항, 복지후생 18문항의 총 34문항, 5점 척도로 측정하였다. 점수가 높을수록 내부마케팅 활동에 대한 수행도가 높음을 의미하며, 최은희 등(2009)의 연구에서 도구 신뢰도 Cronbach's $\alpha = .93$ 이었고 본 연구에서는 Cronbach' $\alpha = .92$ 였다.

2) 감정노동

본 연구에서 감정노동은 Morris와 Feldman (1996)이 개발한 도구를 김민주(1998)가 번역하고, 이를 박인아(2008)가 간호사 대상으로 수정, 보완한 9문항, 5점 척도로 측정하였다. 본 도구는 감정노동의 빈도, 감정표현에 대한 주의정도, 감정적 부조화의 하위영역으로 구성되었으며, 점수가 높을수록 감정노동이 심함을 의미한다. 박인아(2008)의 연구에서 Cronbach's $\alpha = .81$ 로 나타났고, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .87$ 이었다.

3) 직장-가정 갈등

본 연구에서 직장-가정 갈등은 Gutek 등(1991)이 개발한 6문항, 5점 척도의 도구를 김윤희(2007)가 번안하여 신뢰도와 타당도를 검증한 도구로 측정하였으며, 점수가 높을수록 직장-가정 갈등 수준이 높음을 의미한다. 김윤희(2007)의 연구에서 Cronbach's $\alpha = .72$ 였으며 본 연구에서의 Cronbach's $\alpha = .85$ 로 나타났다.

4) 이직의도

본 연구에서 이직의도는 Hackman 등(1983)의 연구를 기초로 박현숙(2002)의 국내 병원 및 간호사 상황에 맞게 수정보완한 4문항, 5점 척도로 측정하였다. 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미하며 박현숙(2002)의 연구에서 Cronbach's $\alpha = .88$ 이었으며 본 연구에서의 Cronbach's $\alpha = .87$ 이었다.

4. 자료수집방법

본 연구의 자료수집은 2011년 9월 1일부터 9월 30일까지 이루어졌다. 자료수집을 위해 먼저 간호부서장과 병동 수간호사에게 연구목적과 방법을 설명하고 협조를 얻었으며, 각 부서에서 일하는 간호사들에게 연구목적과 방법 및 제반의 윤리적인 부분을 설명한 후 연구참여에 서면으로 동의를 받았다. 이들에게 자가보고형 설문지를 배부하고 직접 작성하도록 한 후, 익명성을 보장하기 위해 병동에 비치된 서류함에 넣도록 한 후, 훈련된 연구보조원 4인이 자료수집 병동을 순환하면서 당일 일괄 수거하는 방식으로 회수하였다. 총 553부의 설문지가 회수되었으며 응답이 미흡한 40부를 제외한 513부를 최종 분석 자료로 이용하였다.

5. 자료분석방법

수집된 자료는 PASW 18.0을 이용하여 전산처리하였다. 대상자의 인구사회학적·근무관련 특성, 내부마케팅 수행도와 감정노동, 직장-가정 갈등, 이직의도는 실수와 백분율, 평균과 표준편차를 이용하여 산출하였다. 인구사회학적·근무관련 특성에 따른 내부마케팅 수행도, 감정노동, 직장-가정 갈등 및 이직의도의 차이를 파악하기 위해 t-test와 one-way ANOVA, 사후검정은 Scheffe test를 실시하였고, 대상자의 내부마케팅 수행도와 감정노동, 직장-가정 갈등, 이직의도와와의 관계를 파악하기 위해 Pearson

correlation coefficient로 분석하였다. 이직의도에 영향을 미치는 요인은 단계별 다중회귀분석(stepwise multiple regression)을 이용하여 분석하였다. 회귀분석에 앞서 다중공선성을 확인한 결과, 분산팽창지수는 1.018~1.340으로 기준치인 10 미만이고, 공차한계는 .746~.982로 기준치인 30 미만이며, 상태지수 또한 2.683~18.219로 나타나 자료의 공선성 문제는 없는 것으로 확인되었다. 또한 잔차 분석을 한 결과 Durbin Watson 결과는 1.806로 오차항 간에 자기상관성이 없는 것으로 나타나 잔차의 정규성 분포 가정을 만족하였다.

IV. 연구결과

1. 간호사의 인구사회학적·근무관련 특성

대상자의 인구사회학적·근무관련 특성을 살펴보면(표 1), 평균연령은 29.6±5.4세로, 30세 이하가 325명(63.4%)으로 과반수이상을 차지하였다. 종교는 없는 군이 265명(51.7%), 최종 학력은 전문대졸이 302명(58.9%)으로 많았으며 현재 학업병행을 하지 않는 군이 418명(81.5%)이었다. 결혼상태는 미혼이 352명(68.6%)이었고 월 평균 급여는 300만원 미만이 283명(55.2%)으로 많았다.

직위는 일반간호사가 468명(91.2%)으로 대부분을 차지하였고, 간호사 총 임상경력과 현부서 근무 경력은 각각 평균 6.9±5.5년, 4.1±3.9년으로 나타났고, 총 임상경력 과 현부서 근무 경력에서 5년 미만의 경력이 각각 233명(45.4%), 351명(68.4%)으로 가장 많았다. 근무부서는 일반병동 278명(54.2%), 특수부서 150명(29.2%), 외래 85명(16.6%) 순이었고 근무형태는 3교대가 398명(77.6%)으로 많았다. 자주 시간외 근무를 하는 자가 162명(31.6%)으로 많았고, 기능적 간호전달체계 방식의 근무를 하는 자가 252명(49.1%), 근무스케줄이 부분적 규칙성을 띄는 경우가 240명(46.8%)으로 과반수에 가까웠다. 이전 이직경험이 없는 경우가 420명(81.9%), 자발적으로 입사를 결정한 자가 455명(88.7%)으로 대부분을 차지하였다.

2. 간호사가 지각한 병원조직의 내부마케팅 수행도, 감정노동, 직장-가정 갈등, 이직의도 정도

대상자의 내부마케팅 수행도, 감정노동, 직장-가정 갈등, 이직의도 정도를 살펴보면, 내부마케팅 수행도는 170

점 만점에 평균 94.7±14.7점, 감정노동은 45점 만점에 평균 31.4±5.5점, 직장-가정 갈등은 30점 만점에 평균 19.6±4.1점이었고, 이직의도는 20점 만점에 평균 13.7±3.4점으로 나타났다(표 2).

3. 간호사의 인구사회학적·근무관련 특성에 따른 병원조직의 내부마케팅 수행도, 감정노동, 직장-가정 갈등, 이직의도의 차이

대상자의 인구사회학적 특성 및 근무관련 특성에 따른 내부마케팅 수행도를 분석한 결과(표 1)에서 유의한 차이를 보인 변수는 종교, 근무부서, 근무형태, 시간외 근무, 근무스케줄, 입사결정유형이었다. 종교가 있는 경우가 종교가 없는 경우에 비해($t=-2.23, p=.027$), 일반병동이나 외래에서의 근무자가 특수부서에 근무하는 자에 비해($F=5.62, p=.004$), 근무형태가 고정변인 경우가 3교대인 경우에 비해($F=4.76, p=.009$), 시간외 근무를 거의 하지 않는 경우가 가끔, 자주, 항상 하는 경우($F=9.51, p<.001$)보다 내부마케팅 수행도가 높았다. 근무스케줄이 규칙적인 경우 불규칙한 경우에 비해($F=16.60, p<.001$), 입사결정 시 자발적인 경우가 비자발적으로 한 경우에 비해($t=-2.37, p=.018$) 내부마케팅 수행도가 높은 것으로 나타났다. 또한 감정노동에서는 유일하게 시간외 근무에서 차이를 보였는데($F=4.98, p=.002$) 시간외 근무를 자주 하는 경우가 거의 하지 않는 경우에 비해 감정노동이 유의하게 높았다.

다음으로 직장-가정 갈등에 유의한 차이를 보인 변수는 종교, 결혼상태, 근무부서, 근무형태, 시간외 근무, 간호전달체계, 근무스케줄로 나타났다. 종교가 없는 경우가 있는 경우에 비해($t=2.04, p=.042$), 기혼자가 미혼자에 비해($t=-2.30, p=.021$), 일반병동과 특수부서 근무자가 외래 근무자에 비해($F=7.55, p=.001$), 교대근무자가 고정변 근무자에 비해($F=13.41, p<.001$) 직장-가정 갈등이 높은 것으로 나타났다. 시간외 근무를 자주, 항상 하는 경우는 가끔 하거나 거의 하지 않는 경우에 비해($F=16.39, p<.001$), 간호전달체계가 팀제가 기타 다양한 체계방법에 비해($F=4.27, p=.005$), 근무스케줄이 불규칙적인 경우는 그렇지 않은 경우에 비해 직장-가정 갈등이 유의하게 높았다($F=24.00, p<.001$).

마지막으로 간호사의 인구사회학적 특성 및 근무관련 특성에 따른 이직의도를 분석한 결과, 유의한 차이를 보인 변수로는 연령, 종교, 최종학력, 직위, 간호사 경력, 근무

표 1. 인구사회학적·근무 관련 특성에 따른 내부마케팅 수행도, 감정노동, 직장-가정 갈등, 이직의도 차이 (N=513)

특성	구분	n (%)	내부마케팅 수행도			감정노동			직장-가정 갈등			이직의도			
			M±SD	t or F	p (Scheffe)	M±SD	t or F	p (Scheffe)	M±SD	t or F	p (Scheffe)	M±SD	t or F	p (Scheffe)	
인구사회학적 특성															
연령 (세)	26세 미만 ^a	141 (27.5)	94.1±15.2	0.70	.550	30.9±5.9	0.52	.672	19.4±4.4	1.31	.270	13.5±3.0	7.92	<.001	
	26~30세 ^b	184 (35.9)	94.7±14.5			31.7±5.6			19.6±3.9			14.1±3.4			a, b, c>d
	31~35세 ^c	111 (21.6)	93.8±14.3			31.3±4.9			20.3±3.6			14.2±3.3			
	36세 이상 ^d	77 (15.0)	96.7±14.8			31.3±5.6			19.2±4.5			12.1±3.7			
종교	없음	265 (51.7)	93.3±14.7	-2.23	.027	31.3±5.7	-0.13	.899	20.0±3.9	2.04	.042	14.0±3.1	2.30	.022	
	있음	248 (48.3)	96.1±14.6			31.4±5.4			19.3±4.3			13.3±3.5			
최종학력	전문대	302 (58.9)	94.6±14.9	0.06	.944	31.5±5.9	0.40	.671	19.7±4.2	0.81	.445	14.0±3.3	3.19	.042	
	4년제	172 (33.5)	94.9±13.9			31.1±4.7			19.6±3.6			13.4±3.3			
	대학원 이상	39 (7.6)	94.0±16.6			31.1±6.0			18.9±5.2			12.8±4.0			
현재학업병행	아니오	418 (81.5)	94.8±14.4	0.50	.620	31.4±5.4	0.60	.547	19.5±4.1	-1.00	.319	13.6±3.4	-1.20	.231	
	예	95 (18.5)	94.0±16.0			31.0±5.9			20.0±3.9			14.1±3.5			
결혼상태	미혼	352 (68.6)	93.8±14.8	-1.87	.063	31.3±5.5	-0.59	.553	19.3±4.1	-2.30	.021	13.8±3.2	2.03	.056	
	기혼	161 (31.4)	96.4±14.4			31.6±5.5			20.2±3.9			13.2±3.7			
월소득 (만원)	300만원 미만	283 (55.2)	94.2±14.2	-0.72	.471	31.5±5.7	0.88	.380	19.5±4.3	-0.54	.589	13.9±3.3	1.59	.113	
	300만원 이상	230 (44.8)	95.2±15.2			31.1±5.3			19.7±3.9			13.4±3.4			
근무 관련 특성															
직위	일반간호사	468 (91.2)	94.3±14.6	-1.84	.067	31.3±5.5	-0.32	.752	19.7±4.0	1.54	.130	13.9±3.3	4.42	<.001	
	책임간호사 및 수간호사	45 (8.8)	98.5±15.4			31.6±5.9			18.6±4.7			11.6±3.5			
간호사 경력 (년)	1~5년 미만 ^a	233 (45.4)	93.9±14.7	0.52	.592	31.2±5.8	0.69	.502	19.5±4.2	0.30	.740	13.8±3.2	3.30	.038	
	5~10년 미만 ^b	135 (26.3)	95.3±14.9			31.8±5.3			19.6±3.9			14.2±3.2			b>c
	10년 이상 ^c	145 (28.3)	95.2±14.5			31.2±5.3			19.8±4.1			13.1±3.7			
현부서경력 (년)	1~5년 미만 ^a	351 (68.4)	94.6±14.7	0.09	.918	31.5±5.8	1.44	.239	19.6±4.2	0.04	.965	13.7±3.4	0.74	.478	
	5~10년 미만 ^b	105 (20.5)	95.1±14.8			31.6±4.9			19.7±3.7			13.9±3.2			
	10년 이상 ^c	57 (11.1)	94.1±14.5			30.2±4.3			19.7±4.2			13.2±3.5			
근무부서	일반병동 ^a	278 (54.2)	95.5±14.9	5.62	.004	31.9±5.5	2.55	.079	20.1±4.0	7.55	.001	13.8±3.1	6.93	.001	
	특수부서 ^b	150 (29.2)	91.5±14.0			30.8±5.1			19.7±4.1			14.1±3.4			a, b>c
	외래 ^c	85 (16.6)	97.5±14.3			30.7±6.1			18.1±4.0			12.5±3.9			
근무형태	3교대 ^a	398 (77.6)	93.6±14.4	4.76	.009	31.4±5.4	0.93	.395	20.0±4.0	13.41	<.001	14.2±3.1	20.02	<.001	
	2교대 ^b	32 (6.2)	97.2±17.2			32.2±6.1			20.2±4.2			12.6±3.2			a, b>c
	교정번 ^c	83 (16.2)	98.7±14.4			30.7±6.0			17.5±4.1			11.8±3.9			
시간외 근무	거의없음 ^a	59 (11.5)	102.7±14.9	9.51	<.001	29.9±5.7	4.98	.002	16.9±3.9	16.39	<.001	11.5±3.2	17.55	<.001	
	가끔 ^b	135 (26.3)	96.0±14.0			30.3±5.7			18.9±4.1			12.9±3.5			a<b<c,
	자주 ^c	162 (31.6)	93.8±13.6			32.1±5.2			20.2±3.8			14.3±3.2			
	항상 ^d	157 (30.6)	91.3±14.9			32.0±5.9			20.7±3.9			14.6±3.0			
간호전달체계	기능적 ^a	252 (49.1)	94.3±14.6	0.15	.933	31.8±5.3	1.97	.118	19.7±4.1	4.27	.005	13.8±3.3	1.42	.237	
	탑제 ^b	138 (26.9)	94.8±15.0			31.2±5.5			20.3±4.0			13.9±3.0			b>d
	일대일간호 ^c	45 (8.8)	95.6±15.8			29.7±5.3			19.4±3.7			13.5±3.5			
	기타 ^d	78 (15.2)	95.1±14.1			31.2±5.2			18.3±4.2			13.0±4.0			
근무 스케줄	불규칙 ^a	169 (32.9)	89.7±13.5	16.60	<.001	32.0±5.3	1.76	.174	21.0±4.0	24.00	<.001	15.0±3.1	24.57	<.001	
	부분 규칙 ^b	240 (46.8)	96.4±14.3			31.1±5.4			19.5±3.7			13.4±3.1			a>b>c
	항상 규칙 ^c	104 (20.3)	98.9±15.3			30.9±6.1			17.7±4.4			12.3±3.7			
이전이직경험	없음	420 (81.9)	94.8±14.9	0.31	.750	31.1±5.4	-1.90	.058	19.5±4.0	-1.21	.227	13.6±3.3	-1.87	.062	
	있음	93 (18.1)	94.2±14.0			32.3±5.8			20.1±4.3			14.3±3.5			
입사결정유형	비자발적	58 (11.3)	90.4±16.5	-2.37	.018	32.0±5.7	1.00	.317	20.2±4.0	1.12	.263	15.2±2.9	3.77	<.001	
	자발적	455 (88.7)	95.2±14.4			31.3±5.5			19.5±4.1			13.5±3.4			

부서, 근무형태, 시간외 근무, 근무스케줄, 입사결정유형으로 나타났다. 36세 미만이 36세 이상에 비해($F=7.92, p<.001$), 종교가 없는 경우가 있는 경우에 비해($t=2.30, p=.022$), 일반간호사는 책임간호사 이상에 비해($F=4.42, p<.001$), 경력에서는 5~10년 미만이 10년 이상에 비해($F=3.30, p=.038$), 일반병동과 특수부서가 외래에 비해($F=6.93, p=.001$), 교대근무자가 고정변 근무자에 비해($F=20.02, p<.001$), 시간외 근무를 자주, 항상 하는 자가 가끔 하거나 거의 하지 않는 자에 비해($F=17.55, p<.001$), 근무스케줄이 불규칙적인 자가 규칙적인 자에 비해($F=24.57, p<.001$), 입사결정이 비자발적인 경우가 자발적인 경우에 비해 이직의도가 유의하게 높게 나타났다($t=3.77, p<.001$).

4. 간호사가 지각한 병원조직의 내부마케팅 수행도, 감정노동, 직장-가정 갈등 및 이직의도 간의 관계

대상자의 내부마케팅 수행도, 감정노동, 직장-가정 갈등 및 이직의도 간의 관계를 살펴보면(표 3), 이직의도는 내부마케팅 수행도($r=-.357, p<.001$)와 역상관관계가 존재하였고, 감정노동($r=.354, p<.001$), 직장-가정 갈등($r=.413, p<.001$)과는 순상관관계가 존재하여, 내부마케팅 수행도는 낮고 감정노동과 직장-가정 갈등이 높을수록 이직의도가 높은 것으로 나타났다. 다음으로 내부마케팅 수행도는 감정노동($r=-.158, p<.001$) 및 직장-가정 갈등($r=-.277, p<.001$)과

역상관관계를 보였고, 감정노동은 직장-가정 갈등($r=.388, p<.001$)과 순상관관계를 보였다. 즉, 내부마케팅 수행도가 높을수록 감정노동과 직장-가정 갈등은 낮아지고, 감정노동이 높을수록 직장-가정 갈등은 높은 것으로 나타났다.

5. 간호사가 지각한 병원조직의 내부마케팅 수행도, 감정노동, 직장-가정 갈등이 이직의도에 미치는 영향

대상자의 일반적 특성을 보정한 상태에서 내부마케팅 수행도, 감정노동, 직장-가정 갈등이 이직의도에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위하여 인공사회학적·근무특성에서 유의한 차이를 보인 연령, 종교, 학력, 직위, 경력, 근무부서, 시간외 근무, 근무스케줄, 입사결정유형을 독립변수로 하고, 명목변수는 가변수 처리하여 단계별 다중회귀분석을 실시하였다.

이직의도와 제 변수들에 대한 회귀분석 결과(표 4), 직장-가정 갈등이 심각할수록($\beta=.20, p<.001$), 내부마케팅 수행활동이 낮을수록($\beta=-.21, p<.001$), 감정노동이 심할수록($\beta=.22, p<.001$), 이직의도가 유의하게 증가하였다. 이외에도 일반적 특성 중 직위가 일반간호사일수록($\beta=-.12, p=.001$), 시간외 근무가 자주 혹은 항상 있다고 응답한 그룹일수록($\beta=.12, p=.003$), 입사결정이 비자발적일수록($\beta=-.10, p=.005$), 근무형태가 교대근일수록($\beta=.10, p=.011$) 이직의도가 유의하게 증가하였다. 이들 변인들의 총 설명력은 약 33%였다.

표 2. 간호사가 지각한 내부마케팅 수행도, 감정노동, 직장-가정 갈등, 이직의도 정도 (N=513)

변수	최소값	최대값	M±SD	범위 (Range)
내부마케팅 수행도	38.0	150.0	94.7±14.7	34.0~170.0
감정노동	10.0	45.0	31.4±5.5	9.0~45.0
직장-가정 갈등	6.0	30.0	19.6±4.1	6.0~30.0
이직의도	4.0	20.0	13.7±3.4	4.0~20.0

표 3. 간호사가 지각한 내부마케팅 수행도, 감정노동, 직장-가정 갈등, 이직의도의 관계 (N=513)

변수	내부마케팅 수행도	감정노동	직장-가정 갈등	이직의도
	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)
내부마케팅 수행도				
감정노동	-.158 (<.001)			
직장-가정 갈등	-.277 (<.001)	.388 (<.001)		
이직의도	-.357 (<.001)	.354 (<.001)	.413 (<.001)	

표 4. 간호사가 지각한 내부마케팅 수행도, 감정노동, 직장-가정 갈등이 이직의도에 미치는 영향 (N=513)

예측변인	Standardized β	B	t	p	R ² change
직장-가정 갈등	.20	0.19	4.75	<.001	.17
내부마케팅 수행도	-.21	-0.05	-5.44	<.001	.06
감정노동	.22	0.13	5.45	<.001	.04
직위(0=일반간호사, 1=책임간호사 및 수간호사)	-.12	-1.44	-3.23	.001	.02
시간외근무 2(0=거의없음, 1=가끔, 2=자주 및 항상)	.12	0.61	2.97	.003	.01
입사결정유형(0=비자발적, 1=자발적)	-.10	-1.16	-2.81	.005	.01
근무형태(0=고정번, 1=교대)	.10	1.10	2.56	.011	.01

F=34.63, p<.001, Adjusted R²=.33

V. 논 의

본 연구는 간호사를 대상으로 병원조직의 내부마케팅 수행도, 감정노동, 직장-가정 갈등이 이직의도에 어떠한 영향을 주는지를 살펴보고자 하였다.

본 연구결과에 따르면 간호사의 이직의도는 20점 만점에 평균 13.7점(문항평균 3.42점)으로 나타났다. 이는 어금숙 등(2004)의 평균 14.8점(범위 4~20점), 최은희 등(2009)의 문항평균 3.67점(범위 1~5점)과 비교하여 볼 때 다소 낮은 점수였다. 이와 같이 이직의도 점수에 차이를 보인 것은 병원 소재지역과 규모에 따른 차이로 생각되며, 절반 이상의 간호사들이 이직의도를 갖는 것으로 나타나 이직의도를 감소시키기 위한 중재프로그램이 절실히 필요할 것으로 생각된다. 반면, Demerouti, Geurts, Bakker 와 Euwema (2004)가 네덜란드에서 행한 연구에서 교대 근무자의 이직의도가 평균 2.88점(범위 1~5점), Noor와 Maad (2008)가 파키스탄에서 행한 연구에서 2.97점(범위 1~5점)으로 본 연구보다 낮은 점수를 보여, 국외보다 우리나라에서의 이직의도가 높은 것을 알 수 있다.

직장-가정 갈등은 30점 만점에 평균 19.6점(문항평균 3.26점)으로 나타났다. 이는 김창희 등(2009)의 평균 19.13점(범위 6~30점)과 유미애와 손연정(2009)의 평균 19.0점(범위 6~30점), Noor와 Maad (2008)의 평균 2.89점(범위 1~5점)보다는 높으며, Yildirim과 Aycan (2008)의 5점 만점에 3.43점보다는 낮게 나타났다. 이는 지역과 문화의 차이로 사료되며 차이를 밝히기 위한 반복적이고 다각적인 연구의 필요성이 제기된다. 본 연구를 포함한 선행연구들에서 대체로 높은 직장-가정 갈등 점수를 보여 간호사들이 직장을 가정생활과 병행하는데 있어 많은 어려움을 가지

고 있음을 알 수 있다.

내부마케팅 수행도는 170점 만점에 평균 94.7점(문항 평균 2.78점)으로 나타났다. 이는 윤정아와 이해정(2007)의 연구결과 5점 만점에 평균 3.1점과 비교해 볼 때 약간 낮은 수준이며, 5점 만점에 최정과 하나선(2007)의 평균 2.68점, 임지영(2006)의 평균 2.51점에 비하면 약간 높은 수준이다. 선행연구결과와 비교하면 병원조직의 내부마케팅 활동의 중요성에 대한 인식정도가 이전보다는 다소 높아졌으나 아직도 해결해야 할 과제가 많음을 시사한다.

본 연구대상자들의 감정노동은 45점 만점에 평균 31.4점(문항평균 3.48점)으로 나타났다. 이는 김인순(2009)의 연구결과 2.61점(범위 1~4점), 박인아(2008)의 연구결과에서 평균 29.87점, 김창희 등(2009)의 평균 24.87점(범위 6~30점)보다 높게 나타났다. 이는 의료서비스의 요구는 점점 까다롭고 높은 수준을 요구하는 반면 서비스를 제공하는 간호사들의 업무 현장은 변화가 없어 서비스 제공시 많은 감정노동을 경험하고 있음을 말해준다.

인구사회학적 특성 및 근무관련 특성에 따른 내부마케팅 수행도, 감정노동, 직장-가정 갈등 및 이직의도의 차이를 조사한 결과, 시간외 근무는 4가지 변인 모두에서 유의한 차이를 보였으며, 종교, 근무부서, 근무형태, 근무스케줄은 감정노동을 제외한 3개 변인에서 유의한 차이를 보였다. 우선 연령에 따라 36세 미만인 대상자가 이직의도가 높았는데 이와 같은 결과는 연령이 높은 집단에서 이직의도가 낮다고 보고한 선행연구들(어금숙 등, 2004; 한용희 등, 2010)과 일치하는 결과를 보여주었다. 36세 미만의 대상자는 가장 왕성한 활동을 하면서 조직의 중추적 역할을 담당하는 집단으로 이들 중 상당수가 이직의도를 가지고 근무한다는 것은 조직의 생산성을 저하시킬 수 있다. 따라

서 이들의 이직의도를 낮추기 위해서는 내부마케팅의 일환으로 경력개발 프로그램을 제공함으로써 효율적인 간호인력 관리가 요구된다. 또한 최종학력에 따라 이직의도에 유의한 차이가 있었는데 이는 한용희 등(2010), 김창희 등(2009), 두은영 등(2005)의 연구결과와 일치하였으나 교육정도와 이직의도와는 유의한 차이가 없다고 보고한 선행연구(어금숙 등, 2004)도 있어 최종학력에 따른 연구결과는 일관성이 없는 것으로 나타났다. 이에 대해 최정과 하나선(2007)은 학력에 따른 실제 이직과 이직의도는 다르며, 학력수준이 낮은 계층은 이직의도가 높더라도 직업의 대체가능성이 낮기 때문에 실제 이직을 못하는 반면, 학력수준이 높은 간호사들의 경우 직업의 대체가능성이 높아 이직의도가 실제 이직으로 이어질 가능성이 높다고 하였다. 임상경력에 따라서는 5~10년 미만의 경력을 지닌 집단이 10년 이상의 임상경력을 지닌 집단보다 이직의도가 높았는데, 이는 10년 이상의 임상경력을 지닌 집단에서 이직의도가 낮다고 보고한 어금숙 등(2004)의 연구와는 일치하지만 임상경력과 이직의도와 유의한 차이가 없다고 보고한 두은영 등(2005)의 연구와는 상반된 결과였다. 그밖에 근무부서에 따라 외래인 경우와 고정번 근무자인 경우, 근무시간외 근무를 가끔 하거나 거의 하지 않는 경우, 그리고 근무스케줄이 규칙적일 때 이직의도가 가장 낮은 것으로 나타난 결과로 보아, 근무시간이 이직의도에 큰 영향을 미치는 것으로 생각된다. 이는 김인순(2009)의 연구결과와도 일치하는 것으로 불규칙한 근무시간과 병동 상황에 따라 배치된 근무스케줄, 그리고 항상 24시간 환자결에서 간호해야하는 직업으로서 간호관리자들의 효율적인 대처방안과 적극적인 노력이 필요할 것으로 사료된다.

내부마케팅 수행도의 경우 종교가 있고 일반병동과 외래에서 근무하는 사람일수록, 고정번 근무자일수록, 시간외 근무가 거의 없을수록, 근무스케줄이 규칙적일수록 높은 것으로 나타났는데, 이는 내부마케팅이 직무스트레스 및 월평균 밤 근무횟수와는 유의한 역상관관계를 나타낸다고 보고한 윤정아와 이해정(2007)의 연구결과와 유사하였다. 또한 특수부서가 일반병동에 비해 복지후생과 내부마케팅 수행도 전체가 유의하게 높은 것으로 보고한 최은희 등(2009)의 연구결과도 부서별로 마케팅 수행도에 차이가 난다는 점을 시사하여, 본 연구결과를 지지하였다. 이는 대부분의 병원에서 아직까지 내부마케팅에 관한 병원환경의 기초적인 수준이 다르기는 하지만, 향후 내부마케팅 활동에 대한 보다 세분화된 연구를 진행하여 병원정

책 및 부서에 따라 차별화된 마케팅 전략을 수립하고 실행함으로써 고객만족을 높이려는 노력이 요구된다.

감정노동에서는 유일하게 시간외 근무에서 차이를 보였는데, 시간외 근무를 자주하는 사람일수록 감정노동이 높은 것으로 나타났다. 차선경 등(2009)의 연구에서는 총 임상경력과 현부서 임상경력 모두 3~5년의 경력자가, 근무형태는 3교대 근무자가 비교대 근무자에 비해 감정노동이 높은 것으로 나타났고, 근무부서별 외래간호사와 전문간호사의 경우 감정노동의 정도가 높게 나타났다고 보고하였다. 이는 감정노동은 근무시간, 근무부서 등 근무환경과 연관이 있음을 시사하며, Smith와 Gray (2001)는 간호사들의 감정노동을 감소시키기 위해서는 근무시간 등을 배려하는 것도 중요하지만, 멘토제도를 통해 간호사가 직면하는 감정적 어려움을 함께 나눌 수 있는 대상을 두는 것이 필요함을 제시하였다.

직장-가정 갈등의 경우 종교가 없고 기혼인 경우, 일반병동과 특수부서에서 근무할수록, 3교대나 2교대로 근무할수록, 시간외 근무를 항상 하거나 자주 할수록, 근무스케줄이 불규칙할수록 높게 나타났다. 이는 종교가 없고, 중환자실과 응급실에서 근무하는 사람일수록, 교대 근무자일수록 직장-가정 갈등이 높다고 보고한 유미애와 손연정(2009)의 결과와 부분적으로 일치하였다. 또한 자녀양육에 대한 사회적 지지가 부족하고 교대 근무자일수록 직장-가정 갈등이 높다고 보고한 Fujimoto 등(2008)의 연구와도 일치한다. 즉, 일반병동 및 특수부서는 외래와 같은 비교대 근무부서에 비해 상대적으로 위기관리 및 위급한 환자의 생명에 즉각적으로 대처해야 하는 등의 업무스트레스가 높은 부서로서, 직장에서의 직무스트레스가 많고 직장-가정 갈등의 지각수준이 높아진다. 따라서 근무부서와 교대여부, 적정근무시간, 규칙적인 스케줄 조정을 위한 병원 조직의 노력이 필요할 것이다.

변인간의 상관성을 분석한 결과에서는, 내부마케팅 수행도와 이직의도 간에 유의한 역상관관계가 있는 것으로 나타나, 선행연구들(두은영 등, 2005; 최은희 등, 2009; 최정과 하나선, 2007)과 일치하는 결과를 보였다. 또한 직장-가정 갈등은 이직의도와 유의한 순상관관계를 보여 이규만(2005)의 결과와 일치하며, 감정노동 또한 이직의도와 순상관관계를 보였는데, 이는 감정노동의 수준이 높을수록 소진의 정도가 높았고 또한 소진의 정도가 높아지면 이직의도 또한 높아지고 있음을 보고한 김인순(2009)의 결과와 일치하였다. Gandi 등(2011)은 감정노동이 직장-가

정 갈등과 높은 상관성이 있는 것으로 보고하였는데, 이는 감정노동은 직장-가정 갈등 변인과 함께 이직의도에 간접적인 영향을 미치는 것으로 보고한 Tewksbury와 Higgins (2006)의 연구결과와도 같은 맥락임을 알 수 있다. 본 연구에서 직장-가정 갈등이 높을수록 이직의도가 높아지는 것으로 나타난 결과 역시 직장-가정 갈등이 낮을수록, 사회적 지지가 높을수록, 또한 직무만족도가 높을수록 조직몰입이 증가한다는 유미애와 손연정(2009)의 결과와 일맥상통하는 부분이 있다.

이직의도에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과, 직장-가정 갈등, 내부마케팅 수행도, 감정노동, 직위, 시간외 근무, 입사결정유형, 근무형태 순으로 33%의 높은 설명력을 보였다. 그 중 직장-가정 갈등이 17%로 가장 높은 설명력을 보였는데 이는 직장-가정 갈등이 이직의도를 가장 잘 예측한다고 보고한 선행연구결과들(김창희 등, 2009; 이규만, 2005; Noor & Maad, 2008)과 일치하였다. 직장가정에서의 역할은 대부분 사람들에게 가장 중요한 삶의 부분으로서, 이 두 가지 역할이 양립되지 않을 때 긴장과 부정적인 감정을 창출하게 된다(Fujimoto et al., 2008). 특히 기존 여성의 경우 가정이 직장을 방해한다고 인식하기 보다는 직장이 가정을 방해한다는 가부장적 인식이 더 높아(유미애와 손연정, 2009), 직장-가정 갈등 수준이 높은 간호사들의 경우 이직의도를 증가시키는 것으로 생각된다. 또한 이직의도의 영향요인으로 마케팅 수행도(두은영 등, 2005; 윤정아와 이해정, 2007; 최은희 등, 2009; 최정파 하나선, 2007), 감정노동(김인순, 2009; 김창희 등, 2009) 등을 보고한 연구들과도 부분적으로 일치하였다. 이를 통해 향후 이직예방 혹은 감소 프로그램 개발 시, 조직 내부의 의사소통을 개선하고 보상제도를 활성화할 뿐 아니라, 간호사들의 심리적인 어려움을 지지해줄 수 있는 멘토링 및 경력개발 프로그램과 같은 내용이 함께 고려되어야 함을 알 수 있다. 그러나 본 연구결과 내부마케팅 수행도와 감정노동의 두 변인의 설명력은 각각 6%와 4%로서 낮은 설명력을 보였다. 향후 연구에서는 내부마케팅 수행도와 감정노동에 영향을 줄 수 있는 조직적 특성과 개인적 특성의 변인들을 추가하여 반영할 필요가 있음을 시사한다.

본 연구는 전국 표본단위의 추출이 아닌 점과 횡단적 조사연구로 인한 인과성 검증의 한계 등의 제한점이 있다. 그러나 기존 이직의도 관련 선행연구들이 내부마케팅 활동, 조직몰입도 등의 조직관련 변인들만을 다루거나, 혹은 감정노동, 직장-가정 갈등과 같은 간호사 개인의 심리사

회적인 측면만을 다루는 데 초점을 둔 것과는 달리, 내부마케팅 수행도와 같은 조직에 대한 개인의 인지를 함께 고려하여 살펴봄으로써, 향후 간호사 대상의 이직예방 프로그램 개발 시 개인의 직무만족도 및 조직몰입도 향상을 위해서는 내외적 측면의 요인들이 균형있게 고려되어야 한다는 연구결과를 제시하였다는 점에서 본 연구의 의의가 있겠다.

VI. 결론 및 제언

본 연구는 간호사가 지각한 병원조직의 내부마케팅 수행도, 감정노동, 직장-가정 갈등, 이직의도 정도를 알아보고, 나아가 간호사의 이직의도 관련요인으로서 병원조직의 내부마케팅 수행도, 감정노동, 직장-가정 갈등의 영향을 파악하고자 시도되었으며, 본 연구결과 직장-가정 갈등이 심각할수록, 내부마케팅 수행활동이 낮을수록, 감정노동이 심할수록 이직의도가 유의하게 증가하는 것으로 나타났다. 따라서 이러한 결과를 바탕으로 간호사의 이직률 감소를 위해서는 간호사의 직장-가정 갈등 및 감정노동을 조절하고 내부마케팅 수행도를 높일 수 있도록, 조직의 내부고객으로서 간호사의 내·외적 요구를 정확히 분석함과 동시에, 심리적 어려움을 증대하는 멘토제도와 경력개발 프로그램을 활성화 하는 등 기관측면에서의 다각적 노력이 모색될 필요가 있으며, 이를 효과적인 인력관리와 더불어 간호 서비스의 질적 향상을 이룰 수 있는 방안으로 활용할 필요가 있겠다.

본 연구는 횡단적 조사연구의 한계가 있으므로 향후 전국 단위의 표본추출을 통해 전향적 코호트 연구를 실시함으로써 인과성을 검증하는 것이 필요할 것으로 본다.

참고문헌

- 김민주(1998). 호텔종업원의 감정노동이 직무관련태도에 미치는 영향. *관광학연구*, 21(2), 129-141.
- 김윤희(2007). 조직 내 개인 주도성이 역할 과부하와 직장-가정 갈등 등에 미치는 영향에 관한 연구 -조직시민행동의 효과를 중심으로-. 서강대학교 석사학위논문, 서울.
- 김인순(2009). 간호사의 감정노동과 소진, 이직의도와와의 관계에서 자기효능감과 사회적 지지의 역할. *간호행정학회지*, 15(4), 515-526.
- 김창희, 양승순, 김연자, 손연정, 유미애, 송주은(2009). 간호사의 이직의도 구조모형. *간호행정학회지*, 15(4), 550-562.
- 두은영, 임지영, 서문경애, 김인아(2005). 간호사가 지각하는 내부

- 마케팅활동 정도가 간호사의 이직의도, 간호업무수행 및 간호 업무생산성에 미치는 영향. *간호행정학회지*, 11(1), 1-12.
- 박인아(2008). *간호사의 성격, 감정노동이 직무태도에 미치는 영향*. 한양대학교 석사학위논문, 서울.
- 박현숙(2002). *간호사가 인지하는 역할명확성, 직무특성과 이직의도와의 관계*. 연세대학교 석사학위논문, 서울.
- 박현진(2002). *위탁급식전문업체의 내부마케팅 활동이 동기부여 및 조직 내부성과에 미치는 영향*. 연세대학교 석사학위논문, 서울.
- 어금숙, 허혜경, 김기경, 조용자, 김은희, 김순자(2004). 병원 임상 간호사의 직무특성 및 직무만족과 이직의도와의 관계. *임상간호연구*, 9(2), 81-92.
- 유미애, 손연정(2009). 기혼 간호사의 직장-가정 갈등, 사회적 지지, 직무만족도 및 조직몰입간의 관계. *기본간호학회지*, 16(4), 515-523.
- 윤정아, 이해정(2007). 간호조직의 내부마케팅, 직무스트레스, 조직몰입, 이직의도 간의 관계. *간호행정학회지*, 13(3), 293-301.
- 이규만(2005). 직장-가정 갈등이 구성원의 태도에 미치는 영향. *대한경영학회지*, 18(3), 1369-1389.
- 임지영(2006). 종합병원의 내부마케팅 활동에 대한 간호사의 기대-지각간 차이 분석. *간호행정학회지*, 12(2), 204-212.
- 차선경, 신이수, 김경영, 이보영, 안수연, 장향순 등(2009). 간호사의 감정노동과 영향요인에 관한 연구. *임상간호연구*, 15(2), 23-35.
- 최은희, 김진희, 이현수, 장은희, 김복순(2009). 내부마케팅이 간호사의 직무만족도 및 이직의도에 미치는 효과 -일개 대학병원을 대상으로-. *임상간호연구*, 15(1), 29-41.
- 최정, 하나선(2007). 간호사가 지각한 내부마케팅 활동이 직무만족, 이직의도, 고객지향성에 미치는 영향. *간호행정학회지*, 13(2), 231-241.
- 한용희, 손인순, 박광옥, 강경화(2010). 병원간호사의 전문직업성, 직무몰입, 조직몰입과 이직의도와의 관계. *임상간호연구*, 16(2), 17-31.
- Carr, J. C., Boyar, S. L., & Gregory, B. T. (2008). The moderating effect of work-family centrality on work-family conflict, organizational attitudes and turnover behavior. *Journal of Management*, 34(2), 244-262.
- Demerouti, E., Geurts, S. A. E., Bakker, A. B., & Euwema, M. (2004). The impact of shiftwork on work-home conflict, job attitudes and health. *Ergonomics*, 47(9), 987-1002.
- Fujimoto, T., Kotani, S., & Suzuki, R. (2008). Work-family conflict of nurses in Japan. *Journal of Clinical Nursing*, 17(24), 3286-3295.
- Gandi, J. C., Wai, P. S., Karick, H., & Dagona, Z. K. (2011). The role of stress and level of burnout in job performance among nurses. *Mental Health in Family Medicine*, 8(3), 181-194.
- George, W. R. (1977). The retailing of services-a challenging future. *Journal of Retailing*, 53(3), 85-98.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
- Gutek, B. A., Searle, S., & Klepa, L. (1991). Rational versus gender role explanations for work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76(4), 560-568.
- Hackman, J. R., Lawler, E. E., & Porter, L. W. (Eds.). (1983). *Perspectives on behavior in organizations* (2nd ed.). New York, NY: McGraw-Hill.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Noor, S., & Maad, N. (2008). Examining the relationship between work life conflict, stress and turnover intentions among marketing executives in Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 3(11), 93-102.
- Smith, P., & Gray, B. (2001). Reassessing the concept of emotional labour in student nurse education: Role of link lecturers and mentors in a time of change. *Nurse Education Today*, 21(3), 230-237.
- Tewksbury, R., & Higgins, G. E. (2006). Examining the effect of emotional dissonance on work stress and satisfaction with supervisors among correctional staff. *Criminal Justice Policy Review*, 17(3), 290-301.
- Yildirim, D., & Aycan, Z. (2008). Nurses' work demands and work-family conflict: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45(9), 1366-1378.