Journal of the Korea Convergence Society
Vol. 8. No. 7, pp. 113-122, 2017
https://doi.org/10.15207/JKCS.2017.8.7.113

임상간호사의 상사신뢰, 고객불량행동 및 이직의도가 직무배태성에 미치는 영향에 관한 융합연구

강정미[1], 권정옥[2*]
[1]고신대학교 대학원, [2]춘해보건대학교 간호학과

A Convergence Study about Influences of Trust in Supervisor, Customer badness behavior, Turnover Intention behavior on Job Embeddedness in Clinical Nurses

Jung-Mi Kang[1], Jeong-Ok Kwon[2*]
[1]Graduate school, Department of Nursing, Kosin University, Busan, Korea
[2]Department of Nursing, Choonhae College of Health Sciences

요 약 본 연구의 목적은 임상간호사의 상사신뢰, 고객불량행동, 이직의도가 직무배태성에 미치는 영향을 파악하기 위하여 시도되었다. 연구방법은 임상간호사를 대상으로 2016년 5월 1일에서 2016년 5월 30일까지 자가보고식 설문지를 이용하여 수집된 188명의 자료를 IBM SPSS/WIN 21.0 program을 이용하여 분석하였다. 연구결과 상사신뢰 3.20점(5점 만점), 고객불량행동 2.66점(5점 만점), 직무배태성 3.05점(5점 만점), 이직의도 3.39점(5점 만점)이었다. 직무배태성은 상사신뢰(r=.57, p<.001), 이직의도(r=.19, p=.011)와 유의한 정적상관계가 있었고, 직무배태성의 하위요인인 희생과 고객불량행동(r=-.15, p=.037)은 부적상관관계가 있었다. 직무배태성에 영향을 주는 융합요인은 상사신뢰(β=.471, p<.001), 직무만족(β=.226, p<.001), 이직의도(β=-.196, p<.001), 간호직 만족도(β=-.169, p=.005)로 직무배태성을 48.9%를 설명하였다. 따라서 간호관리자는 조직차원에서 간호사의 직무배태성을 높이기 위해 상사신뢰와 직무만족, 간호직 만족도를 높이고 이직의도를 낮추기 위한 전략을 세워야 한다.

• 주제어 : 상사신뢰, 고객불량행동, 직무배태성, 이직의도, 융합

Abstract The purpose of this study is to verify trust in supervisor, customer badness behavior have turnover intention influence on job embeddedness. Self-report questionnaire was completed by 188 clinical nurse May 1st to May 30th, 2016. and date analyzed using the IBM SPSS/WIN 21.0 program. As a result, The mean score of trust in supervisor is 3.20 points, customer badness behavior is 2.66 points, job embeddedness is 3.05 points, turnover intention is 3.39 points(out of 5). There were significant positive correlations between job embeddedness and trust in supervisor(r=.57, p<.001) and turnover intention(r=.19, p=.011) and negative correlations between Sacrifice sub-cale of job embeddedness and customer badness behavior(r=-.15, p=.037). The convergence factors with the effect on job embeddedness, trust in supervisor(β=.471, p<.001), job satisfaction(β=.226, p<.001), turnover intention(β=-.196, p<.001), nursing satisfaction(β=-.169, p=.005) explained 48.9% of the job embeddedness. therefore, nursing managers have to strategy increasing nurse trust in supervisor and job satisfaction and nursing satisfaction for job embeddedness and plan to lower the turnover intention at the organization level.

• Key Words : Trust in supervisor, Customer badness behavior, Job embeddedness, Turnover intention, Convergence

*Corresponding Author : 권정옥(rnjs224@ch.ac.kr)
Received March 28, 2017
Revised June 13, 2017
Accepted July 20, 2017
Published July 28, 2017

1. 서론

1.1 연구의 필요성

병원은 노동집약적인 특성을 가진 조직으로 전문인적 자원의 확보 및 유지가 병원의 성장과 발전에 중요하며, 병원인력 중 많은 수를 차지하는 간호인력 관리는 병원의 인적자원 관리의 가장 중요한 부분을 차지한다[1]. 최근 간호사의 인력수급이 사회적 문제로 대두되고 있으며 국내 간호사의 이직률도 계속 증가하여 종합병원의 경우 56.5%로 높게 보고되었고, 이직사유는 '타 병원으로의 이직'이 17.6%로 가장 높게 나타났다[2]. 간호사의 높은 이직은 남아있는 인력의 업무과중, 사기저하 및 응집력에 부정적 영향을 주며, 조직의 유효성과 생산성 문제를 야기 시킬 뿐 아니라 이직하는 간호사들에게도 직무전환에 따른 스트레스를 가중시키므로 이직 및 이직의도에 대한 많은 연구가 이루어지고 있다[3]. 간호사의 이직과 관련된 상황적 요인으로는 직무만족, 조직몰입, 직무스트레스, 소진 등으로 나타났고[4], Griffeth 등[5]은 직무만족, 조직몰입 등의 직무태도가 조직구성원의 이직을 4-5%정도만 설명한다고 하였다.

이에 Mitchell 등[6]은 자발적 이직을 결정하는 중요한 요소 중의 하나로 직무배태성이라는 개념을 제시하였고, 직무배태성은 연계, 적합성, 희생의 3가지 차원으로 구성되어 있다[7]. 즉 한 개인은 각 개인이 가지고 있는 연계의 수, 연결고리가 많을수록, 적합성이 높을수록, 희생해야 할 부분이 클수록 자발적 이직의도와 실제 이직은 낮게 나타나므로 간호조직은 직무배태성을 높여줄 수 있는[6] 인적자원의 관리 전략이 필요하다. 또한 여러 연구에서 이직의도에 영향을 주는 변수로 조직특성을 보고하고 있으며, 조직특성은 조직체계의 본질적인 속성에 대하여 조직원들이 가지는 다차원적인 인식으로, 조직특성 요소로 리더십, 구성원들의 상호작용, 상사와의 관계, 신뢰 등이 포함된다[8].

조직에 있어서 신뢰란 구성원들이 서로를 믿고 의지하는 것을 의미하며, 신뢰가 축적된 조직은 구성원들 간의 자발성과 협력의 질이 높아서 조직몰입도가 높고, 조직을 위한 헌신적 노력을 하며 조직과 직무에 대한 긍정적 태도를 형성하는 것에도 영향을 미친다[9]. 특히 상사에 대한 신뢰는 상사의 능력에 대한 믿음과 상사 자신의 이익을 위해서가 아닌 조직구성원들에게 진정성을 가지고 이로운 일을 한다는 부하들의 믿음으로[10] 조직구성원들에게 직접적인 영향을 미치며 조직에 대한 신뢰로 확대된다고 하였다[11]. 이러한 상사신뢰는 조직구성원들 간의 관계에서 형성되는 대인간 신뢰 중 하나로, 구성원들의 이직의도와 이직을 감소시키며 업무성과와 사기를 높인다[12]. 특히 간호사의 높은 조직몰입은 갈등, 소진, 이직 등의 부정적인 영향력을 낮추어 간호조직 유효성 증진에 필수적인 항목이며[13], 직무특성, 조직신뢰, 상사와의 관계 등이 영향요인으로[9] 보고되고 있어 간호사를 대상으로 상사신뢰에 대한 연구가 필요하다.

또한 의료기관을 찾는 환자들의 의료서비스 요구 수준이 높아 가장 일선에서 간호를 제공하는 간호사에 대한 환자의 언어폭력이나 특이한 요구와 같은 고객불량행동은 간호사를 소진하게 만들며 결근율 및 이직을 증가시킨다[14]. 고객불량행동은 고객이 의도적 또는 비의도적으로, 공개적 또는 비공개적으로 정상적인 서비스 접점을 혼란시키는 행동이며[15] 종사원과 다른 고객 및 병원에 있어서도 부정적인 영향을 미친다고 하였다. 그러나 의료기관 간의 경쟁이 치열해짐에 따라 병원의 생존전략으로 인적서비스가 강조되면서 환자의 눈높이를 맞추고 공감하고 환자 감동까지 강요하는 시대에서 간호사들은 고객불량행동에 대한 감정표현까지 강요받으며 감정노동을 겪고 있다[16]. 이러한 반복적인 고객불량행동은 환자와 동료에게 무관심해지고 간호에 대한 신념체계를 저하시키며 질적 간호 및 간호직에 대한 만족도를 저하시켜 이직을 유발하게 되어 효과적인 인력관리에 손실을 초래할 수 있다[17].

간호사의 직무배태성에 대한 선행연구를 살펴보면, 직무배태성은 조직몰입에 좋은 영향을 미치며[18], 이직의도를 낮추는 것으로 보고되었다[6]. 따라서 Mitchell 등[6]은 간호사 이직관련 연구에 직무배태성이 반드시 필요한 개념임을 보고하였다. 간호사를 대상으로 상사신뢰에 대한 연구를 살펴보면, 간호사가 인지한 상사의 리더십과 상사신뢰 및 조직몰입과의 관계[19], 간호사가 인식하는 병원윤리풍토가 상사신뢰와 조직유효성에 미치는 영향에 대한 경로분석[20] 등 조직유효성 관련요인이 연구되었다.

그러나 조직특성인 상사신뢰와 환경적 요인인 고객불량행동 및 이직의도와 직무배태성을 고려한 실질적인 연구는 매우 부족하다. 이에 본 연구는 상사신뢰, 고객불량행동 및 이직의도를 중심으로 임상간호사들의 직무배태성을 파악하기 위하여 시도되었으며, 간호관리자들의 인력관리 및 유지에 기초자료를 제공하고자 한다.

1.2 연구의 목적

본 연구는 임상간호사의 직무배태성에 미치는 영향을 융합적으로 알아보기 위한 것으로, 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 대상자의 상사신뢰, 고객불량행동, 이직의도 및 직무배태성 정도를 파악한다.

둘째, 대상자의 일반적 특성에 따른 직무배태성의 정도를 파악한다.

셋째, 대상자의 상사신뢰와 고객불량행동, 이직의도 및 직무배태성의 상관관계를 파악한다.

넷째, 대상자의 직무배태성에 미치는 영향을 융합적으로 파악한다.

2. 연구방법

2.1 연구설계

본 연구는 임상간호사의 상사신뢰, 고객불량행동 및 이직의도가 직무배태성에 미치는 영향을 파악하기 위한 연구이다.

2.2 연구대상

본 연구의 대상자는 부산광역시 소재 3개의 종합병원에 근무 중인 간호사를 대상으로 하였고, 해당 간호부를 방문하여 간호부서장과 수간호사에게 연구의 목적과 방법을 설명하고 허락을 받은 후 연구의 목적을 이해하고 자발적으로 연구에 참여하기로 동의한 자에게 설문지를 배부하였다.

자료수집은 자가보고식 설문지를 사용하여 2016년 5월 1일에서 2016년 5월 30일까지 이루어졌으며, 표본수의 적절성을 확인하기 위하여 표본 수 산출 방법인 G-power 3.1.7 프로그램을 이용하여 다중회귀분석 시 유의수준 .05, 효과의 크기 .15, 검정력 .95, 예측변수 10으로 설정했을 때 최소 표본크기는 172명이나 탈락률 15% 정도를 고려하여 200를 배부하여 190부를 수거하였으며, 그 중 불성실한 응답 2부를 제외한 188부를 최종 분석하였다.

2.3 연구도구

2.3.1 상사신뢰

상사신뢰는 Cook과 Wall[21]이 개발한 상사에 대한 신뢰 측정도구를 Do[9]가 번역한 도구를 사용하였다. 총 6문항이며 하부요인은 4개로 상사가 구성원들은 공정하게 대우하려고 하는 정도, 상사의 정직성 지각정도, 상사에 대한 충성심 정도, 상사에 대한 신뢰도 등으로 구성되었다. 측정기준은 Likert 5점 척도로 점수가 높을수록 상사에 대한 신뢰도가 높은 것을 의미한다. Do[9]의 연구에서 신뢰도 Cronbach's α=.76이었고, 본 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's α=.85이었다.

2.3.2 고객불량행동

고객불량행동은 Dormann과 Zapf[22]와 Spector와 Jex[23]의 대인관계갈등 척도를 이용한 Kong [24]이 사용한 도구를 사용하였다. 총 10문항이며 직장 내에서 고객의 무례한 행동이나, 근로자에게 소리를 지르거나 무시하는 행동과 같은 언어적 폭력과 같은 특정 행동을 측정한다. 측정기준은 Liker 5점 척도로 점수가 높을수록 고객불량행동을 많이 경험하는 것을 의미한다. Kong[24]의 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's α=.92이었고, 본 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's α=.86이었다.

2.3.3 이직의도

이직의도는 Mobley[26]와 Becker 등[27]이 개발한 도구를 Kim[28]이 수정, 보완한 도구를 사용하였다. 총 6문항이며, 측정기준은 Likert 5점 척도로 점수가 높을수록 이직의도가 높은 것을 의미한다. Kim[28]의 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's α=.76이었고, 본 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's α=.84이었다.

2.3.4 직무배태성

직무배태성은 Mitchell 등[6]이 개발한 도구를 Kim[25]이 번역한 도구를 사용하였다. 총 16문항이며 하부요인은 3개로 조직에 적합성 7문항, 연계 3문항, 희생 6문항으로 구성되었다. 측정기준은 Likert 5점 척도로 점수가 높을수록 직무배태성이 높은 것을 의미한다. Kim[25]의 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's α=.82, .74, .83(하부요인)이었고, 본 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's α=.90이었다.

2.4 자료분석 방법

수집된 자료는 코드화한 후 SPSS/WIN 21.0 program을 이용하여 대상자의 상사신뢰, 고객불랭행동, 이직의도

및 직무배태성 정도는 평균과 표준편차 및 최대값과 최소값으로 분석하였고 대상자의 일반적 특성에 따른 직무배태성의 정도는 t-test, ANOVA, Scheffés test으로 분석하였다. 대상자의 상사신뢰, 고객불량행동, 이직의도 및 직무배태성 및 이직의도와의 관계는 Pearson's correlation coefficients으로 분석하였고, 대상자의 직무배태성에 미치는 영향 요인은 Stepwise multiple regression으로 분석하였다.

3. 연구결과

3.1 대상자의 일반적 특성

본 연구 대상자의 일반적 특성을 살펴보면, 연령은 26-30세가 69명(36.7%), 20-25세가 61명(32.4%)으로 많았고, 일반병동 근무자가 100명(53.2%)이었다. 일반간호사가 162명(86.2%)으로 많았고, 총 임상경력은 3-5년이 95명(50.5%), 현 병원 경력은 3-5년이 88명(46.8%)이었고, 직무만족은 보통이 121명(64.4%)이었다. 직장생활을 하는 이유는 '경제적인 이유'가 109명(58%)이었고, 간호직에 대한 만족도는 '보통'이 95명(50.5%), 이직계획은 '없다'가 109명(58.0%)이었다.

3.2 대상자의 상사신뢰, 고객불량행동, 이직의도 및 직무배태성의 정도

대상자의 상사신뢰의 평균은 3.20점(5점 만점)이었고, 고객불량행동의 평균은 2.66점(5점 만점)이었고, 이직의도의 평균은 3.39점(5점 만점)이었다. 직무배태성의 평균은 3.05점(5점 만점)이었고, 하위요인별로 살펴보면 적합성 3.24점, 연계 3.18점, 희생 2.72점의 순이었다(Table 1).

3.3 대상자의 일반적 특성에 따른 직무배태성의 정도

직무배태성은 연령, 근무부서, 직위, 직무만족, 직장생활을 하는 이유, 간호직 만족도, 이직계획에 따라 차이를 보였다. 직무배태성의 사후검정결과, 36세 이상이 31-35세보다, 특수병동이 일반병동에 비해, 수간호사가 일반간호사보다 직무만족이 '보통', '불만족'보다, 직장생활을 하는 이유는 '자아실현을 위하여'가 '경제적인 도움을 얻기 위해'와 '전공과 적성을 살리기 위해'에 비해 유의한 차이가 있었다. 간호직 만족도는 '매우만족'이 '만족', '보통', '불만족'에 비해, 이직계획은 '없다'가 '있다'에 비해 유의한 차이가 있었다(Table 2).

<Table 1> Degree of Trust in Supervisor, Customer Badness Behavior, Job Embeddedness, Turnover Intention (N=188)

Variables	M±SD	Mini	Max	Range
Trust in Supervisor	3.20±0.65	1.00	4.60	1-5
Customer Badness Behavior	2.66±0.80	1.00	5.50	1-5
Job Embeddedness	3.05±0.50	1.39	5.00	1-5
Compatibility	3.18±0.55	1.20	5.00	1-5
Sacrifice	2.72±0.62	1.17	5.00	1-5
Fit	3.24±0.54	1.29	5.00	1-5
Turnover Intention	3.39±0.50	2.00	4.33	1-5

3.4 대상자의 상사신뢰, 고객불량행동, 이직의도 및 직무배태성 간의 상관관계

대상자의 상사신뢰와 고객불량행동이 직무배태성 및 이직의도간의 상관관계를 분석한 결과, 상사신뢰와 직무배태성은 정적관계(r=.57, p<.001)를 보였고, 직무배태성 하위요인별로 보면 적합성(r=.54, p<.001), 연계(r=,51, p<.001), 희생(r=46, p<.001)순으로 상관관계를 보였다. 고객불량행동은 직무배태성 하위요인인 희생(r=-.15, p=.037)과 부적상관관계가 있었고, 이직의도와 정적관계(r=.19, p=.011)가 있었다(Table 3).

3.5 대상자의 직무배태성에 영향을 미치는 융합요인

직무배태성에 영향을 미치는 융합요인을 파악하기 위하여 일반적 특성과 상사신뢰, 고객불량행동 및 이직의도를 투입하여 단계적 다중회귀분석(Stepwise multiple regression analysis)을 시행하였다. 변수 간 다중공정성을 진단하기 위하여 분산팽창계수(variance inflation factor, VIF)는 1.03-1.33로 모두 10이하였고, 공차한계(tolerance limit)는 .753-.973로 모두 0.1보다 크게 나타나 다중공선성의 문제는 없었고, Durbin-Watson 1.877로 잔차의 상호독립성을 만족하였다. 그 결과 간호사의 직무배태성에 영향을 주는 요인은 상사신뢰, 직무만족, 이직의도, 간호직 만족도로 나타났다. 분석결과 상사신뢰(β=.471, p<.001), 직무만족(β=.226, p<.001), 이직의도(β=-.196, p<.001), 간호직 만족도(β=-.169, p=.005)가 직무배태성을 48.9%를 설명하였다(Table 4).

<Table 2> Difference in Job Embeddedness, Turnover Intention by General Characteristics (*N*=188)

Characteristics	Categories	n(%)	Job Embeddedness	
			M±SD	t or F(*p*), Scheffé
Age(yr)	20-25[a]	61(32.4)	3.09±0.58	3.34(.021) c<d
	26-30[b]	69(36.7)	2.99±0.42	
	31-35[c]	23(12.2)	2.85±0.47	
	≥36[d]	34(18.1)	3.24±0.46	
Work place	General ward[a]	100(53.2)	3.01±0.51	4.99(.008) a<b
	Special ward[b]	61(32.4)	3.08±0.45	
	Other[c]	27(14.4)	3.12±0.56	
Clinical position	Staff nurse[a]	162(86.2)	3.02±0.50	4.42(.013) a<c
	Charge nurse[b]	15(8.0)	3.04±0.44	
	Head nurse[c]	11(5.9)	3.47±0.41	
Total Career(yr)	<3[a]	33(17.6)	3.19±0.58	3.82(.024)
	3-5[b]	95(50.5)	2.95±0.42	
	≥6[c]	60(31.9)	3.12±0.54	
Career in Current Hospital(yr)	<3[a]	65(34.6)	3.08±0.52	2.19(.115)
	3-5[b]	88(46.8)	2.98±0.44	
	≥6[c]	35(18.6)	3.18±0.59	
Job satisfaction	satisfaction[a]	37(19.7)	3.49±0.46	17.29(<.001) a,b,c<d
	Usually[b]	121(64.4)	2.98±0.45	
	Dissatisfied[c]	23(12.2)	2.81±0.34	
	Very dissatisfied[d]	7(3.7)	2.65±0.62	
Reason to work life	Economic assistance[a]	109(58.0)	2.93±0.46	5.62(<.001) a,d<b
	Self actualization[b]	20(10.6)	3.36±0.67	
	Work matching[c]	6(3.2)	3.02±0.23	
	Major and aptitude to revive[d]	42(22.3)	3.23±0.47	
	Other[e]	11(5.9)	3.01±0.28	
Nursing satisfaction	Very satisfaction[a]	11(5.9)	3.46±0.79	13.98(<.001) b,c,d<a
	satisfaction[b]	55(29.3)	3.31±0.37	
	Usually[c]	95(50.5)	2.91±0.46	
	Dissatisfied[d]	27(14.4)	2.83±0.40	
Turnover plan	Yes	79(42.0)	2.93±0.48	2.92(.004)
	No	109(58.0)	3.14±0.50	

<Table 3> Correlations among Trust in Supervisor, Customer Badness Behavior, Job Embeddedness, Turnover Intention (*N*=188)

Variables	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7
	r(*p*)	r(*p*)	r(*p*)	r(*p*)	r(*p*)	r(*p*)	r(*p*)
Trust in Supervisor	1						
Customer Badness Behavior	-.027(.715)	1					
Job Embeddedness	.574(<.001)	-.073(.322)	1				
Fit	.542(<.001)	-.027(.711)	.891(<.001)	1			
Compatibility	.505(<.001)	.007(.924)	.843(<.001)	.659(<.001)	1		
Sacrifice	.457(<.001)	-.152(.037)	.878(<.001)	.641(<.001)	.623(<.001)	1	
Turnover Intention	-.116(.113)	.185(.011)	-.327(<.001)	-.277(<.001)	-.116(.113)	-.419(<.001)	1

<Table 4> Factors Influencing Job Embeddedness in Clinical Nurse (N=188)

variables	B	SE	ß	t	p	Adj. R^2
Trust in Supervisor	1.29	.150	.471	8.66	<.001	.325
Job satisfaction	2.98	.795	.226	3.75	<.001	.439
Turnover Intention	-.59	.165	-.196	-3.59	<.001	.470
Nursing satisfaction	-1.95	.691	-.169	-2.83	.005	.489
						Adj. R^2=.500, F=90.75, p<.001

4. 논의

본 연구는 간호사의 상사신뢰, 고객불량행동, 이직의도 및 직무배태성의 정도를 알아보고, 간호사들의 직무배태성에 미치는 영향을 융합적으로 논의하고자 한다.

임상간호사의 상사신뢰는 3.20점(5점 만점)으로 동일한 도구로 측정한 종합병원 간호사 대상의 연구[19]에서 3.14점(4점 만점), 금융서비스 근로자 대상의 연구[9]에서 3.53점(5점 만점)으로 나타났다. 본 연구결과는 Lee[19]와 Do[9]의 결과보다 낮게 나타났으며 Lee[19]의 측정도구는 4점 척도이므로 결과 해석에 주의해야 한다. 이러한 결과는 연구대상자의 조직 특성 및 인구학적 특성이 영향을 미쳤을 것으로 생각된다. 간호조직은 다른 조직에 비해 권위적이며, 서열과 위계질서를 중요시 하며, 업무내용을 현장 선배로부터 학습하는 특징이 있다[29]. 따라서 간호사는 객관적인 평가를 토대로 성립되는 상사와의 신뢰 형성이 어려우므로, 상사와 구성원 간의 신뢰형성을 위한 환경 조성[30]과 일반 간호사들이 상사에 대한 신뢰를 높일 수 있는 관계 형성이 필요하므로 간호조직 내 의사소통 활성화가 필요하다고 생각된다.

임상간호사의 고객불량행동은 2.66점(5점 만점)으로 동일한 도구로 측정한 금융서비스 대상의 연구[9]에서 2.45점(5점 만점)보다 높았고, 서비스인카운트 종사원 대상의 연구[16]에서 3.47점(5점 만점)보다 낮았다. 이러한 결과는 고객불량행동이 대상 및 장소에 따라 다르게 나타나는 것으로 생각되며, 직원들의 부정적인 감정을 유발하고 다른 고객에게 불량행동이 전염되는 효과로 나타난다. 고객불량행동에 반복적으로 노출된 직원들은 자존감 저하, 우울, 냉소주의 등 직무관련 부적응을 경험하며[16], 감정부조화를 경험하며 정서적 소진을 유발하고[31,32] 이직의도를 증가시킨다. 따라서 병원조직은 고객불량행동에 빠르게 대처할 수 있는 시스템을 갖추어야 하며 이러한 행동에 노출된 직원들에 대한 정서적 치유를 위한 방안이 마련되어야 한다고 사료된다.

임상간호사의 이직의도는 3.39점(5점 만점)으로 동일한 도구로 측정한 종합병원 간호사 대상의 연구[4]에서 3.01점(5점 만점), 전국 중소 종합병원 10개 간호사 대상의 연구[33]에서 3.23점(5점 만점) 보다 높았다. 이러한 결과는 병원간호사회에서 조사한 병원 종류에 따라 이직률이 다른 결과와 유사하였고, 대상자의 차이로 인한 결과로 Yoo와 Kim[4]은 3년차 이상의 간호사, 본 연구는 모든 연차의 간호사를 대상으로 하여 나타난 결과로 생각된다. Yoo와 Kim[4]은 이직률이 가장 심각한 신규 간호사를 제외하여 본 연구결과에 비해 이직의도가 낮았고, Kim과 Rhu[34]는 이직률이 가장 높은 200-399병상 간호사를 대상으로 하였으나 전국간호사를 대상으로 하여 지역적 간호사 비중의 차이를 반영하지 않은 것으로 사료된다.

임상간호사의 직무배태성은 3.05점(5점 만점)으로 동일한 도구로 측정한 700병상 규모의 종합병원 간호사 대상의 연구[33]에서 3.71점(5점 만점)보다 낮고, 중소 종합병원 간호사 대상의 연구[34]에서 3.09점(5점 만점)과는 유사한 결과를 보였다. 이러한 결과는 병원의 규모 및 지역에 따라 직무배태성의 차이가 있음을 보여주며 직무배태성의 하위요인을 살펴보면 적합성, 연계, 희생의 순이었고, Jo[33]도 적합성, 연계, 희생 순으로 나타나 같은 결과를 보였다. 따라서 간호사들이 현재 속한 조직의 비전과 가치관이 잘 맞고 업무수행에 연결된 동료 및 타 부서와의 긍정적인 관계 형성이 필요하며[34], 현재의 직장을 떠날 경우 감수해야 하는 물질적, 심리적 편익에 대하여 자각할 수 있도록 하는 것이 필요하다[4]. 이를 위해 동료 간의 관계 증진을 위한 모임 및 동호회 등의 활동을 통하여 직원 상호간의 관계를 촉진시키며, 간호사가 이직을 원할 때 면담을 통하여 조직에 머무를 때 얻게 되는 이득이 더 크다는 것을 인지할 수 있도록 해야 할 것이다[4].

임상간호사의 직무배태성에 영향을 미치는 요인으로 상사신뢰, 직무만족, 이직의도, 간호직 만족 등이었고, 상사신뢰가 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. Yoo와 Kim[4]은 간호조직의 공정성, 간호관리자의 리더십을 통한 상사신뢰가 직무만족과 관련이 있으며 직무만족이 높은 간호사는 직무배태성이 높고 이직의도가 낮음을 보고하였다. 상사신뢰는 구성원의 긍정적인 상호작용 및 간호사들의 자발성과 협력을 높이고 조직몰입과 헌신을 유도하여 간호직에 대한 만족도를 높여주며 간호관리자의 리더십 발휘를 돕고 업무성과에 기여할 수 있다[19]. 간호사의 상사신뢰의 정도는 개인이 팀에 대한 심리적 일체감과 동일시 의식을 통하여 결국 직무배태성에 영향을 미친다. 따라서 간호관리자는 임상경력 시기별로 간호사들이 느끼는[35] 상사신뢰 및 직무스트레스가 다르므로 경력에 맞는 대인관계 형성이 필요하며 인사평정이 이루어져야 한다[36]. Jeon과 Yom[37], Lee와 Woo[38]는 직무배태성이 이직의도에 결정적인 영향력을 가진다고 하였고, Kim과 Kang[39]은 조직적 합성과 조직희생이 이직의도 예측변인으로 보고하였다. Kim과 Rhu[34]도 직무배태성의 하위요인인 희생과 적합성이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 보고하여 직무배태성이 간호사의 조직 잔류에 유의한 변수로 간호사의 보유에 긍정적인 영향이 있음을 제시하였다[40]. 이러한 결과를 볼 때 간호사의 경우 현재 근무하는 병원의 복지나 지원 등을 포기하고 떠났을 때 희생되는 비용이 많거나 자신이 속한 근무부서와 잘 맞을 때는 이직의도가 낮아지는 것을 의미한다. 따라서 간호관리자는 간호사들의 직무배태성을 높이기 위하여 신뢰형성을 위한 의사소통의 활성화 및 조직의 공정성을 확보하고, 직무만족을 높이기 위한 직무적응과 동기부여를 위한 경력에 따른 역량개발 교육 프로그램이 필요하다고 사료된다. 이를 통해 간호사들이 조직 이탈 시 감수해야 하는 희생부분이 크도록 전문직으로서의 발전가능성을 부각시킬 수 있는 분위기 조성이 필요하다고 사료된다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 상사신뢰와 고객불량행동 및 이직의도를 중심으로 임상간호사들의 직무배태성을 파악하기 위하여 시도되었으며, 간호관리자들의 인력관리 및 유지에 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

간호사의 직무배태성에 영향을 미치는 요인으로 상사신뢰, 직무만족, 이직의도, 간호직 만족으로 확인되었다. 따라서 간호사의 이직을 줄이고 적합성과 희생 등의 직무배태성을 높이기 위하여 상사에 대한 신뢰 형성이 필요하며 이를 위하여 조직의 공정성과 원활한 의사소통이 필요하며, 간호사들이 조직에서 이탈할 때 감수해야 하는 희생부분이 크게 느껴지도록 전문직으로 발전할 수 있는 교육제도가 필요하다. 향후 반복적인 연구를 통하여 간호사들의 직무배태성을 증진시킬 수 있는 관리 방안에 대한 전략적 개발이 필요함을 제언한다.

REFERENCES

[1] S. J. Yoo, Y. H. Choi, "Predictive factors influencing turnover intention of nurses in small and medium-sized hospitals in Daegu city," Journal of Korean Academy of Nursing Administration, Vol. 15, No. 1, pp. 16-25, 2009.

[2] A Survey on hospital nursing staffing. Business report for Hospital Nurses Association. Seoul: Hospital Nurses Association, 2016.

[3] Y. S. Moon, S. J. Han, "Impact of self-efficacy and nursing professionalism on organizational commitment in nurses," The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education, Vol. 17, No. 1, pp. 72-79, 2011.

[4] M. J. Yoo, J. K. Kim, "A Structural model of hospital nurses' turnover Intention: focusing on organizational characteristics, job satisfaction, and job embeddedness", Journal of Korean Academy of Nursing, Vol. 22, No. 3, pp. 292-302, 2016.

[5] C. P. Maertz, R. W. Griffeth, N. S. Campbell, D. G. Allen, "The effects of perceived organizational support and perceived supervisor support on employee turnover", Journal of Organizational Behavior, Vol. 28, No. 8, pp. 1059-1075, 2007.

[6] T. R. Mitchell, B. C. Holtom, T. W. Lee, C. J. Sablynski, M. Erez, "Why people stay: Using job embeddedness to predict voluntary turnover," Academy of Management Journal, Vol. 44, No. 6,

pp. 1102-1121, 2001.

[7] S. J. Lee, H. J. Woo, "Structural relationships among job embeddedness, emotional intelligence, social support and turnover intention of nurses", Journal of Korean Academy of Nursing, Vol. 21, No. 1, pp. 32-42, 2015.

[8] Y. J. Lee, S. H. Kim, T. W. Lee, "Effects of job characteristics, organizational culture on job satisfaction and turnover intention on public institution nurse", Journal of Korean Academy of Nursing Administration, Vol. 21, No. 4, pp. 354-365, 2015.

[9] Y. K. Do, "Interrelationship among organizational justice and culture, individual difference, and supervisory trust as determinants of organizational effectiveness", Pai chai University, Ph D. thesis, 2005.

[10] J. H. Jo, "Mediating effects of trust in supervisor in the relations between authentic leadership and positive psychological capital", Unpublished master's thesis, Ewha Women University, 2016.

[11] H. H. Tan, C. S. F. Tan, "Toward the differentiation of trust in supervisor and trust in organization," Genetic Social and General Psychology Monographs, Vol. 126, No. 2, pp. 241-260, 2000.

[12] S. F. Moore, L. S. Shaffer, E. L. Pollak, P. Taylor-Lemcke, "The effects of interpersonal trust and prior commons problem experience on commons management", Journal of Social Psychology, Vol. 127, pp. 19-29, 1987.

[13] N. S. Ha, J. Choi, "The relationship among leadership style of nurse managers, job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention", Journal of Korean Academy of Nursing, Vol. 32, No. 6, pp, 812-822, 2002.

[14] C. M. Pearson, L. M. Anderson, C. L. Porath, Counterproductive work behavior: Investigations of actors and targets: Workplace Incivility, Washington, DC, US: American Psychological Association, pp. 177-200, 2005.

[15] L. C. Harris, K. L. Reynolds, "The consequences of dysfunctional customer behavior", Journal of service research, Vol. 6, No. 2, pp. 144-161, 2003.

[16] Y. K. Hur, "A study on the effects of customer badness behavior on service encounter employees' job engagement and workplace deviance", Kyonggi University, Unpublished master's thesis, 2015.

[17] S. N. Lee, " Relation of among emotional labor, burn out and job involvement of nurses", Hanyang University, Unpublished master's thesis, 2010.

[18] S. P. Kim, J. S. Lee, Y. M. Choi, "A study of the influence of job-embeddedness conceived by event workers on turnover intention, Journal of Aviation Management Society of Korea, Vol. 6, No. 1, pp. 27-44, 2008.

[19] S. Y. Lee, "The relationships of superior's leadership to supervisory trust and organizational commitment of nurses", J Journal of Korean Academy of Nursing Administration, Vol. 13, No. 2, pp. 208-218, 2007.

[20] Y. G. Noh, J. M. Sook, "Path analysis of the influence of hospital ethical climate perceived by nurses on supervisor trust and organizational effectiveness", Journal of Korean Academy of Nursing, Vol. 46, No. 6, pp. 824-835, 2016.

[21] J. Cook, T. Wall, "New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need nonfulfilment," Journal of occupational psychology, Vol. 53, No. 1, pp. 39-52, 1980.

[22] C. Dormann, D, Zapf, "Customer-related social stressors and burnout," Journal of occupational health psychology, Vol. 9, No. 1, pp. 61, 2004.

[23] P. E. Spector, S. M. Jex, "Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory", Vol. 3, No. 4, pp. 356-367, 1998.

[24] H. W. Kong, "On the job behavior of financial service workers toward customer aggression: focus on the moderating effect of emotional

regulation and psychological ownership", Chung Ang University, Unpublished master's thesis, 2015.

[25] J. H. Kim, " The effects of job embeddedness on turnover intention and organizational citizenship behavior in hospital employee-focusing on moderating effect of personality trait", Kyungsung University, Ph D. thesis, 2010.

[26] W. H. Mobley, "Some unanswered questions in turnover and withdrawal research." Academy of Management Review, Vol. 7, No. 1, pp. 111-116, 1982.

[27] T. E. Becker, "Foci and bases of commitment: Are they distinctions worth making?", Academy of management Journal, Vol. 35, No. 1, pp. 232-244, 1992.

[28] M. R. Kim, "Influential factors on turnover intention of nurses: The affect of nurse's organizational commitment and career commitment to turnover intention", Ewha Womans University, Unpublished master's thesis, 2007.

[29] J. H. Jo, "Mediating Effects of Trust in Supervisor in the Relations between Authentic Leadership and Positive Psychological Capital", Ewha Womans University, Unpublished master's thesis, 2016.

[30] S. J. Lee, K. A. Jang, "The relationship between the leadership and the organizational effectiveness of the dental hygienists", Journal of the Korea Convergence Society, Vol. 8, No. 3, pp. 133-140, 2017.

[31] C. Maslach, "Burnout: The cost of caring. englewood cliffs", NJ: Prentice-Hall, 1982.

[32] M. J. Kim, "The effect of bad consumer behavior on the turnover intention sand job stress reactions of workers in the service industry: Regulation effect of Core Self-Evaluation", Catholic University, Unpublished master's thesis, 2014.

[33] J. S. Cho, "Influence of job embeddedness and organizational commitment on organizational citizenship behavior in general hospital nurse", Korea University, Unpublished master's thesis, 2014.

[34] Y. S. Kim, S. Ryu, "Influence of job embeddedness factors on turnover intention of nurses in small and medium sized general hospitals", Journal of Korean Academy of Nursing Administration, Vol. 22, No. 2, pp. 158-166, 2016.

[35] K. L. Choi, S. E. Heo, D. H. Moon, "Convergence study on the influence of job stress of shift work nurses on nursing performance", Journal of the Korea Convergence Society, Vol. 7, No. 4, pp. 107-121, 2016.

[36] E. M. Marshall, "Building trust at the speed of change: The power of the relation based corporation", Amazon, N. Y, 1999.

[37] J. H. Jeon, Y. H. Yom, "Roles of empowerment and emotional intelligence in the relationship between job embeddedness and turnover intension among general hospital nurses", Journal of Korean Academy of Nursing Administration, Vol. 20, No. 3, pp. 302-312, 2014.

[38] S. J. Lee, H. J. Woo, "Structural relationships among job embeddedness, emotional intelligence, social support and turnover intention of nurses", Journal of Korean Academy of Nursing Administration, Vol. 21, No. 1, pp. 32-42, 2015.

[39] Y. M. Kim, Y. S. Kang, "The relationship among career plateau, self-efficacy, job embeddedness and turnover intention of nurses in small and medium sized hospitals", Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society, Vol. 14, No. 10, pp. 5078-5090, 2013.

[40] Y. S. Kim, "Influence of job embeddedness on turnover intention of nurses in small and medium sizes general hospitals", Mokpo National University, Unpublished master's thesis, 2014.

저자소개

강 정 미(JUng Mi Kang) [정회원]

- 2015년 2월 : 고신대학교 일반대학원 간호학과 (간호학석사)
- 2017년 2월 : 고신대학교 일반대학원 간호학과 재학중 (간호학박사과정 중)
- 2015년 3월 ~ 2015년 12월 : 춘해보건대학교 겸임교수
- 2016년 6월 ~ 현재 : BHS한서병원 QI팀장

<관심분야>

간호관리학, 아동간호학, 안전간호, 질관리

권 정 옥(Jeong-Ok Kwon) [정회원]

- 2012년 2월 : 동아대학교 일반대학원 간호학과 (간호학석사)
- 2016년 8월 : 동아대학교 일반대학원 간호학과(간호학박사)
- 2013년 3월 ~ 2013년 8월 : 영산대학교 초빙교수
- 2014년 3월 ~ 현재 : 춘해보건대학교 간호학과 교수

<관심분야>

시뮬레이션, 아동간호학, 안전간호, 간호관리학