Journal of Digital Convergence
Vol. 16. No. 12, pp. 449-457, 2018

ISSN 1738-1916
https://doi.org/10.14400/JDC.2018.16.12.449

요양병원 간호사의 의사소통능력, 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향 : 감성지능 조절효과 중심으로

강영실[1], 권영채[2], 김윤아[2*]
[1]이화수로요양병원 간호사
[2]가야대학교 간호학과 교수

The Effect of Communication Competency and Job Stress of Long Term Care Hospital Nurses on Turnover Intention focused on control effect of emotional intelligence

Young-Sil Kang[1], Young-Chae Kwon[2], Yun-ah Kim[2*]
[1]Iwha suro geriatric hospital nurse, nurse
[2]Dept. of Nursing, Kaya University Professor

요 약 본 연구의 목적은 요양병원 간호사의 의사소통능력, 직무스트레스가 이직의도에 미치는 영향을 알아보고, 의사소통능력, 직무스트레스 이직의도의 관계에 감성지능의 조절 효과를 검증하는 서술적 조사연구이다. 요양병원 간호사 240명을 대상으로 2018년 2월 1일부터 28일까지 이루어졌다. 자료분석방법은 IBM SPSS Win 20.0 프로그램을 이용하여 기술통계, t-test, ANOVA. 상관관계, 단계적 다중 회귀분석과 조절효과는 위계적 다중 회귀분석으로 분석하였다. 연구결과 이직의도는 의사소통능력과 직무스트레스에 따라 높게 나타났다. 이직의도는 직무스트레스와 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났으며 이직의도에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 급여만족도, 직무스트레스, 연령으로 나타났다. 본 연구 결과를 토대로 요양병원 간호사의 이직의도를 줄이기 위해서는 임상특성을 반영한 체계적인 프로그램 개발과 교육이 필요하다.

주제어 : 간호사, 의사소통능력, 직무스트레스, 이직의도, 감성지능

Abstract This study examined the effect of communication competency and job stress of nurses working in long term care hospitals on turnover intention and to verify the effect of emotional intelligence control on the relationship among communication competency, job stress and turnover intention. The subjects consisted of 240 nursing students, and data were collected during from February 1 to February 28, 2018. The data were analyzed with descriptive statistics and Pearson's correlations that used IBM SPSS WIN 20.0 program and the analysis of control effect was made by using Hierarchical Multiple Regression Analysis. The result of this study can be summarized as follows. The turnover intention was positively correlated with job stress. The factors which had effect on turnover intention were pay satisfaction, job stress and age. Based on the results of this study, it is necessary to develop a systematic program that reflects clinical characteristics and education in order to reduce the turnover intention of the nurse.

Key Words : Nurses, Communication, Occupational stress, Turnover intention, Emotional intelligence

*This paper is the first author's master's thesis was revised & supplemented with the coauthors based on the opinions of the reviewers. (본 논문은 제1저자의 석사학위논문을 공저자와 함께 심사자들의 의견을 바탕으로 수정 보완하였음.)

*Corresponding Author : Yun-ah Kim(loveani4@naver.com)

Received October 17, 2018 Revised November 14, 2018
Accepted December 20, 2018 Published December 28, 2018

1. 서론

1.1 연구의 필요성

의료기술의 발달과 생활수준의 향상으로 인간의 평균 수명이 연장되어 노인 인구가 급격히 증가하여, 65세 이상 노인인구는 2010년 545만명(11.0%)에서 2030년에는 1,269만명(24.3%), 2040년에 1,650만명(32.3%)으로 전망하고 있다[1]. 노인인구의 증가는 노인성 질환 및 만성질환을 가진 노인인구가 늘어남으로, 이에 따라 요양병원의 수가 2004년 118기관에서 2015년 1,370기관으로 약 10.6배로 급속히 증가하였다[2].

요양병원에 입원하는 환자의 대부분은 일상생활이 어려워 상당한 생활보조가 필요한 노인성질환 및 만성질환자로 의학적 처치와 간호, 일상생활 및 재활을 포함한 통합적 의료서비스가 요구된다[3]. 그러나 요양병원의 중추적 역할을 하는 간호사 인력은 부족한 형편으로[4], 과중한 업무로 스트레스를 받고 있으며 이러한 현상들은 환자에 대한 무관심이나 직무에 대한 만족감 저하로 간호의 질을 떨어뜨리고 이직의 악순환이 반복되는 결과를 초래한다[5,6]. 간호사의 이직요인은 직무스트레스, 직업전문성, 근무환경 인식정도, 근무형태, 급여로 나타났다[3,6-8]. 이와같이 일반병원에서의 이직의도와 요양병원에서의 이직의도 차이는 요양병원에서의 간호사는 일반병원의 간호서비스와 함께 식사보조, 위관영양식이, 기도흡인, 기저귀교환, 침상목욕, 체위변경등의 전문적 간호제공으로 이직의도가 더 높다. 특히, 간호조무사보다 간호사 확보 수준이 높을수록 노인환자의 건강에 긍정적인 영향을 미치며, 욕창발생이나 악화가 감소한다는 연구결과[9]는 요양병원 간호사의 인력 확보 및 관리는 질 높은 간호제공에 필수적이므로 요양병원 간호사의 이직예방을 위한 조직적 노력이 필요하다.

감성지능이란 다양한 환경에서 자신과 타인의 감성을 잘 이해하고, 그 감성을 잘 조절하여, 감성을 효율적으로 활용할 수 있는 능력을 말한다[10]. 감성지능은 갈등을 최소화하여 긍정적인 역할을 하며[11], 간호 상황에서 감성지능이 높은 간호사는 긍정적이고 합리적인 사고로 갈등을 해소 할 수 있다[11,12].

국내에서 간호사를 대상으로 한 감성지능 선행연구를 살펴보면 간호조직 내에서 정서와 관련된 여러 가지 문제에 직면했을 때 업무수행을 긍정적이고 합리적으로 하도록 돕고, 직무에 대한 동기부여 및 직무만족, 이직의도에 중요한 영향을 미친다[13,14].

간호사의 의사소통능력은 간호조직 구성원과 의료진간의 상호작용 영향으로 효과적으로 대처하여[15], 환자와 긍정적인 신뢰관계를 형성으로 치료효과를 높이고 간호서비스의 만족도를 높인다[16]. 의사소통이 낮은 간호사는 직무스트레스가 높고, 직무만족이 떨어져 이직의도에 영향을 미친다[17,18]. 간호사와 의료진과의 원활한 의사소통은 업무에 중요한 영향을 미치고 이직의도를 낮출 수 있다[19].

선행연구에 따르면, 간호사는 많은 대인관계 업무로 의사소통 능력이 중요함에도 불구하고 타 직종에 비해 의사소통능력이 낮은 것으로 나타났다[17].의사소통 능력은 직무스트레스, 직무만족[18]등에 영향을 미치고, 이들 변수는 이직의도와 관련이 있다[19,20].

간호사의 직무스트레스는 이직률을 높여 조직의 안정성을 해치고, 이직은 간호사 부족을 초래하며 남아있는 동료 간호사의 업무량 과중과 간호의 전문성 하락을 초래하여 직무스트레스를 증가시키는 악순환이 반복된다[21,22]. 또한, 직무스트레스를 경험하게 되면 이직의도에 영향을 미치게 되므로, 직무스트레스는 이직의도의 중요한 영향요인이라 할 수 있다[23].

선행연구에 따르면, 간호사의 근무환경이 긍정적일수록 직무스트레스가 낮은 것으로 나타났으며[23], 요양병원에 대한 낮은 인식과 비전문 인력의 관리 부담 등은 직무스트레스로 연결되어 이직의도에 영향을 미친다[21,23].

지금까지 관련 선행연구들을 살펴보면 간호사의 감성지능, 의사소통, 직무스트레스 등 이직의도에 영향을 미치는 다양한 변수들에 관한 연구는 지속적으로 이루어졌지만, 요양병원 간호사의 이직의도에 미치는 영향요인에 대한 연구는 미비한 실정이다.

따라서 본 연구는 요양병원 간호사의 의사소통능력, 직무스트레스와, 이직의도와의 관계에서 감성지능의 효과를 확인하여 요양병원 간호사의 이직의도를 낮출 수 있는 기초자료를 제공하고자 한다.

1.2 연구목적

본 연구의 목적은 요양병원 간호사의 의사소통능력, 직무스트레스, 감성지능, 이직의도와의 관계를 파악하고, 요양병원 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 확인한다. 또한, 의사소통능력과 직무스트레스, 이직의도

관계에서 감성지능의 조절효과를 규명하여 요양병원 간호사의 이직의도를 낮추기 위함이며, 구체적 목적은 다음과 같다.

첫째, 대상자의 일반적 특성을 확인한다.
둘째, 대상자의 의사소통능력, 직무스트레스, 이직의도 감성지능 차이를 파악한다.
셋째, 대상자의 의사소통능력, 직무스트레스, 이직의도, 감성지능,의 상관관계를 파악한다.
넷째, 대상자의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 확인한다.

2. 연구방법

2.1 연구설계

본 연구는 요양병원 간호사의 의사소통능력, 직무스트레스가 의직의도에 미치는 영향을 알아보고, 이를 검증하는 서술적 조사연구이다.

2.2 연구대상 및 자료수집

본 연구는 2017년 현재 건강보험심사평가원(http://www.hira.or. kr)에 등록되어 있으며, 인증평가를 받은 B시와 G시에 소재한 13곳의 요양병원에 근무하고 있는 간호사를 대상으로 하였다. 대상 요양병원의 간호사 중 연구의 목적을 이해하고 연구 참여에 자발적으로 서면 동의한 자를 대상으로 하였다. 대상자 수는 G*Power 3.1.3 프로그램을 이용하여, 유의수준 .05, 검정력 .95, 효과크기 .15, 예측요인 18개일 때 213명이었다. 이를 근거로 설문지의 탈락률 20%를 고려하여 총 255명을 대상으로 설문지를 배포하였고 249부가 회수되었으며, 응답이 불충분한 설문지 9부를 제외한 총 240부를 최종 자료 분석에 사용하였다.

자료수집은 2018년 2월 1일부터 28일까지 B시와 G시에 소재한 13개 요양병원에 근무하고 있는 간호사를 대상으로 연구가 이루어졌으며, 설문에 소요된 시간은 약 20분이었고 설문에 대한 소정의 선물을 제공하였다.

2.3 연구도구

2.3.1 이직의도

Mobley [24]가 일반인을 대상으로 개발한 이직의도 측정도구를 김미란[25]이 병원상황과 간호사에게 적합하도록 수정한 도구를 이용하여 측정하였으며, 잔류의도를 나타내는 4번 문항은 역환산 처리하였다. 본 도구는 총 6문항으로 '매우 그렇다' 5점에서 '전혀 그렇지 않다' 1점의 5점 Likert 척도로 구성되었으며, 점수가 높을수록 이직의도가 높다는 것을 의미한다. 김미란[25])의 연구에서 Cronbach's α=.76, 본 연구에서는 Cronbach's α =.72이었다.

2.3.2 감성지능

다양한 조직에 적용 가능하도록 Wong & Law [10]가 개발한 감성지능 측정도구(WLEIS)를 정현우[26]가 번역한 도구를 이용하여 측정하였다. 본 도구는 4개 하위영역 총 16문항이며 자기감성 이해, 타인감성 이해, 감성조절 및 감성의 활용의 각각 4개 문항으로 구성되었다. 각 문항은 '매우 그렇다' 7점에서 '전혀 아니다' 1점의 7점 Likert 척도로 구성되었으며, 점수가 높을수록 감성지능이 높음을 의미한다. 개발당시 도구의 Cronbach's α =.87이었으며, 정현우[26]의 연구에서 Cronbach's α =.89, 본 연구에서는 Cronbach's α =.93이었다.

2.3.3 의사소통능력

개인의 의사소통능력을 측정하기 위해서는 서로 다른 척도를 여러 개 동시에 사용해야 하는 번거로움을 해결하기 위해 Rubin 등[27]이 제시한 8가지 의사소통능력 구성개념에 7가지 개념을 합하여 허경호[28]가 수정 · 보완한 GICC(Global Interpersonal Communication Competency Scale)를 이용하여 측정하였다. 본 도구는 총 15개의 문항으로 자기노출, 역지사지, 사회적 긴장환화, 주장력, 집중력, 상호작용 관리, 표현력, 지지력, 즉시성, 효율성, 사회적 적절성, 조리성, 목표간파력, 반응력, 잡음 통제력의 개념을 포함한다. 각 문항은 '매우 그렇다' 5점에서 '전혀 그렇지 않다' 1점의 5점 Likert 척도로 구성되었으며, 측정점수가 높을수록 의사소통 능력이 높음을 의미한다. 개발당시 도구의 Cronbach's α =.72였으며, 본 연구에서는 Cronbach's α =.90이었다.

2.3.4 직무스트레스

김매자와 구미옥[29]이 일반간호사를 대상으로 개발한 직무스트레스 측정 도구를 박영옥[21]이 노인요양시설 간호사를 대상으로 수정·보완한 도구를 이용하여 측정하였다. 본 도구는 8개 요인의 총 25문항으로 업무량

과중(3문항), 전문지식과 기술의 부족(3문항), 전문직으로서의 역할갈등(5문항), 대인관계상의 문제(3문항), 부적절한 보상 및 대우(2문항), 상사와 관계(2문항), 업무상의 갈등(5문항), 익숙치 않은 상황(2문항)으로 구성되었다. 각 문항은 아주 심하게 느낀다' 5점에서 '전혀 못 느낀다' 1점의 5점 Likert 척도로 구성되었으며, 점수가 높을수록 스트레스 정도가 높은 것을 의미한다. 개발당시 도구의 Cronbach's α =.94였으며, 박영옥[21]의 연구에서는 Cronbach's α =.91, 본 연구에서는 Cronbach's α =.92 이었다.

3. 자료분석 방법

수집된 자료는 SPSS 20.0 통계 프로그램을 사용하여 분석하였으며, 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 대상자의 일반적 특성은 빈도, 백분율, 평균과 표준편차로 분석하였다.

둘째, 대상자의 의사소통능력, 직무스트레스, 감성지능, 이직의도 정도는 평균과 표준편차로 분석하였다.

셋째, 대상자의 의사소통능력, 직무스트레스, 감성지능, 이직의도의 상관관계는 피어슨상관계수(Pearson's correlation coefficient)로 분석하였다.

넷째, 대상자의 이직의도에 영향을 미치는 요인은 단계적 다중 회귀분석(stepwise multiple regression analysis)으로 분석하였다.

다섯째, 의사소통능력, 직무스트레스, 이직의도의 관계에서 감성지능의 조절효과는 위계적 다중 회귀분석(hierarchial multiple regression analysis)으로 분석하였다.

4. 연구결과

4.1 연구대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성을 분석한 결과는 Table 1과 같다. 연령은 평균 42.32세이었고, 성별은 '여자'가 97.1%이었으며, 종교는 '무교'가 52.1% 이며, 총 임상경력은 15.54년 이었다. 요양병원 임상경력은 5년 이상이 42.1%이고, 근무형태는 주간근무가 48.8%, 급여만족도는 보통이 53.8%로 나타났다.

Table 1. General Characteristics of subjects

(*N*=240)

Characterist	Categories	N	(%)	M±SD
Age	>29	34	14.2	42.3±10.169
	30~39	60	25.0	
	40~49	70	29.2	
	≤50	76	31.7	
Sex	female	233	97.1	
	male	7	2.9	
Martial states	unmarried	63	26.3	
	married	174	72.5	
	others	3	1.3	
Religion	Yes	115	47.9	
	No	125	52.1	
Toal working period	>5	51	21.3	15.54±9 8.765
	5~10	32	13.3	
	10~14	50	20.8	
	15~19	46	19.2	
	≤20	61	25.4	
Long term care hospital working period	>1	29	12.1	5.80±44.171
	1~2	62	25.8	
	3~4	48	20.0	
	≤5	101	42.1	
Shift pattern	day shift only	117	48.8	
	two shift	3	1.3	
	three shift	76	31.7	
	night shift	37	15.4	
	part time	7	2.9	
Pay satisfaction	moderate	128	53.3	
	slightly	70	29.2	
	not at all	7	2.9	

4.2 대상자의 의사소통능력, 직무스트레스, 이직의도, 감성지능의 정도

대상자의 의사소통능력, 직무스트레스, 감성지능, 이직의도의 평균은 Table 2와 같다.

Table 2. Degree of communication competenct, job stress, eomtional control

(*N*=240)

Categories	Min	Max	M(SD)
Turnover intention	1.00	4.83	3.14±.728
Emotional intelligence	3.13	6.75	4.77±.749
Self emotion understanding	2.75	7.00	5.10±.846
Others emotion understanding	2.75	7.00	4.83±.824
Emotion control	1.50	6.25	4.32±.900
Emotion utility	2.00	7.00	4.83±.963
Ccommunication competency	2.21	4.87	3.58±.464
Job stress	1.28	4.12	3.38±.522

대상자의 이직의도는 5점 만점 기준으로 전체평균은 3.14±.73점이었으며, 감성지능은 7점 만점 기준으로 전체 평균은 4.77±.75점이었으며, 감성지능 하위영역별 점수는 자기감성이해는 평균 5.10 ±.85점으로 가장 높고, 타인감성이해는 평균 4.83±.85점, 감성 조절은 평균 4.32±.90점, 감성 활용은 평균 4.83±.96점이었다. 의사소통능력은 5점 만점 기준으로 전체 평균은 3.58±.46점이었으며, 직무스트레스는 5점 만점 기준으로 전체 평균은 3.38±.52점이었다.

4.3 대상자의 의사소통능력, 직무스트레스, 이직의도, 감성지능간의 상관관계

대상자의 의사소통능력, 직무스트레스, 이직의도, 감성지능(하위요인)의 상관관계는 Table 3과 같다.

대상자의 이직의도는 직무스트레스(r=.28, p<.001)와 유의한 정의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

대상자의 의사소통능력은 감성지능(r=.68, p<.001), 하위요인 자기감성이해(r=.60, p<.001), 타인감성이해(r=.68, p<.001), 감성조절(r=.46, p<.001), 감성활용(r=.57, p<.001)과 유의한 정의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

대상자의 직무스트레스는 감성지능 하위요인인 감성조절(r=.15, p=.018)과 유의한 정의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

Table 3. Correlation analysis of major variables

(N=240)

Variables	Communication competency	Job stress	Turnover intention
Communication competency	1		
Job stress	-.02 (.709)	1	
Turnover intention	-.07 (.261)	.28 (<.001)	1
Emotional intelligence	.68 (<.001)	.03 (.679)	.01 (.855)
Self emotion understanding	.60 (<.001)	.03 (.653)	.05 (.404)
Others emotion understanding	.68 (<.001)	-.06 (.342)	.07 (.285)
Emotion control	.46 (<.001)	.15 (.018)	-.07 (.292)
Emotion utility	.57 (<.001)	.03 (.624)	-.01 (.927)

4.4 대상자의 이직의도에 영향을 미치는 요인

대상자의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 파악하여 나타난 일반적 특성 중 연령, 요양병원 임상경력, 급여만족도와 독립변수 중 직무스트레스를 투입해 이직의도에 미치는 영향력을 분석하기 위하여 단계적 다중 회귀분석(stepwise multiple regression analysis)을 시행하였고 그 결과는 Table 4와 같다.

대상자의 이직의도에 영향을 미치는 요인은 급여만족도, 직무스트레스, 연령이 유의한 변수로 나타났다. 대상자의 이직의도에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 급여만족도로 나타났으며, 다음으로 직무스트레스, 연령 순 이었다. 이들 변인은 이직의도를 20.1% 설명하였다 (F=19.748, p<.001).

이 중 급여만족도(β=-.29, p<.001)는 이직의도에 유의한 부의 영향을 미치는 변수로 나타났으며, 직무스트레스(β=.25, p<.001), 연령(β=-.19, p=.001)은 이직의도에 유의한 정의 영향을 미치는 변수로 나타났다. 이는 급여만족도가 낮을수록, 직무스트레스가 높을수록, 연령이 20세 이상-30세 미만이 그 외 나이에 비해 이직의도가 높아짐을 의미한다.

Table 4. Effect of turnover intention

(N=240)

Variables	B	S.E	β	t	p	R^2
	3.100	.356		8.719	<.001	
Pay satisfaction	-.280	.056	-.291	-4.956	<.001	.105
Job stress	.351	.082	.252	4.289	<.001	.061
Age	-.131	.041	-.188	-3.224	.001	.035
R^2=.201, Adj. R^2=.191, F=19.748, p=<.001						

4.5 대상자의 의사소통능력, 직무스트레스, 이직의도의 관계에서 감성지능의 조절효과

대상자의 의사소통능력, 직무스트레스와 이직의도의 관계에서 감성지능의 조절효과를 검증하기 위해 위계적 다중 회귀분석(hierarchial multiple regression analysis)을 실시한 결과는 Table 5와 같다.

이직의도에 영향을 미치는 일반적 특성 및 의사 소통능력, 직무스트레스, 감성지능, 의사소통능력과 감성지능

Table 5. Moderating effect of emotional intelligence

Variable	Model 1			Model 2			Model 3			Model 4			Collinearity statistic	
	β	t	p	β	t	p	β	t	p	β	t	p	Tolerance limit	VIF
		20.10	<.001		5.85	<.001		5.82	<.001		5.35	<.001		
Age	-.20	-2.75	.006	-.21	-3.01	.003	-.21	-2.87	.005	-.12	-2.75	.006	.656	1.525
Pay satisfaction	-.32	-5.36	<.001	-.30	-5.06	<.001	-.30	-5.05	<.001	-.29	-4.86	<.001	.941	1.063
Communication competency				.07	1.12	.265	.07	.902	.368	.09	1.05	.295	.521	1.919
Job stress				252	4.29	<.001	.252	4.28	<.001	.26	4.21	<.001	.925	1.081
emotional intelligence							-.010	-.12	.906	-.004	-.045	.964	.479	2.086
emotional intelligence × Communication competency										-.096	-1.58	.116	.906	1.104
emotional intelligence × Job stress										.030	.500	.617	.919	1.088
R^2			.139			.205			.205					.215
ΔR^2			-			.066			.000					.010
F(P)			12.679(<.001)			12.091(<.001)			10.036(<.001)					7.928(<.001)
Durbin-Watson														1.396

의 상호작용항, 직무스트레스와 감성지능

상호작용항 각각의 변수를 모형 1에서 모형 4까지 단계별로 투입하였을때, 유의수준(p<.05) 내에서 설명력(R^2)와 수정된 설명력(Adj. R^2)의 증가분을 판단기준으로 하여 감성지능의 조절효과를 파악하였다.

분석결과 각 모형이 유의하고(p<.001), Durbin -watson 값을 확인한 결과 1.396으로 2에 근접하여 자기상관성의 문제가 없는 것으로 나타나 회귀모형이 종속변수를 설명하는데 적절하게 설계된 것으로 볼 수 있었다. 또한 분산팽창지수(VIF)는 1.063-2.086으로 10 이하, 공차한계(Tolerance)는 .4~.9로 그 값이 1.0에 근접하여 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다.

대상자의 일반적 특성 중 이직의도 정도가 연령, 요양병원 임상경력, 급여만족도가 유의하게 차이가 있었고, 이 중 단계적 회귀분석을 한 결과 연령, 급여만족도가 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 나타나, 이 두 변수를 가변수(demmy variaboes)로 처리하여 첫 단계에서 통제변수로 투입하여 회귀시켰다(모형 1).

두 번째 단계에서 의사소통능력, 직무스트레스 변수에(모형 2), 세 번째 단계에서 조절변수인 감성지능 회귀시켰으며(모형 3), 마지막 단계에서 감성지능의 각 변수를 다중공선성의 문제를 피하기 위해 각 변수의 측정값에서 평균값을 제거한 잔차값(측정값-mean)을 구하는 평균중심화(Mean Centering) 과정을 거친 후 의사소통능력과 감성지능, 직무스트레스와 감성지능의 상호작용 항에 회귀시켰다(모형 4).

제시된 모형 1, 모형 2, 모형 3, 모형 4를 비교해 보면, 모형 1에서 2개의 통제변수는 이직의도 정도를 13.9% 설명(F=12.679, p<.001)하였고, 독립변수인 의사소통과 직무스트레스가 추가된 모형 2의 설명력은 20.5%로 추가적으로 6.6%를 설명하였다(F=12.091, p<.001). 감성지능 변수를 추가한 모형 3의 설명력은 20.5%를 설명하였다(F=10.036, p<.001). 의사소통능력과 감성지능, 직무스트레스와 감성지능의 상호작용 항을 추가한 모형 4의 설명력은 21.5%로 추가적으로 1.0%를 설명(F=7.928, p<.001)하였다.

5. 논의

본 연구는 요양병원 간호사가 지각하는 이직의도, 의사소통능력 및 직무스트레스 정도를 파악하고, 감성지능의 조절효과를 살펴봄으로써, 간호사의 이직을 최소화하여 업무의 생산성을 향상시키고 간호 관리자로 하여금 효율적으로 인력자원을 관리하게 하는 대안을 마련하는데 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

대상자의 이직의도는 5점 만점에 평균 3.14점으로 나타났다. 일반 간호사를 대상으로 한 김미란[25]의 연구에서 3.28점, 종합병원 간호사를 대상으로 한 한수정[11]의 연구에서 3.36점, 요양병원 간호사를 대상으로 한 정하윤과 정귀임[3]의 연구에서 3.29점으로 본 연구보다 다소 높게 나왔다. 이는 요양병원 간호사의 이직의도는 간호전문성에 대한 주변의 낮은 인식, 노인환자의 끊임없이 요구되는 일상의 돌봄과 보호자의 지나친 간섭, 비전문인력을 교육하고 관리하는 부담감 등으로 정서적 스트레스를 받으며 업무 만족도를 저하시키고 스트레스를 증가시켜 이직의도를 높이게 되는 것으로 볼 수 있다. 또한 이직의도는 병원의 근무조건이나 근무환경 등의 다양한 요인에 의해 영향을 받을 수 있으므로[7,8] 이직의도에 미치는 영향요인을 다양한 조절변수로 규명해 보아야 할 필요성이 있다. 더 나아가 간호의 질 향상을 위해 이직의도를 낮출 수 있는 현장에서의 프로그램 개발이 필요하다고 생각한다.

대상자의 직무스트레스는 5점 만점에 평균 3.38점으로 나타났다. 노인요양시설 간호사를 대상으로 한 박영옥[21]의 연구에서 3.46점으로 본 연구결과보다 높아 대부분 간호사들이 중등도 이상의 스트레스를 느끼는 것으로 나타났다. 간호사는 다른 직종에 비해 직무스트레스 정도가 높다고 알려져 있으나 희생과 봉사의 직업적 이미지로 인해 직무스트레스 관리가 미흡한 실정이다[18]. 간호사들의 높은 직무스트레스를 적절히 관리하지 못하면 이직의도에 영향을 미치게 되므로 간호사들의 직무스트레스요인을 구체적으로 파악하여 관리가 필요할 것으로 생각한다.

대상자의 감성지능은 7점 만점에 평균 4.77점으로 나타났으며, 대학병원 간호사를 대상으로 한 한수정[11]의 연구에서 4.66점, 종합병원 간호사를 대상으로 한 예춘선, 염동문등[12]의 연구에서 4.58점으로 본 연구 보다 약간 낮게 나왔다. 감성지능의 하위영역 별로 살펴보면 본 연구에서의 자기감성이해 , 타인감성이해 점, 감성활용 , 감성조절은. 대학병원 간호사를 대상으로 한 한수정[11], 종합병원 간호사를 대상으로 한 예춘선, 염동문[12] 연구의 하위영역별 순위와 유사하였다. 간호사들에게 중요하고 기본이 되는 감성이 스트레스를 인식하거나 대처하는데 효과적인 자기감성이해가 비교적 높은 수준으로 나타났다. 이는 간호사를 위한 감성지능 향상 프로그램을 개발하여 적용할 수 있는 방안을 마련하는 것이 필요할 것으로 사료된다.

이직의도에 미치는 영향요인을 파악하기 위한 단계적 다중 회귀분석을 시행한 결과 요양병원 간호사의 이직의도에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 급여만족도, 직무스트레스, 연령순으로 유의하게 영향을 미치는 변수로 확인되었다. 급여만족도가 낮을수록, 직무스트레스가 높을수록, 연령이 낮을수록 이직의도가 높은 것으로 나타났다. 직무스트레스가 높을수록 이직의도 정도가 높다고 보고한 노인병원 간호사를 대상으로 한 황윤선, 조은영[8], 종합병원 간호사를 대상으로 한 윤금숙과 김숙영[23]의 연구결과와 유사하였다. 간호사의 자신의 업무능력에 대한 한계점과 과다한 업무량에 대한 부담감, 업무환경에 대한 불만족 등으로 인한 직무스트레스로 이직을 선택하며, 연령이 20-29세일 때 이직의도가 높게 나타났다[21]. 수준 높은 간호서비스 제공을 위해 간호사들의 과중한 업무와 책임감으로 직무스트레스는 증가하고 있지만 이에 대한 충분한 보상이 이루어지지 않고 있다[18]. 그러므로 요양병원 간호사의 이직을 낮추기 위해서는 현재 경력에 상관없이 일정액을 받는 연봉제로 실시하고 있으므로 임상경력 인정과 함께 보수체계의 개선이 필요하다[21]. 요양병원 간호사의 직무스트레스를 관리하고 조직문화를 활성화시키기 위한 통합 프로그램이 체계적으로 적용되어야 할 것으로 생각한다.

의사소통능력, 직무스트레스와 이직의도의 관계에 감성지능 조절효과를 검증하기 위하여 위계적 다중 회귀분석을 실시한 결과 이직의도 간의 관계를 조절하지 못하는 것으로 나타났다. Wong & Law [10] 연구에서 감성지능이 이직의도에 직접적인 영향을 주지 않는 것으로 나타나 직무스트레스와 이직의도 간의 감정지능 조절효과가 없는 것으로 나타나 본 연구결과와 유사하였다. 의사소통능력, 직무스트레스, 이직의도와 감성지능과의 관계에 관한 선행연구가 거의 없어 직접적인 비교가 어려운 실정이므로 조절변수를 다양화해 감성지능의 조절효과를 확인하기 위한 심층적인 반복연구 필요하다고 생각된다.

본 연구의 제한점으로는 B시와 G시에 소재한 13곳의 요양병원 간호사를 대상으로 선정하였기에 일반화하기에는 제한점이 있다. 따라서 요양병원 간호사를 대표할 수 있는 충분한 대상으로 후속연구가 필요할 것으로 사료된다.

6. 결론 및 제언

본 연구는 요양병원 간호사를 대상으로 의사소통능력, 직무스트레스와 이직의도와의 관계에서 감성지능이 미치는 영향을 파악하여 효율적인 인적자원 관리의 실무적 측면에서 시사점을 제공하기 위하여 실시하였다. 자료수집은 K대학교의 IRB(기관생명윤리위원회) 승인(Kaya-209)을 받아 B시와 G시의 13개 용양병원의 간호사를 대상으로 G-Power 3.1.3 program을 이용하여 유의수준 .05, 검정력 .95, 효과크기 .15, 예측변수 18개를 기준으로 총 240부를 분석하였다. 연구결과 이직의도는 직무스트레스와 의사소통능력에 따라 높았고 감성지능별 하위 영역으로는 자기감성 이해가 가장 많았다. 이직의도는 직무스트레스와 정의 상관관계가 나타났고 이직의도에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 급여만족도, 직무스트레스, 연령으로 나타났다.

이상의 연구결과를 바탕으로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 요양병원 간호사의 의사소통능력과 이직의도와의 연관성을 확인 할 수 있는 후속 연구가 필요하다.

둘째, 본 연구의 대상자는 일부 지역에 소재한 요양병원에 근무하는 간호사를 대상으로 실시하였기 때문에 반복 연구를 통해 그 결과를 일반화 할 필요가 있다.

REFERENCES

[1] Statistics Korea, 2017 http://kostat.go.kr/potal/korea/kor-nw/2/1/index.board?bmode=read&bSeq=348565&Tsarget=title&sTxt

[2] http://www.hira.or.kr/re/cvapl/infoopen/request/conclusionView.dopgrnid=HIRAA070

[3] H. Y. Jung & G. L. Jung. (2015). Influential factors on turnover intention of nurses in long-term care hospitals, *The Korean journal of health service management, 9(3),* 99-106. DOI: 2015.9.3.095.

[4] S. Y. Yoon, Y. S. Seo & Y. C. Kwon. (2015). Factors influencing the turnover intention in long-term care hospital care workers, *The society of digital policy & management, 13(1),* 321-329. DOI: 1788-1913. 2015.01.20.

[5] H. J. Heo & Y. C. Kwon. (2015). A study of convergence perception of successful aging, turnover intention and retirement, plans of hospital nurses, 16(6), *The society of digital policy & management, 13(1),* 337-344. DOI: 1788-1916. 2015.08.20.

[6] H. J. Kim, H. R. Lee & S. O. Choi. (2013). Resilience to burnout, self-esteem and turnover intention of nurses, *Journal of korean gerontological nursing, 15(3),* 218-226.

[7] J. K Kim & M. J. Kim. (2011). Study on the flexible workplace, job satisfaction, intention to change job for hospital nurses, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 17(4),* 538-550.

[8] Y. H. Yang & J. K. Kim. (2016). Factors influencing turnover intention in clinical nurses, J*ournal of korean nurssing administration, 22(5),* 562-569. DOI: 2016.22.5.562.

[9] Y. M. Yoon, J. Y. Lee & H. C. Kang. (2014). Impact of Nurse, Nurses' Aid Staffing and Turnover Rate on Inpatient Health Outcomes in Long Term Care Hospitals, *Journal of Korean Academy of Nursing, 44(1),* 21-30. DOI: 2093-758X.

[10] J. I. Kim. (2018). The effects of self-leadership, emotional intelligence, and academic self-efficacy on adjustment to college life of nursing college students, *Journal of the Korea Academia-industrial cooperation society, 19(5),* 253-262. DOI: 2018.19.5.253.

[11] C. S. Wong & K. S. Law. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performanc and attitude : An exploratory study. *The Leadership quarterly, 13,* 243-274. DOI: S1048-9843(02)00099-1.

[12] S. J. Han. (2011). Influence of Clinical Nurses' Emotional Intelligence on their Career Commitment and Turnover Intention : Moderating Role of Career Commitment, *The korean contents association, 11(7),* 418-425.

[13] H. R. Ko & J. H. Kim. (2014). The Relationships among Emotional Intelligence, Interpersonal Relationship, and Job Satisfaction of Clinical Nurses, *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education, 20(3),* 413-423. DOI: 2104.20.3.413.

[14] S. J. Lee & H. J. Woo. (2015). Structural Relationships among Job Embeddedness, Emotional Intelligence, Social Support and Turnover Intention of Nurses, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 21(1),* 32-42. DOI: 2015.21.1.32.

[15] H. S. Lee & J. W. OOK. (2012). Impact of Resourcefulness and Communication Style on Nursing Performance in Hospital Nurses, *Journal of the Korean Academy of Fundamentals of Nursing, 19(2),* 253-260.

[16] K. H. Kang, Y. H. Han & S. J. Kang. (2012). Relationship Between Organizational Communication Satisfaction and Organizational Commitment among Hospital Nurses,

Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 1891), 13-22.

[17] J. W. Kim, K. H. Kim & H. K. Jung. (2017), The Influence of Communication Barriers on Nursing Performance of Intensive Care Units Nurses, *Journal of the Korean society for Wellness, 12(1),* 45-56. DOI: 2017.02.12.1.45.

[18] A. K. Lee, J. Y. Y & S. W. Jung. (2013). Relations on Communication Competence, Job-stress and Job-satisfaction of Clinical Nurse, *Journal of the korea contents association, 13(12),* 299-308. DOI: 2013.13.12.299.

[19] H. S. Lee & J. K. Kim. (2010). Relationship among Communication Competence, Communication Types, and Organizational Commitment in Hospital Nurses, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 16(4),* 488-496.

[20] Y. M. Kim & Y. S. Kang. (2015). Effects of Self-efficacy, Career Plateau, Job Embeddedness, and Organizational Commitment on the Turnover Intention of Nurses, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 21(5),* 530-541. DOI: 2015.21.5.530.

[21] Y. O. Park, K. J. Lee & U. H. Jo. (2009). Factors affecting turnover intention of nurses in long-term care facilities for elderly people, *Journal of Korean Gerontological Nursing, 11(1),* 81-89. DOI: 1229-5299.

[22] Y. H. Kim, J, H, Choi & K. U. Kim. (2009). The Impact of Job Overload, Relationship with Senior on Nurses' Intention to Quit Their Jobs -Mediating Role of Emotional Exhaust, *Korean Academy of Nursing Administration, 15(3),* 372-381. DOI:1225-9330.

[23] K. S. Yoon & S. Y. Kim. (2010). Influences of Job Stress and Burnout on Turnover Intention of Nurses, *Korean Academy of Nursing Administration, 6(4),* 507-516.

[24] W. H. Mobley. (1982). Employee turnover. Reading: Addison - Wesley.

[25] M. R. Kim. (2007). Influential Factors on Turnover Intention of Nurses: The Affect of Nurse's Organizational Commitment and Career Commitment to Turnover Intention, *Korean Academy of Nursing Administration, 13(3),* 335-344.

[26] H. W. Jung. (2007). *An empirical study on the effect of emotional intelligence on organizational effectiveness.* unpublished doctoral dissertation, Pusan National University.

[27] R. B. Rubin. (1990). Communication competence. In G. M. Phillips & J. T. Wood(Eds), Speech communication: Essays to communication the 75t anniversary of the Speech Communication Association. 94-129, Carbondale: Southern Illinois university Press.

[28] K. H. Heo. (2003). Communication competence. In G. M. Phillips & J. T. Wood(Eds), Speech communication: Essays to communication the 75t anniversary of the Speech Communication Association. 94-129, Carbondale: Southern Illinois university Press.

[29] M. J. Kim & M. O. Gu. (1984). The Development of the Stresses Measurement Tool for Staff Nurses working in the Hospital. *Journal of korean academy of nursing, 14(2),* 28-37.

강 영 실(Kang, Young Sil) [정회원]

- 2018년 8월 : 가야대학교 보건대학원 간호학과(간호학 석사)
- 2016년 7월 ~ 현재 : 이화수로 요양병원
- 관심분야 : 노인간호
- E-Mail : young699@naver.com

권 영 채(Kwon, Young Chae) [종신회원]

- 2012년 2월 : 인제대학교 대학원 보건행정학과 (보건행정학 박사)
- 2015년 8월 : 부산대학교 일반대학원 간호학과 박사과정수료
- 2012년 10월 ~ 현재 : 가야대학교 간호학과 조교수
- 관심분야 : 보건행정, 지역사회
- E-Mail : nahante55@hanmail.net

김 윤 아(Kim, Yun Ah) [정회원]

- 2011년 2월 : 인제대학교 일반대학원 간호학과(간호학 석사)
- 2014년 2월 : 인제대학교 일반대학원 간호학과(간호학 박사)
- 2014년 9월 ~ 현재 : 가야대학교 간호학과 조교수
- 관심분야 : 여성건강증진, 생애주기, 보완대체
- E-Mail : loveani4@naver.com