

고객불량행동, 직무소진, 긍정심리자본이 간호사의 직무착근도에 미치는 영향

권정옥¹, 강정미^{2*}

¹춘해보건대학교 간호학과, ²BHS한서병원

The Effects of Customer's Badness Behavior, Job Burnout, Positive Psychological Capital on Job Embeddedness of Nurses

Jeong Ok Kwon¹, Jung Mi Kang^{2*}

¹Department of Nursing, Choonhe College of Health Sciences

²Best Hanseo Hospital, Busan, Korea

요약 본 연구의 목적은 고객불량 행동, 직무소진, 긍정심리자본이 간호사의 직무착근도에 미치는 영향을 파악하기 위함이다. 자료수집은 2개 광역시에 소재한 종합병원 3곳에 근무하는 간호사 198명을 대상으로 구조화된 설문지를 이용하여 2019년 7월 1일부터 7월 31일까지 실시하였다. 자료분석 방법은 SPSS 21.0 통계프로그램을 이용하여 t-test, ANOVA, Scheffe' test, Pearson's correlation coefficients 및 Multiple regression으로 분석하였다. 분석 결과, 고객불량 행동은 직무소진과 유의한 정적 상관관계($r=0.24, p<0.001$), 긍정심리자본($r=-0.37, p<0.001$), 직무착근도($r=-0.48, p<0.001$)와는 유의한 부적 상관관계가 있었고, 직무소진은 긍정심리자본($r=-0.44, p<0.001$), 직무착근도($r=-0.31, p<0.001$)와 유의한 부적 상관관계, 긍정심리자본은 직무착근도($r=0.49, p<0.001$)와 유의한 정적 상관관계가 있었다. 회귀분석 결과, 직무착근도에 유의한 영향을 미치는 요인은 개인적 특성 중 직위($\beta=-0.19, p=0.001$)와 독립변인 중 고객불량 행동($\beta=-0.34, p<0.001$), 긍정심리자본($\beta=0.32, p=0.004$)이었고, 이들 변인은 직무착근도를 38% 설명하는 것으로 확인되었다. 본 연구결과를 기반으로 간호사의 직무착근도를 높이기 위해서는 고객불량 행동을 근절하고 관리하기 위한 전략을 개발하고, 긍정심리자본을 강화하고 발전시킬 수 있는 다양한 프로그램 개발이 필요하다.

Abstract This study was undertaken to identify the impact of bad customer behavior, job burnout, and positive psychological capital, on the job embeddedness of nurses. Data was collected from July 1 to July 31, 2019 using a structured questionnaire, enrolling 198 nurses working at three general hospitals located in 2 metropolitan cities. Data were analyzed by applying t-test, ANOVA, Scheffe' test, Pearson's correlation coefficients, and multiple regression, using the SPSS/WIN 21.0 program. Our results indicate that bad customer behavior significantly correlates with job burnout ($r=0.24, p<0.001$), positive psychological capital ($r=-0.37, p<0.001$), and job embeddedness ($r=-0.48, p<0.001$). Moreover, job burnout had a positive impact on psychological capital ($r=-0.44, p<0.001$) and job embeddedness ($r=-0.31, p<0.001$), whereas positive psychological capital impacted job embeddedness ($r=0.49, p<0.001$). Multiple regression analysis revealed that bad customer behavior ($\beta=-0.34, p<0.001$), positive psychological capital ($\beta=0.32, p=0.004$), and position ($\beta=-0.19, p=0.001$) had maximum influence (38%) on the level of job embeddedness experienced by nurses. Taken together, results of this study indicate that in order to increase the level of job embeddedness of nurses, it is necessary to develop strategies that eradicate and manage bad customer behavior, and also develop programs that strengthen and develop positive psychological capital.

Keywords : Customer's Badness Behavior, Job Burnout, Positive Psychological Capital, Job Embeddedness, Nurse

This study is supported by 2019 project at academic research funds, Choonhe College of Health Sciences

*Corresponding Author : Jung Mi Kang(Best Hanseo Hospital)

email: kkm0738@naver.com

Received May 12, 2020

Revised June 24, 2020

Accepted August 7, 2020

Published August 31, 2020

1. 서론

1.1 연구의 필요성

민간과 공공분야의 서비스 기업뿐만 아니라 의료기관에서도 직원 및 타 고객들에게 피해를 주는 고객불량행동이 큰 문제로 대두되고 있다. 고객불량행동은 서비스 이용과정에서 일어나는 고객의 비윤리적이고 반사회적이며 폭력성까지 수반되어 의도적이거나 뜻하지 않게 조직이나 다른 고객에게 부정적인 영향을 미치는 고객의 행동이다[1-3]. 불량고객들에게 지출되는 비용이 줄어들게 되면 서비스 관련 조직은 더 높은 수익을 창출할 수 있어 고객불량행동의 관리에 대한 관심이 증가하고 있다[4,5]. 특히 국내 K 항공사에서 발생한 땅콩회항 사건 및 승무원 폭행, 병원에서 술에 취해 폭언, 폭행, 흥기 난동을 부린 환자 건은 모두 고객불량행동의 대표적인 예이며 이와 관련하여 고객 만족을 위해 직업상 자신의 감정을 억누르고 어떤 상황에서도 친절해야 하는 근로자의 인권에 대한 사회적 인식 또한 크게 확산되고 있는 실정이다[6].

오늘날의 환자는 고객으로 대우받으며 병원에서 대가를 지불하고 치료와 간호를 산다는 경제적 의식을 가진다. 따라 의료비에 상응하는 서비스를 받기 원한다[7]. 이에 의료서비스도 소비자 중심으로 바뀌어 의료소비자는 제공된 서비스에 대해 불만족 할 경우 긴장과 갈등이 증폭되어 의료기관 내 안전한 진료환경 조성의 목소리가 커지고 있다[6,8]. 간호사는 인구 노령화와 만성질환의 증가로 날로 높아지고 있는 의료서비스 요구를 충족시키는 전문인력으로 지속적으로 증가하고 있다[9]. 그러나 고객불량행동과 직접 대면하면서 부정적인 정서와 감정 부조화를 경험하게 되고, 업무에 대한 부정적 태도와 관심감소는[6] 물론, 신체적, 정신적, 정서적 탈진상태에 이르는 직무소진을 경험하게 된다[2,3,10].

직무소진은 업무수행 시 스트레스를 더 이상 감당하지 못할 때 나타나는 반응의 한 형태로서 환자와 주변에 대한 관심 소홀과 부정적인 자아개념, 부정적인 근무태도 등의 현상을 보이며, 신체적, 정신적, 정서적 탈진의 증후군으로 나타난다[11]. 고객의 불량행동은 서비스제공자에게 부정적 감정이 생기게 함은 물론 건강문제, 직무만족을 떨어뜨려 생산성 저하, 이직증가와 같은 부정적인 결과로 연결된다[12,13]. 간호사는 다른 직종에 비해 직무소진이 높은 직업으로 보고되며[10,14], 특히 정서적 측면의 소진을 관리하고 완화시켜주기 위한 노력이 필요하다[15].

한편 긍정심리자본은 인간의 부정적인 측면을 강조하

기보다 강점과 긍정적인 상태에 더 많은 관심이 필요하다. 반론에서 출발한 것으로 개개인의 발전을 추구하는 긍정적 심리상태를 의미한다[15]. 긍정심리를 가진 사람들은 조직의 성과와 발전을 위해 노력하고 부정적인 조건에서도 낙천적이며 긍정적으로 받아들이려 조직구성원의 성과와 만족을 측정하는데 유효한 변수이다[16,17]. 긍정심리자본은 감정의 부조화를 경험하는 정서노동자에게도 개발증진이 가능한 요인으로, 서비스 종사자의 긍정적인 감정 표출은 조직몰입, 직무만족, 업무성과 등에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 확인되었다[17-19]. 따라서 의료기관에서 핵심역할을 하는 간호사가 긍정적인 심리를 가지고 전문성을 발휘하며 업무를 수행 할 수 있도록, 조직차원에서도 중요하게 다루고 향후에도 연구되어야 할 요인이다.

직무착근도는 조직 내 구성원 유지의 핵심 개념으로 공식적이거나 비공식적으로 그물처럼 엉켜 조직을 떠나지 못하게 하는 연결망을 형성하고 있다[20]. 인력이 부족한 보건의료현장에서는 직무착근도의 의미가 더 강조되고 있으며, 이직의도와 이직률을 조절할 수 있는 변수의 하나로 관심이 증가하고 있다[21,22]. Mitchell 등[20]에 따르면, 일반적으로 조직구성원들은 두 가지 요인 즉, 직무내적 요인(on-the-job factor)과 직무외적 요인(off-the-job factor)에 의해 조직에 잔류하게 된다. 조직에 대한 헌신, 동료 및 조직구성원에 대한 애착 등의 직무내적 요인이 조직에 잔류하게 하며, 직무외적요인으로 가족의 압력이나 지역사회 관계망, 취미, 종교 활동, 동아리활동 등 지역사회 관련 요인이 직업을 계속 유지하게 하기도 한다[20]. 직무착근도 관련 연구들에서는 직무내적 요인만을 탐색한 연구들이 대부분이다. 직무착근도 관련 선행연구에서는 직무착근도가 조직몰입에 영향을 미치고, 이직의도를 낮추며, 조직몰입이나 직무만족 등의 직무태도보다 이직에 대한 설명력이 더 크고, 조직시민행동, 임파워먼트 등이 이직의도에 영향을 미치는 관계를 매개하거나 조절하는 것으로 나타났다[20,22].

2016년부터 의료인 폭행방지법이 시행되고 있으나 의료기관내에서는 폭행, 폭력, 협박 등의 고객불량행동이 되풀이되고 있다. 그중에서도 환자로부터 간호사가 경험하는 폭언의 빈도가 가장 높은 것으로 나타났다[23]. 이에 본 연구에서는 폭력의 여러 유형 중에서도 언어폭력, 무례함과 같은 고객불량행동에 제한하여 살펴보고자 한다. 또한 직무착근도를 파악하기 위해 직무내적 요인과 직무외적 요인이 모두 관련이 있을 것으로 생각되나, 내외적인 요인을 모두 포함한 선행연구는 미미하며, 간호사

의 직무착근도에 영향을 미치는 요인 간의 관계에 대한 이해가 필요하다. 이에 언어폭력과 무례함을 중심으로 한 고객불량행동, 직무소진, 긍정심리자본, 직무착근도를 알아보고 이들이 직무착근도에 미치는 영향을 규명하여 경험과 능력을 갖춘 간호사들이 조직에 잔류하며 간호생산성을 높이고, 효율적인 인적자원관리 방안의 기초자료를 마련하고자 하였다.

1.2 연구목적

본 연구는 고객불량행동과 직무소진이 간호사의 직무착근도에 미치는 영향을 확인하기 위한 것으로 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 일반적 특성을 파악한다.
- 대상자의 고객불량행동, 직무소진, 긍정심리자본, 직무착근도 정도를 파악한다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 직무착근도의 차이를 파악한다.
- 대상자의 고객불량행동, 직무소진, 긍정심리자본, 직무착근도 간의 관계를 규명한다.
- 대상자의 직무착근도에 영향을 미치는 요인을 확인한다.

2. 연구방법

2.1 연구설계

본 연구는 고객불량행, 직무소진, 긍정심리자본이 간호사의 직무착근도에 미치는 영향을 파악하기 위해 시도된 서술적 조사연구이다.

2.2 연구대상

본 연구는 B와 U광역시에 소재한 종합병원에 근무하는 간호사 중 연구의 목적을 이해하고 연구 참여에 동의한 간호사를 대상으로 하였다. 본 연구를 위한 대상자수는 G*Power 3.1.7 프로그램을 이용하여 유의수준(α) .05, 검정력($1-\beta$) .90, 효과 크기 .15, 예측변수 18개로 설정하여 회귀분석에 필요한 최소 표본 크기를 산출한 결과 적정수는 183명이었다. 대상자 탈락률 20%를 고려하여 총 220부의 설문지를 배부하였고 소실된 5부와 응답이 불성실한 17부를 제외하고 최종 198명을 분석하였다.

2.3 연구도구

2.3.1 고객불량행동

본 연구에서 고객불량행동은 Dormann과 Zapf[24] Spector와 Jex[25]의 대인관계갈등 척도를 이용하여 공혜원[26]이 수정·보완한 도구를 이용하여 측정하였다. 문항은 직장 내에서 고객의 무례한 행동이나, 근로자에게 소리를 지르거나 무시하는 행동으로 언어적 폭력과 같은 특정 행동을 총 10문항으로 측정하였다. 측정기준은 Likert 5점 척도로 점수가 높을수록 고객불량행동을 많이 경험하는 것을 의미하며 공혜원[26]의 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's α =.92이었고 본 연구에서 신뢰도는 Cronbach's α =.79이었다.

2.3.2 직무소진

본 연구에서 측정도구는 Maslach & Jackson[27]이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 정혜연[15]이 간호사에 맞도록 수정 보완한 도구를 사용하였다. 본 도구는 정서적 탈진 9문항, 비인격화 5문항, 개인적 성취감 감소 8문항으로 총 22문항 구성되어 있으며 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 Likert 5점 척도이며, 점수가 높을수록 직무소진의 정도가 높음을 의미한다. 정혜연[15]의 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's α =.91이었고 본 연구에서 신뢰도는 Cronbach's α =.76이었다.

2.3.3 긍정심리자본

긍정심리자본의 측정도구는 Luthans, Avolio, Avey와 Norman[28]이 개발한 긍정심리자본 측정도구를 최용득[29]이 번역한 도구를 사용하였다. 이 측정도구는 자기효능감 6문항, 희망 6문항, 복원력 6문항, 낙관주의 6문항 등 총 24문항, 4개의 하부영역으로 구성되어 있다. 각 문항은 '매우 그렇다' 5점, '전혀 그렇지 않다' 1점으로 5점 Likert 척도로 측정되며, 점수가 높을수록 긍정심리자본이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Cronbach's α =.93이었고 본 연구에서 신뢰도는 Cronbach's α =.83이었다.

2.3.4 직무착근도

직무착근도는 Mitchell 등[20]이 개발한 도구를 김은희 등[22]이 번역한 도구를 사용하였다. 총 16문항이며 하부요인은 3개로 조직에 적합성 7문항, 연계 3문항, 희생 6문항으로 구성되었으며, 측정기준은 Likert 5점 척

도로 점수가 높을수록 직무배태성이 높은 것을 의미한다. 김은희 등[22]의 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's $\alpha = .82, .74, .83$ (하부요인)이었고, 본 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's $\alpha = .80$ 이었다.

2.4 자료수집 및 윤리적 고려

본 연구를 수행하기 전 연구자가 소속된 대학의 기관 생명윤리위원회의 연구윤리 심의를 득한 후 (2019-R-011-01) 설문조사를 위해 B와 U 광역시에 소재 하고 있는 3개 의료기관의 간호부를 방문하여 간호부 서장과 수간호사에게 본 연구의 목적과 방법을 설명하고 설문지에 대한 정보를 제공한 후 자료수집에 대한 허락을 구하였다. 2019년 7월 1일부터 2019년 7월 31일까지 연구자와 연구보조자가 해당 기관을 방문하여 본 연구의 목적을 이해하고 자발적으로 연구에 참여하기로 동의한 자에게 설문지를 배부하였다. 자기기입이 끝난 설문지는 스스로 봉투에 넣고 밀봉하여 수거함에 투입하였고 이를 수거하였으며 설문지 작성에는 약 15분 정도의 시간이 소요되었다. 작성된 설문지는 익명으로 처리하여 응답내용이나 개인정보는 비밀이 보장되고, 연구목적 외에는 사용되지 않을 것과 3년 동안 잠금장치가 있는 별도의 보관 장소에 보관 된 후, 폐기될 것임과 만약 연구 참여를 중단 또는 거부한다 하더라도 어떠한 불이익이 없음에 대해서도 충분히 설명하고 설문지에 명시하였다. 설문지 작성이 끝난 대상자에게는 감사의 표시로 소정의 답례품을 제공하였다.

2.6 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 21.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 대상자가 인지한 고객불량행동, 직무소진, 긍정심리자본, 직무착근도의 정도를 평균과 표준편차로 분석하였고, 일반적 특성에 따른 직무착근도의 차이는 t-test, ANOVA, 사후검정은 Scheffé test로 분석하였다. 대상자의 고객불량행동, 직무소진, 긍정심리자본, 직무착근도 간의 관계는 Pearson's correlation coefficient 값으로 확인하였고, 대상자의 직무착근도에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 Multiple regression analysis 로 분석하였다.

3. 연구결과

3.1 대상자의 일반적 특성과 일반적 특성에 따른 직무착근도

본 연구 대상자는 29세 이하가 61.6%로 가장 많았고, 미혼이 75.8%, 종교가 있는 자가 87.9%로 대부분을 차지하였다. 전문학사인 경우가 61.1%, 일반병동에서 근무하는 경우가 53.5%, 교대근무자가 67.7%, 일반간호사가 86.4%로 상대적으로 많았다. 임상경력은 평균 5.23±1.23년이었고 현 병원 근무경력은 평균 2.39±1.37년이었고 직장생활을 하는 이유로는 경제적인 도움이 58.1%로 가장 많았다. 월급여는 250 미만인 경우가 81.8%로 가장 많았고, 이직경험은 47.5%에서 있는 것으로 나타났다. 일반적 특성에 따른 직무착근도는 직위($F=4.55, p=.012$), 직장생활을 하는 이유($F=7.01, p<.001$)에서 유의한 차이가 있었다. 수간호사(3.47 ± 0.41)가 일반간호사(3.00 ± 0.50)보다 직무착근도가 높았으며 직장생활을 하는 이유가 경제적인 도움(2.90 ± 0.47)보다 자아실현과 전공(3.38 ± 0.63) 및 적성을 살리기 위해서(3.23 ± 0.47)가 유의하게 높았다 [Table 1].

3.2 고객불량행동, 직무소진, 긍정심리자본, 직무착근도 정도

고객불량행동은 2.70점(5점 만점)이었고, 직무소진은 3.14점(7점 만점), 긍정심리자본은 3.25점(5점 만점), 직무착근도는 3.01점(5점 만점)이었다 [Table 2].

3.3 고객불량행동, 직무소진, 긍정심리자본, 직무착근도의 상관관계

고객불량행동은 직무소진과 유의한 정적 상관관계($r=.24, p<.001$)를 나타냈으며, 긍정심리자본($r=-.37, p<.001$), 직무착근도($r=-.48, p<.001$)와는 유의한 부적 상관관계가 있었다. 직무소진은 긍정심리자본($r=-.44, p<.001$), 직무착근도($r=-.31, p<.001$)와 유의한 부적 상관관계를 나타냈으며, 긍정심리자본은 직무착근도($r=.49, p<.001$)와 유의한 정적 상관관계가 있었다 [Table 3].

Table 1. General Characteristics and Differences in Job Embeddedness according to General and Job-related (N=198)

Variables	Categories	n(%)	Job Embeddedness	
			M±SD	t or F(p) Scheffé
Age(year)	≤29	122(61.6)	3.03±0.51	0.77 (.463)
	30~39	53(26.8)	3.15±0.48	
	≥40	23(11.6)	2.94±0.46	
Marital status	Married	48(24.2)	3.15±0.46	1.75 (.084)
	Not married	150(75.8)	3.00±0.51	
Religion	Yes	174(87.9)	3.05±0.47	1.16 (.250)
	NO	24(12.1)	3.15±0.51	
Education	Diploma	121(61.1)	3.02±0.52	0.49 (.624)
	≥Bachelor	77(38.9)	3.06±0.47	
Work department	General unit	106(53.5)	3.01±0.51	0.47 (.625)
	Special unit(OR, ER, ICU)	63(31.8)	3.08±0.44	
	Others	29(14.6)	3.05±0.61	
Type of work	Shift	134(67.7)	3.05±0.49	0.45 (.650)
	Non shift	64(32.3)	3.01±0.54	
Position	Staff nurses ^a	171(86.4)	3.00±0.50	4.55 (.012) a<c
	Charge nurse ^b	16(8.1)	3.06±0.43	
	Head nurse ^c	11(5.6)	3.47±0.41	
Clinical experience(years)	1~<3	60(30.3)	3.00±0.41	1.64 (.182)
	3~<5	44(22.2)	2.92±0.52	
	5~<10	29(14.6)	3.13±0.62	
	≥10	65(32.8)	3.10±0.51	
Clinical experience in current hospital(years)	1~<3	86(43.4)	3.04±0.49	0.58 (.627)
	3~<5	25(12.6)	3.04±0.35	
	5~<10	10(5.1)	2.93±0.78	
	≥10	77(38.9)	3.09±0.52	
Reason to work life	Economic assistance	115(58.1)	2.90±0.47	7.01 (<.001) a<b,d
	Self actualization	23(11.6)	3.38±0.63	
	Work matching	6(3.0)	3.02±0.22	
	Majors and aptitude	42(21.2)	3.23±0.47	
	Others	12(6.1)	2.99±0.28	
Monthly salary(10,000 won)	<250	162(81.8)	3.03±0.51	0.77 (.463)
	250~<300	20(10.1)	3.15±0.48	
	≥300	16(8.1)	2.94±0.46	
Experience of turnover	Yes	94(47.5)	3.08±0.47	1.09 (.275)
	NO	104(52.5)	3.00±0.53	

Table 2. Levels of Customer's Bad Behavior, Job Burnout, Positive Psychological Capital, Job Embeddedness (N=198)

Variables	M±SD	range
Customer's Bad Behavior	2.70±0.63	1~5
Job Burnout	3.14±0.59	1~5
Positive Psychological Capital	3.25±0.50	1~5
Job Embeddedness	3.01±0.61	1~5

Table 3. Correlations among Customer's Bad Behavior, Job Burnout, Positive Psychological Capital and Job Embeddedness (N=198)

Variables	X1	X2	X3	X4
	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)
Customer's Bad Behavior	1			
Job Burnout	.24 (.001)	1		
Positive Psychological Capital	-.37 (<.001)	-.44 (<.001)	1	
Job Embeddedness	-.48 (<.001)	-.31 (<.001)	.49 (<.001)	1

X1 Customer's Bad Behavior, X2 Job Burnout, X3 Positive Psychological Capital, X4 Job Embeddedness

3.4 직무착근도의 영향요인

대상자의 직무착근도에 영향을 주는 요인을 파악하기 위하여 직위, 직장생활을 하는 이유, 고객불량행동, 직무소진, 긍정심리자본을 설명변수로 하여 단계적 회귀분석을 실시하였다. 먼저 회귀모형의 가정을 검정한 결과 모형의 독립성은 Durbin-Watson 통계량이 1.835로 2에 가깝게 나타나 자기상관이 없는 것으로 확인하였다. 공차한계와 분산팽창 계수를 이용하여 다중공선성을 검정하였다. 공차한계는 0.12~0.63로 0.1이상이고, 분산팽창 계수는 1.23~7.29로 10이하를 만족하여 투입된 변수들의 다중공선성의 문제는 없는 것으로 분석되었다. 다음으로 선형성, 등분산성은 표준화 예측값과 표준화 잔차 사이의 산포도로 확인하였고 직무배태성 점수의 산점도를 확인한 결과 정규성을 만족하는 것으로 확인되었다.

회귀모형을 분석한 결과 회귀모형은 통계적으로 유의하였으며($F=25.29, p<.001$) 모형의 설명력은 38%이었다. 직무착근도에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 고객불량행동($\beta=-.34, p<.001$)이었고, 긍정심리자본($\beta=.32, p<.001$), 직위($\beta=.19, p=.001$) 순이었다. 직무소진이 높을수록 직무착근도는 감소하는 것으로 나타났으나 직무소진과 직장생활을 하는 이유는 유의하지 않은 것으로 분석되었다[Table 4].

Table 4. Factor influencing Job Embeddedness (N=198)

Variables	B	SE	β	t	p
Position	.23	.67	.19	3.38	.001
Reason to work life	-.04	.25	-0.86	-1.47	.141
Customer's Bad Behavior	-.33	.59	.34	5.62	<.001
Job Burnout	-.05	.65	-.05	-0.82	.413
Positive Psychological Capital	.38	.79	.32	4.89	<.001

Adj. R²=.38, F=25.29, p<.001

4. 논의

임상에서 최적의 간호서비스 제공과 조직의 생산성과 효율성을 높이기 위해서는 지식과 기술을 겸비한 숙련된 간호사의 확보 및 유지관리가 필수적이다. 본 연구는 간호사가 경험하는 고객불량행동, 직무소진 및 긍정심리자본, 직무착근도의 정도와 관계를 파악하고 직무착근도에 미치는 영향에 영향요인을 규명하여 간호조직의 인력관리

방안을 마련하기 위한 기초자료를 제공하고자 함이며 연구결과를 토대로 논의하면 다음과 같다.

첫째, 본 연구결과 대상자의 일반적 특성에 따른 직무착근도를 분석한 결과 직위와 직장생활을 하는 이유에 따라 유의한 차이를 보였다. 일반간호사보다 수간호사에서 직무착근도가 유의하게 높았고, 직장생활을 하는 이유는 경제적인 도움보다는 자아실현과 전공 및 적성을 살리기 위해서가 유의하게 높았다. 이는 연령이 증가할수록, 직위가 높아질수록 직무착근도가 높다고 보고된 결과[30,31]와 다소 유사하다. 수간호사의 경우 일반간호사보다 대체로 연령이 높고 자신의 직무와 일치하고 조직의 희생에 익숙하며 가정생활을 병행하면서 직장에 안착한 상태라 할 수 있다. 또한 간호조직에 장기간 근무하게 됨에 따라 전문직 실무수행의 기초가 되는 전문지식과 기술을 겸비하여 대상자에게 양질의 간호를 제공하고, 직업적 만족을 얻으며, 미래에 대한 희망과 간호에 대한 긍정적 신념과 긍지를 가진데서 비롯된 결과로 생각된다. 직장생활을 하는 이유로는 경제적 요구나 개인의 상황에 따라 일정기간 종사하다가 그만두는 직업으로 생각하기 보다는 전문직으로써 직업에 헌신하며 자아실현과 전공 및 적성을 살리는 것에 의의를 두고 있어 간호가 전문직으로 계속 성장발전하고 있음을 간접적으로 시사하고 있다. 그러므로 이와 같은 결과는 직무착근도가 개인의 내적요인은 물론 외적요인과의 밀접하게 연결되어 복잡한 관계망을 형성하고 있음을 나타낸 것이다[20]. 이에 병원관리자와 수간호사는 부서 내 적절한 인력을 배치하고, 정기적으로 직무의 일치성과 불만사항을 살펴 간호사가 역량을 발휘하며 성장하여 조직에 잔류할 수 있도록 직무착근도를 지속적으로 관리할 필요가 있다.

둘째, 본 연구결과 고객불량행동은 2.70점(5점 만점)으로 같은 도구를 사용하여 금융업 종사자들을 대상으로 한 연구결과[32] 2.62점 보다 다소 높았고, 같은 도구가 아니어서 직접적인 비교는 어려우나 자동차정비업 종사자들을 대상으로 한 연구결과[2] 4.08~3.81점, 병원종사자들을 대상으로 한 연구결과[7] 3.09점 보다 낮은 것으로 나타났다. 이는 업종과 업무, 지역과 조직의 규모, 근무조건, 조직문화에 따라 차이가 있어 나타난 결과로 예측된다. 의료기관내에서 대상자로부터 폭언과 무례함의 불량행동을 경험하는 간호사는 직무소진과 스트레스, 수치스러움, 굴욕감 등의 부정적 감정으로[2,24] 다른 고객에게 서비스 제공이 어렵고, 이러한 상황에 빈번히 노출 시 이직을 고려하게 된다[26]. 하지만 고객불량행동에 대한 개인의 대응방식은 하소연, 참고 견뎌 등의 소극적인

대처가 대부분이다[23]. 병원조직은 병원 내 노동조합, 고충처리실 등을 통한 공식적인 해결을 권장하는 조직문화 조성과 불량고객 대응법에 대한 매뉴얼 확보 및 직원들의 실천교육이 필요하다. 또한 조직차원에서의 고객불량행동을 미연에 방지하고 관리하는 적극적인 대처법을 바탕으로 문제 발생 시 실효성 있는 정부의 방침 및 제도적 보완장치도 필요하다[23].

본 연구에서 직무소진은 3.14점(5점 만점)으로 동일한 도구를 사용한 Kim과 Kang[9]의 연구결과 일반병동 간호사 3.10점, 간호간병통합서비스병동 간호사 2.96점, 응급실 간호사를 대상으로 한 연구결과 3.10점과 비슷하나 같은 도구가 아니어서 직접적인 비교는 어려우며 서울, 경기, 경북지역 종합병원 간호사를 대상으로 한 Kang[13]의 연구결과 3.47점보다는 낮게 나타났다. 소진의 정도가 다양하게 나타난 것은 간호사가 경험하는 업무의 정도와 인력배치 등의 내외적 환경과 간호사 자신의 개인내적 요인이 다르게 작용하여 나타난 결과로서 직무소진은 이직의도의 선행요인으로[9] 소진의 정도를 관리할 수 있는 증재가 필요하다고 생각된다.

본 연구에서 심리적 역량변수인 긍정심리자본은 3.25점(5점 만점)으로 종합병원 전담간호사를 대상으로 한 연구[18]에서 3.21점과 비슷한 수준이었다. 간호사가 업무에 대해 긍정적인 기대와 낙관적인 사고를 갖고 자신감 있는 수행을 할 때 팀워크의 역량에도 긍정적인 영향을 미치므로 긍정심리자본을 강화하여 긍정적 정서의 확산을 도울 수 있는 기틀을 마련하는 것이 필요하다.

본 연구에서 직무착근도는 3.01점(5점 만점)으로 종합병원 간호사를 대상으로 한 2.93점[33], 병원종사자를 대상으로 한 Mitchell 등[20]의 2.90점, 요양병원 간호사를 대상으로 한 2.98점[31]과 유사한 결과이다. 직무착근도는 이직의도의 설명변수로서[20,22] 간호사 자신의 가치와 목표가 조직과 직무, 지역사회와 잘 맞는다고 지각하여 현재의 조직에 머무를 수 있도록[20] 업무환경을 조성하고 복리후생을 제공하는 것은 간호업무의 질을 확보하고 활성화 시키는 필수요건이 된다.

셋째, 본 연구결과 고객불량행동, 직무소진, 긍정심리자본, 직무착근도 간의 상관관계는 고객불량행동이 높을수록 직무소진이 증가되고 긍정심리자본과 직무착근도가 낮아지고, 긍정심리자본이 높을수록 직무착근도가 높아지고 직무소진은 낮아지는 것으로 나타났다. 이는 고객불량행동이 높아지면 감정부조화[7], 직무열의 감소와 직장 내 일탈행동 증가[5], 심리적 소진과 업무성과 감소[2], 직무착근도가 높을수록 재직의도가 높고[30], 직무착근

도와 이직의도 간에는 높은 부적상관관계가 있는 것으로 보고되어[20,21] 본 연구결과를 지지하였다. 따라서 직무착근도는 이직의도와 이직에 기여하는 실질적인 변수이므로[18,34] 직무착근도를 강화시켜 재직의도를 높이고 이직의도를 낮추는 다양한 방법을 찾는 노력과 프로그램들이 요구된다.

직무착근도에 미치는 영향을 확인하기 위하여 회귀분석을 실시한 결과 고객불량행동, 긍정심리자본, 직위 순으로 나타났고 이들 변수들의 직무착근도에 대한 설명력은 38%이었다. 이러한 결과는 고객불량행동이 직무스트레스와 소진에 유의한 영향을 미치고[2,5] 긍정심리자본이 재직의도에 직접효과가 있으며[17], 직무착근도에 유의한 영향을 주는 주요 변수임을 보고한 연구결과[35]를 지지한다. 간호사는 의료인 중에서 환자와 최접점에 있으며 고객불량행동으로부터 철저히 보호받아야 하지만 실상은 노출된 상황에서 업무를 수행할 수밖에 없다. 직무착근도에 영향력이 높은 것으로 나타난 고객불량행동을 근절하기 위한 방안은 다각도에서 검토되어야 한다. 먼저 병원관리자는 사전에 징후나 위험요소를 찾아내고 병원 환경은 고객의 입장과 필요에 적합하도록 환경을 디자인하여 의료기관내에서의 만족스런 경험을 증진할 수 있도록 변화해야 한다. 문제발생 시 개인차원에서 소극적인 대처보다는 공식적인 절차를 따라 기관에 해결을 요청하고 조직차원에서는 폐쇄적, 수직적인 문화를 탈피하여 피해자인 직원을 보호하며, 처벌규정에 따른 적극적이고 엄정한 대응과 고객불량행동 응대치침 및 상황별 대처법을 교육해야 한다. 정부차원에서는 관련 법률의 실효성 있는 개정과 국민의 의식전환을 위한 홍보캠페인, 안전한 근로환경 만들기 등 보다 강력한 대응방안이 필요하다[23].

또한 긍정심리자본이 높을수록 직무에 대한 긍정적인 태도를 형성하여 직무만족도와 재직의도가 높아지므로[17] 간호조직은 간호사 개인의 심리적인 측면을 고려하여 인력관리와 개발전략을 수립할 필요가 있으리라 생각된다. 일반적 특성 중 직위가 직무착근도에 유의한 영향을 미치는 요인으로 확인된 것은 수간호사의 경우 오랜 경험과 적응으로 자신감과 소속감으로 업무를 행하고 조직에 대한 이해와 충성심, 직무수행의 권한이 많아지게 되므로 조직에 대한 책임감과 애착 증가로 직무착근도가 높아진 것으로 생각된다. 따라서 모든 간호사에게 직위를 부여할 수는 없으나 정부와 병원조직과 간호조직에서는 간호사의 직무착근도를 높이기 위한 방안을 강구해야 한다. 즉, 고객불량행동을 줄이기 위한 실효성 있는 법률적 제정과 홍보, 환자와 직원의 근로조건을 최적화 시킨 병

원의 환경적 디자인, 상황별 대처법에 대한 교육프로그램, 간호사 개인의 긍정심리를 향상시킬 수 있는 교육 및 프로그램 개발이 필요하며 장기적이고 반복적인 기회를 제공하고 이를 통해 조직의 소속감을 높이고 조직에 뿌리내릴 수 있도록 지속적인 노력과 개선책이 필요하다고 사료된다.

5. 결론 및 제언

본 연구결과 고객불량행동이 간호사의 직무소진과 긍정심리자본, 직무착근도와 밀접한 연관성을 갖고 있으며 고객불량행동과 긍정심리자본임은 직무착근도에 유의한 영향요인임을 확인하였다. 인구의 노령화와 만성질환의 증가로 이에 수반된 업무는 증가하나 보건의료 종사자의 심각한 이직률의 증가는 인력부족으로 이어져 의료·안전 사고의 발생위험이 염려되는 시점에서 의료기관이나 간호조직 차원에서의 인력관리방안의 기초자료로 활용할 수 있을 것이다. 그러나 본 연구의 제한점은 2개 광역시 소재 3개의 종합병원 간호사를 대상으로 자료를 수집하였으므로 연구결과를 전체 간호사로 확대하기에는 무리가 있다. 고객불량행동은 언어폭력과 무례함에 한정하여 고객불량행동의 유형을 모두 반영할 수 없으며, 직무착근도 도구가 외국도구이어서 우리나라 간호사의 직무착근도 상태를 잘 반영한다고 하기에는 무리가 있다.

이상의 연구결과를 통해 다음과 같이 제언하고자 한다. 본 연구결과를 토대로 일반화를 위해 다양한 규모의 병원과 지역 및 대상을 확대하여 반복연구가 필요하다. 고객불량행동을 유형별로 구분하고 측정하고, 직무착근도 측정도구를 한국어판을 이용하여 측정한 후속연구를 제언하며 간호사의 직무착근도를 높이기 위해 의료기관 내 고객불량행동을 근절하고 관리하는 전략개발과 긍정심리자본을 강화하기 위한 효율적인 중재 전략을 개발하고 이의 효과를 확인하는 연구를 제언한다.

References

- [1] C. H. Lovelock, *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. 4th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.2001.
- [2] K. B. Oh, G. K. Shin, "The effect of customer joy behavior on job performance in automobile maintenance industry: Mediating effect of job stress and job burnout", *Journal of Korea Association of Business Education*, Vol.34, No.4, pp.405-427. Aug. 2019.
DOI: <http://dx.doi.org/10.23839/kabe.2019.34.4.405>
- [3] B. W. Park, "The effects of eating-out customers' customer citizenship behavior and customer badness behavior on service employees' emotional dissonance and job burnout", *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, Vol.21, No.3, pp342-352, April. 2020.
DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2020.21.3.342>
- [4] L. C. Harris, K. L. Reynolds, "Jaycustomer behavior: an exploration of types and motives in the hospitality industry", *Journal of Service Research*, Vol.18, No.5, pp.339-357, August. 2004.
DOI: <https://doi.org/10.1108/08876040410548276>
- [5] E. H. Kim, I. Y. Park, H. Y. Kim, "Study on black consumers' dysfunctional customer behaviors on hotel employees' job burnout and customer-orientation", *Tourism Management Research Organization*, Vol.20, No.4, pp.43-67, July. 2016.
DOI: <http://uci.or.kr/G704-SER000009812.2016.20.4.006>
- [6] National health and Medical worker's Trade Union, [Press Releases] Health worker surveys in 2019. Health workers' working conditions, pp1-8, June. 2019.
http://bogun.nodong.org/xe/index.php?mid=khmwu_5_4&page=18&document_srl=543931
- [7] N. Y. Han and S. W. Bae, "A Study on the Effects of Hospital Customers' Disgruntled Behaviors on Turnover Intention and Customer Orientation, using Emotional Dissonance and Emotional Exhaustion as Mediators: The Moderating Effects of Emotional Labor Strategy", *Journal of the Korea Industrial Information Systems Research*, Vol.22, No.5, pp.113-128, 2017.
DOI: <http://dx.doi.org/10.9723/jksis.2017.22.5.113>
- [8] J. J. Lee, *The effect of dysfunctional behaviors of hospital patrons on the employees' customer orientation - Focused on the moderating effect of psychological capital*, Master's thesis from Soongsil university, 2019.
<http://uci.or.kr/I804:11044-200000215175>
- [9] B. H. Kim, H. Y. Kang, "Job satisfaction, job stress, burnout, and turnover intention of comprehensive nursing care service ward nurses and general ward nurses", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.19, No.5 pp.459-469, May. 2018.
DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2018.19.5.459>
- [10] Z. Xie, A. Wang, B. Chen, "Nurse burnout and its association with occupational stress in a cross-sectional study in Shanghai", *Journal of Advanced Nursing*, Vol.67, No.7, pp.1537-1546, January. 2011.
DOI: <http://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2010.05576.x>
- [11] C. C. Clack, *Burnout :Assessment & Intervention*.

- Administration Journal of Nursing Administration*, Vol.10, No. 9, pp.39-43, September. 1980.
DOI:<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/6903593/>
- [12] P. Van Bogaert, S. Clarke, K. Wouters, E. Franck, R. Willems, M. Mon-delaers, Impacts of unit-level nurse practice environment, workload and burnout on nurse-reported outcomes in psychiatric hospitals: A multilevel modelling approach. *International Journal of Nursing Studies*, Vol.50, NO.3, pp.357-365, March, 2013.
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2012.05.006>
- [13] C. K. Kang, "The effects of supervisors abusive behavior on job exhaustion and organizational effectiveness of nurses", *Korea Academy Industrial Cooperation Society*, Vol.20, No.3, pp.438-446, March. 2019.
DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2019.20.3.438>
- [14] S. H. Lee, "Effect of burnout, verbal abuse experience, and social support on job embeddedness in the small and medium sized hospital nurses", *Journal of Digital Convergence*, Vol.16, No.12, pp.477-487, December. 2018.
DOI: <https://doi.org/10.14400/JDC.2018.16.12.477>
- [15] H. Y. Jung, *A Study on Relationship Among Violence Experience, Coping and Burnout of Emergency Department Nurses*, Master's thesis from Inje University, 2008.
- [16] F. Luthans, C. M. Youssef, B. J. Avolio, Psychological capital: Developing the human competitive edge. New York, NY: Oxford University Press, 2007, pp 1-250.
<http://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195187526.001.0001>
- [17] S. N. Lee, J. A. Kim, "Prediction model for nursing work outcome of nurses - focused on positive psychological capital", *Journal of Korean Academy of Nursing*, Vol.50, No.1, pp.1-13, April. 2020.
DOI: <https://doi.org/10.4040/jkan.2020.50.1.1>
- [18] B. R. Hong, K. M. Kim, "Effect of job stress, emotional labor, and positive psychological capital on the Job Satisfaction of Physician Assistants", *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, Vol.28, No.3, pp.176-185, August. 2019.
DOI: <https://doi.org/10.5807/kjohn.2019.28.3.176>
- [19] A. S. Wharton, R. J. Erickson, "Managing emotions on the job and at home: Understanding the Consequences of multiple emotional roles", *Academy of Management Review*, Vol.18, No.3, pp.457-486, July. 1993.
DOI: <http://doi.org/10.2307/258905>
- [20] T. R. Mitchell, B. C. Holtom, T. W. Lee, C. J. Sablinski, M. Erez, "Why people stay: Using job embeddedness to predict voluntary turnover," *Academy of Management Journal*, Vol.44, No.6, pp.1102-1121, 2001. DOI: <http://doi.org/10.2307/3069391>
- [21] K. M. Kim, S. Y. Kim, H. N. Hwang, H. M. Hwang, H. E. Kim, E. S. Lim, Effects of job embeddedness, nursing work environment, and nursing professionalism on turnover intention in nurses working at rehabilitation hospitals, *Korean Journal of Rehabilitation Nursing*, Vol. 22 No. 2, 134-141, December 2019.
DOI: <https://doi.org/10.7587/kjrehn.2019.134>
- [22] E. H. Kim, E. J. Lee, H. J. Choi, "Mediation effect of organizational citizenship behavior between job embeddedness and turnover intention in hospital nurses", *Journal of Korean Academy Nurse Administration*, Vol.18, NO.4, pp.394-401, December. 2012.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2012.18.4.394>
- [23] National health and Medical worker's Trade Union, [Press Releases] Health worker surveys in 2019. Current Status and Status of Emotional Labor in Health and Medical Workers. pp1-12, June. 2019.
http://bogun.nodong.org/xe/index.php?mid=khmwu_5_4&page=18&document_srl=544177
- [24] C. Dormann, D. Zapf, "Customer-related social stressors and burnout," *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol.9, No.1, pp.61-82, 2004.
DOI: <http://doi.org/10.1037/1076-8998.9.1.61>
- [25] 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", *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol.3, No.4, pp.356-367. October. 1998.
DOI: <http://doi.org/10.1037//1076-8998.3.4.356>
- [26] 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*, Master's thesis from Chung Ang University, 2015.
- [27] C. Maslach, S. E. Jackson, "The Measurement of Experienced Burnout", *Journal of Organizational Behavior*, Vol.2, April. 1981.
DOI: <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- [28] F. Luthans, B. J. Avolio, J. B. Avey, S. M. Norman, "Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction", *Personnel Psychology*, Vol.60, No.3, pp.541-572, september. 2007.
DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2007.00083.x>
- [29] Y. D. Choi, *A Study on the Antecedents and Outcomes of the employee's positive psychological capital in Organization*, Master's thesis from Sogang University, 2009.
- [30] K. I. Park, E. A. Kim, "The effect of nurse work environment and reciprocity on job embeddedness in the small and medium sized hospital nurse", *Journal of Convergence for Information Technology*, Vol.9, No.8, pp. 63-73, August. 2019.
DOI: <https://doi.org/10.22156/CS4SMB.2019.9.8.063>
- [31] S. Y. Son, S. M. Kim, "The effects of nursing work

environment and role conflict on job embeddedness among nurses of long-term care hospital". *Journal of the Korean Gerontological Society*, Vol.39, No.4, pp.663-677, 2019.
DOI: <https://doi.org/10.31888/JKGS.2019.39.4.663>

- [32] H. W. Kong, "The effect of customer aggression on workplace deviant behavior : Focus on the moderating effect of psychological ownership", *Korean Academic Society Of Business Administration*, Vol.45, No.3, pp.795-828, June. 2016.
DOI: <http://dx.doi.org/10.17287/kmr.2016.45.3.795>
- [33] H. J. Ko, J. H. Kim, Relationships among nursing work environment, job embeddedness, and turnover intention in nurses, *Journal of Korean Academy Nursing Administration*, Vol.22, No.3, pp.279-291, June. 2016.
DOI: <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2016.22.3.279>
- [34] C. Tanova, B. C. Holtom, Using job embeddedness factors to explain voluntary turnover in four European countries. *The International Journal of Human Resource Management*, Vol.19, No.9, pp.1553-1568, 2008.
DOI: <https://doi.org/10.1080/09585190802294820>
- [35] E. J. Choi, E. N. Lee, M. J. Kim, "The Impact of Organizational Commitment and Positive Psychological Capital on Job Embeddedness of Nurses in Trauma Centers", *Korean Academy of Nursing Administration*. Vol.25, No4, pp.292-301. september. 2019.
DOI: <https://doi.org/10.11111/jkana.2019.25.4.292>

강 정 미 (Jung Mi Kang)

[정회원]



- 2015년 2월 : 고신대학교 일반대학원 간호학과 (간호학석사)
- 2018년 2월 : 고신대학교 일반대학원 간호학과 (간호학박사)
- 2015년 3월 ~ 현재 : 춘해보건대학교, 고신대학교 간호학과 겸임교수
- 2016년 6월 ~ 현재 BHS한서병원QI 팀장

<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>

치매환자와 가족관리, 노인과 재활, 인력관리