

임상간호사의 감정노동과 이직의도 : 호혜성의 매개효과

김은아
동신대학교 간호학과 조교수

Mediating Effect of Reciprocity in the Relationship between Emotional Labor and Turnover Intension of Clinical Nurses

Eun-A Kim
Professor, Dept. of Nursing Science, Dongshin University

요약 본 연구는 임상 간호사의 감정노동과 이직의도와와의 관계에서 호혜성의 매개효과를 규명하기 위한 목적으로 시행되었다. G시 소재 300병상 이상 규모의 병원 간호사를 대상으로, 최종 197명의 자료를 분석하였다. 수집된 자료로 기술 통계, t-test, ANOVA, Pearson 상관분석 및 다중회귀분석을 실시하였다. 연구결과, 이직의도는 감정노동과 정적 상관, 호혜성과는 부적 상관을 보였고, 감정노동은 호혜성과 부적상관을 보였다. 호혜성의 하위요인들은 감정노동과 이직의도 사이에서 부분매개효과를 나타냈으며, 감정노동이 높을수록, 호혜성의 하위요인들이 낮을수록 이직의도가 높아졌다. 따라서 조직이 감정노동을 경험하는 임상간호사의 이직의도를 감소시키기 위해서는 감정노동을 감소시키는 것도 중요하지만, 호혜성 증진을 위한 노력과 관리방안 마련이 중요함을 시사한다.

주제어 : 감정노동, 호혜성, 이직의도, 간호사, 매개효과

Abstract This study was conducted to determine the mediating effect of reciprocity in the relationship between emotional labor and turnover intention of clinical nurses. The subjects were nurses from hospitals with over 300 beds in G city, and 197 data were analyzed. Data were analyzed t-test, ANOVA, Pearson correlation analysis, and multiple regression analysis. As a result, the turnover intention showed a positive correlation with emotional labor and a negative correlation with reciprocity. The emotional labor showed a negative correlation with reciprocity. Reciprocity showed a partial mediating effect between emotional labor and turnover intention. The higher the emotional labor and the lower the sub-factors of reciprocity, the higher the intention to turnover. Therefore, although it is important to reduce emotional labor in order to reduce the intention of the organization to turn away from clinical nurses experiencing emotional labor, it suggests that efforts to improve reciprocity and to prepare management plan are important.

Key Words : Emotional labor, Reciprocity, Turnover Intention, Nurse, Mediating Effect

*Corresponding Author : Eun-A Kim(eakim@dsu.ac.kr)

Received November 25, 2020

Accepted March 20, 2021

Revised January 26, 2021

Published March 28, 2021

1. 서론

1.1 연구의 필요성

우리나라 국민은 의료서비스 이용 증대와 접근성 개선으로 양에서 질 중심으로 의료서비스에 대한 요구가 점차 변화하였다[1]. 의료계는 경쟁력 강화에 따라 기업의 경영전략을 도입하면서, 의료소비자의 요구에 맞춘 적절한 서비스 제공을 위해 환자의 병원 만족도를 고려해야 하는 시점에 도래했다. 이로 인해 의료기관내에서 환자와의 접점에 속해있는 간호사들의 환자 만족을 위한 교육과 노력이 지속되고 있다[2]. 따라서 간호사는 기존의 간호업무수행 뿐 아니라 자신의 감정을 상품화하여 서비스를 제공하는 등 감정노동의 업무 부담 및 고객만족을 위한 역할을 수행하게 되어, 직무스트레스와 소진 등 신체적·정서적 문제를 야기하는 것으로 보고된다[3]. 특히 간호사들은 신체적 간호와 동시에 정신적인 지지를 통한 환자간호행위를 수행함에 따라 감정노동의 강도가 의료기관 종사자들 중 가장 높은 것으로 나타나고 있다[4]. 선행연구에 따르면 간호사가 경험하는 감정노동의 정도가 높아질수록 심리적인 압박감을 느끼면서 이직을 생각하는 되는 경우가 높아진다는 연구결과가 확인되었다[2-5].

병원간호사회에 따르면 2019년 우리나라 간호사 평균 이직률은 15.4%이며, 신규간호사의 경우 45.5%로 매우 심각한 상황을 기록하고 있다[6]. 간호사는 병원의 인력 중에서 차지하는 비율이 가장 높기 때문에, 간호인력의 부족상황은 의료기관 경영의 어려움과 동시에 의료의 질적수준 저하의 문제로 이어진다. 이직의도란 현재의 일터에서 다른 일터로 옮기고자 하는 의도로써, 이직의 중요한 선행변수가 될 수 있으므로, 이직의도에 대한 영향요인이 규명될 필요가 있다. 또한 이직의도가 높은 간호사는 조직이나 업무의 몰입도가 낮아져 업무효율이 떨어지고, 주변 근무자에게 불만족 요인으로 영향을 미침으로써 이직을 부추기는 악순환의 시작이 될 수 있으므로 이직의도의 원인 변수를 파악하여 중재를 수행하는 것이 이직을 감소시키는데 무엇보다 필요하다[7].

한편 호혜성은 본인이 받은 것만큼의 가치를 상대방에게 되돌려주려는 보편적인 규범이라 할 수 있으며, 구성원의 복지 및 공헌을 조직이 의미 있게 인정해준다고 인지하는 구성원은 이에 보답하려는 책임감을 갖게 된다[8]. 따라서 호혜성은 구성원의 상호 교류적 관계를 향상시켜서 행동에 영향을 미치기 때문에[9], 간호사와 환자, 간호사와 타 보건의로 전문인 등의 협력자들과 관계의

향상 및 공정하고 균형 잡힌 직무환경을 조성하게 하여[10], 간호서비스 질은 높이고 이직의도는 낮추게 된다[5,10]. 일반적으로 간호사가 경험하는 과중한 직무요구는 소진과 이직의도로 연계됨에도 불구하고, 과중한 업무나 감정노동에 대한 보상의 불균형 문제와 관련하여 구체적인 연구가 부족한 실정이다[11]. 이를 호혜성의 개념에 비추어볼 때, 간호사의 과중한 직무에 대해 월급뿐 아니라, 존중, 승진의 기회나 직업 안전성 같은 비금전적인 보상이 적절히 이루어진다면[12] 조직 내 간호사의 이직의도를 낮추어 간호서비스의 질 향상 및 안정적인 간호인력 유지에 기여할 수 있을 것으로 기대된다. Yom 등[13]의 연구에 의하면 간호사는 환자와 보호자와의 관계에서 가장 많은 감정노동을 경험하고, 환자와 보호자이어 직속상사와 동료간호사가 간호사에게 감정노동을 겪게 하는 대상이었다. 또한 감정노동 경험 후 80% 이상의 간호사는 직장을 그만두고 싶다는 이직의도를 경험하는 것으로 응답하여, 감정노동의 부정적 결과가 직무에 대한 불만족 야기와 이직의도로 이어짐이 확인되었다[13]. 따라서 Yom 등[13]의 연구에서 보여주는 감정노동의 발현요소들이 결국 호혜성의 하위변인인 간호사와 구성원간 협력자간 상호균형, 환자와 보호자와의 애정과 호의와 관련되고, 이들이 이직의도까지 연계됨을 추론할 수 있다. 간호사를 대상으로 국내에서 진행된 호혜성관련 선행연구를 살펴보면 아동간호사의 직무만족 요인[14], 간호사의 이직의도 요인[5,15,16]등 일부 연구 외에는 다른 학문 분야에서 다양하게 진행된 호혜성 관련 연구에 비해 아직 미진한 실정이다.

선행연구에서 간호사의 감정노동과 이직의도의 관계를 입증하는 연구들이 보고되었으며, 동시에 감정노동으로 인한 이직의도를 감소시키기 위한 방안으로 두 변수들간의 관계를 매개 또는 조절하는 변수인 자기효능감과 사회적지지[17], 소진과 리더십[18], 감성지능[19], 간호조직문화[20], 직장-가정갈등[21] 등을 활용한 연구들이 진행되었다. 하지만 간호업무수행 중 지속적으로 접하는 환자나 보호자, 의료기관의 구성원 및 병원조직과의 상호 교류적인 관계를 중점으로 다룬 개념인 호혜성의 매개효과를 살펴본 연구는 거의 없었다. 이에 본 연구에서는 상호 교류적인 개념인 호혜성의 매개효과를 규명하여, 감정노동을 겪고 있는 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 대해 좀 더 다차원적으로 접근할 수 있을 것으로 기대된다. 이를 통해, 간호사의 조직 내 이직의도를 낮출 수 있는 방안을 제안하고자 한다.

1.2 연구의 목적

- 본 연구는 구체적 목적을 살펴보면 다음과 같다.
- 첫째, 연구 대상자의 감정노동, 호혜성 및 이직의도 정도를 확인한다.
- 둘째, 연구 대상자의 일반적 특성에 따른 이직의도 정도를 확인한다.
- 셋째, 대상자의 감정노동, 호혜성, 이직의도의 상관관계를 확인한다.
- 넷째, 대상자의 감정노동과 이직의도의 관계에서 호혜성의 매개효과를 확인한다.

2. 연구방법

2.1 연구설계

본 연구는 임상 간호사의 감정노동과 이직의도와와의 관계에서 호혜성의 매개효과를 규명하기 위한 횡단적 조사 연구이다.

2.2 연구의 대상 및 자료수집방법

연구의 대상은 G시 소재 300병상 이상규모의 4개의 종합병원에서 연구자가 편의추출 방법을 통해 대상자를 표출하였다. 본 연구의 참여에 서면 동의를 한 자를 대상으로 시행하였다. 설문 도중 원하지 않으면 언제든지 중단 가능함을 설명한 후 진행하였다. 간호근무경력이 최소 6개월 이상인 자를 선정하였으며, 그 이유는 간호사가 입사 후 교육 및 훈련을 통해 독립적으로 업무수행이 가능한 시점으로 보고되기 때문이다[22]. 자료 수집은 2020년 1월 중에 진행되었고, 연구자가 자료수집 전, 각 병원의 간호부(과)장에게 목적 및 취지를 설명한 후, 자료수집에 대한 허락을 구하였다.

다중회귀분석을 위한 연구대상자의 최소 표본 크기는 유의수준 .05, 통계적 검정력 .95, 효과크기 .15로 G power 3.1.9. program을 이용하여 178개이었다. 회수율과 탈락률을 고려하여 총 200부의 설문지가 배포되었으며 그 중 응답이 불성실한 3부를 제외한 197부의 자료를 최종 분석에 사용하였다.

2.3 연구도구

2.3.1 감정노동

감정노동의 측정도구는 Moris와 Feldman[23]의 도

구를 Kim[24]이 수정·보완한 도구로 측정된 점수를 말한다. 이 도구의 하위변인은 감정노동의 빈도 3문항과 감정표현에 대한 주의정도 3문항 그리고 감정의 부조화 3문항이며, 총 9문항으로 구성되어있다. Likert 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점부터 '매우 그렇다' 5점으로 점수가 높을수록 감정노동의 정도가 높은 것을 의미한다. Kim[24]연구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.86$, 본 연구에서 Cronbach $\alpha=.87$ 이었다

2.3.2 호혜성

호혜성의 측정도구는 Yen-Patton[24]의 Nurse and Nursing Assistant Caregiver Reciprocity Scale (NNA-CRS)을 Lee와 Kim[5]이 번역한 도구로 측정된 점수를 말한다. 이 도구는 간호사와 함께 일하는 의료기관 구성원들과의 관계에 대한 협력자간 상호균형 7문항과, 호혜적 돌봄의 대상인 환자나 보호자에 대한 애정과 호의에 대한 5문항, 그리고 간호업무 수행에 따른 만족인 내적보상 4문항으로, 총 16문항이다. 이 도구는 Likert 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서부터 '매우 그렇다' 5점으로 점수가 높을수록 호혜성에 대한 지각 정도가 높음을 의미한다. Yen-Patton[25]연구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.86$, 본 연구에서 Cronbach $\alpha=.90$ 이었다

2.3.3 이직의도

이직의도의 측정도구는 Mobley[26]의 도구를 Moon[27]이 간호조직에 적절하게 수정·보완한 도구로 측정된 점수를 의미한다. 이 도구는 총 5문항의 Likert 5점 척도로, '전혀 그렇지 않다' 1점에서부터 '매우 그렇다' 5점으로 점수가 높을수록 이직의도 정도가 높음을 나타낸다. Moon[27]연구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.85$, 본 연구에서 Cronbach's $\alpha=.89$ 이었다.

2.4 자료분석

수집된 자료는 SPSS 26.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 첫째, 대상자의 일반적 특성, 감정노동, 호혜성 및 이직의도 정도를 확인하기 위해 기술통계를 이용하였다. 둘째, 감정노동, 호혜성 및 이직의도 간의 상관관계를 확인하기 위해 Pearson's correlation coefficient를 산출하였다. 셋째, 감정노동과 이직의도와의 관계에서 호혜성의 매개효과를 분석하기 위해 다중회귀분석을 시행하였다.

3. 연구결과

3.1 대상자의 일반적 특성

일반적 특성을 확인한 결과 Table 1과 같다.

Table 1. General Characteristics of the Participant
(N=197)

Variables	Categories	n	(%)
Gender	Male	10	5.1
	Female	187	94.9
Age (year)	≤30 ^a	102	51.8
	31~40 ^b	57	28.9
	≥41 ^c	38	19.3
Marital status	Unmarried	124	62.9
	Married	73	37.1
Education level	Diploma	50	25.4
	Bachelor	135	68.5
	Master	12	6.1
Clinical career (year)	≤3 ^a	82	41.6
	4~9 ^b	66	33.5
	≥10 ^c	49	24.9
Type of work shift	Three shift	153	77.7
	Fixed day shift	44	22.3
Position	Staff nurse	167	84.8
	Charge nurse	16	8.1
	≥Head nurse	14	7.1
Experience of leaving	Yes	81	41.1
	No	116	58.9

성별은 여성이 187명(94.9%)로 다수 이었고, 연령은 30세 이하가 102명(51.8%), 31~40세가 57명(28.9%)이었다. 결혼상태는 미혼이 124명(62.9%), 기혼이 73명(37.1%)이었고, 교육수준은 학사이상인 135명(68.5%), 전문학사가 50명(25.4%)이었다. 근무경력은 3년 이하가 82명(41.6%), 4년~9년이 66명(33.5%), 10년 이상이 49명(24.9%)이었다. 근무형태는 3교대인 경우가 167명(84.8%)로 다수였고, 주간 근무가 44명(22.3%)이었다. 직위는 일반간호사가 167명(84.8%)으로 대부분이었고, 책임간호사가 16명(8.1%), 수간호사 이상이 14명(7.1%)이었다. 이직경험이 없는 경우가 116명(58.9%)으로 있는 경우81명(41.1%)보다 많았다.

3.2 대상자의 일반적 특성에 따른 이직의도의 차이

일반적 특성에 따른 이직의도의 차이를 확인한 결과 Table 2과 같다. 일반적 특성에 따른 이직의도의 차이를

확인한 결과 연령(F=4.552, p=.012), 임상경력(F=13.316, p<.001), 이직경험(t=-2.582, p=.003)이 유의한 차이를 보였다. 연령이 31~40세인 경우가 41세 이상보다, 임상 경력이 4~9년인 경우가 3년 이하 또는 10년 이상인 경우보다 이직의도가 높았다. 또한 이직경험이 있는 경우가 없는 경우보다 이직의도가 더 높은 것으로 확인되었다.

Table 2. Degree of Turnover Intension according to General Characteristics
(N=197)

Variables	Categories	Turnover intension	
		Mean±SD	t/F (p) (Scheffe)
Gender	Male	2.90±.75	-.58
	Female	3.04±.76	
Age (year)	≤30 ^a	3.02±.80	4.55* b)c
	31~40 ^b	3.24±.67	
	≥41 ^c	2.77±.68	
Marital status	Unmarried	3.06±.76	.80
	Married	2.94±.74	
Education level	Diploma	3.14±.62	.83 †
	Bachelor	2.99±.44	
	Master	2.97±.86	
Clinical career (year)	≤3 ^a	2.80±.80	13.32*** b)a,c
	4~9 ^b	3.40±.61	
	≥10 ^c	2.93±.68	
Type of work shift	Three shift	2.99±.79	-1.79
	Fixed day shift	3.19±.60	
Position	Staff nurse	3.06±.77	2.00
	Charge nurse	3.07±.31	
	≥Head nurse	2.67±.74	
Experience of leaving	Yes	3.17±.65	-2.58**
	No	2.90±.83	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001, Welch †

3.3 감정노동, 호혜성, 이직의도 정도

연구변인들의 기술통계를 확인한 결과 Table 3과 같다. 감정노동 평균은 3.34점(SD=.71), 호혜성 평균은

Table 3. Descriptive Statistics of Measurement Variables
(N=197)

Variables	Mean±SD
Emotional labor	3.34±.71
Reciprocity	3.58±.49
Balance within team caregiving	3.87±.55
Love and affection	3.00±.65
Intrinsic reward	3.21±.64
Turnover intension	3.13±.75

3.58점(SD=.49), 하위변인인 간호사와 구성원의 협력자간 상호균형의 평균 점수는 3.87점(SD=.55), 환자 및 보호자와의 애정과 호의의 평균 점수는 3.00점(SD=.65), 간호업무 수행의 내적보상 평균 점수는 3.21점(SD=.64)이었으며, 이직의도의 평균은 3.13점(SD=.75)이었다.

3.4 감정노동, 호혜성, 이직의도의 상관관계

감정노동, 호혜성과 이직의도와의 상관관계를 검증한 결과는 Table 4과 같다. 감정노동은 호혜성과 부적상관($r=-.32, p<.001$), 이직의도와 정적상관($r=.54, p<.001$)을 보였다. 호혜성은 이직의도와 부적상관($r=-.48, p<.001$)을 보였다.

Table 4. Correlations among Variables (N=197)

Variables	Emotional labor	Reciprocity	Turnover intension
Emotional labor	1		
Reciprocity	-.32*	1	
Turnover intension	.54*	-.48*	1

* $p<.001$

3.5 감정노동과 이직의도와의 관계에서 호혜성의 매개효과

감정노동과 이직의도와의 관계에서 호혜성의 매개효과를 검증하기 위해 Baron과 Kenny[27]의 회귀분석조합에 근거한 매개효과검증과 Sobel test를 사용하였다.

다중공선성 확인결과 공차한계(Tolerance)는 1.0으로 .10이상이었고, 분산팽창인자(VIF)는 1.0으로 10미만이므로 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다. 또한 Durbin-Watson 지수가 1.535로 2에 가까워 모형의 오차항 간에 자기상관이 없는 것으로 나타나 정규성 분포를 만족하였다. 따라서 매개효과 검정을 실시하였다.

호혜성의 하위요인 별로 살펴보면, 먼저 간호사와 구성원간의 협력자간 상호균형의 매개효과를 검증한 결과는 다음과 같다. 1단계에서 감정노동은 협력자간 상호균형에 유의한 영향을 주었으며, 감정노동이 높을수록 협력자간 상호균형이 낮아졌다($B=-.13, p=.014$). 감정노동이 협력자간 상호균형을 설명하는 설명력은 3%이다. 독립변수가 종속에 미치는 영향을 분석하는 2단계에서 감정노동은 이직의도에 유의한 영향을 주었으며, 감정노동이 높을수록 이직의도가 높아졌다($B=.58, p<.001$). 이직의도를 설명하는 설명력은 29%이다. 3단계에서 협력자간 상호균형은 매개효과가 확인되었다($p<.001$). 독립변수인 감정노동 또한 이직의도에 유의한 영향을 주므로($p<.001$) 협력자간 상호균형은 감정노동이 이직의도에 미치는 영향에 대하여 부분 매개하는 것으로 나타났다. 감정노동이 높을수록($B=.54$), 협력자간 상호균형 정도가 낮을수록($B=-.26$) 이직의도가 높아지며, 이직의도를 설명하는 설명력은 33%이었다. 또한 Sobel test 검증결과에도 매개효과가 입증되었다($Z=2.03, p=.042$)

두 번째로 환자 및 보호자와의 애정과 호의의 매개효과를 검증한 결과는 다음과 같다. 1단계에서 감정노동은 애정과 호의에 유의한 영향을 주었으며, 감정노동이 높을수록 애정과 호의는 낮아졌다($B=-.37, p<.001$). 감정노동

Table 5. Mediating Effect of Reciprocity in the Relation between of Emtional Labor and Turnover Intension

(N=197)

Variable		B	R ²	F
Step1	Emotional labor → Balance within team caregiving	-.13*	.03	6.11*
Step2	Emotional labor → Turnover intension	.58**	.29	81.31**
Step3	Emotional labor → Turnover intension	.54**	.33	47.91**
	Balance within team caregiving → Emotional labor	-.26**		
Step1	Emotional labor → Love and affection	-.37*	.16	6.11**
Step2	Emotional labor → Turnover intension	.58**	.29	81.31**
Step3	Emotional labor → Turnover intension	.43**	.40	63.25**
	Love and affection → Emotional labor	-.40**		
Step1	Emotional labor → Intrinsic reward	-.20*	.05	9.91*
Step2	Emotional labor → Turnover intension	.58**	.29	81.31**
Step3	Emotional labor → Turnover intension	.51**	.38	60.28**
	Intrinsic reward → Emotional labor	-.36**		

* $p<.01, p<.001$ **

동이 애정과 호의를 설명하는 설명력은 16%이다. 2단계에서 감정노동은 이직의도에 유의한 영향을 주었으며, 감정노동이 높을수록 이직의도가 높아졌다($B=.58, p<.001$). 이직의도를 설명하는 설명력은 29%이다. 3단계에서 애정과 호의는 매개효과가 확인되었다($p<.001$). 독립변수인 감정노동 또한 이직의도에 유의한 영향을 주므로 ($p<.001$) 애정과 호의는 감정노동이 이직의도에 미치는 영향에 대하여 부분 매개하는 것으로 나타났다. 감정노동이 높을수록($B=.43$), 애정과 호의가 낮을수록($B=-.40$) 이직의도가 높아지며, 이직의도를 설명하는 설명력은 40%이었다. 또한 Sobel test 검정결과에도 매개효과가 입증되었다($Z=4.16, p<.001$)

세 번째로 간호업무 수행에 따른 내적보상의 매개효과를 검증한 결과는 다음과 같다. 1단계에서 감정노동은 내적보상에 유의한 영향을 주었으며, 감정노동이 높을수록 내적보상은 낮아졌다($B=-.20, p=0.002$). 감정노동이 애정과 호의를 설명하는 설명력은 5%이다. 2단계에서 감정노동은 이직의도에 유의한 영향을 주었으며, 감정노동이 높을수록 이직의도가 높아졌다($B=.58, p<.001$). 이직의도를 설명하는 설명력은 29%이다. 3단계에서 내적보상은 매개효과가 확인되었다($p<.001$). 독립변수인 감정노동 또한 이직의도에 유의한 영향을 주므로($p<.001$) 내적보상은 감정노동이 이직의도에 미치는 영향에 대하여 부분 매개하는 것으로 나타났다. 감정노동이 높을수록($B=.51$), 내적보상이 낮을수록($B=-.36$) 이직의도가 높아지며, 이직의도를 설명하는 설명력은 38%이었다. 또한 Sobel test 검정결과에도 매개효과가 입증되었다($Z=2.70, p=.006$).

4. 논의

임상간호사의 감정노동과 이직의도와와의 관계에서 호혜성의 매개효과를 규명하고자 본 연구는 시행되었다. 대상자의 일반적인 특성에 따른 이직 의도는 연령이 31~40세인 경우가 41세 이상보다 이직의도가 높았다. 이는 Lee와 Kim[5]의 연구 Park 등[19]의 연구결과와 유사하였으나 반면 30세 이하에서 이직의도가 높았던 Oh와 Kim[20]의 연구와는 차이를 보였다. 또한 임상경력 4~9년인 경우가 3년 이하 또는 10년 이상인 경우보다 이직의도가 더 높아, Park 등[19]의 연구결과와 유사하였다. 간호사라는 직업군에서 40대 이상은 이직을 시도하기엔 부담스러운 연령대이며, 새롭고 낯선 곳으로의 적응문제 및 이직으로 인해 그간 직장에서의 위치와 경력

으로 얻어진 혜택을 포기하기는 쉽지 않을 것이라 판단된다. 임상경력 4~9년의 경우가 다른 경력구간에 비해 이직의도가 높은 이유는 간호업무에 대한 숙련도가 어느 정도 이루어지는 시기임에 비해 아직 관리자급으로 이동은 어려우나, 간호업무에서의 중추적인 역할로 인한 과부하가 발생하기 때문으로 생각된다. 또한 이직경험이 있는 대상자의 경우가 없는 경우보다 이직의도가 더 높았다. Park 등[19]의 연구결과와 일치하였으나 반면, 이직경험이 없는 간호사들이 이직의도가 더 높았던 Lee와 Kim[5]의 연구와는 상반된 연구결과를 보였다. 추후 이직의도가 높은 군에 속한 간호사들의 이직의도에 대한 구체적인 요인 파악과 이에 따른 맞춤형 관리가 필요하다고 할 수 있다.

대상자들이 지각한 감정노동의 평균은 3.34점으로, 본 연구와 동일한 도구를 사용하여 간호사를 대상으로 연구한 Park 등[19]의 3.21점, Lee와 Kim[5]의 3.26점, Oh와 Kim[19]의 3.24점과 비슷하여, 간호사들은 5점 만점에 중간 이상으로 감정노동을 느끼고 있는 것으로 확인되었다. 환자 만족도 중심의 질 높은 간호를 요구하는 의료계의 분위기에 따라 환자와의 최접점에 있는 간호사에게 요구되는 감정노동의 정도도 높아진 것으로 판단된다.

대상자들이 지각한 호혜성의 평균은 3.58점으로 중간 이상의 점수를 보였다. 선행연구와 비교할 때 비슷한 수준임이 확인되었다[5,14-16]. 하위변인인 협력자간 균형은 3.87점, 애정과 호의는 3.00점, 내적보상은 3.21점으로 협력자간 균형의 점수가 가장 높고, 애정과 호의가 가장 낮았다. 호혜성 하위변인간 점수 값의 순서가 Lee와 Kim[5]의 연구, Park과 Kim[17]의 연구와도 일치되었다. 전체적인 측정치가 보통은 넘지만 호혜적 관계임을 인정하는 '그렇다'(5점 만점에 4점)에는 미치지 못해 간호사들이 조금 더 호혜적인 수준의 관계에서 직무를 수행할 필요가 있음을 의미한다[5]. 또한 하위변인 중 비교적 낮게 나타난 애정과 호의 부분에서는 간호사와 환자간의 관계가 보다 균형적인 관계로 향상될 필요가 있음을 시사하고 있는 결과이다[5]. 환자나 보호자와의 호혜적인 관계는 간호사만의 노력으로만 형성되기에 한계가 있고, 또한 이러한 일방적인 과정에서 감정노동으로 이어질 수 있기에, 간호조직에서는 체계적이며 지속적인 상호관계를 구축할 수 있는 장치의 마련 및 추진이 필요하다[16].

대상자들이 지각한 이직의도의 평균은 3.13점이었다. 종합병원 간호사를 대상으로 한 Park 등[19]의 3.31점, Lee와 Kim[5]의 3.44점보다 낮은 수준이었으나, 300명

상 이상의 임상간호사 대상의 Ha와 Kim[29]의 3.13점과 유사하였다. 이는 병원의 소재나 근무환경 등 이직의도에 영향을 미치는 다양한 변수들에 따른 차이에 따른 것으로 추후 이직의도에 대한 다각적인 비교연구가 필요할 것으로 생각된다. 이직의도가 5점 만점에 3점(보통) 이상이라면 관리가 필요함을 주장한 Kim과 Lee[30]의 의견에 근거하여 특히 본 연구에서 이직의도가 높았던 31~40세의 연령군과, 임상경력 4~9년인 경우, 그리고 이직경험이 있는 대상자들에 대해 조직차원에서 개별적인 관리 또한 필요할 것으로 판단된다.

이직의도는 감정노동과 정적상관, 호혜성과는 부적상관을 보여, Lee와 Kim[5], Lee와 Kim[15] 연구와 일치하였으며, 감정노동과 정적상관을 보였던, Park 등[19]의 연구, Oh와 Kim[20]의 연구와도 일치하는 것으로 간호사의 이직의도와 감정노동은 밀접한 관계가 있는 것으로 판단된다. 따라서 조직에서는 간호사들이 언제, 어디서, 어떤 감정을 경험하는지에 대해서 구체적으로 확인하여[30], 감정노동을 상쇄시킬 수 있는 관리 프로그램의 개발이 필요하다. 감정노동은 호혜성과 부적상관을 보여, 두 변수 간 상관관계를 보이지 않았던 Lee와 Kim[5]의 연구결과와는 차이가 있었다. 이는 높은 감정노동을 경험하는 간호사의 경우 상호교류적 관계형성에 어려움이 증가하는 것으로 판단되나, 관련 연구가 드물어 추후 감정노동과 호혜성의 관계를 규명하는 후속연구가 시행될 필요가 있다.

본 연구에서 대상자의 감정노동이 호혜성의 하위요인을 매개로 이직의도에 영향을 미치는지 매개효과를 검증한 결과, 호혜성의 하위요인이 부분 매개 하는 것으로 나타났다. 본 연구의 서론 부분에 기술한 바와 같이 선행연구에서 간호사를 대상으로 호혜성의 매개효과를 규명한 연구는 드물기에, 본 연구결과를 중심으로 논의하고자 한다. 먼저 대상자의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향력은 29%로 이었으나 협력자간 상호균형을 매개하였을 때 영향력은 33%로 증가하며, 협력자간 상호균형이 매개역할을 하여 이직의도 정도를 낮추었다. 두 번째로 환자 및 보호자와의 애정과 호의를 매개하였을 때 영향력은 40%로 증가하며, 애정과 호의가 매개역할을 하여 이직의도 정도를 낮추는 것으로 나타났다. 세 번째로 간호업무 수행에 따른 내적보상을 매개하였을 때 영향력은 38%로 증가하며, 내적보상이 매개역할을 하여 이직의도 정도를 낮추었다. 즉 감정노동을 경험하고 있는 간호사의 이직의도를 낮추기 위해서는 호혜성 중 환자 및 보호자와의 애정과 호의 정도가 가장 많은 매개효과를 나타냄을 확인

한 점이 의미심장하다고 할 수 있다

Yom 등[13]의 연구에서 간호사는 환자와 보호자와의 관계에서 가장 많은 감정노동을 경험한다는 점과, 본 연구에서 호혜성 하위요인 중 이 부분이 가장 낮은 수준을 보여준 것과 맥을 같이한다. 따라서 간호조직 내에서는 환자 및 보호자와의 균형잡힌 관계유지를 위한 방안 마련을 위해 간호사를 위한 보호 가이드라인 등 장치 마련이 필요하며, 이를 환자 및 보호자에게도 인식시켜야 할 것이다. 더불어 간호업무 수행에 따른 내적보상 향상 방안 마련이 필요하다. 호혜성은 어떠한 효익을 갚아야 한다는 의무감뿐만 아니라 받고자 하는 기대감까지도 내포되어 있음을 고려할 때[31], 간호업무에 따른 내적보상 증진을 위해 조직차원에서 업무수행에 대한 적절한 보상 및 자기계발을 위한 교육 등 충분한 투자도 이루어져야 하며, 경력보상이나 전문성을 인정하는 사회적 보상을 조화롭게 구성하는 방안 등도 고려할 필요가 있다[32]. 더불어 야간근무에 따른 적절한 보상체계마련과 함께 의료기관은 간호관리료를 간호사 처우개선에 활용할 수 있도록 하는 가이드라인 등의 마련이 요구된다. 또한 간호사와 구성원간의 협력자간 상호균형을 유지하기 위해서는 간호사들이 구성원 및 상급자와의 관계에서 겪는 고통을 완충할 수 있는 상담창구 개설이나 조직 내 태움 문화 등의 조직문화 개선이 필요하다. 더불어 병원 조직 내 성원들이 소통할 수 있는 동호회 및 소모임 활동 등의 지원이 우선되어야 할 것이다.

감정노동을 경험하는 대상자의 경우 감정의 소진상태가 증가하면서 직무만족 감소와 이직의도를 높이게 되는데 본 연구결과에 근거하면, 이러한 과정에서 대상자가 근무하는 병원조직이나 조직원 및 환자나 보호자로부터 보상의 개념인 호혜성을 느끼게 된다면, 대상자의 감정노동의 정도를 줄여줄 수 있음을 확인되었다. 일반적으로 개인은 자신을 가치있게 여기는 조직을 두고 굳이 불확실성이 존재하는 새로운 조직으로의 이동을 시도하려 하지 않는다고 할 수 있다[33]. 본 연구결과를 근거로 감정노동이 강도가 높은 간호사들을 위해 조직차원의 호혜성 증진을 위한 다양한 방안 제고가 필요함을 시사한다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 감정노동을 경험하는 임상간호사의 이직의도를 감소시키기 위해 호혜성을 중심으로 매개효과를 규명하기 위해 시도되었다. 연구결과 이직의도가 높았던 임

상경력 4~9년차, 30대의 성숙도가 높은 간호사들의 이직은 조직차원에서도 손실이 매우 크다. 따라서 이들에게 호혜성의 규범에 입각해 업무강도에 따른 적절한 보상방안 마련에 더욱 힘써야 할 필요가 있다. 또한 호혜성의 매개효과를 근거로 감정노동을 겪고 있는 임상간호사의 이직의도를 줄이기 위해서는 감정노동을 감소시키려는 노력도 중요하지만, 호혜성 증진이 부족하다면 이직의도는 증가할 수 있다는 의미이며, 조직은 무엇보다 호혜성을 증진시킬 수 있는 방안 마련이 중요함을 시사한다. 이를 위해 조직차원에서 환자나 보호자와의 신뢰적인 관계 형성, 직원들이 서로 지지할 수 있는 우호적인 조직문화 형성이 필요하다. 또한 구성원이 본인이 기여한 노력에 비해 적당한 보상을 받고 있다고 인지할 수 있도록 개인을 인정해주고 개인의 발전에 도움을 줄 수 있는 조직차원의 배려 등 호혜성 증진전략에 대해 고민해야 할 것이다.

본 연구는 감정노동을 경험하고 있는 임상간호사의 이직의도를 줄이기 위한 방안을 상호 교류적인 개념인 호혜성의 매개효과를 검증하여 좀 더 다차원적으로 접근하는데 의의가 있다. 본 연구를 토대로 간호사의 감정노동의 주요인 대상이 되는 환자와 보호자, 그리고 직속상사와 동료간호사와의 관계에 중점을 둔 호혜성의 변인을 이용한 반복연구를 제안한다.

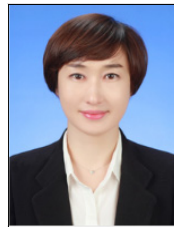
REFERENCES

- [1] E. A. Kim. (2020). The Effect of Nurse Social Support and Job Satisfaction on Job Embeddedness in the Small and Medium Sized Hospital Nurses. *Journal of Convergence for Information Technology*, 10(3), 22-30.
DOI : 10.22156/CS4SMB.2020.10.03..022
- [2] Y. S. Kim & K. Y. Park. (2016). Influences of Customer Orientation, Emotional Labor, Unit Manager-nurse Exchange and Relational Bonds on Nurses' Turnover Intension. *Journal Korean Academy Nursing Administration*, 22(4), 396-405.
DOI : 10.11111/jkana.2016.22.4.396
- [3] L. Karimi, S. G. Leggat, L. Donohue, G. Farrell & G. E. Couper. (2014). Emotional Rescue : The Role of Emotional Intelligence and Emotional Labour on Wellbeing and Job Stress among Community Nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 70(1), 176-186.
DOI : 10.1111/jan.12185
- [4] J. Y. Kim. (2016). Relationship among Emotional Labor, Burnout, Social Support and Turnover Intention of Nurse Practitioners in terms of Interdisciplinary Perspectives. *Journal of Digital Convergence*, 14(8), 331-342.
DOI : 10.14400/jdc.2016.14.8.331
- [5] M. A. Lee & E. J. Kim. (2016). Influences of Hospital Nurses' Perceived Reciprocity and Emotional Labor on Quality of Nursing Service and Intent to Leave. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 46(3), 364-374.
DOI : 10.4040/jkan.2016.46.3.364
- [6] Hospital Nurse Association. (2020). *2019 Survey on the status of hospital nursing staff placement Report*. Hospital Nurse Association.
- [7] G. Jourdain & D. Chenever. (2010). Job Demands-resources, Burnout and Intention to Leave the Nursing Profession: A Questionnaire Survey. *International Journal of Nursing Studies*, 47(6), 709-722.
DOI : 10.1016/j.ijnurstu.2009.11.007
- [8] A. W. Gouldner. (1960). The Norm of Reciprocity: A Preliminary Statement. *American Sociological Review*, 25(2), 161-178.
DOI : 10.2307/2092623
- [9] A. Barr & P. Serneel. (2008). Reciprocity in the Workplace. *Experimental Economics*, 12(1), 99-112.
DOI : 10.1007/s10683-008-9202-8
- [10] A. H. Rosenstein. (2002). Nurse-physician Relationships: Impact on Nurse Satisfaction and Retention. *The American Journal of Nursing*, 102(6), 26-34.
DOI : 10.1097/00000446-200206000-00040
- [11] G. J. Hong. (2018). *Effects of Effort-reward Imbalance on Satisfaction with Working Condition and Health of Registered Nurses*. Doctoral dissertation. Seoul National University, Seoul.
- [12] J. Siegrist, D. Starke, T. Chandola, I. Godin, M. Marmot, L. Niedhammer & R. Peter. (2004). The Measurement of Effort-reward Imbalance at Work: European Comparisons. *Social Science and Medicine*, 58(8), 1483-1499.
DOI : 10.1016/s0277-9536(03)00351-4
- [13] Y. H. Yom, H. S. Son, H. S. Lee & M. A. Kim. (2017). The Relationship between Physical Discomfort, Burnout, Depression, Social Supports and Emotional Labor of Clinical Nurses in Korea. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 23(2), 222-235.
- [14] H. S. An. (2017). *Effects of Pediatric Nurses' Burnout on Job Satisfaction: Focused on the Mediating Effect of Reciprocity*. Master Thesis. Kyungpook National University, Daegu.
- [15] S. J. Lee & E. A. Kim. (2020). Factors Influencing Turnover Intention of Nurses in Comprehensive Nursing Care Wards : Focused on Emotional Labor, Role Conflict, and Reciprocity. *Journal of Digital Convergence*, 18(6), 467-477.
DOI : 10.4400/JDC.2020.18.6.467
- [16] K. I. Park & E. A. Kim. (2019). The Effect of Nurse Work Environment and Reciprocity on Job

- Embeddedness in the Small and Medium Sized Hospital Nurses. *Journal of Convergence for Information Technology*, 9(8), 63-71.
DOI : 10.22156/CS4SMB.2019.9.8.063
- [17] I. S. Kim. (2009). The Role of Self-Efficacy and Social Support in the Relationship between Emotional Labor and Burnout, Turnover Intention among Hospital Nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 15(4), 515-526.
- [18] S. H. Na & H. J. Park. (2019). The Effect of Nurse's Emotional Labor on Turnover Intention: Mediation Effect of Burnout and Moderated Mediation Effect of Authentic Leadership. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 49(3), 286-297.
DOI : 10.4040/jkan.2019.49.3.286
- [19] S. M. Park, O. I. Park & H. Moon. (2013). The Effect of the Emotional Intelligence on the Relationship between Emotional Labor and Turnover Intention of the General Hospital Nurses. *Health and Social Welfare Review*, 33(3), 540-564.
DOI : 10.15709/hswr.2013.33.3.540
- [20] K. J. Oh & E. Y. Kim. (2018). The Influence of Emotional Labor of General Hospital Nurses on Turnover Intention : Mediating Effect of Nursing Organizational Culture. *Journal of Digital Convergence*, 16(5), 317-327.
DOI : 10.14400/JDC.2018.16.5.317
- [21] B. J. Na & E. J. Kim. (2016). A Study on the Mediating and Moderating Effect of Work-Family Conflict in the Relationship Among Emotional Labor, Occupational Stress, and Turnover Intention. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 22(3), 260-269.
DOI : 10.11111/jkana.2016.22.3.260
- [22] S. B. Kwon, M. J. Park, H. M. Song & J. S. Moon. (2017). Effects of Job Embeddedness and Emotional Intelligence on Performance of Nurses in Medium and Small sized Hospital. *The Korean Journal of Health Service Management*, 11(1), 55-66.
DOI : 10.12811/kshsm.2017.11.1.055
- [23] J. A. Morris & D. C. Feldman. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
DOI : 10.2307/259161
- [24] M. J. Kim. (1998). Effects of the Hotel Employee's Emotional Labor upon the Job-related Attitudes. *Journal of Tourism Sciences*, 21(2), 129-141.
- [25] G. P. A. Yen-Patton. (2012). *Nurse and Nursing Assistant Reciprocal Caring in Long Term Care: Outcomes of Absenteeism, Retention, Turnover and Quality of Care*. Doctoral dissertation. The University of Massachusetts, Lowell, MA.
- [26] W. H. Mobley. (1982). *Employee Turnover: Causes, Consequences, and Control*. MA : Addison-Wesley.
- [27] S. J. Moon. (2010). *Structural Model of Nurses' Intentions of Changing Workplaces*. Doctoral dissertation. Kyung Hee University, Seoul.
- [28] R. M. Baron & D. A. Kenny. (1986). The Moderator-mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
DOI : 10.1037/0022-3514.51.6.1173
- [29] H. J. Ha & E. A. Kim. (2020). A Convergence Study about the Influence of Job Embeddedness and Nursing Work Environment on Turnover Intention of Clinical Nurses. *Journal of the Korea Convergence Society*, 11(7), 389-397.
DOI : 10.15207/JKCS.2020.11.7.389
- [30] S. H. Kim & M. A. Lee. (2014). Effects of Emotional Labor and Communication Competence on Turnover Intention in Nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 20(3), 332-341.
DOI : 10.11111/jkana.2014.20.3.332
- [31] B. Malinowski. (1926). *Crime and Custom in Savage Society*. London: Kegan Paul, Trench, Trubner & Co. Ltd.
- [32] H. Y. Kim, Y. H. Han & O. K. Kim. (2018). Establishing a Clinical Ladder System for Nurses in a Small and Medium-sized Hospital. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 24(5), 466-478.
DOI : 10.14257/astl.2014.61.16
- [33] H. I. Ki, D. G. Lee & D. S. Kang. (2011). A Reciprocal Perspective on Career Commitment and Turnover Intention. *Productivity Review*, 25(2), 129-153.
DOI : 10.15843/kpapr.25.2.201106.129

김 은 아(Eun-A Kim)

[정회원]



- 2011년 2월 : 전남대학교 일반대학원 간호학과(간호학박사)
- 2011년 3월 : 전남과학대학교 간호학과 조교수
- 2015년 3월 ~ 현재 : 동신대학교 간호학과 조교수

- 관심분야 : 간호교육, 기초간호, 지역사회간호
- E-Mail : eakim@dsu.ac.kr