



병원간호사의 조직몰입 구조모형: 다중집단분석을 통한 세대별 조절 효과*

채정혜¹⁾ · 김영숙²⁾

1) 동남권원자력의학원 간호부, 간호사 · 2) 고신대학교 간호대학, 조교수

A structural equation model of organizational commitment by hospital nurses: The moderating effect of each generation through multi-group analysis*

Chae, Jeong Hye¹⁾ · Kim, Young Suk²⁾

1) Nurse, The nursing department, Dongnam Institute of Radiological and Medical Sciences

2) Assistant Professor, College of Nursing, Kosin University

Purpose: The purpose of this study was to construct a structural equation model of organizational commitment in hospital nurses based on a job demands-resources model and to confirm the moderating effect(s) according to the nurses' generation. **Methods:** The model was constructed of the exogenous variables of social support, emotional intelligence, emotional labor, and job conflict and the endogenous variables of burnout, job engagement, and organizational commitment. The participants were 560 hospital nurses working in 3 general hospitals. Data were collected from August 1 to September 30, 2021, and analyzed using SPSS Window 23.0 and IBM AMOS 23.0. **Results:** The strongest factor directly influencing hospital nurses' organizational commitment was social support. In a multiple group analysis, nurses' generation had a partial moderating effect. In a generation-specific analysis, the Z generation group was higher than the X and Y generation groups in the variables of emotional labor and burnout related to organizational commitment. **Conclusion:** Based on the findings of this study, to improve hospital nurses' organizational commitment, social support is needed as an important management strategy. At the organizational level, we need to develop ways to improve organizational commitment by reducing the emotional labor and burnout of Generation Z.

Keywords: Intergenerational relations, Social support, Burnout, Work engagement, Emotional intelligence

서론

연구의 필요성

병원의 간호조직은 20대부터 50대 이상까지 다양한 연령대가

함께 일하는 조직체로 세대별로 경험한 다른 사회, 문화적 환경으로 인해 서로 다른 생각과 가치관을 가지고 함께 업무를 수행한다. 이러한 차이를 이해하지 못 할 경우 세대 간의 갈등이 유발되고 세대 간의 갈등이 심할 경우 조직 구성원들은 업무 몰입의 어려움을 겪는다[1]. 즉, 세대 차이로 인해 생기는 간호업무 방법,

주요어: 세대 관계, 사회적 지지, 소진, 직무열의, 감성지능

Address reprint requests to: Kim, Young Suk

College of Nursing, Kosin University,
262, Gamcheon-ro, Seo-gu, Busan, 49267, Republic of Korea
Tel: +82-51-990-3983, E-mail: joy1763@kosin.ac.kr

* 이 논문은 제1저자 채정혜의 박사학위논문의 축약본임.

* This thesis summarizes the doctoral dissertation of the first author, Jeong Hye Chae.

Received: March 16, 2022 **Revised:** May 11, 2022 **Accepted:** May 12, 2022

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

태도 및 가치관의 차이는 근무 중의 대화 단절로 이어져 서로에게 점점 무관심해지며, 후배는 선배가 태운다고 생각하고 선배는 오히려 후배의 눈치를 보며 역태움을 당한다고 생각하는 등의 갈등을 일으켜 조직몰입을 저하시킨다[2].

조직몰입이란 조직을 위한 구성원의 긍정적인 행동으로 직무수행의 내적 형태라 할 수 있다[3]. 조직몰입이 높으면 자신의 직무를 효율적으로 수행하고 나아가 이직의도가 감소되는 것으로 확인되어[4] 인력관리 측면에서도 중요하다. 본 연구에서는 Bakker와 Demerouti의 직무요구-자원모델(Job Demand-Resource Model, JD-R Model) [3]을 근거로 간호사의 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 다각적으로 규명하고자 한다.

이 모델은 현재까지 많은 근로자의 직무 관련 연구의 분석모델로 직무수행에 영향을 미치는 요인들을 파악하는데 유용한 모델로 사용되고 있다. 이 모델에서는 직무수행을 조직의 목적에 기여하는 행동으로 정의하였고, 조직몰입을 직무수행의 내적인 형태로 제시하였다[3]. 또한 직무자원, 개인자원, 직무요인이 조직 구성원의 내적 동기를 촉진하거나 직무긴장을 조절하여 궁극적으로 직무수행에 영향을 미치는 것으로 설명하고 있다.

사회적 지지는 간호사가 조직에 몰입하게 하는 직무자원이다. 사회적 지지가 낮으면 간호사의 감정소비가 많고 직무갈등을 크게 느끼게 되어 조직몰입에 부정적 영향을 미치게 한다. 반대로, 사회적 지지가 높으면 업무에 대한 긍정적 태도를 갖고, 조직에 헌신하며, 집중하는 것으로 나타나[5] 간호사의 조직몰입에 사회적 지지가 중요한 영향요인임을 알 수 있다.

감성지능은 어려운 상황에서 발생하는 기분, 정서를 잘 관리하고 통제하며 조절하는 능력으로 병원간호사가 감정 개입의 상황에서 효과적으로 대처하도록 하는 개인의 내적 자원이다. 간호사의 감성지능이 높으면 고객과의 상호작용 과정에서 유연한 대처를 하여 스스로의 감정노동을 줄이고 긍정적인 조직몰입을 한다[6]. 반면, 조직몰입에 부정적인 영향을 미치는 요인인 감정노동은 업무에 부정적 영향을 미치고 조직몰입을 저하시키는데[7], 감정노동 정도가 클수록 직무갈등을 더 많이 경험하게 된다.

직무갈등은 조직몰입을 방해하는 직무요구로 높을수록 직장에 대한 애착이 감소하고 조직의 분위기에 영향을 미쳐 결국에는 조직몰입을 감소시킨다[8]. 또한 직무 중 느끼는 갈등이 심할 경우 소진으로 이어지고 직무 긴장을 유발한다[9]. 이러한 점을 통해 간호사의 조직몰입을 높이기 위해서는 직무 긴장 요소인 소진에 대한 관리가 필요하다는 것을 알 수 있다.

소진은 어떤 상황에서 부담을 느껴 신체적, 정서적, 정신적 피로 및 탈진으로 인해 스트레스를 감당해 낼 능력이 없는 것으로 소진을 경험하는 간호사는 전문직으로서의 간호 역할 수행이 어렵게 될 뿐 아니라 부정적 자아개념을 갖게 된다. 또한 환자와 보호자에게 만족스러운 간호를 제공하지 못하고, 자신의 직무에 대해 무관심해지거나 회의감을 느끼게 된다. 이러한 조직에 대한 무

관심은 업무 판단을 흐려지게 하고 직무수행을 어렵게 하고, 조직몰입을 감소시킨다[10].

직무열의는 활력적이며 헌신적이며 몰두하는 마음가짐 또는 업무와 관련된 긍정적이고 성취 지향적인 마음의 상태이다. 간호사의 직무열의가 높으면 중요한 업무 중에도 환자 간호에 몰두할 수 있고, 일하는 시간의 행복감을 느끼는 등의 조직몰입도가 높다고 하였다[8].

간호사의 세대를 나누어 조직몰입을 본 연구를 살펴보면 Oh [4]의 연구에서는 세대를 출생연도를 기준으로 출생연도가 최근인 세대에 속한 부하직원의 조직몰입이 낮다고 밝히며 단순히 개인의 문제가 아니라 조직 차원의 세대 차이가 발생할 수 있다고 하였다. Brunetto 등[1]은 베이비부머 세대, X세대, Y세대로 간호사를 나누어 훈련과 개발, 웰빙, 조직몰입에 대한 상사와 간호사의 유사점과 차이점에 대한 연구를 통해 각 세대별로 인식의 차이가 있다는 것을 밝혔다.

이렇듯 세대별 차이는 세대 간의 갈등을 유발하고 심할 경우 조직 구성원들의 업무 몰입에 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다 [11]. 하지만 현재까지 국내에서 병원간호사의 조직몰입과 관련된 예측연구는 꾸준히 이루어져 왔으나, 다양한 변인들이 조직몰입에 미치는 구조적 관계를 살펴보고 세대별 조절 효과를 확인한 연구가 없었다.

따라서 본 연구를 통해 병원간호사의 조직몰입에 세대별 조절 효과를 확인하여 병원의 간호조직에서 발생하는 세대 간의 차이를 줄이고 이들의 조직몰입을 높이는데 기여하고자 한다. 이를 위해 본 연구는 선행연구와 직무요구-자원모델[3]을 바탕으로 병원간호사의 X, Y, Z세대별 조직몰입 구조모형을 제시하고, 관련 변인 간의 직, 간접 영향력을 검증한 후 조직몰입 구조모형을 구축하고 병원 간호사들이 조직에서 겪게 되는 갈등 상황을 줄이고 조직에 몰입하도록 하고자 한다. 또한 간호조직 내 각 세대 간 차이의 발견을 통해 신규간호사의 교육 방법을 개선하고 궁극적으로 재직이 유지되도록 하는 방안 마련을 위한 기초 자료로 제시하고자 한다.

연구 목적

본 연구는 선행연구와 직무요구-자원모델[3]을 바탕으로 병원간호사의 사회적 지지, 감성지능, 감정노동, 직무갈등, 소진, 직무열의, 조직몰입을 잠재변인으로 선정하고 병원간호사의 세대를 조절변수로 두어 연구의 가설적 모델을 구성하고 이들 변인 간의 구조 관계를 검증하고자 하였다.

연구 방법

연구 설계

본 연구는 선행연구를 통해 병원간호사의 세대별 조직몰입을 설명하는 변인 간의 인과관계에 대한 가설적 모형을 제시한 후 모형의 자료에 대한 적합도와 연구가설을 검증하는 구조모형 검증 연구이다. 또한 최종모형에 따른 세대별 다중집단분석을 통해 조절효과를 검증하는 연구이다.

연구 대상

본 연구의 대상자는 B 광역시에 위치한 3개 종합병원과 D 광역시에 위치한 1개 종합병원에서 6개월 이상 다른 세대의 간호사와 근무한 경험이 있는 자로 X세대(1964~1978년 출생), Y세대(1979~1992년 출생), Z세대(1993~1998년 출생) 간호사로 구분하여 모집하였다. 본 연구의 표본 크기는 예상 표본의 크기를 집단의 수에 비례한 대상자 수를 선정하여 다중집단분석을 한 선행연구[12]에 근거하여 X, Y, Z세대의 세 집단으로 구분하여 총 600명을 편의표집 하였고, 불성실한 응답자를 제외하고 X세대 182명, Y세대 194명, Z세대 184명으로 총 560명의 자료를 최종 분석에 사용하였다.

연구 도구

● 조직몰입

조직몰입은 Chang과 Chang [13]이 대만의 대학병원 간호사를 대상으로 개발하였고 Choi와 Lee [14]가 번역하여 사용한 조직몰입(Organizational Commitment Scale) 도구를 번역자의 허락을 받고 측정하였다. 이 도구는 3개의 하위 영역으로 구분되어 있고 가치몰입 4문항, 노력몰입 4문항, 유지몰입 4문항으로 12개의 문항으로 구성되었다. ‘매우 그렇다’ 5점, ‘그렇다’ 4점, ‘보통이다’ 3점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘전혀 그렇지 않다’ 1점인 5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 조직몰입이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Cronbach's α =.88이었고, 본 연구에서 신뢰도는 Cronbach's α =.84이었다.

● 사회적 지지

사회적 지지는 Caplan 등[15]이 개발하고 Jun [16]이 신규간호사를 대상으로 사용한 상급자와 동료에 대한 사회적 지지 도구를 선행연구자의 동의를 얻어 측정하였다. 이 도구는 2개의 하부 영역으로 구분되어 있고 상급자 6문항, 동료 6문항으로 총 12문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 ‘매우 그렇다’ 5점, ‘그렇다’ 4점, ‘보통이다’ 3점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘전혀 그렇지 않다’ 1점인 5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 사회적 지지가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Cronbach's α =.93이었고 본 연구에서 신뢰도

는 Cronbach's α =.89이었다.

● 감성지능

감성지능은 Wong과 Law [17]가 개발하고 Kim [6]이 번역하여 간호사를 대상으로 사용한 도구를 개발자의 허락을 받고 측정하였다. 이 도구는 4개의 하위영역으로 구분되고 자기의 감성이해 4개 문항, 타인의 감성 이해 4개 문항, 감성의 조절 4개 문항, 감성의 활용 4개 문항 총 16개의 문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 ‘전적으로 동의한다’ 7점, ‘상당히 동의한다’ 6점, ‘조금 동의한다’ 5점, ‘보통이다’ 4점, ‘조금 동의하지 않는다’ 3점, ‘상당히 동의하지 않는다’ 2점, ‘전혀 동의하지 않는다’ 1점인 7점 Likert 척도로 점수가 높을수록 감성지능 정도가 높음을 의미한다. 도구 개발 당시 신뢰도는 Cronbach's α =.87이었으며, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's α =.95이었다.

● 감정노동

감정노동은 Morris와 Feldman [18]이 개발하고, Kim [19]이 번역한 도구를 번역자의 허락을 받고 측정하였다. 본 도구는 총 9문항으로 감정표현의 빈도 측정 3문항, 감정표현의 주의 정도 측정 3문항, 감정적 부조화 측정 3문항의 3개의 하위영역으로 구성되었다. 각 문항은 ‘매우 그렇다’ 5점, ‘그렇다’ 4점, ‘보통이다’ 3점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘전혀 그렇지 않다’ 1점인 5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 감정노동에 대한 인지 정도가 높음을 의미한다. 본 도구의 신뢰도는 Cronbach's α =.86이었고, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's α =.79이었다.

● 직무갈등

직무갈등은 Jehn [20]이 개발, Kim 등[21]이 번역한 집단 내 갈등 도구(Intragroup Conflict Scale)로 측정하였다. 본 도구는 총 8문항으로 관계갈등 4문항, 과업갈등 4문항의 2개의 하위영역으로 구성되었다. ‘매우 그렇다’ 5점, ‘그렇다’ 4점, ‘보통이다’ 3점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘전혀 그렇지 않다’ 1점인 5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 직무갈등이 높음을 의미한다. 도구 개발 당시 신뢰도는 Cronbach's α =.87이었고, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's α =.83이었다.

● 소진

소진은 Maslach 등[22]이 개발, Sin [23]이 한국어로 번역하여 신뢰도와 타당도를 검증한 도구를 번역자의 허락을 받고 측정하였다. 본 도구는 총 10 문항으로 정서적 소진 5 문항, 비인격화 5 문항의 2개의 하위 영역으로 구성되었다. 각 문항은 ‘매우 그렇다’ 5점, ‘그렇다’ 4점, ‘보통이다’ 3점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘전혀 그렇지 않다’ 1점인 5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 소진의 정도가 높음을 의미하며 부정 문항은 역 환산하였다. 도구의 신뢰

도는 Cronbach's $\alpha=.83$ 이었고, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.79$ 이었다.

● 직무열의

직무열의는 Schaufeli와 Bakker [24]가 개발, Kim 등[25]이 번역한 도구를 번역자의 허락을 받고 측정하였다. 이 도구는 총 9개 항목으로 활력 3문항, 헌신 3문항, 몰입 3문항으로 3개의 하위영역으로 구성되었다. 각 문항은 '항상 느낌' 6점, '매우 자주 느낌' 5점, '자주 느낌' 4점, '때때로 느낌' 3점, '매우 드뭄' 2점, '거의 없음' 1점, '한번도 없음' 0점인 7점 Likert 척도로 점수가 높을수록 직무열의의 정도가 높은 것을 의미하였다. 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.85$ 에서 .92였고, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.89$ 이었다.

자료 수집 방법

본 연구는 부산광역시 기장군 소재 동남권원자력학원 임상연구심의위원회의 승인(No: D-2107-010-002)을 받았고 설문지 수집방법은 코로나바이러스 감염증 확산 방지를 위해 비대면 온라인을 이용하였다. 대상자 선정은 해당 병원 부서장에게 협조 및 허락을 구한 후 부서장을 통해 간호사들에게 연구의 목적과 방법, 설문 내용을 전달한 후, 동의한 경우에만 최종 연구 대상으로 선정하였다. 2021년 7월 9일부터 9월 10일까지 자발적으로 동의를 한 대상자에 한하여 카카오톡이나 문자 메시지를 통해 설문주소를 보냈으며 총 600명이 설문에 응했고, 그 중 560명의 자료를 최종 분석하였다.

자료 분석

수집된 자료는 SPSS WIN 23.0과 AMOS 23.0을 이용하여 분석하였다. 대상자의 일반 특성과 각 변수들을 서술통계로 분석하였다. 측정 변수 간의 다중공선성은 다변량정규성 검증을 통하여 평균, 편차, 왜도, 첨도, 공차, Variance Inflation Factor (VIF)를 구하였다. 구조방정식 모형분석은 2단계 접근법으로 측정모형을 추정한 다음 구조모형을 추정하였다. 측정모형에서 잠재변수들의 타당성을 검증하기 위해 확인적 요인분석과 주성분 분석을 이용하여 탐색적 요인분석을 시행하였다. 대상자의 조직몰입 가설적 모델의 부합도는 절대적합지수 Chi-square statistic (χ^2 값), Chi-square Minimization/Degree of Freedom (CMIN/DF), Goodness of Fit Index (GFI), Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI), Normed Fitness Index (NFI), Tucker and Lewis Index (TLI), Comparative Fit Index (CFI), Root Mean Square Residual (RMR), Root Mean Square Error Approximation (RMSEA) 등을 구하였다. 구조모형의 경로에 대한 유의성 검증은 회귀계수, 표준

오차, 임계치, p 값으로 확인하였다. 연구모형의 간접효과와 총효과와의 유의성을 검증하기 위해 Bootstrapping을 사용하였다. 병원 간호사의 세대별 조절효과를 검증하기 위해 집단 간 모형적합도와 모형 동일성 검정을 통한 다중집단분석을 실시하였다.

연구 결과

대상자의 일반적 특성과 직무 관련 특성

대상자의 일반적 특성은 X세대 182명(32.5%), Y세대 194명(34.6%), Z세대 184명(32.9%)이었다. 결혼 여부는 X세대는 결혼상태 유지 중인 자가 146명(80.2%), Y세대는 결혼상태 유지 중인 자가 104명(53.6%), Z세대는 미혼(이혼, 사별 포함)이 159명(86.4%)이었다. 월수입은 X세대는 300만원 이상~350만원 미만 이 89명(48.9%), Y세대는 300만원 이상~350만원 미만이 81명(41.8%), Z세대는 250만원~300만원 미만이 83명(45.1%)으로 가장 많았다. 근무 형태는 X세대는 주간 근무가 106명(58.2%), Y세대는 교대근무가 128명(66.0%), Z세대는 교대근무가 150명(81.5%)으로 많았다. 직장생활 유지 요소로는 높은 보수라고 응답한 수가 X세대 89명(48.9%), Y세대 103명(53.1%), Z세대 94명(51.1%)으로 가장 높았다. 갈등 인식은 X세대의 경우 182명(100.0%) 모두가 갈등이 있다고 응답하였고, Y세대는 190명(97.9%), Z세대는 179명(97.3%)이 갈등을 인식하였다(Table 1).

주요변인의 서술적 통계 및 다중공선성 분석

대상자의 조직몰입 정도는 5점 만점에 평균과 표준편차는 3.36 ± 0.55 점이었다. 사회적 지지 정도는 5점 만점에 3.55 ± 0.58 점이었다. 감성지능 정도는 7점 만점에 4.53 ± 0.94 점이었고, 감정노동 정도는 5점 만점에 3.30 ± 0.56 점이었다. 직무갈등 정도는 5점 만점에 2.75 ± 0.58 점이었고, 소진 정도는 5점 만점에 3.06 ± 0.53 점이었고, 직무열의 정도는 6점 만점에 2.74 ± 1.00 점으로 나타났다. 본 연구에서 사용된 변수의 왜도와 첨도는 절대값이 ± 1.96 범위로 정규분포의 가정에서 크게 벗어나지 않았으며 측정변수 간 다중공선성을 확인한 결과 회귀모형 진단 결과에서 상승 분산이 10을 넘는 변수가 없었으며 공차도 0.1 이하인 변수가 없었다(Table 2).

측정모형의 검증

● 확인적 요인분석과 신뢰성 분석

본 연구에서 각 표준요인 부하량은 사회적 지지 .71~.77, 감성지능 .75~.91, 직무갈등 .75~.83, 직무열의 .76~.88로 기준에 부합하여 설문 문항이 각 개념에 적합함을 확인하였다. 한편, 조직

몰입의 2개 문항에서 표준요인 부하량이 .45 이하로 나타나 제거하였다. 또 감정노동의 1개 문항의 표준요인 부하량이 .40 이하로 기준에서 많이 낮아 제거하였고, 1개의 요인에서 각 문항의 표준요인 부하량은 .51 이상이었으나 모형의 적합도 개선을 위해 제거하였고, 소진의 4개 문항의 표준요인 부하량이 .50 이하로 나타나 제거하였다. 종합해보면, 총 19개 하부요인 중 감정노동의 감정빈도 요인을 제거하여 18개의 요인과 총 76개의 측정 문항 중

10문항이 제거되어 66개 문항으로 분석하였다. 본 연구의 측정모형의 적합도 결과는 $\chi^2=479.25$ ($p<.001$), $df=114$, $CMIN/DF=4.20$, $GFI=.91$, $NFI=.93$, $TLI=.93$, $CFI=.94$, $RMR=0.04$, $RMSEA=0.08$ 로 비교적 양호한 모형으로 나타났다. 요인들의 표준적재치는 모두 .50 이상으로 개념 타당성은 확보되었고, 개념신뢰도(.70 이상)와 분산추출지수(.50 이상)가 임계치 이상을 보여 신뢰성과 수렴 타당성은 확보되었다.

Table 1. General and Job-related Characteristics of Participants (N=560)

Variables	Categories	X generation (n=182)		Y generation (n=194)		Z generation (n=184)	
		n (%)	Mean±SD (Min, Max)	n (%)	Mean±SD (Min, Max)	n (%)	Mean±SD (Min, Max)
Age (year)	<30	-	46.7±3.42	25 (12.9)	33.8±3.77	184 (100.0)	26.1±1.59
	30≤<40	-	(43, 59)	154 (79.4)	(29, 42)	-	(23, 28)
	40≤<50	154 (84.6)	-	15 (7.7)	-	-	-
	≥50	28 (15.4)	-	-	-	-	-
Marital status	Married	146 (80.2)	-	104 (53.6)	-	25 (13.6)	-
	Unmarried	36 (19.8)	-	90 (46.4)	-	159 (86.4)	-
Monthly income (million won)	2≤<2.5	7 (3.8)	-	12 (6.2)	-	18 (9.8)	-
	2.5≤<3	18 (9.9)	-	45 (23.2)	-	83 (45.1)	-
	3≤<3.5	89 (48.9)	-	81 (41.8)	-	68 (37.0)	-
	3.5≤<4	20 (11.0)	-	42 (21.6)	-	14 (7.6)	-
	≥4	48 (26.4)	-	14 (7.2)	-	1 (0.5)	-
Current working unit	Medical ward	94 (51.6)	-	93 (47.9)	-	127 (69.0)	-
	OPD	32 (17.6)	-	25 (12.9)	-	6 (3.3)	-
	Special (OR, ER, ICU)	46 (25.3)	-	62 (32.0)	-	42 (22.8)	-
	Others (administration, physician assistant, medical checkup room)	10 (5.5)	-	14 (7.2)	-	9 (4.9)	-
Type of work	Shift	74 (40.7)	-	128 (66.0)	-	150 (81.5)	-
	Daytime	106 (58.2)	-	63 (32.5)	-	29 (15.8)	-
	Night shift fixed	2 (1.1)	-	3 (1.5)	-	5 (2.7)	-

ER=emergency room; ICU=intensive care unit; Max=maximum; Min=minimum; OPD=outpatient department; OR=operating room; SD=standard deviation

Variables	Categories	X generation (n=182)		Y generation (n=194)		Z generation (n=184)	
		n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)	n (%)
Maintenance factor of work	High income	89 (48.9)	103 (53.1)	94 (51.1)			
	Relationships with co-workers	20 (11.0)	34 (17.5)	44 (23.9)			
	Weekend holiday	12 (6.6)	17 (8.8)	9 (4.9)			
	Recognition of achievements	38 (20.9)	18 (9.3)	10 (5.4)			
	Guaranteed on-time commute	23 (12.6)	22 (11.3)	27 (14.7)			
Awareness of conflict	Yes	182 (100.0)	190 (97.9)	179 (97.3)			
	No	-	4 (2.1)	5 (2.7)			
Cause of conflict	Age	12 (6.6)	15 (7.9)	16 (8.9)			
	Values	83 (45.6)	122 (64.2)	84 (47.0)			
	Character	32 (17.6)	28 (14.7)	44 (24.6)			
	Division of work	55 (30.2)	25 (13.2)	35 (19.5)			

● 상관계수와 분산추출지수

각 요인 간의 예측타당성과 판별 타당성을 확인하도록 상관행렬과 분산추출지수와와의 관련성을 확인하였다. 각 요인의 분산추출지수와 다중상관지수를 비교한 결과 대각선의 분산추출지수보다 모두 다중 상관계수(r^2)의 값이 작아 요인 간 판별타당성을 확보하였다. 본 연구에서 조직몰입을 기준으로 상관관계를 살펴보면, 사회적 지지($r=.53, p<.010$), 감성지능($r=.32, p<.010$), 직무열의($r=.56, p<.010$) 간의 관계는 유의한 정적 상관관계였고, 감정노동($r=-.15, p<.010$), 직무갈등($r=-.10, p<.050$), 소진($r=-.36, p<.010$) 간의 관계는 유의한 부적 상관관계로 나타났다.

가설적 모형의 검증

본 연구에서는 종합병원 간호사의 조직몰입에 영향을 주는 요인들을 규명하기 위하여 가설적 모형을 검증하였다. 외생변수로 사회적 지지, 감성지능, 감정노동, 직무갈등을, 내생변수로는 소

진, 직무열의, 조직몰입을 선정하여 가설적 모형을 구축, 검증하였다.

● 가설적 모형의 적합도 검증

가설적 모형의 각 요인 간 상관행렬을 기본으로 최대우도법을 통해 모형의 적합도를 분석한 결과 $\chi^2=479.25 (p<.001)$, $df=116$, $CMIN/DF=4.20$, $GFI=.91$, $AGFI=.86$, $NFI=.93$, $IFI=.94$, $TLI=.93$, $CFI=.94$, $RMR=0.04$, $RMSEA=0.08$ 로 나타났다. 이를 구체적으로 살펴보면, $\chi^2=479.25 (p<.001)$ 로 기각되어 가설적 모형이 적합하지 않은 것으로 나타났으나 χ^2 통계량은 표본 크기에 민감하여 표본의 크기가 큰 경우에 차이가 있는 것으로 나타날 수 있으므로 다양한 적합도의 지수를 확인한 결과, $CMIN/DF=4.20$, $GFI=.91$, $AGFI=.86$, $NFI=.93$, $IFI=.94$, $TLI=.93$, $CFI=.94$ 로 좋은 적합도의 기준인 .90를 대부분 상회하였고, $RMR=0.04$, $RMSEA=0.08$ 로 양호한 적합도를 나타내었다.

● 가설적 모형의 모수치 추정 결과

Table 2. Descriptive Statistics of Variables

(N=560)

Variables	Categories	Mean ± SD	Skewness	Kurtosis	Tolerance	VIF	Estimate	SE	AVE	CR
Organizational commitment	Total	3.36±0.55	-0.12	1.01	-	-				
	Effort	3.60±0.59	-0.30	1.23	0.65	1.55	.96	0.04	.80	.92
	Value	3.29±0.66	-0.33	0.91	0.44	2.29	.96	0.03		
	Retention	3.20±0.65	-0.20	0.18	0.44	2.30	.73	0.26		
Social support	Total	3.55±0.58	-0.46	0.94	0.61	1.64				
	Superior	3.38±0.67	-0.52	0.47	0.70	1.43	.71	0.22	.55	.71
	Co-worker	3.72±0.64	-0.41	0.79	0.70	1.43	.77	0.17		
Emotional intelligence	Total	4.53±0.94	0.07	-0.55	0.76	1.31				
	SEA	4.55±0.96	0.04	-0.55	0.26	3.93	.91	0.16	.76	.93
	OEA	4.68±1.06	-0.10	-0.66	0.25	3.97	.90	0.22		
	ROE	4.30±1.11	0.06	-0.34	0.42	2.40	.79	0.47		
Emotional labor	UOE	4.58±1.04	0.03	-0.55	0.25	3.99	.90	0.20		
	Total	3.30±0.56	0.02	0.45	0.66	1.53				
	EC	3.13±0.84	0.02	-0.59	0.61	1.64	.73	0.17	.63	.77
Job conflict	ED	3.24±0.60	0.21	0.52	0.55	1.82	.85	0.20		
	Total	2.75±0.58	-0.26	0.13	0.72	1.40				
	Relationship	3.25±0.70	-0.36	0.14	0.61	1.64	.78	0.22	.66	.80
Burn out	Task	2.90±0.75	-0.10	-0.11	0.61	1.64	.84	0.16		
	Total	3.06±0.53	-0.25	0.35	0.57	1.75				
	Exhaustion	3.46±0.76	-0.22	-0.24	0.88	1.14	.81	0.22	.57	.73
Work engagement	Depersonalization	2.66±0.53	-0.07	0.18	0.88	1.14	.70	0.40		
	Total	2.74±1.00	0.30	0.30	0.53	1.90				
	Vigor	2.44±1.08	0.39	0.04	0.45	2.22	.76	0.49	.75	.86
	Dedication	2.81±1.18	0.27	0.02	0.27	3.67	.85	0.35		
	Absorption	2.85±1.19	0.16	-0.28	0.30	3.35	.88	0.32		

AVE=average variance extracted; CR=construct reliability; EC=emotional caution; ED=emotional dissonance; OEA=others' emotion appraisal; ROE=regulation of emotion; SD=standard deviation; SE=standard error; SEA=self-emotion appraisal; UOE=use of emotion; VIF=variance inflation factor

모형이 자료에 양호하게 적합한 것으로 나타남에 따라 가설적 모형 변인들 간의 모수치 추정과 통계적 유의성을 검증한 결과는 다음과 같았다(Table 3). 첫째, 조직몰입에 사회적 지지($\beta=.43$, Critical Ratio, CR=6.37), 감성지능($\beta=.14$, CR=2.49), 직무열의($\beta=.35$, CR=5.09)는 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났고, 직무갈등($\beta=-.16$, CR=-2.14), 소진($\beta=-.33$, CR=-2.89)은 유의한 부적 영향을 미치는 것으로 나타났고, 감정노동($\beta=.14$, CR=-1.58)은 유의하지 않았다. 조직몰입에 대한 사회적 지지, 감성지능, 감정노동, 직무갈등, 직무열의의 설명력인 다중상관자승(Squared Multiple Correlation, SMC)은 46.0%였다. 둘째, 직무열의에 사회적 지지($\beta=.22$, CR=3.55), 감성지능($\beta=.44$, CR=8.34)이 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났고, 감정노동($\beta=-.18$, CR=-2.05), 직무갈등($\beta=-.35$, CR=-5.09), 소진($\beta=-.57$, CR=-5.27)은 유의한 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무열의에 대한 사회적 지지, 감성지능, 감정노동, 직무갈등, 소진의 설명력인 SMC는 53.3%였다. 셋째, 소진에 감정노동($\beta=.58$, CR=8.77), 직무갈등($\beta=.27$, CR=4.11)이 유의한 정적 영향을 미치는 것으로 나타났고, 사회적 지지($\beta=-.04$, CR=-.64), 감성지능($\beta=-.06$, CR=-1.25)은 유의하지 않았다. 소진에 대한 사회적 지지, 감성지능, 감정노동, 직무갈등의 설명력인 SMC는 63.1%였다.

● 직접효과, 간접효과, 총효과 검증

가설적 모형의 직접효과, 간접효과, 총효과와 통계적 유의성을 검증하기 위하여 Bootstrapping을 실시하였고, 조직몰입에 영향을 미치는 경로별 특정 간접효과를 검증하기 위하여 팬텀변수를 사

용하여 유의성을 분석하였다. 먼저, 각 내생변수를 중심으로 표준화된 공변량 분석 결과를 살펴보면 다음과 같다(Table 4). 조직몰입에 대한 각 변수의 효과를 살펴보면, 직접효과와 경우 사회적 지지($\beta=.43$, $p=.001$)가 가장 큰 요인으로 나타났고 직무열의($\beta=.35$, $p=.003$), 소진($\beta=-.33$, $p=.004$), 직무갈등($\beta=-.16$, $p=.041$) 감성지능($\beta=.14$, $p=.046$) 순으로 직접효과가 있었다. 소진($\beta=-.20$, $p=.003$), 사회적 지지($\beta=.10$, $p=.042$), 감성지능($\beta=.18$, $p=.002$)은 직무열의를 매개로 하여, 감정노동($\beta=-.24$, $p=.001$)은 소진, 직무열의를 매개로 하여 조직몰입에 영향을 미치는 간접효과 있었다. 직무열의에 대한 각 변수의 효과는 소진($\beta=-.57$, $p=.001$)이 가장 큰 직접효과가 있었고 다음으로 감성지능($\beta=.44$, $p=.001$), 직무갈등($\beta=-.35$, $p=.001$), 사회적 지지($\beta=.22$, $p=.002$) 순으로 직접효과가 있었다. 감정노동($\beta=-.33$, $p=.001$), 직무갈등($\beta=-.15$, $p=.001$)은 소진과 직무열의를 매개로 하여 조직몰입에 미치는 간접효과가 있었다. 소진에 대한 각 변수의 효과는 감정노동($\beta=.58$, $p=.001$)이 가장 큰 직접효과가 있었고 다음으로 직무갈등($\beta=.27$, $p=.001$)이 직접효과가 있었다.

다중집단분석을 통한 조절효과 검증

병원간호사의 조직몰입에 미치는 영향요인들이 각 세대에 따라 어떠한 차이를 나타내는지 판단하기 위해 X, Y, Z세대를 조절변수로 하는 다중집단분석(Multiple group Analysis)을 하였다.

다중집단분석을 검증하기 위해서는 측정 동일성 검증에 문제가 없어야 경로의 차이를 검증할 수 있다. 측정 동일성은 서로 다른

Table 3. Estimation of Parameters in Hypothesis Models

(N=560)

Pathway hypothesis		Estimate	SE	CR	p	SMC	Result
Organizational commitment	← Social support	.43	0.10	6.37	<.001	.46	Accept
	Emotional intelligence	.14	0.04	2.49	.013		Accept
	Emotional labor	.14	0.14	-1.58	.115		Reject
	Job conflict	-.16	-0.09	-2.14	.033		Accept
	Burn out	-.33	0.12	-2.89	.004		Accept
	Work engagement	.35	0.05	5.09	<.001		Accept
Work engagement	← Social support	.22	0.13	3.55	<.001	.53	Accept
	Emotional intelligence	.44	0.06	8.34	<.001		Accept
	Emotional labor	-.18	0.21	-2.05	.041		Accept
	Job conflict	-.35	0.13	-5.09	<.001		Accept
	Burn out	-.57	0.18	-5.27	<.001		Accept
	Burn out	← Social support	-.04	0.08	-0.64	.530	.63
	Emotional intelligence	-.06	0.04	-1.25	.211		Reject
	Emotional labor	.58	0.10	8.77	<.001		Accept
	Job conflict	.27	0.07	4.11	<.001		Accept

CR=critical ratio; SE=standard error; SMC=squared multiple correlation

모집단으로부터 얻어진 측정모델이 같은 결과를 보이는지 아닌지를 판단하며 이것은 다중집단 확인적 요인분석을 통해 확인하게 된다.

본 연구는 조절변수인 X, Y, Z세대의 집단의 측정 동일성 검증을 다중 집단 확인적 요인분석을 이용하여 집단 간 제약모델과 자유모델 간 χ^2 차이로 검증해 보았다. 요인적재량의 동일성 검증 결과, 세대로 구분한 자유모델은 $\chi^2=1023.54$, $df=393$, 제약모델은 $\chi^2=1077.63$, $df=417$ 로 $\Delta\chi^2/df=2.25$ ($p=.975$)로 나타나 집단 간 측정 동일성의 타당성이 검증되었다. 또한, 요인적재량+공분산의 동일성 검증 결과 제약모델이 $\chi^2=1179.97$, $df=473$ 로서 $\Delta\chi^2/df=1.96$ ($p=.990$)으로 나타났고, 요인적재량+공분산+측정오차의 동일성 검증 결과 제약모델이 $\chi^2=1330.43$, $df=511$ 로서 $\Delta\chi^2/df=2.60$ ($p=.995$)으로 나타나 완전 측정 동일성으로 검증되었다.

다음으로 병원간호사의 조직몰입에 미치는 영향요인들이 각 세대에 따라 어떠한 차이를 나타내는지 판단하기 위해 X, Y, Z세대를 조절변수로 하는 다중집단분석(Multiple group Analysis)을 하였다. 그 결과, 각 세대별로 나눈 모형의 적합도는 χ^2 값은 1419.53 ($df=393$, $p<.001$), CMIN/DF=3.61, GFI=.94, IFI=.91, TLI=.90, CFI=.90, RMR=0.04, RMSEA=0.05로 나타났다(Table 5).

먼저, X세대, Y세대, Z세대 집단의 조직몰입에 유의한 경로를 살펴본 결과, X세대 집단의 경우 사회적 지지, 감정노동, 직무열의가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, Y세대 집단의 경우 사회적 지지, 직무갈등이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, Z세대의 경우 유의한 영향을 미치는 것이 없었다.

다음으로 직무열의에 유의한 경로를 살펴본 결과, X세대 집단의 경우 사회적 지지, 감성지능, 감정노동이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, Y세대의 경우 감성지능, 감정노동, 직무갈등, 소진이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, Z세대는 직무갈등이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

마지막으로 소진에 유의한 경로를 살펴본 결과 사회적 지지, 감성지능, 감정노동, 직무갈등에서 소진으로 가는 경로에서 X, Y, Z세대 집단은 모두 통계적으로 유의하게 영향을 미치는 것을 알 수 있다.

다음 단계로, 모델 내 집단 간 경로계수의 유의한 차이가 있는지 알아보기 위해 자유모델과 제약모델의 χ^2 차이를 검증하였다. 그 결과 세 집단 간 경로계수는 감정노동에서 조직몰입으로 가는 경로에서 유의한 차이($\Delta\chi^2=3.90$, $p=.003$)가 있는 것으로 나타났다. 이는 감정노동으로 인한 조직몰입에 미치는 영향이 Z세대($\beta=.68$)가 X세대($\beta=-.59$), Y세대($\beta=.15$) 보다 통계적으로 유의하게 영향을 미치고 있음을 알 수 있었다. 또한 소진에서 조직몰입으로 가는 경로에서도 유의한 차이($\Delta\chi^2=4.38$, $p=.002$)가 나타났으며, 이로 인해 소진으로 인한 조직몰입에 미치는 영향이 Z세대($\beta=-.87$)가 X세대($\beta=.34$), Y세대($\beta=-.34$) 집단보다 통계적으로 유의하게 영향을 미치고 있음을 알 수 있었다.

논 의

본 연구에서 세대별 경로계수 차이를 확인하여 조절 효과를 검증한 결과, 부분 조절 효과가 있는 것으로 나타났다.

Table 4. Direct Effect, Indirect Effect, and Total Effect in Path Model

(N=560)

Pathway hypothesis		Direct effect coefficient (β)	Indirect effect coefficient (β)	Total effect coefficient (β)
Organizational commitment	← Social support	.43 (.001)	.10 (.042)	.53 (.001)
	Emotional intelligence	.14 (.046)	.18 (.002)	.05 (.411)
	Emotional labor	.14 (.174)	-.24 (.001)	-.11 (.181)
	Job conflict	-.16 (.041)	-.02 (.748)	.14 (.070)
	Burn out	-.33 (.004)	-.20 (.003)	-.53 (.001)
	Work engagement	.35 (.003)		.35 (.003)
Work engagement	← Social support	.22 (.002)	.02 (.587)	.24 (.001)
	Emotional intelligence	.44 (.001)	.04 (.251)	.47 (.001)
	Emotional labor	-.13 (.009)	-.33 (.001)	-.15 (.027)
	Job conflict	-.35 (.001)	-.15 (.001)	.20 (.004)
	Burn out	-.57 (.001)		-.57 (.001)
Burn out	← Social support	-.03 (.587)		-.04 (.587)
	Emotional intelligence	-.06 (.251)		-.06 (.251)
	Emotional labor	.58 (.001)		.58 (.001)
	Job conflict	.27 (.001)		.27 (.001)

먼저, 병원간호사의 X, Y, Z세대 간의 세대별 조절 효과 검증 결과, 감정노동, 소진이 조직몰입 간의 경로에서 유의한 차이가 있었고, Z세대 집단이 경로계수가 가장 높았다. 감정노동, 소진이 조직몰입에 미치는 영향을 세대별 조절 효과로 본 선행연구가 없어 직접적인 비교는 어려웠지만, Wang 등[10]은 35세 이하의 여성 공무원을 대상으로 한 연구에서 소진이 조직몰입에 부정적 영향을 주지만 감정노동은 조직몰입에 유의한 영향을 미치지 않는다고 하여 본 연구와 대조되었다. 본 연구의 결과를 논의해 보면 Z세대 구성원의 특징과도 연결되는데 Z세대는 X세대의 자녀로 성장 과정에서 부모로부터 자신의 의견을 존중받고 자라며 자신의 생각을 표현하도록 교육받았다. 특히 Z세대인 신규간호사는 일상에서 겪는 부당함과 불공정성에 민감하고, 자신의 의견을 존중하고 일에 대한 가치를 명확하게 설명하고 업무지시를 해야 받아들이는[26]. 또한 Z세대는 눈으로 직접 보고 행동해서 본인이 몸소 경험한 것을 중요하게 생각하며 진정성있고 자신의 가치관, 취향대로 세상에 올바른 일을 하는 것을 즐긴다[27]. 하지만 간호 조직은 위계질서를 중시하는 권위적인 분위기로[28] Z세대는 이러한 조직 분위기를 부당하다고 인식하여 다른 세대보다 감정노동과 소진으로 인한 조직몰입이 어려울 것으로 사료된다. 이러한 결과는 결국 Z세대 간호사의 이직으로도 이어져 병원의 인력 부족 문제를 야기하기도 한다.

따라서 Z세대의 조직몰입이 감정노동과 소진으로 인한 영향을 덜 받을 수 있도록 상급자의 일방적인 평가보다는 동료 평가제를

도입하여 자신들의 성과를 인정하고 객관적인 평가를 하는 등 Z세대의 발언권을 존중하는 등 수평적이고 자유로운 간호조직문화로의 변화를 위한 노력이 필요하다. 또한 이러한 Z세대의 특성을 반영하여 신규간호사 교육을 할 수 있도록 프리셉터의 인식 개선 교육이 필요하겠다.

본 연구에서 조직몰입에 미치는 영향 중에 사회적 지지가 가장 높았는데 각 세대별로 그 영향을 살펴보면 X, Y세대는 사회적 지지가 조직몰입에 영향을 미친다고 하였지만, Z세대는 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 사회적 지지가 조직몰입에 미치는 영향을 세대별로 확인한 연구가 없어 직접적인 비교는 어려웠다. 평균 37세의 간호사를 대상으로 한 Orgambidez 등[5]의 연구에서는 사회적 지지가 높은 직장일수록 조직원은 자부심과 열정을 가지고 직무에 임하고 조직에 몰입한다고 하였고, 평균 24세의 상급초보간호사를 대상으로 한 Kwon과 Ha [29]의 연구에서는 사회적 지지가 조직몰입에 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 본 연구 결과를 지지하였다. 이는 X, Y세대 간호사는 Z세대 간호사보다 근무경력이 많고 실무능력과 대인관계 능력 또한 향상되어 간호단위 내에서 상사와 동료 간호사의 적극적인 지지와 원만한 융합을 통해 조직몰입을 잘하는 것으로 생각된다[30]. 반면, Z세대의 경우 개인의 시간과 자신의 가치관을 중요하게 생각하는 세대로 자신이 원하지 않을 때 상사나 동료의 지지를 받는 것을 불편해하고 일과 삶의 균형을 중요하게 생각하므로 업무 외의 직장 동료의 관심을 부담스럽게 생각하는 경향이 있다[26]. 또

Table 5. Moderating Effect of Each Generation through Multi-group Analysis (N=560)

Pathway hypothesis	X		Y		Z		Significance test
	Estimate (β)	CR (ρ)	Estimate (β)	CR (ρ)	Estimate (β)	CR (ρ)	
Organizational commitment ← Social support	.70	3.85 (<.001)	.42	8.29 (<.001)	.26	0.58 (.563)	0.94 (.067)
	.03	0.64 (.526)	-.01	-0.80 (.426)	-.01	-0.03 (.979)	0.24 (.112)
	-.59	-2.49 (.013)	.15	0.95 (.342)	.68	0.45 (.653)	3.90 (.003)
	.23	1.10 (.273)	-.25	-3.65 (<.001)	.70	0.63 (.532)	0.14 (.072)
	.34	1.16 (.245)	-.34	-1.94 (.053)	-.87	-0.50 (.620)	4.38 (.002)
	.10	2.16 (.030)	.04	1.42 (.155)	-.20	-0.31 (.760)	1.01 (.451)
Work engagement ← Social support	.30	2.41 (.016)	.03	0.21 (.802)	-.15	-0.50 (.614)	2.35 (.141)
	.57	5.13 (<.001)	.27	4.77 (<.001)	.15	0.96 (.335)	4.33 (<.001)
	-.40	-2.28 (.023)	-.53	-2.40 (.016)	.83	1.38 (.168)	1.86 (.061)
	.33	1.70 (.090)	-.50	-5.02 (<.001)	-.67	2.45 (.014)	0.76 (.088)
	.18	0.77 (.439)	-.74	-3.50 (<.001)	-.94	-1.67 (.095)	2.88 (.141)
Burn out ← Social support	-.40	-2.98 (.003)	-.24	-4.45 (<.001)	-.24	-4.10 (<.001)	1.29 (.063)
	-.08	-2.21 (.027)	-.06	-2.66 (<.001)	-.06	-3.09 (.002)	0.52 (.068)
	.52	2.81 (.005)	.62	9.34 (<.001)	.65	9.27 (<.001)	1.13 (.059)
	.27	2.39 (.017)	.15	3.39 (<.001)	.19	3.59 (<.001)	0.82 (.074)

CR=critical ratio

한 본 연구에서 사용한 사회적 지지 도구가 오래전 개발된 도구로 Z세대의 사회적 지지를 측정하는데 한계가 있었을 것으로 사료되어 최근 도구로의 추가 연구가 필요하다.

다음으로 병원간호사의 세대별 조절 효과 검증에서 감성지능과 직무열의 간의 경로에서 유의한 차이가 나타났고, X세대 집단이 다른 집단보다 감성지능이 높았다. 본 연구 결과와 같이 감성지능이 직무열의에 영향을 미치는 세대 간의 차이를 본 연구가 없어 직접적인 비교는 어려웠다. Choi 등[30]의 연구에서 40~50대 팀장급의 의료기관 근무자는 자신의 감성과 타인의 감정을 잘 이해하고 직무에 대한 이해도가 높아, 직무 만족이 높았다. 또한 개인의 감성 정보를 활용하여 문제를 해결하고 스스로 동기부여 하여 최선을 다한다고 하여 본 연구를 일부 지지하였다.

X세대는 경력이 많고 환자 간호에 감성지능을 활용한 경험이 많고, 환자나 타 부서원과의 업무 소통이 원활하고 신뢰 관계가 쌓여 있다. 또 이미 승진을 통해 병원으로부터 성과의 인정을 받았거나 승진 예정인 간호사가 많아 다른 세대보다 직무열의가 높은 것이다[1]. 따라서 이러한 X세대의 감성지능을 활용해 Y, Z세대에도 전수 될 수 있는 사내 교육프로그램 개발을 통해 병원간호사의 감성지능이 소진 등의 부정적 경험으로 소실되지 않고 직무열의에 긍정적 영향을 미치도록 조직 차원의 노력이 필요할 것으로 생각된다.

본 연구에서 세대별 조절 효과를 검증한 결과 감정노동과 소진이 조직몰입에 영향을 미치는 경로에서 X, Y세대보다 Z세대는 조직몰입을 하는데 감정노동과 소진이 더 많은 영향을 준다는 것을 볼 때 각 세대별 특성이 조직몰입도 차이를 발생시킨다는 것을 알 수 있다. 특히 Z세대는 다른 세대와는 다른 다양한 특성들을 가지고 있다. 이들이 임상 현장에 적응하고 조직에 몰입하여 숙련된 간호사로 남을 수 있도록 조직 차원의 교육을 지원하고 의견을 쉽게 말할 수 있는 조직 분위기 조성 및 공정한 평가 방안 마련과 같은 정책적 노력이 필요하다.

따라서 본 연구의 결과를 바탕으로, 공정한 조직문화를 형성하고 간호사 개인의 의견을 존중하는 수평적이고 자유로운 간호조직으로의 변화를 이끌어야 하겠다. 예를 들어 포인트 제도를 도입하여 평가의 객관적인 지표를 만들고 그에 따라 모든 세대의 간호사들에게 업무에 대한 성과를 인정하고 공평한 인사제도를 적용할 수 있겠다. 또한 익명성을 확보할 수 있는 병원 내 인터넷 커뮤니티를 만들고 간호사들이 순환하여 전담 고충 처리 업무를 하여 세대 간의 고충을 이해하고 해결하는 방법이 있겠다. 이러한 과정을 통해 각 세대가 가진 고민에 대해 서로 이해할 수 있고 이는 수평적 조직 문화의 형성에 기여 할 수 있을 것이다. 한편 후속 연구로는 본 연구의 변인들이 Z세대의 조직몰입에 미치는 영향이 기각됨에 따라 각 세대의 갈등과 세대 간 시각 차이를 알아가는 질적 연구와 Z세대에 영향을 미치고 이들의 조직몰입을 높이는 다른 변수에 대한 추가 연구가 필요하겠다. 이러한 노력은

병원간호사의 세대별 차이에 따른 갈등을 줄이고 이들이 조직에 집중하여 궁극적으로 추후 병원 간호사들의 재직 의지를 높이는 계기를 마련하는 점에서도 기여할 수 있을 것이라고 생각한다.

결 론

본 연구 결과에서 집단 간 경로계수의 차이를 살펴보았을 때, 감정노동과 소진으로 인한 조직몰입에 미치는 경로에서 X, Y세대보다 Z세대는 조직몰입을 하는데 감정노동과 소진이 더 많은 영향을 주는 것으로 나타났다. Z세대는 일상에서 겪는 부당함과 불공정성에 민감한 세대이므로 업무지시를 명확하게 전달하고 성과에 따른 공정한 평가제도와 보상체계 마련이 필요하다. 또한 X, Y세대가 Z세대의 의견을 경청하는 조직문화의 변화 통해 감정노동과 소진을 줄이고 이들이 조직몰입을 잘 할 수 있는 방안을 조직 차원에서 개발해야 한다. 간호사의 세대별 차이로 인한 갈등이 있다고 본 연구의 일반적 특성에서 밝혀진 것처럼 새로운 세대인 Z세대 간호사의 특성을 연구하여 이들이 조직에 집중하여 조직에 오랫동안 남아 숙련된 간호사가 되도록 긍정적이고 수평적인 자유로운 간호조직문화로의 변화를 위한 반복 연구가 필요하다. 본 연구는 병원간호사를 대상으로 세대별 조절 효과를 검증하기 위해 2개 도시의 4개 종합병원의 간호사를 대상으로 다중집단 분석을 하였으므로, 추후 지역과 병원의 규모를 확대하여 반복 연구하고, 미래 세대에 영향을 미치는 새로운 변수에 대한 연구를 제안하고자 한다.

Conflict of interest

No potential conflict of interest relevant to this article was reported.

Funding

None

Acknowledgements

None

Supplementary materials

None

References

1. Brunetto Y, Farr-wharton R, Shacklock K. Communication, training, well-being, and commitment across nurse generations. *Nursing Outlook*. 2012;60(1):7-15. <https://doi.org/10.1016/j.outlook.2011.04.004>
2. Jo EH, Lee SJ, Kim YJ. The lived-experience in communication of nurses. *The Journal of Korean Nursing Research*. 2019;3(1):13-25. <https://doi.org/10.34089/jknr.2019.3.1.13>
3. Bakker AB, Demerouti E. Multiple levels in job demands-resources theory: Implications for employee well-being and performance. In: Diener E, Oishi S, Tay L, editors. *Handbook of well-being*. Salt Lake City, UT: Nova scholar; 2018. p. 1-13.
4. Oh SS. The relationship between the intergenerational differences and organizational commitment : Focused on the moderating effect of external reward. *Quarterly Journal of Labor Policy*. 2019;19(3):163-190. <http://doi.org/10.22914/jlp.2019.19.3.006>
5. Orgambidez A, Almeida, H. Predictors of organizational commitment in nursing: Results from Portugal. *Western Journal of Nursing Research*. 2018;36(1):e14. <https://doi.org/10.17533/udea.iee.v36n1e14>
6. Kim KH. The influence of emotional intelligence, job stress and social support on resilience in general hospital nurses [master's thesis]. Busan: Kosin University; 2021. p.1-75.
7. Hong SS, Kwon MS. Affecting factors of hospital nurses' emotional labor and social support on organizational commitment. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2015;24(4):259-269. <https://doi.org/10.5807/kjohn.2015.24.4.259>
8. Kim HY. The effect of relationship conflict on job engagement and organizational commitment in hotel employees: The moderating of ego resilience. *Journal of Tourism Management Research*. 2019;23(4):285-307. <http://doi.org/10.18604/tmro.2019.23.4.14>
9. Lee ST, Jo HI. Effects of task and relationship conflicts on job burnout of engineers in plant engineering design work: Moderating effect of achievement motivation. *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*. 2016; 29(2):233-255. <http://doi.org/10.24230/ksiop.29.2.201605.233>
10. Wang X, Liu T, Chen Y. (2017). Influence of emotional labor on organizational commitment in government logistics personnel: The mediating effect of job burnout and the moderating effect of perceived organizational support. *Proceedings of the 2017 IEEE 19th International Conference on e-Health Networking, Applications and Services (HealthCom)*; 2017 Oct 12-15; Dalian, China: IEEE; 2017. p. 1-6. <http://doi.org/10.1109/HealthCom.2017.8210778>
11. Park JH. Theoretical and methodological issues in the study of generations. *Korea Journal of Population Studies*. 2001; 24(2):47-78.
12. Back JY, Hyun DS, Chang SJ. Association between emotional labor, emotional dissonance, burnout and turnover intention in clinical nurses: A multiple-group path analysis across job satisfaction. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 2017;47(6):770-780. <https://doi.org/10.4040/jkan.2017.47.6.770>
13. Chang CS, Chang HC. Perceptions of internal marketing and organizational commitment by nurses. *Journal of Advanced Nursing*. 2009;65(1):92-100. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2008.04844.x>
14. Choi HJ, Lee EJ. Mediation effect of job satisfaction between internal marketing and organizational commitment of nurses in small and medium-sized hospitals. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2012;18(3):329-337. <https://doi.org/10.1111/jkana.2012.18.3.329>
15. Caplan RD, Cobb S, French JRP, Van Harrison R, Pinneau SR. *Job demand and worker health: Main effects and occupational differences*. Washington DC: U.S. Department of Health, Education, and Welfare, Public Health Service, Center for Disease Control, National Institute for Occupational Safety and Health; 1975. p. 1-342.
16. Jun MH. Role transition, resilience and intention to leave in new nurses working at secondary general university hospitals [master's thesis]. Pocheon: Cha University; 2018. p. 1-53.
17. Wong CS, Law KS. The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An Exploratory Study. *The Leadership Quarterly*. 2002;13(3): 243-274. [https://doi.org/10.1016/S1048-9843\(02\)00099-1](https://doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00099-1)
18. Morris JA, Feldman OC. The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*. 1996;21(4):986-1010. <https://doi.org/10.5465/amr.1996.9704071861>
19. Kim MJ. Effects of the hotel employee's emotional labor upon the job-related Attitudes. *Journal of Tourism Sciences*. 1998;21(2):129-141.
20. Jehn KA. A multi-method examination of the benefits and

- detriments of intragroup conflict. *Administrative Science Quarterly*. 1995;40(2):256-282. <https://doi.org/10.2307/2393638>
21. Kim EJ, Yoon DY, Hong KP. The effects of job conflict on employee burnout in a public agency: The moderating effect of psychological capital. *The Korean Leadership Quarterly*. 2019;11(1):113-140. <https://doi.org/10.22243/klq.2019.11.1.113>
 22. Maslach C, Jackson SE, Leiter MP. *Maslach burnout inventory manual*. 3rd ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press; 1997. p. 191-218.
 23. Sin GH. The maslach burnout inventory-general survey (MBI-GS): An application in South Korea. *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychological*. 2003;16(3):1-7.
 24. Schaufeli WB, Bakker AB. Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 2004;25(3):293-315. <http://doi.org/10.1002/job.248>
 25. Kim WH, Park JK, Kwon BR. Work engagement in South Korea: Validation of the Korean version 9-item utrecht work engagement scale. *Psychological Reports*. 2017;120(3):561-578. <https://doi.org/10.1177/0033294117697085>
 26. Jennifer C, Teresa S. Connecting with generation z: Approaches in nursing education. *Teaching and Learning in Nursing*. 2018;13(3):180-184. <https://doi.org/10.1016/j.teln.2018.03.008>
 27. Park HS. A study on the characteristics of new generation with life style - Focus on generation Z. *The Journal of Humanities and Social Science*. 2016;7(6):753-767. <https://doi.org/10.22143/HSS21.7.6.44>
 28. Shin KM, Kwon JO, Kim EY. Factors associated with new graduate nurses' reality shock. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2014;20(3):292-301. <https://doi.org/10.1111/jkana.2014.20.3.292>
 29. Kwon HS, Ha YM. Effects of positive psychological capital, social support and head nurses' authentic leadership on organizational commitment of nurses at the advanced beginner stage. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2020;26(3):284-293. <http://doi.org/10.1111/jkana.2020.26.3.284>
 30. Choi EO, You YY, Park IC, Park HS. Analysis of emotional intelligence affected by medical institution members on job satisfaction and self-efficacy. *Journal of the Korea Convergence Society*. 2021;12(8):197-205. <https://doi.org/10.15207/JKCS.2021.12.8.197>