



간호사 재직의도에 영향을 주는 요인: 역할갈등을 중심으로

조경숙¹⁾ · 이은희²⁾ · 손행미³⁾

서 론

연구의 필요성

국내 보건의료기관들이 경쟁력을 높이기 위해 성과중심의 경영혁신, 평가시스템 변화 등 많은 노력을 기울이고 있는 상황에서 조직의 핵심적인 역량의 토대가 되는 인적자원을 보유하고 유지하여 질적인 의료서비스를 제공하는 것은 경쟁력을 확보하는 성공적인 전략이라고 할 수 있다. 이러한 서비스를 제공하는데 있어 가장 중요한 핵심역할을 하는 것은 간호사이다(Christmas, 2008; Lee, Cho, & Son, 2014).

간호사는 국내 종합병원 의료 인력의 48.4%를(Ministry of Health and Welfare [MHW], 2013) 차지하고 있어 간호조직의 운영 및 관리가 병원조직의 중요한 분야로 자리매김하고 있다. 또한 환자와의 관계에서 가장 근접한 최일선에서 병원서비스를 담당하는 간호사는 병원경영의 가장 핵심적인 전문인력(Christmas, 2008)으로 효율적인 인력관리의 주 대상자가 된다. 421개 병원을 대상으로 한 ‘병원 간호인력 배치현황 실태조사’에서 간호사의 평균이직률은 12.4%(Hospital Nurses Association [HNA], 2017)로 보고하고 있다. 한국보건산업진흥원의 ‘간호사 활동현황 실태조사’에 따르면 면허자수 대비 보건의료기관 활동비율은 2014년 기준 45.5%로 절반에 미치지 못하고 있다(Korea Health Industry Development Institute, 2014). 따라서 간호의 질 유지 및 향상을 위해 우수한 역량을 갖춘 숙련된 경력간호사의 보유가 매우 중요하나, 간호사들은 개인

적인 경력육구와 현실 사이에서 많은 갈등을 경험하게 된다(Lee, Cho, Son, Yi, & Yoo, 2013).

병원조직은 전문 의료인을 비롯하여 다양한 기능과 능력을 가진 직종들로 구성되어 있는 고도로 전문화된 서비스 단체로서, 업무를 수행하는 과정이 상호의존적이기 때문에 의사소통의 요구가 매우 크며, 병원에 따라서는 부서 간, 개인 간 업무권한과 책임 한계가 분명하게 규정되어 있지 않아 업무의 중복과 공백에 따른 갈등이 발생하게 된다(Park, 2001). 간호사는 고객 만족을 위해 급박하고 긴장된 환경 속에서 전문적인 업무를 수행하여야 하고, 이를 위해서는 간호사 간의 협력, 타 의료진과의 협동작업이 필요하다. 병원을 찾는 고객의 요구나 권리주장 등이 다양하게 증가되면서 의료인 특히 간호사에게 요구되는 봉사나 인내의 정도도 높아지고 있으며, 간호서비스가 고객의 기대에 미치지 못할 때 간호사가 감수해야 하는 비판에 노출되는 빈도가 증가되고 항상 긴장 속에서 수행하는 전문 업무 외에 스트레스와 갈등이 더욱 가중되고 있다(Lee et al., 2013).

간호업무를 수행하면서 겪게 되는 갈등은 피할 수 없는 현상이며, 어느 정도의 갈등은 문제 해결을 통한 새로운 변화와 역할 수행의 관점에서 필요하다(Sung, 2006). 하지만 역할갈등이 심화되면 조직 내 역할 유보나 거부, 이탈 또는 포기과 같이 역할갈등의 원천인 조직에서 벗어나고자하는 동기가 강화되어 결국 자발적으로 조직에 남아 있으려는 욕구인 조직몰입을 위협하게 된다(Son, 2011).

지금까지 조사된 간호사의 역할갈등은 간호업무와 관련된

주요어: 재직, 의도, 역할, 갈등, 간호사

- 1) 가천대학교 간호대학 교수
- 2) 강릉원주대학교 간호학과 교수
- 3) 울산대학교 간호학과 교수(교신저자 E-mail: sonhm@mail.ulsan.ac.kr)

Received: April 22, 2017 Revised: July 28, 2017 Accepted: August 2, 2017

역할갈등과 환자/보호자와의 관계에서 갈등의 빈도와 심각성이 높았고, 의사와의 갈등 관계는 빈도는 높지 않지만 심각성은 높게 나타났다(Lee et al., 2013). 또한 역할갈등과 간호사의 이직에 관한 연구에서(Seo & Kim, 2007), 역할갈등은 이직의도에 영향을 미치지 않고 역할과다가 이직의도에 영향을 미친다고 하였다. 하지만 Son(2011)의 연구에서 간호사의 역할갈등은 이직의도와 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

재직의도는 간호사가 현재 간호직무에 남아 근무하려는 의도이다. 재직의도의 영향요인은 간호사 자신의 자아개념, 동료와의 관계, 의사소통, 지식, 리더쉽, 보수, 전문직의로서의 위치, 기관의 정책, 업무요건, 자율성, 간호사-의사 관계 등으로 보고하고 있다(Cowin, Johnson, Craven, & Marsh, 2008). 한편 재직의도와는 상반된 의미인 이직의도의 영향요인도 역할갈등(Son, 2011), 직업전문성, 조직몰입(Eo, Kim, & Park, 2015), 의사소통(Kim & Lee, 2014)으로 보고하고 있어, 재직의도와 이직의도는 영향요인이 유사하다는 측면에서 같은 현상을 다른 측면에서 보는 것이나 부정적 개념인 이직의도 보다는 재직의도를 파악하는 것이 이직을 저하에 더 효과적일 수 있다(Lee, Lee, & Hwang, 2012). 재직의도를 증가시킬 수 있는 요인을 확인하여 이를 강화할 때 유능한 간호사가 간호직에서 능력을 발휘하며 일할 수 있는 기회가 증가할 수 있으며 이직으로 인한 직원대체 비용을 줄이고 그 결과, 조직의 유효성을 증가시킬 수 있다는 점에서 재직 의도는 이직의도 이상으로 중요하다(Kim, 2008).

이제까지 간호사의 이직 및 이직의도에 관련한 연구는 꾸준히 진행되어 왔지만, 재직의도에 관한 연구는 미미한 실정이다. 더구나 역할갈등과 재직의도와의 관련성에 대한 설명을 제시하는 선행연구도 부족하다. 한방간호사라는 제한된 간호인력을 대상으로 한 역할갈등과 재직의도에 관한 연구에서 역할갈등이 재직의도의 유의한 영향요인으로 나타났다(Lee, Kim, & Park, 2015). 따라서 전체 임상간호사를 대상으로 역할갈등과 재직의도와의 관계를 규명하고 영향요인을 파악하는 것이 필요하다고 본다. 이에 본 연구는 기존에 질적연구를 통해 개발된 간호사 역할갈등(Lee et al., 2013)과 새롭게 개발된 재직의도 도구(Lee et al, 2014)를 이용하여 역할갈등과 재직의도와의 관계를 조사하였다. 그리하여 병원간호사의 역할갈등이 재직의도에 미치는 영향을 규명함으로써 재직의도를 높일 수 있는 기초자료를 제공하여 지속적인 간호의 발전을 위한 장기적 전략수립에 도움이 되고자 연구를 시도하였다.

연구의 목적

본 연구의 목적은 병원간호사의 역할 갈등과 재직의도를 조사하고 그 관련 요인을 확인함으로써, 병원간호사의 재직의

도 제고를 위한 정책수립에 필요한 기초 자료를 제공하는데 있으며 구체적인 목적은 아래와 같다.

- 병원간호사의 역할갈등과 재직의도 정도를 조사한다.
- 병원간호사의 일반적 특성에 따른 재직의도와 역할갈등을 분석한다.
- 병원 간호사의 재직의도에 미치는 영향요인을 분석한다.

연구 방법

연구 설계

본 연구는 간호사의 역할갈등과 재직의도의 관계를 조사하고, 재직의도에 영향을 줄 수 있는 요인을 파악하기 위한 서술적 탐색연구이다.

연구 대상

본 연구는 수도권 600병상 이상 4곳의 종합병원에서 내과계 3병동, 외과계 3병동씩을 선택하여 1년 이상 근무하고 있는 간호사로 임의 표집하였고, 일반병동과 업무의 차이가 있는 외래, 수술실 등 교대근무를 하지 않는 간호사는 대상에서 제외하였다. 표본의 크기는 G-power 3.1.9.2 프로그램의 회귀분석(stepwise multiple regression) 표본크기 산출을 근거로 효과크기 .15, 유의수준 .05, 검정력 .95, 예측변수 6개로 산출한 결과 표본수는 146명이었으며, 미회수를 25%로 해서 185부를 배부하여 수집된 설문지는 모두 176부로 95.18%의 높은 회수율을 보였으며, 그중 응답이 부실하거나, 무응답이 많은 설문지 4부를 제외하고 최종 172부(92.97%)를 분석하였다.

연구 도구

설문지는 일반적 특성 8문항, 주관적 직무 만족도 1문항, 재직의도 47문항, 그리고 역할갈등 82문항으로 구성되었다. 간호사 개인의 인구학적 특성은 연령, 교육정도, 근무경력, 지위, 업무 형태 등의 특성 8개 항목을 포함하였다.

재직의도는 Lee 등(2014)이 개발한 도구로 47문항의 4점 척도를 구성되어 있으며 점수가 높을수록 재직의도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 도구 개발 당시 Cronbach's α 값이 .91이었고, 본 연구에서는 .89였다.

역할갈등은 Lee 등(2013)이 개발한 역할갈등 도구로 측정하였다. 역할갈등 도구는 최근 6개월 이내에 경험한 역할갈등의 빈도와 심각성을 조사하는 설문지로, 병동간호사와의 관계 20항목, 간호사 업무관련 갈등상황 24항목, 환자/보호자와의 관계 갈등상황 17항목, 다른 직종 종사자와의 관계에서의 갈등

상황 8항목, 의사와의 관계에서의 갈등상황 13항목 등 총 82항목이며 4점 척도로 구성되어 있다. 역할갈등 도구는 점수가 높을수록 갈등의 빈도가 잦거나 심각함을 의미한다. 도구개발 당시 신뢰도는 역할갈등 빈도의 Cronbach's α 값이 .96이고, 역할갈등 심각성의 Cronbach's α 값이 .97이었으며, 본 연구에서는 역할갈등 빈도의 Cronbach's α 값은 .87이고, 역할갈등 심각성의 Cronbach's α 값은 .98이었다.

주관적 직무 만족도는 0점에서 100점으로 그려진 Numeric Rating Scale (NRS)로 측정하였다(Lee, Im, & park, 2012).

자료 수집

본 연구의 자료수집은 자가보고형 설문지로 하였으며 기간은 2016년 7월 30일부터 8월 17일까지였다. 각 병원 간호부에서 연구 수행에 대한 승인을 받은 후 각 병동의 수간호사가 자료를 수집하였다. 각 병동 수간호사는 연구 대상자에게 설문지에 자발적으로 성실히 응답하도록 협조를 요청하였고 어떠한 강압이나 요구사항이 없음을 설명한 후 설문지를 배포하고 회수하였다. 설문 응답시간은 20분 정도 소요되었다.

윤리적 고려

본 연구는 OO대학교 생명윤리심의위원회의 심의를 거쳐 승인을 받은 후 수행하였다(IRB No. 1044396-201607-HR-057-01). 본 연구와 관련된 대상자의 개인적인 정보와 설문내용을 순수연구 목적 외에는 사용하지 않음을 알리고 연구의 목적을 설명한 연구 참여 동의서에 서면으로 서명을 받았다. 개인정보 보호를 위해 실명을 사용하지 않고 모두 익명처리하였으며 자료는 연구결과가 학술지에 게재된 후 바로 폐기할 것이며, 설문지 작성 도중 연구 참여를 중단할 수 있음을 설명하였다. 연구 대상자에게 연구 참여에 대한 보상을 제공하였다.

자료 분석

수집된 자료는 SPSS WIN 22.0.을 이용하여 다음과 같이 분석하였다.

- 연구 대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율을 구하였다.
- 연구 대상자의 역할갈등과 재직의도 정도는 평균과 표준편차를 구하였다.
- 연구 대상자의 일반적 특성에 따른 재직의도와 역할갈등 차이는 t-test와 one-way ANOVA로 확인하였다.
- 재직의도와 역할갈등과의 상관관계는 Pearson correlation coefficient으로 분석하였고 재직의도에 영향을 미치는 요인은 선형 다중회분석(linear multiple regression)으로 분석하였다.

연구 결과

일반적 특성

연구 대상자의 평균 연령은 28.79(\pm 5.64)세이었고 25세 이하가 36.6%로 가장 많았으며 26세에서 29세가 29.1%, 30세에서 34세가 15.7%, 35세에서 39세가 10.5%, 40세 이상이 8.1%이었다. 평균 근무경력 77.74(\pm 66.35)개월이었고 36개월 이하가 36.6%로 가장 많았으며, 37개월 59개월이 15.1%, 60개월에서 119개월이 25.6%, 120개월 이상이 22.7%이었다. 대상자의 88.4%가 일반 간호사이었고 책임간호사가 10.5%, 기타가 1.1%이었다. 대상자의 47.1%가 4년제 간호학과를 졸업하였으며 전문대학 졸업이 42.4%, 대학원 졸업이 4.1%, 기타가 6.4%이었다. 간호업무 형태는 팀 책임제가 75.5%로 가장 많았고 기능제가 3.5%, 팀책임제와 기능제의 혼합이 18.1%, 기타가 2.9%이었다. 재직 희망 기간은 5년이 41.4%로 가장 많았으며 2년에서 3년이 35.5%, 1년이 10.1%, 퇴직 시가 13.0%이었다. 병원 재직의 주관적 직무 만족도는 평균 55.20(\pm 17.66)점이었으며 39점 미만인 27.3%, 40점에서 69점이 36.1%, 70점 이상이 36.6%이었다(Table 1).

역할 갈등의 빈도와 심각도

역할갈등 빈도의 평균은 2.71(\pm 0.39) 점이었으며 심각도의 평균은 2.86(\pm 0.47)점이었으며 역할갈등 빈도의 평균이 가장 높은 하위항목은 환자/보호자관계(3.01 \pm 0.54)이었고 가장 낮은 하위항목은 병동 간호사와의 관계(1.92 \pm 0.36)이었으며, 간호업무(2.98 \pm 0.45), 타부서와의 관계(2.83 \pm 0.60), 의사와의 관계(2.67 \pm 0.60)이었다. 역할갈등 심각도의 평균이 가장 높은 하위항목은 환자/보호자관계(2.98 \pm 0.55)이었고 가장 낮은 하위항목은 병동간호사 관계(2.52 \pm 0.53)이었으며, 간호업무(2.92 \pm 0.50), 타부서와의 관계(2.89 \pm 0.60), 의사와의 관계(2.96 \pm 0.62)이었다.

재직 의도

재직의도의 평균이 가장 높은 항목은 '간호사는 사람들에게 도움을 주는 직업이다'(3.17 \pm 0.50), 두 번째로 높은 항목은 '간호사로 근무하는 것을 가족이 지지한다.'(3.13 \pm 0.56)이었고 그 다음 높은 항목은 '수간호사나 상관은 간호사가 어려운 상황에 닥쳤을 때 간호사를 옹호하고 보호해 준다'(3.07 \pm 0.49), '가족들이 간호사라는 내 직업에 자부심을 가진다'(3.05 \pm 0.52), '병원을 그만두고 싶지만, 이직할 준비가 되어있지 않다'(3.01 \pm 0.69)의 순으로 나타났다. 반면에, 재직의도 항목 중 평균이 가장 낮은 항목은 '교대 근무가 가사와 육아에 도움이

Table 1. General Characteristics of the Subjects

(N=172)

Variables	Categories	n(%)	Mean±SD
Age (years)	≤25	63(36.6)	28.79±5.64
	26~29	50(29.1)	
	30~34	27(15.7)	
	35~39	18(10.5)	
	≥40	14(8.1)	
Duration of clinical experiences (months)	≤36	63(36.6)	77.74±66.35
	37~59	26(15.1)	
	605~119	44(25.6)	
	≥120	39(22.7)	
Current position	Staff nurse	152(88.4)	
	Charge nurse	18(10.5)	
	Others	2(1.1)	
Education	College	73(42.4)	
	BSN	81(47.1)	
	Graduate	7(4.1)	
	Others	11(6.4)	
Type of nursing care	Team nursing	129(75.5)	
	Functional nursing	6(3.5)	
	Combined team & functional nursing	31(18.1)	
	Others	5(2.9)	
Hope period for work (years)	Regular retirement	22(13.0)	
	5 year	70(41.4)	
	2~3 year	60(35.5)	
	1 year	17(10.1)	
Subjective job satisfaction	≤39	47(27.3)	55.20±17.66
	40~69	2(36.1)	
	≥70	63(36.6)	

Excluding no responses

BSN: Bachelor of Science in Nursing

된다'(1.68±0.59), 그 다음은 '다른 직업에 비해 간호사가 더 힘든 것은 아니다'(1.74±0.68) '나의 특기(외국어 회화, 자격증 등)를 업무에 활용할 수 있다'(1.95±0.58), '원할 때 질병 및 육아휴직을 할 수 있다'(1.96±0.74), '교대 근무로 개인의 취미나 자기계발을 할 수 있는 시간적 여유가 있다'(1.99±0.74)의 순으로 나타났다(Table 2).

일반적 특성에 따른 재직의도와 역할갈등 비교

일반적 특성에 따른 재직의도는 희망재직기간($t=10.28$, $p<.001$)과 주관적 직무 만족도($t=34.21$, $p<.001$)에서 유의한 차이를 보였다. 희망재직기간에 따른 재직의도는 '정년'까지 근무 항목에서 모든 항목과 유의한 차이가 있었고, '5년'은 '1년'과 차이가 있었고 '1년'은 '5년'과 '정년'까지 근무에서 유의한 차이가 있었다. 주관적 직무 만족도가 70점 이상에서 재직의도가 높은 것으로 높게 나타났다. 또한 일반적 특성에 따른 역할갈등 빈도는 주관적 직무 만족도($t=6.19$, $p=.003$)에서 유의한 차이를 보였으며 역할갈등 심각도는 희망재직기간

($t=3.12$, $p=.028$)과 주관적 직무 만족도($t=3.25$, $p=.042$)에서 유의한 차이를 보였다. 주관적 직무 만족도가 높으면 역할갈등 빈도가 낮았다. 희망재직기간과 주관적 직무 만족도에 따른 역할갈등의 심각도는 항목별로 다중비교에서 유의한 차이가 없었다(Table 3).

재직의도에 영향을 미치는 영향요인

재직의도와 상관관계가 있는 요인을 분석한 결과 역할갈등 빈도($r=-.30$, $p<.001$) 및 심각도($r=-.30$, $p<.001$)는 음의 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 직무만족도($r=.58$, $p<.001$)와는 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났(Table 4).

재직의도에 영향을 미치는 요인을 다중회귀분석을 하기 위하여 변수간의 관용성(tolerance)과 분산팽창요인(Variance Inflation Factor [VIF])을 확인한 결과 관용성은 0.92~1.00, 분산팽창요인은 10이하로 다중공선성이 없다고 판단하였다. 재직의도에 영향을 주는 모델을 만들기 위하여 일반적 특성에 따른 재직의도가 통계적으로 유의한 차이를 보인 재직희망기

Table 2. Intention to Remain

(N=172)

No.	Items	Mean±SD
1	I am motivated to work harder due to the rotating workplace.	2.53±0.78
2	My supervisor or a head nurse protects and helps me with issues at work.	3.07±0.49
3	My family support me in being a nurse.	3.13±0.56
4	I can make preparation for promotion or next level as the standard is clear.	2.33±0.63
5	The rotating shift helps me doing housework and raise for my kids.	1.68±0.59
6	I can take a sick days and maternity leave when I need them.	1.96±0.74
7	I am satisfied with atmosphere relationship with my co-workers.	2.94±0.54
8	The rotating shift allows me spare times to enjoy my hobbies and time to study for my personal development.	1.99±0.74
9	Nurse is not a difficult occupation compare to the other jobs.	1.74±0.68
10	The salary is helpful for me financially.	2.70±0.54
11	I can take vacation days off whenever I want by schedule adjustments.	2.51±0.71
12	My hours are flexible compare to the other jobs.	2.17±0.68
13	There are a lot of opportunities for me to develop my career to the next level.	2.05±0.61
14	Have a pride in nursing profession.	2.92±0.57
15	My family are proud of me being a nurse.	3.05±0.52
16	I am physically capable to perform all the duties as a nurse.	2.55±0.62
17	I am mentally capable to perform all the duties as a nurse.	2.38±0.66
18	I have my own belief as a nurse and I take my job seriously.	2.84±0.50
19	My superior leads and take care of me.	2.94±0.52
20	I am guaranteed for living after retirement(annuity, retirement pay, and etc).	2.53±0.65
21	As a nurse, it is my duty help other people.	3.17±0.50
22	Pay is better than the other jobs.	2.59±0.55
23	I am proud of the hospital I am involved with.	2.63±0.59
24	My family dissuade me to change my career.	2.42±0.77
25	I am given credit for my ability at my place of work.	2.74±0.50
26	I would like to help sick people.	3.00±0.47
27	I would like to keep working in medical service.	2.73±0.64
28	I work with proud that I'm working.	2.81±0.55
29	I am satisfied with the welfare/benefit package for employee.	2.04±0.64
30	I'm afraid to adjust a new work place which I move to.	2.99±0.67
31	I am afraid that I will lose my career and status if I pursue another career.	2.77±0.67
32	I'm a fast learner and adjust myself with new duties quickly.	2.88±0.49
33	The duty of nurse is fit for my aptitude.	2.57±0.61
34	The work of nurse itself is interesting.	2.30±0.68
35	There are many programs(circle, excursion, climbing, etc) to collaborate with the other departments.	2.12±0.69
36	I am happy with my commute distance.	2.77±0.67
37	I like dynamics that I take care of different patient everyday.	2.12±0.50
38	My speciality(foreign language, licences, etc) is useful to my job.	1.95±0.58
39	I would like to quit my job, but I'm not ready to change my career.	3.01±0.69
40	I would like to become a social leader as a female.	2.52±0.57
41	There are a lot of development opportunities at my work place.	2.47±0.62
42	I contentedly work when I am without expectation of promotion.	2.70±0.59
43	The chief nurse or supervisor often praises and encourages me.	2.78±0.57
44	I'm acknowledged by my patients or their caregivers.	2.76±0.51
45	I'm interested in nursing practice through the clinical application of nursing theory.	2.52±0.58
46	I would like to contribute myself to instruct junior nurses or nursing students with my nursing career.	2.46±0.62
47	There is no discrimination due to the alma mater college.	2.83±0.61

간과 주관적 직무 만족도를, 재직의도와 상관관계를 보인 역할갈등 빈도, 역할갈등 심각도, 주관적 직무 만족도를 모두 입력하여 다중회귀분석을 한 결과, 주관적 직무 만족도와 역할갈등 총 빈도가 유의한 결과가 나왔고 역할갈등 심각도는

유의한 영향을 주지 않는 것으로 나타났다. 유의한 결과가 나온 변수들을 다시 독립변수로 재투입하여 단계적 다중 회귀 분석한 결과, 재직의도에 가장 영향을 주는 요인으로는 주관적 직무 만족도로 나타났으며 설명력이 34%이었다. 두번째

Table 3. Intention to Remain, Frequency and Severity of the Role Conflict by General Characteristics (N=172)

Variables	Categories	n	Intention to remain		Frequency of role conflict		Severity of role conflict
			Mean±SD	Scheffe	Mean±SD	Scheffe	Mean±SD
Age (years)	≤25	63	2.59±0.22		2.67±0.38		2.81±0.51
	26~29	50	2.51±0.30		2.67±0.41		2.89±0.45
	30~34	27	2.56±0.24		2.73±0.32		2.92±0.40
	35~39	18	2.58±0.23		2.81±0.45		2.84±0.60
	≥40	14	2.68±0.22		2.74±0.41		2.83±0.44
	t or F (p)			1.23(.300)		0.47(.761)	
Duration of clinical experiences (months)	≤36	63	2.59±0.23		2.61±0.41		2.79±0.53
	37~59	26	2.52±0.29		2.71±0.36		2.87±0.49
	60~119	44	2.51±0.25		2.73±0.36		2.96±0.37
	≥120	39	2.60±0.26		2.80±0.40		2.83±0.50
	t or F (p)			1.48(.223)		1.66(.178)	
Current position	Staff nurse	152	2.56±0.25		2.69±0.39		2.85±0.49
	Charge nurse	18	2.63±0.21		2.83±0.35		2.95±0.38
	Others	2	2.87±0.12		2.26±0.00		2.63±0.30
	t or F (p)			2.17(.118)		1.62(.203)	
Education	College	73	2.58±0.26		2.70±0.38		2.85±0.48
	BSN	81	2.54±0.25		2.71±0.43		2.88±0.48
	Graduate	7	2.76±0.24		2.63±0.30		2.85±0.28
	Others	11	2.56±0.21		2.72±0.24		2.83±0.31
	t or F (p)			1.76(.158)		0.09(.964)	
Type of nursing care	Team nursing	129	2.55±0.24		2.69±0.39		2.85±0.49
	Functional nursing	6	2.58±0.18		2.87±0.33		3.10±0.48
	Combined team & functional nursing	31	2.62±0.27		2.80±0.38		2.92±0.41
	Others	5	2.51±0.46		2.45±0.37		2.32±0.43
	t or F (p)			0.61(.608)		1.23(.300)	
Hope period for work (years)	Regular retirement ^a	22	2.78±0.19	a>b,c,d	2.73±0.37		2.76±0.44
	5 year ^b	70	2.58±0.22	b>d	2.62±0.37		2.77±0.46
	2~3 year ^c	60	2.52±0.23		2.75±0.42		2.91±0.50
	1 year ^d	17	2.37±0.35	d<a,b	2.89±0.32		3.14±0.39
	t or F (p)			10.28(<.001)		2.39(.072)	
Subjective job satisfaction	≤39 ^a	47	2.40±0.23		2.86±0.34		3.00±0.44
	40~69 ^b	62	2.51±0.22		2.71±0.34		2.87±0.43
	≥70 ^c	63	2.73±0.20	c>a,b	2.58±0.40	c<a,b	2.75±0.52
	t or F(p)			34.21(<.001)		6.19(.003)	

Excluding no responses

BSN: Bachelor of Science in Nursing

Table 4. Correlations between Intention to Remain, Job Satisfaction, and Role Conflict (N=172)

	Frequency (total) of role conflict r(p)	Severity (total) of role conflict r(p)	Subjective job satisfaction r(p)
Intention to Remain	-.30(<.001)	-.30(<.001)	.58(<.001)
Frequency (total) of role conflict		.61(<.001)	-.29(<.001)
Severity (total) of role conflict			-.22(<.009)

요인으로는 역할갈등 총 빈도가 유의하였고 37%로 설명력이 증가하였다. 역할갈등 총 빈도가 유의한 영향요인으로 분석되어 다시 하부항목들을 독립변수로 입력하여 분석한 결과 오

로지 간호업무 항목만이 유의한 요인으로 분석되었고, 설명력이 39%로 증가하였다(Table 5).

Table 5. Predictive Models of Affecting Factors for Intention to Remain

(N=172)

Model		B	SE	β	t	p	Adj.R ²	F(p)
Model 1	(Constant)	2.11	0.05		40.34	<.001	.34	82.95
	Subjective job satisfaction	0.01	0.00	.58	9.11	<.001		(<.001)
Model 2	(Constant)	2.38	0.15		16.38	<.001	.37	42.49
	Subjective job satisfaction	0.01	0.00	.56	8.07	<.001		(<.001)
	Frequency (total) of role conflict	-0.09	0.04	.14	-1.94	.054		
Model 3	(Constant)	2.53	0.13		19.70	<.001	.39	52.86
	Subjective job satisfaction	0.01	0.00	.54	8.50	<.001		(<.001)
	Frequency of role conflict with nursing practice	-0.13	0.04	-.23	-3.63	<.001		

논 의

간호현장에서 간호사는 인간관계나 부서와의 관계, 또는 간호사 역할과 업무 측면에서 갈등상황을 경험하고 있고 이는 간호사의 이직이나 재직에 영향을 미친다. 그런데 간호사의 재직의도를 파악하는 것은 재직의도가 간호사의 지속적인 근무를 유도하는 조직 환경 조성에 긍정적인 영향을 미치기 때문에 이직의도 파악보다 효과적이다(Lee et al., 2014). 본 연구 대상자를 통해 확인된 재직의도가 높은 항목과 낮은 항목은 Lee 등(2014)의 연구 결과와 일치하였다. 재직의도 평균이 높은 항목은 ‘간호사는 다른 사람에게 도움을 주는 직업이다’, ‘간호사로 근무하는 것을 가족이 지지한다’, ‘수간호사나 상관은 간호사가 어려운 상황에 닥쳤을 때 간호사를 옹호하고 보호해 준다’이었다. 재직의도 평균이 낮은 항목은 ‘교대근무가 가사와 육아에 도움이 된다’와 ‘다른 직업에 비해 간호사가 더 힘든 것은 아니다’이었다. 이는 돌봄의 간호정신 실천과 주변사람의 지지가 재직의도에 긍정적인 영향을 미친다는 것을 보여주는 결과이다. Tourangeau, Cummings, Cranley, Ferron 과 Harvey (2010)가 제시한 재직의도 결정요인 중 본 연구에서는 간호 관리자와의 관계 및 지지 요인은 높은 것으로 나타났으나 업무환경, 인센티브, 업무에 대한 신체적, 심리적 반응과 같은 요인은 낮거나 확인되지 않아 본 연구결과와 Tourangeau 등(2010)의 연구결과와는 다소 차이를 보였다. 이는 연구 대상자의 차이에서 기인하는 것으로 한국간호사와 외국간호사의 가치나 문화적 차이가 반영된 결과로 보인다. 그러나 한국간호현장에서도 인센티브나 구체적인 업무환경과 같은 간호실무의 직접적인 요인에 대한 연구가 활발히 이루어질 필요가 있다. 또한 간호전문직 발전과 관리자의 역할과 지지는 간호사 재직과 질적인 환자간호에 직접적으로 영향을 미치기 때문에(Carter & Tourangeau, 2012; Twigg & McCullough, 2014) 관리자는 간호 조직 운영과 실무 사이의 조정자로서 의사결정, 업무 다양성 유도 및 피드백, 개인의 성장과 발전 같은 좋은 업무환경 조성에 중요한 역할을(Carter & Tourangeau, 2012) 하고 있는지 파악하여 부족한 사항의 개선이 필요하다.

본 연구에서 역할갈등 빈도와 심각도의 평균은 역할갈등 하위영역 중 환자와 보호자와의 관계에서 가장 높은 것으로 나타났으나 이것이 재직의도와 직접적인 영향력을 보이지 않았다. 본 연구 대상자의 재직의도는 역할갈등 하위영역 중 간호업무 빈도와 관련성이 있는 것으로 파악되었다. 이는 선행 연구에서 간호사가 실제 업무를 하면서 환자 및 보호자와의 관계에서 많은 어려움을 경험하고 있으나(Lee et al., 2013) 재직의도에 부정적인 영향을 미칠 만큼 중요성이 높지는 않은 것으로 이해되며 간호업무에서 비롯되는 갈등이 더 근본적이고 중요한 관련성을 갖는 것으로 해석된다. 그러므로 업무 수행 시 같은 문제가 반복되면서 해결되지 않을 때 또는 업무 갈등이 심각할 때 간호사의 재직의도가 낮아질 수 있으므로 간호조직 차원에서 적극적인 문제해결이 필요함에 주목할 필요가 있다. 따라서 간호사 개인의 변화보다는 간호조직의 도덕적 통합성과 협조적이고 명확한 의사소통 체계로 간호사의 의사결정 참여를 최대한 보장하며 간호사를 칭찬하고 인정하고, 조직의 비전과 목표를 공유하는(Tourangeau & Cranley, 2006) 환경과 조직으로 변화함으로써 업무갈등을 감소시키는 것이 필요하다.

본 연구에서 재직의도에 영향을 미치는 요인으로 주관적 직무 만족도가 가장 영향력이 큰 요인으로 확인되었다. 호주 간호사 2,000명을 대상으로 한 연구에서(Cowin et al., 2008) 직무 만족은 급여, 전문직에 대한 사회적 지위, 조직 정책, 업무 요구량, 자율성, 의사, 간호사와의 상호작용과 같은 변수들과 긍정적인 관련성을 갖는 것으로 확인되었다. 특히 자율성이 가장 관련성이 높았고 전문직의 사회적 지위, 간호사나 의사와의 상호작용 등의 변수가 높은 관련성을 보였다. 이는 간호사의 주관적 만족도를 간접적으로 측정할 수 있는 객관적인 지표로 활용할 수 있을 것으로 생각된다. 간호사의 직무 만족에 대한 본 연구결과와 Cowin 등(2008)의 연구결과는 간호사의 재직의도를 높이기 위해서 개인과 조직 차원의 임파워링이 동시에 이루어질 필요성을 시사한다. 간호사 개인차원에서 업무 자율성과 업무능력은 간호사의 주관적 업무 만족도 향상 뿐만 아니라 간호사 개인차원에서 해결해야 하는 업

무역량을 강화시키는 것이므로 간호사를 대상으로 한 내실 있는 실무교육이 필요하다(Chang, Hancock, Johnson, Daly, & Jackson, 2005). 간호사의 업무 만족을 높이기 위한 조직차원의 임파워링을 위해서 진정성 있는 리더십의 중요성이 강조되고 있다. 진정성 있는 리더십은 간호사의 업무 만족도와 긍정적인 관련성을 보이고 간호사 피로함이나 이직과는 부정적인 관련성을 보인다는 연구결과가(Laschinger, Wong, & Grau, 2012) 이를 뒷받침한다. 본 연구에서는 수치평가척도로 주관적 직무 만족도를 측정하였는데, 이는 주관적 직무 만족도의 구체적인 내용을 이해하는데 제한점이 있다고 본다. 그러므로 간호사의 재직의도에 영향을 미치는 주관적 직무 만족도의 실체를 파악해보는 것은 의미가 있으므로 주관적 직무 만족도의 구체적인 내용 확인이 필요하다. 따라서 추후연구로 간호사의 재직의도를 설명하는데 간호사의 간호직에 대한 주관적 직무 만족의 개념분석을 통한 속성과 내용을 규명하는 것이 필요할 것이다.

본 연구에서 주목할 만한 사항은 아직 이직 준비가 안 되어 재직을 하고 있다는 응답이다. 이는 이직을 위한 준비기간으로 재직을 이해할 수 있기 때문에 이직의도를 갖고 있는 드러나지 않은 간호사를 찾아내어 재직으로 유도하는 것이 중요하다. 이것은 재직의도가 높다고 하여 반드시 높은 재직을 보이는 것이 아닐 수 있으므로 이러한 잠재적 이직 간호사의 실제적 이직을 줄일 수 있는 방안 모색이 필요하다. 최근 들어, 선행연구는 재직을 유도하는 여러 가지 요인 중 간호조직에 전념하고 몰입하는 근무착근도의 중요성을 언급하고 있다. Reitz, Anderson과 Hill (2010)은 간호사의 재직의도에 영향을 미치는 요인으로 근무착근도가 24.6%의 설명력을, 나이가 1.4%의 설명력을 보임으로써 근무착근도가 높고 나이가 많을수록 재직의도가 높은 것으로 보고하였다. 그러므로 간호사의 재직의도를 높이기 위한 프로그램 개발시 근무착근도를 향상시키는 내용이 포함되는 것이 바람직하겠다. 그밖에 근무착근도를 높이기 위해서 다양한 전략을 고려해 볼 수 있겠다. 간호사에게 다양한 역할을 통해 간호의 가치에 도전할 수 있는 기회를 마련해 주는 것이 필요하다. 간호사의 전문직 역량 강화를 위한 지속적인 교육과 동료의 지지와 사회적 활동 기회를 증가시키는 것이 필요하고 그 밖에 융통성 있는 근무시간의 운영이나 직장폭력에 대처하는 프로토콜 제공과 같은 전략을 적용하여 간호사의 역할 스트레스를 경감시키는 것이 중요하다(Chang et al., 2005).

이상에서 간호사의 재직의도를 높이기 위해서는 간호사가 업무에서 경험하는 역할갈등 빈도를 줄이거나 갈등을 해결할 수 있는 방안을 마련하여 간호사의 주관적 직무 만족도를 높이는 것이 필요하다. 간호사의 역할변화를 요구받고 있는 시대에서 간호사를 위한 새로운 발전 기회는 간호사의 재직에

영향을 미치는 새로운 환경이 될 것이다. 그러므로 간호조직은 변화에 적극적으로 대처하여 전문 간호업무를 조직내에서 체계적이고 효율적으로 수행할 수 있는 조직문화를 만드는 것이 필요하다. 따라서 간호조직에서 지지적이고 소통적인 리더십, 네트워크 중심, 그리고 조직몰입 등이(Nei, Snyder, & Litwiller, 2015) 철저히 요구된다.

결론 및 제언

본 연구는 간호사 재직의도에 영향을 미치는 요인을 역할갈등을 중심으로 파악하고자 시행된 조사연구이다. 간호사 재직의도에 영향을 미치는 요인으로 간호사의 주관적 업무 만족도가 가장 영향력 있는 변수로 확인되었고 그 다음으로 역할갈등 빈도 총계가 유의한 영향요인이었고 특히 역할갈등 하위영역에서의 간호업무 빈도가 영향을 미치는 요인으로 분석되었다. 본 연구결과를 토대로 다음과 같은 제언을 한다.

- 첫째, 간호현장에서 야기되는 간호업무 역할갈등의 빈도를 줄이기 위해 간호조직과 리더의 긍정적이고 지지적인 태도가 필요하다.
- 둘째, 간호사의 역할갈등 빈도를 감소시켜 재직의도를 높이기 위해서는 불합리한 간호실무 환경을 간호조직 차원에서 개선하여 반복되는 문제점으로 인해 간호사가 느끼는 업무 피로를 감소시키는 것이 필요하다.
- 셋째, 한국 간호사의 간호직에 대한 주관적 직무 만족도를 개념분석을 통해 구체적으로 제시하는 연구가 필요하다.

References

- Carter, M. R., & Tourangeau, A. E. (2012). Staying in nursing: What factors determine whether nurses intend to remain employed?. *Journal of Advanced Nursing*, 8(7), 1589-1600. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2648.2012.05973.x>
- Chang, E. M., Hancock, K. M., Johnson, A., Daly, J., & Jackson, D. (2005). Role stress in nurses: Review of related factors and strategies for moving forward. *Nursing & Health Science*, 7(1), 57-65. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1442-2018.2005.00221.x>
- Christmas, K. (2008). How work environment impacts retention. *Nursing Economics*, 26(5), 316-318.
- Cowin, L. S. Johnson, M., Craven, R. G., & Marsh, H. W. (2008). Causal modeling of self-concept, job satisfaction, and retention of nurses. *International Journal of Nursing Studies*, 45(10), 1449-1459. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2007.10.009>

- Eo, Y. S., Kim, M. S., & Park, Y. J. (2015). Influencing factors of the turnover intention among clinical Nurses: Focused on professionalization, burnout, and organizational commitment. *Journal of Psychology and Behavior*, 7(1), 1-13.
- Hospital Nurses Association. (2017). *Survey on the status of hospital nursing staff placement*. Seoul.
- Kim, I. S., Chang, K. S., Lee, M. H., Ha, N. S., Lee, T. H., Kim, J. S., et al. (2016). *Nursing management*. Seoul: Hyunmoonsa.
- Kim, M. R. (2008). *Clinical nurses' professionalism, nursing performance and intention of retention*. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.
- Kim, S. H., & Lee, M. A. (2014). Effects of emotional labor and communication competence on turnover intention in nurses. *Journal of Korean Academic Nursing Administration*, 20(3), 332-341. <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2014.20.3.332>
- Korea Health Industry Development Institute. (2014). Survey of nurses' activity status, Chungju.
- Laschinger, H. K. S., Wong, C. A., & Grau, A. L. (2012). The influence of authentic leadership on newly graduated nurses' experiences of workplace bullying, burnout and retention outcomes: A cross-sectional study. *International Journal of Nursing Studies*, 49(10), 1266-1276. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2012.05.012>
- Lee, E. H., Cho, K. S., Son, H. M., Yi, Y. J., & Yoo, C. S. (2013). Frequency and severity of the nurses's role conflict in the hospital nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 19(1), 81-95.
- Lee, E. H., Cho, K. S., & Son, H. M. (2014). A study of hospital nurse's intention to keep nursing job. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 20(1), 15-27.
- Lee, E. O., Im, N. Y., & Park, h. A. (2012). *Nursing & medical research and statistical analysis*. Seoul:Soomoonsa.
- Lee, J. S., Kim, H. K., & Park, G. C. (2015). The effects of role conflicts and burnout on turnover intention in nurses of oriental medicine hospitals. *Journal of The Korea Contents Society*, 15(3), 241-251.
- Lee, N. Y., Lee, S. O., & Hwang, J. H. (2012). Factors affecting on hospital nurse intention of retention. *Journal of The Korean Data Analysis Society*, 14(3), 1479-1491.
- Ministry of Health and Welfare. (2013). *Ministry of halth and welfare statistical year book 2013*(Report No. : 11-135000-000137-10). Seoul: Government Printing Office.
- Nei, D., Snyder, L. A., & Litwiller, B. J. (2015). Promoting retention of nurses: A meta-analytic examination of causes of nurse turnover. *Health Care Management Review*, 40(3), 237-253. <http://dx.doi.org/10.1097/HMR.0000000000000025>
- Park, M. H. (2001). *Managing nurses' role conflict at hospitals*. Unpublished master's thesis, Chungbuk National University, Cheongju.
- Reitz, O. E., Anderson, M. A., & Hill, P. D. (2010). Job embeddedness and nurse retention, *Nursing Administration Quarterly*, 34(3), 190-200. <http://dx.doi.org/10.1097/NAQ.0b013e3181e702b7>
- Seo, Y. S., & Kim, Y. C. (2007). A Study on factors affecting the turnover intention and job involvement of nurses. *Business Education Journal*, 12, 151-172.
- Son, E. J. (2011). *Nurses role conflicts influencing on the organizational commitments and turnover intentions*. Unpublished master's thesis, Kyunghee University, Seoul.
- Statistics Korea. (2016). *Annual report on the economically active population survey 2015* (Report No. 11-1240000-000058-10). Seoul: Government Printing Office.
- Sung, M. H. (2006). A comparative study on role conflict and job satisfaction between nurses in ICU and nurses in general ward. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 12(1), 104-112.
- Tourangeau, A. E., & Cranley, L. A. (2006). Nurse intention to remain employed: Understanding and strengthening determinants. *Journal of Advanced Nursing*, 55(4), 497-509. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2648.2006.03934.x>
- Tourangeau, A. E., Cummings, G., Cranley, L. A., Ferron, E. M., & Harvey, S. (2010). Determinants of hospital nurse intention to remain employed: Broadening our understanding. *Journal of Advanced Nursing*, 66(1), 22-32. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2648.2009.05190.x>
- Twigg, D., & McCullough, K. (2014). Nurse retention: A review of strategies to create and enhance positive practice environments in clinical settings. *International Journal of Nursing Studies*, 51(1), 85 - 92. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2013.05.015>

Factors Affecting Hospital Nurses Intention to Remain: Focusing on Role Conflict

Cho, Kyung Sook¹⁾ · Lee, Eun Hee²⁾ · Son, Haeng-Mi³⁾

1) Professor, Medical Campus, College of Nursing, Gachon University

2) Professor, Department of Nursing, Gangneung-Wonju National University

3) Professor, Department of Nursing, University of Ulsan

Purpose: The purpose of this study is to investigate nurses' role conflict and intention to remain and to identify factors that may influence this intention. **Methods:** Data were collected from 172 nurses in a 600-plus bed hospital on nurses' intention to remain, which included 47 items and nurses' role conflict, which included 82 items from a self-reported questionnaire. Data were analyzed by descriptive statistics and stepwise multiple regression using SPSS 22.0 **Results:** The mean of the role conflict frequency was 2.71(\pm .39) and the mean severity was 2.86 (\pm .47). The most significant item among the items of intention to remain was "a nurse's job is to help people." The intention to remain employed showed a significant difference in the duration of desired working period and subjective job satisfaction. The subjective job satisfaction of nurses was the most influential variable as a factor affecting the intention to remain, followed by frequency of role conflict in nursing practice. **Conclusion:** These results suggest that inadequate nursing environments in nursing practice require improvement and support the idea that nurses with positive attitudes of the nursing organization and their leaders reduce nurses' related fatigue.

Key words: Retention, Intention, Role, Conflict, Nurses

• Address reprint requests to : Son, Haeng-Mi

Department of Nursing, University of Ulsan

93, Daehak-ro, Nam-gu, Ulsan, 44610, Korea.

Tel: 82-52-259-1239 Fax: 82-52-259-1236 E-mail: sonhm@mail.ulsan.ac.kr