Journal of The Health Care and Life Science(ISSN 2383-4552) Vol.11, No.1, pp.115-125, July. 2023
https://doi.org/10.22961/JHCLS.2023.11.1.115

의사와의 의사소통능력과 소진이 중소병원간호사의 이직의도에 미치는 영향

김수진, 김세영*, 김꽃누리
기독간호대학교 간호학과

Effects of the Communication Ability with Physician and Burnout on Turnover Intention of Nurses in Small-Medium sized Hospitals

Su-Jin Kim, Se-Young Kim*, Nu-ri Kim
Department of Nursing, Christian College of Nursing

요약 본 연구는 지방 중소병원 간호사의 의사와의 의사소통능력과 소진이 이직의도에 미치는 영향을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다. 자료수집은 지방 중소병원 간호사 135명을 대상으로 이루어졌으며. 수집된 자료는 SPSS 25.0프로그램을 이용하여 빈도분석 및 기술통계, t-test와 One-way ANOVA, Pearson' correlation, multiple regression으로 분석하였다. 연구결과, 평균점수는 간호사의 의사와의 의사소통능력 3.23점, 소진 3.00점, 이직의도 2.79점이었다. 의사소통능력과 소진, 의사소통능력과 이직의도 간에는 음의 상관관계를 보였고, 소진과 이직의도는 양의 상관관계를 보였다. 중소병원 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 주요한 예측인자는 소진으로 나타났다. 본 연구는 중소병원 간호사의 이직의도 감소를 위해 간호사의 소진을 줄여나갈 제도적 노력과 업무환경의 변화가 필요함을 보여주었다. 본 연구 결과는 지방 중소병원 간호사의 이직의도를 감소시킬 관리정책 개발을 위한 기초자료를 제공할 수 있다.

Abstract This study was conducted in order to examine the effects of communication ability with physician and burnout on turnover intention of nurses working in small-medium sized hospitals. A convenience sample of 135 nurses at small-medium sized hospitals were recruited. Data were analyzed using descriptive statistics, the independent t-test, one-way ANOVA, Pearson' correlation and multiple regression with SPSS 25.0 program. The participants' average score was 3.23 points for nurses' communication ability with physician, 3.00 points for burnout, and 2.79 points for turnover intention, respectively. Communication ability was significantly correlated with burnout and turnover intention negatively. And burnout was correlated with turnover intention positively. Factor influencing turnover intention of nurses in small-medium sized hospitals included burnout. This variable explained 42% of the variance in turnover intention. It is suggested that burnout should be taken into consideration when developing strategies to decrease turnover intention of nurses in small-medium sized hospitals.

Key Words Burnout, Communication, Nurse, Turnover Intention

1. 서론

1.1 연구의 필요성

2000년대부터 사회적 이슈가 되기 시작한 간호사 수급의 불균형 문제는 시간이 갈수록 심화되고 있다. 보건의료노조에 따르면 3-10년차 간호사 중

*Corresponding Author : Se-Young Kim(Christian College)
E-mail: seyeong77@ccn.ac.kr
Received June 01, 2023 Revised June 19, 2023 Accepted July 04, 2023

이직을 고려한 비율이 80% 이상이었고, 실제 간호사의 이직률은 다른 산업군의 이직률인 4.9%에 비해 3배가 높은 15.2%인 것으로 나타나[1], 간호사 이직문제의 심각성을 고스란히 보여주고 있다. 그 중에서도 중소병원의 간호사 이직률은 2022년 기준 23.7%로, 상급종합병원의 14.3%에 비해 매우 높아서[2], 중소병원의 간호사 확보의 어려움과 의료기관 종별 간의 불균형이 심각한 상태임을 알 수 있다.

중소병원은 국내 전체 병원의 81%로 우리나라의 보건의료체계에서 큰 비중을 차지하고 있어, 국민의 건강수준과도 직결되는 역할을 하고 있다[3]. 인구의 고령화와 의료비 및 복합 질환자 증가 등의 문제에의 적절한 대응을 위해서는 효율성과 통합성 및 접근성을 갖춘 지역 중소병원의 역할이 중요하고[4], 이 역할을 감당하기 위해 양질의 간호를 제공할 수 있는 적정수준의 간호사 확보가 필요하다. 서울·수도권의 대형병원을 선호하는 지방 거주 환자가 증가하고[5], 의료의 질과 환자안전 수준을 높이기 위한 의료기관 질 평가와 간호간병통합서비스 등의 시행으로 인해 대형병원의 간호사 수요는 늘어나는데, 지방 중소병원의 간호사 부족 문제는 개선의 기미가 보이지 않는 상태다. 또한 일반적으로 간호사는 고용 안정성이 보장되고 경력개발의 기회가 많은 곳을 선호하므로, 상대적으로 임금수준과 근무환경이 더 나은 수도권의

대형병원으로 이직하는 경향을 보이게 되어 중소병원의 간호사 부족은 심화될 수밖에 없다[3].

이런 문제를 해결하기 위해 정부는 간호학과 입학정원 증원을 통해 신규간호사의 배출량을 지속적으로 증가시켰지만, 활동간호사의 비율은 50% 이내로 머물러있는 실정이고[6], 중소병원 간호사 확보를 위해 입원환자 간호관리료 차등제 변경 등의 노력을 하였으나, 이 사업의 참여 조건을 채울 수 있는 중소병원은 많지 않아서 중소병원 간호사 인력확보는 여전히 답보상태이다. 따라서, 중소병원 간호사의 애로사항과 이직의도를 면밀히 알아보고, 중소병원의 특성을 고려한 인증기준이나 중소병원 간호사의 업무 역량강화 방안 마련 등 이직을 줄여나갈 체계적이고 종합적인 논의가 필요한 시점으로 사료된다.

간호사와 의사는 의료기관 내에서 환자 돌봄을 위해 가장 많은 의사소통이 필요한 관계로서, 간호사와 의사 간 협력은 간호사와 의사가 목적을 공유하면서 이루어지는 상호과정(interpersonal process)[7]인 의사소통을 통해 이루어진다. 이 의사소통능력은 상황에 알맞은 수용자 중심의 언어적 표현과, 맥락 의존적인 언어표현을 수용하는 능력[8]을 의미하는데, 선행연구를 통해 간호사는 의사와의 의사소통에서 스트레스와 언어폭력을 경험하여 의사와의 의사소통에 어려움을 가지고 있음을 알 수 있었다[9]. 원활한 의사소통능력은 조직의 효율성을 향상시키지만[10], 간호사와 의사 간의 불명확한 의사소통은 환자 안전에 위해를 줄 수 있고, 간호의 질을 저하시킨다[11]. 간호사와 의사는 수직 또는 수평적 관계에 있으면서 업무수행 중에 지속적으로 많은 갈등을 겪게 되는데[12], 대체적으로 의사는 조직 내에서 권위를 갖고 있어 소통에 큰 불만을 갖지 않는데 비해, 간호사의 의사와의 의사소통 만족도는 낮게 나타나[13], 간호사와 의사 간의 의사소통인식 정도가 다름을 보여주었다.

Lee[14]의 연구는 간호사와 의사 간의 관계 갈등의 원인에 대하여 간호사와 의사의 의사소통능력의 미흡과 의사의 대인기술의 부족 등이라고 하였다. 중소병원은 상급종합병원에 비해 인력 배치 수준과 업무 범위의 편차가 큰 특성 등을 가지고 있어 의사소통의 문제는 더 심각할 수 있을 것이다. 실제로 중소병원에서 근무하는 간호사의 언어폭력 경험은 대상자의 97.6%에서 유경험으로 나타났으며, 언어폭력 경험이 이직의도와 유의한 상관관계가 있고, 의사로부터의 언어폭력 경험은 이직의도에 영향을 미치고 있었다[15]. 이에 중소병원 간호사의 의사소통능력의 정도를 알아보고 의사소통능력 함양을 위한 다양한 방안 마련이 필요할 것으로 보인다.

간호사는 다른 직종에 비해 스트레스가 많은 환경 속에서 직무를 수행하고 있기 때문에 계속적인 스트레스를 경험하게 되어 상대적으로 직무소진이

높다[16]. Lee[17]의 연구에 따르면 중소병원의 특성 상 조직 운영에의 일반간호사의 참여 부족, 과중한 간호업무량과 불충분한 간호인력 등의 문제가 있어 소진의 가능성은 더 높아진다. 소진은 반복되는 정서적 압박과 스트레스의 결과이며, 이를 더 감당하지 못할 때 나타나는 신체적, 정서적, 정신적 탈진 반응으로, 지속적 소진상태가 유지되면 간호사 개인의 신체적, 정서적, 정신적 건강 악화뿐만 아니라 이직의도를 증가시켜 병원 조직에까지 영향을 미칠 수 있다[18]. 선행연구는 의사소통능력, 감정노동, 언어폭력경험 등이 간호사의 소진에 유의한 영향을 미치는 요인이었음을 보여주고 있다[19-20]. 간호인력부족 문제도 같은 맥락으로 볼 수 있는데, 충분한 간호인력은 정서적 소진과 음의 상관관계를 보이며, 소진은 간호사의 수행능력에 영향을 미치고, 결국 환자의 치료 결과에 부정적인 영향을 줄 수있다[21]. 소진은 인력부족 문제와 직·간접적인 연관성을 가지고 있어[20], 중소병원의 간호사 인력부족 문제와 소진의 악순환은 간호사의 이직의도를 가속화 할 수밖에 없을 것이다.

지금까지 의사와의 의사소통능력과 소진이 중소병원 간호사의 이직의도에 미치는 영향을 알아본 연구는 찾아보기 힘들다. 본 연구는 병원이라는 특수한 직장 내의 인간관계에서의 의사소통능력 향상 교육과 시스템 개선의 필요성을 알아보기 위한 간호사의 의사소통능력과 소진의 정도를 살펴보고자 하였다. 이에 본 연구는 200병상 미만의 지방 중소병원에 근무하는 간호사들을 대상으로 중소병원 간호사의 의사와의 의사소통능력, 소진 및 이직의도의 관계를 파악하고 의사와의 의사소통능력 및 소진이 중소병원 간호사의 이직의도에 미치는 영향을 알아보고자 시도되었다. 본 연구 결과를 통해 지방 중소병원 간호사의 이직의도를 감소시킬 관리정책 개발을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

1.2 연구의 목적

본 연구는 의사와의 의사소통능력과 소진이 중소병원 간호사의 이직의도에 미치는 영향을 파악하기 위한 것으로, 이에 따른 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

1. 대상자의 일반적 특성, 의사소통능력, 소진 및 이직의도의 정도를 파악한다.
2. 대상자의 일반적 특성에 따른 의사소통능력, 소진과 이직의도의 차이를 파악한다.
3. 대상자의 의사소통능력, 소진과 이직의도 간의 상관관계를 파악한다.
4. 대상자의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

2. 연구 방법

2.1 연구설계

본 연구는 중소병원에 근무하는 간호사를 대상으로 의사와의 의사소통능력과 소진이 이직의도에 미치는 영향을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

2.2 연구도구

일반적 특성을 묻는 10개의 문항, 의사와의 의사소통능력 19문항과 소진 10문항 및 이직의도 13문항으로 구성된 설문지를 이용하였다.

2.2.1 의사와의 의사소통능력

의사와의 의사소통능력을 측정하기 위해서 Shortell 등이 개발하고, Cho 등[22]이 한국어로 번역한 ICU Nurse-Physician Questionnaire을 도구로 사용하였다. 문항별로 1점 '매우 동의하지 않는다', 5점 '매우 동의한다'의 Likert 5점 척도로 측정하였고, 점수가 높을수록 의사소통능력이 높은 것을 의미한다. Cho 등[22] 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's alpha=.89이었고 본 연구에서 Cronbach's alpha=.85 이었다.

2.2.2 소진

소진이란 인적 서비스 분야에서 일하는 직원들의 심리적, 정서적, 신체적인 부담 상태이며, 이를 측정하기 위해 Maslach 등이 개발하고,

Lee 등[23]이 활용한 "The Maslach Burnout Inventory (MBI)" 도구를 사용하였다. 소진척도는 10문항으로 구성되었으며, 각 문항은 1점 '전혀 그렇지 않다', 5점 '매우 그렇다'의 5점 척도로 전체 문항의 평균 점수가 높을수록 소진이 높은 것으로 평가하였다. Lee 등[23]의 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's alpha=.76이었고 본 연구에서의 Cronbach's alpha=.71 이었다.

2.2.3 이직의도

이직의도는 조직 구성원이 조직 혹은 직업으로부터 이직하고자 하는 의도를 의미하며, 이직의도를 측정하기 위해서 Mobley와 Becker 등이 개발하고, Ham[24]이 활용한 도구를 사용하였다. 본 도구는 총 13문항으로 구성되었으며, Likert 5점 척도로써 측정점수가 높을수록 이직의도의 정도가 높음을 의미한다. Ham[24]의 연구에서 도구의 신뢰도 Cronbach's alpha=.90이었고, 본 연구에서 Cronbach's alpha=.90 이었다.

2.3 자료 수집 방법

본 연구의 대상자는 G 광역시 및 전라남도에 소재한 200병상 이하의 중소병원에 근무하는 간호사이며, 구조화된 설문지를 활용한 조사를 시행하였고 편의 표집 방법을 사용하였다. 본 연구자는 C대학교 생명윤리심의위원회의 승인(심의번호: CCN-2022-7)을 받은 후, 연구자가 해당 병원의 간호부를 방문하여 연구의 목적과 취지를 설명하고 연구 허락을 받아 면담을 시작하였다. 본 연구의 목적을 이해하고 연구에 참여하기로 동의한 간호사 140명의 대상자에게 연구 취지를 설명하고, 연구에 참여하는 동안 비용이나 위험이 따르지 않으며, 연구 도중 원하지 않을 경우는 언제라도 참여를 거절할 수 있음을 설명하였다. 연구대상자 수는 G*power 3.1.9 프로그램을 이용하여 산출하였고, 유의수준 .05, 검정력 .80, 효과크기 .15를 적용하여 산출한 표본의 크기는 127명이었으며, 탈락 가능성을 고려하여 140명을 대상으로 자료를 수집하였다. 연구대상자의 익명과 비밀이 보장됨을 설명하고 참여 동의서에 서명한 후 자기기입식으로 설문지를 작성하였다. 총 140부를 배부하여 자료 분석 시 응답이 불성실하고 신뢰성이 의심되는 5부를 제외한 최종 135부를 자료 분석에 사용하였다.

2.4 자료 분석 방법

본 연구의 자료는 SPSS 25.0 for Window 프로그램을 사용하여 분석하였으며, 구체적인 방법은 다음과 같다.

1) 대상자의 일반적 특성, 의사소통능력, 소진 및 이직의도 정도는 빈도분석 및 기술통계로 분석하였다.

2) 대상자의 일반적 특성에 따른 의사와의 의사소통능력, 소진, 이직의도의 차이는 independent t-test, One-way ANOVA를 이용하여 분석하였고, 사후검정은 Scheffe test를 실시하였다.

3) 대상자의 의사소통능력, 소진, 이직의도 간의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient를 이용하였다

4) 대상자의 이직의도에 영향을 미치는 요인은 입력(enter) 방법에 의한 다중회귀분석을 이용하여 실시하였다.

3. 연구 결과

3.1 대상자의 일반적 특성

본 연구 대상자의 일반적 특성은 다음과 같다 [Table 1]. 대상자는 총 135명으로 여성이 133명(98.5%)이었으며, 평균연령은 34.5세로, 30대 미만이 45명(33.3%), 30세-39세 55명(40.7%), 40세 이상 35명(25.9%)이었다. 결혼 상태는 미혼 71명(52.6%), 기혼 64명(47.4%)이었으며, 교육정도는 4년제 대학 졸업자가 96명(71.1%)으로 가장 많은 것으로 나타났다. 총 임상경력은 1년 이하 17명(12.6%), 1년 이상에서 5년 이하 38명(28.2%), 5년 이상에서 10년 이하 30명(22.2%), 10년 이상이 50명(37.0%)이었고, 현 병원 경력

은 1년 이하 38명(28.1%), 1년 이상 5년 이하 48명(35.6%), 5년 이상에서 10년 이하 35명(25.9%), 10년 이상 14명(10.4%) 이었다. 근무부서는 일반병동 94명(69.6%), 외래부서 17명(12.6%), 특수부서 24명(17.8%)이었고, 지위는 일반간호사 113명(83.7%), 주임간호사 이상 22명(16.3%)이었다. 급여는 300만원 이하 99명(73.3%), 300-400만원 33명(24.4%), 400-500만원 3명(2.3%)인 것으로 나타났다.

사와의 의사소통능력은 5점 만점에 평균 3.23점이었고, 2.1점에서 4.5점의 범위이었다. 소진의 평균은 5점 만점에 평균 3.00점으로 최소 1.4점에서 최대 4.0점까지 측정되었다. 이직의도의 범위는 1.0점에서 5.0점까지 측정되었으며 평균점수는 2.79점으로 나타났다.

[Table 1] Differences in Communication Ability, Burnout, Turnover Intention to the General Characteristics
[표 1]대상자의 일반적 특성에 따른 의사소통능력, 소진, 이직의도의 차이 (*N*=135)

Variables	Categories	n(%)	Communication Ability		Burnout		Turnover Intention	
			M±SD	t or F(*p*) Scheffe	M±SD	t or F(*p*) Scheffe	M±SD	t or F(*p*) Scheffe
Gender	Male	2(1.50)	3.53±0.07		3.20±0.00		3.12±0.38	
	Female	133(98.5)	3.22±0.41	1.04(.298)	3.00±0.46	0.62(.536)	2.79±0.69	0.66(.508)
Age (Year)	M±SD		34.5±7.68					
	<30	45(33.3)	3.26±0.36		2.98±0.50		2.75±0.77	
	30-39	55(40.7)	3.21±0.39		3.02±0.43		2.89±0.61	
	≥40	35(25.9)	3.23±0.51	0.17(.843)	3.00±0.45	0.12(.891)	2.70±0.70	1.00(.371)
Marital status	Single	71(52.6)	3.19±0.41		2.98±0.49		2.81±0.73	
	Married	64(47.4)	3.27±0.41	-1.11(.268)	3.02±0.42	-0.46(.649)	2.73±0.64	1.01(.314)
Education	College	36(26.7)	3.28±0.38		3.08±0.47		2.91±0.75	
	University	96(71.1)	3.21±0.41		2.97±0.45		2.78±0.65	
	Graduate school	3(2.2)	3.18±0.84	0.34(.711)	3.07±0.55	0.70(.497)	1.92±0.83	2.99(.054)
Total clinical experience (month)	≤12	17(12.6)	3.28±0.33		2.89±0.38		2.58±0.56	
	13-60	38(28.2)	3.26±0.43		3.02±0.51		2.84±0.76	
	61-120	30(22.2)	3.21±0.37		3.02±0.49		2.99±0.62	
	≥121	50(37.0)	3.19±0.45	0.30(.824)	3.00±0.42	0.36(.779)	2.71±0.69	1.70(.171)
Current clinical experience (month)	≤12	38(28.1)	3.27±0.35		2.92±0.36		2.73±0.60	
	13-60	48(35.6)	3.22±0.44		3.05±0.49		2.92±0.72	
	61-120	35(25.9)	3.21±0.39		3.05±0.50		2.79±0.72	
	≥121	14(10.4)	3.18±0.53	0.24(.872)	2.94±0.42	0.85(.469)	2.54±0.69	1.24(.298)
Department	Genaral ward[a]	94(69.6)	3.23±0.38		2.96±0.45		2.78±0.64	
	Outpatient department[b]	17(12.6)	3.03±0.39	3.18(.045)	3.21±0.44		2.96±0.83	
	Special ward[c]	24(17.8)	3.35±0.48	b<a<c	3.00±0.45	2.17(.119)	2.79±0.69	0.67(.511)
Current Position	Higher than chief nurse	22(16.3)	3.12±0.47		2.30±0.42		2.72±0.73	
	Staff nurse	113(83.7)	3.25±0.40	-1.35(.179)	3.00±0.46	-0.07(.946)	2.81±0.68	-0.52(.604)
Income (10,000won)	<300[a]	99(73.3)	3.19±0.38		3.05±0.45		2.86±0.69	
	300-400[b]	33(24.4)	3.29±0.45	4.18(.017)	2.88±0.45		2.66±0.65	
	400-500[c]	3(2.3)	3.82±0.58	a<b<c	2.77±0.49	2.28(.106)	2.03±0.69	3.03(.052)

3.2 의사와의 의사소통능력과 소진, 이직의도의 정도

대상자의 의사와의 의사소통능력, 소진, 이직의도 정도는 다음과 같다[Table 2]. 대상자의 의

3.3 일반적 특성에 따른 의사소통능력과 소진, 이직의도의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 의사소통능력, 소진, 이직의도의 차이를 검증한 결과, 의사소통능력이 근무부서(p<.045)와 급여(p<.017)에 따

[Table 2] Degree of Communication Ability, Burnout and Turnover Intention
[표 2] 대상자의 의사소통능력, 소진, 이직의도 정도 (*N*=135)

Variables	M±SD	Range
Communication Ability	3.23±0.41	2.1~4.5
Burnout	3.00±0.45	1.4~4.0
Turnover Intention	2.79±0.69	1.0~5.0

라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후 검정 결과, 근무부서와 의사소통능력의 관계는 특수부서가 가장 높았고, 일반병동, 외래부서 순으로 높았으며, 급여와 의사소통능력의 관계는 급여가 높을수록 의사소통능력이 높았다[Table 1].

3.4 의사와의 의사소통능력, 소진, 이직의도 간의 관계

대상자의 의사와의 의사소통능력은 소진과 통계적으로 유의한 음의 상관관계(r=-.33, p<.001)를 나타내었고 이직의도 역시 의사와의 의사소통능력과 음의 상관관계를 보였다(r=-.31, p<.001). 소진의 경우 이직의도와 통계적으로 유의한 양의 상관관계(r=.64, p<.001)로, 소진의 정도가 높을수록 이직의도가 높은 것으로 나타났다 [Table 3].

[Table 3] Correlation among Communication Ability, Burnout and Turnover Intention (*N*=135)
[표 3] 대상자의 의사소통능력, 소진 및 이직의도간의 관계

Variables	Communication Ability	Burnout	Turnover Intention
	r (*p*)	r (*p*)	r (*p*)
Communication Ability	1.00		
Burnout	-0.33 (<.001)	1.00	
Turnover Intention	-0.31 (<.001)	0.64 (<.001)	1.00

3.5. 의사와의 의사소통능력과 소진이 중소병원 간호사의 이직의도에 미치는 영향

의사와의 의사소통능력 및 소진이 중소병원 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위하여 다중회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다[Table 4]. 독립성 분석결과 Durbin-Watson 통계량은 1.845로 자기상관이 없어 회귀모형이 적합하였다. 다중공선성을 검정한 결과 공차한계는 0.893, 분산확대인자(VIF)도 1.12로 다중공선성이 넘은 변인이 없었으므로 독립변인들 간의 다중공선성의 문제가 없는 것으로 확인되었다. 중소병원 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 유의한 예측인자는 소진(β=.60, p<.001)이었고, 의사소통능력은 이직의도에 유의한 영향을 미치지 않았다. 예측인자는 이직의도 변인을 42% 설명하였다(F=48.17, p<.001).

[Table 4] Factors Influencing on Turnover Intention
[표 4] 이직의도의 영향요인 (*N*=135)

Variables	B	Β	t	*p*
Burnout	0.92	0.60	8.61	<.001

R=0.65, R^2=0.42, Adjusted R^2=0.41, F=48.17, p<.001

4. 논의

본 연구는 의사와의 의사소통능력과 소진이 중소병원 간호사의 이직의도에 미치는 영향을 알아보기 위하여 시도되었으며, 이에 대한 논의는 다음과 같다.

본 연구 대상자의 의사와의 의사소통능력, 소진, 이직의도의 정도를 살펴 본 결과, 의사와의 의사소통능력 정도는 5점 만점 기준 평균 3.23점이었다. 이는 중소병원 간호사의 의사소통능력 평균점수인 3.48점[25], 종합병원 간호사의 의사소통능력 점수인 3.44점[26], 대학병원 간호사의 평균점수인 3.44점[27]과 비슷한 결과였다. 이와 같은 간호사의 평균 의사소통능력 점수를 통해 Kim 등[26]은 우리나라의 간호사들이 자신의 의사소통능력을 보통이나 약간 높게 인식한다고 하였는데, 다른 보건의료 직군과의 비교연구가 의미있을 것으로 사료된다. 단어의 사용 시 그 단어가 쓰이는 언어적 상황에서 맥락에 따라 의도하지 않게 상대에게 상처를 줄 수 있는 잠

재적 폭력의 가능성이 있다[8]. 대상자에게 양질의 서비스를 제공하기 위해 간호사와 의사의 효과적인 의사소통이 필수적인데, 의사소통 교육에 따라 의사소통능력이 유의한 차이가 있으므로[28], 중소병원 간호사의 의사소통능력 향상을 위한 의사소통훈련 프로그램의 개발과, 중소병원의 특성을 고려한 의사소통 방식 개선을 위한 지속적인 노력이 필요할 것이다. 또한 말해진 것과 의미된 것이 일치되기 위해 간호사와 의사는 자신의 의사소통능력 증진을 위한 개개인의 노력 또한 요구된다.

본 연구 대상자가 지각하는 소진의 평균점수는 3.0점으로, 지방 중소병원 간호사의 소진 점수가 2.91점으로 나타난 Lee[17]의 연구와, 상급종합병원 간호사의 소진 점수인 3.21점[20]과도 비슷하였다. 소진은 부정적인 업무 태도와 대상자에 대한 관심 감소 등이 포함된 정서적 정신적 탈진상태를 경험하게 하므로[29], 중소병원의 특성 상 나타나고 있는 간호사의 과중한 간호업무량 등 중소병원 간호사가 경험하는 소진의 주요 원인을 파악하여 소진을 완화하거나 예방하기 위한 대안 마련이 필요하다.

대상자의 이직의도 평균점수는 2.79점으로 나타나, 지역 중소병원 간호사의 이직의도 점수인 2.73점[30]과 비슷하였으나, 대학병원 간호사의 이직의도 점수인 3.45점[26]과는 차이가 있었다. 중소병원 간호사의 이직률이 상급종합병원에 비해 높게 나타난 연구 결과[2]와 달리 본 연구 대상자의 이직의도 점수는 높지 않았다. 본 연구 결과는 병상규모 별 이직의도의 차이에서 200-400 병상에 비해 200병상 미만 규모에서 근무하는 간호사의 이직의도가 낮게 나타난 연구[31]를 지지하였다. 간호사의 이직의도는 병상규모, 병원의 환경, 인력과 자원 등의 제공이 영향을 미치고 있을 것으로 생각된다.

대상자의 일반적 특성 중 근무부서와 급여가 의사소통능력에서 유의미한 차이를 보였다. 근무부서는 외래부서에 비해 특수부서가 유의미하게 의사소통능력이 높았고, 급여에서는 급여가 적을수록 의사소통능력 정도가 낮게 나타났다. 근무부서와 급여가 의사소통능력에 유의한 차이를 나타낸 연구는 찾아보기 힘들었으며, Park[25]의 연구에서는 급여가 의사소통능력에 유의미한 차이가 없었다. 하지만 급여는 초보간호사의 업무지속성을 위해 개선해야 할 가장 중요한 내용으로 나타난 연구[32]와 마찬가지로, 본 연구 결과는 중소병원 간호사의 적정 임금에 관한 논의가 필요함을 보여주고 있다.

대상자의 의사소통능력, 소진 및 이직의도의 상관관계에서, 의사소통능력과 소진 간, 의사소통능력과 이직의도 간에는 음의 상관관계를 보였고, 소진과 이직의도 간에는 양의 상관관계가 있었다. 의사소통능력과 이직의도 간의 음의 상관관계는 Son과 Sung[27]의 연구 결과와 일치하였으나, Kim과 Lee[26]의 연구 결과와는 차이가 있었다. Son[33]의 연구는 의사소통능력과 소진 간에도 통계적으로 유의한 음의 상관관계를 나타내어 의사소통능력이 높을수록 소진이 낮게 나타난 본 연구결과를 지지하였다. 또한 소진과 이직의도가 양의 상관관계로 나타난 본 연구 결과는 소진이 높을수록 이직의도가 높게 나타난 Kim 등[18]의 연구와 일치하였다. 의료진 간의 의사소통 장애는 간호사의 심리적 부담감과 긴장감을 고조시켜 안전사고 유발뿐 아니라 간호업무의 효율성을 저하시킨다[10]. 반면, 의사소통능력이 높을수록, 소진을 적게 경험할수록 간호업무성과가 높고 의사소통능력이 간호업무성과에 가장 강력한 영향요인으로 제시된 Son 등[33]의 연구에서 볼 수 있듯이, 원활한 의사소통능력은 조직의 효율성을 향상시킨다. 의사소통능력의 증진은 조직의 구조와 분위기를 향상시켜 구성원의 소진을 방지할 수 있으므로[34], 의사소통능력의 증진과 소진의 감소를 통해 중소병원 간호사의 이직을 낮추기 위한 다양한 방안 모색이 필요할 것이다.

중소병원 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 확인한 결과, 이직의도에 영향을 미치는 유의한 예측인자는 소진으로 확인되었으며, 이에 대한 설명력은 42%로 나타났고, 의사와의 의사소통능력은 영향요인에서 제외되었다. 의사

와의 의사소통능력이 이직의도에 유의한 영향을 주지 않는 것으로 나타난 본 연구는, 요양병원 간호사의 의사소통능력이 이직의도에 영향을 미치지 못한 Kang 등[35]의 연구와, 대학병원 간호사를 대상으로 한 Son과 Sung[27]의 연구에서 의사소통능력이 이직의도에 직접적으로 영향을 미치지 않는 것으로 나타난 것과 유사한 결과였다. 반면에 정신전문병원 간호사의 의사소통능력이 이직의도의 영향요인으로 나타난 Kang 등[36]의 연구와 의사의 언어폭력이 중소병원 간호사의 이직의도에 영향을 미친 Heo 등[15]의 연구와는 상반된 결과였다. 따라서 간호사의 의사소통능력과 이직의도의 관계에서 병원종별, 지역별, 병상 크기 별 영향의 차이에 대해 규명해 나갈 필요가 있다.

본 연구에서 소진은 이직의도에 42%의 설명력이 있는 것으로 나타나 Lee[17]의 연구 등 다수의 선행 연구 결과를 지지하였다. 이 결과는 중소병원 간호사의 이직의도 감소를 위해 간호사의 소진을 줄여나갈 방안 마련이 시급함을 보여주고 있다. 간호인력의 부족, 불규칙한 교대근무, 높은 업무강도와 긴장도 등 열악한 근무환경으로 인한 소진과 감정노동, 언어폭력 경험 등 다양한 요인들이 소진에 영향을 주는데[19, 20] 특히, 간호인력 부족 문제는 소진에 영향을 주는 다양한 요인들의 중심에 있다고 해도 과언이 아닐 것이다. 간호사 확보의 어려움은 남아있는 간호사의 업무부담의 가중과 역할갈등을 일으켜 다시 이직으로 이어지는 악순환을 겪게 되어[37], 결국 소진이 이직의도에 큰 영향을 미치고 있음을 본 연구 결과는 보여주고 있다.

경제협력개발기구(OECD) 회원국의 간호사 1인 당 환자 비율의 평균은 6-8명이고 우리나라의 종합병원은 16.3명, 중소병원 기준은 45명에 달하고 있어[38], 중소병원 간호사 인력부족 문제는 소진으로 연결될 수밖에 없는 현실을 여실히 보여주고 있다. 중소병원은 상급종합병원에 비해 매우 높은 이직률을 보이며, 중소병원의 인력난은 더욱 심화되고 있는 상태[2]임에도 불구하고, 이직률을 감소시키기 위한 각종 노력은 간호의 질 향상을 위한 적정인력 확보로 이어지지 않고 있는 실정이다. 따라서 중소병원 간호사의 소진과 이직의도를 줄일 수 있는 처우개선을 위한 정부차원의 정책 마련이 시급할 것으로 보이며, 중소병원 차원에서 간호사의 소진을 완화할 수 있는 구체적인 대안 제시와, 실무차원에서 인력관리 프로그램 개발 등을 통한 이직률 감소 방안 마련이 필요함을 본 연구는 보여주고 있다.

본 연구를 통해 소진이 중소병원 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 주요 요인임이 밝혀짐에 따라, 본 연구 결과는 중소병원 간호사의 이직률 감소를 가져올 수 있는 소진 완화 방안 마련을 위한 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

5. 결론

본 연구는 의사와의 의사소통능력과 소진이 중소병원 간호사의 이직의도에 미치는 영향을 파악하여 중소병원 간호사의 이직문제를 해결하기 위한 개선 전략 및 간호의 질 향상을 도모하기 위한 기초자료를 제공하기 위해 수행되었다.

본 연구결과를 통해 중소병원 간호사의 소진이 이직의도에 영향을 미치는 주요 예측인자이며, 의사소통능력, 소진 및 이직의도 간에 상관관계가 있음을 확인하였다. 의사소통능력이 높을수록 소진은 낮게 나타나는 음의 상관이 있고, 소진은 이직의도에 영향을 미치는 주요 예측요인이므로, 간호관리자는 의사소통능력 향상 프로그램 개발 및 적용 등을 통한 인적자원관리로 이직의도 감소를 꾀할 수 있을 것이다. 본 연구 결과는 이직의도 감소를 위한 중재방안으로서 간호사의 소진을 줄이려는 제도적 노력과 업무환경의 변화가 필요함을 보여주었다.

본 연구의 제한점으로, 본 연구는 의사와의 의사소통능력과 소진이 중소병원 간호사의 이직의도에 미치는 영향을 파악한 것이므로 대형병원 간호사에게 일반화하기에 어려움이 있을 수 있다 또한 일부 지역에 소재하는 중소병원에서 수집한 자료를 사용하여 그 결과를 일반화하는

데 신중을 기해야 하며 확대 연구가 필요하다. 따라서 200병상 이상의 중소병원 간호사 및 대형병원 간호사를 대상으로 한 연구를 제언한다.

References

[1] J-Y, Kim, Nurse turnover rate three times higher than other occupations https://www.docdocdoc.co.kr/news/articleView.html?idxno=2023018

[2] K-L. Lee, L-J. Kwon, W-H. Shim, Y-S. Choo, and M-H. Go, *'Investigation of current status of hospital nursing staff placement',* Research Report of Hospital Nurses Association, pp.74-104, 2022.

[3] J-Y. Hong, J-M. Chae, M-R. Song, and E-M. Kim, 'A utilization strategy of nursing staff by types of medical institutions-nurse staffing level of medium and small-sized hospitals', *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society,* Vol.18, No.8, pp.162-170, 2017.

[4] Need to strengthen the role of small and medium-sized hospitals. http://www.bosa.co.kr/news/articleView.html?idno=2194149

[5] Y-J. Jeong, 'The study on medical utilization in Seoul metropolitan regions by patients with congenital malformations residing in Jeollabuk-do', *Journal of The Health Care and Life Science,* Vol.10, No.2, pp.275-283, 2022.

[6] National Health Insurance Service, 2019 Health Insurance Statistical Yearbook, https://www.nhis.or.kr/nhis/together/wbhaec06300m01.do?mode=view&articleNo=10802543&article.offset=0&articleLimit=10

[7] L. Petri, 'Concept analysis of interdisciplinary collaboration', *Nursing Forum,* Vol.45, No.2, pp.73-82, 2010.

[8] M-Y. Kim, 'Eine theoretische betrachtung zur unbeabsichtigten sprachgewalt', *German Language and Literature,* Vol.78, pp.115-133, 2017.

[9] Y-J. Choi, M-S. Lee, M-S. Kang, J-H. Kim, J-E. Kwon, and S-Y. Kim, 'Military nursing staff`s perception and satisfaction on communication with other healthcare professionals and their job satisfaction in Korean military hospitals', *Journal of military nursing research,* Vol.35, No.2, pp.46-60, 2017.

[10] P. Pronovost, S. Berenholtz, T. Dorman, P-A. Lipsett, T. Simmonds, and C. Haraden, 'Improving communication in the ICU using daily goals', *Journal of Critical Care,* Vol.18, No.2, pp.71-75, 2003.

[11] C. Dingley, K. Daugherty, M-K. Derieg, R. Persing, K-I. Henriksen, J-B. Battles, M-A. Keyes, and M-L. Grady, '*Improving patient safety through provider communication strategy enhancements: Advances in Patient Safety: New Directions and Alternative Approaches*(Vol. 3: Performance and Tools), Rockville Maryland: Agency for Healthcare Research and Quality, 2008.

[12] L-L. Greer, K-A. Jehn, and E-A. Mannix, 'Conflict transformation: A longitudinal investigation of the relationships between different types of intragroup conflict and the moderating role of conflict resolution', *Small Group Research,* Vol.39, No.3, pp.278-302, 2008.

[13] S-Y. Ahn, 'The effect of communication satisfaction on hospital employees' perceived organizational effectiveness', *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society,* Vol.14, No. 10, pp.4935-4942, 2013.
http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2013.14.10.4935

[14] B-J. Lee, 'Nurse-physician conflict: task conflict and relationship conflict', Doctoral dissertation, *Seoul National University,* 2013.

[15] H-J. Heo, and S-K. Lee, 'Effects of verbal abuse experience and burnout on turnover intentions of hospital nurses at small and

medium-sized hospitals', *Journal of the Korean Data and Information Science Society,* Vol.29, No.3, pp.665-678, 2018.

[16] B-D. Kirkcaldy, B-D. Kirkcaldy and T. Martin, 'Job stress and satisfaction among nurses: individual differences', *Stress Medicine,* vol.16, No.2, pp.77-89, 2000.

[17] S-H. Lee, 'Effect of nurse practice environment and organizational justice on job embeddedness in the small and medium sized hospital nurses', *Journal of Disital Convergence,* Vol.15, No. 12, pp.369-380, 2017.

[18] M-A. Kim, K-O. Park, S-J. You, M-J. Kim, and E-S. Kim, 'A survey of nursing activities in small and medium-size hospitals: reasons for turnover', *Journal of Korean Clinical Nursing Research,* Vol.15, No.1, pp.149-165, 2009.

[19] J-H. Kim, and A-K. Chang, 'Effects of emotional labor, communication competency, emotional intelligence and social support on burnout among nurses in outpatient department', *Journal of East-West Nursing Research,* Vol.28, No.2, pp.179-189, 2022.

[20] S-H. Kim, and Y-G. Noh, 'Effects of the violence experience and emotional labor on burnout among tertiary hospital nurses', *Journal of Health Informatics and Statistics,* Vol.47, No.4, pp.290-296, 2022.

[21] Y-J. Kim, C-W. Kim, H-B. Im, S-Y. Lee, and J-H. Kang, 'The relationship of emotional burnout on hospital nursing workload', *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society,* Vol.20, No.9, pp.93-102, 2019.

[22] Y-A. Cho, M-K. Kim, Y-S. Cho, and N-Y. Nam, 'Nurses' Communications with health professionals', *Journal of Korean Clinical Nursing Research,* Vol.19, No.1, pp.20-32, 2013.

[23] J-S. Lee, and M-H. Chung, 'Relationship between job stress, burnout, and job satisfaction of beauty workers', *Journal of the Korea Fashion & Costume Design Association,* Vol.22, No.2, pp.105-115, 2020.

[24] J-H. Ham, "The relation among nurses' experience of verbal abuse, social support and their turnover intention", Master's Thesis, *Ajou University,* 2013.

[25] J-S. Park, "The effect of communication type, communication ability and emotional labor on jab stress of small and medium-sized hospital nurses", Master's Thesis, *Nambu University,* 2020.

[26] S-H. Kim, and M-A. Lee, 'Effects of emotional labor and communication competence on turnover intention in nurses', *Journal of Korean Academy of Nursing Administration,* Vol.20, No.3, pp.333-442, 2014.

[27] H-M. Son, and K-M. Sung, 'The mediating effects of self-efficacy in the relationship between communicative competence within the medical team and turnover intention in hospital nurses', *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society,* Vol.18, No.12, pp.300-309, 2017.

[28] H-S. Lee, and J-K. Kim, 'Relationship among communication competence, communication types, and organizational commitment in hospital nurses', *Journal of Korean Nursing Administration,* Vol.16, No.4, pp.488-496, 2010.

[29] C. Maslach, 'Burn-Out', *Human Behavior,* Vol.5, No.9, pp.16-22, 1976.

[30] E-H. Kang, and S-S. Im, 'Relationship of job stress to turnover intention in hospital Nurses of rural areas: job embeddedness as a mediator', *Journal of Korean Academy of Nursing Administration,* Vol.28, No.5, pp.534-544, 2022.

[31] M-J. Kim, J-W. Lee, and J-S. Park, 'Effects of nurses' practice environment and job embeddedness on turnover intention in medium-small sized hospital', *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society,*

Vol.18, No.1, pp.222-230, 2017.

[32] H-K. Cho, T-Y. Lee, and C-W. Kim, 'Hospital nurse turnover rate and structural characteristics of hospital', *Journal of the Korean Academia-Industrial,* Vol.16, No.1, pp.453-461, 2015.

[33] Y-J. Son, Y-A. Lee, K-N. Sim, S-S. Kong, and Y-S. Park, 'Influence of communication competence and burnout on nursing performance of intensive care units nurses', *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing,* Vol.20, No.3, pp.278-288, 2013.

[34] C. Finney, E. Stergiopoulos, J. Hensel, S. Bonato, and C-S. Dewa, 'Organizational stressors associated with job stress and burnout in correctional officers: A systematic review', *BMC Public Health,* Vol.29, No.82, pp.1-13, 2013.

[35] Y-S. Kang, Y-C. Kwon, and Y-A. Kim, 'The effect of communication competency and job stress of long term care hospital nurses on turnover intention focused on control effect of emotional intelligence', *Journal of Digital Convergence,* Vol.16, No.12, pp.449-457, 2018.

[36] H-S. Kang, and Y-Y. Kim, 'Influence of the emotional intelligence, communication competence and stress coping on turnover intention in psychiatric nurses', *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society,* Vol.17, No.1, pp.141-151, 2016.

[37] S-Y. Kim, and J-S. Lee, 'Comparison of job stress, emotional labor, role conflict and organizational commitment among nurses working in comprehensive nursing care wards of tertiary hospitals and medium-sized hospitals', *Journal of The Health Care and Life Science,* Vol.10, No.1, pp.99-109, 2022.

[38] S-J. Kang, 450,000 nurses, doubled in 10 years. 1 person in charge of 45 patients. https://www.news1.kr/articles/?5005359