Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society
Vol. 15, No. 12 pp. 7170-7178, 2014

http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2014.15.12.7170
ISSN 1975-4701 / eISSN 2288-4688

간호사의 감정노동, 직무만족, 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향

양종현[1], 정규호[2*]
[1]중원대학교 의료정보행정학과, [2]청주대학교 의료경영학과

Effects of Emotional Labor, Job Satisfaction and Organizational Commitment on Turnover Intention in Nurses

Jong-Hyun Yang[1], Kyu-Ho Jeoung[2*]
[1]Department of Medical Information & Administration, Jungwon University
[2]Department of Healthcare Management, Cheongju University

요 약 본 연구는 간호사의 감정노동, 직무만족, 직무몰입 및 이직의도 간의 관계를 분석하였다. 국내 5개 종합병원에서 근무하는 간호사 320명을 대상으로 2013년 8월 1일부터 8월 20일까지 설문조사를 실시하였다. 분석방법은 SPSS/WIN 18.0 프로그램을 이용하여 연구대상의 일반적 특징, t-test, ANOVA 분석, 상관분석, 위계적 다중회귀분석(Hierarchial multiple linear regression)을 실시하였다. 연구결과는 다음과 같다. 감정노동 정도는 평균 2.79±0.66점, 직무만족 평균 3.05±0.48점, 조직몰입 평균 3.00±0.53점, 이직의도 평균 3.13±0.66점으로 나타났다. 감정노동, 직무만족, 조직몰입, 이직의도의 정도 모두 보통 이상으로 나타났다. 이직의도에 감정노동은 유의한 양(+)의 영향력을, 월급여, 직무만족, 조직몰입은 유의한 음(-)의 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 이에 병원들은 간호사의 감정노동을 줄이고, 이를 통하여 직무만족, 조직몰입도를 높여 간호사의 이직의도를 줄이는 것이 필요하다.

Abstract This study examined relations of emotional labor, job satisfaction, organizational commitment and turnover intention in nurses. The subjects were 320 nurses in 5 general hospitals. The data was collected using a structured questionnaire from August 1 to 20, 2013 and analyzed with descriptive statistics, t-test, ANOVA, Pearson's correlation, and Hierarchical multiple linear regression analysis. The mean scores of the emotional labor level, job satisfaction level, organizational commitment, and turnover intention was 2.79±.66, 3.05±.48, 3.00±.53, and 3.13±.66, respectively. Positive correlations of the turnover intention with emotional labor were found. Negative correlations were observed among salary, job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention. These results showed that nurses working at five general hospitals needed to minimize emotional labor to maintain a comparatively high level of job satisfaction, organizational commitment and decrease the turnover intention.

Key Words : Emotional Labor, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, Nurses

1. 서론

1.1 연구의 필요성

최근 의료기관은 고객의 다양한 욕구 증가, 의료수가 통제, 병원의 증가, 의료시장 개방 등 국·내외적 환경 변화로 생존과 발전을 위해 의료서비스의 질적 개선을 위해 많은 노력을 기울이고 있다. 이에 병원들은 의료 서비스의 질과 고객만족을 높이기 위한 전략적 노력으로 조직 구성원들의 감정표현을 표준화하고 강화함으로써 개인의 감정, 느낌을 통제하기도 한다[1].

간호 조직은 병원 인력의 30-40%를 차지하고 있는 단일 부서로 최대 규모이다. 그리고 간호사는 의료소비자와 직접 접하고 있는 전문직으로 서비스의 질에 중요한 영향을 미친다[2]. 하지만 간호사는 불안하고 초조한 감

*Corresponding Author : Kyu-Ho Jeoung(CheongJu Univ.)
Tel: +82-43-229-8970 email: jkyuho295@cju.ac.kr
Received July 17, 2014 Revised (1st October 23, 2014, 2nd December 10, 2014) Accepted December 11, 2014

정 상태에 있는 환자와 보호자에게 신뢰감을 주기위해, 적절한 행동과 감정 표현을 하도록 교육받고 있다. 그리고 대부분 병원들은 지속적인 고객만족도 조사를 통해 간호사의 적절한 감정표현과 행동의 규칙이 준수되고 있는지 감독하기도 한다[3]. 이처럼 간호사는 광범위하게 정신적 노동과 관련된 직업 중의 하나로 업무 중에 자주 감정노동에 접하게 되지만, 직무수행 과정에서 많은 비중을 차지하는 감정관리 및 감정이입 측면의 중요성이 인식되지 못하고 있는 실정이다[4].

감정노동이란 개인이 조직에 적응하기 위하여 자신이 경험하는 감정상태와 조직의 규범에 의해 요구되는 감정표현의 차이로 인하여 감정을 조절하려고 하는 개인적 노력을 의미한다[5]. 간호사의 감정노동은 환자와의 관계형성을 통하여 정신적, 육체적 회복에 긍정적 영향을 미치기도 하지만, 최근에는 간호사의 감정노동은 조직에 대한 직무만족과 조직몰입을 낮추어, 이직의도를 증가시키는 부정적인 측면도 강조되고 있어 감정노동의 정도를 낮추기 위한 노력이 필요한 실정이다[6].

이직의도는 구성원이 조직을 자발적으로 떠나거나, 다른 직장에 대한 탐색, 이직을 생각하는 행위를 모두 포함하는 개념이다[7]. 이직의도와 이직을 동일하게 취급할 수는 없지만, 이직의도에 영향을 미치는 변수 분석을 통하여 이직에 대한 예방적 역할을 할 수 있다[8]. 따라서 간호사의 이직을 예방하기 위해서 이직의도에 영향을 미치는 요인을 파악하고 이를 근거로 효율적 인적 자원관리가 필요하다.

직무만족과 조직몰입은 이직의도와 밀접한 상관 관계가 있다[9]. 특히 간호사의 업무를 효율적, 긍정적으로 수행할 수 있어 서비스의 질과 밀접한 관계가 있다. 병원의 질 높은 의료서비스는 환자 만족도를 높이고 경쟁력 제고에 영향을 미친다[10]. 직무만족은 근로의욕을 높일 뿐 아니라 조직 구성원 개개인의 자기개발을 통하여 조직목표를 달성할 수 있는 참여의욕, 창의성 등에 긍정적 영향을 미친다[11]. 따라서 우수인력을 유지시키고, 업무수행을 증진시키며 이직의도를 줄이기 위해서 간호사의 직무만족도가 매우 중요하다. 간호사의 직무만족은 스스로 일에 대해 즐겁고 긍정적 태도를 갖는 것을 넘어서 질적인 환자 간호에 영향을 미친다. 그러므로 간호사의 직무만족은 의료서비스의 질적 향상, 타 부서와의 원활한 관계, 이직율의 감소 등으로 효율성에 긍정적 영향을 미친다[12].

조직몰입 또한 이직의도와 유의한 상관관계가 있다. 조직몰입은 소속된 조직에 대한 동일시, 몰입, 일체감, 애착심을 나타내는 것으로 조직의 목표와 가치에 대한 강한 신뢰, 애착 및 헌신을 나타내는 것이다. 이러한 조직몰입은 간호사의 이직의도, 직무만족 등에 주요한 영향을 미치는 변수로 판단된다[13].

Lee 등[14], Wi 등[15]에 의하면 간호사의 감정노동은 이직의도에 양(+)의 영향을, 조직몰입, 직무만족은 이직의도에 음(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조직 구성원은 병원의 성과에 직접적인 영향을 미칠 뿐 아니라 장기적으로 고객의 관계에도 중요한 영향을 미친다. 그리고 Morris 등[17]에 의하면 감정노동은 간호사의 감정적 표현의 노력뿐만 아니라 감정왜곡의 측면까지 포함하므로 감정노동의 부정적 결과를 초래할 수 있어 간호사의 감정노동에 관한 관심이 필요하다. 현재까지 간호사를 대상으로 한 감정노동 관련 연구는 초기 단계에 있으므로 지속적인 실무현장에서의 탐색이 필요하다. 이에 본 연구는 감정노동, 직무만족, 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향을 모형1, 모형2, 모형3, 모형4의 위계적 회귀분석을 통하여 검증하고자 하였다.

특히 간호사의 높은 이직률은 환자 관리의 질을 떨어뜨리고, 의료기관에 대한 환자들의 불안감을 증가시킬 뿐 아니라, 남아있는 구성원들의 업무과중, 사기 및 응집력에 부정적인 영향을 미친다[16]. 이에 본 연구를 통하여 간호사의 감정노동, 직무만족, 조직몰입 및 이직의도 간의 관계를 분석하여 간호사 인력관리를 보다 효율적으로 할 수 있는 기초자료를 제공하고자 한다.

1.2 연구목적

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 간호사들의 일반적 특징, 감정노동, 직무만족, 조직몰입과 이직의도 정도를 파악한다.

둘째, 간호사들의 일반적 특성에 따른 감정노동, 직무만족, 조직몰입 및 이직의도의 차이 분석을 한다

셋째, 간호사들의 감정노동, 직무만족, 직무몰입, 이직의도간의 상관관계를 파악한다.

넷째, 간호사들의 일반적 특징, 감정노동, 직무만족, 직무몰입이 이직의도에 미치는 영향을 분석 한다.

2. 연구방법

2.1 연구 도구

2.1.1 감정노동

감정노동은 Morris와 Feldman[17]이 개발한 도구를 기초로 Kim[9]이 수정 보완한 측정도구를 사용하였다. 그리고 Huh[18]가 기업, 호텔, 병원, 백화점 등 다양한 직종을 대상으로 감정노동 관련 요인분석을 통해 타당도 검증을 거쳤고, 내적 일관성을 측정한 결과 Cronbach's α는 영역별로 .66 – .90으로 높게 나타났다. 이 도구는 감정표현의 주의성과 감정적 부조화 2개의 하부척도로 구성되었다. 감정표현의 주의성은 직무에서 요구하는 감정표현 규범에 대한 주의(attentiveness) 수준으로 감정표현규범 준수 시 느끼는 강도(intensity)와 노력의 정도를 측정하는 것이다. 감정적 부조화는 조직에서 표현 되도록 요구되는 감정과 실제 느끼는 감정 사이의 갈등을 의미하는 것으로 대상자들의 실제 감정의 왜곡정도를 측정하는 것이다. 총 8문항으로 구성된 Likert 5점 척도로 감정표현의 주의성 4문항, 감정적 부조화 4문항이며, 각 문항은 '전혀 그렇지 않다'(1점)에서 '매우 그렇다'(5점)로 점수가 높을수록 감정노동 수행정도가 높은 것을 의미한다. Kim[9]의 연구에서는 신뢰도 Cronbach's α=.86, 이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's α=.88이었다.

2.1.2 직무만족

직무만족은 Curry, et. al[19]가 개발한 측정도구를 Cho[20]가 수정, 보완한 19문항을 사용하였다. 본 연구에서는 보수(2문항), 업무(2문항), 전문적 지위 (2문항), 행정(2문항), 의사, 간호사 관계(2문항), 자율성(2문항), 상호작용(2문항)으로 7개영역의 14문항으로 축소하였다. 직무만족 문항은 '나의 업무를 수행하면서 즐거움을 느끼고 있다' 등으로 구성되어 있으며 직무에 대한 전반적인 만족을 측정하였다. 각 문항은 Likert 5점 척도로 각 문항은 '전혀 그렇지 않다'(1점)에서 '매우 그렇다'(5점)로 점수가 높을수록 직무에 만족하고 있음을 의미한다. Cho[20]의 연구에서 신뢰도 Cronbach's α=.85였으며, 본 연구에서의 Cronbach's α=.85였다.

2.2.3 조직몰입

조직몰입은 구성원이 조직의 목표와 가치를 수용하고 조직의 목표와 가치에 강한 신뢰, 애착 및 헌신을 나타내는 것이다. 본 연구에서는 Allen과 Mayer[21]가 조직몰입의 개념을 세분화하여 정서적 몰입, 지속적 몰입 및 규범적 몰입으로 구분하여 개발한 도구를 Park 등[22]이 정서적 몰입을 중심으로 9문항으로 축소한 도구를 사용하였다. Likert형 5점 척도로 되어 있고 각 문항은 '전혀 그렇지 않다'(1점)에서 '매우 그렇다'(5점)로 점수가 높을수록 조직몰입이 높은 것을 의미한다. Park 등[22]의 연구에서 신뢰도는 Cronbach's α=.96이었고, 본 연구에서는 Cronbach's α=.89였다

2.1.4 이직의도

이직의도는 구성원이 조직을 자발적으로 떠나려는 것으로 다른 직장에 대한 탐색, 이직을 생각하는 행위 등을 모두 포함하는 개념이다[7]. 본 연구에서는 Lawler[23]의 연구에서 사용한 이직의도에 관한 8문항을 Park 등[22]이 간호사의 이직의도로 수정하여 시용한 도구를 사용하였다. Likert형 5점 척도로 되어 있고 각 문항은 '전혀 그렇지 않다'(1점)에서 '매우 그렇다'(5점)로 점수가 높을수록 이직의도가 높은 것을 의미한다. Park[22]의 연구에서 신뢰도는 Cronbach's α=.88이었고, 본 연구에서는 Cronbach's α=.86이었다

2.2 연구대상 및 자료수집

본 연구는 간호사의 감정노동, 직무만족, 직무몰입 및 이직의도 간의 관계를 분석하였다. 부산, 경남지역 5개 종합병원에서 근무하는 간호사들에게 연구 목적을 설명하고 설문조사에 참여하기로 서면 동의한 자를 대상으로 하였다. 자료수집 기간은 2013년 8월 1일부터 8월 20일까지로 20일간이었으며, 총 350부의 설문지를 배부하여 336부가 회수되었으며 그중 내용이 불충분한 설문지를 제외한 320부를 최종 분석 자료로 사용하였다.

2.3 분석방법

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS/WIN 18.0 프로그램을 이용하여 다음과 같이 분석하였다. 첫째, 연구대상의 일반적 특징을 분석하였으며, 감정노동, 직무만족, 족직몰입 및 이직의도의 정도를 파악하기 위하여 최소, 최대, 평균, 표준편차로 분석하였다. 둘째, 일반적 특징에 따른 감정노동, 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 대한 차이를 검증하기 위하여 t-test와 ANOVA 분석을 하였다. 셋째, 감정노동, 직무만족, 조직몰입 및 이직의도 간의 관계를 알아보기 위하여 Pearson's correlation coefficient로 분석하였다. 마지막으로, 일반적 특징, 감정노동, 직무만족, 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향을 분석하기 위

하여 위계적 다중회귀분석(Hierarchial multiple linear regression)을 실시하였다.

3. 연구결과

3.1 연구대상의 일반적 특징

연구대상의 일반적 특징은 다음 Table 1과 같다. 연령은 20-29세 165명(51.6%), 30-39세 111명(34.7%) 순이었으며, 학력은 3년 졸업 158명(49.4%), 4년 졸업 127명(39.7%), 결혼은 미혼자 199(62.2%), 기혼자 121(37.8%) 순 이었다. 종교는 무교 184명(57.5%), 근무기간은 1-5년 미만 118명(36.9%), 5-10년 미만(26.9%), 근무부서는 일반병동 153명(47.8%), 외래 102명(31.8%), 교대근무는 3교대 161명(50.4%), 1교대(통상근무) 132명(41.2%) 순으로 많았다. 그리고 월급여는 200-300만원 230명(71.9%), 200만원 미만 43명(13.4%), 이직경험에서는 이직경험 없음이 178명(55.6%), 이직경험 있음 142명(44.4%)으로 나타났다.

[Table 1] Characteristics of the Subjects

Characteristics	Categories	N(%)
Age(year)	20-29	165(51.6)
	30-39	111(34.7)
	≥40	44(13.8)
Education	3 yr college	158(49.4)
	University	127(39.7)
	Master	35(10.9)
Marital status	Not married	199(62.2)
	Married	121(37.8)
Religion	Have	136(42.5)
	Don't have	184(57.5)
Work duration	<1	22(6.9)
	1-<5	118(36.9)
	5-<10	86(26.9)
	10-<15	53(16.6)
	≥15	41(12.8)
Work unit	General nursing unit	153(47.8)
	Intensive care unit	48(15.0)
	Emergency room	17(5.4)
	Outpatient department	102(31.8)
Shift work/times	1	132(41.2)
	2	27(8.4)
	3	161(50.4)
Salary(10,000won)	<200	43(13.4)
	200-300	230(71.9)
	300-400	39(12.2)
	>500	8(2.5)
Experience of turnover	No	178(55.6)
	Yes	142(44.4)

3.2 감정노동, 직무만족, 조직몰입 및 이직의도의 정도

감정노동, 직무만족, 조직몰입 및 이직의도의 정도는 다음과 같다. 감정노동 정도는 5점 만점에 평균 2.79±0.66점으로 보통 이상으로 나타났다. 그리고 직무만족 정도는 5점 만점에 평균 3.05±0.48점, 조직몰입 정도는 5점 만점에 평균 3.00±0.53점, 이직의도 정도는 5점 만점에 평균 3.13±0.66점으로 나타났다. 직무만족, 조직몰입, 이직의도의 정도 모두 보통 이상으로 나타났다.

[Table 2] Descriptive Statistics of Emotional Labor, Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention

Variables	Min	Max	M±SD	Range
Emotional Labor	1.00	4.37	2.79±0.66	1-5
Job Satisfaction	1.36	5.00	3.05±0.48	1-5
Organizational Commitment	1.10	4.70	3.00±0.53	1-5
Turnover Intention	1.12	4.75	3.13±0.66	1-5

3.3 일반적 특성에 따른 감정노동, 직무만족, 조직몰입 및 이직의도 차이분석

연구대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 직무만족, 조직몰입 및 이직의도의 차이분석 결과는 다음 Table 3과 같다. 일반적 특징 중 감정노동에 유의한 차이를 보인 것은 근무기간(F=2.47, p<.05)과 근무형태(F=3.21, p<.05)로 나타났다. 직무만족에 유의한 차이를 보인 것은 연령(F=5.69, p<.01)과 월급여(F=2.47, p<.01)로 나타났다. 조직몰입에 유의한 차이를 보인 것은 연령(F=17.41, p<.01), 학력(F=3.27, p<.05), 결혼(t=-3.39, p<.01), 종교(t=-2.08, p<.05), 근무기간(F=5.89, p<.01), 근무부서(F=4.45, p<.01), 근무형태(F=4.67, p<.01), 월급여,(F=5.22, p<.01)로 나타났다. 이직의도에 유의한 차이를 보인 것은 연령(F=5.13, p<.01), 결혼(t=2.26, p<.05), 근무부서(F=3.13, p<.05), 근무기간(F=4.96, p<.01), 근무형태(F=3.13, p<.05), 월급여,(F=3.29, p<.05)으로 나타났다.

3.4 변수의 상관관계 분석

간호사의 감정노동, 직무만족, 조직몰입 및 이직의도 간의 상관관계를 분석한 결과는 다음 Table 4와 같다. 감정노동의 경우 직무만족과 조직몰입에 유의한 음(-)의 상관관계(p<.01), 이직의도에 유의한 양(+)의 상관관계

(p<.01)를 보였다. 직무만족의 경우 조직몰입에 유의한 양(+)의 상관관계(p<.01), 이직의도에 유의한 음(-)의 상관관계(p<.01)로 나타났다. 조직몰입의 경우 이직의도에 유의한 음(-)의 상관관계(p<.01)로 나타났다. 이는 감정노동의 정도가 높을수록 직무만족도, 조직몰입도가 낮게 나타났으며, 반면 이직의도는 높게 나타났다. 그리고 직무만족도가 높을수록 조직몰입도가 높고 반면, 이직의도는 낮은 것으로 나타났다.

[Table 4] Correlation among Variables

Variables	Emotional Labor	Job Satisfaction	Organizational Commitment	Turnover Intention
Emotional Labor	1			
Job Satisfaction	-.591**	1		
Organizationa Commitment	-.496**	.776**	1	
Turnover Intention	.581**	-.646**	-.689**	1

**p<0.01

3.5 이직의도에 영향을 미치는 요인

이직의도에 미치는 독립변수들의 설명력을 파악하기 위하여 위계적 다중회귀분석(Hierarchial Multiple Linear Regression)을 실시하였다. 위계적 다중회귀분석하기에 앞서 다중선형회귀분석에 대한 여러 가지 가정들을 확인하였다. 먼저 독립변수들 간의 다중공선성을 평가한 결과, 분산팽창지수(Variance Inflation Factor, VIF)값은 1.093-2.943로 모두 10이하로서 독립변수간의 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다. 그리고 Durbin-Watson의 통계량 값은 1.728으로 기준값인 2에 근접한 것으로 나타나, 잔차의 상호독립성을 만족하고 있어 다중회귀분석을 실시하기 위한 가정을 만족하였다.

이직의도에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과는 다음 Table 5와 같다. 모형 1은 독립변수로 일반적 특성인 연령, 학력, 결혼, 종교, 근무기간, 근무부서, 근무형태, 월급여, 이직의도를 투입하였다. 그리고 결혼과 종교는 더미변수(0, 1) 처리하여 분석하였다. 1단계 모형은 유의한

[Table 3] Difference in Variables according to General Characteristics

Characteristics	Categoties	n(%)	Emotional Labor		Job Satisfaction		Organizational Commitment		Turnover Intention	
			M±SD	t or F(p)	M±SD	t or F(p)	M±SD	t or F(p)	M±SD	t or F(p)
Age(year)	20-29	165(51.6)	2.85±0.67	2.38 (0.094)	3.02±0.45	5.69 (0.004)	2.92±0.52	17.41 (0.000)	3.16±0.65	5.13 (0.006)
	30-39	11(34.7)	2.79±0.64		3.00±0.50		2.94±0.51		3.20±0.65	
	≥40	44(13.8)	2.61±0.60		3.27±0.46		3.42±0.46		2.84±0.67	
Education	3 yr college	158(49.4)	2.82±0.64	0.36 (0.697)	3.00±0.43	1.72 (0.180)	2.95±0.49	3.27 (0.039)	3.17±0.60	0.68 (0.503)
	University	127(39.7)	2.78±0.69		3.09±0.52		2.58±0.58		3.11±0.73	
	Master	35(10.9)	2.72±0.61		3.11±0.49		2.55±0.55		3.03±0.69	
Marital status	Not married	199(62.2)	2.83±0.67	1.39 (0.165)	3.01±0.47	-1.96 (0.051)	2.92±0.54	-3.39 (0.001)	3.19±0.67	2.26 (0.024)
	Married	121(37.8)	2.73±0.62		3.11±0.49		3.13±0.51		3.02±0.63	
Religion	Have	136(42.5)	2.75±0.68	0.93 (0.352)	3.11±0.51	-1.93 (0.054)	3.07±0.58	-2.08 (0.038)	3.12±0.70	0.15 (0.879)
	Don't have	184(57.5)	2.82±0.63		3.00±0.45		2.94±0.50		3.13±0.63	
Work duration	<1	22(6.9)	2.61±0.73	2.47 (0.044)	3.10±0.42	1.92 (0.107)	3.06±0.60	5.89 (0.000)	2.76±0.60	4.96 (0.001)
	1-<5	118(36.9)	2.91±0.67		3.02±0.46		2.92±0.49		3.21±0.49	
	5-<10	86(26.9)	2.71±0.65		2.98±0.50		2.89±0.54		3.25±0.54	
	10-<15	53(16.6)	2.87±0.61		3.07±0.50		3.06±0.51		3.13±0.51	
	≥15	41(12.8)	2.64±0.60		3.22±0.44		3.33±0.52		2.84±0.52	
Work unit	일반병동	153(47.8)	2.75±0.67	1.22 (0.302)	3.06±0.47	1.61 (0.186)	3.02±0.49	4.54 (0.004)	3.10±0.69	3.13 (0.026)
	수술실, 중환자실	48(15.0)	2.87±0.63		2.98±0.47		2.75±0.61		3.28±0.69	
	응급실	17(5.4)	3.03±0.62		2.86±0.60		2.94±0.54		3.48±0.59	
	외래	102(31.8)	2.79±0.65		3.10±0.47		3.09±0.52		3.04±0.60	
Shift work	1 times	132(41.2)	2.76±0.64	3.21 (0.041)	3.09±0.47	1.52 (0.220)	3.06±0.58	4.67 (0.010)	3.13±0.63	1.94 (0.145)
	2 times	27(8.4)	2.53±0.74		3.11±0.49		3.19±0.43		2.90±0.76	
	3 times	161(50.4)	2.86±0.64		3.00±0.48		2.91±0.49		3.17±0.67	
Salary(10,000won)	<200	43(13.4)	2.67±0.68	0.74 (0.561)	3.00±0.40	2.47 (0.044)	2.95±0.51	5.22 (0.000)	3.13±0.51	3.29 (0.012)
	200-300	230(71.9)	2.82±0.66		3.02±0.49		2.94±0.52		3.18±0.52	
	300-400	39(12.2)	2.74±0.57		3.17±0.45		3.24±0.52		2.96±0.52	
	>500	8(2.5)	2.75±0.77		3.43±0.58		3.60±0.74		2.33±0.74	
Experience of turnover	No	178(55.6)	2.83±0.66	0.93 (0.352)	3.08±0.47	1.55 (0.120)	3.04±0.53	1.63 (0.103)	3.08±0.67	-1.59 (0.112)
	Yes	143(44.4)	2.76±0.64		3.00±0.48		2.94±0.53		3.20±0.65	

[Table 5] Hierarchical Multiple Regression Analysis on the Affecting Factors of Turnover Intention

Variables	Model 1			Model 2			Model 3			Model 4		
	β	t	p	β	t	p	β	t	p	β	t	p
Age(year)	-.138	-1.448	.148	-.059	-.768	.443	-.036	-.515	.607	.047	.729	.466
Education	-.027	-.430	.668	-.005	-.093	.926	.007	.154	.878	.007	.163	.870
Marital status	-.123	-1.495	.136	-.099	-1.504	.134	-.092	-1.544	.124	-.092	-1.678	.094
Religion	.022	.372	.710	.035	.737	.462	.064	1.522	.129	.065	1.669	.096
Work duration	.111	.064	.191	.144	1.614	.107	.091	1.123	.262	.067	.903	.367
Work unit	.043	.542	.588	-.031	-.479	.632	-.046	-.796	.427	-.044	-.828	.408
Shift work	.033	.407	.684	-.046	-.706	.481	-.068	-1.165	.245	-.079	-1.470	.143
Salary(10,000won)	-.126	-1.712	.088	-.164	-2.744	.006	-.082	-1.503	.134	-.063	-1.245	.214
Experience of turnover	.078	1.280	.201	.077	1.576	.116	.038	.843	.400	.011	.277	.782
Emotional Labor				.591	12.965	.000	.329	6.406	.000	.300	6.316	.000
Job Satisfaction							-.443	-8.519	.000	-.120	-1.850	.049
Organizational Commitment										-.457	-7.446	.001
R2	.043			.380			.498			.575		
Adjusted R2	.015			.360			.480			.558		
F	1.544			18.949			27.814			34.623		
P	0.132			0.000			0.000			0.000		

영향력이 없는 것으로 나타났으며(F=1.544, p=0.132), 이직의도에 대한 설명력이 1.5%였으며 유의한 영향을 미치는 변수는 없는 것으로 나타났다. 모형 2는 모형 1의 독립변수에서 감정노동을 추가로 투입하였으며, 유의한 영향력이 있는 것으로 나타났다(F=18.948, p=0.000). 모형 2의 설명력은 36.0%로 나타났으며, 월급여(β=-.164, p =.006), 감정노동(β=.591, p =.000)이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 모형 3는 모형 1의 독립변수에서 감정노동, 직무만족을 추가로 투입하였으며, 유의한 영향력이 있는 것으로 나타났다(F=27.814, p=0.000). 모형 3의 설명력은 48.0%로 나타났으며, 감정노동(β=.329, p =.000), 직무만족(β=-.443, p =.000)이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 모형 4는 모형 1의 독립변수에서 감정노동, 직무만족, 직무몰입을 추가로 투입하였으며, 유의한 영향력이 있는 것으로 나타났다(F=34.623, p=0.000). 모형 4의 설명력은 55.8%로 나타났으며, 감정노동(β=.300, p =.000), 직무만족(β=-.120, p =.049) 직무몰입(β=-.457, p =.001)이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

4. 고찰 및 결론

본 연구는 간호사의 감정노동, 직무만족, 직무몰입 및 이직의도 간의 관계를 분석하고자 하였다. 부산, 경남지역 5개 종합병원을 대상으로 구조화된 설문서를 이용하여 자료를 수집하였으며, 조사병원의 수와 병원 규모 등 대표성 측면에서의 한계점을 보완하기 위해 가능한 한 조사대상자의 수를 많이 포함시킬 수 있도록 노력하였다. 그리고 설문조사 대상을 살펴보면 간호사로 한정되어 있으며, 연령도 20대-40대가 대부분으로 편견가능성을 배제할 수 없었다.

연구 결과 간호사의 이직의도에 유의한 영향을 미치는 변수는 월급여, 감정노동, 직무만족, 조직몰입으로 나타났다. 이중에서 감정노동이 이직의도에 가장 큰 양(+)의 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 Wi 등[15]의 대학병원 간호사의 감정노동, 직무만족, 이직의도 및 간호업무성과에 대한 연구에서도 감정노동의 하부요인인 감정부조화(Mismatch of emotion)가 이직의도에 유의한 양(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 하지만 임상간호사의 감정노동, 임파워먼트, 직무소진 및 이직의도 관련하여 연구한 Lee 등[14]의 결과에서는 이직의도에 유의한 영향을 미치는 요인은 직무소진, 근무형태, 이직횟수로 나타났다. 그리고 감정노동과 임파워먼트(Empowerment)는 유의한 영향력을 미치는 않는 것으로 나타났다. 이렇게 상반된 연구 결과는 근무형태, 근무부서와 관련이 있는 것으로 판단된다. 본 연구대상 간호사는 3교대 근무가 약 50%, 병동, 응급실 및 중환자실 근무가 약 65%였으며, Lee 등[14]의 연구대상 간호사는 3교대 약 80%, 병동, 응급실 및 중환자실 근무가 90%로 많은 차이가 났다. Lee 등[14]의 연구 대상은 본 연구 대상보다 상대적으로 3교대 근무 및 병동, 응급실 및 중환자

실에 근무하는 비율이 높기 때문에 이직의도에 영향을 미치는 요인이 직무소진, 근무형태, 이직횟수가 중요한 요인인 것으로 판단된다. 이렇게 간호사의 근무형태 및 근무부서에 따라 이직의도에 영향을 미치는 변수는 다양하게 나타날 수 있기에 향후 이에대한 심도있는 추가적 연구가 필요할 것으로 사료된다. 직무만족, 조직몰입은 Model 3, Model 4에서 이직의도에 유의한 음(-)의 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 Pa가 등[24], Cho 등[25], Kim[26] 등의 연구와 동일하게 나타났다. 본 연구 결과에 의하면 병원 간호사들의 이직의도를 감소시키기 위해서는 최우선적으로 감정노동을 줄이기 위한 노력이 필요하다. 간호사들은 보통 수준보다 높은 감정노동을 수행하고 있었고, 감정노동을 높게 수행할수록 이직의도가 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 감정노동과 이직의도간의 직접적인 인과관계도 있지만, 높은 감정노동의 정도는 직무 스트레스를 유발시키며, 이로 인해 직무만족, 조직몰입도를 낮추어 이직의도에 영향을 미치는 것이라 판단할 수 있다[26][27].

그리고 일반적 특징에서 월급여가 이직의도에 유의한 음(-)의 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 대학병원의 간호사의 조직몰입, 직무만족, 이직의도 및 고객지향성 관계를 연구한 Lee 등[27]의 결과에서는 월수입, 연령이 이직의도에 유의한 영향력을 미치는 것으로 나타났다. 간호사를 대상으로 감정노동, 임파워먼트, 직무소진 및 이직의도 관련하여 연구한 Lee 등[14]는 이직의도에 유의한 영향을 미치는 일반적 특징으로 연령, 월수입, 교대근무가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 대학병원 간호사의 감정노동, 직무만족, 이직의도 및 간호업무성과에 대해 연구한 Wi 등[15]의 결과에서는 근무부서, 직위가 이직의도에 영향을 미치는 것을 나타났다. 이렇게 선행연구 및 본 연구를 분석한 결과 이직의도에 공통적으로 유의한 영향력을 미치는 일반적 특징 변수는 월급여, 연령, 교대근무, 근무부서 등으로 판단할 수 있다.

본 연구에서 간호사의 감정노동, 직무만족, 조직몰입 및 이직의도 간의 관계를 분석한 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 연구대상의 연령은 20-29세 165명(51.6%), 학력은 3년 졸업 158명(49.4%), 결혼은 미혼자 199(62.2%), 종교는 무교 184명(57.5%)가 많았다. 그리고 간호사의 근무기간은 1-5년 미만 118명(36.9%), 근무부서는 교대근무는 3교대 161명(50.4%), 월급여는 200-300만원이 230명(71.9%), 이직경험은 이직경험 없음이 178명(55.6%)으로 나타났다.

둘째, 대상자의 감정노동 평균 2.79, 직무만족 3.05, 조직몰입 3.00, 이직의도 3.13으로 나타났다. 감정노동, 직무만족, 조직몰입, 이직의도의 정도는 모두 보통 이상으로 나타났다.

셋째, 일반적 특징 중 감정노동에 유의한 차이를 보인 것은 근무기간, 근무형태로 나타났다. 직무만족에 유의한 차이를 보인 것은 연령, 월급여로 나타났다. 조직몰입과 이직의도 모두 연령, 학력, 결혼, 종교, 근무기간, 근무부서, 근무형태, 월급여에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다.

넷째, 변수들의 상관관계를 분석한 결과, 감정노동은 직무만족, 직무몰입에 유의한 음(-)의 상관 관계, 이직의도에 유의한 양(+)의 상관관계를 보였다. 그리고 직무만족은 조직몰입에 유의한 양(+)의 상관관계, 이직의도에 유의한 음(-)의 상관관계로 나타났다. 조직몰입은 이직의도에 유의한 음(-)의 상관관계로 나타났다. 이는 감정노동의 정도가 높을수록 직무만족도, 조직몰입도가 낮게 나타났으며, 반면 이직의도는 높게 나타났다. 그리고 직무만족도가 높을수록 조직몰입도가 높고 이직의도가 낮은 것으로 나타났다.

다섯째, 이직의도에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과, 일반적 특성인 연령, 학력, 결혼, 종교, 근무기간, 근무부서, 근무형태, 월급여, 이직의도를 투입한 모형 1은 유의한 영향력이 없는 것으로 나타났다. 감정노동을 추가한 모형 2에서는 월급여, 감정노동이 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 모형 1의 독립변수에서 감정노동, 직무만족을 추가로 투입한 모형 3에서는 감정노동, 직무만족이 유의한 영향을 미쳤다. 감정노동, 직무만족, 직무몰입을 추가로 투입한 모형 4에서는 감정노동, 직무만족, 직무몰입이 유의한 영향력을 미치는 것으로 나타났다.

본 연구에서 간호사의 감정노동, 직무만족, 조직몰입 및 이직의도 간의 관계를 분석하여 간호사의 인력관리를 보다 효율적으로 할 수 있는 기초자료를 제공하고자 하였다. 최근 의료환경은 무한경쟁 시대에 노출되어 있고 병원의 환자 및 보호자와 접점에 있는 전문직인 간호사는 의료서비스의 질과 경쟁력을 결정하는 중요한 요인으로 부각되고 있다. 본 연구에서는 간호사의 감정노동은 직무만족과 조직몰입을 낮추고 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 병원경영 및 인사 조

직관리에 중요한 시사점을 제공하므로 향후 심도 깊은 추가 연구가 지속적으로 이루어져야 할 것이다.

References

[1] B. S. Yoon, D. B. Kim, “A study on the status of Korean medical service industry and the promotion strategy”, The Journal of Professional Management, 11, pp.107-139, 2008.

[2] Y. J. Jun, G. S. Han, J. Y. Lim, I. A. Kim, "The effects of empowerment on job satisfaction; focusing on followership style", Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 11, pp.23-31, 2005

[3] S. H. Yoon, "The effects of organizational managerial characteristics and job characteristics on job stress and job effectiveness: A survey on clinical nurses," The Korean Journal of Psychology, 7(3), pp.451-466, 2004.

[4] S. K. Cha, Y. S. Shin, K. Y. Kim, B. Y. Lee, S. Y. Ahn, H. S. Jang, "The degrees of emotional labor and the it's related factors among clinical nurses", Journal of Korean Clinical Nursing Research, 15(2), pp.23-35, 2009

[5] A. R. Hochschild, "The managed heart: Commercialization of human feeling. Berkeley: University of California Press", 1983.

[6] M. S. Joung, K. J. Kim, "A study on the effect of emotional labor and leader's emotional intelligence on job satisfaction and organizational commitment for nurses", Korean Journal of Hospital Management, 11(4), pp.1-18, 2006.

[7] R. D. Iverson, "Employee intent to stay: An empirical test of a revision of the Price and Mueller model. Unpublished doctoral dissertation", University of Iowa, Cedar Falls, USA, 1992.

[8] T. A. Wright, D. G. Bonett, "Job satisfaction and psychological well-being as nonaddictive predictors of workplace turnover", Journal of Management, 33, pp. 141-160, 2007.
DOI: http://dx.doi.org/10.1177/0149206306297582

[9] S. Y. Kim, "A study on the job satisfaction of nurses in university hospitals. Unpublished master's thesis", Kyung Hee University, Seoul, 1998.

[10] H. J. Kwon, B. H. Suk, S. J. Chee, Y. M. Ahn, Y. J. Kim, S. A. Park, "The relationships between the types of nursing organizational culture, nurses'satisfaction with life and job satisfaction", Journal of Korean Clinical Nursing Research, 17(1), pp.57-69, 2011.

[11] H. H. Kim, "A study on married nurses' role conflict and their job satisfaction", Unpublished master's thesis, Daejeon University, Daejeon, 2001.

[12] J. H. Woo, M. S. Koh, "The effectiveness organizational commitment, job satisfaction by clinical nurse's compensation justice", Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 9(4), pp.585-597, 2003.

[13] S. J. Han, O. S. Yoon, M. S. Kwon, M. S. Song, "Comparison of emotional labor and job stress of hospital nursing staff", Korean Academic Society of Occupational Health Nursing, 20(1), pp.55-64, 2011.
DOI: http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2011.20.1.055

[14] K. J. Lee, E. Lee, "The Relationship of Emotional Labor, Empowerment, Job Burnout and Turnover Intention of Clinical Nurses", Korean Journal of Occupational Health Nursing, 20(2), pp. 130-142, 2011.
DOI: http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2011.20.2.130

[15] S. M. Wi, Y. J. Yi, "Influence of Emotional Labor on Job Satisfaction, Intent to Leave, and Nursing Performance of Clinical Nurses", Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 18(3), pp. 310-319, 2012.
DOI: http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2012.18.3.310

[16] C. B. Jones, "The costs of nurse turnover. Part 1. An economic perspective" Journal of Nursing Administration, 34, 2004.

[17] A. J. Morris, D. C. Feldman, “The dimensions antecedent and consequences of emotional labour”, Acad of Management Review, 21, pp.986-1010, 1996.
DOI: http://dx.doi.org/10.2307/259161

[18] J. H. Huh, "The study of relations among organization quality, emotional labor and employee job attitude. Unpublished master's thesis, Hongik University, Seoul, 2000.

[19] R. P.Tett, J. P. Meyer, “Job satisfacti on organizational commitment, turnover intention and turnover”, Personnel Psychology, 46, pp.259-293, 1993.
DOI: http://dx.doi.org/10.1111/j.1744-6570.1993.tb00874.x

[20] Y. Y. Cho, "The relationship among perception of ethical values, ethical conflicts, and job satisfaction of home care nurses", Unpublished master's thesis, The Catholic University of Korea, Seoul, 2005.

[21] N. J. Allen, J. P. Meyer, "The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization", Journal of Occupational Psychology, 63, pp.1-18, 1990.
DOI: http://dx.doi.org/10.1111/j.2044-8325.1990.tb00506.x

[22] H. J. Park, M. J. Kim, Y. M. Kim, "The effects of organizational climate of the airline cabin team, organizational commitment and organizational citizenship

behavior on service performance. Tourism Research, 33, pp.367-389, 2009.
[23] R. F. Abualrub, I. M. Al-Zaru, "Job stress, recognition, job performance and intention to stay at work among Jordanian hospital nurses", Journal of Nursing Management, 16(3), pp.227-236, 2008.
DOI: http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2834.2007.00810.x
[24] M. M. Park, S. J, Han, "Relations of Job Satisfaction with Emotional Labor, Job Stress, and Personal Resources in Home Healthcare Nurses", Journal Korean Acad Community Health Nurse, 24(1), pp.51-61, 2013.
DOI: http://dx.doi.org/10.12799/jkachn.2013.24.1.51
[25] C. H. Cho, M. S, Kim, "An Effect of Nurses' Job Stress and Job Burnout, Job Satisfaction and Turnover Intention: Focusing on Large-sized Hospital in Daegu Gyeongbuk Area", The Korean Academic Association of Business Administration Spring Symposium, pp.366-380, 2010.
[26] I, S. Kim, "The Role of Self-Efficacy and Social Support in the Relationship between Emotional Labor and Burn out, Turn over Intention among Hospital Nurses", Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 15(4), 515-526, pp. 2009,
[27] Y. S. Lee, M. S. Jung, "Relationship of Followership to Organizational Commitment, Job Satisfaction, Turnover Intention and Customer Orientation in Nurses", Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 19(2), pp. 187-195, 2013.
DOI: http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2013.19.2.187

양 종 현(Jong-Hyun Yang) **[정회원]**

- 2006년 8월 : 경상대학교 경영학과 (경영학석사)
- 2009년 8월 : 인제대학교 보건행정학과 (보건행정학박사)
- 2002년 8월 ~ 2012년 2월 : 국립경상대학교병원
- 2012년 3월 ~ 현재 : 중원대학교 의료정보행정학과 조교수

<관심분야>
병원경영, 병원행정

정 규 호(Kyu-Ho Jeoung) **[정회원]**

- 1983년 2월 : 한남대학교 경영학과 (경영학사)
- 1990년 8월 : 충북대대학원 (행정학석사)
- 2008년 8월 : 충북대 대학원 행정(병원행정)학과 (행정학박사)
- 2004년 3월 ~ 2010년 2월 : 충북대병원 (사무국장)
- 2010년 3월 ~ 현재 : 청주대학교 의료경영학과 부교수(학장)

<관심분야>
병원행정, 병원경영