

간호사의 이직의도 구조모형

김창희¹ · 양승순² · 김연자³ · 손연정⁴ · 유미애⁵ · 송주은⁶

¹ 혜진대학 간호과 전임강사, ² 순천향대학교천안병원 간호부장, ³ 순천향대학교천안병원 수간호사, ⁴ 순천향대학교 간호학과 조교수, ⁵ 연세대학교 간호대학 연구교수, ⁶ 단국대학교 간호학과 전임강사

A Structural Equation Model of Nurses' Turnover Intention

Kim, Chang-Hee¹ · Yang, Seung-Sun² · Kim, Yeon-Ja³
Son, Yeon-Jung⁴ · You, Mi-Ae⁵ · Song, Ju-Eun⁶

¹ Full-time Instructor, Department of Nursing, Hyejeon College

² Dean, Department of Nursing, Soonchunhyang University Medical Center

³ Head Nurse, Department of Nursing, Soonchunhyang University Medical Center

⁴ Assistant Professor, Department of Nursing, Soonchunhyang University

⁵ Research Professor, College of Nursing, Yonsei University

⁶ Full-time Instructor, Department of Nursing, Dankook University

주요어

간호사, 이직의도, 구조모형

Key words

Nurse, Turnover intention,
Structural equational model

Correspondence

Song, Ju-Eun
Department of Nursing,
Dankook University
Anseo-dong, Cheonan-Si,
Chungnam 330-714, Korea
Tel: 82-41-550-3987
Fax: 82-41-550-3888
E-mail: songje@dankook.ac.kr

투 고 일: 2009년 10월 21일
수 정 일: 2009년 11월 9일
심사완료일: 2009년 12월 16일

Abstract

Purpose: The purpose of this study was to construct and test a structural equation model of nurses' turnover intention. **Method:** The participants were 716 nurses at 4 university hospitals. Data were collected by a self-report questionnaire in 2008 and analyzed using SPSS 12.0 and AMOS 4.0 Win program. **Results:** The fit indices of modified model were $\chi^2=285.928(p<.001)$, $\chi^2/df=1.958$, GFI=0.964, RMSEA=0.037, AGFI=0.944, NFI=0.947, NNFI=0.961, CFI=0.973, PNFI=0.658 and showed high compatibility with the empirical data. In the final model, job stress and satisfaction were found to have significant direct effects on nurses' turnover intention, while organizational culture and emotional labor were very important factors to have indirect effects on turnover intention via job stress and satisfaction. Nurses' turnover intention was accounted for 41.2% of covariance by these factors. **Conclusions:** Comprehensive nursing interventions for decreasing nurses' turnover intention should be focused on reducing job stress and increasing job satisfaction. Also, Nursing strategy for enhancing positive organizational culture and decreasing emotional labor would be helpful for decreasing nurses' turnover intention, too. Further studies are needed to prospectively conduct to verify these causal relationships with larger sample.

서 론

1. 연구의 필요성

최근 우리나라는 생활수준 및 의료기술의 발달에 기인한 인구

의 노령화와 만성질환의 증가로 의료수요가 급증하고 있으며, 이와 더불어 간호 인력에 대한 수요 또한 지속적으로 증가하고 있는 추세이다. 간호사는 의사와 더불어 환자간호에 중추적인 역할을 하는 전문 인력으로서 기관 및 조직에 미치는 영향이 매우 크지만, 최근 들어 각 의료기관마다 간호사의 이직률이 두드

러지게 높아지고 있으며, 많은 의료기관들이 간호인력을 확보하는데 있어 어려움을 가지고 있으므로 간호사의 이직 예방은 매우 중요하다(Jeong, Kim, & Kim, 2008; Lee et al., 2007).

이직은 사회이동의 자연스런 역동과정으로서 조직의 새로운 변화를 촉진하고 유능한 인력으로의 대체가 가능하다는 긍정적인 견해도 있으나(Hayes et al., 2006), 간호사의 이직으로 인해 발생하는 근무환경의 변화는 남아 있는 동료간호사의 업무량 및 스트레스를 증가시키고, 환자입장에서 보면 간호사 부족으로 인한 간호의 양과 질에 대한 불안을 가중시킴으로써 환자안위에도 부정적인 영향을 미치게 된다. 또한 조직차원에서는 신규간호사를 채용하고 일정기간 교육 및 훈련을 시키는 데 많은 비용이 지출되므로 재정적 측면에서도 심각한 문제를 발생시킨다(Liou, 2009). 따라서 간호사의 이직은 양질의 간호를 요구하는 오늘날의 의료 환경을 저해하는 부정적 요소로서 여러 분야의 학자들에 의해 지적되고 있다(Coomber & Barriball, 2007; Liou, 2009).

이직 의도는 가까운 미래에 현 직장을 자발적으로 떠나고 싶어하는 의도로서 행위의 인지적 선행 변수로 인정되어(Hayes et al., 2006), 많은 연구들에서 이직을 예측하기 위한 변수로 널리 사용되어져 왔으며, 국내에서도 다양한 연구가 진행되었다(Jeong et al., 2008; Park, 2006; Park, 2007). 지금까지 간호사의 이직 의도를 다룬 여러 선행연구들을 살펴보면, 직무스트레스와 직무만족은 이직의도 및 이직과의 인과관계가 확립된 중요개념임을 알 수 있었다(Chan, Luk, Leong, Yeung, & Van, 2008; Coomber & Barriball, 2007; Hwang, 2008; Parry, 2008; Yom, Kwon, Lee, Kwon, & Ko, 2009). 또한, 인구사회학적 특성 중에서 연령과 교육수준이(Ha & Choi, 2002; Lee & Cummings, 2008; Parry, 2008), 업무관련 특성 중에서 근무경력과 월평균 급여 등(Lee et al., 2007)이 이직의도에 영향을 미치며, 간호조직문화 만족도는 직무만족을 통해 이직의도에 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다(Park, 2006). 최근에는 직장가정갈등, 감정노동 및 성격과 이직의도간의 직·간접 영향을 확인하는 연구들(Fujimoto, Kotani, & Suzuki, 2008; Gray, 2009; Joung & Kim, 2006; Näswall, Sverke, & Hellgren, 2005; Park, 2008; Yildirim & Aycan, 2008)이 보고되고 있는데, 직장가정갈등의 경우 직장 과 가정이라는 두 생활영역에서 역할압력이 여러 가지 이유로 상호 양립할 수 없는 경우에 발생하는 역할갈등의 한 형태로 주로 직장생활에 부정적인 영향을 미쳐 조직의 생산성 감소, 직무만족 저하를 통해 간호사의 이직의도를 유발하는 것으로 알려져 있다(Fujimoto et al., 2008; Gipson-Jones, 2009). 한편 감정노동의 경우 주로 서비스업을 중심으로 한 경영학 분야에서 대부분 연구되어 오다가 오늘날 환자들이 수준 높은 의료서비스를 요구하는 고객으로 변화하고 있는 간호현장에도 적용되어지고

있다. 즉 환자의 경우 불편한 심신상태로 인해 의료진의 올바른 응대에도 자칫 불평을 하기 쉬운데 이러한 이유로 간호사를 포함한 의료기관 종사자들에게는 감정표현에 대한 명시적 혹은 암묵적 조직 내 규범이 요구될 것이고 그만큼 의료기관 종사자들의 감정노동은 심해질 것으로 예상된다(Gray, 2009; Morris & Feldman, 1996). 감정노동은 이직의도에 직접적인 영향을 미치기보다는 직장가정갈등, 직무스트레스 등과의 관계를 통해 간접적인 영향을 미치는 것으로 알려져 있으며(Joung & Kim, 2006; Tewksbury & Higgins, 2006; Yang & Chang, 2008), 성격의 경우 감정과 태도, 사고와 행동, 표현방식 등을 지배하므로 감정노동 혹은 직무스트레스와의 관계(Kim, 2007; Näswall et al., 2005; Park, 2008)를 통해 이직의도와와의 관련성을 파악하는 연구들이 수행되었다. 이와 같이 국외는 물론 국내에서도 이직관련 요인을 파악하기 위한 연구들이 다수 이루어져 왔으나 간호사의 높은 이직률은 여전히 감소되지 못하고 있으며, 수행되는 연구들 또한 주로 직무스트레스, 간호조직문화 및 직무만족 등을 주축으로 이직의도에 대한 영향요인들을 단편적으로 제시되고 있을 뿐, 이들 관련요인들 간의 인과관계는 명확히 설명하지 못하고 있다.

이에 본 연구는 기존의 선행 연구를 기초로 외생변수로 인구사회학적 특성, 업무관련 특성, 간호조직문화 만족도와 성격 등을 포함하고 내생변수로 직무스트레스, 직무만족, 감정노동, 직장가정갈등을 포함하여 간호사의 이직의도 관련 요인들 간의 인과적 관계 등을 통합적으로 살펴보고, 이를 토대로 간호사의 이직의도를 설명하는 구조 모형을 제시하고자 하였다. 이는 간호사의 이직현상에 대한 포괄적인 이해를 증진시킬 뿐 아니라, 나아가 간호사의 이직률 감소를 위한 효과적인 중재방안 마련의 방향을 제시하는데 기여할 수 있을 것이다.

2. 연구 목적

본 연구의 목적은 간호사의 이직의도에 영향을 주는 요인과 경로를 설명하는 이론적 모형을 구축하고 이를 실증적 자료를 통해 검증하기 위한 것으로 구체적인 연구 목적은 다음과 같다. 첫째, 선행연구 결과들을 토대로 간호사의 이직의도를 설명하는 가설적 모형을 구축한다.

둘째, 간호사의 이직의도를 설명하는 가설적 모형과 실제 자료 간의 적합도 검정을 통해 간호사의 이직의도를 설명하고 예측하는 수정모형을 제시한다.

셋째, 수정모형의 효과를 분석하고 간호사 이직의도를 설명하는 최종 구조모형을 제시한다.

3. 연구의 개념적 기틀 및 가설적 모형

본 연구의 개념틀은 문헌고찰과 선행연구결과를 토대로 구성하였으며 업무관련 특성, 간호조직문화 만족도, 성격 및 인구사회학적 특성의 외생변수와 직장가정갈등, 감정노동, 직무스트레스 및 직무만족, 이직의도의 내생변수로 구분된다.

관련변인들 간의 경로를 설정하는 데 토대가 된 문헌의 결과들은 다음과 같다.

인구사회학적 특성 중 연령과 교육수준(Ha & Choi, 2002; Lee et al., 2007; Lee & Cummings, 2008; Parry, 2008), 업무관련 특성 중 근무경력과 월평균 급여(Chan et al, 2008; Jeong et al., 2008; Lee et al., 2007), 조직문화만족도(Park, 2006; Yang & Chang, 2008) 및 성격(Näswall et al., 2005; Park, 2008; Chan et al., 2008; Hayes et al., 2006; Kim, 2007; Yildirim & Aycan, 2008; Yoo, Kim, & Hyun, 2002)은 직장가정갈등 및 감정노동을 통해 직무스트레스를 증가시키고 직무만족도를 저하시켜 이직의도에 영향을 미친다. 감정노동은 직장가정갈등을 초래함으로써 직무스트레스를 증가시키며(Gray, 2009; Jung & Kim, 2006; Tewksbury & Higgins, 2006), 직무만족도(Morris & Feldman, 1996; Yang & Chang, 2008)에 직접적인 영향을 미친다. 또한, 직장가정갈등은 직무스트레스와 직무만족도에 영향을 미치고(Gipson-Jones, 2009; Fujimoto et al., 2008; Yildirim & Aycan, 2008), 직무스트레스(Coomber & Barriball, 2007; Lee et al., 2007; Liou, 2009; Tewksbury & Higgins, 2006)와 직무만족도(Chan et al., 2008; Coomber & Barriball, 2007; Ha & Choi, 2002; Hwang, 2008; Park, 2006)는 직접적으로 이직의도에 영향을 미치고 직무스트레스(Lee & Cummings, 2008; Tewksbury & Higgins, 2006; Yom et al., 2009)는 직무만족도를 통해 간접적

으로 이직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이상의 선행연구결과를 토대로 구성한 연구의 가설적 모형은 총 4개의 외생변수와 5개의 내생변수, 그리고 이들 변수 간에 총 21개의 가설적 모형의 경로가 설정되었으며, 구체적으로는 <Figure 1>과 같다.

연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 문헌고찰을 토대로 간호사의 이직의도를 설명하는 관련 요인을 규명하고, 관련요인들 간에 가설적 인과모형을 구축한 후 모형의 적합성을 검증하는 공변량 구조모형 연구이다.

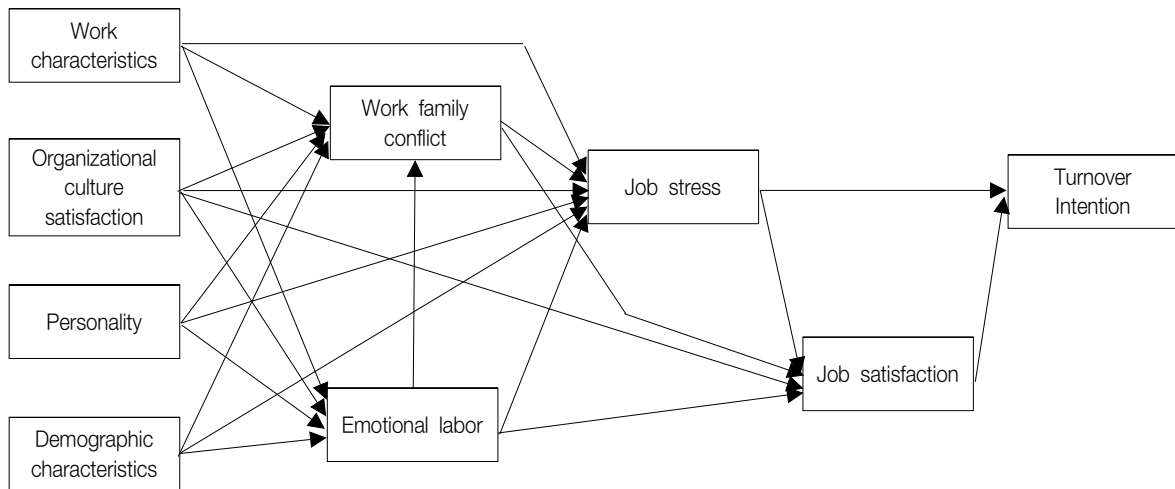
2. 연구 대상

본 연구의 대상자는 서울, 경기도, 충청남도에 소재한 700병상 이상 규모의 4개 종합병원에 근무하는 정규직 간호사로서 연구참여에 동의한 간호사 중 수간호사 및 남자간호사를 제외한 총 716명이다. 본 연구의 표본수는 모형의 크기에 관계없이 200명 이상이어야만 적합지수들이 모형에 대한 올바른 결론을 유도할 수 있다(Kim, 2004)는 공변량 구조분석에서의 표본크기 조건을 충족하였다.

3. 연구 도구

1) 이직의도

이직의도란 직무불만족에 대한 반응으로서 현 직장에서 타 직



<Figure 1> Research framework

장으로 옮기려는 의도 또는 타 직장으로 전환하려는 성향을 말하며, 본 연구에서는 Lawler가 개발한 이직의도 측정도구를 Park (2007)이 병원 및 간호사 상황에 맞게 수정한 4문항, 5점 척도로 구성된 도구를 사용하였다. 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미하며, 본 연구에서 내적 일관성 신뢰도 Cronbach's $\alpha = .888$ 이었다.

2) 직무만족

직무만족이란 개인의 직무에 대한 호의적 태도로서, 자신의 직무생활에 대해 긍정적인 감정을 가진 개인의 심리상태를 말하며, 본 연구에서는 Hwang(2008)이 의료종사자를 대상으로 개발한 18문항을 본 연구목적에 맞게 수정 보완한 15문항, 5점 척도를 사용하였다. 본 도구는 동료 및 직속상관에 대한 만족 2문항, 자신의 직무에 대한 만족 6문항과 조직에 대한 만족 7문항으로 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다. 본 연구에서 내적 일관성 신뢰도는 전체 문항의 경우는 Cronbach's $\alpha = .912$, 하부영역별로는 각각 Cronbach's $\alpha = .806, .863, .891$ 이었다.

3) 직무스트레스

직무스트레스란 간호사가 업무 상황에서 불안, 갈등, 압박감을 느끼는 것으로 환경적 또는 내적 요구를 충족할 능력정도가 초과되거나 적응력이 흡사되어 일어나는 상태를 말하며, 본 연구에서는 '귀하가 업무를 통해서 느끼는 스트레스는 어느 정도입니까'라는 단일 문항에 대해 10점 VAS 척도로 측정하였다.

4) 직장가정갈등

직장가정갈등이란 직장과 가정에서 일어나는 역할기대를 상호 양립시키기 어려울 때 일어나는 역할 간 갈등의 한 형태를 말하며, 본 연구에서는 Gutek, Searle과 Klepa가 개발한 6문항, 5점 척도를 Kim(2007)이 번안하여 사용한 도구를 사용하였다. 점수가 높을수록 직장가정갈등 정도가 심한 것을 의미하며 본 연구에서 내적 일관성 신뢰도 Cronbach's $\alpha = .846$ 이었다.

5) 감정노동

감정노동이란 직장 내에서 자신이 경험하는 실제 감정표현과 조직의 감정표현 규범에 의해 요구되는 감정표현에 차이가 존재할 때, 개인이 효과적인 직무수행 또는 조직 내 적응을 위하여 자신이 경험하는 감정을 조직의 표현규범에 맞게 조절하려는 개인적인 노력을 말하며, 본 연구에서는 Morris와 Feldman의 연구를 기초로 Park(2008)이 간호사를 대상으로 수정 보완한 총 9문항, 5점 척도를 사용하였다. 점수가 높을수록 감정노동의 정도가

심한 것을 의미하며, 본 연구에서 내적 일관성 신뢰도 Cronbach's $\alpha = .825$ 이었다.

6) 간호조직문화 만족도

간호조직문화 만족도란 간호조직 내에서 간호사들이 공유하고 있는 가치관이나 신념, 기본적 가정, 관습 등의 총체로서 간호조직 구성원들의 사고와 행동에 영향을 미치는 행동양식, 규범과 기대에 대한 생각과의 일치도를 말하며, 본 연구에서는 Park (2006)의 도구를 본 연구목적에 맞게 수정 보완한 19문항, 5점 척도를 사용하였다. 본 도구는 가치공유 3문항, 관리전략 5문항, 의사소통 4문항, 자율성 7문항으로 구성되었으며, 점수가 높을수록 조직문화에 대해 만족도가 높음을 의미한다. 본 연구에서 내적 일관성 신뢰도는 전체 문항의 경우는 Cronbach's $\alpha = .896$, 하부영역별로는 각각 Cronbach's $\alpha = .723, .783, .777, .836$ 이었다.

7) 성격특성

성격특성이란 한 개인이 다른 사람에게 드러나는 전체적인 인상으로 개인을 둘러싼 환경과 상호작용하는데 있어서 그 사람 특유의 방식을 나타내도록 하며 비교적 장기적으로 일관되게 행위 특성에 영향을 미치는 독특한 심리적 특징 및 특질들을 말한다. 개인의 성격을 정확히 계량화하는 것은 매우 어려운 일이나, 개인의 성격이란 내향-외향과 같은 양극구조에서 어느 하나만 발달하고 다른 쪽은 덜 발달하는 것이 아니라 개인의 선호도가 복합되어 나타나는 것이라는 입장을 고려하여(Baek & Lee, 2009), Costa와 McCrae가 개발한 Neuroticism, Extraversion, Openness to experience-Personality Inventory-Revised (NEO-PI-R)을 바탕으로 Yoo, Kim과 Hyun(2002)이 단축형으로 개발한 총 17문항 5점 척도를 사용하였다. 본 도구는 외향성 5문항, 충동성 5문항, 개방성 2문항, 관계지향성 5문항으로 구성되어 있으며, 점수가 높을수록 응답자 스스로 자신을 외향적(애정이 깊고, 쾌활하고, 활력이 있고, 명랑하다고 생각함)이고, 충동적(욕구를 잘 통제하지 못하고, 불안, 공포, 좌절을 잘 느끼고, 불행·행복에 민감하고, 쉽게 낙담함)이고, 개방적(새로운 시도를 잘하고, 호기심이 많음)이며, 관계지향적(타인을 정직하고 선하다고 믿음, 남을 도우려 함, 용서하고 온순함, 겸손함, 동정심이 많음)이라고 평가하거나 이를 선호함을 의미한다. 본 연구에서 내적 일관성 신뢰도는 전체 문항은 Cronbach's $\alpha = .773$, 하부영역별로는 각각 Cronbach's $\alpha = .812, .669, .714, .737$ 이었다.

8) 업무관련 특성

업무관련 특성이란 직무 및 직위와 관련된 특성으로서, 본 연

구에서는 선행연구를 근거로 이직의도에 영향을 줄 수 있는 총 경력(년), 월 급여, 현 근무지의 근무년수를 업무관련특성의 하부요인으로 조사하였다.

9) 인구사회학적 특성

인구사회학적 특성이란 개인의 건강, 경제, 교육 등과 연관된 특성으로서, 본 연구에서는 이직의도에 영향을 줄 수 있는 연령, 자녀수 및 교육수준을 인구사회학적 특성의 하부요인으로 조사하였다.

4. 자료 수집 방법

본 연구의 자료 수집은 2008년 7월 1일부터 7월 31일까지 이루어졌으며 자료 수집을 위해 먼저 간호부서장과 병동 수간호사에게 연구목적과 방법을 설명하고 협조를 받은 후, 연구참여에 동의한 간호사에게 자가보고형 설문지를 배부하고 설문지를 직접 작성하도록 한 후 회수하였다. 총 730부의 설문지가 회수되었으며 응답이 미흡한 14부를 제외한 716부를 최종 분석자료로 이용하였다.

5. 자료 분석 방법

대상자의 인구사회학적 특성 및 업무관련 특성과 연구 변수들의 서술적 통계, 상관관계 및 도구의 신뢰도 검증은 SPSS Win 12.0을 이용하여 분석하였고, 간호사의 이직의도 모형 검증은 AMOS Win 4.0 프로그램을 이용하여 공변량 구조분석을 실시하였다. 이 때 모형의 적합도를 평가하기 위해서 크게 가설적 모형과 실증적 자료와의 전반적 적합도를 평가하는 절대적합지수와 최악의 모형에서부터 본 연구모형이 개선된 정도를 설명하는 증분적합지수, 그리고 모형의 간명성 정도를 평가하는 간명적합지수의 측면에서 평가하였다. 구체적으로 절대적합지수로서 카이제곱치(χ^2), 기초적합지수(GFI, Goodness of Fit Indx)와 근사원소평균자승오차(RMSEA, Root Mean Square Error of Approximation)를, 증분적합지수로서 수정적합지수(AGFI, Adjusted Goodness of Fit Index), 표준적합지수(NFI, Normed Fit Index), 비표준적합지수(NNFI, Non-Normed Fit Index)와 비교적합지수(CFI, Comparative Fit Index)를, 그리고 간명적합지수로서 표준카이제곱값(χ^2/df)과 간명표준적합지수(PNFI, Parsimonious Normed Fit Index)를 이용하였다. 또한 모형에서 경로의 유의성을 검증하기 위해서는 경로계수 추정치와 Critical Ratio(C.R.)를 분석하였다.

6. 윤리적 고려

본 연구의 자료 수집을 위해 간호부서장과 병동 수간호사에게 연구목적과 의의를 설명하고 연구진행의 허락을 받았으며, 연구대상자의 경우 자발적인 연구참여 의사가 있을 경우 연구참여 동의를 작성하도록 한 후 설문조사를 실시하였다. 이 때 설문 참여 거절에 대한 어떠한 불이익도 없음을 설명하였고 익명성이 보장되며, 설문내용은 연구이외의 목적으로는 사용되지 않음을 설명하였다.

연구 결과

1. 대상자의 인구사회학적 특성 및 업무관련 특성

본 연구 대상자의 연령은 '26세~30세 이하'가 48.7%로 가장 많았고, 종교는 '없다'가 51.1%, 최종학력은 '전문대학 졸업'이 66.2%, '4년제대학 졸업'이 33.8% 이었으며, 현재 학업병행여부는 '아니오'가 80.6%로 나타났다. 결혼상태는 '미혼'이 69.8%로 기혼보다 많았고, 80.7%가 자녀가 없었으며, 월평균급여는 '200~300만원 미만'이 78.9%로 가장 많았다. 대상자의 업무관련 특성을 살펴본 결과, 현 근무부서는 '내과계 병동'이 26.5%로 가장 많았고 '외과계 병동'이 23.3%, '외래'가 17.6%, '특수부서'가 13.9%, '산·소아과병동'이 10.3%, '수술실'이 8.7% 순으로 나타났다. 근무형태는 '교대'가 88.4%, 현재 직위는 '일반간호사'가 92.9%, '주임간호사'는 7.1% 이었으며, 85.1%가 "자신이 가장 입사하기를 희망한 병원에 취업되었다"고 응답하였다.

2. 연구변수의 서술적 통계와 상관관계

간호사의 이직의도는 20점 만점에 평균 13.75점(SD=3.21)이었고, 직무만족은 75점 만점에 평균 46.77점(SD=7.66)이었으며, 직무스트레스는 10점 만점에 평균 6.78점(SD=1.54)이었다. 직장가정갈등은 30점 만점에 평균 19.13점(SD=4.04), 감정노동은 45점 만점에 평균 24.87점(SD=4.52)이었다. 또한 간호조직문화 만족도는 95점 만점에 평균 62.73점(SD=7.94), 성격특성은 85점 만점에 평균 53.70점(SD=5.93), 인구사회학적 특성 중 연구대상자의 평균 연령은 29.35세(SD=4.59), 자녀수는 평균 0.29명(SD=0.63)이었고, 업무관련 특성 중 총 경력은 평균 6.44년(SD=5.04), 월 급여는 평균 260만원(SD=39.62), 현 근무지 근무년수는 5.25년(SD=3.92)으로 나타났다(Table 1).

주요 변수간의 상관관계를 확인하기 위해 교육수준을 가변수 처리하여 분석한 결과, 이직의도와 교육수준($p=.214$), 현직위 근

〈Table 1〉 Descriptive statistics of study variables

(N=716)

Variables	Min.	Max.	Mean ± SD	Skewness	Kurtosis
Turnover intension	4	20	13.75±3.21	-0.006	-0.347
Job satisfaction	15	75	46.77±7.66	-0.250	0.739
Peer & manager	2	10	7.36±1.26	-1.013	1.477
Job	6	30	18.90±3.53	-0.132	0.361
Organization	7	35	20.50±4.29	-0.274	0.421
Job stress	1	10	6.78±1.54	-0.676	0.642
Work-family conflict	6	30	19.13±4.04	-0.033	-0.049
Emotional labor	12	39	24.87±4.52	0.254	0.247
Organization culture satisfaction	37	91	62.73±7.94	-0.256	0.045
Sharing the vision	6	15	10.05±1.58	-0.115	0.089
Managing strategy	7	25	15.62±2.77	-0.265	0.169
Communication type	6	20	13.67±2.15	-0.330	0.019
Autonomy	10	34	23.40±3.55	-0.110	0.190
Personality	38	76	53.70±5.93	0.389	0.368
Extraversion	10	25	16.45±2.79	0.261	-0.011
Impulsiveness	5	25	13.46±3.12	0.177	-0.090
Openness	2	10	6.20±1.39	0.360	0.406
Relation directivity	11	25	17.59±2.26	0.186	0.001

〈Table 2〉 Correlation of study variables

(N=716)

Variables	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)
1. Age	1											
2. Number of child	.570 ($<.001$)	1										
3. Education	.340 ($<.001$)	.144 ($<.001$)	1									
4. Total career	.886 ($<.001$)	.521 ($<.001$)	.307 ($<.001$)	1								
5. Monthly income	.660 ($<.001$)	.390 ($<.001$)	.192 ($<.001$)	.642 ($<.001$)	1							
6. Present career	.636 ($<.001$)	.431 ($<.001$)	.180 ($<.001$)	.642 ($<.001$)	.452 ($<.001$)	1						
7. Job satisfaction	.107 (.004)	.080 (.032)	.008 (.823)	.084 (.023)	.144 ($<.001$)	.054 (.143)	1					
8. Job stress	-.152 ($<.001$)	-.161 ($<.001$)	-.035 ($<.001$)	-.128 (.001)	-.100 (.007)	-.169 ($<.001$)	-.437 ($<.001$)	1				
9. Work-family conflict	-.157 ($<.001$)	-.060 (.109)	-.091 (.014)	-.151 ($<.001$)	-.079 (.034)	-.148 ($<.001$)	-.395 ($<.001$)	.432 ($<.001$)	1			
10. Emotional labor	-.125 (.001)	-.108 (.003)	-.034 (.366)	-.113 (.002)	-.013 (.723)	-.087 (.020)	-.302 ($<.001$)	.332 ($<.001$)	.437 ($<.001$)	1		
11. Organizational culture satisfaction	.096 (.009)	.065 (.081)	-.002 (.953)	.060 (.108)	.135 ($<.001$)	.069 (.062)	.537 ($<.001$)	-.232 ($<.001$)	-.154 ($<.001$)	-.181 ($<.001$)	1	
12. Personality	-.029 (.429)	-.002 (.960)	-.026 (.481)	-.030 (.413)	.111 (.003)	-.023 (.537)	.065 (.082)	.028 (.449)	.121 (.001)	.099 (.007)	.345 ($<.001$)	1
13. Turnover intention	-.171 ($<.001$)	-.180 ($<.001$)	-.046 (.214)	-.149 ($<.001$)	-.118 (.001)	-.049 (.188)	-.536 ($<.001$)	.391 ($<.001$)	.382 ($<.001$)	.393 ($<.001$)	-.327 ($<.001$)	.025 (.056)

무경력($p=.188$), 성격($p=.506$) 간의 관계를 제외하고는 연령, 자녀수, 총 임상경력, 월수입, 직무만족도, 직무스트레스, 직장가정갈등, 감정노동, 간호조직문화 만족도의 각 연구변수들과 이직의

도 간에 유의수준 $p<.001$ 에서 통계적으로 유의한 상관관계를 나타내었다(Table 2).

3. 구조모형분석 결과

1) 가설적 모형의 타당성과 인정 가능성

본 연구의 가설적 모형의 내용적 타당성은 다양한 선행연구에서 나타난 개념간의 관련성을 근거로 하여 이론적 모형이 figure 1과 같이 구축되었으며, 통계적 분석을 위한 가설적 모형의 인정가능성은 모형인정의 필요충분조건을 다음과 같이 살펴보았다. 모형이 인정되기 위한 필요조건은 측정변수 X, Y가 제공해 주는 정보의 수가 추정이 되는 미지수보다 많거나 같아야 된다(Kim, 2004, p103). 본 모형의 가설적 모형에서 관찰변수의 수는 21개 이므로, 주어지는 정보의 수는 “관찰변수(관찰변수+1)/2”의 공식에 의해 231개이고, 미지수는 65개 이다. 따라서 정보의 수가 미지수 보다 크므로 모형인정의 필요조건이 충족되었다. 또한 경로도형 내 개념 간의 관계방향이 일방향이요, 잔여분 변수간의 상관관계가 없으므로 재귀의 규칙(recursive rule)을 만족하여 모형인정의 충분조건 역시 충족되었다(Bollen, 1989, p95). 따라서 본 가설적 모형은 인정되었다.

2) 가설적 모형의 적합도 검정

본 연구에서 측정변수의 왜도(Skewness)와 첨도(Kurtosis)를 분석한 결과, 절대값이 ± 2 안에 있어 다변량 정규성을 가정하는 최대우도법(Maximum Likelihood)을 이용하여 가설적 모형을 검증하였다. 본 연구의 가설적 모형의 적합도를 살펴본 결과, χ^2 값은 642.069, p값은 0.000으로 나타나 “실제자료와 가설적 모형이 잘 부합된다.”는 영가설이 기각되었으나, 이는 본 연구의 표본수가 716명으로 χ^2 값에 영향을 줄 정도로 충분히 큰 것으로 사료되어, 이를 자유도로 교정한 값으로 모형의 전반적 적합도로 모형을 평가하였다. χ^2/df 값은 1~2일 때 최적의 모형, 2~3일 때 최적은 아니나 받아들일 수 있는 모형이라고 해석하는데, 본 연구에서는 $\chi^2/df = 3.868$ 로 나타나 수정이 필요한 것으로 나타났다. 또한 GFI=0.920, RMSEA=0.063, AGFI=0.889, NFI=0.881, NNFI=0.884, CFI=0.908, PNFI=0.696으로 나타나, GFI, CFI와 PNFI 값을 제외한 다른 적합도 수치가 권장수준에 미치지 못하므로 가설적 모형에 수정이 필요한 것으로 판단되었다.

3) 가설적 모형의 수정

가설적 모형의 수정은 이론적 배경과 논리적 타당성을 고려하여 고정지수(C.R.), 표준화 잔차(standardized residual)와 수정지수(modification index)를 이용하여 수정하였다. 먼저 가설적 모형에서 고정지수(C.R.) 값이 유의하지 않은 6개의 경로(성격→감정노동, 인구사회학적 특성→직장가정갈등, 인구사회학적 특성→직무스트레스, 업무관련 특성→직무스트레스, 업무관련 특성→감정

노동, 직장가정갈등→직무만족)를 삭제하였고, 표준화 잔차를 분석했을 때 추가를 요하는 경로는 없었다. 또한 수정지수가 기준치인 4이상인 오차들 간의 경로를 추가시킴으로써 모형의 적합도가 허용기준을 만족하는 수정모형을 구축하게 되었다.

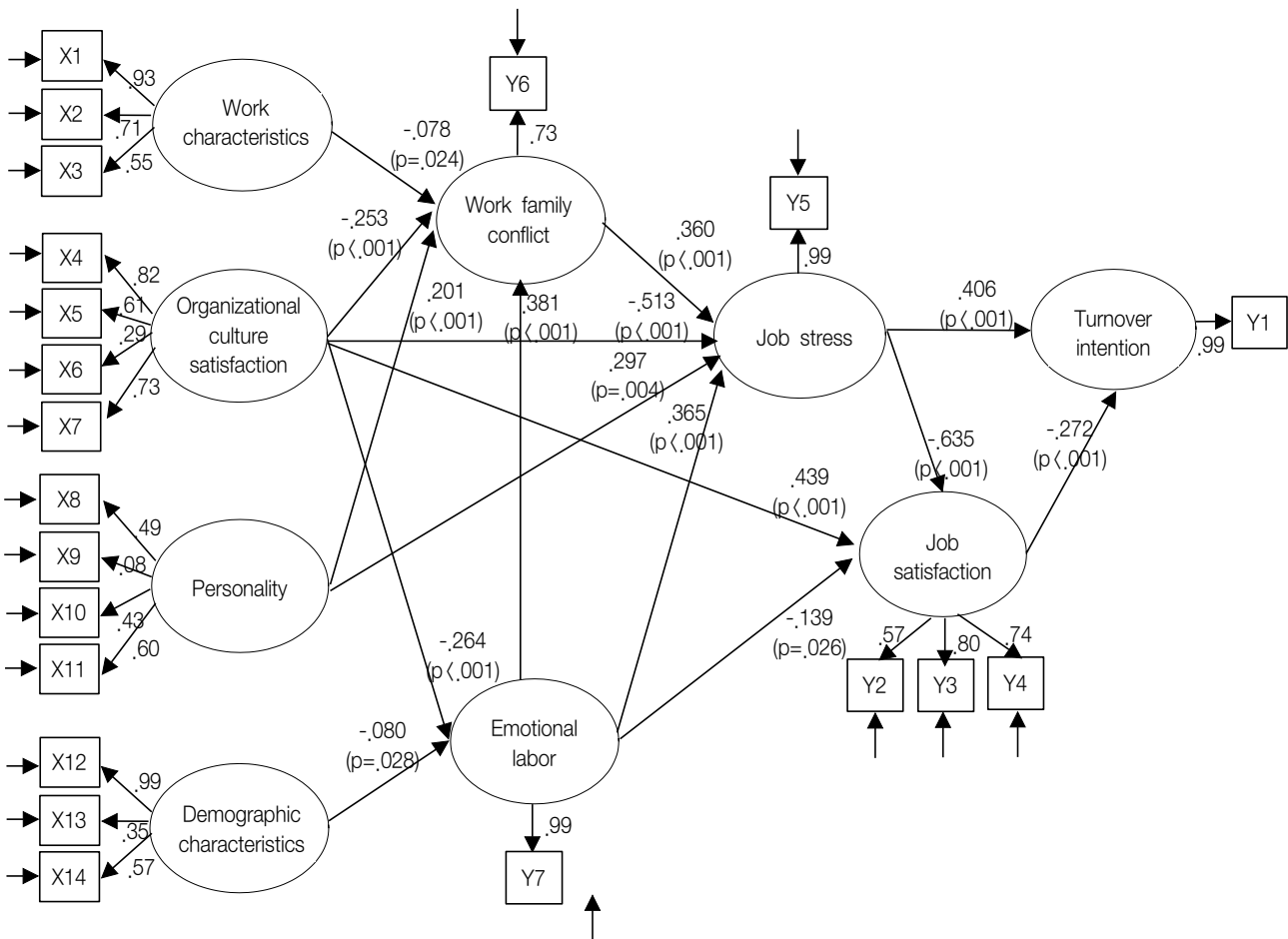
4) 수정모형의 적합도 검정과 경로의 모수추정치

수정모형의 적합도를 검정한 결과, $\chi^2/df=1.958$ 로서 수정모형이 자료와 잘 부합되는 것으로 나타났으며, GFI=0.964, RMSEA=0.037, AGFI=0.944, NFI=0.947, NNFI=0.961, CFI=0.973, PNFI=0.658로 모든 적합지수가 기준치를 만족하였고, 가설적 모형의 적합지수보다 의미 있게 향상되었다. 따라서 본 모형은 실제자료와 잘 부합되는 적절한 모형이라고 할 수 있으며, 구체적인 수정모형의 경로도형은 <Figure 2>와 같다.

또한 수정모형에서 표준화된 경로계수는 모든 경로에서 C.R. 값이 ± 1.96 보다 큰 것으로 파악되어 모든 경로의 계수가 유의한 것으로 설명되었으며, 이에 대한 구체적 결과는 <Table 3>과 같다. 연구의 최종 수정 모형에서 이직의도는 직무스트레스가 클수록, 직무만족이 낮을수록 높아지는 것으로 나타났으며, 이 변수들에 의해 41.2% 설명되었다. 또한 직무만족은 직무스트레스가 클수록, 감정노동 정도가 심할수록, 간호조직문화에 대한 만족도가 낮을수록 낮아지는 것으로 나타났으며, 이들 변수에 의해 76.8% 설명되었다. 직무스트레스는 직장가정갈등이 심할수록, 감정노동 정도가 심할수록, 간호조직문화에 대한 만족도가 낮을수록, 외향적, 충동적, 개방적, 관계지향적 성격특성이 강할수록 높아지는 것으로 나타났으며, 이들 변수에 의해 70.3% 설명되었다. 직장가정갈등은 감정노동 정도가 심할수록, 간호조직문화에 대한 만족도가 낮을수록, 외향적, 충동적, 개방적, 관계지향적 성격특성이 강할수록, 업무관련 특성 중 총 경력과 현직위의 근무년수가 적고, 월급여가 낮을수록 높아지는 것으로 나타났으며, 이들 변수에 의해 23.4% 설명되었다. 마지막으로 감정노동은 간호조직문화에 대한 만족도가 낮을수록, 인구사회학적 특성 중 연령과 자녀수가 적을수록, 전문대졸업군에서 감정노동의 정도가 심한 것으로 설명되었으며, 이들 변수에 의해 8.2% 설명되었다.

5) 수정모형의 효과분석

수정모형에서 예측변수들이 내생변수에 미치는 직접효과, 간접효과, 총 효과는 <Table 4>와 같다. 구체적으로 살펴보면, 이직의도의 예측변수 중 직무스트레스는 직접효과(.406) 뿐 아니라 직무만족을 통한 간접효과(.173)도 있어 총 효과(.579)가 가장 큰 중요한 예측변수로 설명되었고, 간호조직문화 만족도의 경우는 이직의도에 대한 직접효과는 없었지만, 직무스트레스와 직무



X1=total career, X2=payment, X3=total year of present position, X4=sharing vision, X5=managing strategy, X6=communication type, X7=autonomy, X8=extraversion, X9=impulsiveness, X10=openness, X11=relation directivity, X12=tatal number of children, X13=age, X14=educational level, Y1=turnover intention, Y2=satisfaction about the peer & manager, Y3=satisfaction about the job itself, Y4=satisfaction about the organization, Y5=job stress, Y6=work family conflict, Y7=emotional labor

〈Figure 2〉 Path coefficients in the modified model

〈Table 3〉 Parameter estimates and SMC of modified structural model

(N=716)

Endogenous variables Predicting variables	Estimates±SE	CR*	p	Standized estimates(β)	SMC [†]
Turnover intention					.412
Job stress	0.501±0.110	4.544	<.001	.406	
Job satisfaction	-1.221±0.344	-3.550	<.001	-.272	
Job satisfaction					.768
Job stress	-0.174±0.026	-6.584	<.001	-.635	
Emotional labor	-0.022±0.010	-2.221	.026	-.139	
Organizational culture satisfaction	0.194±0.031	6.348	<.001	.439	
Job stress					.703
Work family conflict	0.232±0.037	6.261	<.001	.360	
Emotional labor	0.210±0.041	5.089	<.001	.365	
Organizational culture satisfaction	-0.825±0.183	-4.512	<.001	-.513	
Personality	0.573±0.200	2.874	.004	.297	

〈Table 3〉 Parameter estimates and SMC of modified structural model (continued)

(N=716)

Endogenous variables Predicting variables	Estimates±SE	CR*	p	Standized estimates(β)	SMC [†]
Work-family conflict					.234
Emotional labor	0.341±0.031	10.892	<.001	.381	
Organizational culture satisfaction	-0.632±0.151	-4.187	<.001	-.253	
Personality	0.602±0.205	2.935	.003	.201	
Work characteristics	-0.067±0.030	-2.250	.024	-.078	
Emotional labor					.082
Organizational culture satisfaction	-0.737±0.114	-6.443	<.001	-.264	
Demographic characteristics	-0.998±0.454	-2.199	.028	-.080	

*CR: Critical Ratio, †SMC: Squared Multiple Correlation

〈Table 4〉 Standardized direct, indirect, and total effects in the modified structural model

(N=716)

Endogenous variables Predicting variables	Direct effect	Indirect effect	Total effect
Turnover intension			
Job satisfaction	-.272	-	-.272
Job stress	.406	.173	.579
Work family conflict	-	.208	.208
Emotional labor	-	.253	.253
Organizational culture satisfaction	-	-.536	-.536
Personality	-	.214	.214
Work characteristics	-	-.016	-.016
Demographic characteristics	-	-.020	-.020
Job satisfaction			
Job stress	-.635	-	-.635
Work family conflict	-	-.228	-.228
Emotional labor	-.139	-.318	-.457
Organizational culture satisfaction	.439	.431	.870
Personality	-	-.234	-.234
Work characteristics	-	.018	.018
Demographic characteristics	-	.014	.014
Job stress			
Work family conflict	.360	-	.360
Emotional labor	.365	.137	.502
Organizational culture satisfaction	-.513	-.224	-.737
Personality	.297	.072	.369
Work characteristics	-	-.028	-.028
Demographic characteristics	-	-.040	-.040
Work-family conflict			
Emotional labor	.381	-	.381
Organizational culture satisfaction	-.253	-.101	-.354
Personality	.201	-	.201
Work characteristics	-.078	-	-.078
Demographic characteristics	-	-.030	-.030
Emotional labor			
Organizational culture satisfaction	-.264	-	-.264
Demographic characteristics	-.080	-	-.080

만족, 직장가정갈등과 감정노동의 매개변수를 경유하여 이직의도에 영향을 미치는 간접효과(-.536)가 매우 큰 중요한 개념으로 확인되었다. 또한 직무만족의 경우는 이직의도에 대한 직접효과

만(-.272) 유의하였으나, 직무스트레스의 직접효과(.406) 보다 작은 것으로 나타났으며, 그 외 직장가정갈등과 감정노동, 성격, 업무관련 특성과 인구사회학적 특성은 수정모델 내의 다른 매개

변수들을 경유하여 이직의도에 대해 간접효과만을 가지는 것으로 설명되었다.

다음으로 직무만족의 예측변수 중 직무스트레스는 직접효과(-.635)만이 유의하였으며, 간호조직문화 만족도는 직접효과(.439) 뿐 아니라 직무스트레스를 경유하는 간접효과(.431)도 있어 총 효과(.870)가 매우 큰 중요 변수로 설명되었다. 또한 감정노동의 경우도 직무만족에 대한 직접효과(-.139) 뿐 아니라 직무스트레스를 경유하는 간접효과(-.318)도 있어 총 효과(-.457)가 증가하였으며, 그 외 다른 변수들은 직무만족에 대한 간접효과를 가지는 것으로 설명되었다.

직무스트레스의 예측변수 중에서는 간호조직문화 만족도가 직접효과 뿐 아니라(-.513) 직장가정갈등과 감정노동을 경유하는 간접효과(-.224)도 있어 총 효과(-.737)가 증가하여 가장 중요한 예측변수로서 설명되었다. 또한 감정노동 역시 직무스트레스에 대한 직접효과(.365) 뿐 아니라 직장가정갈등을 경유하는 간접효과(.137)도 있어 총 효과(.502)가 증가하였으며, 성격특성 역시 직접효과(.297) 뿐 아니라 직무만족을 경유하는 간접효과(.072)도 있어 총 효과가 증가하였다(.369). 그 외 다른 변수들은 직무스트레스에 대한 간접효과를 가지는 것으로 설명되었다.

직장가정갈등의 예측변수 중에서는 감정노동, 간호조직문화 만족도, 성격, 업무관련특성에 의한 직접효과가 유의하였으며, 감정노동의 직접효과(.381)가 간호조직문화 만족도의 직접효과(-.253), 성격특성의 직접효과(.201)와 업무관련 특성의 직접효과(-.078) 보다 큰 것으로 나타났으며, 간호조직문화 만족도의 경우는 직접효과(-.253) 뿐 아니라 감정노동을 경유하는 간접효과(-.101)도 있어 총 효과(-.354)가 증가하였다. 인구사회학적 특성의 경우는 감정노동을 경유하는 간접효과(-.030)만이 있는 것으로 설명되었다.

마지막으로, 감정노동의 경우는 간호조직문화 만족도와 인구사회학적 특성에 의한 직접효과만이 유의하였으며, 간호조직문화 만족도의 직접효과(-.264)가 인구사회학적 특성의 직접효과(-.080) 보다 큰 것으로 설명되었다.

논 의

본 연구에서 종합병원 간호사의 이직의도 관련 요인 중에서 가장 큰 설명력을 가지는 요인은 경로계수의 유의성과 총 효과를 함께 고려했을 때 직무스트레스로 나타났다. 이는 직무스트레스가 간호사 이직의 주요 요인이라고 한 여러 선행연구 결과를 지지하는 결과로서(Coomber & Barriball, 2007; Lee et al., 2007; Liou, 2009; Tewksbury & Higgins, 2006), 간호사의 이직의도를 낮추기 위한 일차적인 간호중재 요인은 직무스트레스를

낮추는 것이라고 할 수 있다. 그러나 지금까지 연구된 경향을 살펴보면 직무스트레스 영향요인 및 결과요인에 관한 조사연구는 많이 이루어져 있지만 이를 감소시키기 위한 중재 연구는 매우 드문 실정으로, 향후 연구는 직무스트레스 감소를 위한 중재 연구에 초점이 맞추어져야 할 것으로 사료된다.

직무만족은 직무스트레스 다음으로 이직의도에 직접효과가 큰 것으로 나타났는데 이는 직무만족이 이직의도의 주요 요인이라는 선행 연구결과들(Chan et al., 2008; Coomber & Barriball, 2007; Ha & Choi, 2002; Hwang, 2008; Park, 2006)을 지지하는 결과이다. 따라서 병원조직은 직무만족을 높이는 방안으로 알려진 승진, 경력개발, 평생교육 등등의 다양한 기회를 통해 직무만족도를 향상시키는 것이 이직의도를 감소시켜 병원 인력구조의 안정에 기여할 수 있음을 인지하고, 간호인력 보충, 초과근무시간에 대한 보상, 유아방 설치 등 복지 여건을 개선시키는 실질적인 방안들을 모색할 필요가 있다고 본다. 또한 본 연구에서 직무만족은 직무스트레스, 간호조직문화 만족도, 감정노동으로부터 영향을 받으며, 이중 직무스트레스의 직접효과가 가장 큰 것으로 나타나 직무만족의 중요한 예측요인으로 설명되었는데, 이는 직무스트레스가 직무만족의 가장 큰 영향요인이라고 설명하고 있는 Lee와 Cummings(2008)의 결과와 일치하였다. 따라서 직무스트레스를 낮추기 위한 중재방안들은 직접적으로 이직의도를 감소시킬 뿐만 아니라, 직무만족 향상에도 기여함으로써 이직의도의 감소에 기여할 수 있을 것이라는 것을 재확인하였다.

직장가정갈등은 감정노동, 간호조직문화 만족도, 성격과 업무관련특성으로부터 영향을 받아 직무스트레스의 증가에 기여하였으며, 이를 통해 이직의도에 간접 효과를 미치는 매개요인으로 설명되었으며, 직무만족에 대한 직접가설경로를 설정하였으나 유의하지 않아 경로가 삭제되었다. 이는 직장가정갈등이 생산성 감소, 사기저하와 직장만족의 감소를 야기하며, 직무만족 및 생활만족에 직접적인 영향 요인임을 보고한 선행연구(Yildirim & Aycan, 2008) 결과와는 일치하지 않는 결과였다. 이러한 선행연구 결과와의 차이는 본 연구의 모형에 직무스트레스의 개념을 포함 시켰기 때문이라고 본다. 즉 직장가정갈등은 직무만족에 직접효과를 주기 보다는 직무스트레스에 보다 직접적인 영향을 미치고, 이를 경유하여 직무만족을 낮추는데 기여하는 간접효과가 더 큰 개념이기 때문이라고 해석해 볼 수 있겠다. 따라서 병원에서 가족들의 직장체육활동 참여를 통한 가족 친화적 조직문화의 형성 및 직장가정갈등의 완화를 위한 노력 등은 간호사의 직무스트레스를 낮추고 나아가 직무만족의 향상에도 기여하리라고 본다.

감정노동은 간호조직문화 만족도와 인구사회학적 특성의 영향을 받아 직장가정갈등, 직무스트레스, 직무만족을 통해 이직의도

에 간접 효과를 미치는 매개요인으로 설명되었다. 본 연구의 이러한 결과는 조직문화가 업무의 자율성을 허용하는 분위기일 때 감정노동을 적게 경험하며, 감정적 부조화와 낮은 직무만족도 간에 유의한 관계가 있고(Morris & Feldman, 1996), 감정적 부조화는 직무스트레스를 증가시킨다(Tewksbury & Higgins, 2006)는 선행 연구결과와는 일치하지만, 미소짓기를 요구받는 종업원들이 감정표현의 훈련 등으로 말미암아 실제 생활에서 긍정적인 영향을 받고, 직무만족에도 긍정적 영향을 미친다고 보고한 Gray(2009)의 결과와는 상반된 결과이다. 하지만 Gray(2009)의 연구는 서비스 직종의 종업원들을 대상으로 한 연구로서 전문직 간호사를 대상으로 한 본 연구와는 대상군에서 차이가 있으며, 대상군의 교육수준을 비롯한 여러 대상자 특성의 차이로 인해 동일비교는 어렵다고 본다. 국내에서 간호사의 감정노동을 다룬 연구는 2000년 이후에 이루어지기 시작하였으며 국외 간호학 분야나 국내 타학문분야에서 연구의 기초단계에 머물러 있다(Gray, 2009; Joung & Kim, 2006, Park, 2008; Yang & Chang, 2008). 이러한 상황을 고려해볼 때 본 연구에서 간호사 이직의도 영향요인으로서 감정노동의 매개 작용을 확인한 것은 매우 의의 있는 결과로 생각되나 본 연구의 결과와 선행연구 결과와는 다소 차이가 있는 부분이 있으며 선행연구 간에도 불일치를 보이고 있다(Gray, 2009; Morris & Feldman 1996; Tewksbury & Higgins, 2006). 따라서 향후 감정노동과 관련하여 조직 내 감정표현의 개방성이 직무스트레스나 직무만족에 어떠한 영향을 미치는지를 규명하기 위한 후속연구가 필요하리라고 보며, 전문직 종사자와 서비스업 종사자에서 감정노동의 영향요인 차이에 관한 연구 및 유머와 신뢰, 조직지원과 자기효능감 등과 같이 감정노동을 조절할 수 있는 매개요인들을 밝히고, 나아가 감정노동에 대한 효과적인 중재방안을 강구할 수 있는 연구들이 필요하다고 사료된다.

외생변수 중에서 간호조직문화 만족도는 직무스트레스, 직무만족, 감정노동과 직장가정갈등에 영향을 미치는 주요 요인으로 설명되고 동시에, 이들 변수를 매개로 하여 이직의도에 영향을 미치는 간접효과가 매우 큰 중요개념으로 설명되었다. 이는 간호단위의 긍정적인 문화가 간호사의 직무만족을 높이며 이직의도를 낮춘다는 연구(Park, 2006)와 간호조직이 유연하고 개방적일수록 간호사들이 감정을 솔직하게 표현할 수 있으므로 직무만족도와 더불어 조직몰입이 증가된다고 한 선행연구(Yang & Chang, 2008)와도 맥락을 같이하는 결과라고 사료된다. 따라서 간호사 이직을 줄이기 위해서는 조직 내 문화를 진단한 후에 부정적 영향을 미치는 요인을 개선하려는 노력이 필요하며, 이러한 바람직한 간호조직문화는 이직의도에 영향을 미치는 다양한 예측요인에 긍정적 영향을 미침으로써 간호사의 이직의도를 낮

추는데 기여할 수 있다고 본다. 또한 간호조직문화의 유형이 매우 다양하고, 조직구성원과 형태에 따라 이들이 선호하는 조직문화 유형에 차이를 보이고 있어(Lee, Han, & Kim, 2008) 향후 감정노동과 직장가정갈등, 직무스트레스를 감소시키고, 직무만족을 높일 수 있는 조직문화 유형이 무엇인가에 대한 연구가 더욱 활발히 이루어져야 할 것으로 사료된다.

외생변수 중 외향성, 충동성, 개방성 및 관계지향성을 하부요인으로 하는 성격특성은 직무스트레스와 직장가정갈등에 영향을 미치는 주요 요인으로 설명되었으며, 직장가정갈등을 매개하여 직무스트레스에 영향을 미치거나 직접적으로 직무스트레스에 영향을 미침으로써 이직의도에 간접적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 성격특성이 중고교 선생님들의 스트레스와 소진에 주요한 예측인자임을 설명한 Poraj(2009)의 선행연구 결과와도 관련되는 결과라고 보나, 선행연구들마다 성격 특성을 측정하는 도구들이 다양하므로 해석에 신중을 기해야 할 것이라고 보며, 추후 동일도구를 이용한 반복연구가 요구된다고 본다.

한편 총 임상경력, 월평균 급여, 현 부서 근무년수를 하부요인으로 포함한 업무관련 특성의 경우 직장가정갈등을 매개하여 이직의도에 간접효과를 가지는 것으로 분석되었으나 그 효과는 작은 것으로 나타났다. 이는 월평균 급여가 직무만족의 매개요인으로 작용하여 이직의도에 직, 간접적인 영향을 준다는 선행연구(Jeong et al., 2008)와는 부분적으로 일치하였으나, Chan 등(2008)의 연구에서 보수가 이직 또는 이직의도에 강력한 영향력이 없다고 보고한 결과와는 차이가 있으므로 추후 재검증이 필요로 된다.

또한 연령, 자녀수와 교육수준을 하부요인으로 포함한 인구사회학적 특성은 감정노동에 영향을 미치는 것으로 나타났으나 그 효과 역시 작았다. 이는 연령이 이직과 역상관관계가 있다는 결과(Ha & Choi, 2002)와는 어느 정도 관련이 되지만, 연령을 포함한 인구사회학적 특성이 이직과 유의한 관계가 없다고 한 Chan et al.(2008)의 결과와는 일치하지 않았다. 이는 연령과 이직이 단순한 역상관관계가 아니고 일정 연령까지는 이직이 증가하다가 이직이 감소되는 것으로 예측되어 생긴 결과로 보이므로 추후 연령계층을 세분화하여 이직과의 관계를 파악하는 것이 필요하겠다. 또한 본 연구에서 교육수준이 감정노동을 매개로 이직의도에 간접 영향을 주는 것으로 나타났으며, 구체적으로는 전문대 졸업군이 대졸이상군에 비해 감정노동 정도가 크고 이직의도가 증가하는 것으로 나타났는데, 이는 교육수준이 높을수록 자발적 이직 가능성이 높고, 교육수준이 낮을수록 비자발적 이직과 관련성이 있다는 Lee 등(2007)의 선행연구 결과와 어느 정도 관련이 있다고 본다.

이상에서와 같이 간호조직문화, 성격, 업무관련특성 및 감정노

동의 영향을 받은 직장가정갈등과 인구사회학적 특성의 영향을 받은 감정노동이 직무스트레스와 직무만족에 영향을 끼침으로써 간호사의 이직의도에 영향을 미침을 살펴보았다. 따라서 이러한 결과를 바탕으로 개인과 조직이 함께 조직문화를 개선하고자 하는 노력이 필요하며, 간호사의 직무스트레스를 감소하고 직무만족을 향상시킬 수 있는 가장 실제적인 대안부터 실천하는 것이 간호사의 이직을 감소시킬 수 있는 전략이라고 본다.

결론 및 제언

간호인력에 대한 수요가 증가하고 있는 추세임에도 불구하고 간호사의 이직률이 높아지고 있어 양질의 간호제공을 위한 우수한 간호인력의 확보가 중요시되고 있다. 본 연구는 그 동안 간호사의 이직과 관련하여 연구된 여러 변수들을 바탕으로 종합병원 간호사의 이직의도에 영향을 주는 요인들 간의 관계를 설명하고자 시도된 공변량 구조분석 연구이다.

본 연구에서 선행연구를 근거로 설정된 가설적 모형과 실증적 자료 간의 적합도를 검증한 결과 이직의도는 직무스트레스와 직무만족에 의한 직접효과가 유의하였고, 특히 직무스트레스의 직접효과는 직무만족의 직접효과보다 큰 것으로 설명되었으며, 이들 변수에 의해 41.2% 설명되었다. 또한 간호조직문화 만족도와 감정노동은 본 연구에 포함된 다양한 변수들을 경유하여 이직의도에 간접적으로 영향을 미치는 중요한 예측 변수로서 설명되었다. 본 연구의 이러한 결과로부터 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 실무측면에서는 단기적으로는 향후 간호사의 이직을 감소시키기 위해 간호사의 직무스트레스를 효과적으로 낮추고, 직무만족을 높일 수 있는 다양한 프로그램들을 개발하여 적용해 볼 것을 제언하며, 거시적으로는 간호조직문화의 정확한 진단과 더불어 조직의 효율성 향상을 도모하기 위한 제도적 개선과 구체적인 방안들의 마련 및 실무적용을 제언한다.

둘째, 연구측면에서는 단기적, 장기적으로 개발된 중재프로그램들이 효과적으로 이직의도 감소와 실제적 이직률 감소에 기여하는지를 평가하는 연구를 제언한다. 또한 본 연구에서 감정노동은 이직의도와 관련된 여러 선행변수에 영향을 미침으로써, 이직의도에 영향을 미치는 중요한 요인이기 때문에 설명되었는데, 이는 매우 의미 있는 결과로서 아직 감정노동 관련 연구가 간호학분야에서 초기단계에 있는 점을 고려할 때, 향후 이에 대한 다양한 후속연구를 제언한다. 또한 본 연구는 일부 종합병원 간호사들을 대상으로 조사된 결과이므로 중소병원 간호사들을 포함한 전체 간호사에게 적용함에 있어 신중을 기해야 하며, 향후 대상자를 확대한 반복연구와 전향적 코호트 연구를 통해 본 연구에서 이직의 주요 요인으로 확인된 직무스트레스와 직무

만족, 간호조직문화 만족도와 감정노동을 비롯한 여러 예측요인들이 이직의도의 감소 및 이직률 감소에 어떠한 실제적 효과가 있는지 검증해 볼 것을 제언한다.

셋째, 교육측면에서는 조직문화의 진단 및 개선을 위한 관리자 교육과 내부고객인 간호사의 만족을 증가시키기 위한 다양한 교육기회의 제공 등이 필요하리라고 본다.

References

- Back, N. K., & Lee, A. J. (2009). A study of the family restaurant employee'd personality type the impact job satisfaction and customer-oriented behavior. *J Foodserv Manag*, 12(2), 155-181.
- Bollen, K. A. (1989). *Structural equations with latent variables*. New York : Wiley.
- Chan, M. F., Luk, A. L., Leong, S. M., Yeung, S. M., & Van, I. K. (2008). Factors influencing Macao nurses' intention to leave current employment. *J Clin Nurs*, 18, 893-901.
- Coomber, B., & Barriball, K. L. (2007). Impact of job satisfaction components on intent to leave and turnover for hospital-based nurses: A review of the research literature. *Int J Nurs Stud*, 44, 297-314.
- Fujimoto, T., Kotani, S., & Suzuki, R. (2008). Work-family conflict of nurses in Japan. *J Clin Nurs*, 17, 3286-3295.
- Gipson-Jones, T. (2009). Perceived work and family conflict among African American nurses in college. *J Transcult Nurs*, 20(3), 304-312.
- Gray, B. (2009). The emotional labour of nursing: Defining and managing emotions in nursing work. *Nurse Edu Today*, 29, 168-175.
- Ha, N. S., & Choi, J. (2002). The relationship among leadership styles of nurse managers, job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention. *J Korean Acad Nurs*, 32(6), 812-822.
- Hayes, L. J., O'Brien-Pallas, L., Duffield, C., Shamian, J., Buchan, J. Hughes, F., et al. (2006). Nurse turnover: A literature review. *Int J Nurs Stud*, 43, 237-263.
- Hwang, B. D. (2008). Job satisfaction and organizational commitment of hospital administrative staffs according in their majors. *Korea Conten Associ*, 8(6), 186-194.
- Jeong, J. H., Kim, J. S., & Kim, K. H. (2008). The risk factors influencing turnover intention of nurses. *J Korean Acad Nurs Admin*, 14(1), 35-44.
- Joung, M. S., & Kim, K. J. (2006). A study on the effect of emotional labor and leader's emotional intelligence on job satisfaction and organizational commitment for nurses. *Korean J Hosp Manag*, 11(4), 1-18.
- Kim, K. S. (2004). *AMOS 4.0: Analysis structural equation modeling*. Seoul : SPSS Academy.
- Kim, Y. H. (2007). *A study on the effect of role overload,*

- work-family conflict on individual initiative in the organization.* Unpublished master's thesis, Sogang University, Seoul.
- Lee, E. H., Chang, S. J., Kim, H. O., Roh, J., Park, E. J., & Won, J. U. (2007). Relationship between job stress and turnover of registered nurses in a university hospital. *Korean J Occup Environ Med, 19*(2), 93-104.
- Lee, E. J., Han, J. Y., & Kim, M. Y. (2008). Effects of the organizational culture on the job satisfaction and organization commitment. *J Korean Acad Nurs Admin, 14*(1), 5-12.
- Lee, H., & Cummings, G. G. (2008). Factors influencing job satisfaction of front line nurse managers: A systematic review. *J Nurs Manag, 16*, 768-783.
- Liou, S. R. (2009). Nurses' intention to leave: Critically analyse the theory of reasoned action and organizational commitment model. *J Nurs Manag, 17*, 92-99.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimension, antecedents and consequences of emotional labor. *Acad Manag Rev, 21*, 986-1010.
- Näswall, K., Sverke, M., & Hellgren, J. (2005). The moderation role of personality characteristics on the relationship between job insecurity and strain. *Work Stress, 19*(1), 37-49.
- Park, I. A. (2008). *The effect of nurses' personality, emotional labor on job title.* Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.
- Park, J. S. (2006). The casual relationship between public hospital nurses' perception of organizational culture types and job satisfaction and turnover intention. *J Health Med Socio, 19*, 97-118.
- Park, O. B. (2007). *The relationship between job characteristics and organizational commitment and turnover intention in hospital nurses.* Unpublished master's thesis, Seoul National University, Seoul.
- Parry, J. (2008). Intention to leave the profession: Antecedents and role in nurse turnover. *J Adv Nurs, 64*(2), 157-167.
- Poraj, G. (2009). Personality as a teacher's burnout predictor. *Med Pr, 60*(4), 273-282.
- Tewksbury, R., & Higgins, G. E. (2006). Examining the effect of emotional dissonance on work stress and satisfaction with supervisors among correctional staff. *Crim Justice Policy Rev, 17*(3), 290-301.
- Yang, F. H., & Chang, C. C. (2008). Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey. *Int J Nurs Stud, 45*, 879-887.
- Yildirim, D., & Aycan, Z. (2008). Nurses' work demands and work-family conflict: A questionnaire survey. *Int J Nurs Stud, 45*, 1366-1378.
- Yom, Y. H., Kwon, S. B., Lee, Y. Y., Kwon, E. K., & Ko, J. W. (2009). The Determinants of job satisfaction of nurses: Focused on work rewards. *J Korean Acad Nurs, 39*(3), 329-337.
- Yoo, T. Y., Kim, D. Y., & Hyun, H. J. (2002). The effect of person-organization fit in personality type on organizational member's attitude and behavior toward organization. *Korean J Ind Organ Psychol, 15*(1), 65-87.