



응급실 간호사의 이직의도 영향요인*

조 수 연¹⁾ · 성 미 혜²⁾

서 론

연구의 필요성

2009년 대한간호협회의 통계에 의하면 전체 간호사의 평균 이직률은 20%에 달하고 병원 급 의료기관의 1년 미만 간호사의 이직률은 34%에 달하고 있다(Jang, 2010). 간호사의 높은 이직률은 재직간호사의 업무량을 증가시키고, 신규간호사의 상대적 비율을 증가시켜 간호업무의 질적 저하를 초래하며, 간호사로 하여금 간호전문직의 사회적 책무를 달성하기 어렵게 할 수 있다(Yang, 2009). 따라서, 간호 인력을 적절하게 확보하고 유능한 간호 인력을 효율적으로 활용하는 것이 중요하다고 볼 수 있으며, 이를 위해서는 재직 간호사의 이직을 관리해야 할 필요가 있다. 간호사의 이직에 영향을 미치는 요인 중 간호사의 스트레스는 다른 전문직에 비해 높은 수준으로 스트레스의 종류와 정도는 근무 부서에 따라 다소 차이가 있다. 특히 응급실 간호사는 상황적 특수성 때문에 일반 병동 간호사보다 환경 또는 대인관계로 인한 스트레스에 직면하는 경우가 더 많다(Yoon & Lee, 2003). 응급실 간호사가 경험하는 과중한 업무 부담으로 인한 스트레스는 결국 간호사 자신 뿐 아니라 간호업무를 수행하는 병원에게도 부정적인 결과를 가져오게 된다. 또한, 응급실 간호사는 환자를 간호하면서 갈등이 점차 증가하여 의욕상실로 인한 무력감과 소진을 경험하게 되고 이직하기를 원하게 된다(Kim, M. R, 2007). 이와 같이 간호사들이 소진되거나 이직을 하게 되는 가장 큰 원인

중의 하나가 스트레스와 인간관계라는 결과들을 볼 때, 간호사의 감성지능이나 정서상태가 이직을 결정하는데 밀접한 관계가 있다고 할 수 있다. 조직 내 구성원들은 자신이 긍정적이고 의미 있으며, 중요한 사람이라는 대우를 받아야만 조직에 계속 남아 있으려고 할 것이므로 이직을 막기 위해서는 조직원의 정서 상태를 긍정적으로 유지하는 것이 중요하다(Lee, 2004). 최근 심리학, 교육학 등의 이론과 실무에서 감성지능에 대한 연구와 개념이 대두되면서 감성지능과 관련된 선행연구들(Han, 2011; Lee, 2004; Yang, 2009; Yun & Ryu, 2010)이 늘어나고 있다. 이러한 감성지능에 대한 선행연구들은 대다수의 결과에서 감성지능의 긍정적 영향을 보고하고 있다(Han, 2011). 감성지능은 개인적, 감성적, 사회적 차원에 초점을 둔 능력으로, 감성지능이 높은 사람은 직무스트레스를 야기시키는 사건이 있어도 희망을 버리지 않고 낙관적으로 생각하며 직무스트레스를 과대평가하지 않을 가능성이 높다(Yang, 2009). Nikolaou와 Tasousis (2002)는 감성지능과 업무상의 스트레스와는 부정적인 상관관계가 있어, 전반적으로 높은 감성지능을 소지한 사람은 근무 환경과 관련된 스트레스로 인한 고통을 덜 느끼게 된다고 하였다. 또한 이러한 감성지능은 조직몰입과는 순상관관계가 있다고 하였다. Jung과 Kim (2006)은 감정노동과 상사의 감성지능이 간호사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향에 대한 연구에서 상사의 감성지능은 간호사의 직무만족과 조직몰입에 정적상관관계를 나타냈다고 하였다. Humphreys, Brunsen과 Davis (2005)는 감성지능과 감정적응능력 및 조직몰입은 유의한 상관관계가 있으

주요어 : 간호사, 스트레스, 감성지능, 몰입, 이직

* 이 논문은 제 1 저자 조수연의 석사학위논문의 일부를 발췌한 것임

1) 원자력 병원 간호사

2) 인제대학교 간호학과 건강과학연구소 교수(교신저자 E-mail: nurasmh@inje.ac.kr)

접수일: 2012년 8월 2일 1차 수정일: 2012년 8월 22일 2차 수정일: 2012년 9월 7일 3차 수정일: 2012년 9월 18일 게재확정일: 2012년 10월 10일

며, 감성지능은 감정적응능력과 조직몰입에 조절효과를 나타냈다고 하였다. Ashforth와 Humphrey (1993)는 개인의 감성을 이해하고 활용하고 조절하는 등의 감성적인 부분이 업무에 관한 동기부여, 리더십 발휘, 구성원들의 직무헌신과 조직몰입 등에 중요한 영향을 미치고 있음을 강조하였다. Kim (2005)은 자기감정 인식, 타인감정 인식, 정서사용을 잘 할수록 조직몰입이 높으며 정서 조절을 잘하는 사람이 조직몰입이 높다고 하였다. 조직몰입은 구성원의 태도나 행동과 관련하여, 조직몰입이 구성원들의 이직이나 결근 등의 비용을 낮추고 친사회적 행동이나 성과향상과도 정적인 관계를 갖는다는 점에서 중요하게 여겨지고 있다. 이러한 조직몰입은 최근에 간호사의 이직률을 감소시키며 조직의 생산성 향상에 중요한 변수로 제기되었다(Chang, Chou, & Cheng, 2007; Yang, 2008). Kim (2005)은 조직원이 조직을 이탈하려는 이직의도는 조직몰입과 유의한 역 상관관계가 있다고 보고하면서 조직몰입이 높은 간호사는 간호실무나 병원의 구조적, 행정적 환경에 익숙해져 결근이나 지각이 적고, 다른 직장을 탐색하거나 자신의 직장을 떠나려는 이직의도가 현저히 낮다고 하였다. 지금까지 직무스트레스, 조직몰입에 대한 연구는 대다수가 임상 간호사 전체를 대상으로 한 연구들(Yoon & Lee, 2003)이며, 중환자실 신규 간호사의 직무 스트레스, 직무 만족, 조직몰입, 이직의도(Yang, 2008)를 파악하거나 간호사의 감성지능과 간호업무성과, 조직몰입, 이직의도(Sung, Hwang, Kim, & Chun, 2010)를 파악하는 연구, 응급실 신규간호사의 직무스트레스, 직무만족도, 이직의도에 관한 연구(Baek, 2010), 응급실 간호사의 직무스트레스, 직무만족도 및 조직몰입(Oh, Sung, & Kim, 2011)에 관한 연구들뿐으로, 응급실 간호사를 대상으로 한 직무스트레스와 감성지능, 조직몰입, 이직의도의 네 가지 변수들의 상관관계를 규명한 연구는 미흡한 실정이다. 이에 본 연구는 응급실 간호사들의 직무 스트레스와 감성지능, 조직몰입 및 이직의도에 대한 상관관계를 알아보고 이들이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 파악하고자 한다. 이를 효율적인 간호인력 관리전략을 개발하고 운영하는데 활용함으로써 이직을 방지하고 궁극적으로 질적인 간호와 조직의 생산성 및 효율성 향상에 도움이 되고자 연구를 시도하였다.

연구의 목적

본 연구는 응급실 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 확인하는 것으로 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 직무 스트레스, 감성지능, 조직몰입, 이직의도의 정도를 파악한다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 이직의도의 차이를 파악한다.
- 대상자의 직무 스트레스, 감성지능, 조직몰입, 이직의도 간

의 상관관계를 파악한다.

- 대상자의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 확인한다.

용어의 정의

- 직무 스트레스; 직무 스트레스는 직무상 요구사항이 근로자의 능력이나 자원(요구)과 일치하지 않을 때 생기는 유해한 신체적, 정신적, 정서적 반응으로(Kim & Gu, 1985), 본 연구에서는 Kim과 Gu (1985)가 개발한 도구를 Yoon (2003)이 응급실 간호사의 직무 스트레스를 측정하기 위해 수정·보완하여 만든 도구로 측정된 점수를 말한다.
- 감성지능; 감정을 정확히 지각하고, 인식하고, 표현하는 능력, 감정을 생성하거나 이용하여 사고를 촉진시키는 능력, 감정과 감정 지식을 이해하는 능력, 감성발달과 지적발달을 촉진시키기 위하여 감정을 조정하는 능력(Mayer & Salovey, 1997)으로, 본 연구에서는 Wong과 Law (2002)가 개발한 도구로 측정된 점수를 말한다.
- 조직몰입; 개인이 조직의 목표달성과 개인의 욕구를 지속적으로 충족하기 위하여, 조직에 대한 동일시와 충성에 대한 표현으로서 조직에 적극적으로 개입하는 것(Mowday, Steers, & Porter, 1979)으로, Mowday 등(1979)이 개발한 조직몰입 측정도구를 Kim (2008)이 번역한 도구로 측정된 점수를 의미한다.
- 이직의도; 조직 구성원이 조직 혹은 직업으로부터 이직하고자 하는 의도로, 이직을 예견하고 이해하는데 있어 중요한 예측요인(Price & Mueller, 1981)으로, 본 연구에서는 Kim, Y. R. (2007)이 간호사의 이직의도를 측정하기 위해 개발한 도구로 측정된 점수를 말한다.

연구 방법

연구 설계

본 연구는 응급실 간호사들의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 규명하기 위한 서술적 조사연구이다.

연구 대상

본 연구는 부산권역 소재의 20개 종합병원의 응급실 간호사 중 연구 참여에 동의하고 서면동의서를 작성한 응급실 간호사 300명을 대상으로 하였다.

자료 수집 방법

자료 수집기간은 2010년 5월 1일부터 7월 31일까지였으며, 모집단인 부산권역 소재의 2·3차 종합병원의 응급의료센터장과 간호부서장에게 전화 및 메일을 보내거나 직접 방문하여 연구의 취지와 목적을 설명하고 협조를 구하였다. 자료 수집은 연구를 허락한 해당 의료기관의 응급의료센터와 간호부에 우편으로 설문지를 보낸 후, 응급실 간호사에게 전달하도록 하였다. 응급실 간호사는 설문지 내에 포함된 연구의 취지와 목적을 읽고 이에 동의한 경우 질문에 응답하도록 하였다. 대상자에 대한 윤리적 고려를 위하여 설문지 작성에 앞서 연구대상자가 자의적으로 연구 참여에 동의한 자료 하였으며, 대상자가 중도 포기하고자 할 때 설문지 작성을 언제든지 철회할 수 있음을 설명한 후 연구 참여에 대한 서면동의서를 받았다. 표본 수는 G power3.1을 이용하여 산출하였으며 분석하고자 하는 변수에 대한 다중회귀분석에서 유의수준 .05, 효과의 크기 0.20, 검정력을 90%로 계산하였다. 그 결과 207명이 나왔으나 탈락율을 고려하여 산출결과 보다 많은 300명을 대상으로 배부하였다. 완성된 설문지는 우편이나 직접 방문하여 회수하였으며 총 300부 중 256부가 회수되었고 이중 241부(94%)를 최종 분석에 이용하였다.

연구 도구

- 직무 스트레스; Kim과 Gu (1985)가 개발하고, 이를 Yoon (2003)이 응급실 간호사의 직무스트레스를 측정하기 위해 수정·보완한 도구로 측정하였다. 이 도구는 총 82문항으로 15개 영역, 즉 업무량 과중 10문항, 전문직으로서의 역할 갈등 6문항, 전문지식과 기술의 부족 7문항, 대인관계상의 문제 7문항, 의사(주치의)와의 갈등 7문항, 의료의 한계에 대한 심리적 부담 4문항, 부적절한 대우 5문항, 상사와의 불만스런 관계 4문항, 부적절한 보상 3문항, 병동의 부적절한 물리적 환경 3문항, 업무외의 책임 4문항, 업무상황과 관련된 갈등 7문항, 근무시간과 관련된 사항 8문항, 보호자와 환자의 관계 4문항, 부하직원과의 불만스런 관계 3문항으로 구성되었다. 점수는 4점 척도로써 “전혀 스트레스를 느끼지 않는다” 1점에서 “아주 심하게 스트레스를 느낀다” 4점으로 측정하였다. 측정결과와 해석은 점수가 높을수록 직무스트레스가 높은 것으로 평가한다. 도구의 신뢰도는 Kim과 Gu (1985)의 연구에서는 Cronbach's alpha=.94이었고, Yoon (2003)의 연구에서는 Cronbach's alpha=.96이었으며 본 연구에서는 Cronbach's alpha=.95이었다.
- 감성지능; Wong과 Law (2002)가 개발된 9개 문항으로 구성된 척도를 Li (2009)가 번안한 도구를 사용하였다. 4점 척도로, “전혀 그렇지 않다” 1점에서 “매우 그렇다” 4점으

로 측정하였다. 도구의 신뢰도는 Li (2009)의 연구에서는 Cronbach's alpha=.77이었으며 본 연구에서는 Cronbach's alpha=.82이었다.

- 조직몰입; Mowday 등(1979)이 개발하고 Kim (2008)이 번안한 도구로 측정하였다. 이 도구는 총 15문항으로 구성되어 있고, 각 문항은 7점 평점척도로 “매우 그렇다” 7점, 에서 “전혀 그렇지 않다” 1점으로 측정하였다. 부정문항은 역산 처리하였다. 점수가 높을수록 조직몰입도가 높음을 의미하며, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's alpha=.65이었다.
- 이직의도; Kim, Y. R. (2007)이 간호사의 이직의도를 측정하기 위해 개발한 도구를 사용하였다. 이 도구는 이직의도 7문항, 이직요인 4문항 등 총 11문항으로 구성되었으며 5점 척도로 “매우 그렇다” 5점에서 “전혀 아니다” 1점까지 점수를 배정하여 측정하였다. Kim, Y. R. (2007)의 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's alpha=.88이었으며 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's alpha=.84이었다.

자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS Win 17.0을 이용하여 대상자의 일반적 특성은 실수와 백분율, 평균과 표준 편차로 분석하였으며, 직무 스트레스, 감성지능, 조직몰입, 이직의도 정도는 평균과 표준편차로 분석하였다. 일반적 특성에 따른 직무 스트레스, 감성지능, 조직몰입, 이직의도의 차이는 t-test, ANOVA를 이용하였으며, 사후검정은 Scheffe' test로 하였다. 네 변수간의 관계는 Pearson correlation coefficient로, 영향요인은 Stepwise Multiple regression으로 분석하였다.

연구 결과

대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성은 남자 12.5%, 여자 87.6%로 직업의 특성상 여자가 많았다. 평균연령은 28.62세로 최소 21세에서 최대 55세 까지 넓은 범위로 분포 되어 있었지만, 대상자의 주 연령대는 21세-29세(78.8%)였다. 결혼 상태는 기혼 18.3%, 미혼 81.3%로 나타났으며, 종교가 있는 대상자는 48.1%, 없는 대상자는 51.9%로 나타났다. 학년은 3년제 졸 69.3%로 가장 많았으며 총 임상경력은 평균 66.07개월, 응급실 경력은 평균 38.73개월로 나타났다. 현 직위는 일반 간호사가 89.6%로 대부분을 차지하고 있으며, 대부분이 교대 근무자로 나타났다. 이 때 밤 근무횟수는 월 평균 6.96일이었으며, 급여는 무응답 3명을 제외하고 평균 212.22만원 이었다. 이직경험은 있는 경우가 44.8%, 없는 경우가 55.2%로 나타났으며 현재 근무하는

병원의 병상 수는 300-500병상이 74.2%로 가장 많았다. 부서 이동에 대해서는 응답자의 45.6%가 나쁠 것 같다고 응답하였

다. 직장생활을 하는 가장 큰 이유에 대한 질문에 49.4%가 경제적인 도움이라고 응답하였고, 근무시간 중 가장 피로한

Table 1. Differences in Turnover Intention by General Characteristics

(N=241)

Variables	Categories	N(%)	M(SD)	t or F	p
Gender	Male	30 (12.5)	3.35 (0.47)	0.05	.961
	Female	211 (87.6)	3.35 (0.59)		
Age (years)	≤23 ^a	25 (10.4)	3.06 (0.66)	2.67	.048
	24-26 ^b	85 (35.3)	3.34 (0.56)		
	27-29 ^c	63 (26.1)	3.39 (0.55)		
	≥30 ^d	68 (28.2)	3.42 (0.56)		
Marital status	Married	44 (18.3)	3.35 (0.57)	0.10	.918
	Single	196 (81.3)	3.34 (0.58)		
Religion	Yes	116 (48.1)	3.33 (0.57)	-0.37	.710
	No	125 (51.9)	3.36 (0.58)		
Education level	College	167 (69.2)	3.34 (0.55)	0.49	.612
	University	37 (15.4)	3.29 (0.63)		
	Graduated school	37 (15.4)	3.42 (0.62)		
Nursing experiences (months)	≤12	32 (13.3)	3.21 (0.73)	2.12	.099
	13-36	64 (26.6)	3.25 (0.46)		
	37-60	60 (24.9)	3.38 (0.57)		
	≥61	85 (35.2)	3.44 (0.58)		
Career in emergency department (months)	≤12	70 (29.0)	3.23 (0.60)	2.30	.078
	13-36	79 (32.8)	3.32 (0.54)		
	37-60	50 (20.8)	3.46 (0.57)		
	≥61	42 (17.4)	3.44 (0.59)		
Current position	Staff nurse	216 (89.6)	3.35 (0.58)	0.18	.838
	Charge nurse	13 (5.4)	3.35 (0.53)		
	Head nurse	12 (5.0)	3.25 (0.57)		
Shift pattern	Three shifts	223 (92.5)	3.36 (0.57)	0.91	.342
	Day shift only	18 (7.5)	3.22 (0.66)		
Number of times on night duty	≤4	28 (11.6)	3.22 (0.62)	0.80	.451
	5-8	91 (37.8)	3.35 (0.58)		
	≥9	122 (50.6)	3.37 (0.56)		
Average income (10,000won)	≤200	156 (64.7)	3.35 (0.58)	0.07	.936
	201-300	71 (29.5)	3.35 (0.57)		
	≥301	14 (5.8)	3.29 (0.64)		
Experience of turnover	Yes	108 (44.8)	3.33 (0.54)	-0.49	.627
	No	133 (55.2)	3.36 (0.60)		
Number of beds	300-500	178 (74.2)	3.38 (0.54)	1.53	.128
	≥500	62 (25.8)	3.25 (0.66)		
Redeployment to other parts	Very good ^a	7 (2.9)	3.95 (0.27)	6.15	.001
	Good ^b	44 (18.3)	3.52 (0.56)		
	Neutral ^c	80 (33.2)	3.38 (0.50)		
	Bad ^d	110 (45.6)	3.22 (0.61)		
Career reasons	Economic assistance ^a	119 (49.4)	3.44 (0.59)	2.62	.036
	Self-Actualization ^b	25 (10.4)	3.26 (0.61)		
	Working fits me more than housings ^c	11 (4.6)	3.51 (0.47)		
	Major and aptitude ^d	79 (32.8)	3.20 (0.52)		
	Otherse	7 (2.9)	3.44 (0.68)		
Fatigue time	Day duty	53 (22.0)	3.26 (0.62)	0.85	.427
	Evening duty	38 (15.8)	3.32 (0.63)		
	Night duty	150 (62.2)	3.38 (0.55)		
Future work plan (years)	≤2	27 (11.2)	3.47 (0.55)	1.72	.182
	2-5	103 (42.7)	3.39 (0.59)		
	≥5	111 (46.1)	3.28 (0.57)		

시간대는 밤 근무 62.2%로 나타났다. 향후 응급실에 근무하기를 희망하는 기간은 대상자의 88.8%가 2년 이상이었다(Table 1).

대상자의 직무 스트레스, 감성지능, 조직몰입, 이직의도 정도

대상자의 직무스트레스가 총 4점 만점에 평균 평점이 2.79(0.35)점이었고, 감성지능은 총 4점 만점에 평균 평점이 2.74 (0.40)점이었으며, 조직몰입은 총 7점 만점에 평균 평점이 3.90 (0.48)점 이었다. 또한 이직의도는 총 5점 만점에 평균 평점이 3.35 (0.58)점이었다(Table 2).

Table 2. Degree of Job stress, Emotional intelligence, Organizational commitment and Turnover intention (N=241)

Variables	Mean	SD	Max	Min
Job stress	2.79	0.35	3.44	1.78
Emotional intelligence	2.74	0.40	4.00	1.67
Organizational commitment	3.90	0.48	5.67	1.73
Turnover intention	3.35	0.58	5.00	1.45

대상자의 일반적 특성에 따른 이직의도

대상자의 일반적 특성에 따른 이직의도는 연령($F=2.67, p=.048$), 부서이동($F=6.15, p=.001$), 직장생활이유($F=2.62, p=0.36$)에서 유의한 차이를 나타냈다. 이직의도에서 집단 간 유의한 차이를 알아보기 위해 Scheffe' test로 사후 검정을 실시한 결과, 연령이 24세 이상인 군이 23세 이하인 군보다, 부서이동에 대한 태도가 긍정적인 군이 부정적인 군보다 이직의도 정도가 높게 나타났고, 직장생활이유는 직장생활이 나에게 맞거나 경제적 도움이 된다고 응답한 군이 자기 전공을 살리기 위해서라고 응답한 군보다 이직의도 정도가 높게 나타났다(Table 1).

대상자의 직무 스트레스, 감성지능, 조직몰입, 이직의도간의 상관관계

대상자의 직무스트레스와 이직의도($r=.24, p<.001$)는 양의 상관관계를 보였으며, 조직몰입과 이직의도($r=-.20, p=.002$)는

음의 상관관계를 보였다 즉 직무스트레스가 높을수록 이직의도는 높아지고, 조직몰입이 높을수록 이직의도는 낮아짐을 알 수 있다(Table 3).

Table 3. Relationships between Job stress, Emotional intelligence, Organizational commitment and Turnover intention (N=241)

Factor	Job stress	Emotional intelligence	Organizational commitment
Emotional intelligence	0.02 (.727)		
Organizational commitment	-0.08 (.204)	0.16 (.016)	
Turnover intention	0.24 (<.001)	-0.04 (.507)	-0.20 (.002)

대상자의 이직의도에 영향을 미치는 요인

독립변수들 간의 다중공선성 문제를 진단한 결과, 상관관계는 -0.13~0.20으로 0.8이상인 설명변수가 없어 예측변수들이 독립적임이 확인되었다. Durbin- Watson 통계량이 1.51로 자기 상관이 없고, 다중공선성의 문제는 공차한계(tolerance)가 0.97~0.99로 0.1이상으로 나타났으며, 분산팽창인자(Variance Inflation Factor:VIF) 값이 1.00~1.02로 기준인 10 이상을 넘지 않아 다중공선성의 문제가 없는 것으로 나타났다. 대상자의 이직의도에 대한 예측변인을 알아보기 위하여 일반적 특성 중 이직의도에 차이를 나타낸 연령, 부서이동, 직장생활이유와 직무스트레스, 조직몰입을 독립변수로 하고, 이직의도를 종속변수로 하여 단계적 회귀분석을 실시하였다. 다중회귀분석의 결과 회귀식의 가정을 검정한 결과 대상자의 이직의도에 영향을 미치는 요인으로 부서이동이 6.3%의 설명력을 보였으며, 직무스트레스, 조직몰입을 포함하여 이직의도에 대한 전체 설명력은 13.7%였다(Table 4).

논 의

대상자의 직무스트레스는 총 4점 만점에 평균 평점이 2.79점으로 응급실 간호사를 대상으로 한 Yoon (2003)의 연구에서 2.78점으로 나온 결과와 유사한 것이었다. 하위영역별로는 '보호자/환자 관련 사항'의 평균 평점은 3.11 (0.69)점으로 가

Table 4. Factors Influencing Turnover intention (N=241)

Variables	B	SE	β	t	p	Adj R ²	F	p
Constant	3.531	.423					17.188	<.001
Regular change of	-.168	.041	-.246	-4.076	<.001	.063		
Job stress	.383	.100	.230	3.824	<.001	.119		
Organizational commitment	-.179	.073	-.148	-2.446	.015	.137		

장 높은 직무 스트레스를 나타내었는데, 이는 임상간호사를 대상으로 한 Yoon과 Lee (2003)의 연구에서 ‘의사와의 갈등’에서 가장 높은 스트레스를 보였던 결과와는 차이를 나타내는 것이다. 그러나 응급실 간호사를 대상으로 한 Yoon (2003)의 연구에서는 ‘보호자/ 환자 관련사항’의 평균 평점이 3.05점으로 가장 높은 직무스트레스를 나타내는 것으로 보아 이는 응급실이라는 특수한 환경에서 많은 보호자와 대면하는 과정에서 통제되지 않는 보호자와의 관계에서 받는 스트레스가 높게 작용한 것으로 사료된다. 직무스트레스 하위영역에서 ‘업무상황 관련 갈등’의 평균 평점은 2.97점, ‘의사와의 갈등’의 평균 평점은 2.91점 순으로 나타나, ‘의사와의 갈등’, ‘업무상황 관련 갈등’이 가장 높게 나타난 Yoon (2003)의 연구결과와 유사하게 나타났다. 이와 같이 업무상황 관련된 갈등이 높은 스트레스를 보여주고 있는 것은 비 응급 환자나 만취상태로 난폭한 상태의 환자, 보호자가 많아 다른 응급환자의 응급처치가 늦어지는 경우가 생기고, 응급실의 한정된 자원과 인원 안에서 너무 많은 응급환자가 한꺼번에 몰려들어 업무량이 과중되므로 높은 스트레스를 받는 것으로 여겨진다. 그러므로 응급실 내에서 만취상태의 난폭한 환자, 보호자의 내원 시 경비업체의 지원이 필요하며, 119나 129를 통해 오는 응급환자는 미리 연락하여 이송가능한 병원의 확인 후 이송해야 할 필요가 있다고 생각한다. 감성지능은 총 4점 만점에 평균 평점이 2.74점으로 본 연구와 동일한 도구로 간호사를 대상으로 감성지능을 측정 한 Li (2009)의 연구에서 감성지능 정도를 분석하지 않아 본 연구결과와의 직접 비교가 어려우며 응급실 간호사를 대상으로 한 연구는 없는 실정이다. 그러나 간호사를 대상으로 감성지능을 측정 한 Han (2011)의 연구에서 7점 척도에서 평균 평점 4.43점의 결과가 보고되고 있다. 따라서 응급실 간호사의 감성지능에 대한 정확한 규명을 위해서는 동일한 도구를 사용한 후속연구가 계속 이루어질 필요가 있다고 본다. 조직몰입은 총 7점 만점에 평균평점이 3.90점으로 나타났는데, 이러한 결과는 응급실 간호사가 평균이상의 조직몰입을 나타낸 것은 응급실 간호업무가 다른 부서의 업무보다 전문성과 책임성을 요구하기 때문에, 이들 간호사가 자신의 직무와 조직에 더 많이 몰입하는 것으로 판단된다. 이직의도는 평균 평점이 총 5점 만점에 3.35점으로 나타났는데, 이는 암환자를 간호하는 간호사를 대상으로 한 Kim, Y. R. (2007)의 연구에서는 3.25점보다 높게 나왔다. 이러한 결과의 차이는 간호사가 수행하는 업무의 특성에서 비롯된 결과라 생각되며, 응급실 간호사의 이직의도를 줄이기 위해서는 이와 관련된 영향요인을 규명하는 것이 필요하다고 본다. 또한 간호사의 사기진작을 위해 간호 조직 내에서 부서별 특성을 고려한 다양한 전략이 요구되며, 유능한 간호 인력의 이직을 조기에 예방하기 위한 간호부 차원의 구체적인 실행 전략이 필

요하다고 본다. 대상자의 일반적 특성에 따른 이직의도는 연령, 부서이동, 직장생활이유에서 유의한 차이가 있었는데, Cowin과 Hengstberger-Sims (2006)의 연구에서 연령, 근무경력, 직위, 밤근무, 의사와의 갈등, 부적절한 대우와 보상, 인력 부족으로 인한 업무량 과중, 근무 병동 및 부서 이동, 결혼상태, 교육수준에서 유의한 차이를 보인 결과와 부분적으로 일치하는 결과를 보였다. 따라서, 본인이 희망하는 부서에 우선적으로 배치해주어 자신의 능력을 잘 펼칠 수 있고, 자신의 능력에 맞는 부서배치가 요구되며, 부서이동 시 간호사 본인의 의사를 반영한 신중한 인사를 통해 이들의 이직의도를 낮출 필요가 있다고 본다. 직무스트레스는 이직의도와 양의 상관관계를 나타냈는데, 이는 Baek (2010)의 연구와 일치하는 결과이다. 따라서 응급실 간호사는 직무스트레스가 높을수록 이직의도가 높아짐을 확인할 수 있었으므로 직무스트레스를 낮추어 줄 수 있는 방안을 마련하여 이직의도를 낮춰야 할 것이다. 조직몰입은 이직의도와 음의 상관관계를 나타냈는데, 이는 Yang (2008), Kim, Y. R. (2007)의 연구와 일치하는 결과이다. 따라서 응급실 간호사는 조직몰입이 높을수록 이직의도는 낮아짐을 확인할 수 있었으므로 간호 관리자는 응급실 간호사의 조직몰입을 강화시킬 수 있는 방안을 모색하여 이직의도를 낮춰야 할 것이다. 그러나 감성지능은 이직의도와 유의한 상관관계가 없는 것으로 나타났다. 하지만 선행 연구들의 측정 도구의 일관성이 없으며, 아직 선행 연구들 사이에서도 정서지능 또는 감성지능이라는 용어조차 일치성을 이루지 못하고 있어, 선행연구가 부족함을 알 수 있었고 감성지능이란 변수에 대한 연구가 더욱 필요하다고 본다. 이직의도를 예측하는 요인으로 부서이동, 직무스트레스 및 조직몰입이 13.7%의 설명력을 보였다. 이 중 부서이동이 이직의도를 6.3% 설명하고 있으며, 응급실 간호사의 21.2%만이 부서이동을 “좋다” 또는 “매우 좋다” 등의 긍정적인 반응을 보이는 것으로 볼 때, 응급실 간호사의 이직을 최소화하기 위해서는 응급실 간호사의 부서이동에 대한 요구정도를 파악한 후 이를 반영할 필요가 있다고 본다. 또한 직무스트레스와 조직몰입이 영향요인으로 밝혀졌으므로 이들의 직무스트레스를 낮추어 줄 수 있는 방안의 마련과 이들 요인과 관련된 변인들을 찾는 노력이 필요하다고 본다. 이상의 연구결과를 통해 응급실 간호사의 직무스트레스, 조직몰입 및 이직의도는 서로 관련성이 있음을 알 수 있었다. 또한 응급실 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인은 부서 이동과 직무스트레스 및 조직몰입이므로 이들의 이직의도를 낮추기 위해서는 이직의도에 영향을 주는 요인들을 적절히 통제하고 관리할 수 있는 중재방안이 마련되어 적용되어야 할 것이다. 그러나, 본 연구에서 응급실 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 변수들의 설명력이 13.7%에 불과하므로, 본 연구에서 사용한 변수 이외의 다양한

변수를 사용한 추후 연구를 통해 이직의도 영향요인에 대한 규명이 요구된다.

결론 및 제언

본 연구는 응급실 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 시도하였다. 본 연구결과에서 응급실 간호사의 직무스트레스와 이직의도는 평균이상으로 높게 나타났으며, 이들의 이직의도는 연령, 부서이동, 직장생활 이유 등과 관련이 있었다. 또한 응급실 간호사의 직무스트레스는 이직의도와 양의 상관관계를, 조직몰입과는 음의 상관관계를 보였다. 또한, 응급실 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인은 부서이동이 6.3%의 설명력을 보였으며, 직무스트레스, 조직몰입을 포함하여 전체 설명력은 13.7%로 나타났다. 그러므로 응급실 간호사의 이직의도를 낮추기 위해서는 이들의 부서이동 시 개인의 의사를 충분히 반영하여 실시해야 하며, 이들의 직무스트레스를 줄이고 조직몰입을 높이기 위한 업무개선이 필요하다. 이상의 결론을 통해 응급실 간호사의 이직의도는 부서이동, 직무스트레스 및 조직몰입에 의해 영향을 받으므로 이들 요인을 활용한 중재 프로그램의 개발 및 적용이 필요하다고 본다. 또한 감성지능이 이직의도와 영향을 미치지 않는 것으로 나타난 결과에 대한 정확한 규명을 위하여 반복 연구를 제언한다.

Reference

- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18, 88-115.
- Back, M. H. (2010). *Job stress, job satisfaction, and turnover intention of new nurses at emergency department*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Chang, P. L., Chou, Y. C., & Cheng, F. C. (2007). Career needs, career development programmes, organizational commitment and turnover intention of nurses in taiwan. *Journal of Nursing Management*, 15, 801-810.
- Cowin L. S., & Hengstberger-Sims, C. (2006). New graduate nurse self-concept and retention. *International Journal of Nursing Studies*, 43, 59-70.
- Han, S. J. (2011). Influence of clinical nurses' emotional intelligence on their career commitment and turnover intention: Moderating role of career commitment. *Journal of Contents Society*, 11(7), 418-425.
- Humphreys, J., Brunsen, B., & Davis, D. (2005). Emotional structure and commitment : Implications for health care management. *Journal of Health Organization and Management*, 19, 120-129.
- Jang, E. J. (2010). Rate of turnover less than 1 year in hospital. Retrieved July 25, 2012, from <http://www.mdtoday.co.kr/mdtoday/index.html?no=144043>
- 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 Journal of Hospital Management*, 11(4), 1-18.
- Kim, K. S. (2005). *A study on nurses' emotional intelligence, nursing performance, organizational commitment, and turnover intension*. Unpublished master's thesis, Sungkyunkwan University, Seoul.
- Kim, M. R. (2007). *Influential factors on turnover intention of nurses: The affect of nurse's organizational commitment and career commitment to turnovers intention*. Unpublished master's thesis, Ewha Womans University, Seoul.
- Kim, M. J., & Gu, M. O. (1985). An analytical study of work stress among clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 15(3), 39-49.
- Kim, S. K. (2008). *Human behavior in organizations*. Seoul: Myung Kyung Sa.
- Kim, Y. R. (2007). *A study on the turnover intention of the oncology nurse*. Unpublished master's thesis, Chonnam National University, Gwangju.
- Lee, S. C. (2004). *A study on relationships between emotional intelligence and outcome*. Unpublished master's thesis, Korea University, Seoul.
- Li, M. H. (2009). *A study about influence of the exhaustion on job stress among the nurses; Sensitivity of the emotion intelligence*. Unpublished master's thesis, Changwon National University, Changwon.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence? In P. Salovey & D. Sluyter (Eds). Emotional development and emotional intelligence: Implications for Educators*. New York; Basic Books.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-247.
- Nikolaou, I., & Tsaoasis, I. (2002). Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and organizational commitment. *International Journal of Organizational Analysis*, 10, 327-342.
- Oh, M. O., Sung, M. H., & Kim, Y. W. (2011). Job stress, fatigue, job satisfaction and commitment to organization in emergency department nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 17, 215-227.
- Price, J. L., & Mueller, C. W. (1981). *Professional turnover: The case for nurses*. New York : SP Medical & Scientific Books.
- Sung, Y. H., Hwang, M. S., Kim, K. S., & Chun, N. M. (2010). Influence of clinical nurse specialists' emotional intelligence on their organizational commitment and turnover intention. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 16, 259-266.
- Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude:

- An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13, 243-273.
- Yang, Y. (2009). *Job stress and turnover: Focusing on the moderating effect of emotion and trust*. Unpublished master's thesis, Changwon National University, Changwon.
- Yang, Y. S. (2008). *ICU new nurses' job stress, job satisfaction, organizational commitment and turnover intention*. Unpublished master's thesis, Ewha Womans University, Seoul.
- Yoon, C. K., & Lee, H. N. (2003). A study on the job stress of nurses in hospital. *Journal of the Korean Society of Health Statistics*, 28(2), 95-109.
- Yoon, K. S. (2003). *A study on the job stress and coping of emergency nurses*. Unpublished master's thesis, Chung Ang University, Seoul.
- Yun, Y. B., & Ryu, J. H. (2010). The effects of a child's temperament, developmental level and mother's child-rearing attitudes on emotional intelligence. *Journal of Korea Open Association for Early Childhood Education*, 15(6), 235-253.

Factors Influencing Turnover Intention in Emergency Department Nurses*

Cho, Soo Yeon¹⁾ · Sung, Mi Hae²⁾

1) Nurse, Dongnam Inst. of Radiological & Medical Sciences
2) Professor, Institute for Health Science, Department of Nursing, Inje University

Purpose: The purpose of this study was to identify the factors influencing emergency department (ED) nurses' turnover intention. **Methods:** The study was conducted with 241 nurses from ED of 20 general hospitals in Busan. The survey data were collected from May 1 to July 31, 2010 and were analyzed using frequencies, percentages, means, t-test, ANOVA, Pearson correlation coefficient and stepwise multiple regression with the SPSS Win 17.0 program. **Results:** There were statistically significant differences in turnover intention depending on age, regular change in department, and nursing experiences. A significant positive correlation was found between job stress and turnover intention and a significant negative correlation between organizational commitment and turnover intention. The significant factors influencing turnover intention were regular change in department, job stress, and organizational commitment, which explained about 13.7% of the variance. **Conclusion:** Considering this results, nursing managers should analyze these main factors which affect turnover intention and create ways to decrease turnover intentions, and thus decrease high turnover intention.

Key words : Nurse, Stress, Emotional intelligence, Commitment, Personnel turnover

*This article is based on a part of the first author's master's thesis from Inje University.

• Address reprint requests to : Sung, Mi-Hae(Corresponding Author)
Department of Nursing, Institute for Health, Inje University
633-165, Gaegeum-dong Busanjin-gu, Busan 614-735, Korea
Tel: 82-51-890-6825 Fax: 82-51-896-9840 E-mail: nursmh@inje.ac.kr