



보건의료인의 이직의도 경로모형 분석

송 정 희¹⁾ · 안 지 연²⁾

1) 전주대학교 대체의학대학 간호학과 조교수

2) 한북대학교 보건대학 간호학과 전임강사

A Path Analysis of Variables Influencing Turnover Intention Among Healthcare Providers

Song, Jung Hee¹⁾ · An, Ji Yeon²⁾

1) Assistant Professor, Department of Nursing, Jeonju University

2) Full-time Lecturer, Department of Nursing, Hanbuk University

Abstract

Purpose: This study was to explore the relationships among emotional labor, social support, job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention in healthcare providers. **Methods:** Participants were healthcare providers (54 male and 328 female) with a mean age of 30.28 years old. Data analysis were done with PASW 18.0 for descriptive statistics and AMOS 5.0 for path analysis. **Results:** The hypothetical path model showed a good fit to the empirical data ($\chi^2=4.178$, $df=2$, $p=.124$, $GFI=.997$, $NFI=.995$, $NNFI=.987$, $RMSEA=.053$). Emotional labor, job satisfaction, and organizational commitment had significant direct effects on turnover intention. Social support had a significant direct effect on

emotional labor, job satisfaction and organizational commitment, and indirect and total effect on turnover intention. **Conclusion:** These findings suggest that turnover prevention or education programs for healthcare providers should include maintaining good mood when interact with patients or visitors with various negative moods in healthcare setting. Further strategies may need to resolve emotional labor, enhance job satisfaction and organizational commitment, and provide social support.

Key words : Emotional stress, Job satisfaction, Organizations, Social support, Health personnel

주요어 : 스트레스, 직무만족, 조직, 보건의료인

접수일: 2012년 7월 1일 심사완료일: 2012년 8월 7일 게재확정일: 2012년 8월 19일

• Address reprint requests to : An, Ji Yeon(Corresponding Author)

Department of Nursing, Hanbuk University

133 Sangpae-dong, Dongducheon-si, Kyungki-do

Tel: 82-31-860-1543 Fax: 82-31-860-1350 E-mail: jyan@hanbuk.ac.kr

서 론

연구의 필요성

의료기술의 발달, 경제수준의 향상, 자율 경쟁체제 및 서비스에 대한 인식변화 등으로 국민들의 서비스의 질에 대한 요구 수준이 높아졌다. 이는 보건 의료 분야에서도 예외는 아니다. 최근 국민들의 의료서비스에 대한 인식의 증가와 병원 서비스에 대한 요구가 증가함에 따라 병원을 비롯한 많은 의료기관에서 높은 질적 수준의 서비스와 환자 만족에 대한 요구가 증가하였다. 이에 의료기관에서는 서비스 만족도를 높이기 위하여 다양한 분야에서의 인적·물적·시간적인 투자 및 관리를 하고 있는 실정이다.

최근 의료인력 특히 간호사 인력 확보의 어려움이 보건의료계의 주요 쟁점이 되고 있다. 대한간호협회는 간호사 이직 및 근로실태 분석보고서를 통해 전체 간호사의 평균 이직률은 20%에 달하고 병원급 의료기관의 1년 미만 간호사의 이직률은 34%에 달하고 있다고 밝혔다(Korean Nurses Association, 2010). 병원 구성원의 조직몰입과 이직의도에 관한 Eun (2002)의 연구에 따르면 간호직과 의료기술직에 해당되는 병원 구성원의 이직의도는 중정도 이상의 높은 수준으로 나타났다. 보건의료인의 이직은 조직의 비용 효과적 측면 및 보건의료서비스의 질에 영향을 미칠 수 있다. 특히 병원에서 가장 높은 비율을 차지하는 간호사의 과도한 이직은 조직적 측면에서 비용 증대, 조직의 효과성 및 생산성의 저하라는 문제 외에도 간호사 자신에게도 직무전환에 따른 스트레스, 전직비용, 부가급여 상실 등의 손실을 초래한다(Er, Hur, Kim, Cho, Kim, & Kim, 2004). 이와 같은 이유로 보건의료인의 이직률 감소를 위한 전략 마련은 직원교육 및 병원정책의 핵심적 요소이다. 궁극적으로 보건의료인의 이직의도를 감소시키기 위한 전략 마련을 위해 관련 변인인 감정노동, 직무만족 및 직무몰입, 사회적 지지에 대한 분석적 연구가 증가하고 있다.

감정노동은 일반적으로 서비스 업무를 하는 동안에 조직에서 요구하는 감정을 표현하는 활동으로, 대인적 활동 중 조직에서 요구되는 감정을 표현하기 위해 요구되는 노력, 계획, 조절을 하는 것으로 정의되며

(Morris & Feldman, 1996), 서비스 제공자가 업무의 일환으로 자신의 감정표현을 수정할 때 감정노동을 수행하고 있는 것이다(Batchelor, Burch, & Humphrey, 2011). 보건의료인은 다른 보건의료인과 투병 중인 환자 및 보호자 사이에서 직무를 수행해야 하는 스트레스가 심한 직업이기에 서비스를 제공하는 전 과정에서 감정노동을 수행하고 있다. 감정노동은 보건의료인에게 과중한 업무, 불규칙적인 업무시간, 다른 직원과의 인간관계 등의 스트레스 원인 외에 또 다른 스트레스 원인으로 작용하고 있다. 실제 감정노동은 보건의료인의 직무만족, 직무스트레스 및 이직의도 등에 영향을 미치는 것으로 나타나, 개인의 건강 뿐 아니라 조직의 유지 및 관리에도 부정적인 영향을 미칠 수 있다고 할 수 있다(Joung & Kim, 2006).

직무만족 및 조직몰입은 조직의 유지 및 관리에 있어 중요한 변수이다. Park과 Lee (2011)의 연구에서 직무만족은 직무 스트레스와 음의 상관관계가 있는 것으로 나타나 직무스트레스가 높을수록 직무만족이 낮은 것으로 나타났고 Jackal과 Lee (2007)의 연구에서 직무만족은 직장 애착에 직접적으로 영향을 미치는 가장 중요한 변수로 나타났다. 또한 Oh (2010)의 연구에서도 감정노동이 높을수록 직무만족과 조직몰입은 낮아지는 음의 상관관계가, 이직의도는 높아지는 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

마지막으로 사회적 지지는 감정노동, 직무만족, 조직몰입, 이직의도와 유의한 상관관계를 가지는 뿐만 아니라 각 관계에서 완충적 역할을 담당하면서 이직의도 관련 연구에서 중요한 사회 심리적 변수로 강조되고 있다(Myers, 2010; Jenkins & Elliott, 2004). 특히 상사에 의한 사회적 지지는 이직의도와 연관이 있고(Kim, H., 2009), 조직갈등과 조직몰입 및 이직의도간의 관계에서 사회적 지지가 중요한 매개변수로 작용한다(Park, 2011).

이처럼 의료서비스 제공자인 보건의료인에 있어 감정노동, 직무만족, 조직몰입, 사회적 지지에 대한 관련 이직의도를 낮춰 결과적으로 이직률을 감소시킬 수 있는 중요한 전략이 될 수 있다. 보건의료인을 대상으로 감정노동, 사회적 지지, 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 대한 연구가 많이 이루어졌으나 대부분 일부 변수 간 개별적인 관련성을 분석했거나 혹은

단일 직업군만 대상으로 실시하여 통합적 이해를 하는데 있어서 제한점을 가진다. 또한 사회적 지지가 중요한 매개변수로 나타난 여러 선행 연구에도 불구하고 보건의료분야에서 감정노동, 직무만족, 조직몰입, 이직의도와 사회적 지지와의 관계에 대한 연구는 부족한 실정이다.

이에 본 연구는 임상 의료 환경에서 보건의료 서비스를 제공하는 보건의료인을 대상으로 이직의도의 경로모형을 구축하여 이직의도와 관련 있는 감정노동, 사회적 지지, 직무만족, 조직몰입과의 관계를 파악하고자 시도되었다.

연구 목적

본 연구의 목적은 임상 의료 환경에서 보건의료 서비스를 제공하는 보건의료인을 대상으로 그들의 사회적 지지를 외생변수로, 선행 연구결과에 기초로 하여 이직의도와 관련된 변인으로 확인된 감정노동, 사회적 지지, 조직만족, 조직몰입을 내생변수로 하는 경로모형을 구축하고 이를 검증하고자 한다. 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 보건의료인의 이직의도와 관련된 변인과의 관계를 확인한다.
- 확인된 변인들 간의 관계를 고려하여 보건의료인의 이직의도에 대한 가설적 경로모형을 만들고 적합도를 검증한다.
- 보건의료인의 이직의도에 영향을 주는 변인들의 효과를 분석한다.

연구 방법

연구 설계

본 연구는 횡단적 조사연구로서 보건의료인의 이직의도에 영향을 주는 변인 및 경로를 설명, 예측하는 경로모형을 구축하고 이를 검증하는 연구이다.

연구 대상

연구 대상자는 S시에 위치하고 있는 400병상 이상

의 종합병원에서 근무하고 있으며 본 연구의 목적을 이해하고 연구 참여를 허락한 보건의료인 400명을 편의 표출하여 구성하였다. 400명 중 회수되지 않은 13부와 불완전한 응답을 한 2부를 제외하고 총 385명의 자료가 최종분석에 사용되었다. 성별 분포를 살펴보면 남자가 54명(14%), 여자가 328명(85.2%), 무응답 3명(0.8%)이었고, 평균 연령은 30.28 (± 7.47)세였으며, 학력은 61.2%가 대학(전문대학) 졸업이었고, 30.1%가 대학교(4년제) 졸업이었다. 직업분포에서는 간호사가 77.7%로 가장 많았고, 그 다음은 보건직(약사, 의료기사, 영양사, 의무기록사)이 19.2%였다. 총 근무기간은 평균 98.40 (± 198.42)개월이었고, 현재 근무부서의 근무기간은 평균 59.12 (± 69.71)개월이었다.

본 연구의 표본수는 G*power 3.1.3을 이용하여 산출하였다. 경로분석을 위한 표본수 산출을 위해 관례적으로 예측변수 당 10개의 표본수를 사용하지만 검증력을 확보하지 못한다는 한계점이 있으므로 본 연구에서는 G*power 프로그램을 이용하여 최소 필요 표본수를 계산하였다. 유의수준 $\alpha = .05$, 검정력 power = .95, 예측변수 = 4개, 효과크기 $f^2 = .05$ 를 투입했을 때 산출된 표본수는 총 377명이다. G*power에서 회귀분석을 위한 효과크기는 small .05, medium .15, high .35로 제시되어 있다. G*power에서 산출된 표본수는 흔히 최소 필요 표본수이므로 설문지 누락을 고려하여 총 400부의 설문지를 배포하였다.

용어 정의 및 연구 도구

● 보건의료인

보건의료인은 보건의료분야에 종사하는 의사, 간호사, 약사, 임상병리사, 방사선사, 물리치료사 등을 의미하며(Lee, 2002), 본 연구에서는 S시에 위치한 2개의 종합병원에 근무하는 보건의료인을 의미한다.

● 감정노동

감정노동은 대인간 상호작용 동안 조직적으로 적절 한 감정들을 표현하는데 요구되는 노력, 계획 및 통제로 정의하였다(Morris & Feldman, 1996). 본 연구에서 감정노동은 Morris와 Feldman (1996)의 연구를 기초로 만들어진 도구를 Kim (1998)이 번역한 도구를

사용해 측정하였다. 본 도구는 감정노동의 빈도 3문항, 감정표현의 주의성 3문항, 감정의 부조화 3문항으로 총 9문항으로 구성되어 있으며 각 문항은 전혀 그렇지 않다 1점에서 매우 그렇다 5점까지 Likert scale 5점 척도로 측정하였고 점수가 높을수록 감정노동이 높음을 의미한다. 선행 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .86$ (Kim, 1998)이었고, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .81$ 이었다

● 사회적 지지

사회적 지지는 Park (1985)이 개발한 기능적 사회적 지지 측정도구를 Kim (2008)이 수정·보완한 도구를 사용하였다. 본 도구는 정서적 지지 9문항, 정보적 지지 7문항, 물질적 지지 2문항, 평가적 지지 5문항으로 총 23문항으로 구성되어 있으며 각 문항은 전혀 그렇지 않다 1점에서 매우 그렇다 5점까지 Likert scale 5점 척도로 측정하였고 점수가 높을수록 사회적 지지가 높음을 의미한다. 선행 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .98$ (Kim, 2008) 이었고, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .97$ 이었다

● 직무만족

직무만족은 Torres (1988)가 개발한 26문항의 어의 구별 척도를 Choi (1992)가 20문항으로 수정한 도구를 사용하여 측정하였다. 각 문항은 전혀 그렇지 않다 1점에서 매우 그렇다 5점까지 Likert scale 5점 척도로 구성되어 있고 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다. 선행 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .84$ (Choi, 1992) 이었고, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .80$ 이었다

● 조직몰입

조직몰입은 Meyer, Allen과 Smith (1993)가 개발한 조직몰입 도구 중 정서적 몰입에 대한 항목만을 추출하여 간호사를 대상으로 연구한 Oh (2010)의 논문에서 수정하여 사용한 도구를 이용하여 측정하였다. 본 도구는 총 5문항으로 구성되어 있으며 각 문항은 전혀 그렇지 않다 1점에서 매우 그렇다 5점까지 Likert scale 5점 척도로 구성되어 있고 점수가 높을수록 조직몰입이 높음을 의미한다. 선행 연구에서의 신뢰도

는 Cronbach's $\alpha = .92$ (Oh, 2010) 이었고, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .92$ 이었다

● 이직의도

본 연구에서 이직의도는 Mobley (1982)가 개발한 도구를 이용하여 측정하였다. 본 도구는 총 5문항으로 구성되어 있고 각 문항은 전혀 그렇지 않다 1점에서 매우 그렇다 5점까지 Likert scale 5점 척도로 측정하였다. 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미한다. 선행 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .91$ (Kim, Y., 2009) 이었고, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .86$ 이었다

자료 수집 방법

본 연구의 자료수집 기간은 2011년 12월 1일부터 2012년 1월 31일까지였으며 자료 수집은 S시에 위치한 400병상 이상의 종합병원 2곳을 임의로 선정하였다. 본 연구의 윤리적 고려를 위하여 각 병원 책임자에게 연구의 목적과 내용을 설명하고 자료의 수집 및 절차에 대하여 협조를 요청한 결과 해당 병원의 절차 및 규정에 따라 구두로 사전 승인을 받았다. 또한 헬싱키 선언에 입각하여 연구대상자에게 연구의 목적과 내용을 설명하고 연구 참여에 대한 서면동의를 받았다. 연구기간동안 언제라도 대상자의 의사에 따라 연구 참여를 중단할 수 있음을 설명하였고 수집된 대상자의 자료가 연구목적 외에는 사용되지 않을 것임에 대하여 설명하였다. 배부한 400부의 설문지 중 연구 참여에 동의 후 작성한 설문지는 387부였으며 그 중 불완전한 응답을 한 2부를 제외하고 총 385부를 분석에 이용하였다.

자료 분석 방법

수집된 자료는 PASW 18.0 프로그램과 AMOS/Win 5.0 프로그램을 사용하여 분석하였다. 측정변인들의 평균과 표준편차를 산출하였고, 각 변인들의 상관관계를 보기 위해서는 Pearson's correlation coefficients를 산출하였다. 이직의도에 대한 경로모형을 구축하고 가설적 모형의 적합도를 검증하기 위해서는 AMOS

프로그램을 사용하였다. 경로모형의 유효성 평가는 최대우도법(maximum likelihood estimation)을 이용하여 검증하였고, 이직의도에 대한 관련변인의 총효과(total effect)와 간접효과(indirect effect)의 유의성은 부스트랩(bootstrap) 방법을 통해 경로의 유의확률을 구하였다. 모형의 적합도 평가를 위해 χ^2 , 근사원소평균자승잔차(root mean square error of approximation, RMSEA), 기초적합지수(goodness of fit index, GFI), 표준적합지수(normed fit index, NFI)를 구하였다.

연구 결과

이직의도와 관련 변인과의 관계

본 연구의 경로모형 검증을 위한 이직의도와 관련 변인간의 상관관계, 평균 및 표준편차를 분석한 결과는 Table 1과 같다. 연구대상자의 감정노동, 사회적 지지, 직무만족, 조직몰입, 이직의도 간의 상관관계는 모두 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며, 5점 만점에서 3점 이상으로 중간 이상의 평균값을 보였다.

가설적 경로모형의 적합도 검증

본 연구에서 설정한 가설적 모형을 AMOS에서 제

시하는 수정지표(modification index)와 선행 연구를 기초로 하여 수정을 실시하였다. 수정과정에서 모형 적합도 지수를 높이기 위해 문헌과 선행 연구를 토대로 적절하지 않다고 판단된 감정노동 → 조직몰입의 경로와 사회적 지지 → 이직의도의 경로를 제거하여 최종 가설적 경로모형을 구축하였다.

가설적 경로모형의 적합도를 검증하기 위하여 χ^2 값, GFI, NFI, NNFI, RMSEA의 적합도 지수를 채택하였으며, 그 결과는 Table 2와 같다. 가설적 모형의 적합도를 평가한 결과, χ^2 값은 4.178, 자유도는 2, $p > .05$ 로 본 연구의 가설적 모형이 경험적 자료에 잘 부합하고 있는 것으로 평가되었다. 일반적으로 χ^2 값은 표본크기에 따라서 통계적 검정력이 달라지므로 다른 적합도 지수를 고려하였다. 본 연구에서 사용된 적합도 지수 중 GFI는 .997 (기준 $\geq .90$), NFI는 .995 (기준 $\geq .90$), NNFI는 .987 (기준 $\geq .90$)로 .90이상으로 권장할 만한 값이나 RMSEA는 .053으로 권장 허용수준 .05미만에서 조금 벗어나는 수치로 나타났다.

이직의도에 영향을 주는 변인들의 효과

본 연구의 가설적 모형에서 경로의 유효성을 검증하기 위해 경로계수를 산출하였다. 표준화 경로계수(standardized path coefficient)를 중심으로 가설적 모형

Table 1. Correlation Coefficient, Mean, and Standard Deviation of Variables

	EL r(ρ)	SS r(ρ)	JS r(ρ)	OC r(ρ)	TI r(ρ)	M(\pm SD)
Emotional Labor (EL)	1					3.21(\pm .55)
Social Support (SS)	-.203 ($<.001$)	1				3.44(\pm .53)
Job Satisfaction (JS)	-.496 ($<.001$)	.537 ($<.001$)	1			3.06(\pm .41)
Organizational Commitment (OC)	-.392 ($<.001$)	.484 ($<.001$)	.698 ($<.001$)	1		3.20(\pm .69)
Turnover Intention (TI)	.536 ($<.001$)	-.352 ($<.001$)	-.668 ($<.001$)	-.650 ($<.001$)	1	3.15(\pm .78)

Table 2. Model Fitness Index for Hypothetical Model

Goodness	χ^2	df	p	GFI	NFI	NNFI	RMSEA
Value	4.178	2	.124	.997	.995	.987	.053
Evaluation criteria			$<.05$	$\geq .90$.90	.90	$\leq .05$

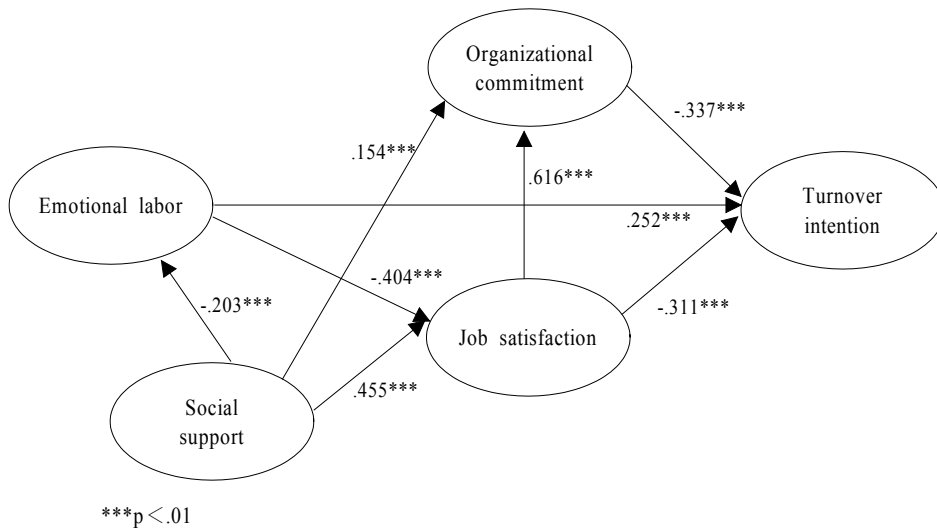


Figure 1. Hypothetical model

에 대한 경로도형을 제시하면 Figure 1과 같다. 가설적 모형경로에서 이직의도에 유의하게 직접적인 영향을 준 경로는 감정노동($\beta = .252, p < .001$), 직무만족($\beta = -.311, p < .001$), 조직몰입($\beta = -.337, p < .001$)이었으며, 조직몰입에 유의하게 직접적인 영향을 준 경로는 직무만족($\beta = .616, p < .001$), 사회적 지지($\beta = .154, p < .001$)이었다. 직무만족에 유의하게 직접적인

영향을 준 경로는 감정노동($\beta = -.404, p < .001$), 사회적 지지($\beta = .455, p < .001$)이었으며, 감정노동에 유의하게 직접적인 영향을 준 경로는 사회적 지지($\beta = -.203, p < .001$)였다.

이직의도에 대한 각 변수의 직접효과, 간접효과 및 총효과를 살펴보면 Table 3과 같다. 이직의도에 대한 각 변수의 간접효과와 총효과에 대한 유효성 검증은

Table 3. Direct, Indirect, and Total Effect in Hypothetical Model

Variables	Direct effect	Indirect effect	Total effect	SMC
Dependent variables(to)				
Independent variables(from)				
Emotional labor				
Social support	-.203***	.000	-.203**	.041
Job satisfaction				
Social support	.455***	.082**	.537**	
Emotional labor	-.404***	.000	-.404**	.444
Organizational commitment				
Emotional labor	.000	-.248**	-.248**	
Social support	.154***	.330**	.484**	
Job satisfaction	.616***	.000	.616**	.504
Turnover intention				
Social support	.000	-.382**	-.382**	
Emotional labor	.252***	.209**	.461**	
Job satisfaction	-.311***	-.208**	-.519**	
Organizational commitment	-.337***	.000	-.337**	.556

SMC=Squared multiple correlations.

** $p < .05$ *** $p < .01$

붓스트랩 방법을 통해 90% 신뢰구간으로 하였다. 보건의료인의 이직의도에 대한 효과를 살펴보면, 직무만족, 조직몰입, 감정노동이 유의한 직접효과가 있었으며, 이 중 이직의도에 가장 큰 직접효과를 가지는 것은 조직몰입이었고, 그 다음이 직무만족, 감정노동으로 나타났다. 보건의료인의 감정노동에 직접영향을 주는 것은 사회적 지지였고 이 변인의 설명력은 4%였다. 사회적 지지와 감정노동은 직무만족에 직접, 간접 효과를 미치는 것으로 나타났고 이들 변인에 의한 설명력은 44%였다. 감정노동, 사회적 지지, 직무만족은 조직몰입에 직접, 간접 효과를 미치는 것으로 나타났고 이들에 의한 설명력은 50%였다. 보건의료인의 이직의도에 사회적 지지는 간접효과만 있었고, 반면 조직몰입은 직접효과만 있었다. 이직의도에 대해 사회적 지지, 감정노동, 직무만족, 조직몰입이 직접, 간접 영향을 주었고 이들에 의한 총 설명력은 56%로 나타났다.

논 의

본 연구는 보건의료인의 이직의도에 영향을 주는 주요 변인인 감정노동, 사회적 지지, 조직몰입, 직무만족으로 구성된 가설적인 모형검증을 통한 경로도를 구축하고자 하였다. 특히 감정노동, 조직몰입, 직무만족, 이직의도에 완충적인 매개역할을 하는 사회적 지지를 외생변인으로 하고, 감정노동, 조직몰입, 직무만족, 이직의도를 내생변인으로 구성하였다. 본 연구의 경로도 분석에 의하면, 사회적 지지는 감정노동, 조직몰입, 직무만족에 직접적인 영향을 주는 것으로 나타났으나, 이직의도에는 다른 변수를 매개로 간접적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 가설적 모형을 수정하는 과정에서 감정노동 → 조직몰입의 경로와 사회적 지지 → 이직의도의 경로는 삭제되었다. 경로 삭제는 모형 적합도 지수를 고려하여 문헌 및 선행 연구결과에 근거를 두고 이루어졌다. 본 연구를 통해 나타난 주요 결과를 중심으로 논의하면 다음과 같다.

첫째, 최종 가설적 모형에서 보건의료인의 이직의도에 직접적인 경로를 통해 영향을 미치는 변수는 감정노동, 직무만족, 조직몰입이었다. 그리고 조직몰입에 영향을 주는 변인은 감정노동, 사회적 지지, 직무

만족이었다. 즉, 감정노동이 높을수록, 조직몰입이 낮을수록, 직무만족이 낮을수록 이직의도는 높았다. 또한 감정노동이 낮을수록, 사회적 지지가 높을수록, 직무만족이 높을수록 조직몰입은 높았다. 최종 변수인 이직의도에 대해 직접적 효과만 비교할 때는 조직몰입의 직접효과가 가장 높았다. 그러나 간접효과까지 더해진 효과를 비교할 때는 직무만족의 총효과가 가장 높았고, 그 다음이 감정노동의 총효과였다. 이는 감정노동이 조직몰입에 직접효과를 주지 못했기 때문인 것으로 생각된다. Moon과 Han (2011)의 연구에서도 간호사의 이직의도에 임파워먼트, 스트레스, 소진, 직무만족, 조직몰입이 작간접 영향을 주었고, 직무만족, 스트레스, 임파워먼트가 조직몰입에 영향을 주는 것으로 나타나 본 연구와 유사한 경로구조를 보였다.

직무만족과 조직몰입은 유사한 개념으로 정의하지만 전자는 개인이 맡거나 수행하고 있는 구체적 직무와 관련된 지향이고, 후자는 구체적인 직무보다는 그 직무가 이루어지는 조직의 성격과 특성에 대한 신뢰나 긍정적인 마음의 상태를 말한다. 직무만족과 조직몰입의 중복조합이 근무지향성을 설명하는 이론적 배경이 되나 이직의도와 연관을 지을 때는 조직을 떠나지 않고 머물려는 자발적 선택으로 정의되는 조직몰입이 더 중요한 영향을 미치는 것으로 설명된다 (Phang & Kim, 2009). 이렇듯 직무만족과 조직몰입의 개념 차이에서 볼 수 있듯이 보건의료인의 이직의도를 감소시키기 위해서는 궁극적으로 직무몰입을 향상시킬 수 있는 프로그램 혹은 병원정책이 필요하겠다.

둘째, 가설적 모형에서 나타난 직접효과, 간접효과 및 총효과를 종합해 볼 때 사회적 지지에 의한 효과가 가장 많이 나타났다. 사회적 지지가 감정노동, 직무만족, 조직몰입, 이직의도 총 4개의 변수 모두에 유의한 영향을 주는 것으로 확인되었다. 최근 10년 동안 보건의료인의 이직의도에 대한 영향요인으로 감정노동에 관한 연구가 증가하면서 보건의료인의 이직의도는 여러 모델로 설명되어왔다. 이직의도에 대한 예측요인으로는 스트레스, 감정소진(emotional exhaustion), 감정노동이 조직 내 업무수행 및 적응 능력에 부정적인 영향을 주고 결과적으로 이직의도를 높인다는 것이 주된 알고리즘이다. 결과변수를 이직의도로 할 때 주요한 예측요인으로 소진(burnout) 또는 감정노동, 건

강문제, 언어폭력, 역할갈등, 조직몰입, 직무만족, 상급관리자의 이직, 사회적 지지 등이 있다(Ben, 2009). 이 중 사회적 지지는 본 연구결과에서 볼 수 있듯이 이러한 알고리즘 전반에 걸쳐 유의한 영향을 미쳐 이직의도를 감소시키는 역할을 담당한다. 사회적 지지가 이직의도에 유의한 영향을 미친다는 사실은 선행 연구에서도 확인된 사실이다. Huang과 Dai (2010)는 사람의 기분을 만족시켜야 하는 서비스 종사자의 웃음 뒤에 감춰진 감정노동은 서비스 수행에 영향을 주게 되는데 이때 사회적 지지가 매개적 역할을 하게 되므로 사회적 지지 역할을 하는 조직 내 상담, 의사소통, 지지적 조직문화(social support culture)의 중요성을 강조하였다.

셋째, 가설적 모형의 수정과정에서 감정노동 → 조직몰입의 경로와 사회적 지지 → 이직의도의 경로는 삭제되었다. 우선, 본 연구의 모형수정과정에서 조직몰입에 대해 감정노동의 경로가 삭제된 것은 조직만족이 조직몰입에 선행하는 개념적 특성 때문인 것으로 판단된다. 감정노동으로 발생한 조직에 대해 부정적인 감정상태가 직무에 만족하지 못하는 결과를 가져오게 되고 이로 인해 조직에 몰입하지 못하는 단계적인 과정으로 설명될 수 있다. 한편, 전체 경로에서 이직의도에 대한 사회적 지지 경로가 삭제된 것은 사회적 지지를 측정하는 도구의 특성에 의한 것으로 판단된다. 사회적 지지의 개념은 다차원적이다. 흔히 보건의료에서 다루는 사회적 지지는 사람 대 사람(interpersonal) 혹은 사람 대 조직(individual and organization)간 정서적 교감이 이루어지는 상호의존성(interdependence)을 의미한다(Caplan, 1974). 결과적으로 사회적 지지는 직장 내 부정적 사회 심리적 요인에 대한 완충작용을 하여 긍정적 대인관계를 가능하게 한다고 할 수 있다. 특히 본 연구에서 사용한 사회적 지지 도구는 기능적 사회적 지지(instrumental social support)를 측정하는 도구이다. 기능적 사회적 지지는 직장에서 필요한 정보 또는 도움을 받음으로써 동료 또는 상급자와의 동료성(collegiality)을 갖도록 하고 지지적 직장환경에 대한 인식을 증가시킨다(Stoetzer, 2010). 기능적 사회적 지지가 이직을 결정하게 되는 개인의 지각에 영향을 주기보다 지지적 직장환경에 대한 인식증가에 영향을 주어 감정노동, 조직몰입, 직무만족을 매개하

여 이직의도에 유의한 효과를 준 것으로 생각된다. 본 연구결과에서 사회적 지지가 이직의도에 직접효과를 주지 못하는 것은 본 연구에서 사용한 사회적 지지 도구가 기능적 사회적 지지를 측정했기 때문이다. Kim, Yim, Jeong과 Jo (2009)의 연구에서도 상사로부터의 기능적 사회적 지지가 직무스트레스를 매개하여 이직의도에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다.

이상의 결론을 종합해 볼 때, 보건의료인의 이직의도에 대해 감정노동, 조직몰입, 직무만족이 원인적 변수로서 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 또한 이직의도를 감소시키기 위한 예방적 전략으로 접근할 때 사회적 지지는 이 중 가장 중요한 변수로 나타났다. 보건의료인의 이직은 양질의 인력확보에 위협을 받게 됨은 물론 새로운 인력 채용 및 훈련에 따른 막대한 비용이 지출되어 조직에 큰 손실을 가져오게 된다. 뿐만 아니라 일차보건의료서비스를 담당하는 전문가로서 사회적 측면에서 볼 때 의료전달체계에 심각한 부작용을 가져올 수 있다. 이직의도를 감소시키기 위해 조직적 차원에서는 개인적 직무에 만족할 수 있도록 자기계발 기회 제공, 직무교육 강화, 업무수행의 자율성 제공, 조직몰입을 위한 지지적 조직문화 개선 등을 모색하여야 할 것이고, 사회적 차원에서는 이직요인 및 유형에 관한 분석을 통해 직종별 보건의료인의 공급과 수요간 균형을 맞추는 노력이 필요할 것이다. 사회적 지지가 이직의도에 미치는 효과가 큰 것을 감안할 때 조직구성원 개인과 조직간 관계의 질 개선, 지지적 조직분위기, 긍정적인 근무환경, 심리적 자본(자기효능감, 희망, 낙관주의 등) 활용 등에 초점을 둔 교육 및 프로그램이 보건의료인의 이직의도를 감소시킬 수 있는 구체적 전략이 될 수 있을 것이다.

결론 및 제언

본 연구는 보건의료인의 이직의도에 영향을 주는 변인 및 경로를 설명하는 모형을 구축하고 검증하고자 시도되었다. 보건의료인 385명을 대상으로 자가 보고식 설문지를 기입하도록 하여 자료를 수집하였고 수집된 자료는 PASW 18.0과 AMOS/Win 5.0 프로그램을 사용하여 분석하였으며 연구의 결과는 다음과

같다.

- 보건의료인의 이직의도와 감정노동, 사회적 지지, 직무만족, 조직몰입이 모두 유의한 상관관계를 가지는 나타났다.
- 사회적 지지를 외생변수로, 감정노동, 직무만족, 직무몰입, 이직의도를 내생변수로 하는 총 8개의 경로를 가지는 모형이 구축되었고, 적합도 지수를 고려할 때 경험적 자료를 설명하는데 적합하였다.
- 이직의도에 직접적 영향을 준 변수는 감정노동, 직무만족, 조직몰입이었고, 간접적 영향을 준 변수는 사회적 지지, 감정노동, 직무만족이었다.
- 이직의도에 대한 총효과를 비교할 때 직무만족이 가장 높았고, 그 다음 순으로 감정노동, 사회적 지지, 직무몰입이었으며, 이들 변수에 의한 총변량은 56%였다.

이러한 결과를 토대로 할 때 보건의료인의 이직의도에 영향을 주는 변인으로 감정노동, 사회적 지지, 직무만족, 조직몰입이 확인되었고 이러한 변인들을 기초로 보건의료인의 이직의도 감소를 위한 구체적 전략이 모색되어야 할 것이다. 추후 연구에서 감정노동, 사회적 지지, 직무만족, 조직몰입이 이직 예방 및 관리에 실제 효과가 있는지 살펴보기 위한 실험연구, 코호트 연구, 패널조사 등 다각적인 연구접근이 필요 하겠다.

본 연구의 제한점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 경로모형을 구축하기는 하였으나 횡단적 조사연구로 변수 간 인과관계 가정을 완전하게 충족하지는 못하였다. 둘째, 종속변수가 이직의도로 실제 조직을 이탈하는 행위적 판단을 했는지에 대한 확대된 경로는 살펴보기 못했다. 감정노동, 사회적 지지, 직무만족, 조직몰입이 이직행위에 영향을 주는지에 관한 종단적 연구가 필요하겠다. 이러한 제한점은 있지만 특정 직종만이 아닌 보건의료인 전체를 대상으로 이직의도를 조사한 연구가 많지 않다는 점에 본 연구의 의의를 둘 수 있다.

REFERENCES

Batchelor, J. H., Burch, G. F., & Humphrey, R. H. (2011). Emotional labor: The secret of customers' happiness and employee's satisfaction. *International Labor Brief*, 4-15.

Ben, D. W. (2009). Turnover among healthcare professionals. *Radiology Management*, 31(4), 24-27.

Caplan, G. (1974). *Support systems and community mental health*. New York: Behavioral publications.

Choi, H. J. (1992). *(A) Study on the relationships between job characteristics and job motivations perceived by nurses*. Unpublished master's thesis, Seoul National University, Seoul.

Er, K. S., Hur, H. K., Kim, K. K., Cho, Y. J., Kim, E. H., & Kim, S. J. (2004). The relationship between job characteristics, job satisfaction, and intents to leave among hospital nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 9(2), 81-92.

Eun, K. S. (2002). *A study on the influencing factors of organizational commitment and turnover intention related to the equity perception of the personnel of mental hospitals*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.

Huang, P. F., & Dai, C. W. (2010). The impacts of emotional contagion and emotional labor perception of employees' service performance. *International Journal of Electronic Business Management*, 8(1), 68-79.

Jaekal, B. S., & Lee, S. H. (2007). Factors affecting on organizational commitment of hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 13(1), 65-73.

Jenkins, R., & Elliott, P. (2004). Stressors, burnout and social support: nurses in acute mental health settings. *Nursing and Health Care Management and Policy*, 48(6), 22-631.

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. *Journal of Korea Society of Hospital Administration*, 11(4), 1-17.

Kim, H. S. (2009). *An association among verbal abuse, social support and turnover intention for special unit nurses in a hospital*. Unpublished master's thesis, Catholic University, Seoul.

Kim, H. S., Yim, H. W., Jeong, S. H., & Jo, S. J. (2009). An association among verbal abuse, social support and turnover intention for special unit nurses in a hospital. *The Korean Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 21(4), 388-395.

Kim, K. H. (2008). *The relationship of self-efficacy*

- and social support on burnout of insurance review nurses. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.
- Kim, M. J. (1998). Effects of the hotel employee's emotional labor upon the job-related attitudes. *Journal of Tourism Sciences*, 21(2), 129-141.
- Kim, Y. J. (2009). *The effect of self efficacy on the relationships between job stress and organizational effectiveness of home helper*. Unpublished doctoral dissertation, Chosun University. Kwangju.
- Korean Nurses Association. (2010. November). *Survey reports of nurse's turnover and work*. Seoul: Korean Nurses Association.
- Lee, G. S. (2002). *A comparative study on the consciousness of bio-medical ethics of health care professionals and non health care professionals*. Unpublished master's thesis, Kyunghee University, Seoul.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551.
- Mobley, W. H. (1982). *Employee turnover : causes, consequence and control*. Massachusetts: Addison-Welsey.
- Moon, S. J., & Han, S. S. (2011). A predictive model on turnover intention of nurses in Korea. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 41(5), 633-641.
- Morris, J. A., & Feldman, O. C. (1996). The dimension, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Myers, B. J. (2010). *Organizational support, perceived social support, and intent to turnover among psychiatric nurses: a mixed methods study*. Unpublished doctoral dissertation, Alabama University, Birmingham, USA.
- Oh, Y. M. (2010). *(A) Study on nurses' emotional labor and organizational effectiveness*. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.
- Park, H. J. (2011). *The influence of conflict in social welfare organization on organizational commitment and turnover intention-focused on the mediating effect of job satisfaction and the moderating effect of social support*. Unpublished doctoral dissertation, Cheongju University, Cheongju.
- Park, H. M., & Lee, H. S. (2011). A study of communication style, critical thinking disposition, job satisfaction and job stress in hospital nurses. *Perspectives in Nursing Science*, 8(2), 105-112.
- Park, J. W. (1985). *(A) Study for the social support scale development*. Unpublished doctoral dissertation, Yonsei University, Seoul.
- Phang, H. N., & Kim, S. W. (2009). Structural relationship and determinants of job satisfaction and organizational commitment. *Korean Journal of Sociology*, 43(1). 1-234.
- Stoetzer, U. (2010). *Interpersonal relationships at work*. Stockholm, Sweden: Karolinska institute.
- Torres, G. (1988). A reassessment of instruments for use in a multivariate evaluation of a collaborative practice project. In O. L. Strikland & C. F. Waltz (Eds), *Measurement of Nursing Outcomes*. New York: Springer publishing company.