

요양병원 간호사의 감정노동과 직무몰입이 이직의도에 미치는 영향

강수정¹ · 권수혜²

여주노인전문병원¹, 고신대학교 간호대학²

The Effects of Emotional Labor and Job Involvement on Turnover Intention of Nurses in Long-term Care Hospitals

Kang, Su-Jeong¹ · Kwon, Suhye²

¹Yeoju Geriatric Hospital, Yeoju

²College of Nursing, Kosin University, Busan, Korea

Purpose: The purpose of this study was to identify the influencing factors on turnover intention of nurses in long-term care hospitals. **Methods:** Data were collected from 210 nurses in 11 long-term care hospitals in B city. Data were analyzed using descriptive statistics, t-test, ANOVA, Pearson's correlation coefficient, and Stepwise multiple regression. **Results:** Turnover intention was significantly correlated with emotional labor ($r=.35, p<.001$) and job involvement ($r=-.38, p<.001$). In a multiple regression, emotional labor ($\beta=.31, p<.001$), age ($\beta=-.27, p<.001$), job satisfaction ($\beta=.24, p<.001$), job involvement ($\beta=-.23, p<.001$), and number of patients assigned ($\beta=.14, p=.009$) were associated with turnover intention. These factors attributed to 41.2% of the total variance in turnover intention. **Conclusion:** Considering the results of this study, proactive educational and/or human resource management interventions need to be developed especially for those younger nurses in order to reduce emotional labor as well as to promote job satisfaction and job involvement of nurses in long-term care hospitals.

Key Words: Emotional labor, Job involvement, Turnover intention, Long-term care, Nurses

서론

1. 연구의 필요성

우리나라는 의료기술의 발달과 경제적인 성장, 의료정보의 발달 등으로 노령인구가 급격히 증가하고 있는 추세로, 노령인구는 2013년에 12.2%에 달하였으며 2050년에는 37.4% 수준에 이를 것으로 전망된다(Statistics Korea, 2015). 이러한 고

령화 현상과 노인장기요양보험의 영향으로 전국적으로 요양시설 및 요양병원의 수가 급격하게 증가하여, 2008년 690개에 불과하던 요양병원은 2015년 현재 1,346개에 달하고 있다(Health Insurance Review & Assessment Service (HIRA), 2015).

요양병원은 급성기 병원과는 다른 임상환경으로 요양병원에 입원하는 환자들은 대부분 일상생활의 지원과 보조를 필요로 하는 노인 환자들이며, 재활 요구가 높고 인지적, 기능적 손

주요어: 감정노동, 직무몰입, 이직의도, 장기요양, 간호사

Corresponding author: Kwon, Suhye

College of Nursing, Kosin University, 262 Gamcheon-ro, Seo-gu, Busan 602-702, Korea.
Tel: +82-51-990-3954, Fax: +82-51-990-3970, E-mail: 113009@kosin.ac.kr

- 이 논문은 제1저자 강수정의 석사학위논문물을 수정하여 작성한 것임.
- This article is a revision of the first author's master's thesis from Kosin University.

Received: Jun 5, 2015 / Revised: Sep 30, 2015 / Accepted: Nov 10, 2015

상을 가지고 있기 때문에 이들의 다양하고 복합적인 요구를 평가, 예측하고 환자별로 적합한 간호 서비스를 계획, 조정하는 전문적 역할을 담당할 간호사 확보가 무엇보다 중요하다(Kim, Lee, & Kang, 2014). 또한 요양병원의 특성상 간호사들은 질병관리자인 동시에 일상생활을 보조하며 가족을 대신한 돌봄 제공자의 역할을 수행하고 있다(Kim, Lee, & Choi, 2013). 즉 요양병원 간호사는 치매와 같은 인지력 저하나 만성질환을 가진 노인 환자들의 갑작스러운 상태변화와 관련해서 이를 관리하고 대처하며 낙상 등의 사고 예방, 욕창, 요실금 등의 간호 문제 관리 및 일상생활 보조를 포함한 직접간호를 수행하는 비중이 높을 뿐만 아니라, 직원의 감염관리 교육이나 간호인력 관리 및 환자의 가족 상담과 교육까지도 담당하는 중추적 역할을 수행하고 있으므로 요양병원 간호사에 대한 인력 관리는 질적 간호 제공을 위한 매우 중요한 관건이 된다(Kim & Gu, 2015). 그러나 이토록 간호사가 요양병원의 핵심 인력임에도 불구하고 대부분의 요양병원은 업무수준이나 과다한 업무량에 비해 상대적으로 보수나 근무여건이 좋지 않아 간호사 충원의 어려움을 겪고 있다(Yang & Kim, 2013). 요양병원 간호사들은 또한 요양병원에 대한 낮은 사회적 인식, 당직의사가 없는 상황 속에서 일을 처리해야 하는 부담감, 보호자의 지나친 간섭, 비전문 인력을 관리 및 교육해야 하는 부담감 등 정서적 스트레스를 받으면서 소진에 쉽게 노출되며(Lee, 2010), 이는 곧 이직의도를 높이는 결과를 초래할 수 있다.

간호사의 이직은 병원조직 차원에서 신규직원의 교육 및 훈련에 소요되는 시간과 경제적 부담을 발생시키고, 정부 차원에서는 전문 인력의 비효율적인 활용에 따른 경제적 손실을 야기한다고 알려져 있다(Song, 2013). 더욱 중요하게는 요양병원에서 간호사 확보 수준이 높을수록 치매 환자의 일상생활 수행능력이 향상되고 욕창 발생이나 악화가 감소된다는 연구결과(Kim, Lee, & Kang, 2014)에 근거해 볼 때, 요양병원 간호사의 인력 확보 및 관리는 질적 간호 제공에 필수적이므로 이들의 이직을 예방하는 노력이 필요하다. 그러나 의료기관별 간호사 이직률 현황에 따르면, 상급종합병원은 9.9%, 종합병원은 18.6%인데 비해 요양병원 간호사의 이직률은 23.9%로 나타나 일반 종합병원에 비해 훨씬 높은 이직률을 보이고 있다(Hospital Nurses Association, 2013). 따라서 요양병원 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 다각적으로 파악하여 이들의 이직을 예방할 수 있는 효율적인 인력 관리 중재 방안을 모색할 필요가 있다.

최근 여러 가지 요인 중 감정노동이 간호사의 이직의도에

중요한 요인으로 주목받고 있다. 대부분의 병원에서는 간호사들을 대상으로 친절교육을 실시하고 있고 고객만족도에 대한 지속적인 모니터링을 통해 간호사들이 감정 표현과 행동에 있어 적절하게 대응하고 있는지에 대한 관리 감독이 이루어지고 있다(Seo & Kim, 2007). 특히 요양병원 간호사는 심리적인 노화과정 및 질병의 영향으로 대체적으로 고집스럽고 남의 말에 귀 기울이지 않는 면모를 보이는 노인들을 대상으로 돌봄을 제공하면서 친절한 간호사의 이미지를 유지하며 설명, 설득, 경청해야 하는 경우가 많고 사회적으로 용납 가능한 감정을 유지해야 하는 일이 자주 발생한다(Kim, 2009). 또한 보호자와의 빈번한 접촉 상황과 지나친 간섭 역시 요양병원 간호사들을 정서적으로 힘들게 하며(Lee, 2010) 감정노동을 유발할 수 있다. 대부분의 요양병원 간호사들은 고령의 만성질환, 치매, 외상 상태의 노인 대상자들을 돌보면서 병원의 부족한 인력과 과다한 간호업무 속에서도 간호사로서의 도덕적 양심과 전문직 윤리강령을 준수하기 위해 노력하며 감정노동을 경험한다(Kim, Jeong, Kim, & Kim, 2014). 감정노동은 정신적 소진을 유발하여 높은 이직률을 가져오며 결국 조직 성과에도 부정적 영향을 미칠 수 있다(Kim, 2009). 따라서 감정노동은 요양병원 간호사의 인력 관리에 있어 고려해야 할 중요한 요인이라 하겠다.

한편, 직무몰입은 조직 구성원들이 자신의 일상생활에서 직무가 얼마나 중심적인 가치로 자리 잡고 있으며 현재 직무에 대해 자신과 얼마나 동일시하고 있는가를 의미하며(Kanungo, 1982), 이는 개인과 조직의 성장에 기여하고 간호 서비스의 질과 직접적인 관련이 있다(Seo & Kim, 2007). 요양병원 간호사는 환자의 질병을 치료하는데 절대적으로 중요한 존재로, 당직 의사가 없는 의료 상황에서 독자적으로 전문적 판단을 내려야 하며 병원 내 비전문 인력을 관리 및 교육할 뿐만 아니라 대상자와 그 가족들을 돌보고 관리하면서(Lee, 2010) 간호 서비스의 질을 확보하는 중요한 역할을 담당하고 있다. 직무몰입은 자신의 직무에 대한 태도로서 주체의식을 가지고 헌신적으로 자신의 직무에 몰두하는 것을 의미하므로(Seo & Sung, 2011) 요양병원의 핵심인력이자 중추적 역할을 담당해야 하는 간호사는 더욱 직무몰입이 요구된다고 하겠다. 더욱이 요양병원 간호사는 만성질환을 가진 노인 대상자들에게 질적인 노인간호를 제공해야 할 책무를 가지는데, 노인간호란 의학적 측면에 국한된 것이 아니라 노인에 대한 포괄적이고 전인적인 접근으로 이루어지기 때문에 요양병원 간호사는 노인의 신체, 정서, 영적인 측면에서의 총체적 돌봄을 제공해야 할 책임이 있다(Kim et al., 2013). 이러한 책임은 간호의 전문직 사명과 부합

하는 것으로, 자신이 하고 있는 직무에 몰두하고 헌신을 다하는 직무몰입을 통해 표출될 수 있다고 본다. 따라서 노인간호를 제공하는 요양병원 간호사에게는 보다 더 높은 직무몰입이 요구되며, 이는 더 나아가 간호업무의 효율성과 조직유효성에 영향을 미칠 수 있기 때문에 조직적인 관심을 기울여야 한다(Seo & Kim, 2007). 간호 조직의 구성원들은 직무몰입을 통해 스스로의 직무에 긍정적 감정과 애착을 갖게 되어 이직의도가 감소한다고 하였다(Seo & Kim, 2007). 따라서 요양병원 간호사의 직무몰입은 이직의도를 감소시키기 위한 효과적인 간호 인력 관리 전략에 중요한 요인이라 생각된다.

간호사의 이직의도와 관련하여서는 감정노동, 소진, 자기 효능감, 사회적 지지(Kim, 2009), 직무 스트레스, 직무만족(Min et al., 2011), 전문직업성(Han, Sohn, Park, & Kang, 2010) 등 다양한 관련 및 영향요인을 조사한 연구들이 있으나 이는 대부분 종합병원 간호사를 대상으로 하고 있어 요양병원 간호사의 이직의도와 관련된 연구는 미비한 실정이다. 현재까지 요양병원 간호사의 이직의도와 관련된 선행연구를 살펴보면, 연령, 결혼상태, 건강상태, 업무의 전문성에 따라 이직의도 정도의 차이를 보였으며(Kim et al., 2013), 직무 스트레스(Kim & Kim, 2010), 소진탄력성, 자존감(Kim et al., 2013) 등과 이직의도와 관련성을 조사한 선행연구가 있었다. 요양병원 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인과 관련하여서는 임파워먼트, 간호업무성과, 직무만족(Song, 2013) 등이 확인된 정도이다. 하지만 간호사들이 요양병원이라는 특수한 임상 상황에서 인지적, 기능적 손상을 가진 노인 환자와 그 가족들을 돌보는 가운데 감정노동을 경험하고 있고 이러한 감정노동이 이직의도를 유발할 것으로 추측되나 실제로 요양병원 간호사의 감정노동이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지를 규명한 연구는 거의 없었으며 요양병원 간호사의 직무몰입이 이직의도와 어떠한 관련성을 가지고 영향을 미치는지에 대한 연구는 현재 전무한 실정이다. 이에 본 연구는 요양병원 간호사의 감정노동, 직무몰입 및 이직의도의 정도와 그 관계를 확인하고 감정노동과 직무몰입이 요양병원 간호사의 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지를 규명하여 추후 요양병원 간호사의 이직의도를 감소시키기 위한 효율적인 인력 관리 전략 수립에 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 요양병원 간호사의 감정노동, 직무몰입 및 이직의도의 정도와 그 관계를 파악하며 이직의도에의 영향

요인을 규명하기 위한 것으로 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 제 특성을 파악한다.
- 대상자의 감정노동, 직무몰입 및 이직의도 정도를 파악한다.
- 대상자의 제 특성에 따른 이직의도 정도의 차이를 파악한다.
- 대상자의 감정노동, 직무몰입 및 이직의도의 상관관계를 확인한다.
- 대상자의 이직의도 영향요인을 규명한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 요양병원 간호사의 감정노동, 직무몰입 및 이직의도의 정도와 그 관계를 파악하고 이직의도에의 영향요인을 규명하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구의 대상자는 B광역시에 소재한 11개의 요양병원에 근무하고 있는 간호사로, 본 연구의 목적과 설명을 이해하고 연구참여를 서면으로 동의한 자로 하였다. 표본의 크기는 G*Power 3.1.7 프로그램으로 다중회귀분석에서 유의수준 $\alpha = .05$, 효과크기는 중간크기인 0.15, 검정력 .80, 예측요인 15개로 설정하여 계산하였을 때 최소 표본크기는 139명이었다. 미 응답률을 고려하여 총 220부를 배부하여 211부가 회수되었으며, 응답이 부적절한 1부를 제외하고 210부(95.5%)를 최종 분석 대상으로 하였다.

대상자의 구체적인 선정기준은 다음과 같다.

- 요양병원에서 직접 간호업무를 담당하고 있는 자
- 다른 병원에 합격하여 대기기간 중 요양병원에서 일하고 있는 자는 제외

3. 연구도구

연구도구로는 요양병원 간호사의 일반적 특성, 직무 관련 특성, 감정노동, 직무몰입, 이직의도를 측정하는 구조화된 설문지를 사용하였다. 일반적 특성으로는 연령, 결혼상태, 교육정도, 직무 관련 특성으로는 총 임상실무경력, 직위, 근무형태, 월 급여, 현 병원 설립 후 기간, 병상 수, 하루 평균 돌보는

환자 수, 한 달 평균 휴무일을 조사하였고 근무만족도는 ‘대체로 만족한다’, ‘보통이다’, ‘대체로 불만족한다’로 응답하도록 하였다.

1) 감정노동

감정노동은 조직의 감정표현 규범에 의해 요구되는 감정 표현과 자신이 경험하는 실제 감정 상태와 차이가 있을 때 자신의 실제 감정을 통제하려는 노력을 말한다(Hochschild, 1983). 본 연구에서는 Morris와 Feldman (1996)이 개발한 감정노동 측정도구를 Song (2011)이 간호사를 대상으로 수정·보완한 도구를 사용하였다. 본 도구는 하위개념인 감정노동의 빈도 3개 문항, 감정표현에 대한 주의정도 3개 문항, 감정의 부조화 3개 문항 등 총 9개 문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 5점 척도로 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점으로부터 ‘매우 그렇다’ 5점이고, 점수의 범위는 9점에서 45점까지이며, 점수가 높을수록 대상자의 감정노동 정도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Song (2011)의 연구에서 Cronbach's α 는 .87이었고, 본 연구에서는 Cronbach's α 는 .83이었다.

2) 직무몰입

직무몰입이란 조직 구성원들이 자신의 일상생활에서 직무가 얼마나 중심적인 가치로 자리 잡고 있으며, 현재 직무에 대해 자신과 얼마나 동일시하고 있는가를 말한다(Kanungo, 1982). 본 연구에서는 Kanungo (1982)가 개발한 직무몰입 측정도구를 Kim (2011)이 회사를 대상으로 사용한 도구를 요양병원 간호사에 맞게 어휘를 수정하여 노인간호학 전공 교수 1인, 요양병원에 근무하는 간호과장 1인과 간호사 2인으로부터 내용의 타당성을 검증받은 후 사용하였다. 이 도구는 총 9개 문항으로 각 문항은 Likert 5점 척도로 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점으로부터 ‘매우 그렇다’ 5점이며 점수의 범위는 9점에서 45점까지로 점수가 높을수록 직무몰입 정도가 높은 것을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Kim (2011)의 연구에서 Cronbach's α 는 .86이었고, 본 연구에서는 Cronbach's α 는 .82였다.

3) 이직의도

이직의도란 직무불만족에 대한 하나의 반응으로서, 현 직장에서 타 직장으로 옮기려는 의도를 말한다(Lawler, 1983). 본 연구에서는 Lawler (1983)가 개발한 이직의도 측정도구를 Kim (2007)이 간호사에 맞게 재구성하여 개발한 도구를 사용하였다. 본 도구는 이직의도 7개 문항, 이직요소 4개 문항의 총 11개 문항으로 구성되어 있으며 각 문항은 Likert 5점 척도

로 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점으로부터 ‘매우 그렇다’ 5점으로 점수의 범위는 11점에서 55점까지이며, 점수가 높을수록 대상자의 이직의도 정도가 높은 것을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Kim (2007)의 연구에서 Cronbach's α 는 .84였고, 본 연구에서는 Cronbach's α 는 .83이었다.

4. 자료수집 및 방법

본 연구의 자료수집기간은 2013년 1월 15일부터 3월 5일까지로 먼저 B광역시 소재 K대학교의 기관생명윤리위원회의 승인(IRB No: KU IRB-2013-64)을 받았다. 이후 B광역시 소재 요양병원의 간호인력 담당자를 연구자가 개별 접촉하여 본 연구의 목적과 절차를 설명하였고, 참여에 동의한 11개 요양병원의 병원장, 간호 부서장 및 병동단위 수간호사의 승인을 받아 진행하였으며, 연구자가 선정기준에 맞는 대상자에게 연구의 목적과 방법 등에 대해 설명하였고, 연구참여 동의서에 자발적으로 서면 동의한 대상자에 한하여 구조화된 설문지를 제공한 후에 직접 기입하도록 한 후 수거하였다.

5. 자료분석

본 연구의 수집된 자료는 SPSS/WIN 18.0 프로그램을 이용하여 분석하였다.

- 대상자의 제 특성은 실수, 백분율, 평균과 표준편차로 분석하였다.
- 대상자의 감정노동, 직무몰입, 이직의도 정도는 최소값, 최대값, 평균과 표준편차, 평균평점과 표준편차로 분석하였다.
- 대상자의 제 특성에 따른 이직의도 정도는 t-test, ANOVA 와 Scheffé test로 분석하였다.
- 대상자의 감정노동, 직무몰입과 이직의도 간의 상관관계는 Pearson's correlation coefficients로 분석하였다.
- 대상자의 이직의도 영향요인은 단계적 다중회귀분석을 이용하여 분석하였다.

6. 연구의 제한점

본 연구는 표본추출에 있어서 B광역시의 일부 요양병원의 간호사를 대상으로 편의 추출하였으므로 본 연구의 결과를 일반화하거나 확대 해석하는 데 신중을 기해야 할 것이다.

연구결과

1. 대상자의 제 특성

인구사회학적 특성에서 연령은 50세 이상 22.4%(47명), 23~30세 미만 18.1%(38명)로 평균 연령은 40.5 ± 10.38 세였다. 결혼상태는 기혼 및 기타 66.7%(140명), 미혼 33.3%(70명)이었으며, 교육정도는 전문대 졸업 63.3%(133명), 4년제 대학교 졸업 31.1%(65명), 대학원 졸업 이상 5.7%(12명) 순이었다. 직무 관련 특성에서 총 임상실무경력은 10~15년 미만 25.7%(54명), 5~10년 미만 22.9%(48명), 5년 미만과 20년 이상이 각각 19.0%(40명), 15~20년 미만 13.3%(28명)이었다. 직위는 일반간호사가 71.0%(149명)로 가장 많았으며, 근무형태는 낮번 또는 초반 고정근무가 29.7%(62명)로 가장 많았고, 다음으로 3교대가 28.7%(60명)이었다. 월 급여는 200~250만원 미만이 49.0%(103명)로 가장 많았고, 현 병원의 설립 후 기간은 7~10년 미만이 32.9%(69명)로 가장 많았으며, 병상수는 200~300 미만이 34.3%(72명), 500 이상이 25.2%(53명) 순이었다. 하루 평균 돌보는 환자 수는 50~70명 미만이 34.8%(73명)로 가장 많았고, 다음은 70명 이상이 29.5%(62명)로 하루 평균 돌보는 환자 수는 평균적으로 54.7 ± 23.26 명이었다. 한 달 평균 휴무일은 9~11일이 63.3%(133명)으로 가장 많았으며, 근무만족도는 보통이 61.0%(128명)로 가장 많았고 다음으로 비교적 만족한다 32.8%(69명)의 순으로 나타났다(Table 1).

2. 대상자의 감정노동, 직무몰입 및 이직의도 정도

대상자의 감정노동 정도는 평균 27.5 ± 4.89 (도구 범위: 9~45), 평균평점 3.05 ± 0.54 (척도 범위: 1~5)로 중간 수준으로 나타났다. 감정노동의 하위영역 중 평균평점이 가장 높았던 것은 감정노동의 빈도(3.35 ± 0.68)였고, 가장 낮은 것은 감정의 부조화(2.80 ± 0.71)였다. 대상자의 직무몰입 정도는 평균 27.8 ± 4.01 (도구 범위: 9~45), 평균평점 3.09 ± 0.45 (척도 범위: 1~5)로 중간 수준이었고, 대상자의 이직의도 정도는 평균 33.3 ± 5.88 (도구 범위: 11~55), 평균평점 3.03 ± 0.53 (척도 범위: 1~5)으로 중간 수준으로 나타났다(Table 2).

3. 대상자의 제 특성에 따른 이직의도 정도

대상자의 이직의도 정도는 연령($F=10.09, p<.001$), 결혼

상태($t=-4.44, p<.001$), 총 임상실무경력($F=5.72, p<.001$) 및 직위($F=4.72, p=.010$)에 따라 유의한 차이가 있었다. 또한 근무형태($F=6.48, p<.001$), 병원의 설립 후 기간($F=3.41, p=.010$), 하루 평균 돌보는 환자 수($F=4.51, p=.004$), 한 달 평균 휴무일($F=4.80, p=.009$) 및 근무만족도($F=28.77, p<.001$)에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 사후 검정 결과 연령에서는 39세 이하의 군은 모두 50세 이상 군보다, 30~34세 군은 45~49세인 군보다 이직의도 정도가 유의하게 높았다. 총 임상실무경력이 5년 미만인 군과 10~14년인 군이 20년 이상인 군보다 이직의도 정도가 높았고, 직위에서 일반간호사인 군이 수간호사 이상인 군보다 이직의도 정도가 유의하게 높았다. 근무형태는 3교대인 군과 밤번 전담 군이 상근직 군보다 이직의도 정도가 유의하게 높았고, 병원의 설립 후 기간에서는 5~6년이라고 답한 군이 10년 이상이라고 답한 군보다 이직의도 정도가 유의하게 높았다. 하루 평균 돌보는 환자 수는 50~69명이라고 답한 군과 70명 이상이라고 답한 군이 20명 미만이라고 답한 군보다 이직의도 정도가 유의하게 높았고, 한 달 평균 휴무일이 12일 이상인 경우가 9~11일인 군보다 이직의도 정도가 유의하게 높았다. 근무만족도는 대체로 불만족인 군의 이직의도 정도가 가장 높았으며, 보통인 군, 대체로 만족인 군 순서로 나타났다(Table 3).

4. 대상자의 감정노동, 직무몰입 및 이직의도 정도의 상관관계

대상자의 감정노동과 이직의도 간에는 유의한 순상관관계($r=.35, p<.001$)가 있었으며, 이직의도는 감정노동의 하위영역 중 감정의 부조화($r=.38, p<.001$), 감정표현에 대한 주의정도($r=.34, p<.001$), 감정노동의 빈도($r=.20, p=.004$)의 순으로 유의한 순상관관계가 있는 것으로 나타났다. 대상자의 직무몰입과 이직의도 간에는 유의한 역상관관계($r=-.38, p<.001$)가 있었으나, 감정노동과 직무몰입 간에는 유의한 상관관계($r=.04, p=.541$)가 나타나지 않았다(Table 4).

5. 대상자의 이직의도 영향요인

이직의도에 통계적으로 유의한 차이를 보였던 감정노동, 직무몰입, 연령, 결혼상태, 총 임상실무경력, 직위, 근무형태, 병원의 설립 후 기간, 하루 평균 돌보는 환자 수, 근무만족도, 한 달 평균 휴무일을 독립변수로 투입하고 이직의도를 종속변수로 하여 단계별 다중회귀분석을 실시하였다. 이 중 명목변

Table 1. General Characteristics

(N=210)

Variables	Characteristics	Categories	n (%)	M±SD
Demographic characteristics	Age (year)	23~29	38 (18.1)	40.5±10.38
		30~34	30 (14.3)	
		35~39	24 (11.4)	
		40~44	34 (16.2)	
		45~49	37 (17.6)	
		≥ 50	47 (22.4)	
	Marital status	Married	140 (66.7)	
		Unmarried	70 (33.3)	
	Educational background	College	133 (63.3)	
		University	65 (31.0)	
≥ Graduate school		12 (5.7)		
Job related characteristics	Duration of work as a nurse (year)	≤ 4	40 (19.0)	
		5~9	48 (22.9)	
		10~14	54 (25.7)	
		15~19	28 (13.3)	
		≥ 20	40 (19.0)	
		Position	Staff nurse	149 (71.0)
	Charge nurse		11 (5.2)	
	≥ Head nurse		50 (23.8)	
	Type of duty (n=209)	Three shifts	60 (28.7)	
		Night shift exclusively	13 (6.2)	
		Two shifts	28 (13.4)	
		Fixed shift	62 (29.7)	
		Day duty exclusively	46 (22.0)	
	Monthly income (10,000 won)	150~199	85 (40.5)	
		200~249	103 (49.0)	
		≥ 250	22 (10.5)	
	Period after establishment of the hospital (year)	≤ 2	29 (13.8)	
		3~4	28 (13.3)	
		5~6	45 (21.4)	
		7~9	69 (32.9)	
		≥ 10	39 (18.6)	
	Number of beds	< 200	45 (21.4)	
		200~299	72 (34.3)	
		300~499	40 (19.0)	
		≥ 500	53 (25.2)	
	Number of patients assigned	< 20	25 (11.9)	54.7±23.26
		20~49	50 (23.8)	
		50~69	73 (34.8)	
		≥ 70	62 (29.5)	
Off duty per month	4~8	64 (30.5)		
	9~11	133 (63.3)		
	≥ 12	13 (6.2)		
Job satisfaction	Rather satisfied	69 (32.8)		
	Moderate	128 (61.0)		
	Rather dissatisfied	13 (6.2)		

Table 2. Degree of Emotional Labor, Job Involvement and Turnover Intention

(N=210)

Variables	M±SD	Min~Max	Average M±SD	Scale range
Emotional labor	27.5±4.89	12~43	3.05±0.54	1~5
Job involvement	27.8±4.01	16~38	3.09±0.45	1~5
Turnover intention	33.3±5.88	17~49	3.03±0.53	1~5

수인 결혼상태, 직위, 근무형태, 근무만족도는 가변수 처리하여 분석하였다. 산출된 요양병원 간호사의 이직의도의 회귀모형은 유의하였으며($F=30.12, p<.001$), 잔차의 등분산성, 정규분포성, 다중공선성을 분석한 결과 공차한계(tolerance)의 범위는 0.82~0.97로 0.1 이상이었고 분산팽창인자(Variance Inflation Factor, VIF)는 1.03~1.23으로 기준치인 10을 넘지 않아 다중공선성의 문제가 없었다. 잔차분석 결과 Durbin Watson 통계량은 1.56으로 2에 가까워 자기상관이 없는 것으로 확인되어 잔차와 등분산성 및 정규분포성을 만족하였다.

요양병원 간호사의 이직의도에 가장 큰 영향을 미친 요인은 감정노동($\beta=.31, p<.001$)이었고, 그 다음으로 연령($\beta=-.27, p<.001$), 근무만족도($\beta=.24, p<.001$), 직무몰입($\beta=-.23, p<.001$), 하루 평균 돌보는 환자 수($\beta=.14, p=.009$) 순으로 확인되었으며 이 변인들은 요양병원 간호사의 이직의도를 총 41.2% 설명하는 것으로 나타났다(Table 5).

논 의

본 연구는 요양병원 간호사의 감정노동, 직무몰입 및 이직의도 정도를 파악하고 이들 간의 관계를 분석하며 이직의도에의 영향요인을 규명하여 요양병원 간호사의 효율적인 인력 관리 전략 수립을 위한 기초자료를 제시하고자 시도되었으며 연구결과를 중심으로 논의하면 다음과 같다.

요양병원 간호사의 감정노동 정도는 평균 27.5±4.89 (도구 범위: 9~45), 평균평점 3.05±0.54 (척도 범위: 1~5)로 중간 정도로 나타났다. 이러한 결과는 같은 도구를 사용하여 요양병원 간호사를 대상으로 한 Kim 등(2014)의 연구에서 감정노동 정도의 평균평점이 2.91±0.51로 나타난 것과 유사하며, 종합병원 간호사를 대상으로 한 Song (2014)과 Park 등(2013)의 연구에서 감정노동 정도의 평균평점이 각각 3.47과 3.21로 나타난 것보다 낮은 수준이었다. 그러나 Seo와 Sung (2011)의 연구에서 노인요양시설 간호사의 감정노동 정도의 평균이 23.4±3.74 (도구 범위: 9~45)이었던 것과 비교할 때 감정노동 정도가 더 높게 나타났다. 따라서 요양병원 간호사

의 감정노동 정도는 종합병원 간호사의 감정노동 정도보다는 낮았으나, 노인요양시설 간호사보다는 다소 높은 수준임을 알 수 있었다. 이는 종합병원급 이상에서 의료기관 경쟁이 치열하며 질 높은 의료 서비스를 요구하는 환자들의 인식변화로 간호사의 친절서비스가 강조되고 있고 이에 대한 관리 감독이 철저히 이루어질 뿐만 아니라 채용기간이 짧은 다양한 급성기 환자들을 돌보는 데서 오는 업무의 부담감으로 종합병원 간호사들의 감정노동이 더 높게 나타난 것으로 사료된다. 그러나 병원의 규모와 환자 특성에 따른 간호사의 감정노동 정도를 확실히 규명하기 위해 추후 요양병원과 종합병원 간호사를 대상으로 비교 연구가 필요하다고 사료된다. 또한 요양병원 간호사의 감정노동의 정도가 중간 수준의 점수로 결코 낮은 수준이 아님을 인식하고 이들의 감정노동을 감소시킬 수 있는 대처방안 마련이 필요하다고 본다.

요양병원 간호사의 직무몰입 정도는 평균 27.8±4.01 (도구 범위: 9~45), 평균평점 3.09±0.45 (척도 범위: 1~5)로 중간 정도로 나타났다. 이는 다른 도구를 사용하여 노인요양시설 간호사를 대상으로 조사한 Seo와 Sung (2011)의 연구결과에서 평균 26.5±5.72 (도구 범위: 9~45)와 유사하게 나타났다. 이는 종합병원 간호사를 대상으로 한 Seo와 Kim (2007)의 연구결과에서 5점 만점에 3.54±0.62보다는 다소 낮은 수준이었는데, 이는 요양병원보다 종합병원의 간호인력이 풍부하며, 세분화된 인력 구성으로 간호사가 좀 더 자신의 직무에 몰입할 수 있는 환경이 이루어지는 반면, 요양시설이나 요양병원 간호사는 간호실무 이외에도 부수적인 행정 및 인력 관리 등의 업무를 수행해야 하기 때문에 간호직무에 대한 몰입도가 종합병원 간호사보다 다소 낮게 나타난 것이라 추측해 볼 수 있다. 따라서 효율적인 업무 분담과 인력 관리를 통해 요양병원 간호사들이 더욱 직무에 몰입할 수 있는 업무환경을 조성해 줄 필요가 있다고 하겠다.

요양병원 간호사의 이직의도 정도는 5점 만점에 3.03±0.53으로 중간 정도로 나타났다. 이는 같은 도구로 요양병원 간호사를 대상으로 한 Song (2013)의 연구에서 2.87±0.57과 유사한 수준이었고, 대학 및 종합병원 간호사를 대상으로

Table 3. Differences in Turnover Intention by General Characteristics

(N=210)

Variables	Characteristics	Categories	M±SD	t or F (p)	Scheffé
Demographic characteristics	Age (year)	23~29 ^a	35.8±5.85	10.09 (< .001)	a,b,c>f b>e
		30~34 ^b	36.1±4.97		
		35~39 ^c	36.0±5.51		
		40~44 ^d	33.1±5.45		
		45~49 ^e	31.7±5.37		
		≥ 50 ^f	29.5±4.84		
	Marital status	Married	32.1±5.58	-4.44 (< .001)	
		Unmarried	35.7±5.72		
	Educational background	College	32.7±5.77	2.38 (.095)	
		University	34.6±6.13		
≥ Graduate school		32.9±4.85			
Job related characteristics	Duration of work as a nurse (year)	≤ 4 ^a	35.4±5.41	5.72 (< .001)	a,c>e
		5~9 ^b	33.6±6.50		
		10~14 ^c	34.5±5.36		
		15~19 ^d	32.3±5.64		
		≥ 20 ^e	30.0±5.00		
	Position	Staff nurse ^a	34.1±5.74	4.72 (.010)	a>c
		Charge nurse ^b	32.7±6.57		
		≥ Head nurse ^c	31.2±5.69		
	Type of duty (n=209)	Three shifts ^a	35.3±5.10	6.48 (< .001)	a,b>e
		Night shift exclusively ^b	37.5±6.57		
		Two shifts ^c	33.4±5.88		
		Fixed shift ^d	32.4±5.74		
		Day duty exclusively ^e	30.7±5.60		
	Monthly income (10,000 won)	150~199	33.64±5.19	0.714 (.491)	
		200~249	33.32±6.35		
		≥ 250	31.95±6.14		
	Period after establishment of the hospital (year)	≤ 2 ^a	33.4±6.88	3.41 (.010)	c>e
		3~4 ^b	33.2±7.24		
		5~6 ^c	35.3±5.04		
		7~9 ^d	33.5±5.29		
		≥ 10 ^e	30.7±5.14		
	Number of beds	< 200	33.7±5.35	1.14 (.336)	
200~299		33.4±6.24			
300~499		31.9±6.32			
≥ 500		34.0±5.40			
Number of patients assigned	< 20 ^a	30.9±6.74	4.51 (.004)	a<c,d	
	20~49 ^b	31.6±5.44			
	50~69 ^c	34.3±5.01			
	≥ 70 ^d	34.4±6.30			
Off duty per month	4~8 ^a	33.7±6.04	4.80 (.009)	b<c	
	9~11 ^b	32.7±5.59			
	≥ 12 ^c	37.8±6.22			
Job satisfaction	Rather satisfied ^a	30.2±5.83	28.77 (< .001)	a<b<c	
	Moderate ^b	34.2±4.96			
	Rather dissatisfied ^c	41.2±4.27			

Table 4. Correlations between Emotional Labor, Job Involvement, and Turnover Intention

(N=210)

Variable	Emotional labor	Job involvement	Turnover intention
	r (p)	r (p)	r (p)
Emotional labor	1	.04 (.541)	.35 (< .001)
Job involvement		1	-.38 (< .001)
Turnover intention			1

Table 5. Factors Influencing Turnover Intention

(N=210)

Variables	B	SE	β	t	p
(Constant)	3.83	.28		13.62	< .001
Emotional labor	0.31	.05	.31	5.72	< .001
Age	-0.01	.01	-.27	-4.75	< .001
Job satisfaction [†]	-0.54	.12	-.24	-4.42	< .001
Job involvement	-0.27	.07	-.23	-3.82	< .001
Number of patients assigned	0.01	.01	.14	2.65	.009

Adj. R²=.412, F=30.118, p<.001

[†] Dummy variable (0: rather dissatisfied, 1: rather satisfied, moderate).

한 Kim과 Lee (2014)의 연구에서 3.45±0.85보다는 낮게 나타났다. 이는 아마도 급성기 환자들을 대상으로 질병에 초점을 두며 검사 및 시술 등으로 바쁜 일정을 소화해야 하는 종합병원 간호사들에 비해(Kim et al., 2013), 장기적으로 비교적 변화가 적은 만성질환 노인 환자들을 돌보는 요양병원의 간호 환경이 이직의도의 차이를 가져온 것으로 추측할 수 있다. 또한 젊은 연령층에서 이직의도가 높다는 선행연구결과에 근거할 때(Kim & Lee, 2014; Song, 2013), 본 연구대상자의 평균 연령이 40.5세, Song (2013)의 연구에서 요양병원 간호사의 평균연령이 43.4세로 나타나 상대적으로 연령층이 낮은 종합병원 간호사의 이직의도 정도가 높게 나타난 것으로 추측된다. 한편, 문항별 분석에서는 ‘업무에 비해 봉급이 낮다’, ‘만일 병원이 장기간에 걸쳐 불경기 등의 문제가 있을 때, 다른 직장으로 옮기고 싶은 마음이 있다’ 순으로 점수가 높았다. 이는 Lee (2009)의 연구에서 간호사가 지각하는 보상 중 금전적 보상을 중요시하는 간호사들이 다른 직장으로의 이직의도 정도가 높게 나타난 것과 일맥상통하며 적절한 보상이 이루어지지 않는다면 이직의도 정도는 높아짐을 확인할 수 있었다. 그러므로 요양병원 간호사의 이직의도 정도를 낮추기 위해서는 간호업무성과에 따른 적절한 임금 지급 및 인센티브 등의 보상 체계를 갖출 필요가 있을 것이다.

요양병원 간호사의 제 특성에 따른 이직의도 정도는 연령에

서 39세 이하의 모든 군이 50세 이상인 군보다 유의하게 높게 나타났고, 직위에서는 일반간호사의 이직의도가 가장 높게 나타났다. 이러한 결과는 요양병원 간호사의 연령이 낮을수록, 보직을 맡지 않은 일반간호사일 경우 이직의도가 높은 Song (2013)의 연구결과와 부분적으로 일치하였다. 이는 연령이 낮을수록 실무에 적응하는 능력이 떨어지며, 간호현장에 대한 대처능력 부족 등으로 인해 이직의도 정도가 높아지는 것으로 보이며 결혼이나 출산으로 인해 이직으로 이어질 가능성을 생각해 볼 수 있다. 또한 요양병원에 대한 낮은 사회적 인식과 상대적으로 적은 보수체계로(Yang & Kim, 2013) 젊은 연령층의 간호사들이 일반 병원으로의 이직을 더욱 적극적으로 고려하는 가능성을 유추해 볼 수 있다. 한편, 총 임상실무경력이 5년 미만인 군과 10~15년 미만인 군이 20년 이상인 군보다 이직의도 정도가 유의하게 높게 나타나 Yoon과 Kim (2010)의 연구결과와도 거의 유사하며, 총 임상실무경력 20년 이상으로서 수간호사 이상의 직위를 가지고 있다면 안정적인 직위로 인하여 이직의도 정도는 낮아진다고 볼 수 있다. 또한 미혼인 군의 이직의도 정도가 높았고, 근무형태에서는 3교대와 밤번 전담군이 상근직보다 이직의도가 높게 나타나 Yoon과 Kim (2010)의 연구결과와 일치하였다. 그러므로 병원조직 내의 간호인력 담당자는 이직의도 정도가 높을 것으로 예상되는 간호사를 미리 예측하여, 즉 연령이 낮으며 미혼인 일반간호사와 교대 근무

무나 밤번을 전담으로 하는 간호사를 중심으로 조직적인 관리를 제공할 필요가 있다. 또한 하루 평균 돌보는 환자 수가 50명 이상인 모든 군이 20명 미만인 군보다 이직의도 정도가 통계적으로 유의하게 높게 나타난 점은 요양병원의 적절한 간호인력 확보를 통해 하루 평균 돌보는 환자의 수와 간호업무를 적정선으로 분산시켜야 할 필요성을 시사한다. 근무만족도에서는 대체로 불만족하는 군의 이직의도 정도가 가장 높았고, 대체로 만족하는 군의 이직의도 정도가 가장 낮게 나타났는데, 이러한 결과는 선행연구결과와 유사하였다(Kim & Lee, 2014). 그러므로 요양병원 간호사의 이직의도 정도를 감소시키기 위해서는 대상자들의 근무에 대한 만족도를 높여줄 수 있는 방안이 마련되어야 할 것으로 생각된다. 따라서 병원조직 차원에서 간호환경개선과 탄력성 있는 근무형태 보장 및 능력에 따른 적절한 보상을 통해 성취감을 고취시키는 등의 만족도 제고를 위한 조직적인 관리 및 중재가 필요하다고 사료된다.

본 연구에서 요양병원 간호사의 감정노동 정도와 이직의도 정도의 관계는 순상관관계($r=.35, p<.001$)를 보여 대상자의 감정노동의 정도가 높을수록 이직의도의 정도가 높았다. 이는 종합병원 간호사를 대상으로 한 Kim (2009)의 연구에서 나타난 감정노동과 이직의도의 관계($r=.23, p<.001$)보다 다소 강한 관계로, 종합병원 간호사들에 비해 요양병원 간호사들에게서 감정노동의 정도가 클수록 더욱 높은 이직의도가 나타날 수 있음을 유추해 볼 수 있다. 그러므로 요양병원 간호사의 이직의도 정도를 낮추기 위해서는 감정노동을 감소시키고 이에 대처할 수 있는 능력을 함양하는 교육중재가 필요하며, 이를 위해서 간호 조직 내에서의 적극적인 중재 개발과 적용이 요구된다. 요양병원 간호사의 직무몰입 정도와 이직의도 정도의 관계는 유의한 역상관관계($r=-.38, p<.001$)를 보여 직무몰입의 정도가 높을수록 이직의도 정도가 낮게 나타났다. 이는 종합병원 간호사를 대상으로 한 Han 등(2010)의 연구에서 나타난 직무몰입과 이직의도의 관계($r=-.43, p<.001$)보다 다소 약한 관계로 나타났다. 그러나 여러 선행연구(Lee, 2009; Seo & Kim, 2007)에서 직무몰입이 높을수록 이직의도가 감소한다는 연구결과와 일치하므로 요양병원 간호사의 직무몰입이 이직의도를 감소시킬 수 있는 중요한 요인임을 알 수 있다. 따라서 요양병원 간호사의 이직의도를 감소시키기 위해서는 높은 직무몰입을 유도하는 것이 필요하며, 간호관리자는 간호 조직 구성원들이 직무에 긍정적 감정과 애착을 가지며 자신의 직무에 몰입할 수 있는 근무환경을 조성하기 위해 적극적인 노력을 기울일 필요가 있겠다. 한편, 요양병원 간호사의 감정노동과 직무몰입 간에는 유의한 상관관계가 없었다.

이는 감정노동과 직무몰입 간의 역상관관계를 보인 선행연구와는 일치하지 않는 결과로(Seo & Sung, 2011) 추후 이에 대한 반복연구가 필요할 것으로 보인다.

대상자의 제 특성과 감정노동 및 직무몰입이 이직의도에 미치는 영향을 단계별 회귀 분석한 결과 요양병원 간호사의 이직의도에 가장 큰 영향을 미친 요인은 감정노동($\beta=.31$)이었고, 그 다음으로 연령($\beta=-.28$), 근무만족도($\beta=.24$), 직무몰입($\beta=-.23$), 하루 평균 돌보는 환자 수($\beta=.14$)의 순으로 나타났으며 이들 변인에 의한 설명력은 총 41.2%였다. 요양병원 간호사의 이직의도 영향요인에 관한 연구가 매우 제한적이어서 비교가 어려우나, 대학 및 종합병원 간호사를 대상으로 조사한 Kim과 Lee (2014)의 연구결과와 비교할 때, 간호직 만족도와 더불어 감정노동의 하위개념인 감정표현 빈도, 감정의 부조화가 대상자의 이직의도를 44.1% 설명한 결과와 유사하며, 종합병원 간호사를 대상으로 이직의도의 영향요인을 조사한 Yang과 Jeoung (2014)의 연구에서 감정노동, 직무만족, 직무몰입이 대상자의 이직의도를 55.8% 설명하였고 이중 감정노동이 이직의도에의 가장 큰 영향요인으로 나타난 것과 유사한 결과로 볼 수 있다. 이는 병원의 유형에 상관없이 간호사의 이직의도를 낮추기 위해서는 먼저 감정노동을 감소시키기 위한 대처방안의 마련이 급선무이며, 근무 만족도를 높이고 조직몰입을 증진시키는 것이 효과적인 전략임을 보여주는 결과라 하겠다. 또한 중소병원 간호사를 대상으로 조사한 Kang (2012)의 연구에서 이직의도에 영향을 미친 요인 중 간호업무 환경, 연령, 경력몰입이 보고된 결과와 일맥상통함을 볼 수 있는데 특히 본 연구에서는 간호업무환경에 해당하는 하루 평균 돌보는 환자 수가 이직의도에 영향을 미치는 요인임을 확인할 수 있었다. 환자의 중증도에서 차이가 있기는 하나 하루 평균 돌보아야 하는 환자 수 자체가 종합병원에 비해 월등히 많은 요양병원의 상황을 고려할 때 보다 효율적인 업무 분담과 인력의 확보로 근무환경이 개선될 수 있도록 적절한 관리 전략이 필요하다고 사료된다. 위의 결과들을 종합해 볼 때, 연령이 낮은 일반간호사들을 대상으로 하여 조직 차원에서 감정노동을 경감시키는 방안으로 Park 등(2013)의 제안과 같이 간호사 개인의 감성지능을 이해하고 감성 활용을 높이는 프로그램 개발 및 적용이 필요할 것이며, 하루 평균 돌보는 환자 수와 같은 간호업무환경을 개선하여 근무 만족도를 높이고 직무몰입을 증진시키는 조직 환경을 조성하는 것이 요구된다고 하겠다.

이상의 연구결과를 종합해 볼 때, 요양병원 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인은 감정노동, 연령, 직무만족도, 직무몰입, 하루 평균 돌보는 환자 수로 나타났다. 즉 감정노동의

정도가 높을수록, 연령이 낮을수록, 직무만족도가 낮을수록, 직무몰입의 정도가 낮을수록, 그리고 하루 평균 돌보는 환자 수가 많을수록 이직의도가 높다고 볼 수 있다. 따라서 요양병원 간호사의 이직의도를 감소시키기 위해서는 연령이 낮은 일반간호사를 대상으로 감정노동을 적절하게 조절하고 관리하여 직무만족도를 높이는 것이 필요하며, 특히 감정노동을 경감시키기 위해 교육 프로그램 개발 및 중재 방안을 모색해야 할 것이다. 또한 요양병원 간호사의 직무몰입 증진을 위해 조직적, 행정적인 지원체계 마련이 요구되며, 간호업무환경 개선과 더불어 직무몰입을 촉진하는 간호의 숙련성과 전문성 고취를 위한 교육 및 인력 관리 프로그램의 개발과 적용이 필요하다.

결론 및 제언

본 연구는 요양병원 간호사의 감정노동, 직무몰입 및 이직의도의 정도와 그 관계를 확인하며 요양병원 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인을 규명하여 이들의 이직의도를 감소시키기 위한 인력 관리 방안 수립에 기초자료를 제공하기 위해 시도되었다.

본 연구결과, 요양병원 간호사의 이직의도 정도는 중간 정도로 나타났다. 요양병원 간호사의 감정노동 정도가 높을수록 이직의도 정도는 높았고, 직무몰입 정도가 높을수록 요양병원 간호사의 이직의도 정도는 낮았다. 이직의도에 가장 큰 영향을 미친 요인은 감정노동이었고, 연령, 근무 만족도, 조직몰입, 하루 평균 돌보는 환자 수의 순으로 나타났으며 이들 변인에 의한 설명력은 총 41.2%였다. 따라서 요양병원 간호사의 이직의도를 감소시키기 위해서는 특히 연령이 낮은 일반간호사들을 대상으로 먼저 감정노동에 대한 적절한 교육중재 개발 및 적용이 필요하며, 간호업무환경을 개선하여 직무만족도를 높이고 직무몰입을 강화시킬 수 있는 체계적인 인력 관리 프로그램 개발과 적용이 요구된다.

이상의 연구결과를 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 요양병원 간호사의 감정노동에 효율적으로 대처하기 위한 상담 및 교육중재 프로그램을 개발하고 그 효과를 검증하는 연구를 제언한다.

둘째, 요양병원 간호사의 직무만족 및 직무몰입 증진을 위한 근무환경 조성 및 적절한 보상체계를 마련할 필요가 있으며 간호의 숙련성과 전문성 고취를 위한 교육 프로그램의 개발 및 적용을 제언한다.

REFERENCES

- Han, Y. H., Sohn, I. S., Park, K. O., & Kang, K. H. (2010). The relationships between professionalism, job involvement, organizational commitment and turnover intention among clinical nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 16(2), 17-31.
- HIRA. (2015). *Data base for the number of long-term care hospitals*. Retrieved June 3, 2015 from <http://www.nhis.or.kr/static/html/wbde/d/e/wbdede0303.html>
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. CA: The University of California Press.
- Hospital Nurses Association. (2013). Survey on the arrangement of hospital nursing manpower. Retrieved October 29, 2013 from http://khna.or.kr/bbs/bbs/board.php?bo_table=board1&wr_id=7947
- Kang, K. N. (2012). Factors influencing turnover intention of nurses in small-medium sized hospitals. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 18(2), 155-165. <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2012.18.2.155>
- Kanungo, R. N. (1982). Measurement of job and work involvement. *Journal of Applied Psychology*, 67(3), 341-349. <http://dx.doi.org/10.1037//0021-9010.67.3.341>
- Kim, E. J., & Gu, M. O. (2015). Recognition for nursing competency importance, nursing competency level, and their influencing factors of nurses in the long-term care hospitals. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, 16(3), 1989-2001. <http://dx.doi.org/10.5762/kais.2015.16.3.1989>
- Kim, H. J., Lee, H. R., & Choi, S. O. (2013). Resilience to burnout, self-esteem and turnover intention of nurses in long-term care hospitals. *Journal of Korean Gerontological Nursing*, 15(3), 218-226.
- Kim, I. S. (2009). The role of self-efficacy and social support in the relationship between emotional labor and burn out, turnover intention among hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 15(4), 515-526.
- Kim, J. R., & Kim, K. H. (2010). A study on job stress and the turnover intention of long-term care hospital nurses. *Nursing Science*, 22(2), 1-11.
- Kim, J. S., Jeong, S. Y., Kim, S. H., & Kim, J. O. (2014). Predictors of emotional labor and job stress on burnout of nurses in long-term care hospitals. *Journal of Korean Gerontological Nursing*, 16(2), 130-140. <http://dx.doi.org/10.17079/jkgn.2014.16.2.130>
- Kim, M. G. (2011). *The moderating effect of coaching behavior of a leader on job involvement and innovative behaviors of members*. Unpublished master's thesis, Korea University, Seoul.

- Kim, S. H., & Lee, M. A. (2014). Effects of emotional labor and communication competence on turnover intention in nurses. *Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, 20*(3), 333-342.
<http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2014.20.3.332>
- Kim, Y. M., Lee, J. Y., & Kang, H. C. (2014). Impact of nurse, nurses' aid staffing and turnover rate on inpatient health outcomes in long term care hospitals. *Journal of Korean Academy of Nursing, 44*(1), 21-30.
<http://dx.doi.org/10.4040/jkan.2014.44.1.21>
- Kim, Y. R. (2007). *A study on the turnover intention of the oncology nurse*. Unpublished master's thesis, Chonnam National University, Gwangju.
- Lawler, E. E. (1983) *Satisfaction and behavior*. New York: McGraw Hill
- Lee, J. S. (2010). *A phenomenological study on the burnout experience for nurses in geriatric hospital*. Unpublished doctoral dissertation, Catholic University of Pusan, Busan.
- Lee, M. A. (2009). Effect of nurses' perception of reward and organizational commitment on their turnover intention. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, 15*(3), 434-443.
- Min, S., Kim, H. S., Ha, Y. J., Kim, E. A., Kim, H. Y., Kim, H. J., et al. (2011). The controlling effect of the self-efficacy in the job stress of hospital nurse on job satisfaction, turnover intention. *Korea Journal of Business Administration, 24*(1), 1-21.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review, 21*(4), 986-1010.
<http://dx.doi.org/10.5465/amr.1996.9704071861>
- Park, S. M., Park, O. I., & Moon, H. (2013). The effect of the emotional intelligence on the relationship between emotional labor and turnover intention of the general hospital nurses. *Health and Social Welfare Review, 33*(3), 540-564.
<http://dx.doi.org/10.15709/hswr.2013.33.3.540>
- Seo, Y. S., & Kim, Y. C. (2007). A study on factors affecting the turnover intention and job involvement of nurses. *The Business Education Journal, 12*, 151-172.
- Seo, Y. S., & Sung, K. W. (2011). Relation of emotional labor, job involvement, and job satisfaction for nurses in long-term care facilities. *Journal of Korean Gerontological Nursing, 13*(3), 196-203.
- Song, Y. J. (2011). *A study on the effect of emotional hardship on job satisfaction and turnover of nurses*. Unpublished master's thesis, The Catholic University of Korea, Seoul.
- Song, M. S. (2013). The relationships between the empowerment, nursing performance, job satisfaction and turnover intention of long-term care hospital nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society, 14*(5), 2304-2314.
<http://dx.doi.org/10.5762/kais.2013.14.5.2304>
- Song, M. S. (2014). Influence of emotional labor on job involvement, job satisfaction, and turnover intention of clinical nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society, 15*(6), 3741-3750.
<http://dx.doi.org/10.5762/kais.2014.15.6.3741>
- Statistics Korea. (2015). *2013 Elder statistics*. Retrieved June 3, 2015 from
http://kostat.go.kr/portal/korea/kor_nw/2/6/1/index.board?bmode=read&aSeq=308688
- Yang, J. H., & Jeoung, K. H. (2014). Effects of emotional labor, job satisfaction and organizational commitment on turnover intention in nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society, 15*(12), 7170-7178.
<http://dx.doi.org/10.5762/kais.2014.15.12.7170>
- Yang, Y. S., & Kim, D. H. (2013). Nurses' professionalism and job satisfaction on the level of delegation of nursing activities in long-term care hospitals. *Journal of Korean Gerontological Nursing, 15*(2), 175-184.
- Yoon, G. S., & Kim, S. Y. (2010). Influences of job stress and burnout on turnover intention of nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, 16*(4), 507-516.
<http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2010.16.4.507>