

간호사의 직무 배태성, 감성지능, 사회적지지, 이직의도 간의 구조적 관계

이소정 · 우혜종

중앙대학교병원

Structural Relationships among Job Embeddedness, Emotional Intelligence, Social Support and Turnover Intention of Nurses

Lee, So-Jung · Woo, Hye-Jong

Chung-Ang University Hospital

Purpose: This study was done to elicit basic data for effective human resource management by identifying the relationships among job embeddedness, emotional intelligence, social support, and the turnover intention of Nurses.

Methods: Research design was to build a hypothetical causal model between variables and to verify its fitness. The sample for this study was 283 nurses with careers of more than 6 months in one hospital of more than 800 beds located in Seoul. They agreed in writing and this study was approved by the Institutional Review Board. Data were analyzed using SPSS 18.0 and AMOS 18.0 program. **Results:** Differences in general characteristics for the variables were significant for age, marital status, education, work experience, job title, income, and department. Job embeddedness, emotional intelligence and social support were significantly correlated to turnover intention. Job embeddedness to emotional intelligence and social support showed positive effects and a negative effect to turnover intention. Emotional intelligence to turnover intention showed a positive effect, but social support was not significant. **Conclusion:** Organizations should provide ways to minimize voluntary turnover of a competent workforce and demonstrate their competency. Also it should develop training and management programs to effectively utilize emotional intelligence.

Key Words: Job embeddedness, Emotional intelligence, Social support, Personnel turnover intention

서론

1. 연구의 필요성

최근 병원들은 간호사의 이직으로 인해 인력 수급에 어려움을 겪고 있다. 이직은 남아있는 인력의 업무 과중, 사기 저하 및 응집력에 부정적 영향을 주는 반면, 참신한 인력 대체의 기회, 조직 분위기 쇄신, 인건비 절감 등 조직의 효율성과 생산성

에 긍정적인 영향을 미치기도 한다[1,2]. 그래서 최근 인적자원 관리는 유능한 직원의 자발적 이직을 최소화하여 핵심인재를 확보하고 그들이 최대한 역량을 발휘할 수 있도록 하려는데 그 중요성을 두고 있으며, 간호조직의 운영 및 관리에 있어서도 숙련된 인력의 유지는 간호업무의 연속성 및 경쟁력 확보를 위해 매우 중요하다.

사회과학자들의 연구결과에 따르면 대안이 존재하는 상황에서 조직구성원들은 자신의 직무에 만족하고 조직에 몰입할

주요어: 직무 배태성, 감성지능, 사회적 지지, 이직의도

Corresponding author: Woo, Hye-Jong

Chung-Ang University Hospital, 102 Heukseok-ro, Dongjak-gu, Seoul 156-755, Korea.
Tel: +82-10-3192-4654, Fax: +82-2-6299-2526, E-mail: vikyjh@hanmail.net

Received: Oct 22, 2014 | **Revised:** Dec 1, 2014 | **Accepted:** Dec 23, 2014

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

때 조직에 남게 되며, 그렇지 못한 경우 조직을 떠난다고 하였으나[3], Griffeth 등[4]은 직무만족, 조직몰입 등의 직무태도가 조직구성원의 잔류와 이직에 상대적으로 작은 영향만을 미치며 이직을 4~5% 밖에 설명하지 못한다고 하였고, Mitchell 등[5]은 자발적 이직을 예측하기 위해 직무 배태성(job embeddedness)이라는 새로운 개념을 제시하였다.

직무 배태성은 자발적 이직을 결정하는 중요한 요소 중의 하나로서, 연계, 적합성, 희생의 세 가지 차원으로 구성되어 있으며, 조직구성원이 현재의 직무와 조직에 계속해서 근무하도록 하는데 영향을 미치는 종합적이고 광범위한 연결망과 같은 것이다[5]. 즉, 한 개인은 마치 거미줄처럼 각 개인이 가지고 있는 연계의 수, 이들에 대한 애착의 정도나 연계의 강도 등으로 직장 내적 요소(on-the-job factor)와 가족, 취미, 종교 활동 등의 직장 외적 요소(off-the-job factor)들과 서로 복잡하게 얽혀 있으며, 연결고리가 많을수록, 적합성이 높을수록, 희생해야 할 부분이 클수록 자발적 이직의도와 실제 이직은 낮게 나타나므로 조직은 직무 배태성을 높여줌으로써 유능한 인재의 자발적 이직을 감소시킬 수 있다는 것이다[5]. 경영학 등 타 분야에서는 직무 배태성과 관련된 연구가 진행되고 있으나 국내 간호 분야에서는 아직 연구가 미비하여 이직연구에 이러한 직무 배태성 이론을 적용하는 것은 의의가 있다.

한편, 구성원의 조직몰입을 높이기 위한 방안으로 '감성'에 대한 관심이 커지고 있다. 일반적으로 감성지능은 인지능력을 뜻하는 '지능'과 대비되는 개념으로서, 지혜롭게 인간관계를 유지하기 위하여 타인을 이해하고 관리하는 능력이라 정의한 Thorndike의 사회적 지능(social intelligence)의 개념에 그 근원을 두고 있다[6]. 국내에서는 감성지능, 정서지능으로 번역되어 혼용되기도 하는데, 조직 내에서 여러 가지 정서와 관련된 문제에 직면하였을 때 효과적으로 대처하고 궁극적으로는 업무 수행을 성공적으로 이끄는 것으로 알려져 있다[7]. Cherniss와 Adler[8]는 감성지능을 자신감, 정직성, 개인의 강점과 약점에 대한 지식, 변화나 어려운 시기에 있어서의 탄성력, 자신의 사기진작, 인내심 및 타인과의 긍정적 관계 형성 등과 같은 개인적인 능력의 기본이 된다고 하였다. 또한 이러한 개인의 감성을 이해하고 활용하고 조절하는 등의 감성적인 부분이 직무에 대한 동기부여, 리더십, 직무만족과 조직몰입 등에 중요한 영향을 미치고 있다고 하였으며[9], 감성지능이 간호사의 경력몰입을 증가시키고 이직의도를 감소시키는 역할을 한다는 연구결과도 나타나 있다[10]. 따라서 직무 배태성과 이직의도와의 관계에서 감성지능의 영향을 검증해보는 연구가 필요하다고 생각된다.

또한 현대사회에서 가족과 직장동료 등으로부터 받을 수 있는 다양한 지지는 개인이 당면하게 될 다양한 문제의 해결을 보다 용이하게 한다. 사회적 지지는 광의로 볼 때, 개인이 대인 관계로부터 제공받는 다양한 자원으로 정의될 수 있으며[11], 사회적 지지에 대한 지각은 개인의 감정적인 안녕에 긍정적인 영향을 미친다고 하였다[12]. Kim[13]은 간호사의 감정노동은 사회적 지지를 매개로 이직의도에 영향을 미친다고 보고하였고, Kim 등[14]은 상사의 사회적 지지는 이직의도를 낮추는데 기여하지만 동료의 지지는 이직의도에 큰 영향을 미치지 못한다고 보고하였다. 이렇듯 사회적 지지는 이직의도에 영향을 미치는 변수로 작용한다고 볼 수 있으나, 직무 배태성과 이직의도와의 관계에서 사회적 지지와의 관련성을 검증한 연구는 거의 없어 직무 배태성과 이직의도와의 관계에서 사회적 지지의 영향을 확인해보는 것도 의미가 있을 것이다.

이에 본 연구는 직무 배태성 이론을 적용하여 이직의도에 미치는 영향을 알아보고 간호사들이 지속적으로 병원에 머무르게 할 수 있도록 효율적 인적자원 관리 방안을 마련하는 기초자료를 제시하기 위해 직무 배태성, 감성지능, 사회적 지지와 이직의도 간의 구조적 관계를 규명하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 문헌고찰과 선행연구를 통하여 간호사의 직무 배태성, 감성지능, 사회적 지지, 이직의도 간의 관계를 파악할 수 있는 가설적 인과모형을 구축하고, 모형의 적합성과 가설을 검증함으로써 효율적인 인적자원 관리를 위한 기초자료를 제시하기 위함이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 간호사의 직무 배태성, 감성지능, 사회적 지지, 이직의도 간의 관계를 설명하는 가설 모형을 구축한다.
- 가설적 모형의 적합도를 검증한다.
- 간호사의 직무 배태성, 감성지능, 사회적 지지, 이직의도 간의 인과 관계를 규명한다.

3. 이론적 개념들 및 가설 모형

본 연구는 이직의도에 영향을 미치는 직무 배태성, 감성지능, 사회적 지지 요인들에 대한 선행연구를 토대로 논리적 근거를 제시하고 다음과 같이 가설 모형을 구성하였다.

직무 배태성이 이직의도에 미치는 영향에 관한 국내 선행연구에서 직무 배태성의 구성요소 중 연계를 제외한 적합성과 희생만 유의한 영향을 미친다는 연구가 있었으나[15-18], 또

다른 연구에서는[14,19-20] 직무 배태성의 적합성, 회생, 연계 모두에서 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타난 것을 볼 때, 직무 배태성의 증가는 이직의도를 감소시키는 주요 변수라고 할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 직무 배태성의 세 가지 구성요소를 측정변수로 하여 종속변수인 이직의도에 대한 설명력을 검증하고자 한다.

선행연구에서 감성지능이 높을수록 이직의도는 감소하였다[10,17,20]. 특히 Han[10]의 연구에서는 감성지능과 경력몰입을 동시에 투입한 경우 경력몰입의 매개를 통해 감성지능이 이직의도에 영향을 미쳤다. 이러한 연구결과들을 요약하면, 감성지능은 이직의도에 직접적으로 영향을 미치거나 매개변수를 통해서 이직의도에 영향을 주는 경우가 있어 본 연구에서도 이에 대한 검증을 하고자 한다.

Kim[13]의 연구결과에서는 사회적 지지가 이직의도에 직접적인 영향을 미친다고 하였으나, Kim 등[14]은 사회적 지지가 모든 상황에서 완충역할을 하지는 않는다고 하였다. 이는 사회적 지지에 대한 연구결과가 일관되지 못함을 보여주고 있는 것으로 사회적 지지의 역할 검증이 필요하다고 하겠다.

종합적으로, 본 연구는 직무 배태성, 감성지능, 사회적 지지의 구성 요인들이 이직의도에 어떠한 영향을 미치는지 검증하는 것이다.

가설모형에서 직무 배태성은 외생잠재변수가 되고, 감성지능과 사회적 지지는 내생잠재변수인 동시에 매개변수가 되며, 이직의도는 종속변수가 된다. 이를 토대로 연구가설을 제시하면 다음과 같다.

- 가설 1. 직무 배태성이 높을수록 이직의도는 감소할 것이다.
- 가설 2. 직무 배태성이 높을수록 감성지능이 높을 것이다.
- 가설 3. 직무 배태성이 높을수록 사회적 지지가 높을 것이다.
- 가설 4. 감성지능이 높을수록 이직의도는 낮아질 것이다.
- 가설 5. 사회적 지지가 높을수록 이직의도는 낮아질 것이다.
- 가설 6. 직무 배태성과 이직의도 간의 관계에서 감성지능은 매개효과가 있을 것이다.
- 가설 7. 직무 배태성과 이직의도 간의 관계에서 사회적 지지는 매개효과가 있을 것이다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 문헌고찰 및 선행연구를 토대로 간호사의 직무 배태성, 감성지능, 사회적 지지, 이직의도 간의 관계를 파악할

수 있는 가설적 인과모형을 구축한 후 자료수집을 하여 모형의 적합성과 가설을 검증하는 모형구축 및 검증 연구이다.

2. 연구대상 및 자료수집

대상자 선정은 서울 소재 800병상 이상의 상급종합병원인 C대학 병원에서 조사시점에 6개월 이상 근무하고 있는 간호사 300명을 대상으로 본 연구의 목적을 이해하고 자료수집에 참여를 허락한 자료 하였고, 대상자의 경력을 6개월 이상으로 정한 것은 간호사가 입사 후 훈련을 받고 독립적으로 업무를 수행할 수 있는 시점을 고려한 것이다.

표본의 수는 모델검증에 이상적인 권장크기는 200 이상이라는 문헌[21]에 근거하고, 회수되지 않거나 응답 누락으로 구조모형 분석에 부적절한 자료의 탈락을 고려하여 300명으로 정하였다.

자료수집기간은 2013년 6월 7일부터 6월 17일까지였으며, 연구윤리적 측면에 대한 생명윤리위원회(IRB)의 승인(C2013 095-1055) 후 간호부의 허락을 받고 자료수집을 진행하였다. 설문지 배부 시 피험자 설명문과 동의서를 첨부하여 연구의 목적과 연구과정에 관한 정보를 제공하였고, 연구 이외의 목적으로는 연구자료를 사용하지 않을 것을 약속하였으며, 참여를 희망하지 않을 경우 언제라도 거부할 수 있다는 내용을 포함하였다. 자료가 특정 간호단위에 편중되지 않도록 간호부 전체 간호사 수에 따른 일반병동, 특수부서, 기타부서의 간호사 비율을 고려하여 내과계 및 외과계 일반병동 150명, 중환자실, 수술실, 응급의료센터 등을 포함하는 특수부서 100명, 기타부서 50명으로 나누어 편의표집 하였으며, 설문지는 대상자가 직접 기입하는 방식으로 작성 예상 소요시간은 15~20분 정도였다. 배부한 설문지 300부 중 287부를 회수(95.6%)하였으며, 이 가운데 무응답이 포함되어 경로분석 자료로 부적절한 4부를 제외한 283부를 최종적으로 분석에 사용하였다.

3. 연구도구

연구도구는 직무 배태성 26문항, 감성지능 16문항, 사회적 지지 24문항, 이직의도 5문항, 대상자의 일반적 특성 9문항으로 총 80문항으로 구성하였으며, 모든 연구도구는 이메일 등을 통해 저자의 동의를 얻은 후 사용하였다.

1) 직무 배태성

직무 배태성은 각 개인이 가지고 있는 서로 다른 연계의 수,

이들에 대한 애착의 정도나 연계의 강도 등이 마치 거미줄처럼 다양한 사람, 집단 등과 복잡하게 얽혀 있는 연결망(5)을 말하며, 적합성, 연계, 희생의 3가지 차원으로 구성되어 있다. 본 연구에서는 Mitchell 등[5]의 도구를 사용하였다.

(1) 적합성

적합성이란 자신이 수행하고 있는 직무, 자신이 속한 기업, 조직 및 지역사회가 자신과 잘 맞는다고 지각하는 정도를 의미하며, '아주 그렇다'에서 '전혀 아니다'까지 5점 척도로 구성된 총 9문항의 도구이다. Mitchell 등[5]의 선행연구에서 Cronbach's α 는 .75였으며, 본 연구에서는 .88이었다.

(2) 연계

연계란 각 개인이 타인, 팀, 집단, 조직 등과 연결된 정도를 말한다. 5점 척도의 총 7문항으로 구성되었고, Mitchell 등[5]의 선행연구에서 Cronbach's α 는 .65였으며, 본 연구에서는 .69였다.

선행연구에서와 같이 직무 배태성의 하위개념을 각각 구분하여 신뢰도를 산출하였을 때 연계의 신뢰도는 낮았으나 직무 배태성 전체로 보았을 경우 Cronbach's α 는 .86이어서 도구 수정 없이 사용하였다.

(3) 희생

희생은 각 개인이 현재의 직장을 떠날 경우 희생해야 하는 물질적, 심리적 편익에 대한 지각된 비용, 즉 이직의 기회비용을 의미한다. '아주 그렇다'에서 '전혀 아니다'까지 5점 척도로 구성되어 있으며 총 10문항이다. Mitchell 등[5]의 선행연구에서 Cronbach's α 는 .82였으며, 본 연구에서는 .87이었다.

2) 감성지능

Wong과 Law[6]는 감성지능을 자기와 타인의 감성을 이해하고 조절하고 알고 있는 감성을 효율적으로 활용할 수 있는 능력이라고 정의하였으며, 자기감성 이해(self-emotion appraisal), 타인감성 이해(others' emotion appraisal), 감성 조절(regulation of emotion), 감성 활용(use of emotion)의 4요소로 각각 4문항으로 구성된 총 16문항을 '아주 그렇다'에서 '전혀 아니다'까지 5점 척도로 구성된 도구로 측정하였다. Wong과 Law[6]의 연구에서 Cronbach's α 는 .85였으며, 본 연구에서는 .92였다.

3) 사회적 지지

사회적 지지는 광의적인 의미로 볼 때 개인이 대인관계로부터 제공받는 다양한 자원이라고 정의할 수 있다[11]. 본 연구에서는 Jo[22]가 사용했던 상사의 지지, 동료의 지지, 가족의 지지 3개의 하위요소로 각각 8문항으로 구성된 총 24문항의 사회적 지지 측정도구를 사용하였다. Jo[22]의 연구에서 Cronbach's α 는 .91이었고, 본 연구에서는 .90이었다. 연구도구는 '아주 그렇다'에서 '전혀 아니다'까지 7점 척도로 구성되어 있으며, 응답 점수가 높을수록 사회적 지지의 정도가 높음을 의미한다.

4) 이직의도

이직의도는 종업원이 조직의 구성원이기를 포기하고 현재의 직장에서 떠나려는 의도, 조직을 떠나기 위한 신중하고 사려 깊은 생각으로[23], 본 연구에서는 Mobley[23]의 도구를 Moon[24]이 번역하여 사용한 도구로 측정하였다. 연구도구는 '아주 그렇다'에서 '전혀 아니다'까지 5단계로 구성되어 있으며, 총 5문항으로 구성되어 있다. Moon[24]의 연구에서는 Cronbach's α 는 .85였고, 본 연구에서는 .87이었다.

4. 자료분석 및 절차

수집된 자료는 SPSS/WIN 18.0 프로그램을 이용하여 연구도구의 신뢰도 검증, 대상자의 일반적 특성 및 측정변수에 대한 빈도와 기술통계, 일반적 특성에 따른 변수들의 차이 검증(Student's t-test, 일원배치분산분석)을 시행하고 사후 검정은 Duncan으로 하였다. 이직의도에 대한 구조방정식모형 구축을 위해 요인분석을 실시하여 영향 요인을 확인하고, AMOS 18.0을 이용하여 구조모형의 적합도와 변수들 간의 직접, 간접효과를 검증하였다.

연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

본 연구대상자의 성별은 여자가 98.6%였고, 연령은 평균 29.8세로 25세 이상 30세 미만이 50.5%로 가장 많았다. 결혼은 미혼이 70.0%였으며, 기혼은 30.0%였다. 학력은 학사 46.3%, 전문대 36.7%, 대학원 이상 17.0% 순이었다. 총 근무 경력은 5년 이상 10년 미만이 41.0%로 가장 많았으며, 그 다음은 10년 이상(23.7%)이었고, 1년 미만(1.4%)이 가장 적었

다. 현 직위는 일반간호사가 78.4%로 가장 많았으며, 월평균 급여는 250~300만원 미만인 57.2%로 가장 높았다. 근무부서는 내과계 병동, 외과계 병동과 기타부서가 26.9%였으며, 특수부서가 19.4%로 나타났다(Table 1).

2. 대상자의 직무 배태성, 감성지능, 사회적 지지 및 이직의도 정도

대상자의 직무 배태성, 감성지능, 사회적 지지 및 이직의도 정도는 Table 2와 같다. 직무 배태성은 5점 만점에 평균 3.23±0.47점이었으며, 구성요소별 평균점수는 적합성 3.64±0.51점, 연계 2.24±0.64점, 희생 2.83±0.59점으로 나타났다.

감성지능은 5점 만점에 평균 3.52±0.44점으로 자기감성이해 3.72±0.50점, 타인감성이해 3.46±0.10점, 감성조절능력 3.51±0.57점, 감성활용능력 3.33±0.58점이었다. 사회적 지지는 7점 만점에 평균 5.11±0.83점으로 비교적 높게 나타났고 구성요소 중 상사의 지지가 4.81±1.06점으로 가장 낮게 나타났으며, 이직의도는 5점 만점에 2.89±0.88점으로 나타났다.

3. 일반적 특성에 따른 직무 배태성, 감성지능, 사회적 지지, 이직의도의 정도 차이

일반적 특성에 따른 직무 배태성, 감성지능, 사회적 지지, 이직의도는 연령, 결혼여부, 학력, 근무경력, 직위, 수입 등에

Table 1. Job Embeddedness, Emotional Intelligence, Social Support and Turnover Intention by General Characteristics (N=283)

Characteristics	Categories	n (%)	Job embeddedness		Emotional intelligence		Social support		Turnover intention	
			M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)
Gender	Male	4 (1.4)	3.56±0.65	1.98	3.62±0.75	0.22	5.18±1.06	0.03	2.12±0.85	3.09
	Female	279 (98.6)	3.22±0.46	(.160)	3.52±0.43	(.637)	5.11±0.83	(.861)	2.89±0.87	(.080)
Age (year)	< 25 ^a	32 (11.3)	3.22±0.45	6.69	3.43±0.41	6.44	5.21±0.81	5.72	2.71±0.71	10.47
	25~29 ^b	143 (50.5)	3.13±0.46	(<.001)	3.47±0.43	(<.001)	4.97±0.77	(<.001)	3.11±0.76	(<.001)
	30~34 ^c	59 (20.8)	3.26±0.44	a, b, c < e	3.47±0.45	a, b, c < e	5.08±0.88	a, b, c, d < e	2.86±0.92	a, b, c, d > e
	35~39 ^d	30 (10.6)	3.35±0.43		3.69±0.38		5.20±0.88		2.66±0.96	
	≥ 40 ^e	19 (6.7)	3.67±0.44		3.92±0.25		5.89±0.62		1.89±0.82	
Marital state	Unmarried	198 (70.0)	3.15±0.45	17.78	3.48±0.44	5.49	5.01±0.82	9.51	3.02±0.82	18.07
	Married	85 (30.0)	3.48±0.45	(<.001)	3.61±0.41	(.020)	5.34±0.80	(.002)	2.55±0.91	(<.001)
Educational level	College ^a	104 (36.7)	3.10±0.48	11.76	3.42±0.42	9.06	4.99±0.78	4.79	3.00±0.78	5.71
	University ^b	131 (46.3)	3.21±0.39	(<.001)	3.49±0.44	(<.001)	5.06±0.85	(.003)	2.96±0.83	(.001)
	Graduate school ^c	48 (17.0)	3.55±0.47	a, b < c	3.79±0.32	a, b < c	5.51±0.76	a, b < c	2.42±1.02	c < a, b
Work duration (year)	< 1 ^a	4 (1.4)	3.62±0.47	6.77	3.62±0.43	4.65	5.62±0.14	3.06	2.21±0.75	8.95
	1~2 ^b	48 (17.0)	3.16±0.45	(<.001)	3.45±0.45	(.001)	5.04±0.93	(.017)	2.82±0.70	(<.001)
	3~4 ^c	48 (17.0)	3.11±0.41	a > b, c, d	3.42±0.44	e > b, c, d	4.95±0.67	a > c	3.05±0.70	c, d > a
	5~9 ^d	116 (41.0)	3.16±0.46		3.47±0.43		5.03±0.84		3.13±0.85	
	≥ 10 ^e	67 (23.7)	3.46±0.44		3.71±0.36		5.38±0.84		2.43±0.95	
Work status	Ordinary nurse ^a	222 (78.4)	3.17±0.46	8.7	3.47±0.44	5.72	5.01±0.87	6.23	2.99±0.79	8.70
	Senior nurse ^b	33 (11.7)	3.28±0.45	(<.001)	3.55±0.40	(.001)	5.33±0.81	(<.001)	2.80±0.97	(<.001)
	Charge nurse ^c	19 (6.7)	3.63±0.28	c, d > a	3.85±0.33	c > a	5.63±0.62	c, d > a	2.21±0.85	a, b > c, d
	Head nurse ^d	9 (3.2)	3.63±0.54		3.77±0.31		5.72±0.93		2.00±1.27	
Salary (10,000 won)	< 200 ^a	6 (2.1)	3.54±0.40	4.43	3.83±0.49	4.32	6.00±0.74	5.28	2.66±0.98	2.32
	200~250 ^b	50 (17.7)	3.19±0.48	(.001)	3.43±0.44	(.001)	4.94±0.86	(<.001)	2.97±0.81	(.043)
	250~300 ^c	162 (57.2)	3.16±0.45	b, c < f	3.48±0.44	b < f	5.05±0.79	b, c, d, e >	2.96±0.84	b, c, e > f
	300~350 ^d	38 (13.4)	3.34±0.37		3.55±0.39		5.10±0.67	a, f	2.73±0.83	
	350~400 ^e	14 (4.9)	3.30±0.53		3.75±0.29		5.28±0.96		2.85±0.98	
	≥ 400 ^f	13 (4.6)	3.69±0.45		3.90±0.31		5.98±0.83		2.19±1.20	
Work department	Internal medicine ^a	76 (26.9)	3.19±0.47	1.29	3.50±0.42	0.81	5.12±0.93	0.65	3.03±0.85	3.14
	Surgery ^b	76 (26.9)	3.18±0.47	(.275)	3.49±0.45	(.486)	5.15±0.74	(.583)	3.00±0.87	(.026)
	Special ^c	55 (19.4)	3.25±0.45		3.49±0.44		4.97±0.81		2.86±0.84	a, b > d
	Others ^e	76 (26.9)	3.31±0.47		3.58±0.44		5.16±0.82		2.64±0.89	

서 차이를 보였고, 이직의도의 경우 추가적으로 근무부서에서도 차이를 나타냈다. 결과는 Table 1과 같다.

직무 배태성은 연령에 따라 40세 이상(3.67점)이 가장 높았으며, 40세 미만 그룹보다 유의하게 높은 것으로 나타났다($F=6.69, p<.001$). 결혼여부는 기혼이 미혼보다 높았고($t=17.78, p<.001$), 학력은 대학원 이상(3.55점)이 전문대나 학사보다 유의하게 높았다($F=11.76, p<.001$). 근무경력은 1년 미만(3.62점)이 가장 높았고, 1~10년 미만 그룹보다 통계적으로 유의하게 높게 나타났다($F=6.77, p<.001$). 직위는 수간호사와 책임간호사가 가장 높았고(각각 3.63점), 간호사가 가장 낮았으며(3.17점), 통계적으로도 유의한 차이를 보였다($F=8.7, p<.001$). 수입은 400만원 이상(3.69점)이 200~250만원 미만(3.19점), 250~300만원 미만(3.16점)보다 높았다($F=4.43, p=.001$).

감성지능은 연령이 40세 이상(3.92점)이 25세 미만(3.43점), 25~29세(3.47점), 30~34세(3.47점)보다 유의하게 높게 나타났다($F=6.44, p<.001$). 결혼여부는 기혼과 미혼이 통계적으로 유의한 차이를 보였다($t=5.49, p=.020$). 학력은 대학원 이상(3.79점)이 학사(3.49점), 전문대(3.42점)보다 유의하게 높았으며($F=9.06, p<.001$), 근무경력은 10년 이상(3.71점)이 5~10년 미만(3.47점), 1~3년 미만(3.45점), 3~5년 미만(3.42점)보다 유의하게 높았다($F=4.65, p=.001$). 직위는 책임간호사(3.85점)가 간호사(3.47점)보다 높았으며($F=5.72, p=.001$), 수입은 400만원 이상(3.9점)이 200~250만원 미만(3.43점)보다 통계적으로 유의하게 높았다($F=4.32, p=.001$).

사회적 지지는 연령에서 40세 이상(5.89점)이 가장 높았고, 40세 미만 그룹보다 통계적으로 유의하게 높은 것으로 나타났다($F=5.72, p<.001$). 결혼여부는 기혼이 미혼보다 높았으며($t=9.51, p=.002$), 학력은 대학원 이상(5.51점)이 학사(5.06점), 전문대(4.99점)보다 유의하게 높았다($F=4.79, p=.03$). 근무경력은 1년 미만(5.62점)이 가장 높았고, 3~5년 미만(4.95점)이 가장 낮게 나타났으며, 두 그룹 간에 통계적으로 유의한 차이를 보였다($F=3.06, p=.017$). 직위는 수간호사(5.72점), 선임간호사(5.33점) 그룹과 간호사(5.01점)가 유의한 차이를 보였다($F=6.23, p<.001$). 수입은 200만원 미만과 400만원 이상 그룹이 다른 그룹들보다 유의하게 높게 나타났다($F=5.28, p<.001$).

이직의도는 연령이 40세 이상(1.89점)에서 가장 낮았으며, 다른 그룹과 통계적으로 유의한 차이를 보였으며($F=10.47, p<.001$), 결혼여부는 미혼이 기혼보다 높았다($t=18.07, p<.001$). 학력은 대학원 이상(2.42점)이 다른 군에 비해 낮았

며($F=5.71, p<.001$), 근무경력은 1년 미만(2.21점)이 3~5년 미만(3.05점), 5~10년 미만(3.13점) 그룹과 유의한 차이를 보였다($F=8.95, p<.001$). 직위는 수간호사와 책임간호사 그룹이 선임간호사와 간호사 그룹에 비해 낮았으며($F=8.70, p<.001$), 수입은 400만원 이상이 200~300만원, 350~400만원 그룹에 비해 낮았다($F=2.32, p<.043$). 근무부서는 내·외과계 병동이 기타부서보다 유의하게 높게 나타났다($F=3.14, p<.02$).

4. 직무 배태성, 감성지능, 사회적 지지 및 이직의도 간의 상관관계

대상자와 관련된 직무 배태성, 감성지능, 사회적 지지 및 이직의도 간의 상관관계는 Table 2와 같다. 변수들 간의 상관관계는 연계를 제외하고 모두 유의하게 나타났다. 즉, 이직의도는 직무 배태성, 감성지능, 사회적 지지와 모두 유의한 음의 상관관계를 나타냈다. 이직의도와 각 변수들과의 상관관계는 직무 배태성($r=-.562, p<.001$), 감성지능($r=-.293, p<.001$), 사회적 지지($r=-.387, p<.001$)로 나타났다.

5. 가설적 모형의 검증

1) 요인분석 및 타당도 검증

구조모형에 투입될 요인들의 타당도를 검증하기 위해 SPSS 18.0 프로그램을 이용하여 탐색적 요인분석을 실시하였다. 본 연구에서는 정보의 손실을 최소화하면서 수많은 변수들을 가능한 적은 수의 요인으로 줄이고, 구성개념의 판별 타당성 확보를 위해 보편적으로 사용하는 주성분 분석(principal component analysis)을 실시하였고, 요인회전 방법으로는 요인들 간의 상호독립성을 유지하며 회전하는 지각회전(varimax rotation) 방식을 사용하였다. 분석결과 직무 배태성에서 연계가 조직과의 연계와 동료와의 연계로 나뉘지는 것을 확인할 수 있었으며, 요인적재량이 낮게 나타나거나 의미가 없게 묶인 세 항목을 제외시켰다. 모든 항목들은 0.4 이상의 요인적재량을 나타냈고, 다른 요인들에는 그에 상응하는 요인적재량을 가지고 있지 않은 것으로 나타났다.

2) 모형 적합도 검증

(1) 모형 적합도 검증

가설 모형의 전반적 부합지수는 $\chi^2=94.734$ ($df=50$), $\chi^2/df=1.895$, GFI=.945, AGFI=.914, NFI=.902, TLI=.934,

Table 2. Descriptive Statistics and Correlations among Job Embeddedness, Emotional Intelligence, Social Support and Turnover Intention (N=283)

Variables	M±SD	JE		Fit (JE)		Link (JE)		SF (JE)		EI		SE (EI)		OE (EI)		RE (EI)		UE (EI)		SS		SV (SS)		CS (SS)		FS (SS)		TI	
		r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)
JE	3.23±0.47	1.000																											
Fit (JE)	3.64±0.51	.830 (<.001)	1.000																										
Link (JE)	2.24±0.64	-.130 (.833)	-.049 (.416)	1.000																									
Sacrifice (JE)	2.83±0.59	.874 (<.001)	.454 (<.001)	.022 (.709)	1.000																								
EI	3.52±0.44	.498 (<.001)	.476 (<.001)	.042 (.486)	.381 (<.001)	1.000																							
SE (EI)	3.72±0.50	.386 (<.001)	.415 (<.001)	.033 (.058)	.254 (<.001)	.776 (<.001)	1.000																						
OE (EI)	3.46±0.10	.336 (<.001)	.317 (<.001)	.040 (.507)	.261 (<.001)	.555 (<.001)	.476 (<.001)	1.000																					
RE (EI)	3.51±0.57	.443 (<.001)	.424 (<.001)	.062 (.301)	.338 (<.001)	.534 (<.001)	.407 (<.001)	.476 (<.001)	1.000																				
UE (EI)	3.33±0.58	.421 (<.001)	.363 (<.001)	.034 (.564)	.357 (<.001)	.844 (<.001)	.317 (<.001)	.400 (<.001)	.458 (<.001)	1.000																			
SS	5.11±0.83	.500 (<.001)	.473 (<.001)	.069 (.246)	.386 (<.001)	.422 (<.001)	.378 (<.001)	.298 (<.001)	.361 (<.001)	.314 (<.001)	1.000																		
SV (SS)	4.81±1.06	.538 (<.001)	.452 (<.001)	-.036 (.552)	.465 (<.001)	.366 (<.001)	.331 (<.001)	.233 (<.001)	.310 (<.001)	.269 (<.001)	.848 (<.001)	1.000																	
CS (SS)	5.05±0.92	.454 (<.001)	.485 (<.001)	-.070 (.238)	.303 (<.001)	.363 (<.001)	.310 (<.001)	.209 (<.001)	.287 (<.001)	.282 (<.001)	.678 (<.001)	.670 (<.001)	1.000																
FS (SS)	5.42±0.95	.277 (<.001)	.326 (<.001)	-.082 (.171)	.159 (<.001)	.333 (<.001)	.293 (<.001)	.364 (<.001)	.287 (<.001)	.252 (<.001)	.808 (<.001)	.374 (<.001)	.443 (<.001)	1.000															
TI	2.89±0.88	-.562 (<.001)	-.433 (<.001)	.109 (.068)	-.520 (<.001)	-.293 (<.001)	-.235 (<.001)	-.192 (<.001)	-.246 (<.001)	-.241 (<.001)	-.387 (<.001)	-.477 (<.001)	-.346 (<.001)	-.148 (<.001)	1.000														

JE=job embeddedness; SF=Sacrifice; EI=emotional intelligence; SE=self-emotion appraisal; OE=others' emotion appraisal; RE=regulation of emotion; UE=use of emotion; SS=social support; SV=supervisory support; CS=coworker support; FS=family support; TI=turnover intention.

CFI=.950, RMR=.028, RMSEA=.056으로 나타나 적합한 것으로 나타났다.

(2) 경로 모형 검증

경로계수 검증결과 직무 배태성은 감성지능에 긍정적인 영향을 미치고, 또한 직무 배태성은 사회적 지지와도 양의 영향을 미쳤다. 구체적으로 살펴보면, 감성지능에 대한 직무 배태성의 영향력은 .75로 나타났으며, 통계적으로 $p < .001$ 수준에서 의미가 있는 것으로 나타났다. 사회적 지지에 대해서는 .75로 나타났으며, 역시 통계적으로 $p < .001$ 수준에서 의미가 있는 것으로 나타났다.

직무 배태성은 이직의도에 음의 영향을 미쳤으며, 구체적으로 -1.12로 나타났고, 통계적으로 $p < .001$ 수준에서 유의하였다. 감성지능은 이직의도에 양의 영향을 나타냈으며 .44, $p = .006$ 으로 유의한 차이가 있었으나 사회적 지지는 이직의도에 유의한 영향이 없었다(Figure 1).

(3) 모형의 총 효과분석

구조모형의 직접효과, 간접효과, 총 효과를 분석한 결과는 다음과 같다(Table 3).

직무 배태성은 이직의도에 직접적으로 -1.12 ($p < .001$)의 영향을 주었고 설명력은 59%로 통계적으로 유의하여 가설 1은 지지되었다. 또한 직무 배태성은 감성지능에 .75 ($p <$

.001)의 영향을 직접적으로 주는 것으로 나타났고, 설명력은 56%로 가설 2는 지지되었으며, 사회적 지지에 대해서도 역시 .75 ($p < .001$)의 영향을 직접적으로 주며, 56%의 설명력을 나타내어 가설 3은 지지되었다. 감성지능은 이직의도에 .44 ($p = .006$)의 직접효과를 나타내었으나 감성지능이 높을수록 이직의도가 높아지는 것으로 나타나 가설 4는 지지되지 않았다. 사회적 지지는 이직의도에 미치는 효과가 .10 ($p = .463$)으로 통계적으로 유의하지 않아 가설 5는 지지되지 않았다.

직무 배태성과 이직의도 간의 관계에서 감성지능을 매개하였을 때 총효과 -.79 ($p < .001$), 직접효과 -1.12 ($p < .001$), 간접효과 .33 ($p = .020$)으로 통계적으로 유의하여 가설 6은 지지되었으며, 직무 배태성과 이직의도 간의 관계에서 사회적 지지를 매개하였을 때 총효과 -1.05 ($p < .001$)였으나, 간접효과는 .075 ($p = .383$)로 통계적으로 유의하지 않아 가설 7은 지지되지 않았다.

논 의

본 연구에서 직무 배태성, 감성지능, 사회적 지지 및 이직의도 간의 상관관계를 분석한 결과, 연계를 제외하고 직무 배태성과 감성지능, 사회적 지지는 양의 상관관계를 나타내고 있었으며, 이직의도 간에는 음의 상관관계를 나타내고 있었다. 이는 성별에 따른 직무 배태성과 이직의도간의 관계를 연구한

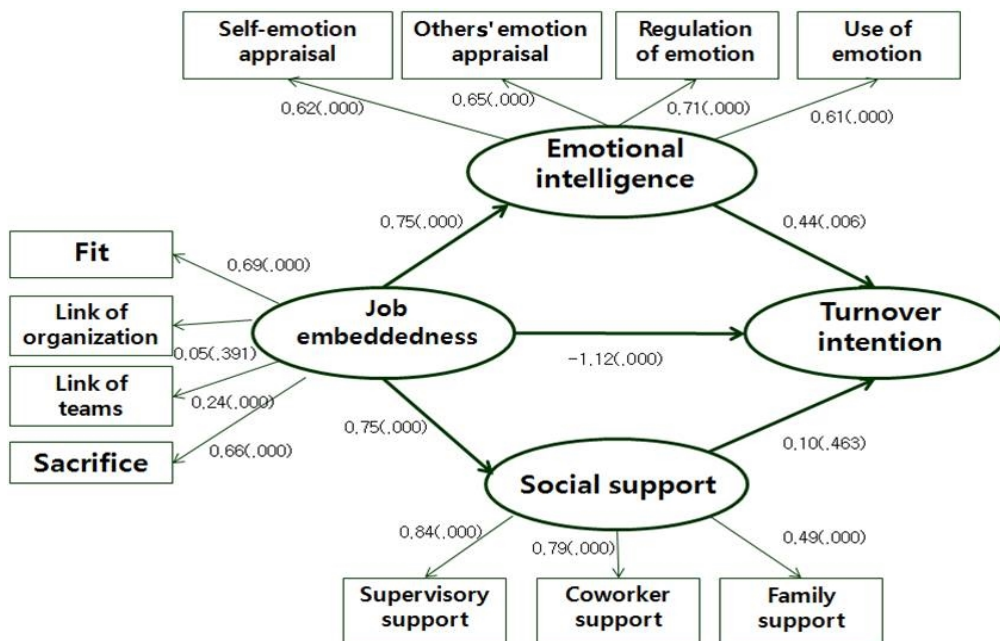


Figure 1. Path diagram of the modified model.

Table 3. Standardized Direct Effect, Indirect Effect and Total Effect in Modified Path Model

Exogenous variable	Endogenous variable	Direct	Indirect	Total	SMC (%)
		effect (<i>p</i>)	effect (<i>p</i>)	effect (<i>p</i>)	
Job embeddedness	Emotional intelligence	0.75 (< .001)		0.75 (< .001)	.56
Job embeddedness	Social support	0.75 (< .001)		0.75 (< .001)	.56
Job embeddedness	Turnover intention	-1.12 (< .001)	0.33 (.020)	-0.79 (< .001)	.59
Emotional intelligence		0.44 (.006)		0.44 (.006)	
Job embeddedness	Turnover intention	-1.12 (< .001)	0.07 (.383)	-1.05 (< .001)	
Social support		0.10 (.463)		0.10 (.463)	

SMC=Squared multiple correlations.

Kim[15]의 연구에서 연계는 이직의도와 관계가 없는 것으로 나타난 연구와 일치하며, Kim[25]의 연구에서도 직무 배태성 중 적합성과 희생이 높을수록 이직의도는 낮아지며, 연계는 유의미한 영향을 미치지 않는 결과와 일치한 것으로 나타났다. 그러나 서비스 산업종사자를 대상으로 한 연구에서 연계가 이직의도에 음의 영향을 나타낸 Kang과 Kang[19]의 결과와는 일치하지 않았다. 서비스 산업종사자들은 멘토나 역할모델 등을 활용하면서 그들 스스로 자신의 고객을 선택하도록 독려하여 연계를 강화시키는 반면, 병원 환경은 고객이나 함께 일하는 동료, 업무상 관여하는 팀 등을 자유롭게 선택할 수 없는 특수한 상황이기 때문에 선행연구와 다른 결과를 나타낸 것이라 사료된다.

직무 배태성 중에서 적합성과 희생이 이직의도와 높은 음의 상관관계를 나타낸 결과는 간호사들이 가지고 있는 가치, 경력목표, 비전과 같은 것들이 현재 자신이 수행하는 직무와 잘 맞는다고 지각하는 정도가 높을수록, 또한 이직에 의해 상실될 수 있는 물질적, 심리적, 혜택에 대한 비용이 크다고 인식할수록 이직의도가 낮아진다는 Kim[25]의 연구결과와 일치하였다. 또한 연령, 학력, 직위가 높을수록 직무 배태성이 높은 것으로 나타남에 따라 현재의 직장과의 적합성이나 본인의 가치, 조직의 복리후생이나 승진 등이 이미 본인과 생각이 일치한다고 판단되는 바, 이에 유능하고 숙련된 간호사들이 병원에 머무르게 하는 조건으로는 그들이 가지고 있는 기술이나 재능을 잘 활용할 수 있도록 도움을 주고, 가치관의 적합성, 또는 다양한 복리후생이나 혜택, 보상 등이 중요한 요소임을 알 수 있었다. 따라서 병원의 인사관리부서에는 이러한 변인들을 고려한 인력관리 전략의 필요성에 대한 근거를 제시할 수 있을 것으로 생각된다.

특이한 점은 근무경력 1년 미만에서 직무 배태성이 가장 높은 것으로 나타났는데, 이는 조직에 들어온 지 얼마 되지 않아

조직에 대한 기대감이 큰 상황에서 입사 초기에는 조직에 적응하기 위해 어려움을 참고 견디려는 의지가 강하게 작용했을 것으로 사료되며, 이들의 가치관이나 성장발전, 비전 등을 파악하여 보다 긍정적으로 발전할 수 있도록 관리하는 것 또한 이직의도를 감소시키고 효율적인 인력관리를 위해 중요하다고 할 수 있겠다.

직무 배태성이 높을수록 감성지능이 높다는 결과는 Chung과 Kim[26]의 결과와 일치하였으며, 직무 배태성이 높을수록 사회적 지지가 높아진다는 결과는 Lee와 Jung[27]의 연구결과와 일치하였다.

감성지능과 이직의도에서 음의 상관관계를 보인 결과는 Han[10]과 Sung 등[28]의 연구결과와 일치하였으나, 구조모형의 매개효과분석 결과에서 이직의도에 양의 영향(.44, $p = .006$)을 미치는 것으로 나타난 것은, 직무 배태성과 이직의도 사이에 감성지능의 조절효과를 연구한 Ko[17], Song 등[20]의 결과에서 감성지능이 높을수록 이직의도가 감소하는 결과와 일치하지 않았으나, Jeon과 Yom[29]의 연구에서는 오히려 직무 배태성과 이직의도 간에 감성지능이 매개할 경우 이직의도를 높인다고 하였으며, 이는 감성지능이 높을수록 직무 배태성이 감소되어 이직의도가 커진다는 본 연구결과와 일치하였다. Jeon과 Yom[29]의 연구결과에는 이러한 현상을 역완충효과로 설명하였는데, 완충효과는 간호사의 감성지능이 높을수록 직무 배태성을 증가시켜 이직의도가 낮아진다는 반면, 역완충효과는 감성지능이 높을수록 직무 배태성이 감소되어 이직의도를 더 증가시킨다는 것이다. 따라서 높은 감성지능을 지닌 간호사들은 역량을 발휘할 기회가 부족하거나 현재 근무중인 병원의 가치관이나 비전이 본인과 맞지 않다고 생각하면 직무 배태성이 감소되어 이직의도가 증가하게 된다고 해석할 수 있을 것이며, 이는 후속 연구를 통한 반복적인 검증이 필요할 것으로 사료된다.

또한 감성지능의 영향은 연령, 결혼여부, 학력, 근무경력 및 직위, 수입과도 유의한 차이를 보였는데 이는 간호사의 감정에 대한 성숙도가 스트레스를 관리하고 이것이 간접적으로 이직의도에 영향을 주는 것으로 생각된다. 또한 간호사는 다른 직업인들과는 달리 감성노동자로서 스트레스가 많은 상황에 처해있으므로, 스트레스 상황에서 감성지능을 효과적으로 잘 조절할 수 있도록 관리 및 교육을 병행할 필요가 있음을 시사한다고 할 수 있겠다.

사회적 지지와 이직의도의 관계에서는 상사와 동료, 가족의 지지 모든 영역에서 이직의도와 음의 상관관계를 보여 Kim[13]의 결과와 일치하였으나, 모형의 매개효과 분석 결과에서는 사회적 지지가 이직의도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다(.10, $p = .463$). 직무 배태성과 이직의도 사이에서 사회적 지지의 매개효과를 본 연구는 거의 찾아볼 수 없었으나, 이러한 결과는 구성원에 대한 관심과 격려, 배려, 도움 등 상사, 동료의 표현방식에 따라, 사회적 지지를 인식함에 있어 개인적 주관이나 경험, 상황적 특성이 사회적 지지로 받아들인데 영향을 미치기 때문으로 생각되며, 사회적 지지의 매개효과에 대해서는 이러한 요인들을 통제된 상황에서 보다 깊이 있는 추가적인 연구가 필요할 것으로 사료된다.

본 연구는 800명상 이상의 1개 상급종합병원 간호사를 대상으로 시행하였으므로 그 결과를 확대 해석하는 데에는 신중을 기하여야 한다.

결론

본 연구는 간호사의 직무 배태성, 감성지능, 사회적 지지, 이직의도 간의 구조적 관계를 규명하기 위하여 구조모형을 구축하고, 이들 요인 간의 관계를 검증하고자 시도되었다.

결론적으로 직무 배태성이 높을수록 감성지능과 사회적 지지는 높아지며, 이직의도는 감소하는 것으로 나타나, 간호사 개인의 특성, 가치관을 고려한 부서배치나, 적절한 보상과 다양한 기회제공 등을 통해 직무 배태성을 높일 수 있는 방안을 마련하는 것이 필요하다.

감성지능은 직무 배태성과 이직의도와의 관계에서 매개변수로 작용하였으나, 감성지능이 높을수록 직무 배태성이 감소되어 오히려 이직의도를 더 증가시키는 것으로 나타났으며, 사회적 지지는 직무 배태성과 이직의도와의 관계에서 매개효과가 나타나지 않았다. 따라서 간호사들의 이직의도를 감소시키기 위해서는 감성지능을 단순히 높이는 것보다는 개인 스스로 자신의 감성을 효과적으로 조절할 수 있도록 해야 할 것이다.

본 연구에서 사용한 직무 배태성 개념은 직장내적 요소, 직장외적 요소 두 가지 차원을 모두 반영한 것으로, 직무 중심이로만 이직의 영향력을 고려하던 선행연구들과 차이가 있다는 점에서 의의가 있다고 할 수 있다. 그리고 감성지능과 사회적 지지를 매개변수로 하여 직무 배태성과 이직의도 간의 관계를 검증한 연구도 드물었기에 본 연구는 간호사들의 이직의도 연구에 새로운 방향을 제공하리라 생각된다. 또한 유능한 간호인력의 자발적 이직원인을 파악하고 이직을 최소화함으로써 핵심인재 확보 및 동기부여를 통해 그들의 역량을 최대한 발휘할 수 있도록 하기 위해서는 직무 배태성을 높일 수 있는 방안을 마련하고, 감성지능을 효과적으로 잘 활용할 수 있도록 교육 및 관리 프로그램이 필요할 것으로 사료된다.

나아가 간호사를 대상으로 직무 배태성과 이직의도의 관계에서 감성지능과 사회적 지지의 매개효과에 관한 연구는 적게 수행되었기 때문에 다양한 그룹 및 대상자를 확대하여 반복연구를 시행할 것을 제안한다.

REFERENCES

1. Jones CB. The costs of nurse turnover. Part 1. An economic perspective. *Journal of Nursing Administration*, 2004;3:562-570. <http://dx.doi.org/10.1097/00005110-200412000-00006>
2. Curry JP, Wakefield DS, Price JL, Mueller CW, McCloskey JC. Determinants of turnover among nursing department employees. *Research in Nursing and Health*, 1985;8(4):397-411. <http://dx.doi.org/10.1002/nur.4770080413>
3. Mobley WH. Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*. 1977;62(2):237-240. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.62.2.237>
4. Griffeth RW, Hom PW, Gaertner S. A meta analysis of antecedents and correlates of employee turnover: Update, moderator tests, and research implications for the millennium. *Journal of Management*. 2000;26:463-488. [http://dx.doi.org/10.1016/S0149-2063\(00\)00043-X](http://dx.doi.org/10.1016/S0149-2063(00)00043-X)
5. Mitchell TR, Holtom BC, Lee TW, Erez M. Why people stay: Using job embeddedness to predict voluntary turnover. *The Academy of Management Journal*. 2001;44:1102-1121. <http://dx.doi.org/10.2307/3069391>
6. Wong C, Law KS. The effects of leader and follower emotional intelligence of performance and attitude: An exploratory study. *Leadership Quarterly*. 2002;13(3):243-274. [http://dx.doi.org/10.1016/S1048-9843\(02\)00099-1](http://dx.doi.org/10.1016/S1048-9843(02)00099-1)
7. Goleman D. *Emotional intelligence*, New York: Bantam Books;1995.
8. Cherniss C, Adler M. *Promoting emotional intelligence in or-*

- ganization. Alexandria, VA: American Society for Training & Development; 2000.
9. Ashforth BE, Humphrey RH. Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*. 1993;18(1):88-115. <http://dx.doi.org/10.2307/258824>
 10. Han SJ. Influence of clinical nurses' emotional intelligence on their career commitment and turnover intention: Moderating role of career commitment. *The Journal of the Korea Contents Association*. 2011;11(7):418-425. <http://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2011.11.7.418>
 11. Cohen A. An examination of the relationships between work commitment and nonwork domains. *Human Relation*. 1995; 48:239-263. <http://dx.doi.org/10.1177/001872679504800302>
 12. Simons RL, Beaman J, Conger R, Chao W. Stress, support, and antisocial behavior trait as determinants of emotional well-being and parenting practices among single mothers. *Journal of Marriage and the Family*. 1993;55(2):385-398. <http://dx.doi.org/110.2307/352809>
 13. Kim IS. The role of self-efficacy and social support in the relationship between emotional labor and burn out, turn over intention among hospital nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*. 2009;15:515-526.
 14. Kim HS, Yim HW, Jeong SH, Jo SJ. An association among verbal abuse, social support and turnover intention for special unit nurses in a hospital. *Korean Journal of Occupational Environmental Medicine*. 2009;21(4):388-395.
 15. Kim EA. The study on the relationship between job embeddedness and turnover intention. *Journal of Employment and Career*. 2013;3(1):27-47.
 16. Park KK, Lee KE. A study on the relationship between job embeddedness and turnover intention in Korea. *Korean Management Review*. 2004;33(5):1423-1440.
 17. Ko JS. A study on the moderating effect of emotional intelligence and turnover intention by job embeddedness. *Journal of Industrial Economics and Business*. 2012;25(2):1789-1810.
 18. Kim YM, Kang YS. The relationship among career plateau, self-efficacy, job embeddedness and turnover intention of nurses in small and medium sized hospitals. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*. 2013;14(10):5078-5090. <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2013.14.10.5078>
 19. Kang MS, Kang YS. Empowerment moderating effect between job embeddedness and intention to transfer in service industry employee. *The Journal of Business Education*. 2011; 25(3):195-214.
 20. Song BS, Kang MS, Kim HC. Emotional intelligence moderating effect between job embeddedness and intentional transfer. *The Journal of Business Education*. 2010;24(1):419-437.
 21. Sung TJ. Easy statistical analysis for SPSS/AMOS users. Seoul: Hakjisa; 2007. p. 339-388.
 22. Jo KJ. A study on work-family conflict and its consequences among sales persons [dissertation]. Chungju: Chungbuk National University; 2008.
 23. Mobley WH. Employee turnover: Cause, consequences, and control. MA: Addison-Wesley; 1982.
 24. Moon SJ. Structural model of nurses' intentions of changing work places [dissertation]. Seoul: Kyung Hee University; 2010.
 25. Kim JH. The effects of job embeddedness on turnover intention and organizational citizenship behavior in hospital employees: focusing on moderating effect of personality traits [dissertation]. Busan: Kyungshung University; 2010.
 26. Chung KY, Kim WD. The effect of emotional intelligence on organizational citizenship behavior and turnover intention of hotel employees: Moderating role of leader-member exchange. *Journal of Foodservice Management Society of Korea*. 2008; 11(4):419-444.
 27. Lee MS, Jung DJ. The effects of social support on job embeddedness of hotel employee. *Journal of Tourism and Leisure Research*. 2013;25(8):95-112.
 28. Sung YH, Hwang MS, Kim KS, Chun NM. Influence of clinical nurse specialists' emotional intelligence on their organizational commitment and turnover intention. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2010;16(3):259-266. <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2010.16.3.259>
 29. Jeon JH, Yom YH. Roles of empowerment and emotional intelligence in the relationship between job embeddedness and turnover intension among general hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2014;20(3):302-312. <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2014.20.3.302>