

지역 종합병원 간호사의 감정노동과 직무만족도 및 이직의도

Emotional Labor, Job Satisfaction and Turnover Intention of Nurses in the Regional General Hospital

정연희, 이창숙, 최하나, 박주영
건양대학교 간호대학

Yeon-hee Jeong(yeonhee389@naver.com), Chang-suk Lee(chang2538@kyuh.ac.kr),
Hana Choe(choi8549@kyuh.ac.kr), Ju-young Park(jypark@konyang.ac.kr)

요약

본 연구는 지역 종합병원 간호사의 감정 노동과 직무만족, 그에 따른 이직의도를 파악하여 감정노동 수준을 낮추고, 직무만족을 높여 이직의도를 감소시키면서도 효율적인 인사관리를 하여 질적 간호를 제공하기 위해 시행되었다. D시에 소재하는 종합병원에 간호사 중 참여에 동의한 대상자 100명을 편의 추출하여 2015년 4월 6일부터 4월 12일까지 설문지를 이용하였으며, 분석 방법으로 t-test, ANOVA, Pearson's correlation 을 사용하였다. 본 연구의 감정노동 평균 점수는 $3.37 \pm .85$, 직무만족 평균 $2.86 \pm .66$, 이직의도 평균 $3.47 \pm .87$ 로 측정되었고, 감정노동은 직무만족과는 음의 상관관계($r = -.56, p < .001$), 이직의도와는 양의 상관관계($r = .67, p < .001$)를 보였으며, 직무만족은 이직의도와 음의 상관관계($r = -.64, p < .001$)를 보였다. 본 연구 결과에 따라 병원 조직에서 중요한 위치인 간호사의 감정노동 수준을 낮추고, 직무만족을 높일 수 있는 제도적 방안 검토가 요구되며, 또한 간호사 사기를 충족시켜 질 높은 간호 서비스를 제공할 수 있도록 근본적 문제해결을 위한 적극적인 노력이 필요하다.

■ 중심어 : | 감정노동 | 직무만족도 | 이직의도 |

Abstract

This research is conducted to grasp emotional labor, job satisfaction, and related turnover intention of nurses at a regional general hospital; to lower level of emotional labor; to raise job satisfaction; to reduce turnover intention; to perform efficient personnel management; and then, to provide qualitative nursing care. Convenient sampling of 100 nurses at a general hospital in D city, who agreed to participation in the test, was made and an analysis method of t-test, ANOVA, Pearson's correlation was used from April 6 to April 12, 2015 by using questionnaires.

According to the research, average score of emotional labor was $3.37 \pm .85$; average score of job satisfaction was $2.86 \pm .66$; and, average score of turnover intention $3.47 \pm .87$. Emotional labor had negative correlation with job satisfaction ($r = -.56, p < .001$) but it showed positive correlation with turnover intention ($r = .67, p < .001$) while job satisfaction revealed negative correlation with turnover intention ($r = -.64, p < .001$). According to result of the research, it is required to prepare systematic measures in order to lower level of emotional labor of nurses who play important role of the hospital and to raise job satisfaction, and it is also required to make positive efforts to solve fundamental problems to provide high quality caring service through satisfying nurses' morale.

■ keyword : | Emotional Labor | Job Satisfaction | Turnover Intention |

1. 연구의 필요성

보건복지부의 'OECD Health Data 2014' 자료에 의하면 임상간호사는 인구 1000명당 4.8명으로 OECD 평균(9.3명)의 절반 수준으로 여전히 적은 인력이지만[1], 최근 2015년 간호학과 입학정원이 900명으로 증원되어 2016년에는 간호학과 졸업 인원이 2만 여명 가량 될 것으로 예상 될 뿐 만 아니라 지난 1995년에 비하여 2011년에는 간호사수가 112.7%로 꾸준히 증가하고 있음을 알 수 있다[2]. 그럼에도 불구하고 각 병원마다 간호사의 이직 현상이 두드러지게 높아져 간호 인력을 보충하는데 어려움을 겪고 있는 실정이고[3], 이는 정원 증가로 간호인력 공급이 증가한다 하더라도 간호사의 직무 여건과 환경이 개선되지 않으면 간호사 이직률 및 유희화 현상은 오히려 증가할 수 있음을 유추할 수 있다.

2014년 병원간호사회에서 발표한 간호사 이직률은 평균 13.9%로 병상규모별로 200병상 미만의 병원이 28.8%로 가장 높았으며, 200 ~ 399병상 23.2%, 400 ~ 599병상 16.9%, 600 ~ 799병상 12.7%, 800 ~ 999병상 12.0% 순이었으며 1000병상 이상의 병원은 10.0%로 가장 낮았다[4]. 특히, 중소병원이 포함되는 종합병원에서 상급 종합병원으로의 이동이 증가하면서 종합병원 내 인력 부족현상을 겪고 있는 실정이며, 이는 곧 지역 소재 병원의 근무기피 현상이 두드러져 이직률 증가로 이어짐을 알 수 있다.

이직은 직장을 옮기거나 직업을 바꾼다는 뜻으로 조직에서의 이탈 및 타 조직의 구성원이 되기를 바라는 심리적 이직의도로써 결정된다고 할 수 있다. 많은 연구결과에서 간호사들이 느끼는 이직의도는 의료의 전문성과 그 수준을 결정하는 중요한 변수임에는 분명한 사실이다. 이직의도는 높은 수준의 감정노동이 직무 만족도에 미친 영향의 결과로써[5], 새로운 환경으로의 이동이 보다 낮은 감정노동과 높은 직무만족감을 안겨 줄 것이라는 기대에서 비롯되는 것으로 생각된다.

한국직업능력개발원에서 보고한 '감정노동의 직업별 실태'에서 간호사의 감정노동은 4.33점(5점 만점)으로, 전체 조사대상 203개 직업종사자 중 15위인 것으로 나타났다[6]. 최근 간호학계에서도 이직과 관련하여 간호

사들의 감정노동에 관한 연구가 많이 이루어지고 있으며 연구결과에 따르면 간호사들의 감정노동 강도가 타 직업군에 비해 높은 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면, 간호업무 활동에서 동반되는 감정노동은 직무만족감에 영향을 미칠 뿐 아니라[7] 업무 생산성에도 영향을 미치게 된다. 또한, 감정노동이 심할 경우 소진이 심해지고, 직무만족도가 저하되며, 이직의도가 높아지는 것으로 나타났다. 이와 같이 간호사는 인간관계를 중심으로 환자에게 능숙한 간호를 제공함과 동시에 의사, 동료간호사 및 타 부서 직원들의 노력을 조정하는 역할을 수행하기 때문에 간호사의 감정노동의 강도가 상대적으로 높다[8]. 그러나 일반적으로 개인적 차원의 감정노동으로만 인식하고 있어 무엇보다 조직측면에서의 이해와 직접관리가 필요한 부분이다.

또한, 직무만족은 의료현장에서의 친절서비스가 중요해지면서 간호사들의 감정노동이 직무수행의 필수요소가 되었기 때문에 중요한 변수가 아닐 수 없다. 직무만족은 감정노동자들이 수행하는 업무의 질과 관계가 있으며 이직을 감소시키는데 중요한 역할을 하고 있고[9], 간호사 개인에게 부여된 업무를 보다 긍정적이고 효율적으로 수행 해 낼 수 있도록 하는 직무만족은 보다 질 높은 간호를 제공할 수 있도록 한다. 이는 간호사가 자신의 감정을 억제할수록 업무를 수동적으로 수행하게 되고, 자신의 업무에 대한 만족도가 떨어지면서, 이직의도에 영향을 준다는 것을 알 수 있다.

기존 연구를 살펴보면, 임상 간호사의 직무스트레스[10], 소진[11-13], 감정노동과 이직 의도와와의 관계 및 영향[14]에 관한 연구결과는 여러 가지 형태로 발표된 바가 있고, 지속적 연구가 진행되고 있음에도 불구하고 여전히 간호사들의 감정노동 수준과 이직률은 큰 감소 추세를 보이지 않고 있으며, 감정노동 수준과 직무만족도, 이직의도의 상관관계를 구체적으로 파악하여 이직 의도 감소에 효과적으로 기여를 한 논문은 부족할 실정 이기에 반복 연구가 필요하다.

따라서, 본 연구에서는 지역 종합병원 간호사들의 감정노동과 직무만족도, 이직의도의 관계를 파악하여 향후 감정노동 감소와 직무만족을 높이는 방안을 모색하여 이직의도를 줄임으로써 간호인력 및 조직의 효율적

인 인사 관리를 가능하게 하며, 질적인 간호 서비스를 제공 할 수 있는 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구 목적

본 연구는 지역 종합병원 간호사의 감정노동과 직무 만족도, 이직의도를 파악하기 위한 것이며, 그 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 감정노동, 직무만족도, 이직의도를 파악한다.
- 2) 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 직무 만족도, 이직의도 간의 차이를 파악한다.
- 3) 대상자의 감정노동, 직무 만족도, 이직의도 간의 상관관계를 파악한다.

3. 이론적 배경

3.1 감정노동

Morris와 Feldman(1993)은 감정노동이란 대인간의 상호작용을 하는 동안 조직이 요구하는 적절한 감정표현을 하는데 필요한 노력, 계획, 통제로 표현하였으며, 특히, 감정노동을 조직 목표를 완수하기 위한 내재적인 과정이며, 사람들 간의 관계에서 조직이 요구하는 적절한 감정들을 표현하기 위해서는 노력, 계획 및 통제가 필요하다고 하였다[16]. 김진규(2012)는 이 같은 정의를 토대로 감정노동의 구성 요인을 감정표현의 빈도, 감정표현 규범에 요구되어지는 주의정도, 감정표현의 다양성, 조직이 요구하는 기대감정을 표현하는데서 기인하는 감정적 부조화 등 4가지 요소로 구성하였다[5].

감정노동에 대한 연구는 1980년대부터 사회학 분야에서 다루어지기 시작하였고, 김민주[17]는 감정표현이 직무의 일부분을 이루는 직업은 여러산업에 분포되어 있으므로 후기 산업사회의 노동특성으로 볼 수 있다고 하였다.

Morris와 Feldman(1993)은 감정노동의 구성요소를 감정노동의 빈도, 감정표현의 규범에 요구되어지는 주

의 정도, 감정표현의 다양성, 조직이 요구하는 기대, 감정을 표현하는 곳에서 기인하는 감정적 부조화 등의 4가지 하위개념으로 파악했다. 우선 감정노동의 빈도는 감정노동의 요소들 중 가장 주목 받아왔던 요소인데, 서비스 공급자와 고객 간의 상호작용의 빈도에 초점을 맞추는 것이다. 서비스 제공자들에게 감정표현을 요구하면 할수록 감정표현을 통제하고자 하는 조직의 욕구 또한 커지게 된다고 주장하였다. 감정노동의 빈도는 감정노동의 중요한 지표이기는 하나 감정노동의 빈도라는 것 하나만으로 감정표현을 규제하는 데 요구되는 계획, 통제, 기술의 수준을 모두 포함시킬 수 없어 추가적인 요소들이 고려되어야 한다[5][2012 재인용].

본 연구에서는 Morris와 Feldman(1993)이 개발한 감정노동 도구를 김민주[17]가 수정 보완한 도구로 측정할 점수를 의미한다. 점수가 높을수록 감정노동이 높음을 의미한다.

3.2 직무만족

조경숙, 이해중, 정선희(1999)는 직무 만족은 한 개인이 자신의 직무에 대해 가지고 있는 일련의 긍정적인 태도로 정의된 바 있다[18]. 또한 Fisher와 Locke(1992)는 직무만족이란 조직 구성원이 직무와 관련되어 가지는 긍정적 정서 상태를 말하는 것으로, 조직의 유효성에 영향을 미친다고 하였다[19][2005 재인용]. 직무만족에 대한 여러 학자들의 정의를 살펴보면 직무만족이란 한 개인이 자신의 직무와 관련하여 가지고 있는 일련의 긍정적 감정상태로서 행동이나 활동이 아닌 태도라 할 수 있다[18].

본 연구에서 직무만족은 송미선[19]의 도구로 측정할 점수를 의미한다. 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다.

3.3 이직의도

이직의도는 조직 구성원이 자발적인 의지로 조직을 떠나려는 의도에서 직장을 옮기고 싶다는 생각, 직장에 서라도 직종을 바꾸고 싶다는 의지 등으로 현재 자신이 하고 있는 일에서 벗어나고 싶은 정도를 의미한다 [20-22]. 이직의도와 이직을 동일하게 취급할 수는 없

으나, 이직의도는 실제 이직으로 이어질 확률이 매우 높아 이직을 예측할 수 있는 유용한 지표가 된다[23]. 특히, 이직의도는 실제 이직행동을 잘 설명하는 변수로 이직행동 자체를 연구하는 것보다 정확하고 비용면에서도 효과적이며, 이직의도에 영향을 미치는 변수의 변화를 통해 이직을 예방할 수도 있다[24]. 특히, 병원 인력자원 30~40%를 차지하는 간호사의 높은 이직현상은 재정적 손실, 환자간호의 질 저하, 동료직원의 사기 저하 등의 결과를 초래하기 때문에 관리자에게는 매우 중요한 주제이다[25].

본 연구에서는 Mobely[26]가 개발한 이직의도 측정 도구를 이관형[27]이 수정 및 보완하고, 함정화[28]가 직장을 병원으로 수정한 도구를 사용하였다. 본 도구는 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미한다.

4. 연구 설계

본 연구는 지역 종합병원 간호사의 감정노동과 직무만족도, 이직의도간의 상관관계를 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

4.1 연구대상 선정 및 자료수집 방법

본 연구는 K대학병원의 임상연구 윤리심의위원회(Institution Review of Board, IRB)의 심의를 통과하였으며(IRB No. 2015-02-011), 간호부에 연구목적을 설명한 뒤 협조를 구하였으며, 연구 대상자에게 익명성 보장 및 학술적 통계 목적으로만 이용 될 것을 설명한 후 연구의 목적을 이해하고 참여에 동의한 대상자에게 설문지를 배부하여 직접 기입하게 한 후 회수 하였다.

본 연구의 자료 수집 기간 및 대상은 D시의 일개 종합병원에 근무하는 간호사 100명을 대상으로 2015년 4월 6일부터 2015년 4월 12일까지 자기기입식 설문조사를 실시하였다.

연구 대상자수는 상관분석을 위한유의수준 .05, 검정력 .90, 효과크기 .35를 기준으로 G-Power 3.1 program을 이용하여 산출한 결과 최소 표본수 78명을 요구하였으나 탈락률과 불완전한 응답을 고려하여 100명을 대

상으로 표출하였고 필요로 되는 표본수를 충족하였다.

4.2 연구도구

본 연구의 자료수집 도구는 구조화된 자기기입형 설문지로서 대상자의 일반적 특성 11문항, 감정노동 9문항, 직무만족도 25문항, 이직의도 13문항을 포함하여 총 58문항으로 구성되었다.

(1) 감정노동

감정노동의 측정도구는 Morris와 Feldman[16]이 개발한 감정노동 도구를 김민주[17]가 수정 보완한 도구를 사용하여 측정하였다.

본 도구는 ‘감정노동 빈도 정도’, ‘감정 표현의 주의 정도’, ‘감정 부조화의 정도’의 하위 항목의 총 9개 문항으로 구성되었다. 감정노동의 빈도(frequency of emotional labor)는 직무수행동안 얼마나 자주 감정노동을 하는가를 측정하였으며, 감정표현규범의 주의성(attentiveness of emotional display)은 조직에서 요구하는 감정표현규범을 환자에게 얼마나 잘 주의하여 전달, 표현하려 하는가를 측정하였고, 감정의 부조화(mismatch of emotion)는 감정노동의 수행과정에서 자신의 순수한 내적감정과 조직이 요구하는 감정표현내용이 서로 상충할 경우 경험하게 되는 불편한 느낌이나 갈등상태를 측정하였다. 각 문항은 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서부터 ‘매우 그렇다’ 5점의 Likert 척도로써 점수가 높을수록 감정노동이 높음을 의미하며, 전체 평균 평점으로 측정하였고 최대 평점은 5점이다. 도구의 신뢰도는 김민주[17]의 연구에서 Chronbach's alpha는 .86이었으며 본 연구에서 Chronbach's alpha는 .94이었다.

(2) 직무만족도

직무만족도는 병원 간호사를 대상으로 직무만족과 관련된 요인 등을 측정하기 위해 송미선[19]이 개발한 도구를 이용해 측정하였으며, 본 도구는 ‘업무자체요인’, ‘근무환경 및 복리후생 관련요인’, ‘인사제도 관련요인’, ‘동료 관계요인’, ‘상사 관계요인’ 등 5개 하위 영역 25문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 ‘전혀 그렇지 않

다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점의 Likert 척도로써 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미하며, 전체 평균 평점으로 측정하였고 최대 평점은 5점이다. 도구의 개발 당시 Chronbach's alpha는 .84였다. 본 연구에서 Chronbach's alpha는 .95이었다.

(3) 이직의도

이직의도의 측정도구는 Mobely[26]가 개발한 이직의도 측정도구를 이관형[27]이 수정 및 보완하고, 함정화[28]가 직장을 병원으로 수정한 도구를 사용하였다. 각 문항은 '전혀 아니다' 1점부터 '매우 그렇다' 5점까지의 Likert 척도로 구성되었다. 도구의 측정범위는 최소 13점에서 최고 65점이다. 점수가 높을수록 이직의도의 정도가 높음을 의미하며, 전체 평균 평점으로 측정하였고 최대 평점은 5점이다. 본 도구의 신뢰도는 함정화[28]의 연구에서 Chronbach's alpha는 .89이었으며, 본 연구에서 Chronbach's alpha는 .94이었다.

5. 자료 분석

연구에 수집된 자료는 SPSS WIN 21.0프로그램을 이용하였다. 자료분석을 위한 구체적인 통계분석 방법은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 일반적 특성은 빈도와, 백분율, 평균 및 표준편차로 분석하였다.
- 2) 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 직무만족, 이직의도 정도는 t-test, ANOVA와 사후검정은 Scheffe 평균 및 표준 편차로 분석하였다.
- 3) 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 직무만족, 이직의도의 상관관계는 Pearson correlation coefficient로 분석하였다.

6. 결 과

6.1 대상자의 일반적 특성

본 연구 대상자의 일반적 특성은 [표 1]과 같다. 여자 95%, 남자 5%이었고, 연령은 25세~29세 미만이 50%

로 가장 많았으며, 24세 이하 26%, 30~34세 15%, 35세 이상 9% 순이었다. 결혼 여부는 미혼이 79%, 결혼한 경우가 21%였으며, 교육 수준에서는 대학교 졸업이 48%, 전문대졸업 38%, 대학원 졸업 8%, 대학원 재학 6% 순이었다. 임상경력은 1년 이상~5년 미만이 58%로 가장 많았으며, 1년 미만 18%, 5년이상~10년 미만 14%, 10년 이상 10% 순이었다. 근무 부서는 외과 병동 근무가 67%로 가장 많았으며, 소아과 9%, 내과병동 8%, 중환자실 6%, 응급실과 외래 각각 5% 순이었다. 근무형태는 3교대 근무자가 88%로 주간근무 12% 보다 많았으며, 직위는 일반 간호사가 90%로 가장 많았으며 책임간호사 이상이 10%였다. 간호사 1인당 돌보는 환자수는 16명~20명이 65%로 가장 많았으며, 20명이상 14%, 6~15명 이하 12%, 5명 이하 9% 순이었다. 임금수준은 150~200만원 미만이 47%로 가장 많았으며, 200~250만원 미만 44%, 250만원 이상이 9% 순이었다. 근무시간은 41시간~44시간 이하가 41%로 가장 많았으며, 48시간 이상 30%, 44시간~48시간 이하 18%, 21~40시간 이하 6%, 20시간 이하 근무자가 5% 순이었다.

6.2 대상자의 감정노동, 직무만족도 및 이직의도

대상자가 지각하는 감정노동, 직무만족 및 이직의도 정도는 [표 2]와 같다.

표 1. 대상자의 일반적 특성 (N=100)

Variables	Categories	n(명)	%
성별	남	5	5.0
	여	95	95.0
연령	24세이하	26	26.0
	25세~29세	50	50.0
	30~34세	15	15.0
	35세 이상	9	9.0
결혼여부	미혼	79	79.0
	기혼	21	21.0
교육수준	전문대졸	38	38.0
	대졸	48	48.0
	대학원 재학	6	6.0
	대학원 졸	8	8.0
임상경력	1년 미만	18	18.0
	1년 이상~5년 미만	58	58.0
	5년 이상~10년 미만	14	14.0
	10년 이상	10	10.0
근무부서	내과병동	8	8.0
	외과병동	67	67.0

	소아과	9	9.0
	중환자실	6	6.0
	응급실	5	5.0
	외래	5	5.0
근무형태	주간근무	12	12.0
	3교대	88	88.0
직위	일반간호사	90	90.0
	책임간호사 이상	10	10.0
돌보는 환자수	5명 이하	9	9.0
	6~15명	12	12.0
	16~20명	65	65.0
	20명 이상	14	14.0
임금수준	150~200만원 미만	47	47.0
	200~250만원 미만	44	44.0
	250만원 이상	9	9.0
근무시간	20시간 이하	5	5.0
	21~40시간 이하	6	6.0
	41~44시간 이하	41	41.0
	44~48시간 이하	18	18.0
	48시간 이상	30	30.0

표 2. 대상자가 지각하는 감정노동, 직무만족 및 이직의도 (N=100)

Variables	Categories	Mean±SD
감정노동	감정표현의 주의정도	3.45±0.09
	감정노동 빈도정도	3.44±0.09
	감정부조화의 정도	3.22±0.09
	Total	3.37±.85
직무만족도	동료 관계요인	3.32±.07
	상사 관계요인	3.17±.08
	인사제도 관련요인	2.97±.06
	업무자체 요인	2.95±.08
	근무환경 및 복리후생 관련요인	2.27±.07
	Total	2.86±.66
이직의도	Total	3.47±.87

대상자가 지각하는 감정노동은 5점 만점에 평균평점 3.37±.85로 나타났다. 감정노동의 하부영역을 살펴보면 감정표현에 대한 주의정도가 3.45±0.09로 가장 높았으며 감정노동 빈도 3.44±0.09, 감정 부조화의 정도 3.22±0.09 순이었다.

대상자가 지각하는 직무만족도는 5점 만점에 평균평점 2.86±0.66으로 나타났다. 직무만족도의 하부영역을 살펴보면 동료 관계요인이 3.32±0.07로 가장 높았으며, 상사 관계요인 3.17±0.08, 인사제도 관련요인 2.97±0.06, 업무자체 요인 2.95±0.08, 근무환경 및 복리후생 관련요인 2.27±0.07 순이었다.

대상자가 지각하는 이직의도는 5점 만점에 평균평점 3.47±.87로 나타났다.

6.3 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 직무만족도, 이직의도 간의 차이

일반적 특성에 따른 감정노동, 직무만족도 및 이직의도의 차이는 [표 3]과 같다. 본 연구 대상자가 지각하는 감정노동은 근무부서(F=3.41, p=.007), 직위(t=5.57, p=.005), 돌보는 환자수(F=3.38, p=.012)에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났으며 직무만족도는 임상경력(F=3.75, p=.007), 근무부서(F=2.34, p=.047), 근무시간(F=3.24, p=.016)에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 또한, 연구대상자가 지각하는 이직의도는 연령(F=3.69, p=.023), 교육수준(F=3.69, p=.015), 임상경력(F=3.97, p=.005), 직위(F=6.30, p=.003)에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다.

6.4 대상자의 감정노동, 직무만족도 및 이직의도 간의 상관관계

대상자가 지각하는 감정노동, 직무만족 및 이직의도 간의 상관관계는 [표 4]와 같다. 이직의도는 감정노동과 유의한 양의 상관관계(r=.67, p<.001)가 있는 것으로 나타났다. 이직의도와 직무만족과는 유의한 음의 상관관계(r=-.64, p<.001)를 보였다. 직무만족은 감정노동과 유의한 음의 상관관계(r=-.56, p<.001)가 나타났다.

7. 논의

오늘날 의료기관은 수도권권을 중심으로 의료의 전문화와 규모의 거대화가 트렌드가 되고 있다. 이러한 시대적 양상은 의료기술의 발달과 만성질환의 확대, 노인 환자 증가 등으로 의료인력에 대한 수요의 질적 분화와 함께 수요 또한 증가하는 추세이다. 하지만 전체적으로 봤을 때는 성장했는지라도 지역별 편차는 더욱 심각한 상황에 이르고 있다. 의료인력의 약 46%가 서울과 경기 지역에 분포하고 있으며, 특히 간호사 인력은 약 43%가 수도권에 집중 분포되어 있는 현실이다[29]. 그러므로 지역 의료기관의 간호사에 대한 효율적인 인력 관리는 조직의 운영에 있어서 중요한 문제일 것이다.

표 3. 일반적 특성에 따른 감정노동, 직무만족 및 이직의도

(N=100)

Variables	Categories	감정노동		직무만족도		이직의도	
		M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)
성별	남	2.97±1.22	2.64	2.50±0.37	1.00	3.07±0.94	0.01
	여	2.97±0.84	(.108)	2.88±0.67	(.320)	3.49±0.87	(.903)
연령	24세 이하	3.38±0.84	0.94 (.130)	2.60±0.53	1.12 (.091)	3.52±0.66	3.69 (.023)
	25세~29세	3.46±0.87		2.90±0.68		3.66±0.93	
	30~34세	3.29±0.81		2.94±0.84		3.29±0.94	
	35세 이상	2.81±0.79		3.33±0.48		2.61±0.56	
결혼 여부	미혼	3.48±0.83	0.06	2.77±0.62	1.81	3.62±0.82	0.01
	기혼	2.97±0.88	(.798)	3.20±0.74	(.182)	2.92±0.90	(.931)
교육 수준	전문대졸	3.33±0.85	0.95 (.422)	2.72±0.60	1.12 (.344)	3.54±0.80	3.69 (.015)
	대졸	3.38±0.85		2.92±0.74		3.55±0.93	
	대학원 재학중	3.89±0.81		2.90±0.60		3.67±0.70	
	대학원 졸	3.14±1.01		3.13±0.53		2.52±0.45	
임상 경력	1년 미만	3.51±0.91	0.83 (.508)	2.48±0.57	3.75 (.007)	3.48±0.76	3.97 (.005)
	1년~5년 미만	3.45±0.72		2.81±0.30		3.80±0.59	
	5년~10년 미만	3.21±0.68		3.20±0.72		3.30±1.02	
	10년 이상	2.99±0.97		3.26±0.46		2.59±0.54	
근무 부서	내과병동	3.01±0.88	3.41 (.007)	2.60±0.54	2.34 (.047)	3.49±1.09	0.33 (.893)
	외과병동	3.40±0.85		2.95±0.71		3.51±0.92	
	소아과	3.57±0.64		2.84±0.67		3.34±0.36	
	중환자실	2.42±0.39		2.89±0.38		3.08±0.90	
	응급실	4.52±0.57		1.74±0.56		3.44±0.92	
	외래	3.63±0.78		2.77±0.43		3.59±0.83	
근무 형태	주간근무	3.76±0.73	2.79	2.81±0.48	0.09	3.56±0.85	0.12
	3교대	3.32±0.87	(.098)	2.87±0.69	(.764)	3.46±0.88	(.726)
직위	일반간호사	3.41±0.84	5.57	2.82±0.68	1.06	3.57±0.85	6.30
	책임간호사	2.52±0.52	(.005)	3.13±0.55	(.351)	2.49±0.60	(.003)
돌보는 환자수	5명 이하	2.99±1.17	3.38 (.012)	2.62±0.34	1.89 (.118)	3.41±0.88	1.30 (.277)
	6~15명 이하	3.08±0.90		2.34±0.90		3.94±0.87	
	16~20명	3.83±0.80		2.95±0.67		3.51±0.92	
	20명 이상	3.87±0.70		2.63±0.65		3.52±0.80	
임금 수준	150~200만원 미만	3.45±0.78	2.50	2.69±0.53	2.17	3.52±0.74	1.36
	200~250만원 미만	3.36±0.94	(.065)	3.03±0.81	(.097)	3.54±0.98	(.258)
	250만원 이상	2.79±0.60		2.98±0.36		2.90±0.91	
근무 시간	20시간 이하	2.83±0.39	1.04 (.391)	2.88±0.17	3.24 (.016)	3.15±0.33	0.87 (.487)
	21~40시간 이하	3.37±0.73		2.85±0.56		3.95±0.78	
	41~44시간 이하	3.30±0.93		3.05±0.70		3.39±0.93	
	44~48시간 이하	3.22±0.71		2.97±0.66		3.34±0.82	
	48시간 이상	3.62±0.86		2.52±0.56		3.60±0.86	

표 4. 대상자의 감정노동, 직무만족 및 이직의도 간의 관계 (N=100)

	감정노동	직무만족	이직의도
직무만족	-.56 (p<.001)	1	
이직의도	.67 (p<.001)	-.64 (p<.001)	1

중소병원이 포함되는 종합병원의 경우 상급종합병원에 비해 업무환경 개선이나 조직 적응 및 숙련도를 키

우지 못하여 간호사의 이직률이 높고 인원을 채우기에 급급한 실정으로 악순환은 되풀이 되고 있다[30]. 본 연구는 지역 종합병원 간호사의 감정노동, 직무만족, 이직의도의 관계를 밝혀 지역 소재 종합병원 간호사의 이직 감소를 위한 기초자료를 제공하기 위해 시도되었다.

대상자의 감정노동의 평균은 5점 만점에 3.37점으로 동일한 측정도구를 사용하여 중소병원 간호사를 대상으로 한 류영옥[31]의 3.11점 보다는 높으며 또한 서울

소계 상급종합병원을 대상으로 한 송윤정[14]의 3.31점보다 높게 나타났다. 지역 종합병원 간호사의 감정노동의 강도는 중소병원 및 상급종합병원 간호사가 인지하는 감정노동 보다 다소 높음을 알 수 있으며, 또한 상급종합병원 이상의 다양한 감정노동에 노출되어 있음을 알 수 있다. 감정노동의 하부영역별로는 감정표현에 대한 주의정도가 3.45점으로 가장 높았으며 감정노동 빈도 3.44점으로 높았으며 감정 부조화의 정도 3.22점으로 가장 낮게 나타났는데 역시 감정의 부조화는 가장 낮았지만 감정표현에 대한 주의정도에 비하여 감정노동의 빈도정도에서 가장 높았던 위선미[32]의 연구결과와는 차이가 있다. 하지만, 간호관리자는 직무수행동안 단순히 얼마나 자주 감정노동을 하는가가 아니라 특히, 전문가로써 조직에서 요구하는 감정표현 규범을 환자에게 얼마나 잘 주의하여 전달, 표현하려 하는가에 대한 감정노동 감소에 초점을 두어 간호사들의 감정노동에 대한 노력을 긍정적으로 평가하여 인적관리에 활용해야 할 것이다. 또한, 본 연구 대상자들은 일 평균 16명 이상의 환자를 돌보는 경우가 79%이며, 주 40시간 이상 근무시간 하는 경우가 89%로 나타난 것을 볼 때 간호사 대 대상자 비율의 법적기준 1대 13명을 초과하면서 법적 근로시간인 주 40시간 이상의 시간을 대상자와 직접 대면하는 문제를 간과해서는 안 된다고 생각한다. 간호사의 감정노동은 감정이입에 의한 공감적인 감정노동이라는 특징을 가진다[33]는 것을 고려해 볼 때, 병원 고용주가 감정노동의 상품화로 이어지는 것을 기대할 경우 즉 업무의 특수성을 보장하지 않는 감정노동을 기대하는 경우 오히려 업무의 자율성을 떨어질 수 있을 것이다.

본 연구에서 직무만족 정도의 평균은 5점 만점에 2.86점으로 동일한 측정도구를 사용한 연구와 비교할 때, 대학병원 간호사를 대상으로 한 송미선[19]의 3.04점, 서울지역 소재 종합전문요양기관 간호사를 대상으로 하고 간호인력 등급이 높아질수록 직무만족이 높게 나타났던 김명해[34]의 3.12점 보다 낮았다. 또한, 다른 도구를 사용한 연구를 보면 중소병원 간호사를 대상으로 한 김진규[5]의 2.97점 보다 낮게 나타났다. 특히, 김명해[34]의 연구에서는 간호인력등급별 직무만족의 모

든 하위영역에서 유의하게 나타났으며 모든 간호인력 등급에서 동료관계와 상사관계 점수가 비교적 높게 나타나 본 연구의 직무만족도 하부영역 중 동료 관계요인과 상사 관계요인이 높았던 것과 일치한다.

이는 본 연구 대상자가 속한 병원의 낮은 간호인력 등급으로 인하여 개인에게 주어지는 방대한 업무량과 그에 비해 낮은 보수 등으로 초래되는 결과로 예상되며 이에 따라 병원의 혁신적인 정책으로써 간호인력이 갖는 중요성을 확인하고 높은 등급의 간호인력 제도를 도입하여 직무만족도 향상으로 질적인 성장을 추진해야 할 것이다. 또한 동료와 상사라는 역할갈등을 서로 지각하여 긍정적 직무자원으로 활용할 수 있어야 할 것이다.

대상자의 이직의도 평균은 5점 만점에 3.47점으로 동일한 측정도구를 사용하여 대학병원 간호사를 대상으로 한 함정희[28]의 3.07점, 대학병원과 종합병원 간호사를 대상으로 한 이현애[35]의 3.12점, 재활전문병원 간호사를 대상으로 한 김남희[36]의 3.04점 보다 높게 나타났다. 이러한 결과는 개별 병원의 노력도 중요하겠지만 지역 병원에 대한 정부의 정책적인 제도의 병행이 필요하다는 것을 보여준다. 예를들면 지방 간호대학생을 위한 장학금 마련을 통하여 지역 병원에 잔류 할 수 있는 등의 정책으로 이는 지역사회와 지역소재 병원의 협력으로 실효성을 거둘 수 있겠다. 또한, 수도권 병원과 달리 지역소재 병원 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 특별한 요인을 추후연구에서 파악할 필요가 있겠다.

일반적 특성에 대한 감정노동은 성별, 연령, 결혼여부, 교육수준, 근무경력, 근무형태, 임금수준, 근무시간은 유의한 차이가 나지 않았다. 이는 간호사의 개별특성에 따른 감정노동의 정도가 다르지 않다는 것을 알 수 있으며, 개별특성 보다는 업무특성에 따른 조직변화가 인적관리 측면에서 우선 필요하다고 생각된다. 근무부서, 직위, 돌보는 환자수에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났는데, 근무부서별로는 중환자실 간호사의 감정노동이 가장 낮았던 반면 김진규[5]의 연구에서와 같이 응급실, 소아과, 외래 간호사들이 느끼는 감정노동의 정도가 가장 높았다. 이는 응급한 상황에 처해 쉽게 흥분할 수 있는 불안한 심리의 환자와 아동의 보호자들 그리고 처음 병을 진단받기 위해 외래를 방문하는 긴장

되어 있는 대상자들을 직접 응대하면서 발생하는 부담감에서 초래되는 결과로 예상된다. 이에 간호 관리자는 감정노동의 정도가 높은 응급실, 소아과 병동 및 외래의 직무환경과 대상자 및 업무의 특성을 고려하여 간호사들의 감정노동 수준을 감소시킬 수 있는 프로그램을 모색하는데 노력해야 할 것이다. 직위가 높은 경우 감정노동이 낮았는데 이는 선행연구[5][11][37]와 일치하며 책임간호사는 일반간호사보다 권한이 많아지고 자율적 간호활동을 수행함으로써 직무만족도가 높아진 것으로 판단된다. 돌보는 환자수가 많은 경우 선행연구[11][12]와 같이 감정노동의 수준에 부정적 영향을 미친다는 것을 알 수 있으며, 이는 질 떨어진 인력의 증원이 아닌 병원인증평가에서 제시하는 적정 환자 수에 따라 간호사가 돌보는 환자 수가 제한된 근무여건을 조성하여 간호인력 등급의 중요성을 깨우치고, 간호사의 감정노동 행위 자체를 긍정적으로 내면화할 수 있도록 돕는 프로그램 개발이 필요하다.

일반적 특성에 따른 직무만족도는 임상경력, 근무부서, 근무시간에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 같은 도구를 사용한 송미선[19]의 연구에서 15년 이상에서 직무만족도가 가장 높았던 것과 유사하게 임상경력에 따라서는 10년 이상 근무한 간호사들이 느끼는 직무만족 수준이 가장 높은 것으로 나타났고 임상경력이 길수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 이는 근무경력이 길수록 임상경험이 익숙해지고 직무수행에서의 자신감이 증가하여, 직무만족도가 높아지는 것으로 판단할 수 있다. 근무부서에 따른 직무만족도에서는 응급실 간호사들의 직무만족도가 가장 낮았으며 이는 감정노동이 가장 많은 부서라는 것과 일맥상통한다. 근무시간에 따라서는 주당 48시간 이상 근무하는 간호사들의 경우에서 직무만족도가 가장 낮은 것으로 나타났으며 법정 근로시간을 초과할 경우 직무만족도는 현저히 감소하므로 간호사의 직무만족도와 근무의욕을 높일 수 있는 탄력적 근무시간을 제도적으로 마련해 주어야 할 것이다. 예를 들면 정부의 「2020 국가고용전략」 '취약 인력의 활용과 직업능력개발강화' 전략 중 하나인 중소병원의 인력 부족현상 해소를 위한 상용형 시간제 일자리 확충 또는 유연근무제 도입 및 확산으로 간호사의

이직을 저하를 기대할 수 있을 것으로 판단된다.

일반적 특성에 따른 이직의도는 연령, 교육수준, 근무경력, 직위에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났다. 근무경력과 유사하게 연령에서는 선행연구[14] 결과와 마찬가지로 대체로 연령이 낮은 간호사들이 연령이 높은 간호사들보다 이직의도가 높게 나타난 결과와 일치하였으며 이는 반복된 업무에 자신감과 긍정적인 인식이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 생각된다.

교육수준에 따른 이직의도 간에도 유의한 차이가 있었는데, 즉 대학원을 졸업한 간호사의 경우 이직의도가 매우 낮은 것으로 나타났는데 이는 선행연구[35]와 같이 교육수준이 높은 간호사일수록 임상 및 직무수행에 대한 자신감이 증가하여 직무만족이 높아지고 이는 낮은 이직의도로 이어진다고 볼 수 있다. 반면, 대학원 재학 중인 간호사가 이직의도가 가장 높았는데 이들은 상급학위과정에 등록한 간호사들로서 자신의 업무에 보다 확고한 전문직 위치의 개념을 가지고 있지만 학업과 근무, 가정으로부터 다양한 역할을 수행하는데서 오는 역할갈등이 있고 이는 스트레스와 연관성이 있으므로 [38], 임상현장에서 일어날 수 있는 여러 가지 역할갈등 요인들을 최소화 할 수 있도록 직장 내 보육시설 확충과 탄력적 근무시간 제도도입 등으로 학업을 배려하는 방안 마련이 필요하다. 직위에 따른 이직의도는 일반간호사가 책임간호사보다 이직의도가 높았다. 이는 직위가 높을수록 임상경험이 익숙해지고, 책임감 증가에 따른 직무수행 참여기회의 증가가 주요인이라고 볼 수 있겠다. 따라서 연령과 근무경력, 직위가 낮으며 특히 학업 병행 간호사 및 5년 미만 경력의 간호사를 대상으로 스트레스 감소 프로그램을 시행하고 '멘토-멘티' 프로그램 적용하여 업무 성과에 따른 긍정적 보상을 할 수 있도록 개선해야 할 것이다.

감정노동, 직무만족도 및 이직의도와 의 상관관계를 살펴보면, 이직의도는 감정노동과 양의 상관관계를 보였고, 이직의도와 직무만족과는 음의 상관관계를 보였다. 그리고 직무만족은 감정노동과는 음의 상관관계가 있었다. 따라서 감정노동이 높고 직무만족이 낮을수록 이직의도는 높았다. 즉, 간호사의 직무만족과 감정노동이 이직의도와 직접적 상관관계를 갖는다는 것이 본 연

구에 의해 제시되었다. 감정노동의 강도가 높을수록 이직의도가 높게 나타난 결과는 다수의 선행연구 [10][11][14][37]와 일치하며 또한 감정노동이 높을수록 직무만족이 낮게 나타난 결과는 선행연구[5]와 일치하며 직무만족이 낮을수록 이직의도가 높게 나타난 결과는 선행연구[14]와 일치한다. 즉, 지방소재 종합병원에 근무하는 간호사의 이직의도를 줄이고, 직무만족도를 높이기 위하여 유연근무제 도입 및 활성화, 일-가정 양립 근무여건 강화 등과 같은 정책적 근무조건 개선방안이 마련되어야 할 것이며, 간호사 개인에게는 감정노동에 대한 스트레스를 줄이고 직무만족도를 높이기 위하여 스스로 감정노동에 대한 인식개선 및 긍정적인 대처가 필요할 뿐 아니라, 개인 차원을 넘어 조직차원에서의 정서적 지지 및 근무환경의 변화가 절대적으로 필요하다고 판단된다.

8. 결론 및 제언

본 연구는 지역 소재 종합병원 간호사를 대상으로 감정노동과 직무만족도 및 이직의도의 관계를 파악하여 이직을 낮추기 위한 방안 마련 연구이다. 연구결과, 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동과 직무만족도 및 이직의도에 차이가 있었고, 감정노동, 직무만족도 및 이직의도의 간 상관관계가 있는 것으로 규명되어 추후 지역 소재 종합병원 간호사의 이직의도를 낮추어 실제 이직률 감소로 연결되도록 유도 할 필요가 있겠다. 또한 이직의도가 실제로 이직으로 이어질 수 있는 확률이 매우 높을 수 있기 때문에[39] 이직의도 감소를 위하여 간호사와 고용주 모두 감정노동과 직무만족의 중요성에 대한 인식과 의지 고취가 필요하며, 이는 지역사회의 질 좋은 의료서비스 환경을 조성함에 있어서 실제 임상현장에서의 방안을 모색하는 데 합리적인 근거를 마련하였다.

본 연구에서는 이와 같은 연구결과를 토대로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

일반적으로 이직의도를 파악하는 것만으로도 어느 정도의 이직을 예측 또는 이직을 예방 할 수 있겠지만,

예측이 불가능하거나 표면화되지 않은 이직의도를 파악하기 위해서는 그 원인을 보다 명확하게 파악하기 위하여 질적연구를 제안하며, 감정노동과 직무만족도, 이직의도의 관계를 인과관계에 대한 가설설정과 검증이 요구된다고 판단된다. 그리고, 실제적 조직 내 직무만족이 낮은 원인 즉, 상관 동료관계와 상사관계를 회복하기 위한 심리 프로그램을 개발하고 그 효과를 확인하는 실험연구가 필요하다. 또한, 간호사가 단지 감정노동을 많이 한다고 해서 감정노동의 정도가 심하다는 것은 아니므로 공감과 감정이입적 측면에서 중요한 것은 감정노동이 있느냐 없느냐가 아니라 감정노동의 형태이다. 이에 추후 연구에서는 감정노동 형태에 따른 감정노동 수준을 검증함으로써 간호사가 수준 높고 긍정적 감정노동을 생성하여 표출할 수 있도록 노력이 필요할 것이다.

참 고 문 헌

- [1] <http://www.newsmpp.com/news/articleView.htm?idxno=122215>
- [2] 보건복지부, 보건복지통계연보, 통계청, 장애인구 추계, 2012.
- [3] 김현숙, *임상간호사의 직무만족이 이직의도에 미치는 영향*, 강릉 원주대학교 대학원, 석사학위논문, 2009.
- [4] <http://khna.or.kr/web/information/resource.php>, 병원간호사회 사업보고서, *병원간호인력 배치현황*, 2014.
- [5] 김진규, *중소병원 간호사의 감정노동과 직무만족 및 이직의도와의 관계*, 부산 가톨릭대학교 간호대학원, 석사학위논문, 2011.
- [6] 간호신문, 2013.
- [7] 이윤현, “병원직원의 직무만족 요인분석,” 한국보건사회학회지, 제20권, pp.127-151, 2007.
- [8] 김인순, “간호사의 감정노동과 소진, 이직의도와 의 관계에서 자기효능감과 사회적 지지의 역할,” 간호행정학회지, 제15권, 제4호, pp.515-526, 2009.
- [9] 오미경, *감정노동자의 직무만족도 영향요인에 관*

- 한 연구, 아주대학교 대학원, 석사학위논문, 2013.
- [10] 이은선, *신규간호사의 직무스트레스, 감정노동, 학습관련 자기주도성이 이직의도에 미치는 영향*, 동아대학교, 석사학위논문, 2014.
- [11] 정수정, *병동 간호사의 감정노동, 소진, 이직의도 및 우울과의 관계*, 한양대학교 공공정책대학원, 석사학위논문, 2014.
- [12] 안은미, *노인요양병원 간호사의 감정노동과 소진 및 직무만족도의 관계*, 아주대학교, 석사학위논문, 2012.
- [13] 이금재, 이에리자, "병원간호사의 감정노동 임파워먼트 직무소진 및 이직의도 간의 관계," 한국산업간호학회지, 제20권, 제2호, pp.130-142, 2011.
- [14] 송윤정, *간호사의 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향*, 가톨릭대학교 행정대학원, 석사학위논문, 2011.
- [15] <http://terms.naver.com/entry.nhn?docId=1142587&cid=40942&categoryId=32746>
- [16] J. A. Morris and O. C. Feldman, "TheDimensions, antecedentsand consequences of emitional labor," *Academy of Management Review*, Vol.21, No.4, pp.986-1010, 1996.
- [17] 김민주, "호텔 종업원의 감정노동이 직무관련태도에 미치는 영향," *관광학 연구*, 제21권, 제2호, pp.129-141, 1998.
- [18] 조경숙, 이해중, 정설희, "병원직원들의 직무만족도 요인 및 결과," *병원경영학회지*, 제4권, 제1호, pp.190-207, 1999.
- [19] 송미선, *간호사의 직무만족도요인 및 직무만족도가 환자만족에 미치는 영향 분석*, 계명대학교, 석사학위논문, 2005.
- [20] 박남숙, *민간보육시설 보육교사의 이직의도 결정요인에 관한 연구*, 경북대학교 과학기술대학원, 석사학위논문, 2012.
- [21] 한수정, "간호사의 감성지능이 경력몰입과 이직의도에 미치는 영향: 경력몰입의 매개효과," *한국콘텐츠학회지*, 제11권, 제7호, pp.418-425, 2011.
- [22] 조행난, 안민정, 소향숙, "간호사의 도덕적 고뇌 정도에 대한 이직의도의 차이," *한국콘텐츠학회 논문지*, 제15권, 제5호, pp.403-413, 2015.
- [23] A. C. Bluedorn, *The theories of turnover: Causes, effects, and meaning*, *Research in the Sociology of Organizations*, JAI Press, pp.75-182, 1982.
- [24] T. A. Wright, D. G. Bonett, "Job satisfaction and psychological well-being as nonadditive Predictors of Workplace Turnover," *Journal of Management*, Vol.33, pp.141-160, 2007.
- [25] 김종경, "병원간호사 이직의도에 관한 문헌 분석," *간호행정학회지*, 제17권, 제4호, pp.538-550, 2012.
- [26] W. H. Mobley, *Employee turnover: Causes, consequences, and control*, Reading, Mass: Addison-Wesley Publishing Co., pp.10-11, 1982.
- [27] 이관형, *경력정체가 이직의도에 미치는 영향 : 은행원을 중심으로*, 한양대학교 대학원, 석사학위논문, 2004.
- [28] 함정화, *간호사의 언어폭력 경험 및 사회적 지지와 이직의도와의 관계*, 아주대학교, 석사학위논문, 2013.
- [29] *종합병원 간호사의 직무배태성과 이직의도와의 관계에서 임파워먼트와 감성지능의 역할*, 보건산업진흥원, 2013.
- [30] 전재희, 염영희, "종합병원 간호사의 직무배태성과 이직의도와의 관계에서 임파워먼트와 감성지능의 역할," *간호행정학회지*, 제20권, 제3호, pp.302-312, 2014.
- [31] 류영옥, *중소병원 간호사의 감정노동과 간호전문직관이 직무만족에 미치는 영향*, 남부대학교, 석사학위논문, 2014.
- [32] 위선미, 이여진, *감정노동의 하부요인이 병원간호사의 직무만족, 이직의도 및 간호업무성공에 미치는 영향*, 가천대학교, 석사학위논문, 2012.
- [33] 박수미, 박옥임, 문희, "종합병원간호사의 감정노동과 이직의도와의 관계에서 감성지능의 조절효과," *보건사회연구*, 제33권, 제3호, pp.540-564,

2013.

- [34] 김명하, *간호인력등급과 간호업무수행 직무만족 및 고객지향성과의 관계*, 고려대학교 교육대학원, 2008.
- [35] 이현애, *임상간호사가 경험하는 직장 내 괴롭힘, 소진과 이직의도의 관계*, 고신대학교, 석사학위논문, 2014.
- [36] 김남희, *재활전문병원 간호사의 이직의도 영향 요인*, 고신대학교, 석사학위논문, 2015.
- [37] 김세향, *간호사의 감정노동과 의사소통능력이 이직의도에 미치는 영향*, 동국대학교, 대학원 석사학위논문, 2013.
- [38] 김태숙, 수리주안, "상급학위과정에 등록된 간호사들이 느끼는 역할갈등과 역할관련 스트레스와의 관련성," *간호행정학회지*, 제18권, 제1호, pp.5-12, 2012.
- [39] 배수빈, *대학병원 종사자들의 직무소진이 직무만족, 조직몰입 및 이직의도에 미치는 영향*, 인제대학교 보건대학원, 석사학위논문, 2012.

저 자 소 개

정 연 희(Yeon-hee Jeong) 정회원



- 2002년 2월 : 건양대학교 간호학과(학사)
- 2002년 7월 : 카톨릭대학교 강남성모병원
- 2006년 7월 : 건양대학교병원 QI실
- 2013년 11월 : 유성선병원 국제

검진센터

- 2015년 3월 ~ 현재 : 건양대학교 간호학과(석사)

<관심분야> : 질병예방, 건강증진, 이직

이 창 숙(Chang-suk Lee) 정회원



- 2006년 2월 : 건양대학교 간호학과(학사)
- 2006년 3월 : 건양대학교병원
- 2015년 3월 ~ 현재 : 건양대학교 간호학과(석사)

<관심분야> : 이직의도, 감정노동, 만족도

최 하 나(Hana Choe) 정회원



- 2012년 2월 : 광주여자대학교(학사)
- 2012년 3월 : 건양대학교병원
- 2015년 3월 ~ 현재 : 건양대학교 간호학과(석사)

<관심분야> : 건강증진, 이직, 감정노동

박 주 영(Ju-young Park) 정회원



- 1998년 2월 : 국군간호사관학교(학사)
- 1998년 3월 : 국군수도병원
- 2006년 8월 : 연세대학교(석사)
- 2009년 2월 : 을지대학교 교수
- 2011년 2월 : 연세대학교(박사)

- 2011년 3월 ~ 현재 : 건양대학교 교수

<관심분야> : 급만성질환, 질병예방, 간호교육, 이행중재