

# 요양병원 간호사의 직무특성, 개인-조직 적합성과 감정노동이 이직 의도에 미치는 영향

박미경<sup>1</sup>, 김인홍<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>동국대학교 대학원 간호학과 석사, <sup>2</sup>동국대학교 간호학과 교수

## The Effects of Job Characteristics, Personal – Organizational Fit and Emotional Labor on Turnover Intention of Nurses in Geriatric Hospitals

Mi-Kyung Park<sup>1</sup>, In-Hong Kim<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Master, Graduate School of Department of Nursing

<sup>2</sup>Professor, Department of Nursing, Dongguk University

**요약** 본 연구는 요양병원의 간호사들을 대상으로 이직 의도에 미치는 영향요인을 확인하여 효율적인 인력 관리 전략을 수립하는데 기초자료를 제공하고자 실시한 연구이다. 자료수집은 2018년 9월 27일부터 10월 10일까지이며 분석대상은 228명이었다. 자료는 기술통계, t-test, ANOVA, Pearson's correlation과 위계적 다중회귀 분석을하였다. 그 결과 대상자의 이직 의도에 영향을 미치는 요인은 기혼자( $\beta = -.106, p = .044$ ), 개인-조직 적합성( $\beta = -.441, p < .001$ ), 감정노동( $\beta = .318, p < .001$ )으로 분석되었으며, 이 세 변수의 설명력은 47.7%였다. 본 연구결과는 요양병원 간호사들의 이직 의도를 낮추기 위하여 조직에 적용할 수 있는 근무환경을 마련하고, 감정노동을 감소시킬 수 있는 전략 및 프로그램 개발의 기초자료로 활용할 수 있을 것이다.

**주제어** : 요양병원 간호사, 직무특성, 개인-조직 적합성, 감정노동, 이직 의도

**Abstract** This study was conducted to identify the effects of perception of job characteristics, personal-organizational fit and emotional labor on the turnover intention. 228 nurses working in across 11 hospitals in U city participated in this study. Data were analyzed descriptive statistics t-test, one way, ANOVA, Pearson's correlation, and Hierachial Regression analysis. The factors affecting the turnover intention of the subject are the marriage ( $\beta = -.106, p = .044$ ), personal-organizational fit ( $\beta = -.441, p = .001$ ), emotional labor ( $\beta = .318, p < .001$ ) and the three variables could be sufficiently explained by 47.7%. therefore, it is necessary to create an environment where nurses can adapt to their organizations, and to find a way to reduce their emotional labor to decrease nurses's turnover intention.

**Key Words** : Nurses in Geriatric Hospitals, Job Characteristics, Personal-Organizational Fit, Emotional Labor, Turnover Intention

\*이 논문은 제1저자 박미경의 2019년 동국대학교 석사학위논문 일부를 발췌하여 수정한 것임.

\*Corresponding Author : In hong Kim(ihk2624@dongguk.ac.kr)

Received September 29, 2020

Revised October 21, 2020

Accepted December 20, 2020

Published December 28, 2020

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성

우리나라의 2019년 65세 이상 노인 인구는 746만 명(13.2%)으로 2015년 640만 명(11.3%) 대비 106만 명 늘어났다[1]. 그리고 2008년 7월부터 중증장애로 인한 장기요양 보호를 요하는 노인들을 위해 노인장기요양보험도 실시되었다. 이로 인해 요양병원의 수도 급속히 늘어났으며, 2015년 요양병원의 수는 1,372개소에서 2020년 1분기 기준 1,584개소, 입원환자는 연간 27만8천여 명에 이른다[2]. 이에 요양 시설의 급증에 따라 의료 인력에 대한 효율적인 관리가 필요하게 되었다.

특히 간호 인력은 의료 인력의 대부분을 차지하고 있으며, 요양병원 간호사는 직원의 감염관리 교육, 간호조무사와 간병인 등의 인력관리 뿐 아니라 가족까지도 간호해야 하는 등 요양병원에서 중요한 역할을 담당하고 있다[3]. 이와 같이 병원에서 중요한 위치에 있는 간호사의 이직률을 살펴보면, 상급종합병원은 9.0%, 종합병원은 16.7%, 병원이 16.6%인데 비해 요양병원 간호사의 이직률은 27.6%로 상대적으로 높은 이직률을 보이며, 간호사의 평균 이직률인 12.6%에 비해서도 요양병원 간호사의 이직률이 훨씬 더 높음을 알 수 있다[4].

Beecroft[5]는 높은 이직률은 간호 인력의 부족과 재직 간호사의 업무량과 스트레스를 증가시키고, 신규간호사의 상대적 비율을 증가시켜 간호업무의 질적 저하를 초래하며 결과적으로 조직의 생산성과 효율성에 영향을 미친다고 하였다. 또한, 이러한 간호사들의 잦은 이직은 스스로 전문가라는 의식도 낮게 하며 간호의 전문성을 높일 기회를 감소시킨다[6]. 그러므로 이직률을 감소시키기 위해서는 현재 요양병원 간호사의 이직 의도에 영향을 미치는 요인을 확인하여 예방하는 것이 필요하다고 하겠다.

직무특성(Job characteristics)은 직무를 수행함에 있어 개인에게 주어지는 직무에 대한 의미감, 책임감, 결과에 대한 인지를 느끼게 하는 핵심적 직무를 구분한 것이다[7]. 요양병원의 직무특성은 근무환경과 근무형태가 매우 복잡, 다양해지는 상황 하에서 급격한 환경 변화에 능동적으로 대처할 능력이 요구된다. 이에 간호사들은 지식의 증가, 복잡한 인간관계와 근무조건 등으로 인해 많은 스트레스를 경험하게 되면서 업무 환경이나 직무수행 과정에서 능동적이든 부정적이든 간에 여러 가지 신체적, 정신적 건강문제가 발생한다[8]. Lee와 Lee[9]는 직무특

성이 이직 의도에 간접적인 영향을 미친다고 하였으며, Lee[10]는 조직 구성원이 지각하는 직무특성 중 과업 정체성이 이직 의도에 직접적인 영향을 준다고 하였다.

그리고, 개인-조직 적합성(Person-organization fit)은 조직의 선택에 있어서 가장 최우선으로 고려되는 부분이며[11], 일반적으로 개인과 조직 사이의 적합도라고 설명할 수 있다[12]. Lee[13]는 조직의 목표와 개인의 목표가 일치하지 않으면서 직무에 만족하지 않을 때 간호사의 이직 의도가 증가한다고 하였고, 결과적으로 개인-조직 적합성이 향상되면 이직 의도가 감소하고 낮은 수준의 개인-조직 적합성은 이직 의도를 증가시키는 결과를 가져오게 된다[14].

한편, 감정노동(Emotional labor)은 대인접촉 시 조직이 요구하는 감정을 표현하는데 필요한 노력, 계획 및 통제 정도를 의미한다[15]. 간호사의 감정노동은 친절하게 환자를 돌보는 사명의식과 봉사 정신 등 개인적 차원으로 인식되어왔으나, 2000년 이후 의료계가 의료관광 산업으로 인식되면서 간호사의 전문적 지식과 기술 제공 뿐 아니라 친절과 고객 만족을 높이는 태도와 매너가 병원의 경쟁력을 높이는 요소로 인식되고 있다. 최근 신규 간호사 직무교육에서 친절한 말투와 표정, 화장법과 헤어스타일, 고객응대법 등의 교육이 이루어지고 있으며 이러한 서비스 요소가 조직 차원에서 평가되고 있다[16]. 특히 요양병원 입원환자는 재활요구도가 높고, 인지, 기능 손상이 있는 만성질환자이며, 질병의 악화와 말기상태로 복합적인 의료서비스를 필요로 하여[17] 요양병원 간호사의 감정노동은 업무에 많은 부분을 차지하고 있으며, 중요하게 다루어야 할 요인임을 알 수 있다. 종합병원 간호사를 대상으로 한 연구에서, 감정노동이 높을수록 이직 의도가 증가한다는 선행연구들[18-20]이 있었고, Kang[20]은 요양병원 간호사의 감정노동이 높을수록 이직 의도 정도는 높다고 하였다.

그러므로 본 연구에서는 이직 의도에 영향을 미치는 변수 중 개인적 차원에서 직무, 조직, 감정, 세 변수가 이직 의도에 미치는 영향을 알아보고자 직무특성, 개인-조직 적합성과 감정노동이 요양병원 간호사의 이직 의도에 미치는 영향을 파악하여 효율적인 인력관리 전략을 수립하는데 기초자료를 제공하고자 실시하였다.

### 1.2 연구 목적

본 연구는 요양병원 간호사의 직무특성, 개인-조직 적합성과 감정노동이 이직 의도에 미치는 영향을 파악하기

위한 것으로, 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 대상자의 일반적인 특성과 직무관련 특성에 따른 직무특성, 개인-조직 적합성, 감정노동과 이직 의도와 의 차이를 파악한다.

둘째, 대상자의 직무특성, 개인-조직 적합성, 감정노동과 이직 의도와 의 상관관계를 파악한다.

셋째, 대상자의 이직 의도에 영향을 미치는 요인을 규명한다.

## 2. 연구방법

### 2.1 연구설계

본 연구는 요양병원에 근무하는 간호사의 이직 의도에 영향을 미치는 요인을 분석하는 서술적 조사 연구이다.

### 2.2 연구대상 및 자료수집

본 연구 시행 전 D 대학교 기관생명윤리위원회의 승인(DGU IRB 20180013-03)을 받았으며 자료수집은 해당 11개의 요양병원(50병상 이상) 간호부의 동의를 구한 후 진행하였다. 자료수집 기간은 2018년 9월 27일부터 2018년 10월 10일까지이며 해당 병원 간호사들을 대상으로 서면 동의를 받은 후 설문지를 통하여 편의수집 하였다. 비밀유지를 위하여 완료된 설문지를 회수용 봉투에 담아 밀봉된 상태로 회수하였고, 설문지 작성 시간은 약 10분 정도 소요되었다.

표본의 크기는 G\* power 3.1.9.2 프로그램을 이용하여 산정하였으며, 효과 크기는 0.15, 유의수준은 0.05, 검정력을 0.90으로 하였을 때 적정표본 수가 213명으로 산출되었으나, 탈락률을 고려하여 230명의 간호사를 대상으로 설문조사를 실시하였고, 이 중 응답이 부실한 2부를 제외한 228명을 하였다.

### 2.3 연구도구

#### 2.3.1 직무특성

Hackman과 Oldham[21]이 개발한 JDS(Job Diagnostic Survey)를 기초로 Jung[22]이 수정한 총 24문항을 사용하여 측정하였다. 기술과 능력을 발휘할 수 있는 기회를 갖는 정도인 기술 다양성, 수행하는 직무를 파악하고 수행하는 정도인 과업 정체성, 지식, 기능, 능력이 사용되고 증가한다고 인지하는 정도인 직무 도전성, 직무수행에 있어 부여된 자유, 독립성, 재량권의 정도

인 자율성, 수행결과를 직접적이고 명확한 정보를 얻을 수 있는 정도인 피드백, 업무를 수행할 때의 어려움 정도인 직무 난이도의 하위영역으로 구성되었으며, Likert 5점 척도로 점수가 높을수록 직무특성에 대한 인식이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Jung[22]의 연구에서 Cronbach's  $\alpha=.791$ 이었으며, 본 연구에서의 전체 Cronbach's  $\alpha=.845$ 이었고, 하위요인별 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=.620\sim.888$ 이었다.

#### 2.3.2 개인-조직 적합성

개인-조직 적합성은 Rhodes[23], Noh와 Jang[24], Jung[11]의 연구를 참고로 하여 Eum[25]이 수정 보완한 6개 문항을 사용하여 측정하였다. Likert 5점 척도로 점수가 높을수록 개인-조직 적합성을 높다는 것을 의미한다.

도구의 신뢰도는 Eum[25]의 연구에서 Cronbach's  $\alpha=.886$ 이었으며, 본 연구에서의 Cronbach's  $\alpha=.888$ 이었다.

#### 2.3.3 감정노동

감정노동은 Morris와 Feldman[26]이 개발한 도구를 Song[27]이 간호사를 대상으로 수정·보완한 총 9개 문항을 사용하여 측정하였다. Likert 5점 척도로 점수가 높을수록 감정노동 강도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Song[27]의 연구에서는 Cronbach's  $\alpha=.866$ 이었고, 본 연구에서의 Cronbach's  $\alpha=.821$ 이었다.

#### 2.3.4 이직 의도

이직 의도는 Mobley[28]와 Beeker[29]가 개발한 '이직 의도 측정 도구'를 Ham[30]이 병원으로 수정·보완한 13개 문항을 사용하여 측정하였다. Likert 5점 척도로 점수가 높을수록 이직 의도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Ham[30]의 연구에서는 Cronbach's  $\alpha=.897$ 이었고, 본 연구에서의 Cronbach's  $\alpha=.930$ 이었다.

### 2.4 자료 분석 방법

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS/WIN 23.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 첫째, 대상자의 일반적 특성을 확인하기 위해 기술통계를 이용하였다. 둘째, 일반적 특성에 따른 직무특성, 개인-조직 적합성, 감정노동, 이직 의도의 차이는 *t*-test, ANOVA, Scheffe's test로 분석하였다. 셋째, 직무특성, 개인-조직 적합성, 감정노동, 이직 의도 간의 상관관계를 확인하기 위해 Pearson 상관관계를 산출하여 분석하였다. 넷째, 대상자의 이직 의

도에 영향을 미치는 요인은 위계적 다중회귀분석을 시행하였다.

### 3. 연구결과

#### 3.1 대상자의 일반적 특성과 근무관련 특성

성별은 ‘여자’가 다수로 90.3%이었고, 연령은 ‘40세 이상’이 63.7%, 결혼상태는 ‘기혼’이 77.6%, 종교는 ‘없음’이 46.4%, 학력은 ‘전문학사’ 71.0%로 가장 많았다 Table 1. 임상 실무 경력은 ‘10년 이상’ 46.6%, 현 병원 근무경력은 ‘1년 이상-3년 미만’이 54.3%, 직위는 ‘일반간호사’ 72.3%, 근무형태는 ‘상근직’ 45.1%, 급여 수준은 ‘200만원 이상-250만원 미만’이 53.5%, 병상 수는 ‘100병상 이상-200병상 미만’이 51.7%, 1인 담당 환자 수는 ‘50명 이상-70명 미만’이 42.9%, 월 휴무일은 ‘9일 이상-11일 미만’ 69.7%, 이직 경험은 ‘있다’가 89.9%, 현 병원 부서이동 경험은 ‘없다’ 68.4%로 가장 많았다 Table 2.

Table 1. General Characteristics of Subjects (N=228)

Variables	Categories	n	%	M±SD
Gender	Female	206	90.3	
	Male	22	9.7	
Age (year)	<30	38	16.6	43.01±10.66
	30~<40	45	19.7	
	≥40	145	63.7	
Marital status	Married	177	77.6	
	Single	51	22.4	
Religion	No	106	46.4	
	Christianity	53	23.2	
	Buddhism	55	24.1	
	Catholic	12	5.3	
	Others	2	1.2	
Education level	College	162	71.0	
	University	55	24.1	
	≥Master	11	4.9	

#### 3.2 대상자의 일반적 특성과 근무관련 특성에서 제 변수의 차이

일반적 특성의 차이는 종교 ‘있음’이 ‘없음’에 비해 유의하게 높았다( $t=-1.98, p=.048$ ). 그리고 근무관련 특성 차이는 직위( $F=20.45, p<.001$ ), 근무형태( $F=10.44, p<.001$ ), 급여 수준( $F=5.40, p<.001$ )에서 유의한 차이를 보였다. 사후검정 결과 ‘주간호사 이상’이 ‘일반간호사’와 ‘책임간호사’보다 높았으며, ‘상근직’이 ‘밤번’, ‘3교대’ 근무

Table 2. Job-Related Characteristics of Subjects (N=228)

Variables	Categories	n	%	M±SD
Clinical practice career(year)	<5	49	21.4	126.30 ±90.75
	5~<10	73	32.0	
	≥10	106	46.6	
Current hospital experience(year)	<1	57	25.0	28.71 ±37.16
	1~<3	124	54.3	
	3~<5	18	8.0	
	≥5	29	12.7	
Job position	staff nurse	165	72.3	
	charge nurse	13	5.8	
	head nurse	50	21.9	
Service type	3 shift	78	34.2	
	night	47	20.7	
	full time	103	45.1	
Monthly income (10,000won)	<200	30	13.1	
	200~<250	122	53.5	
	250~<300	57	25.0	
	≥300	19	8.4	
The number of beds in the hospital	<100	10	4.5	227.29 ±95.77
	100~<200	118	51.7	
	≥200	100	43.8	
Number of single patients	<50	71	31.3	56.20 ±25.43
	50~<70	98	42.9	
	≥70	59	25.8	
Off(Day)	<4-8	23	10.2	10.65 ±2.20
	9~<11	159	69.7	
	≥12	46	20.1	
Turnover experience	No	23	10.1	2.68 ±2.07
	Yes	205	89.9	
Experience of moving departments to the current hospital	No	156	68.4	0.57 ±1.04
	Yes	72	31.6	

무보다 높게 나타났다. 급여 또한 ‘300만원 이상’이 ‘200만원 미만’, ‘200만원 이상-250만원 미만’, ‘250만원 이상-300만원 미만’보다 높은 것으로 나타났다. 개인-조직 적합성의 차이는 종교 ‘있음’이 ‘없음’에 비해 유의하게 높았다( $t=-2.14, p=.033$ ). 그리고 교육수준( $F=3.44, p=.034$ ), 직위( $F=6.07, p=.003$ ), 1인 담당 환자수( $F=4.67, p=.010$ )로 유의한 차이를 보였다. 이직 경험은 ‘없다가’ ‘있다’보다 유의하게 높았다( $t=2.68, p=.008$ ). 사후검정 결과, ‘대학원 이상’이 ‘전문학사’나 ‘대졸’보다 높았으며, ‘수간호사 이상’이 ‘일반간호사’, ‘책임간호사’보다 높았다. 1인당 담당 환자 수는 ‘70명 이상’이 ‘50명 이상-70명 미만’, ‘50명 미만’보다 높게 나타났다. 감정노동은 현 근무경력 ( $F=3.58, p=.015$ ), 근무형태

Table 3. Differences between General Characteristics of the Subject

(N=228)

Variables	Categories	Job characteristics		Personal-organizational fit		Emotional labor		Turnover intention	
		M±SD	t/F (p)	M±SD	t/F (p)	M±SD	t/F (p)	M±SD	t/F (p)
Gender	Female	3.37±0.42	.608 (.543)	3.24±0.57	.860 (.390)	3.26±0.60	.784 (.434)	3.10±0.70	.781 (.436)
	Male	3.32±0.37		3.12±0.85		3.16±0.62		2.97±0.92	
Age	<30 <sup>a</sup>	3.33±0.33	1.234 (.293)	3.29±0.72	.487 (.615)	3.13±0.63	1.777 (.172)	3.10±0.89	.303 (.739)
	30~<40 <sup>b</sup>	3.29±0.40		3.16±0.53		3.18±0.51		3.01±0.62	
	≥40 <sup>c</sup>	3.40±0.44		3.23±0.59		3.31±0.62		3.11±0.71	
Marital status	Single	3.39±0.34	.476 (.635)	3.15±0.66	-.979 (.328)	3.26±0.50	.150 (.881)	3.29±0.81	2.247 (.026)
	Married	3.36±0.44		3.25±0.59		3.25±0.63		3.03±0.69	
Religion	No	3.31±0.36	-1.985 (.048)	3.14±0.62	-2.146 (.033)	3.26±0.57	.224 (.823)	3.16±0.74	1.411 (.160)
	Yes	3.42±0.46		3.31±0.58		3.24±0.64		3.02±0.72	
Education level <sup>†</sup>	College <sup>a</sup>	3.34±0.37	1.724 (.181)	3.16±0.60	3.442 (.034) c>a	3.29±0.58	2.917 (.056)	3.10±0.69	.433 (.649)
	University <sup>b</sup>	3.43±0.46		3.35±0.58		3.24±0.53		3.10±0.74	
	≥Master <sup>c</sup>	3.50±0.74		3.52±0.70		2.84±1.08		2.89±1.09	

Sheffe's test (†)

Table 4. Differences between General Characteristics of the Subjects

(N=228)

Variables	Categories	Job characteristics		Personal-organizational fit		Emotional labor		Turnover intention	
		M±SD	t/F (p)	M±SD	t/F (p)	M±SD	t/F (p)	M±SD	t/F (p)
Clinical practice career(year)	<5	3.30±0.34	2.464 (.087)	3.23±0.66	1.886 (.154)	3.11±0.60	2.076 (.128)	3.08±	1.141 (.321)
	5~<10	3.32±0.33		3.01±0.57		3.26±0.53		3.19±0.64	
	≥10	3.43±0.49		3.30±0.60		3.32±0.64		3.02±0.74	
Current hospital service experience (year) <sup>†</sup>	<1 <sup>a</sup>	3.32±0.42	.541 (.655)	3.24±0.53	.916 (.434)	3.06±0.52	3.581 (.015) d>a	2.87±0.70	3.174 (.025) c>a
	1~<3 <sup>b</sup>	3.40±0.42		3.22±0.65		3.27±0.66		3.14±0.72	
	3~<5 <sup>c</sup>	3.31±0.35		3.06±0.53		3.41±0.35		3.40±0.53	
	≥5 <sup>d</sup>	3.37±0.45		3.35±0.56		3.46±0.53		3.12±0.80	
Job position <sup>†</sup>	Step nurse <sup>a</sup>	3.28±0.36	20.459 (<.001) c>a,b	3.16±0.58	6.072 (.003) c>b	3.21±0.57	1.916 (.150)	3.14±0.70	3.522 (.031) b>c
	Charge nurse <sup>b</sup>	3.33±0.43		3.12±0.52		3.32±0.39		3.33±0.54	
	≥Head nurse's aberration <sup>c</sup>	3.67±0.46		3.48±0.64		3.39±0.73		2.86±0.81	
Service type (months)	3 thift <sup>a</sup>	3.27±0.29	10.443 (<.001) c>a,b	3.19±0.61	.254 (.776)	3.23±0.45	3.436 (.034) c>b	3.24±0.71	2.866 (.059)
	Night <sup>b</sup>	3.24±0.39		3.21±0.57		3.08±0.74		2.97±0.81	
	Full time <sup>c</sup>	3.50±0.47		3.26±0.61		3.35±0.62		3.02±0.68	
Monthly income (10,000won) <sup>†</sup>	<200 <sup>a</sup>	3.28±0.41	5.408 (.001) d>a,b,c	3.37±0.56	2.540 (.057)	3.32±0.42	1.143 (.332)	3.06±0.66	.851 (.467)
	200~<250 <sup>b</sup>	3.32±0.34		3.17±0.55		3.18±0.60		3.12±0.67	
	250~<300 <sup>c</sup>	3.39±0.45		3.17±0.70		3.34±0.63		3.11±0.83	
	≥300 <sup>d</sup>	3.70±0.59		3.52±0.61		3.32±0.75		2.84±0.85	
The number of beds in the hospital	<100	3.35±0.44	.562 (.571)	3.35±0.79	.327 (.7210)	3.10±0.54	.875 (.418)	3.00±0.70	.620 (.539)
	100~<200	3.40±0.41		3.24±0.57		3.22±0.67		3.04±0.70	
	≥200	3.34±0.42		3.20±0.63		3.31±0.51		3.15±0.76	
Number of single patients <sup>†</sup>	<50 <sup>a</sup>	3.39±0.44	1.414 (.245)	3.17±0.58	4.670 (.010) c>b	3.40±0.58	4.296 (.015) a>c	3.16±0.65	1.054 (.350)
	50~<70 <sup>b</sup>	3.32±0.38		3.14±0.67		3.23±0.62		3.10±0.82	
	≥70 <sup>(c)</sup>	3.43±0.44		3.43±0.46		3.10±0.57		2.98±0.63	
Off(months) <sup>†</sup>	4~<8 <sup>a</sup>	3.30±0.46	.650 (.523)	3.17±0.54	.125 (.883)	3.54±0.44	7.087 (.001) a>b,c	3.40±0.62	2.583 (.078)
	9~<11 <sup>b</sup>	3.39±0.41		3.24±0.62		3.28±0.56		3.07±0.71	
	≥12 <sup>c</sup>	3.33±0.42		3.21±0.60		3.00±0.73		3.30±0.81	
Turnover experience	No	3.34±0.49	-.373 (.710)	3.54±0.52	2.689 (.008)	2.90±0.79	-3.023 (.003)	2.69±0.82	-2.815 (.005)
	Yes	3.37±0.41		3.19±0.60		3.29±0.57		3.13±0.70	
Experience of moving departments to the current hospital	No	3.37±0.42	.176 (.860)	3.18±0.63	-1.542 (.125)	3.24±0.63	-0.483 (.629)	3.11±0.74	.550 (.583)
	Yes	3.36±0.40		3.32±0.54		3.28±0.54		3.05±0.70	

Sheffe's test (†)

( $F=3.43, p=.034$ ), 1인 담당 환자 수( $F=4.29, p=.015$ ), 월 휴무( $F=7.08, p=.001$ )에서 유의한 차이를 보였다. 이직경험 유무는 ‘있다’가 ‘없다’보다 유의하게 높았다( $t=-3.02, p=.003$ ). 사후검정 결과 현 병원 근무경력이 ‘5년 이상’이 ‘1년 미만’, ‘1년 이상-3년 미만’, ‘3년 이상-5년 미만’ 보다 감정노동이 높았으며, 상근직이 ‘밤반’, ‘3교대’ 근무보다 감정노동이 높게 나타났다. 1인 담당 환자 수는 ‘50명 미만’이 ‘50명 이상-70명 미만’, ‘70명 이상’보다 높게 나타났으며, 월 휴무는 ‘4일 이상-8일 미만’이 ‘9일 이상-11일 미만’, ‘12일 이상’보다 높은 것으로 나타났다. 이직 의도는 결혼은 ‘미혼’보다 ‘기혼’이 유의하게 높았으며( $t=2.24, p=.026$ ), 그리고 현 병원 근무경력( $F=3.17, p=.025$ ), 직위( $F=3.52, p=.031$ )에서 유의한 차이를 보였다. 또한, 이직경험 유무는 ‘있다’가 ‘없다’보다 유의하게 높았다( $F=-2.81, p=.005$ ). 사후검정 결과 현 병원 근무경력은 ‘3년 이상-5년 미만’이 ‘1년 미만’, ‘1년 이상-3년 미만’, ‘5년 이상’보다 높게 나타났고, ‘책임간호사’가 ‘간호사’, ‘수간호사 이상’보다 높은 것으로 나타났다. Table 3, Table 4.

### 3.3 대상자의 직무특성, 개인-조직 적합성, 감정노동, 이직 의도 간의 상관관계

대상자의 직무특성, 개인-조직 적합성, 감정노동과 이직 의도 간 상관관계에서 이직 의도는 개인-조직 적합성( $r=-.56, p<.001$ )과 음의 상관관계가 있고, 감정노동( $r=.44, p<.001$ )과는 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 개인-조직 적합성은 직무특성과 양의 상관관계가 있고( $r=.29, p<.001$ ), 감정노동은 개인-조직 적합성( $r=-.25, p<.001$ )과 음의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. Table 5.

Table 5. Correlation among Variables (N=228)

	1	2	3	4
1	1			
2	.290 ( $<.001$ )	1		
3	.079 (.274)	-.252 ( $<.001$ )	1	
4	-.123 (.065)	-.561 ( $<.001$ )	.447 (.000)	1

1. Job characteristics  
2. Personal-organizational fit  
3. Emotional labor  
4. Turnover intention

## 4. 대상자의 이직 의도에 영향을 미치는 요인

위계적 다중회귀분석에 대한 기본 가정을 검증한 결과

분산팽창요인계수(Variation Inflation Factor, VIF)가 모두 10을 넘지 않아 다중공선성의 문제는 없는 것으로 확인되었고, Durbin-Watson 통계량이 2.007로 2.0에 가까우므로 자기상관이 없어 오차 항들이 서로 독립적임을 알 수 있었다. 이직 의도에 영향을 미치는 요인 결과 모형 1은 대상자의 일반적 특성과 직무관련 특성에서 유의한 변수만을 분석한 것으로 회귀식은 ( $F=4.174, p=.001$ ) 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며, 모형 설명력은 8.6%이다. 이직 의도에 영향을 미치는 요인은 현 병원 부서이동 경험( $\beta=0.156, p=.018$ ), 직위에서 일반간호사( $\beta=.173, p=.019$ ), 이직경험( $\beta=.136, p=.039$ )이었다. 모형 2는 모형 1의 변수와 상관분석에서 이직 의도와 유의한 직무특성 하위변수인 직무 도전성을 추가하여 분석한 것으로 회귀식은 ( $F=4.254, p<.001$ ) 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며, 모형 설명력은 10.4%이다. 이직 의도에 영향을 미치는 요인은 결혼상태( $\beta=-.131, p=.049$ ), 현 병원 부서이동 경험( $\beta=.156, p=.016$ ), 직위에서 일반간호사( $\beta=.148, p=.046$ ), 이직경험( $\beta=.160, p=.016$ ), 직무 도전성( $\beta=-.137, p=.038$ )이었다. 모형 3은 모형 1, 2의 변수와 상관분석에서 이직 의도와 유의한 개인-조직 적합성을 추가하여 분석한 것으로 회귀식의 적합도는  $F=18.196, p<0.001$ 로 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며, 모형 설명력은 36.7%이다. 이직 의도에 영향을 미치는 요인은 결혼상태( $\beta=-.126, p=.025$ ), 현 병원 부서이동 경험( $\beta=.153, p=.005$ ), 이직경험( $\beta=.112, p=.046$ ), 개인-조직 적합성( $\beta=-.541, p<.001$ )이었다. 모형 4는 모형 1, 2, 3의 변수와 상관분석에서 이직 의도와 유의한 감정노동을 추가하여 분석한 것으로 회귀식은 ( $F=22.362, p<0.001$ ) 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며, 모형 설명력은 45.0%이다. 이직 의도에 영향을 미치는 요인은 기혼자( $\beta=-.106, p=.044$ ), 개인-조직 적합성( $\beta=-.441, p<0.001$ ), 감정노동( $\beta=.318, p<.001$ )이었다. 즉, 기혼자 그리고 개인-조직 적합성이 낮고 감정노동이 높을수록 이직 의도가 높아진다. 그리고 이들 세 개의 변수가 그들의 이직 의도를 45.0% 설명할 수 있는 것으로 나타났다. Table 6.

## 5. 논의

본 연구는 요양병원 간호사가 지각하는 직무특성, 개인-조직 적합성과 감정노동이 요양병원 간호사의 이직 의도에 미치는 영향을 알아보고자 수행하였으며, 주요결

Table 6. Factors effecting the degree of Turnover Intention

(N=228)

Variables	Model 1			P	Model 2			P	Model 3			P	Model 4			P
	B	SE B	$\beta$		B	SE B	$\beta$		B	SE B	$\beta$		B	SE B	$\beta$	
Intercept	2.823	.169		.000	3.484	.359		.000	5.184	.351		.000	3.746	.412		.000
Married(d1)	-.227	.116	-.131	.051	-.227	.115	-.131	.049	-.219	.097	-.126	.025	-.184	.091	-.106	.044
Experience of moving departments to the current hospital	.003	.001	.156	.018	.003	.001	.156	.016	.003	.001	.153	.005	.002	.001	.096	.067
Job position staff nurse(d2)	.280	.119	.173	.019	.240	.119	.148	.046	.059	.102	.037	.563	.140	.097	.086	.149
Job position charge nurse(d3)	.384	.221	.123	.084	.323	.222	.104	.146	.145	.188	.046	.441	.215	.176	.069	.223
Turnover xperience	.048	.023	.136	.039	.056	.023	.160	.016	.039	.020	.112	.046	.024	.018	.069	.194
Job characteristics					-.183	.088	-.137	.038	-.020	.076	-.015	.794	-.080	.072	-.060	.268
Personal-organizational fit									-.650	.068	-.541	.000	-.530	.067	-.441	.000
Emotional labor													.383	.067	.318	.000
<b>F-value(p)</b>	4.174(0.001)				4.254(<.001)				18.196(<.001)				22.362(<.001)			
<b>R2</b>	0.086				0.104				0.367				0.450			
<b>Δ R2</b>					0.018				0.263				0.083			

\*\*dummy variable(d1) : Marital status - Married(1), Single(0)  
 (d2) : Job position - Step nurse(1), Charge nurse(0), head nurse's aberration(0)  
 (d3) : Job position - Step nurse(1), Charge nurse(0), head nurse's aberration(0)

과를 토대로 논의하면 다음과 같다.

일반적 특성과 근무관련 특성에 따른 직무특성의 차이는 종교가 있을 때, '수간호사 이상'이 '일반간호사'와 '책임간호사'에 비해, '상근직'이 '밤번'이나 '3교대' 근무보다, 급여는 '300만원 이상'이 '300만원 미만'보다 직무특성이 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 요양병원 간호사를 대상으로 연구한 Kang[31]의 연구에서 직위, 급여, 근무형태에 따라 유의한 차이가 난 결과와 유사하다. 직무특성은 개인에게 주어지는 직무에 대한 의미감, 책임감, 결과에 대한 인지를 느끼게 하는 핵심직무를 특성별로 구분한 것으로[7], 직무를 설계할 때에는 직무 자체의 특성은 물론 직무수행자의 개인적 특성도 고려해야 한다고 했다[32]. 따라서 요양보호사의 직무특성을 향상시키기 위해서는 종교, 직위, 근무형태, 급여수준에 대한 고려가 필요하다고 할 수 있다.

일반적 특성과 근무관련 특성에 따른 개인-조직 적합성의 차이는 종교는 '있음'이, 교육수준은 '대학원 이상'이 '전문학사'나 '대졸'보다, 직위는 '수간호사 이상'이 '일반간호사'보다, 1인당 담당 환자수는 '70명 이상'이 '70명 미만'보다 개인-조직 적합성이 높게 나타났다.

이것은 사회복지사를 대상으로 한 연구에서 교육수준에서 차이를 보고한 Lee와 Lee[33]의 연구와 비슷하였

고, 다른 공기업 임직원 대상으로 한 Park[34]의 연구에서는 성별, 결혼상태, 월 소득, 직위에 유의한 차이가 있다고 한 연구와는 다소 차이를 보였다. 개인-조직 적합성을 개인의 가치와 조직의 가치 혹은 규범 간의 일치성으로 정의하였고, 개인과 조직의 가치가 일치하는지의 여부에 따라서 개인은 조직을 선택하게 되고 또한 이탈하지 않는다고 하였다[35]. 즉, 이 개념은 개인과 조직 가치의 일치성을 강조함으로써 조직이 제공하는 가치와 그에 따르는 조직문화까지 포괄하는 개념이다. 낮은 수준의 개인-조직 적합성을 지닌 개인들은 직무에 만족하고 조직에 애착될 가능성이 보다 더 낮다. 그 이유는 낮은 수준의 조직 동일시 및 낮은 가치 일치 등을 보유하고 감독자(상사) 및 동료직원 등과 의사소통에 문제가 있고 협력할 가능성이 낮고 이것이 그들 사이의 인지적 불협화음을 초래할 수 있기 때문이다[36]. 그러므로 요양병원 간호사의 개인-조직 적합성을 높이기 위해 종교 및 교육적 서비스 그리고 직위 및 직급별 조직의 가치와 문화를 고려한 조직 관리가 필요하다고 하겠다.

일반적 특성과 근무관련 특성에 따른 요양병원 간호사들의 감정노동은 현 병원 근무경력, 근무형태, 월 휴무, 이직경험에서 차이가 있는 것으로 나타났다. 현 병원 근무경력이 '5년 미만'보다 '5년 이상'이 감정노동이 높았으

며, 근무형태는 '상근직'이 '밤번' 근무보다 감정노동이 높게 나타났다. 이러한 결과는 '연령'이 낮을수록, '미혼'일 경우, '직위'가 낮을수록, 근무경력이 '1년 이내'에서 '2년 사이', '급여'가 낮을수록, '밤 근무' 횟수가 많을수록, 감정노동이 높은 것으로 나타났다[37-38]. An[39]은 연령, 결혼상태, 담당하는 환자의 수가 감정노동을 높이는 대표적인 요인이라 하여 본 연구와 다소 유사한 결과를 얻었다. 감정노동은 조직의 목표를 완수하기 위해서 대인 간 상호작용을 하는 동안 조직이 요구하는 감정을 표현하기 위한 노력, 계획, 통제 정도를 말한다[26]. 간호사는 자신의 실제 감정과 조직이 요구하는 감정표현 규범에 차이를 느끼지만 직무수행을 위해 자신이 느끼는 감정표현을 조절하려고 노력한다[40]. 간호사는 자신의 실제 감정을 숨기고 거짓된 감정을 표현하려고 하거나, 상황에 맞는 진실 되고 바람직한 감정을 표현하려고 노력하는 감정노동을 경험한다[41]. 그러므로 근무경력이 많을수록 그리고 상근직에서 감정노동이 높게 나타나 이들을 대상으로 한 자기주장 훈련과 같은 감정노동 감소 프로그램이 필요하다.

일반적 특성과 근무 관련 특성에 따른 요양병원 간호사들의 이직 의도는 결혼 유무, 현 병원 근무경력, 직위, 이직경험에서 차이가 있는 것으로 나타났다. 결혼상태는 미혼이 이직 의도가 높게 나타났으며, 현 병원 근무경력은 '3년 이상'-'5년 미만'의 경력을 가진 간호사가 이직 의도가 가장 높게 나타났고, '1년 미만'이 가장 낮게 나타났다. 직위는 '책임간호사'가 '일반간호사'나 '수간호사 이상'보다 이직 의도가 높게 나타났으며, 이직경험이 '있음'이 이직 의도가 높게 나타났다. Lee[42]의 연구결과와 결혼상태, 근무부서, 총 근무경력, 직위에서 차이가 있다는 Park[43]의 연구와도 일부 일치한다. 이직 의도는 특정한 상황 속에서 종업원이 조직을 이탈하려고 하는 개인의 심리적 반응상태[44]로 정의되고 이직과 이직 의도는 실제로 그 결과가 다르게 나타나는 경우가 많지만, 이직 의도가 조직에서 중요한 이유는 이직에 관한 태도가 실제 행동으로 이어질 가능성을 배제하기 어렵기 때문이다[44]. Beecroft[5]는 높은 이직률은 간호 인력의 부족을 야기하면서 재직 간호사의 업무량과 스트레스를 증가시키고, 신규간호사의 상대적 비율을 증가시켜 간호업무의 질적 저하를 초래하여 결과적으로 조직의 생산성과 효율성에 영향을 미치게 된다고 하였다. 이러한 결과는 이직 횟수, 결혼 유무, 직위에서 차이가 있다. 그러므로 이직 의도를 낮추기 위한 근무경력에 따른 승진과 교육의 기회를 주어 개인의 잠재 능력을 최대한 발휘할 수 있도록 구체적인 중재 방안이 필요하다.

요양병원 간호사들의 직무특성, 개인-조직 적합성, 감정노동, 이직 의도 간의 관계를 보면 이직 의도는 개인-조직 적합성과 음의 상관관계가 있으며, 감정노동과는 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 즉, 개인-조직 적합성이 낮을수록 그리고, 감정노동이 높을수록 이직 의도 정도가 높아져, 감정노동이 높을수록 이직 의도가 증가한다는 선행연구들[17-19]과도 부합한다. 또한, 개인-조직 적합성이 향상되면 이직 의도가 감소하고[13] 낮은 수준의 개인-조직 적합성은 이직 의도를 증가시키는 결과를 초래한다고 한 연구와도 일치한다[45]. 따라서 요양병원 간호사의 이직 의도를 감소시키기 위해서는 개인-조직 적합성을 향상시키고 감정노동을 낮출 수 있는 조직적 차원에서의 전략이 필요하다고 하겠다.

요양병원 간호사의 이직 의도에 미치는 영향요인을 확인하기 위해 위계적 다중회귀분석을 실시한 결과 모형 1에서 이직 의도에 영향을 미치는 요인은 현 병원 부서이동 경험, 일반간호사, 이직경험이었다. 모형 2에서 직무특성을 투입한 결과 설명력은 10.4%였다. 모형 3에서 개인-조직 적합성을 투입한 결과 설명력은 36.7%로 어느 정도 증가하였다. 모형 4에서 감정노동을 투입한 결과 설명력은 45%로 증가하였다. 독립변수 중 개인-조직 적합성( $\beta = -.441$ )이 이직 의도에 가장 큰 영향을 미쳤으며, 감정노동( $\beta = .318$ ) 순으로 이직 의도에 영향을 주었다. 이에 가장 큰 영향을 주었던 개인-조직 적합성부터 논하고자 한다.

개인-조직 적합성은 이직 의도에 부적인 영향을 미쳐 개인-조직 적합성을 높게 인식하는 간호사일수록 이직하고자 하는 의도가 낮은 것으로 나타났다. O'Reilly[46]는 개인-조직 적합성이 이직 의도와 실제 이직률을 예측한다는 결과를 발표하였고, Lee[13]의 연구에서도 조직의 목표와 개인의 목표가 일치하지 않으면서 직무에 만족하지 않을 때 간호사의 이직 의도가 증가한다고 하였으며, 개인-조직 적합성이 향상되면 이직 의도가 감소하고[14] 낮은 수준의 개인-조직 적합성은 이직 의도를 증가시키는 결과를 초래한다고 하였다[45]. Jung[11]은 조직의 목표와 개인의 목표가 일치하지 않으면서 직무에 만족하지 않을 때 종사원들의 이직 의도가 증가하며 개인-조직 적합성이 향상되면 이직 의도가 감소한다는 결과와 다소 일치한다. 현재 간호조직에서 개인-조직 적합성에 대한 연구가 미흡한 상황이지만, 요양병원 간호사의 이직 의도를 낮추기 위해서는 조직의 가치와 조직의 일치성이 더 나아가 개인의 가치와 그에 따른 조직문화에 대한 정책적 관리가 필요하다고 하겠다.



요양병원 입원환자는 재활요구도가 높고, 인지적, 기능적 손상이 있는 만성질환자이며, 질병의 악화와 말기상태로 복합적인 의료서비스를 필요로 한다[17]. 노인들을 돌보고 간호하면서 요양병원 간호사에게는 경청이 요구되며[47], 사회적으로 용납 가능한 감정을 유지해야 하는 일이 빈번하게 발생한다[48]. 따라서 요양병원 간호사의 감정노동은 업무에 많은 부분을 차지하고 있으며, 중요하게 다뤄야 할 요인임을 알 수 있다. Jung[49]은 이직 의도에 유의하게 긍정적인 영향을 미치는 변수가 감정노동으로 나타나 이직 의도에 미치는 요소임을 입증하였다. 그러므로 요양병원의 특성을 고려하고 간호사들의 감정노동을 감소시킬 수 있는 조직적인 차원에서의 프로그램 개발 및 전략이 필요하다.

## 6. 결론 및 제언

본 연구는 요양병원 간호사들의 직무특성, 개인-조직 적합성과 감정노동이 이직 의도에 미치는 영향을 파악하여 요양병원 간호사들의 이직 의도를 낮추는 인력관리 전략을 수립하는데 기초자료를 제공하기 위해 시도된 서술적 조사 연구이다. 요양병원 간호사들은 결혼상태, 개인-조직 적합성, 감정노동이 이직 의도에 영향을 미친다는 것을 알 수 있었다. 따라서 요양병원 간호사들의 이직 의도를 낮추기 위해서는 요양병원의 특수성을 고려한 개인의 가치와 조직의 가치 혹은 규범 간의 일치성을 향상시킬 수 있는 근무환경을 마련하며, 감정노동을 감소시키는 방안을 모색하는 노력이 기울일 필요가 있다. 본 연구는 일반병원 간호사 아닌 특수성을 가진 전문병원인 요양병원 간호사들을 대상으로 이직 의도에 대한 연구로서 의의가 있으며, 일부 지역에 소재한 병원에 근무하는 간호사들을 임의표집 하였으므로 일반화 하는 데는 제한점이 있다. 그리고 전국 요양병원의 직무특성, 개인-조직 적합성, 감정노동, 이직 의도에 관한 확대 연구가 필요하며, 간호사의 이직 의도를 낮출 수 있는 근무환경을 조성할 수 있는 전략과 정서·심리적 지지 및 교육 프로그램의 개발과 적용이 요구된다.

## REFERENCES

[1] Korean Statistical Information Service. (2018). *Statistical Yearbook of 2018. Statistics of the Elderly.*

online publication. (2019). <http://kosis.kr>

[2] Health Insurance Review and Assessment Service. (2020). *Current status of nursing institutions by city and province.* Health insurance statistics. (2020). <https://opendata.hira.or.kr/home.do>

[3] E. J. Kim & M. O. Gu. (2015). Recognition for Nursing Competency Importance, Nursing Competency Level, and Their Influencing Factors of Nurses in the Long-term Care Hospitals. *Journal of the Korean Society of Science and Technology*, 16,(3), 1989-2001. <https://doi.org/10.5762/kais.2015.16.3.1989>

[4] Hospital Nurses Association. (2015). *Survey on the Status of Hospital Nursing staff placement* [Internet] Hospital Nursing Staff Status. <https://khna.or.kr/home/main>

[5] P. C. Beecroft, F. Dorey & M. Wenten. (2008). Turnover intention in new graduate nurses: A multivariate analysis. *Journal of Advanced Nursing*, 62(1), 41-52. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2007.04570>

[6] K. N. Kang. (2010). *Nurses' practice environment, nursing professionalism, career commitment, and turnover intention in the small-medium sized hospital.* Master Thesis Ewha Womans University, Seoul.

[7] J. R. Hackman & G. R. Oldham. (1980). *Work Redesign.* MA: *Addi(4)*: 986-1010.

[8] S. H. Kim. (1999). *Study on Life Event Stress Influencing on Physical· Mental state and Job Satisfaction of Nurses.* Master Thesis Kyung hee University, Seoul.

[9] S. W. Lee & S. U. Lee. (2006). An Empirical Study on the Influence Factors of the Changing Job of the Call Center Counselor. *Journal of the Korean Society for Information Technology Application and Academic Conference*, 2006(1), 425-430.

[10] S. Y. Lee. (2013). *Study on the Relationship between Job Characteristics and Organizational Performance of Healthcare Organizations : Focusing on the Mediating Effects of Self-leadership.* Unpublished doctoral dissertation Myongji University, Seoul.

[11] H. S. Jung. (2007). *Study on the effects of employees' business ethics awareness and practice in foodservice industry upon person-organization fit, job satisfaction, turnover intent and organization performance.* Master Thesis Kyunghee University, Seoul.

[12] A. L. Kristof. (1996). Person-organization fit: An integrative review of its conceptualizations measurement and implications. *Personnel Psychology*, 49(1), 1-49 <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1996.tb01790>

[13] T. W. Lee, T. M. Mitchell, L. Wise & S. Fireman. (1996). An unfolding model of voluntary employee turnover. *Academy of Management Journal*. 39(1), 5-36.

- <https://doi.org/10.2307/256629>
- [14] A. L. Kristof - Brown, R. D. Zimmerman & E. Johnson. (2005). Consequence of individual's fit at work: A meta-analysis of person job, person-organization, person-group, and person-supervisor fit. *Personnel Psychology*, 58, 81-342.  
<https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2005.00672>.
- [15] D. S. Byun & Y. H. Yeom. (2009). Factors Affecting the Burnout of Clinical Nurses : Focused on Emotional Labor. *Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 15(3), 444-454.
- [16] E. J. Lee. (2013). *University hospital nurse's feelings regarding the impact on the business performance of nursing labor research.* Master Thesis Soonchunhyang University, Asan.
- [17] Y. M. Kim, J. Y. Lee & H. C. Kang. (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.  
<https://doi.org/10.4040/jkan.2014.44.1.21>
- [18] S. M. Park, O. I. park & H. Moon. (2013). The Effect of Emotional Intelligence in the Relationship between Emotional labor and Turnover Intention to the General Hospital Nurses. *Journal of Korean Association of Community Life Sciences*, 2013(4), 441-441.  
<https://doi.org/10.15709/hswr.2013.33.3.540>
- [19] H. S. Jo. (2012). *study on the relationship among job stress, emotional labor and turnover intent of clinical nurses.* Master Thesis Hanyang University, Seoul.
- [20] S. J. Kang. (2014). *The Relationships between Emotional Labor, Job Involvement and Turnover Intention of Nurses Working in Long-term Care Hospitals.* Master Thesis Kosin University, Pusan.
- [21] J. R. Hackman & G. R. Oldham. (1975). Motivation through the design of work: Test of theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, Vol(1), 250-279.  
[https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)
- [22] I. H. Jung. (2011). *study on the effects of job characteristics of on job satisfaction in nurses.* Master Thesis Catholic University of Seoul.
- [23] L. Rhoades & R. Eisenberger. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.  
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>
- [24] Y. H. Roh & J. Y. Jang. (2005). The Relationship of Career Indecision, Job Search Behavior and P-J/P-O Fit among College Graduates. *Journal of the Korean culture psychology society*, 11(4), 23-43.
- [25] E. J. Eum. (2012). *The Impact of Hotel Employee's Perceptions of Organizational Politics on Organizational Citizenship Behavior-The Moderating Effect of the Person-Organization Fit.* Kyonggi University.
- [26] J. A. Morris & D. C. Feldman. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21.  
<https://doi.org/10.5465/amr.1996.9704071861>
- [27] Y. J. Song. (2011). *A Study on the Effect of Emotional Hardship on Job Satisfaction and Turnover of Nurses.* Master Thesis Catholic University of Seoul.
- [28] W. H. Mobley. (1982). *Employee Turnover : Cause, Consequences and control.* Reading, MA: Addison Wesley.
- [29] H. S. Beeker. (1982). Foci and Based of Commitment: Are they Distinctions worth making?. *Academy of Management Journal*, 35, 232-244.  
<https://doi.org/10.5465/256481>
- [30] J. H. Ham. (2013). *The Relation among Nurses' experience of verbal Abuse, Social Support and Their Turnover Intention.* Master Thesis Ajou University, Suwon.
- [31] S. N. Kang. (2012). *Influence of the Job Characteristics and Job Stress on the Turnover Intention of Geriatric Hospital Nurses.* Master Thesis Gachon University, Seongnam.
- [32] M. S. Kim & Y. B. Park. (1999). A Study on the Influence of Job Characteristics Perceived by Nurses on Their Job Satisfaction and Organizational Commitment-Focusing on Moderating Effect of Career-related Characteristics. *Journal of Korean Society for History Management*, 23(1), 221-246.  
<https://doi.org/10.4040/jkan.1999.29.6.1434>
- [33] J. W. Lee & H. N. Lee. (2015). The Effect of Person-Organization Fit on Social Worker Turnover Intention : Focusing on the Community Welfare Center of Chung Cheong area. *Journal of community welfare*, 0(54), 245-262.  
<https://doi.org/10.15300/jcw.2015.54.3.245>
- [34] S. H. Park. (2017). *A Study on the Influence Factors and Effects of Public Service Motivation and Person-Organization Fit.* Unpublished doctoral dissertation Ulsan University, Ulsan.
- [35] D. M. Cable & T. A. Judge. (1996). person-organization fit, job choice decisions, and organizational entry. *Organizational behavior and human decision processes*, 67(3), 294-311.  
<https://doi.org/10.1006/obhd.1996.0081>
- [36] .B. Cha, G. Y. Ryu & H. Y. Lee. (2013). The Relationship among Internal Marketing Activities, Job Satisfaction, Organizational commitment, and Turnover Intention in pharmaceutical Companies. *Journa of the Korean Management Association*, 26(3), 567-588.  
<https://doi.org/10.12811/kshsm.2013.7.1.069>
- [37] J. H. Jung, J. S. Kim & K. H. Kim. (2008). The Risk Factors Influencing Turnover Intention of Nurses. *Journal of Korean Nursing Administration Academic*

*Society*, 14(1), 35-44.

- [38] E. H. Choi, J. H. Kim, H. S. Lee, E. H. Jang & B. S. Kim. (2009). The Effect of the Intramural Marketing Activities on Nurses' Job Satisfaction and Turnover Intention. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 15(1), 29-41.
- [39] E. M. An. (2013). *The Relationship between Emotional labor, Burnout, Job satisfaction of nurses at long term care hospital*. Master Thesis Ajou University, Suwon.
- [40] B. Y. Park. (2012). *The Relationship of Emotional Labor with Professional Quality of General Hospital Personnel*. Master Thesis Chosun University, Gwangju.
- [41] M. Y. Han. (2014). *Mediating Effect of Health Promotion Behaviors in the Relationship between Emotional Labors and Professional Quality of Life in Clinical Nurses*. Master Thesis Gachon University, Seongnam.
- [42] M. W. Lee. (2015). *The influence of turnover intention of nurses in geriatric hospital*. Master Thesis Yonsei University, Seoul.
- [43] S. Y. Park. (2018). *Effects of Emotional Labor and Job Stress Turnover Intention among University Hospital Nurses*. Master Thesis Chonnam National University, Daejeon.
- [44] C. Chiu, C. Chien, C. Lin & C. V. Hsiao. (2006). Understanding hospital employee job stress and turnover intention on a practical setting: The moderating role of locus of control. *Journal of Management Development*, 24(10), 837-855. <https://doi.org/10.1108/02621710510627019>
- [45] A. R. Wheeler, M. R. Buckley, J. R. Halbesleben, R. L. Brouer & G. R. Ferris. (2005). The elusive criterion of fit revisited: Toward an integrative theory of multidimensional fit. *Research in Personal and Human Resource Management*, 24(3), 265-304. [https://doi.org/10.1016/s0742-7301\(05\)24007-0](https://doi.org/10.1016/s0742-7301(05)24007-0)
- [46] C. A. O'Reilly, J. Chatman & D. F. Caldwell. (1991). People and organizational culture: A profile comparison approach to assessing person-organization fit. *Academy of Management Journal*, 34(3), 487-516. <https://doi.org/10.5465/256404>
- [47] I. S. Kim. (2009). The Role of Self-Efficacy and Social Support in the Relationship between Emotional Labor and Burn out, Turn over Intention among Hospital Nurses. *Journal of Korean Nursing Academic Society*, 15(4), 515-526.
- [48] M. T. Alison, M. Jeanne, C. C. Clarire, A. L. Jane, J. Meg & L. N. Audrey. (2008). *Patient safety and quality: An evidence-based handbook for nurse*. Rockville, MD: AHRQ.
- [49] M. S. Jung. (2006). *A Study on the Effect of Emotional*. Master Thesis Catholic University of Seoul.

박 미 경(Mi-kyung Park)

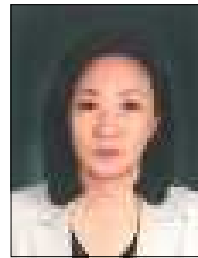
[장학원]



- 2013년 8월 : 동국대학교 (사회복지학 석사)
- 2019년 8월 : 동국대학교(간호학 석사)
- 관심분야 : 노인간호, 여성간호
- E-Mail : pmk0839@naver.com

김 인 홍(In-hong Kim)

[장학원]



- 1984년 2월 : 서울대학교 (간호학사)
- 1993년 8월 : 이화여자대학교(간호학 석사)
- 1999년 2월 : 경희대학교 (간호학 박사)
- 2000년 3월 ~ 현재 : 동국대학교 간호학과 교수
- 관심분야 : 지역사회정신건강
- E-Mail : ihk2624@dongguk.ac.kr