

병원종사자들의 관계갈등 및 스트레스 요인이 이직의향에 미치는 영향

박기혁¹, 하오현^{2*}

¹부산가톨릭대학교 병원경영학과 강사, ²부산디지털대학교 보건행정학과 교수

Effect of Relationship Conflict and Stress Factors on the Current Turnover Intention in Hospital Employees

Ki-Hyeok Park¹, Au-Hyun Ha^{2*}

¹Lecturer, Department of Health Care Management, Catholic University of Pusan

²Professor, Department of Health Administration, Busan Digital University

요약 본 연구는 병원종사자들의 이직의도 결정시 가장 큰 원인이 될 수 있는 관계갈등 종류를 살펴보고, 이직의도를 완화시킬 수 있는 관계갈등 요인과 스트레스 요인을 파악하여 병원조직의 안정적인 인력관리를 위한 유용한 정보제공을 목적으로 실시하였다. 연구방법은 병원 및 종합병원에 근무하고 있는 행정직과 간호직 종사자들을 대상으로 2019년 9월 16일부터 9월 30일까지 구조화된 설문자료를 수집하여, t-test, 분산분석, 카이제곱 검정, 회귀분석을 실시하였다. 분석결과, 이직결정시 가장 큰 원인이 될 수 있는 갈등종류는 병원에서 얻을 것이 없는 경우에 이직할 것이라는 응답이 과반수이상이었다. 행정직은 상사나 선임자의 자기중심적 언행으로 인한 관계갈등이 높을수록 그리고 불명확한 업무지시로 인한 스트레스가 높을수록 현재 이직의향이 높았으며, 간호직은 상사나 선임자의 자기중심적 언행으로 인한 관계갈등이 높을수록 그리고 무시하는 행동 및 불쾌한 언행으로 인한 스트레스가 높을수록 현재 이직의향이 높은 것으로 확인되었다. 따라서 병원조직이 안정적인 인력관리를 위해서는 조직차원에서의 조직문화와 부서차원에서의 조직문화가 조직구성원들이 직무현장에서 실질적으로 체감할 수 있도록 검토할 필요성이 제기되었다.

주제어 : 병원종사자, 이직의도, 관계갈등, 스트레스 요인, 갈등종류

Abstract This study look at the types of conflict that can be the biggest cause of hospital staff turnover, and the project was to provide useful information for stable manpower management of hospital organizations by identifying the factors of can alleviate turnover. The research method collected survey data for administrative and nursing staff from September 16, 2019 to September 30, and conducted t-test, ANOVA, Pearson χ^2 , Regression analysis. According to the analysis, more than half of the respondents said they would relocate if Don't have anything to get from hospital. Factors affecting the Current turnover intention of Administration staff were Superior's egocentric remarks and action, and Unclear job instruction. And Nurses were Superiors' egocentric remarks and action, and Dismissive behavior and unpleasant remarks. Thus, the need to examine organizational culture at the organizational level and organizational culture at the department level was raised.

Key Words : Hospital employees, Turnover intention, Relationship conflict, Stress factor, Conflicts type

*Corresponding Author : Au-Hyun Ha(micalo@nate.com)

1. 서론

병원조직의 조직구성원들에 대한 이직관리는 안정적인 경영관리와 서비스 질을 위해서 매우 중요한 요소 중 하나이다[1]. 그 이유는 이탈한 직원으로 인한 대체 인력 충원 및 교육 등에 소요되는 경제적 손실, 인력운영의 효율성 감소, 업무수행의 차질 등이 유발되어 경영적 측면이나 사회적 측면에서 손실을 초래할 수 있기 때문이다[2].

조직사회에서 조직구성원들의 이직은 당연히 발생될 수밖에 없는 현상이지만 이직률이 높은 경우에는 안정적인 조직운영에 부정적인 영향을 미치게 되는데[3,4], 이직의도에 대한 자각이 높은 구성원은 조직 또는 부서 내의 다른 구성원들에게 직무 수행과정에서의 정신적 이거나 신체적 소진 등 스트레스를 유발하는 계기가 된다[4,5].

조직구성원들이 자각하고 있는 이직의도는 실질적인 이직행동으로 결정될 가능성이 있으므로 인력관리에서 중요한 의미를 갖는다[3]. 따라서 이직의도를 파악하는 것은 조직구성원들의 실질적인 이직결정 행동을 사전에 예방할 수 있는 방안을 검토할 수 있으므로[6] 이직 행동 자체 보다는 조직구성원들이 자각하고 있는 이직의도를 파악하고 분석하는 연구가 안정적인 조직운영을 위한 인력관리에 더 효과적이라 할 수 있다[7], 즉, 조직차원에서 인력관리의 효율성을 위해서는 이직결정을 하였거나 이직한 종사자 보다는 현재 이직에 대해 고민하고 있는 종사자들을 대상으로 관리하는 것이 효과적일 수 있다[8].

병원조직은 대인관계를 중심으로 형성된 조직체로 다른 직업군에 비해 이직의도에 대한 자각이 상대적으로 높은 것으로 알려져 있으므로, 병원종사자들의 이직의도와 관련된 요인들을 파악하고 관리하는 것은 실질적인 이직을 낮추는데 도움이 될 수 있을 것이다[9]. 따라서 본 연구는 병원조직에서 종사자들이 이직을 할 경우 가장 큰 원인이 될 수 있는 요인이 무엇이며, 이직의도를 완화시킬 수 있는 요인이 무엇인지를 알아보고자 한다. 병원조직을 대상으로 한 의직의도에 관한 선행연구들[1-3,10]에서는 이직의도에 관계갈등과 조직문화 등이 영향을 미친다고 하였는바, 본 연구는 병원종사자들을 대상으로 관계갈등과 조직문화 요인을 현실적으로 체감하고 느끼는 측면에서 주관적 인식을 구체화하여 이직결정시 가장 큰 원인이 될 수 있는 관계갈등 중

류에 대한 자각상태를 살펴보고, 구성원들과의 관계 및 스트레스 요인들이 이직에 대한 자각에 미치는 영향을 확인하여 제시하고자 한다.

2. 연구방법

2.1 연구대상

연구대상은 부산지역에 소재한 병원 및 종합병원 9곳의 동의를 얻어 본 연구를 위한 설문 응답에 동의한 행정직과 간호직 종사자를 대상으로 하였다.

자료의 수집은 구조화된 설문지를 이용하여 자기기입식 방법으로 2019년 9월 16일부터 9월 30일까지 수집하였다. 설문은 총 540부를 배포하여 460부를 회수하였으며(회수율 85.2%), 근속기간 3개월 미만 20부를 제외한 440부를 최종 분석에 사용하였다.

2.2 연구도구의 구성

본 연구를 위한 연구도구는 선행연구들[1-3, 11-17]을 참조하여 측정내용을 이직에 대한 자각, 상사 및 선임들과의 관계, 스트레스 요인으로 구성하여 Likert 5점 척도로 측정하였다.

연구도구의 타당성 검정을 위한 요인분석(Factor analysis)은 요인적재값 0.6이상으로 하였으며, 측정문항의 내적일관성을 확인하기 위한 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 0.6이상으로 설정하였다. 요인분석(Factor analysis)과 신뢰도 분석(Reliability analysis) 결과는 Table 1과 같으며, 변수명은 측정문항 내용이 직무현장에서 실질적으로 체감하고 느끼는 측면에서 개인의 주관적 인식 내용을 구체화하여 다음과 같이 정의하였다.

첫째, 이직에 대한 자각은 6문항 중 5문항이 선정되어(Cronbach's α 0.850) 현재 이직의향으로 정의하였다.

둘째, 구성원들과의 관계갈등은 22문항 중 14문항이 3개의 성분으로 구분되었으며(전체 Cronbach's α 0.644), 성분 1(7문항, Cronbach's α 0.907)은 상사나 선임자의 관심과 격려로 정의하였으며, 성분 2(4문항, Cronbach's α 0.796)는 상사나 선임자의 자기중심적 연행으로 정의하였고, 성분 3(3문항, Cronbach's α 0.697)은 상사나 선임자의 논쟁회피 행동으로 정의하였다.

셋째, 스트레스 요인은 14문항 중 11문항이 3개의 성분으로 구분되었으며(전체 Cronbach's α 0.903), 성

분 1(4문항, Cronbach`α 0.852)은 자신의 역할 불인정 및 동료와의 갈등으로 정의하였으며, 성분 2(3문항, Cronbach`α 0.868)는 무시하는 행동 및 불쾌한 언행

으로 정의하였고, 성분 3(4문항, Cronbach`α 0.784)은 불명확한 업무지시로 정의하였다.

Table 1. Feasibility and Reliability

contents	number of items	Factorial analysis results	Cronbach`α	Variable-defined	
Turnover	6	Factor 1: 5 items	.850	Current turnover intention	
Relational conflicts with members	22	Factor 1: 7 items	.907	.644	Superiors' attention and encouragement
		Factor 2: 4 items	.796		Superiors' egocentric remarks and action
		Factor 3: 3 items	.697		Superiors' avoidance behavior of argument
Stress Factor	14	Factor 1: 4 items	.852	.903	Disapproval of one' role and conflict with colleagues
		Factor 2: 3 items	.868		Dismissive behavior and unpleasant remarks
		Factor 3: 4 items	.784		Unclear job instructions

2.3 자료분석

자료 분석은 SPSS 21.0을 사용하여 연구도구의 타당성과 내적일관성을 확인하기 위하여 요인분석(Factor analysis)과 신뢰도 분석(Reliability analysis)을 실시하였고, 병원종사자들이 자각하고 있는 현재 이직의향, 구성원들과의 관계갈등, 스트레스 요인에 대해 직종, 직위유무, 근속기간, 입사 시 경력에 따른 차이를 t-test와 분산분석(ANOVA)을 실시하여 살펴보았으며, 이직결정 시 주원인이 될 수 있는 갈등 종류를 종별, 직위유무, 근속기간, 입사 시 경력에 따라 카이제곱 검정(Pearson χ^2)을 실시하여 살펴보았다. 그리고 주관적으로 인식하고 있는 이직에 대한 자각상태인 현재 이직의향에 구성원들과의 관계갈등 변수 및 스트레스 요인 변수들이 미치는 영향을 회귀분석(Regression Analysis)을 실시하여 살펴보았다.

3. 연구결과

3.1 연구대상자의 특성

연구대상자는 Table 2와 같이 행정직 180명(40.9%), 간호직 260명(59.1%), 총 440명으로 직위유무는 직위 있는 경우 108명(24.5%), 일반직원 332명(75.5%)이었다. 근속기간은 3개월 미만은 제외하였으며 3개월 이상 ~ 1년 88명(20.0%), 1년 초과 ~ 3년 108명(24.5%), 3년 초과 ~ 7년 72명(16.4%), 7년 초과 ~ 10년 90명(20.5%), 10년 이상 82명(18.6%)이었다. 그리고 입사 시 경력은 경력직으로 입사한 경우 152명(34.5%), 신입직원으로 입사한 경우 288명(65.5%)이었다.

Table 2. Research Target Characteristics

Characteristic		Respon.	Percent.
Occupation	Administration	180	40.9
	Nurse	260	59.1
Position	Positioned	108	24.5
	rank-and-file employee	332	75.5
Period of one's service	3 mo. ≤, ≥ 1 year	88	20.0
	1 year <, ≥ 3 year	108	24.5
	3 year <, ≥ 7 year	72	16.4
	7 year <, ≥ 10 year	90	20.5
	10 year <	82	18.6
Career experience	Experienced	152	34.5
	New employee	288	65.5
All		440	100.0

3.2 이직의도, 구성원들과의 관계갈등, 스트레스

3.2.1 연구대상자 특성에 따른 자각상태

연구대상자들이 주관적으로 인식하고 있는 이직에 대한 자각상태인 현재 이직의향, 구성원들과의 관계갈등, 스트레스 요인에 대한 자각상태를 Likert 5점 척도(매우 그렇다: 5점, 그렇다: 4점, 보통이다: 3점, 그렇지 않다: 2점, 매우 그렇지 않다: 1점)로 살펴보면 Table 3과 같다.

현재 이직의향은 보통수준(3.07점)이었는데, 직종에서는 간호직(3.19점)이 행정직(2.91점) 보다 현재 이직의향이 더 높은 것으로 유의한 차이를 보였다. 근속기간에 따른 현재 이직의향은 1년 초과 ~ 3년(3.37점), 3년 초과 ~ 7년(3.20점), 7년 초과 ~ 10년(3.14점), 10년 이상(2.82점), 3개월 이상 ~ 1년(2.77점) 순이었는데,

사후검정 결과 1년 초과 ~ 3년인 경우에 3개월 이상 ~ 1년 및 10년 이상인 경우보다 유의하게 높은 것으로 확인되었다. 입사 시 경력에 따라서는 경력직으로 입사한 경우(3.26점)가 신입직원으로 입사한 경우(2.97점)보다 현재 이직의향이 유의하게 높은 것으로 나타났다.

구성원들과의 관계갈등에 대한 인식은 2.92점으로

보통 이하의 수준이었는데, 입사 시 경력이 경력직으로 입사한 경우(2.86점)가 신입직원으로 입사한 경우(2.96점)보다 유의하게 낮은 것으로 나타났다.

스트레스 요인에 대한 인식은 3.76점이었는데, 직종에서 간호직(3.84점)이 행정직(3.64점) 보다 스트레스가 유의하게 높은 것으로 나타났다.

Table 3. Turnover Intention, Relationship with members, Stress Factor (M±S.D)

Characteristic		Self-awareness state(M±S.D)		
		Current turnover intention	Relational conflicts with members	Stress Factor
Occupation	Administration	2.91±.61	2.97±.30	3.64±.54
	Nurse	3.19±.79	2.89±.68	3.84±.55
	t(p)	-2.900(.004)	1.637(.103)	-2.630(.009)
Position	Positioned	2.97±.70	2.96±.30	3.88±.49
	rank-and-file employee	3.11±.74	2.91±.36	3.72±.57
	t(p)	-1.171(.243)	.769(.443)	1.850(.066)
Period of one's service	3 mo. ≤, ≥ 1 year	2.77 _a ±.69	2.88±.37	3.71±.58
	1 year <, ≥ 3 year	3.37 _b ±.73	2.89±.37	3.80±.52
	3 year <, ≥ 7 year	3.20 _{a,b} ±.81	2.96±.35	3.74±.64
	7 year <, ≥ 10 year	3.14 _{a,b} ±.72	2.98±.39	3.72±.60
	10 year <	2.82 _a ±.54	2.93±.22	3.81±.44
	F(p)	6.002(.000)	.724(.577)	.329(.858)
Career experience	Experienced	3.26±.76	2.86±.33	3.85±.54
	New employee	2.97±.70	2.96±.35	3.71±.56
	t(p)	2.804(.006)	-2.085(.038)	1.729(.085)
All		3.07±.74	2.92±.35	3.76±.56

post hoc analysis of Scheffe's method : a)b

3.2.2 이직 결정시 주원이 될 수 있는 갈등 종류
이직 할 경우 이직결정에 가장 큰 원인이 될 수 있는 갈등 종류에 대해 살펴본 결과 Table 4와 같이 병원에서 얻을 것이 없어서 이직할 것이라는 경우가 52.5%로 가장 많았으며, 권위주의 15.8%, 동료와의 갈등 13.9%, 상사와의 갈등 12.4%, 다른부서와의 갈등 7.4%이었다.

이를 연구대상자 특성에 따라 살펴보면, 행정직과 간호직 간에는 이직결정시 가장 큰 원인이 될 수 있는 갈등 종류의 순위가 통계적으로 유의하게 차이가 있었는데 행정직은 병원에서 얻을 것이 없어서(47.6%), 상사와의 갈등(23.8%), 권위주의(14.3%), 다른 부서와의 갈등(11.9%), 동료와의 갈등(2.4%) 순이었으며, 간호직은 병원에서 얻을 것이 없어서(52.5%), 동료와의 갈등

(22.0%), 권위주의(16.9%), 상사와의 갈등(4.2%)과 다른 부서와의 갈등(4.2%) 순이었다.

그리고 근속기간에 따라서도 이직결정시 가장 큰 원인이 될 수 있는 갈등 종류의 순위가 통계적으로 유의하게 차이가 있었는데 1순위는 모두 병원에서 얻을 것이 없어서 이었으며, 2순위는 근속기간이 3개월 이상 ~ 1년인 경우 동료와의 갈등(25.0%), 1년 초과 ~ 3년인 경우 권위주의(24.5%), 3년 초과 ~ 7년인 경우에 동료와의 갈등(14.7%)과 권위주의(14.7%), 7년 초과 ~ 10년인 경우에 상사와의 갈등(23.3%), 10년 이상인 경우 상사와의 갈등(22.2%)이었다.

반면에 직위유무와 입사 시 경력에서는 이직결정시 가장 큰 원인이 될 수 있는 갈등 종류 순위가 통계적으로 유의하게 차이를 보이지 않았다.

Table 4. Types of conflicts that can be the main cause of turnover decision

Characteristic		Don't have anything to get from the hospital	Conflict with superior	Conflict with colleagues	Conflict with other depart.	Authoritarianism	Total (non-response exclusion)	Pearson χ^2 (p)
Occupation	Administration	80(47.6)	40(23.8)	4(2.4)	20(11.9)	24(14.3)	168(100.0)	33.201 (.000)
	Nurse	124(52.5)	10 (4.2)	52(22.0)	10(4.2)	40(16.9)	236(100.0)	
Position	Positioned	46(47.9)	18(18.8)	8(8.3)	6(6.3)	18(18.8)	96(100.0)	3.991 (.407)
	rank-and-file employee	158(51.3)	32(10.4)	48(15.6)	24(7.8)	46(14.9)	308(100.0)	
Period of one's service	3 mo. ≤, ≥ 1 year	40(50.0)	6(7.5)	20(25.0)	4(5.0)	10(12.5)	80(100.0)	28.835 (.025)
	1 year <, ≥ 3 year	50(51.0)	4(4.1)	14(14.3)	6(6.1)	24(24.5)	98(100.0)	
	3 year <, ≥ 7 year	44(64.7)	4(5.9)	10(14.7)	0(0.0)	10(14.7)	68(100.0)	
	7 year <, ≥ 10 year	36(41.9)	20(23.3)	6(7.0)	12(14.0)	12(14.0)	86(100.0)	
	10 year <	34(47.2)	16(22.2)	6(8.3)	8(11.1)	8(11.1)	72(100.0)	
Career experience	Experienced	80(58.0)	16(11.6)	16(11.6)	14(10.1)	12(8.7)	138(100.0)	6.022 (.198)
	New employee	124(46.6)	34(12.8)	40(15.0)	16(6.0)	52(19.5)	266(100.0)	
All		204(50.5)	50(12.4)	56(13.9)	30(7.4)	64(15.8)	404(100.0)	

3.3 이직의향에 구성원들과의 관계갈등 및 스트레스 요인이 미치는 영향

연구대상자들이 주관적으로 인식하고 있는 이직에 대한 자각상태인 현재 이직의향에 구성원들과의 관계갈등과 스트레스 요인들이 어떠한 영향을 미치는지 살펴본 결과 Table 5와 같이 구성원들과의 관계갈등 변수 중 상사나 선임자의 자기중심적 언행 그리고 스트레스 요인 변수 중 자신의 역할 불인정 및 동료와의 갈등과 무시하는 행동 및 불쾌한 언행이 현재 이직의향에 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 연구대상자 특성 중 직종(행정직, 간호직), 직위유무(직위 있는 경우, 일반직원), 입사 시 경력(경력직으로 입사, 신입직원으로 입사)도 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

따라서 현재 이직의향에 구성원들과의 관계갈등과 스트레스 요인들이 미치는 영향을 행정직과 간호직을 구분하여 살펴본 결과 Table 6과 같이 영향요인이 다르다는 것을 알 수 있었다.

행정직에서는 구성원들과의 관계갈등 변수 중 상사

나 선임자의 자기중심적 언행과 스트레스 요인 변수 중 불명확한 업무지시가 현재 이직의향에 정(+)의 영향을 미치며, 스트레스 요인 변수 중 자신의 역할 불인정 및 동료와의 갈등이 현재 이직의향에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 연구대상자 특성에서는 입사 시 경력(경력직으로 입사, 신입직원으로 입사)이 영향을 미치는 것으로 나타났다.

간호직에서는 구성원들과의 관계갈등 변수 중 상사나 선임자의 자기중심적 언행과 스트레스 요인 변수 중 무시하는 행동 및 불쾌한 언행이 현재 이직의향에 정(+)의 영향을 미치며, 구성원들과의 관계갈등 변수 중 상사나 선임자의 관심과 격려가 현재 이직의향에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 그리고 연구대상자 특성에서는 유의한 영향요인이 확인되지 않았다.

즉, 행정직과 간호직에서 현재 이직의향에 공통적으로 영향을 미치는 요인은 구성원들과의 관계갈등 변수 중 상사나 선임자의 자기중심적 언행이었다.

Table 5. Effects of relational conflicts with members and stress factor of current turnover intention (ALL)

Variables	Non-stand.		Stand. Beta	t(p)	VIF
	B	S.E.			
Constant	.770	.564		1.366(.174)	
Superiors' attention and encouragement	-.140	.074	-.123	-1.889(.060)	1.381
Superiors' egocentric remarks and action	.343	.069	.345	4.979(.000)	1.557
Superiors' avoidance behavior of argument	-.013	.068	-.011	-.195(.846)	1.126
Disapproval of one' role and conflict with colleagues	-.175	.087	-.161	-2.009(.046)	2.072
Dismissive behavior and unpleasant remarks	.306	.077	.295	4.001(.000)	1.763
Unclear job instructions	.125	.102	.099	1.225(.222)	2.101
Occupation(Administration or Nurse)	.462	.102	.313	4.545(.000)	1.531
Position(Positioned or Not)	.248	.117	.147	2.116(.036)	1.553
Period of one's service	2.665E-005	.001	.003	.035(.972)	1.772
Career experience(Experienced or Not)	-.248	.090	-.162	-2.756(.006)	1.124
R ² : .388		F(p) : 12.550(.000)			

Table 6. Effects of relationship with members and stress factor of current turnover intention (by Occupation)

Variables	Administration		Nurse		
	Stand. Beta	t(p)	Stand. Beta	t(p)	
Constant		3.495(.001)		1.561(.121)	
Superiors' attention and encouragement	-.195	-1.610(.112)	-.191	-2.271(.025)	
Superiors' egocentric remarks and action	.336	2.679(.009)	.341	4.236(.000)	
Superiors' avoidance behavior of argument	-.067	-.841(.403)	.019	.230(.818)	
Disapproval of one' role and conflict with colleagues	-.365	-3.689(.000)	-.062	-.523(.602)	
Dismissive behavior and unpleasant remarks	.191	1.732(.087)	.363	3.457(.001)	
Unclear job instructions	.241	2.088(.040)	.040	.350(.727)	
Position(Positioned or Not)	.129	1.272(.207)	.147	1.576(.118)	
Period of one's service	.033	.327(.744)	-.044	-.481(.631)	
Career experience(Experienced or Not)	-.210	-2.608(.011)	-.093	-1.100(.274)	
R ² , F(p)		.567, 11.039(.000)		.336, 6.348(.000)	

4. 고찰 및 결론

병원조직은 다양한 직종으로 구성된 복잡한 조직체로 직종간의 직무 특성이 다르기 때문에 갈등의 원인과 유형이 다양하게 존재한다[18]. 갈등은 형태나 실체로 보여 지는 경우가 드물고 정서적으로 느껴지는데[12], 조직 내의 감정적 갈등과 의사소통 갈등은 이직의도와 매우 강하게 영향관계를 가지고 있는 것으로 알려지고

있다[11]. 병원조직에서 이직의도는 조직문화와 유의하게 영향관계가 있는데[10], 조직문화는 개인의 주관적인 인식에서 선임들과의 관계갈등이나 스트레스로 느낄 수 있게 된다[19]. 김재희[14]는 병원조직구성원들의 실질적인 이직행동은 다양한 이유가 있으나 직접적인 이직결정은 개인의 주관적인 인식과 관계가 있다고 하였다.

본 연구는 병원조직에서 행정직과 간호사들을 대상

으로 이직결정시 가장 큰 원인이 될 수 있는 관계갈등 종류에 대한 자각상태를 살펴보고, 이직의도를 완화시킬 수 있는 관계갈등 요인과 스트레스 요인이 무엇인지를 파악하여 병원조직의 안정적인 인력 관리를 위한 유용한 정보제공을 목적으로 실시하였다. 이를 위하여 본 연구는 선행연구들에서 이직과 관련되어 주로 제시되고 있는 이직의도, 조직문화, 갈등관계, 스트레스 등을 개인의 주관적 인식과 관계된 것으로 실질적으로 체감하고 느끼는 측면에서 구체화하여 분석하였다. 본 연구의 주요결과는 다음과 같다.

첫째, 주관적으로 인식하고 있는 이직에 대한 자각상태인 현재 이직의향은 간호직이 행정직 보다 유의하게 더 높았다. 근속기간에 따른 현재 이직의향은 근속기간이 1년 초과 ~ 3년인 경우에 3개월 이상 ~ 1년 및 10년 이상인 경우보다 유의하게 높은 것으로 확인되었다. 그리고 입사 시 경력직으로 입사한 경우가 신입직원으로 입사한 경우보다 유의하게 현재 이직의향이 더 높았다.

둘째, 이직결정시 가장 큰 원인이 될 수 있는 갈등 종류는 병원에서 얻을 것이 없어서가 과반수이상으로 가장 많았으며, 그 다음으로는 행정직은 상사와의 갈등인 반면 간호직은 동료와의 갈등이라고 응답하였다. 그리고 근속기간에 따라서도 이직결정시 가장 큰 원인이 될 수 있는 갈등 종류 2순위는 달랐는데, 근속기간이 7년 이상인 경우는 상사와의 갈등, 근속기간이 1년 미만인 경우는 동료와의 갈등, 근속기간이 1년 ~ 3년인 경우는 권위주의, 근속기간이 3년 ~ 7년인 경우는 동료와의 갈등과 권위주의로 응답하였다.

이러한 결과는 병원사무직 종사자들을 대상으로 한 연구에서 직무갈등과 인적갈등이 이직의도에 영향요인으로 예측된다는 윤재한[2]의 연구와 비교 고찰하여 보면, 조직구성원들과의 관계갈등이 이직결정 행동과 관계가 있다는 것에서 유사한 의미를 부여할 수 있을 것이다. 그리고 노인요양시설을 대상으로 한 연구에서 조직 내 갈등이 이직의도에 영향을 미친다는 이상조 등[11]의 연구, 사회복지조직을 대상으로 한 연구에서 조직 갈등이 이직의도에 영향을 미친다는 박현주[12]의 연구 등과 연구대상은 다르나 조직구성원들의 조직 내 갈등이 이직결정 행동과 관계가 있다는 것에서 같은 의미를 부여할 수 있을 것이다. 그러나 본 연구에서는 이직결정 행동의 원인이 될 수 있는 갈등의 종류를 직무현장에서 체감하고 있는 내용으로 구체화 하여 제시하

였다는 점에서 선행연구들과의 차이점이라 할 수 있다.

셋째, 주관적으로 인식하고 있는 이직에 대한 자각상태인 현재 이직의향과 구성원들과의 관계갈등 및 스트레스 요인이 미치는 영향을 살펴본 결과 행정직과 간호직 간에는 현재 이직의향 영향요인이 다르다는 것을 알 수 있었다. 행정직은 구성원들과의 관계갈등 및 스트레스 요인 중 상사나 선임자의 자기중심적 언행으로 인한 관계갈등과 불명확한 업무지시로 인한 스트레스가 높을수록 현재 이직의향이 높아지는 것으로 확인되었으며, 자신의 역할 불인정 및 동료와의 갈등으로 인한 스트레스는 오히려 현재 이직의향을 낮추는 영향을 미치는 것으로 확인되었는데 이는 자신의 역할 불인정이나 동료와의 갈등이 오히려 직무수행에 자극제 역할로 유추해 볼 수 있을 것이다. 반면에 간호직은 구성원들과의 관계갈등 및 스트레스 요인 중 상사나 선임자의 자기중심적 언행으로 인한 관계갈등과 무시하는 행동 및 불쾌한 언행으로 인한 스트레스가 높을수록 현재 이직의향이 높아지는 것으로 확인되었으며, 상사나 선임자의 관심과 격려가 현재 이직의향을 낮추는 영향을 미치는 것으로 확인되었다.

이러한 결과는 연구대상과 직종은 다르나 아동복지시설의 사회복지사들은 조직구성원들과의 관계갈등 및 조직문화가 이직의도에 직접효과가 있었다는 권현숙[13]의 연구, 간호사와 의료기사는 직무스트레스가 이직의도에 영향을 미친다는 한지영 등[3]의 연구, 그리고 간호사들은 스트레스가 이직의도에 영향을 미친다는 강지순[1]과 장이선[10]의 연구 등에서 제시된 결과와 본 연구 결과를 살펴보았을 때, 관계갈등과 스트레스 요인이 이직결정 행동에 영향을 미친다는 것에서 같은 의미를 부여할 수 있을 것이다. 그러나 본 연구에서는 관계갈등과 스트레스 요인을 직무현장에서 체감하고 있는 내용으로 구체화 하여 제시하였다는 점에서 선행연구들과의 차이점이라 할 수 있다.

병원종사자들의 이직의도를 줄이는 방안으로는 조직문화가 중요한 요인이 될 수 있는데[8], 집단주의와 혁신지향 및 업무지향 조직문화가 매우 중요한 역할이 될 수 있다[10]. 그러나 개인의 주관적인 인식과 개인이 추구하는 성향에 따라 조직문화에 대한 대응이나 태도는 각기 다를 수 있기 때문에 관계지향적 조직문화를 일률적으로 적용하기에는 한계가 있을 수밖에 없다. 따라서 본 연구결과에 따라 병원종사자들의 이직에 대한 자각

을 완화시킬 수 있는 방안으로 조직차원과 부서차원에서 조직구성원들이 직무현장에서 실질적으로 체감할 수 있도록 다음과 같은 관리방안의 검토 필요성이 제기된다.

첫째, 이직결정시 가장 큰 원인이 될 수 있는 관계갈등의 종류로 병원에서 얻을 것이 없는 경우가 과반수 이상이었는바, 조직차원에서의 관리체계를 사회환경적 변화의 추세에 맞추어 종사자들이 개인의 발전적 측면에서 미래지향성을 가질 수 있도록 그리고 조직에 대한 비전과 신뢰를 가질 수 있도록 인적자원관리 방안을 재검토할 필요가 있을 것으로 사료된다.

둘째, 병원종사자들의 이직을 예방하거나 완화하기 위해서는 조직차원의 관리체계 외에도 부서차원에서 행정직은 적절한 긴장감의 조성, 간호직인 관심과 격려 등으로 부서 내부적인 관리의 변화를 모색하여야 할 필요성도 제기된다.

셋째, 병원조직의 행정직 종사자들의 안정적인 인력 관리를 위해서는 행정직에서는 상사나 선임자의 자기중심적 언행으로 인한 관계갈등을 최소화 할 수 있도록 하고, 업무지시도 명확하게 하여 업무수행에 대한 스트레스를 줄일 수 있도록 부서 내에서의 관계형성에 변화를 모색할 필요성이 제기된다.

넷째, 병원조직의 간호직 종사자들의 인정적인 인력 관리를 위해서는 상사나 선임자의 자기중심적 언행으로 인한 관계갈등을 최소화 할 수 있도록 하고, 구성원이 역할을 인정해 주는 문화형성과 동료 간의 갈등을 최소화 할 수 있는 조직문화 형성에 변화를 모색할 필요성이 제기된다.

이러한 본 연구는 이직의도와 관련된 영향요인을 병원종사자들이 직무현장에서 실질적으로 체감하고 느끼는 측면에서 개인의 주관적 인식 내용을 구체화하여 제시하였기에 병원조직의 안정적인 인력 관리에 유용한 정보로 활용될 수 있을 것으로 사료된다.

REFERENCES

- [1] J. S. Kang. (2016). Factors that Influence the Turnover Intention of Medical Practitioners: Focusing on the Nurses of Small and Medium-sized Hospitals. *The Journal of Business Education, 30(3)*, 203-223.
- [2] J. H. Yoon. (2018). *The Effect of Job Conflicts and Interpersonal Conflicts among Hospital Office Workers on their Turnover Intentions-Exploration of mediating and moderating factors*. Doctoral dissertation. Daegu Haany University, Daegu. 1-37, 118-130.
- [3] J. Y. Han, J. H. Yang & D. M. Chang. (2014). A Study on Related Factors Affecting Turnover Intention in Hospital Employees. *Journal of Digital Convergence, 12(7)*, 337-348. DOI : 10.14400/JDC.2014.12.7.337
- [4] Y. O. Lee & J. Y. Kang. (2018). Related Factors of Turnover Intention among Korean Hospital Nurses: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Korean Journal of Adult Nursing, 30(1)*, 1-17. DOI : 10.7475/kjan.2018.30.1.1
- [5] H. J. Choi. (2015). Moderating Effects of Work-family Conflict between Job, Organizational, Career Characteristics and Turnover Intention among Nurses in Small and Medium-sized Hospitals. *Journal of Korean academy of nursing administration, 21(3)*, 297-307. DOI : 10.11111/jkana.2015.21.3.297
- [6] L. J. Hayes, L. O'Brien-Pallas, C. Duffield, J. Shamian, J. Buchan, F. Hughes, H. K. Spence Laschinger, N. Northf & P. W. Stone. (2006). Nurse turnover: A literature review. *International Journal of Nursing Studies, 43(2)*, 237-263.
- [7] S. J. Moon & S. S. Han. (2011). A Predictive Model on Turnover Intention of Nurses in Korea. *Journal of Korean Academy of Nursing, 41(5)*, 633-641. DOI : 10.4040/jkan.2011.41.5.633
- [8] H. N. Cho. (2016). *Turnover Intention of Shift Nurses at Tertiary Hospitals: A structural equation modelling*. Doctoral dissertation. Chonnam University, Gwangju. 8-9.
- [9] S. Y. Lee, E. J. Oh & J. M. Sung. (2013). The Experiences of Turnover Intention in Early Stage Nurses. *Journal of East-West Nursing Reseach, 19(2)*, 168-176. DOI : 10.14370/jewnr.2013.19.2.168
- [10] Y. S. Jang. (2018). *The Causal Model of Workplace Bulling and the Moderating Effect of Resilience among Hospital Nurses*. Doctoral dissertation. Inje University, Busan. 57-83.
- [11] S. J. Lee & S. S. Cho. (2017). The Influence of Organizational Conflicts Among Care Workers in Elderly Care Facilities on Their Turnover Intention and the Moderating Effect of Social Support. *Health and Social Welfare Review, 37(1)*, 332-366.

DOI : 10.15709/hswr.2017.37.1.332

- [12] H. J. Park. (2011). *The Influence of Conflict in Social Welfare Organization on Organizational Commitment and Turnover Intention - Focused on the Mediating Effect of Job Satisfaction and the Moderating Effect of Social Support*. Doctoral dissertation. Cheongju University, Cheongju. 59-105.
- [13] H. S. Kwan. (2014). *The Influence of Organizational Stress Factors on Organizational Commitment and Turnover Intention among Social Workers in Child Welfare Facilities - Focusing on the Mediating Effect of Burnout and the Moderating Effect of Servant Leadership*. Doctoral dissertation. Cheongju University, Cheongju. 48-103.
- [14] J. H. Kim. (2010). *The Effects of Job Embeddedness on Turnover Intention and Organizational Citizenship Behavior in Hospital Employee - Focusing on Moderating Effect of Personality Traits*. Doctoral dissertation. Kyungsoong University, Busan. 54-91.
- [15] M. Y. Choi. H. S. So & E. Ko. (2019). Influences of occupational Stress, Ethical Dilemma, and Burnout on Turnover Intention in Hospital Nurses. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing*, 26(1), 42-51. DOI : 10.7739/jkafn.2019.26.1.42
- [16] C. H. Moon. (2014). The Effects of Casino Employees' Conflict Role on Turnover Intention - Focused on the moderating Effect of Conflict Management Strategies. *Journal of MICE & Tourism Research*, 37(1), 261-281.
- [17] J. H. Kim. (2014). *A Study on the Factors Affecting Turnover Intention of Social Workers - Focused on the SSO(Stress-Strain-Outcome) Model*. Doctoral dissertation. Korea University, Seoul. 106-113.
- [18] D. S. Kim & S. H. Kang. (2009). The Type of Conflict Management in University Hospital Organization. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 10(9), 2501-2508.
- [19] J. H. Han & E. K. Yoo. (2018). The Study of Preceptor Nurses' Occupational Stress Burden. *The Korean journal of stress research*, 26(1), 38-45.

박 기 혁(Ki-Hyeok Park)

[정회원]



- 2014년 2월 : 부산가톨릭대학교 병원경영학과(보건학석사)
- 2016년 2월 : 부산가톨릭대학교 병원경영학과 박사과정 수료
- 2015년 3월 ~ 현재 : 부산가톨릭대학교 병원경영학과 강사

- 관심분야 : 조직관리
- E-Mail : kamman1dong@naver.com

하 오 현(Au-Hyun Ha)

[종신회원]



- 2012년 2월 : 부산가톨릭대학교 병원경영학과(보건학석사)
- 2017년 2월 : 부산대학교 의료산업학과(의료산업학박사)
- 2018년 3월 ~ 현재 : 부산디지털대학교 보건행정학과 교수

- 관심분야 : 병원경영, 조직관리, 병원재무
- E-Mail : micalo@nate.com