

병원 최고간호관리자의 이직의도 결정요인 : 직무 스트레스, 직무만족, 조직몰입, 사회적 지지를 중심으로

박광옥¹ · 김종경² · 김세영³ · 장선주⁴

¹국립순천대학교 생명산업과학대학 간호학과 조교수, ²단국대학교 간호학과 조교수, ³울지대학교 간호대학 전임강사, ⁴서울대학교병원 교육전문간호사

A Model on Turnover Intention of Chief Nurse Officers

Park, Kwang-Ok¹ · Kim, Jong Kyung² · Kim, Se Young³ · Chang, Sunju⁴

¹Assistant Professor, Department of Nursing, Suncheon National University, College of Life Science and Natural Resources, Suncheon

²Assistant Professor, Department of Nursing, Dankook University, Cheonan

³Full-time Lecturer, College of Nursing, Eulji University, Daejeon

⁴Critical Care Nurse Educator, Seoul National University Hospital, Seoul, Korea

Purpose: The purpose of this study was to test the turnover intention model for chief nurse officers in general hospitals. The variables for the study included job stress, social support, job satisfaction, and organization commitment. **Methods:** A predictive, non-experimental design was used with a sample of 144 chief nurse officers from 144 general hospitals. Data were collected using self-administered questionnaires and analyzed using SPSS, AMOS program. **Results:** The overall fitness of the hypothetical model to the data was good ($\chi^2 = 16.80$, $p = .052$, GFI = .96, AGFI = .90, NFI = .97, CFI = .99). Job stress, social support, job satisfaction, and organization commitment explained 59.0% of the variance in turnover intention by chief nurse officers. Both organization commitment and social support directly influenced turnover intention for chief nurse officers, and job stress and job satisfaction indirectly influenced turnover intention. **Conclusion:** The results imply that chief nurse officers in hospitals need social support and management of job stress to increase job satisfaction and organization commitment, and lower turnover intention.

Key words: Personnel turnover, Job satisfaction, Stress, Physiological, Social support, Nurse administrators

서 론

1. 연구의 필요성

최고간호관리자(Chief Nursing Officer)는 병원 간호부서의 최고 관리자로, 병원의 최고경영진 수준에서 환자와 간호사를 옹호하고 간호조직의 역량을 보장하는 책임을 가지며, 또한 병원에서 핵심적인 리더로 기획에 참여하여 조정자로서 활동을 하며, 전문직 간호 실무에 대한 비전을 만들고, 인력개발을 하고, 환경조성을 하며 환자안전 및 간호의 질을 향상시키는 역할을 담당하고 있다(Havens,

Thompson, & Jones, 2008; Marquis & Houston, 2005). 1980년대 이후 미국에서는 최고간호관리자의 이직률이 높은 것에 대한 문제점이 제기되기 시작하였으며, 1990년대에 최고간호관리자의 이직에 대한 소수의 연구들이 진행되었다. 미국 최고간호관리자 조직(The American Organization of Nurse Executives [AONE])은 미국 병원의 최고간호관리자의 이직과 보유에 관한 다단계 연구를 수행한 결과 최고간호관리자의 약 62%는 5년 이내에 직업변화를 예상했으며, 이직을 경험한 최고간호관리자의 약 25%는 사직을 요구 받았거나, 임기만료 등에 의한 비자발적 사직이 많은 것으로 나타났다. 최고간호관리자의 사직이유로는 다른 직장으로서의 이동, 경력개발, 병원장

주요어: 이직, 직무만족, 스트레스, 사회적 지지, 간호관리자

Address reprint requests to : Kim, Jong Kyung

Department of Nursing, Dankook University, San#29, Anseo-dong, Dongnam-gu, Cheonan 330-714, Korea

Tel: +82-41-550-3893 Fax: +82-41-559-7902 E-mail: jongkimk@dankook.ac.kr

투고일: 2011년 4월 9일 심사외일: 2011년 4월 26일 게재확정일: 2012년 2월 5일

과의 갈등, 직무불만족, 가족 및 개인적 이유 등이었으며(Jones, Havens, & Thompson, 2008), 최고간호관리자의 이직은 직원들에게 불안정감과 두려움을 일으킬 수 있고, 간호부서의 프로그램 활동의 지연, 환자간호의 질에 부정적 영향을 줄 수 있으며, 또한 간호사들의 감정 손실, 무감각, 생산성 감소의 결과를 초래할 수 있으며(Havens et al., 2008), 이직의 원인으로는 연령, 근무 년수, 교육, 직무만족, 승진기회 만족, 고용에 대한 의지 등이다(Shin, 2001).

이직은 인력의 조직 내·외부로 부터의 이동으로, 조직으로 부터 금전적 보상을 받는 개인이 자발적으로 조직에서 그 구성원으로서의 자격을 종결짓는 것으로(Mobley, 1977), 자발적 이직은 조직에 불만이 있거나 보다 나은 기회를 찾기 위해 다른 조직으로 옮기는 경우이며, 비자발적 이직은 구성원의 의사와 관계없이 경영자나 조직의 입장에서 강제로 종결되는 것이다. 이직의도란 직무불만족에 대한 반응으로 현 직장에서 타 직장으로 옮기려는 의도 또는 타 직종으로 전환하려는 성향이며(Lawler, 1983), 이직의 강력한 예측변수이다. Mobley는 이직모형에 직무만족을 이직과 관련성으로 포함시켰고, Price와 Mueller (1986)는 조직몰입과 이직의도를 이직의 매개변수로 포함시켰다. 직무 스트레스란 업무상황에서 불안, 갈등, 압박감을 느끼는 것으로 환경적 또는 내적 요구가 미 충족 시 일어나는 상태로(Kim et al., 2009). 현 직무로부터의 정신적, 행동적 이직을 야기시키며 직원의 결근율, 이직률을 증가시킨다(Bettencourt & Brown, 2003).

직무만족은 직무에 대한 태도의 하나로서 한 개인의 직무나 직무경험 평가 시에 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태이며(Shin, 2001), Sager (1994)는 직무만족이 조직몰입에 긍정적 영향을 미치고, 이어서 조직몰입은 이직의도에 부정적인 영향을 미친다고 하였다. 조직몰입은 자기가 속한 조직에 대해 동일시, 몰입, 일체감, 애착심을 나타내주는 것으로 이직의 선행변수며, 이직의도에 직접적인 부정적 영향을 미친다(Mowday, Steers, & Porter, 1979). 사회적 지지란 다른 사람에게 받는 유형, 무형의 도움과 스트레스로부터의 보호이며(Langford, Bowsher, Maloney, & Lillis, 1997), 한 개인이 가진 대인관계로부터 얻을 수 있는 모든 긍정적인 자원으로 상사, 동료, 부하직원, 다른 구성원들이 포함되고 직무 스트레스 완화에 관계된다(Park, 1985).

국내에서 1978년 일 대학병원에서 간호부서의 장으로서 간호부장을 임명하기 시작한 이후 1980년대 말부터 일부 종합병원에서 간호부서장이 이사급으로 상향조정되었고, 2000년대에 들어 간호부서장이 부원장급으로 상향조정되는 등 지금까지 국내에서 최고간호관리자의 위상과 직급이 점진적으로 높아지고 있다(Lee et al., 2008). 이러한 현상은 병원에서 간호서비스가 차지하는 비중이 커지고 있으며, 최고간호관리자의 리더십이 간호서비스의 질과 간호업무 성과에 중요하게 작용하는 것을 인정받기 때문이다. 그러나 병원

에서 최고간호관리자가 이러한 중요한 역할을 담당하고 있음에도 불구하고, 최고간호관리자의 임기나 정년이 보장되지 않고 병원의 상황에 따라 사직과 임명이 병원마다 다양하게 이루어져 그 문제점이 제기된다(Kwon, Sohn, Cho, Han, & Park, 2009). 이러한 이유로 국내 최고간호관리자의 이직 관련 연구가 필요하나 그동안 간호사 대상의 이직연구는 많이 진행되었으며, 국내에서 최고간호관리자 대상의 이직연구는 전무한 실정이다. 최고간호관리자의 적응연구와(Kang, Park, & Kim, 2010), Havens 등(2008)의 연구에서는 최고간호관리자는 원장, 동료, 가족, 관리팀 등의 지지체계가 중요함을 나타내었으며, 기혼여성 관리자를 대상으로 한 An과 Kim (2009)의 연구에서는 관리자의 직무만족과 직무 스트레스는 이직의도에 큰 영향을 미친 것으로 나타났다. 또한 그동안 연구되어진 간호사 대상의 이직의도 연구들에서의 이직의도 관련 변수로는 연령, 학력, 직무만족, 직무 스트레스, 직장·가정갈등, 감정노동, 조직문화 만족, 직무만족, 조직몰입, 직무 스트레스, 사회적 지지 등이 나타났다(AluAlrub & Al-Zaru, 2008; Ha & Choi, 2010; Kim et al., 2009; Yoon & Lee, 2007).

이에 본 연구는 Mobley (1977), Price와 Mueller (1986)의 이직모형에서의 직무만족과 조직몰입을 포함시켰으며, Kang 등(2010)의 연구와 Havens 등(2008)의 연구에서의 사회적 지지를 추가하였으며, An과 Kim (2009)의 연구와 간호사 이직의도 관련 연구(AluAlrub & Al-Zaru, 2008; Ha & Choi, 2010; Kim et al., 2009; Yoon & Lee, 2007)들에서의 직무 스트레스 변수를 포함하여, 본 연구의 가설적 구조모형을 구축하였으며 관련 요인들 간의 인과관계를 제시하고자 시도되었다.

본 연구의 결과로 최고간호관리자의 이직현상에 대한 기초자료 및 이해의 기회를 제공하고 앞으로 최고간호관리자의 이직 관련 중재방안 및 이직대책 관련 정책 마련을 기대할 수 있겠다.

2. 연구 목적

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 최고간호관리자의 이직의도 모형을 구축한다.

둘째, 최고간호관리자의 이직의도 경로 모형의 적합도를 검증한다.

셋째, 최고간호관리자의 이직의도에 영향을 미치는 요인들의 직·간접 영향력을 산출한다.

3. 용어 정의

1) 직무 스트레스

직무 스트레스란 업무상황에서 불안, 갈등, 압박감을 느끼는 것

으로 환경적 또는 내적 요구를 충족할 능력 정도가 초과되기를 적응력이 흡사되어 일어나는 상태를 말한다(Kim et al., 2009). 본 연구에서 최고간호관리자의 직무 스트레스를 파악하기 위해 Chang 등(2005)이 개발한 한국인 직무 스트레스 측정도구 단축형(KOSS-SF)으로 측정된 점수를 의미한다.

2) 이직의도

이직의도란 직무불만족에 대한 반응으로서 현 직장에서의 타 직장으로 옮기려는 의도 또는 타 직종으로 전환하려는 성향을 말한다(Lawler, 1983). 본 연구에서 최고간호관리자의 이직의도를 파악하기 위해 Lawler의 이직의도 측정도구를 수정하여 측정된 점수를 의미한다.

3) 사회적 지지

사회적 지지란 다른 이에게 받는 유형, 무형의 도움과 스트레스로부터의 보호이다(Langford et al., 1997). 본 연구에서 Park (1985)의 도구로 측정된 점수를 의미한다.

4) 직무만족

직무만족은 직무에 대한 태도의 하나로서 한 개인의 직무나 직무경험 평가 시에 발생하는 윤택하고 긍정적인 정서 상태이며(Shin, 2001), Weiss, Dawis, England와 Lofquist (1967)가 개발한 미네소타 만족설문지(Minnesota Satisfaction Questionnaire)로 측정된 점수를 의미한다.

5) 조직몰입

조직몰입은 자기가 속한 조직에 대해 동일 시, 몰입, 일체감, 애착심을 나타내주는 것으로 조직이 추구하는 목표나 가치에 대한 강

한 신뢰와 수용조직을 위해 애쓰려는 의사, 조직구성원으로 남아있으려는 강한 의지를 말한다(Mowday et al., 1979). 본 연구에서 조직몰입을 측정하기 위한 도구는 Mowday 등이 개발한 도구로 측정된 점수를 의미한다.

연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 병원의 최고간호관리자의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 대한 가설적 모형을 구축한 후 요인간의 경로를 확인하고 가설을 검증하는 탐색적 구조모형 연구이다.

2. 연구의 개념적 기틀 및 가설적 모형

본 연구는 문헌고찰과 선행연구를 토대로 최고간호관리자의 가설적 이직의도 모형을 구축하였다(Figure 1). Mobley (1977)의 이직모형에서 직무만족을 변수를 포함하였고, Price와 Mueller (1986)의 이직모형에서 이직의 매개변수로 조직몰입을 포함하였다. 그리고 최고간호관리자 적응 연구인 Kang 등(2010)의 연구와 Havens 등(2008)의 연구 결과 최고간호관리자에게 동료와 가족의 지지체계가 중요한 결과를 보여 본 연구에 사회적 지지 변수를 추가하였다. 마지막으로 An과 Kim (2009)의 여성관리자 연구에서 직무 스트레스가 이직의도에 영향을 미친 결과와 다른 간호사 이직의도 관련 연구들의 관련 변수를 참조로 하여(AbuAlrub & Al-Zaru, 2008; Ha & Choi, 2010; Kim et al., 2009; Yoon & Lee, 2007) 본 연구의 가설적 구조모형을 구축하게 되었다. 그리하여 본 연구 최고간호관리자 이직의도 가설적 모형에 포함된 변수들로는 외생변수에 직무 스트레스와 사

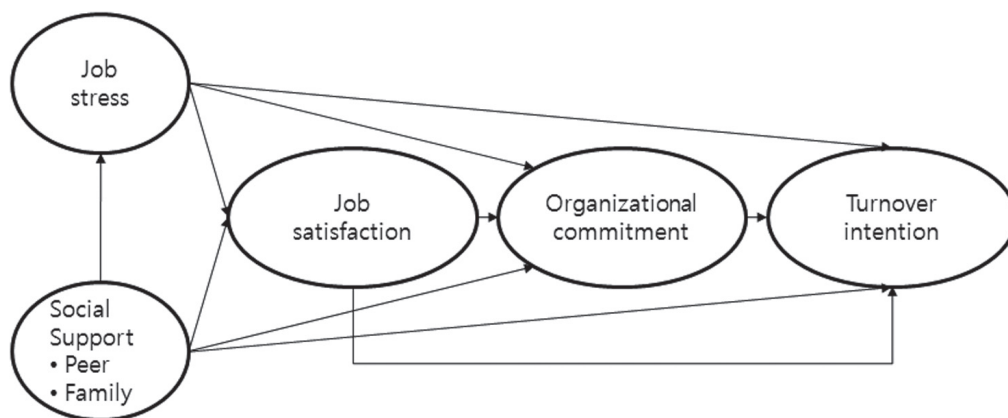


Figure 1. Theoretical framework of study.

회적 지지, 그리고 내생변수에 직무만족, 조직몰입, 이직의도를 포함하여 구성하게 되었다.

3. 연구 대상

본 연구는 국내 300명 이상 종합병원, 상급종합병원, 중소병원의 최고간호관리자 200명을 대상으로 하였다. 대상자들에게 전화로 동의를 구한 후 설문지를 우편으로 보내었고, 서면으로 대상자들의 연구 참여에 대한 동의를 받았다. 총 160부가 회수되었으나, 설문항목에 누락이 있는 16부를 제외하고 최종 분석에 사용된 설문지는 144부이었다.

일반적으로 자료들 간의 차이를 탐지하는 민감성을 증가시키며 모형 검증에 필요한 이상적인 표본 크기로 200 이상을 제안하고 있으나(Lee & Lim, 2009), 각 병원 당 1명인 최고간호관리자의 경우 국내에 200명임을 감안하여 볼 때 이 기준을 만족시킬 수는 없었다. 그러나 구조방정식 모형의 표본 크기를 계산하는 여러 가지 방법 중 측정변수 당 최소한 20배의 표본 크기를 만족해야 한다는 Kline (2005)의 방법을 이용한다면, 본 연구의 측정변수 5개를 기준으로 100명 이상이면 가능하다. 따라서 최종 144명의 자료를 모형구축에 이용한 본 연구의 대상자 수는 Kline (2005)의 기준을 만족하였다.

4. 연구 도구

본 연구의 도구는 구조화된 자가보고형 질문지를 사용하였으며 일반적 특성, 직무 스트레스, 직무만족, 조직몰입, 사회적 지지, 이직의도 설문지로 구성되었다. 이 중 직무만족, 조직몰입, 사회적 지지, 이직의도 도구는 종합병원 최고간호관리자에 맞게 수정한 후 3인의 간호학 교수와 종합병원 최고간호관리자 20인에게 내용타당도 조사를 하였다. 내용타당도 조사결과 일부 내용의 수정을 거쳐 본 연구에 사용하게 되었다. 또한 설문지의 요인분석을 통하여 구성타당도를 확인하였으며 또한 모든 도구는 신뢰도 Cronbach's α 를 계산하여 확인하였다.

1) 직무 스트레스

Chang 등(2005)이 개발한 한국인 직무 스트레스 측정 도구 단축형을 사용하였다. 단축형 직무 스트레스 측정 도구는 7개 영역 총 24 문항으로 구성되었으며, 4점 척도로써 점수가 높을수록 직무 스트레스를 높게 인식함을 의미한다. 먼저 종합병원 최고간호관리자의 상황에 맞게 수정한 후 전문가 내용타당도를 조사하여 일부 내용을 수정하여 사용되었다. 본 연구에서 직무 스트레스 문항에 대한 요인분석 결과 2개의 요인이 추출되었으며, 직무 스트레스의 하부

영역으로 크게 개인적 요인(직무요구, 직무자율성 결여, 직무불안정, 관계갈등)과 조직적 요인(조직체계, 보상 부적절, 직장문화)으로 분류하여 각 요인이 이직의도에 미치는 영향을 확인하였다. 본 연구에서 직무 스트레스 도구의 신뢰도는 개인적 요인 Cronbach's $\alpha = .80$, 조직적 요인 Cronbach's $\alpha = .84$ 였다.

2) 이직의도

Lawler (1983)의 이직의도 측정 도구를 먼저 종합병원 최고간호관리자의 상황에 맞게 수정한 후 전문가 내용타당도를 조사하여 일부 내용을 수정하여 사용되었다. 이직의도 도구는 총 4개 문항, 5점 척도로써 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Park (2002)의 연구에서 Cronbach's $\alpha = .88$ 이었으며, 본 연구에서 Cronbach's $\alpha = .91$ 이었다.

3) 사회적 지지

Park (1985)이 개발한 사회적 지지(동료/가족/상사) 측정 도구를 먼저 종합병원 최고간호관리자의 상황에 맞게 수정한 후 전문가 내용타당도를 조사하여 일부 내용을 수정하여 사용되었다. 본 연구에서 사용한 사회적 지지 도구는 동료의 지지 8문항, 가족의 지지 8문항으로 구성되었으며, 5점 척도로써 점수가 높을수록 지지의 정도가 높음을 의미한다. 요인분석 결과 동료의 지지와 가족의 지지 2개의 요인이 추출되었으며, 도구의 신뢰도는 동료의 지지 영역 Cronbach's $\alpha = .93$, 가족의 지지 영역 Cronbach's $\alpha = .93$ 으로 나타났다.

4) 직무만족

Weiss 등(1967)이 개발한 미네소타 만족 설문지(Minnesota Satisfaction Questionnaire)를 먼저 종합병원 최고간호관리자의 상황에 맞게 수정한 후 전문가 내용타당도를 조사하여 일부 내용을 수정하여 사용되었다. 직무만족 도구는 5점 척도의 총 20문항으로 구성되었으며, 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다. 요인분석 결과 1개의 요인이 추출되었으며 본 연구에서의 신뢰도 Cronbach's $\alpha = .95$ 였다.

5) 조직몰입

Mowday 등(1979)의 조직몰입 도구를 먼저 종합병원 최고간호관리자의 상황에 맞게 수정한 후 전문가 내용타당도를 조사하여 일부 내용을 수정하여 사용되었다. 조직몰입 도구는 총 15문항, 5점 척도이며 점수가 높을수록 조직몰입이 높음을 의미한다. 요인분석 결과 1개의 요인이 추출되었으며 본 연구에서 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .90$ 이었다.

5. 윤리적 고려

본 연구에서는 2010년 10월 16일 단국대학교병원 기관윤리심의 기구의 심의를 통과하였으며(DKUH IRB2010-09-0246), 연구 대상자에게 전화로 동의를 구한 후 설문지에 서면으로 동의서를 받고 설문조사를 시행하였다.

6. 자료 분석

수집된 자료의 분석은 SPSS/WIN 17.0과 AMOS 16.0을 이용하였다.

첫째, 대상자의 일반적 특성 및 측정변수에 대하여 서술적 통계를 이용하였다.

둘째, 측정도구의 신뢰도를 위한 내적일관성은 Cronbach's α 를 이용하였으며 구성타당도는 Varimax rotation을 이용한 요인분석을 실시하였다.

셋째, 구조방정식 모형에서 사용되는 측정도구의 타당성을 확인하기 위하여 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis)을 실시하였으며, 표본의 정규분포는 일변량 정규성과 다변량 정규성으로 평가하였다. 또한 측정 변수들 간의 상관관계 및 다중공선성은 Pearson correlation coefficient로 검증하였다. 구조방정식 모형의 적합도 및 직접 효과는 공분산 행렬과 일반최소자승법(generalized least square)을 이용하여 시행하였으며 간접효과와 총효과의 통계적 유의성 검증은 Bootstrapping 방법을 이용하였다.

연구 결과

1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적인 특성은 Table 1과 같다. 조사 대상자인 최고간호관리자 144명 모두 여성이었으며, 연령은 51세 이상이 89명(61.8%)으로 가장 많았고, 석사학위 소지자가 76명으로 52.8%인 것으로 나타났다. 또한 대상자들이 근무하는 병원은 종합병원 74명(51.4%)이 가장 많았다. 총 경력은 20년 이상이 124명(86.1%)이었으며 최고간호관리자의 총 경력은 76명(52.8%)이 5년 미만인 것으로 나타났다. 또한 현재 병원의 최고간호관리자로서의 경력은 5년 미만이 93명(64.6%)으로 가장 많았으며, 최고간호관리자로서의 경험 횟수는 97명(67.4%)이 1회라고 응답하였다. 최고간호관리자의 이직 종류는 67명(46.5%)이 자발적 이직, 48명(33.3%)이 비자발적 이직이었다. 최고간호관리자의 이직 이유는 개인적 이유가 50.0%, 관리팀과의 문제 16.7%, 다른 직장으로의 전직 13.9% 순으로 나타났다.

Table 1. General Characteristics of Participants (N= 144)

Characteristics	Categories	n (%)
Gender	Female	144 (100.0)
Age (yr)	31-40	4 (2.8)
	41-50	48 (33.3)
	> 51	89 (61.8)
	Missing	3 (2.1)
Education background	3-year college	15 (10.4)
	University	36 (25.0)
	Master degree	76 (52.8)
	Doctoral degree	17 (11.8)
Total career (yr)	≤ 10	1 (0.7)
	11-15	5 (3.5)
	16-20	13 (9.0)
	> 21	124 (86.1)
	Missing	1 (0.7)
Total CNO career (yr)	≤ 5	76 (52.8)
	6-10	41 (28.5)
	11-15	11 (7.6)
	> 16	11 (7.6)
	Missing	5 (3.5)
Present CNO career (yr)	≤ 5	93 (64.6)
	6-10	34 (23.6)
	11-15	11 (7.6)
	> 16	5 (3.5)
	Missing	1 (0.7)
No. of CNO experiences	1	97 (67.4)
	2	35 (24.3)
	3	7 (4.9)
	4	2 (1.4)
	Missing	3 (2.1)
Hospital type	Advanced general hospital	35 (24.3)
	General hospital	74 (51.4)
	Medium size hospital	35 (24.3)
Turnover types of former CNO	Voluntary turnover	67 (46.5)
	Non-voluntary turnover	48 (33.3)
	Don't know reason	15 (10.4)
	Missing	14 (9.7)
Turnover reason of former CNO	Personal reason	72 (50.0)
	Problem with manage team	24 (16.7)
	Regular moving	20 (13.9)
	Outer pressure	3 (2.1)
	Retirement	9 (6.3)
	Missing	16 (11.1)

CNO= Chief nurse officer.

2. 가설적 모형 검증

1) 측정도구의 타당성

본 연구 모형에서 사용된 측정도구의 타당성을 검증하기 위하여 확인적 요인분석을 실시하였다. 확인적 요인분석 결과 표준화 회귀계수가 .5 이하인 변수는 모형의 적합도와 타당도를 떨어뜨리므로 모형 분석에서 제거해야 한다(Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2006). 본 연구에서 사회적 지지, 직무 스트레스, 직무만족, 조직몰입, 이직의도 도구는 모든 문항의 표준화 회귀계수가 .5 이상

인 것으로 나타나 구조방정식 모형 검증에 사용할 수 있었다.

2) 표본의 정규성

본 연구에서 사용된 변수들의 서술적 통계 결과와 정규성 검증 결과는 Table 2와 같다. 일변량 정규성 검증 결과 모든 변수들의 왜도는 2 이하, 첨도는 7 이하로 나타나 정규분포를 보였지만, 다변량 정규성 검증 결과 첨도지수가 10.38로 .01수준에서 유의하여 다변량 정규성의 가정이 충족되지 않았다. 따라서 본 연구에서는 다변량 정규성이 위배되더라도 큰 문제없이 모수를 추정할 수 있는 일반최소자승법을 선택하였다(Bae, 2009).

3) 측정변수간의 다중공선성

측정변수 간의 상관관계 절대값(r)이 .85 이상이면 변수 간에 매우 강한 관련성을 보이는 것으로 개념의 삭제를 고려해야 한다(Lee & Lim, 2009). 본 연구 측정변수간의 상관관계를 확인한 결과, 모든 변수들의 상관관계수 절대값(r)은 .31-.81의 분포를 보여 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타났다(Table 3).

4) 가설적 모형의 적합도 검증

본 연구 모형의 적합도를 평가한 결과, $\chi^2 = 16.80$ ($p = .052$), GFI .96, AGFI .90, NFI .97, CFI .990, normed $\chi^2 = 1.86$, RMSEA .07로 모든 적합도가 권장지수를 만족하는 것으로 나타났다.

5) 가설적 모형의 분석

본 연구의 가설적 모형을 분석한 결과 10개의 경로 중 7개의 경로가 유의하게 나타났다(Figure 2). 최고관리자의 이직의도는 조직몰입($\gamma = -.58$), 사회적 지지($\gamma = -.23$)와의 경로가 통계적으로 유의하였다. 직무 스트레스($\gamma = -.61$)와 사회적 지지($\gamma = .21$)는 직무만족과 유의한 경로를 갖는 것으로 나타났다. 또한 직무만족($\gamma = .65$), 직무 스트레스($\gamma = -.20$)는 각각 조직몰입과 유의한 경로를 보였으며, 직무 스트레스는 사회적 지지($\gamma = -.55$)와의 경로가 유의하게 나타났다. 그러나 직무만족에서 이직의도로 가는 경로($\gamma = -.06$), 직무 스트레스에서 이직의도로 가는 경로($\gamma = -.01$), 사회적 지지에서 조직몰입으로의 경로($\gamma = .02$)는 유의하지 않았다.

6) 가설적 모형의 효과분석

가설적 모형의 내생변수를 중심으로 직접효과, 간접효과 및 총효

Table 2. Descriptive Statistics of Observed Variables

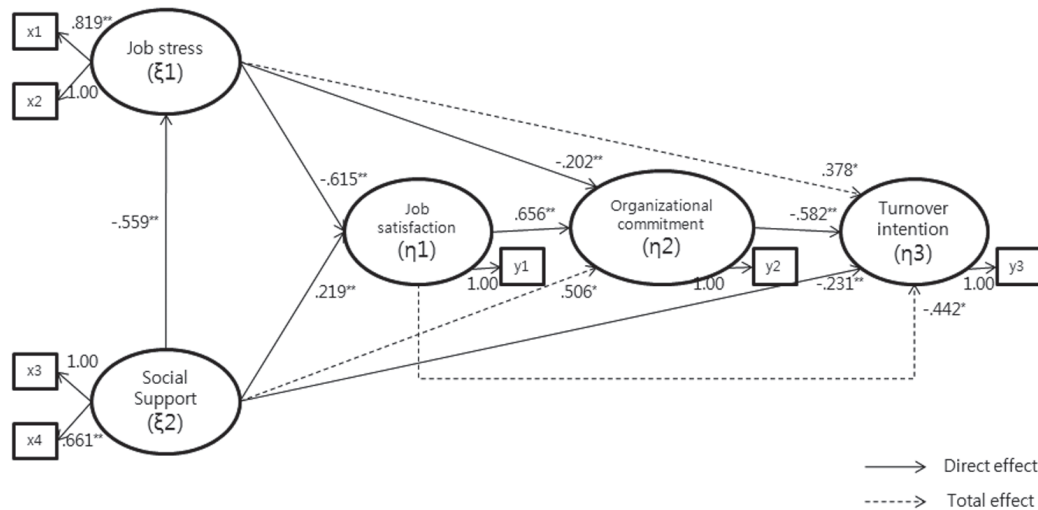
($N = 144$)

Variable	M \pm SD	Range	Skewness	Kurtosis
Personal occupational stress	16.82 \pm 3.54	8-32	-0.13	-0.30
Organizational occupational stress	50.04 \pm 7.10	16-64	0.11	0.00
Peer support	30.14 \pm 5.93	8-40	-0.41	-0.08
Family support	33.34 \pm 5.90	8-40	-1.19	1.51
Job satisfaction	72.70 \pm 11.91	20-100	-0.33	0.41
Organizational commitment	57.49 \pm 8.81	15-75	-0.58	0.92
Turnover intention	9.72 \pm 4.17	4-20	0.44	-0.64
Multivariate				10.38

Table 3. Correlations among Observed Variables

Variables	Personal occupational stress	Organizational occupational stress	Peer support	Family support	Job satisfaction	Organizational commitment	Turnover intention
	r	r	r	r	r	r	r
Personal occupational stress	1						
Organizational occupational stress	.81**	1					
Peer support	-.48**	-.55**	1				
Family support	-.34**	-.42**	.66**	1			
Job satisfaction	-.60**	-.73**	.56**	.33*	1		
Organizational commitment	-.54**	-.69**	.50	.31	.81**	1	
Turnover intention	.49**	.56**	-.55**	-.31*	-.65**	-.74**	1

* $p < .05$; ** $p < .01$.



x_1 = Personal occupational stress; x_2 = Organizational occupational stress; x_3 = Peer support; x_4 = Family support; y_1 = Job satisfaction; y_2 = Organizational commitment; y_3 = Turnover intention.

Figure 2. Path diagram of the model.

과를 분석한 결과는 Table 4와 같다. 최고간호관리자의 이직의도에 대하여 사회적 지지($\beta = -.55$)와 조직몰입($\beta = -.58$)이 직접효과 및 총효과를 갖는 것으로 나타났다. 직무 스트레스와 직무만족은 이직 의도에 대하여 직접효과가 유의하지 않았으나 간접효과와 총효과가 유의한 것으로 나타났다. 이들 변수에 의한 이직의도의 설명력은 59.0%였다. 조직몰입에 영향을 미치는 요인 중 직무 스트레스는 직간접효과 및 총효과($\beta = -.60$)가 모두 유의하였고, 직무만족은 직접효과와 총효과($\beta = .65$)가 유의하였다. 사회적 지지는 조직몰입에 직접효과에 의한 영향은 없었지만, 간접효과와 총효과($\beta = .50$)가 유의하였고 이들 변수가 조직몰입을 57.7% 설명하는 것으로 나타났다. 직무만족에 영향을 미치는 요인은 직무 스트레스($\beta = -.61$)와 사

회적 지지($\beta = -.56$)로써 유의한 직접효과와 총효과를 보였으며 69.0%가 설명되었다. 직무 스트레스에 대하여 사회적 지지가 직접효과와 총효과($\beta = -.55$)가 통계적으로 유의하였으며 31.3%로 설명되었다.

논 의

최고간호관리자는 간호부서의 장으로서 간호서비스의 질과 대상자의 만족도를 높이는데 있어서 핵심적인 역할을 담당한다(Havens et al., 2008).

본 연구의 대상자인 최고간호관리자는 평균 연령에서 50세 이상

Table 4. Effects of Predictive Variables on Endogenous Variables in the Model

Endogenous variables	Exogenous variables	Standardized direct effect	Standardized indirect effect	Standardized total effect	SMC
		r	r	r	
Turnover intention	Job stress	-.012	.390*	.378*	.590
	Social support	-.231**	-.322*	-.552**	
	Job satisfaction	-.060	-.382*	-.442*	
	Organizational commitment	-.582**	.000	-.582**	
Organizational commitment	Job stress	-.202**	-.404*	-.606**	.577
	Social support	.023	.483*	.506*	
	Job satisfaction	.656**	.000	.656**	
Job satisfaction	Job stress	-.615**	.000	-.615**	.690
	Social support	.219**	.344*	.563**	
Job stress	Social support	-.559**	.000	-.559**	.313

SMC = Squared multiple correlations.

* $p < .05$; ** $p < .01$.

이 62%, 학력에서 석사 이상이 65%, 임상경력에서 20년 이상이 86% 정도로, 국내의 최고간호관리자의 상당수가 임상경력 20년 이상, 석사 이상의 교육수준을 갖춘 것으로 나타났다. 이는 Havens 등(2008)의 연구에서 최고간호관리자의 최소 자격조건으로 석사 학위와 10년의 관리 경력, 최고 간호 관리자 경험, 생산성을 제시할 수 있는 재무적, 경제적 기술, 리더십, 의사소통 능력 등의 제시된 결과와 비슷한 조건 충족을 나타내었다. 본 연구에서의 최고간호관리자의 이직 형태는 자발적 이직이 47%, 비자발적 이직이 33%로 Jones 등(2008)의 연구에서의 비자발적 이직 23% 보다 높은 결과를 나타내었다. 이는 국내 종합병원 최고간호관리자 이직 요인에 대한 조사가 필요하다고 본다.

본 연구에서 최고간호관리자 직무 스트레스의 평균은 66.8점으로 Yoon과 Kim (2010)의 연구에서의 일반간호사 직무 스트레스의 평균 49.6점보다 상당히 높은 결과를 보였다. 직무만족의 평균은 3.6점(5점 만점)으로 간호사의 직무만족 2.3점(Kim & Jung, 2010), 3.2점(Ha & Choi, 2010), 간호사와 간호관리자의 직무만족 2.9점(Ha & Choi, 2002) 보다 높게 나타났다. 또한 조직몰입 평균은 3.8점(5점 만점)으로, 일반간호사의 조직몰입 2.8점(Ha & Choi, 2002), 3.4점(Kim & Jung) 보다 높게 나타났다. 최고간호관리자의 이직의도 평균은 2.4점(5점 척도)으로 간호사의 이직의도 평균 3.5점(Yoon & Kim), 일반간호사와 주임간호사의 이직의도 3.4점(Kim et al., 2009), 간호사와 간호 관리자의 이직의도 3.0점(Ha & Choi, 2002)에 비해 상대적으로 낮은 수준으로 나타났다. 이는 최고간호관리자의 스트레스 수준은 높으나, 직무를 통한 성취와 실무에 대한 영향력으로 직무만족과 조직몰입이 높고, 이직의도는 낮게 나타난 것으로 사료된다.

본 구조모형에서 최고간호관리자의 이직 의도는 직무 스트레스, 직무만족, 조직몰입, 사회적 지지 등에 의해 59.0% 설명되었다. 이는 간호사의 이직의도에 직무만족, 직무 스트레스, 직장 가정 갈등, 감정노동, 간호조직문화 만족도, 성격특성 등이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 가정했던 Kim 등(2009)의 간호사 이직의도 구조모형에서의 설명력 보다 높았다. 본 연구에서 최고간호관리자의 이직의도 관련 요인 중 가장 큰 설명력을 가지는 요인은 조직몰입으로서 이직의도를 58.2% 설명하는 것으로 나타났다. 이는 Yoon과 Lee (2007)의 연구에서 이직의도를 가장 잘 예측하는 인자는 조직몰입이었고, Ha와 Choi (2002)의 연구에서 조직몰입이 간호사의 이직의도를 44.4% 설명한 것과 유사한 결과로서 최고간호관리자의 이직의도를 결정하는 가장 중요한 요인은 조직몰입으로 확인되었다. 한편 본 연구에서 최고간호관리자의 직무만족이 이직의도에 직접적인 영향을 주지 않고 조직몰입을 통해 이직의도에 작용하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 직무만족이 이직의도의 주요 요인이라는 Kim 등의 결과와 상반된 결과이며, 직무만족이 개인의 직무나 직무

의 어떤 측면에 대한 반응만을 의미하는데 반하여, 조직몰입은 조직전체에 대한 개인의 반응을 반영한다는 면에서 보다 포괄적인 요소이기 때문으로 사료된다(Shin, 2001).

본 연구에서 최고간호관리자의 직무 스트레스 중 개인적 직무 스트레스는 이직의도와 양의 상관관계를, 조직적 직무 스트레스는 이직의도와 음의 상관관계를 나타내었다. 즉 최고간호관리자가 다양한 역할 요구의 개인적 직무 스트레스를 높이 인식하는 경우에 이직의도가 높았으나, 많은 업무량, 바쁜 일정, 창의력과 능력 요구 등의 조직적 직무 스트레스를 높이 인식하는 경우에는 오히려 이직의도가 낮았다. 이는 Kang 등(2010)이 자신의 역할에 적합한 최고간호관리자가 조직적 직무 스트레스를 많이 인식하면서도 조직에 헌신적으로 몰입하였다는 결과와 유사하며, 최고간호관리자가 간호부서의 장으로서 조직적 직무 스트레스를 개선하는데 대한 사명감과 책임감을 갖고 있기 때문이라 해석된다. 또한 최고간호관리자의 사회적 지지의 하부 요인인 동료의 지지와 가족의 지지가 각각 직무만족, 조직몰입과 양의 상관관계를 나타내었고, 사회적 지지는 직무 스트레스, 이직의도와 음의 상관관계를 나타내었으며, 가설적 모형의 검증에서 최고간호관리자의 사회적 지지가 직무 스트레스, 직무만족, 이직의도에 직접적인 영향을, 조직몰입에는 간접적인 영향을 주는 것으로 나타났다. Kang 등(2010)의 연구에서 최고간호관리자들은 타 병원 간호부장들과의 연대적 모임, 친지들과의 지지적인 모임, 종교 활동을 통해 지지적인 네트워크를 형성하여 역할 수행에 필요한 정보를 얻는 동시에 심리적 안정감과 필요한 에너지를 재충전하는 것으로 나타났다. 따라서 최고간호관리자에게 동료와 가족의 지지를 포함하는 사회적 지지가 직무만족을 높이고 직무 스트레스와 이직의도를 낮추는데 매우 중요함을 볼 수 있다.

본 연구는 국내에서 연구가 적게 실행된 종합병원 최고간호관리자의 이직의도 관련 연구로 이직의도와 관련된 중요한 변수들을 확인한 연구이다. 이러한 연구 결과를 바탕으로 최고간호관리자의 지지체계 강화 방안 모색이 필요하며, 사회적 지지를 높이기 위한 구체적인 방안으로 병원장, 관리자 동료 및 가족으로부터의 공감, 사랑, 신뢰가 필요하며, 정서적 지지, 문제해결을 위한 조언, 물질적 지지 및 정보 교환 등이 필요하다고 본다. 또한 최고간호관리자의 직무 스트레스를 해소하기 위하여 재무적 지식, 마케팅, 정보학, 리더십 기술 향상 워크숍, 대인관계 기술, 그룹 다이내믹스 등의 관리자 업무 향상교육 등이 도움이 될 수 있다고 본다. 그리고 최고간호관리자의 조직몰입과 직무만족을 높이기 위한 방안으로는 직책 보장과 후임자 양성 프로그램이 필요하며, 또한 자율성, 직업안정성, 지위와 역할의 명료성, 병원장과의 직무기대 관련 의사소통, 업무수행과 보상체계의 연결, 효과적인 집단역동성 등이 필요하다고 본다.

결론

본 연구는 종합병원의 최고간호관리자의 이직의도에 영향을 미치는 요인에 대한 가설적 모형을 구축한 후, 요인 간의 경로를 확인하고 가설을 검증하기 위하여 직무 스트레스, 사회적 지지, 직무만족, 조직몰입이 최고간호관리자의 이직의도에 영향을 미치는 것으로 가정하고 모형을 구축하였다.

최고간호관리자의 이직의도 모형을 검증한 결과, 모형의 적합도가 모두 권장수준을 만족하는 것으로 나타났다. 본 연구의 가설적 모형을 분석한 결과 최고간호관리자의 이직의도에 대하여 사회적 지지와 조직몰입이 직접효과 및 총효과를 갖는 것으로 나타났다. 또한 직무 스트레스와 직무만족은 이직의도에 대하여 직접효과가 유의하지 않았으나 간접효과와 총효과가 유의한 것으로 나타났다. 이들 변수에 의한 이직의도의 설명력은 59.0%였다.

본 연구의 중요한 결과로 부터 다음의 제언을 하고자 한다.

첫째, 종합병원 최고간호관리자의 지지체계 강화를 위한 최고간호관리자 모임의 활성화와 병원 내에서의 지지체계 구축을 제언한다.

둘째, 종합병원 최고간호관리자의 직무 스트레스 요인 및 대처방안 조사를 제언한다. 또한 효과적인 직무 스트레스 중재 프로그램 개발이 필요하다.

셋째, 종합병원 최고간호관리자의 이직에 원인 조사 및 조직몰입과 직무만족을 높이기 위한 방안모색을 제언한다.

넷째, 종합병원 최고간호관리자의 임기제 보장과 후계양성 프로그램의 현실화 방안이 필요하다.

REFERENCES

- AbuAlrub, R. F., & Al-Zaru, I. M. (2008). Job stress, recognition, job performance and intention to stay at work among Jordanian hospital nurses. *Journal of Nursing Management*, 16, 227-236. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2834.2007.00810.x>
- An, S. Y., & Kim, H. S. (2009). The effect of family, job, and organization-related situation to turnover intention of women managers. *The Women's Studies*, 77(2), 5-48.
- Bae, B. L. (2009). *Structural equation modeling with AMOS 17.0*. Seoul: Cheongram.
- Bettencourt, L. A., & Brown, S. W. (2003). Role stressors and customer-oriented boundary-spanning behaviors in service organizations. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 31(4), 394-408. <http://dx.doi.org/10.1177/0092070303255636>
- Chang, S. J., Koh, S. B., Kang, D., Kim, S. A., Kang, M. G., Lee, C. G., et al. (2005). Developing an occupational stress scale for Korean employees. *Korean Journal of Occupational Environment Medicine*, 17(4), 297-317.
- Ha, N. S., & Choi, J. (2002). The relationship among leadership style of nurse managers, job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 32, 812-822.
- Ha, N. S., & Choi, J. (2010). An analysis of nursing competency affecting on job satisfaction and nursing performance among clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 16, 286-294.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Havens, D. S., Thompson, P. A., & Jones, C. B. (2008). Chief nursing officer turnover: Chief nursing officers and healthcare recruiters tell their stories. *The Journal of Nursing Administration*, 38, 516-525. <http://dx.doi.org/10.1097/NNA.0b013e31818ebf32>
- Jones, C. B., Havens, D. S., & Thompson, P. A. (2008). Chief nursing officer retention and turnover: A crisis brewing? Results of a national survey. *Journal of Healthcare Management*, 53, 89-105.
- Kang, S. Y., Park, K. O., & Kim, J. K. (2010). The role adaptation process of the executive director of nursing department. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 40, 785-798.
- Kim, C. H., Yang, S. S., Kim, Y. J., Son, Y. J., You, M. A., & Song, J. E. (2009). A structural model of nurses turnover intention. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15, 550-562.
- Kim, M. H., & Jung, M. S. (2010). The effect of head nurses' emotional leadership on nurses' job satisfaction & organizational commitment. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 16, 336-347.
- Kline, R. B. (2005). *Principle and practice of structural equation modeling* (2nd ed.). New York, NY: Guilford Press.
- Kwon, J. S., Sohn, I. S., Cho, S. H., Han, Y. H., & Park, K. S. (2009). *A survey about work conditions of hospital nurses*. Seoul: Association of Hospital Nurses.
- Langford, C. P., Bowsher, J., Maloney, J., & Lillis, P. P. (1997). Social support: A conceptual analysis. *Journal of Advanced Nursing*, 25(1), 95-100. <http://dx.doi.org/10.1046/j.1365-2648.1997.1997025095.x>
- Lawler, E. E. (1983). *Satisfaction and behavior*. New York, NY: McGraw Hill.
- Lee, B. S., Jung, Y. S., Lee, E. J., Jo, E. J., Kang, S. R., Ahn, H. K., et al. (2008). *Nursing management*. Seoul: Jungdam.
- Lee, H., & Lim, J. (2009). *Structural equation modeling and AMOS 16.0*. Seoul: Bupmoonsa.
- Marquis, B. L., & Houston, C. J. (2005). *Leadership roles and management functions in nursing: Theory and application* (5th ed.). Philadelphia, PA: Lippincott Williams & Wilkins.
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237-240. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.62.2.237>
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247. [http://dx.doi.org/10.1016/0001-8791\(79\)90072-1](http://dx.doi.org/10.1016/0001-8791(79)90072-1)
- Park, H. S. (2002). *Relationship between perceived nursing care role orientation, job characteristics, and turnover among nurses*. Unpublished master thesis, Yonsei University, Seoul.
- Park, J. W. (1985). *A study for development of social support*. Unpublished doctoral dissertation, Yonsei University, Seoul.

- Price, J. L., & Mueller, C. W. (1986). *Absenteeism and turnover of hospital employees*. Stanford, CA: JAI Press.
- Sager, J. K. (1994). A structural model depicting salespeople's job stress. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22(1), 74-84. <http://dx.doi.org/10.1177/0092070394221007>
- Shin, Y. G. (2001). *Human resource management*. Seoul: Sinkwang publishing Co.
- Yoon, G. S., & Kim, S. Y. (2010). Influence of job stress and burnout on turnover intention of nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 16, 507-516.
- Yoon, J. A., & Lee, H. J. (2007). Internal marketing, job stress, organizational commitment and turnover intention in nursing organization. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 13, 293-301.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minneapolis, MN: University of Minnesota, Industrial relations Center.