

# 간호사의 감정노동과 소진, 이직의도와와의 관계에서 자기효능감과 사회적 지지의 역할\*

김 인 순<sup>1</sup>

<sup>1</sup> 공주대학교 영상보건대학 간호학과 교수

\* 이 논문은 2009년도 공주대학교 학술연구 조성비의 지원을 받아 수행한 연구임

## **The Role of Self-Efficacy and Social Support in the Relationship between Emotional Labor and Burn out, Turn over Intention among Hospital Nurses**

Kim, In-Soon<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Professor, Department of Nursing, Kongju National University

### 주요어

감정노동, 자기효능감, 사회적 지지, 소진, 이직의도

### Key words

Emotional labor, Self-eficacy, Social support, Burn out, Turn over intention

### Correspondence

Kim, In-Soon  
Department of Nursing,  
Kongju National University  
Shinkwan-dong Kongju,  
Chungnam 314-701, Korea  
Tel: 82-41-850-0303  
Fax: 82-41-850-0315  
E-mail: isnkim@kongju.ac.kr

투 고 일: 2009년 10월 1일  
수 정 일: 2009년 10월 20일  
심사완료일: 2009년 12월 17일

### Abstract

**Purpose:** The purpose of this study was to investigate the role of Self-eficacy and Social Support in the emotional labor among hospital nurses. **Method:** Data was collected from 389 nurses in 3 general hospitals by means of structured questionnaires. Data was analyzed with descriptive statistics, Pearson's correlation coefficient and hierarchial multiple regression using the SPSS 14.0 program. **Result:** (a) self-eficacy of hospital nurses had no significant moderating and mediating effects between emotional labor and burn out, turn over intention, (b) Social support of hospital nurses had significant mediating effects between emotional labor and burn out, turn over intention. However, social support did not show moderating effects. **Conclusion:** Social support was a more important predictor of emotional labor than self-eficacy of hospital nurses. This finding suggests the importance of social support to increase hospital nurses psychological well-being and development of organization.

## 서 론

### 1. 연구의 필요성

현대의 많은 병원들은 무한 경쟁과 빠르게 변화하는 환경에서 생존을 위해 병원에 기업조직의 경영전략을 도입하면서 그 동안

상대적으로 등한시하던 고객(환자)에 관심을 갖게 되어 '고객'인 환자의 요구를 반영한 고객만족, 고객감동 전략을 통해 병원의 경쟁력 강화와 이윤확보를 달성하기 위하여 서비스 경제화 (commercialization of human feeling)를 추진하였다(Kang, 2002).

따라서 병원은 호텔식 고객서비스 개념을 도입하여 간호사를 비롯한 의료진에게 친절을 공식적으로 학습시킴과 더불어 고객

만족에 대한 지속적인 조사를 통해 적절한 감정표현과 행동의 규칙이 준수되고 있는지 감독하고 있다(Park, 2008). Ferguson(1984)의 지적처럼 인간의 감정관리 활동이 사적 영역에서 벗어나 공적 영역에서 상품화된 노동력의 일부로서 조직목적에 귀속된(Kim & Lee, 2008)현상이 간호사들에게도 적용되어, 간호사들은 바람직한 직무수행을 위하여 병원 혹은 근무하는 현장이 요구하는 감정표현의 규범에 맞추어 실제 감정을 숨기거나 왜곡해야 한다.

간호사는 인간관계를 중심으로 한 접촉과 실천을 전제로 환자에게 능숙한 간호를 제공함과 동시에 의사, 동료간호사 및 타부서 직원들의 노력을 환자에게 집중시키게 하는 조정역할을 수행하기 때문에 간호사의 감정관리 노력은 간호업무의 한 영역으로 간주될 수 있다. 그러나 병원은 고객만족을 강조하며 병원의 재이용과 소개 고객의 유치 등을 통한 장기적인 고객확보를 위한 전략으로 간호사의 감정표현 행위에 깊이 개입하게 되었고, 이에 따라 간호사의 감정표현은 개인의 자발성이 아닌 외부의 강제적 힘에 의한 감정 왜곡을 포함되게 되었다. 따라서 간호사들의 감정노동(emotional labor)은 증가하고 또한 담당직무 이외의 그림자 노동(shadow labor)으로 인해 업무량은 증가하고 있으나 간호사의 감정노동에 대한 가치는 아직까지 제대로 평가 받지 못하고 있다(Hyun, 2008; Park, 2008). 더욱 심각한 문제는 Kang(2002)의 지적처럼 간호사들은 직접적으로 감정노동을 수행하는 노동주체임에도 불구하고 자신들의 이러한 노동을 감정노동으로 인식하지 못하고 있다는 점이다.

감정노동은 Hochschild(1983)에 의해 처음 도입된 개념으로 “대인적 상호작용과정에서 조직이 요구하는 감정을 표현하기 위해 자신의 어조, 표정, 몸짓 등을 조절하려는 노력”(Morris & Feldman, 1996)으로 정의되고 있으며, Hochschild(1983)에 의해 촉발된 감정노동에 관한 연구들은 조직에 있어서 감정 관리의 중요성을 일깨우는 계기가 되었다. 최근 많은 연구들에 의해 인간행동의 주관적이고 정서적인 측면이 조직구성원의 건강 즉 감정과 심리적 안녕(psychological well-being) 등과 실제 직무성과에 미치는 영향에 대해 새로운 강조와 조명이 이루어지고 있다(Ashkanasy, Hartel, & Daus, 2002; Park, 2008).

Rafaeli와 Sutton(1987, 1989)은 감정 노동의 수행은 고객과의 상호작용을 보다 예측가능 하도록 만들어 주어 직원들로 하여금 적절한 자기 감정조절과 통제를 할 수 있도록 도와주며, 조직의 규범을 따르는 감정노동을 수행함으로써 성공적으로 직무요구를 충족시켰다는 성취감과 함께 자기효능감(self-efficacy)의 증진을 기대해 볼 수도 있다고(Ashforth & Humphrey, 1993; Park, 2008) 하였으나, Hochschild(1983)은 부정적 효과에 대해 감정노동의 수행과정에서 자신의 본연의 감정과 조직이 요구하는 감정표현

이 서로 상충됨으로써 감정부조화(emotional dissonance)를 느낄 경우 진정한 자아(real self)에 손상을 입어 심각한 자기소외(self-alienation)와 그에 따른 자존감의 저하, 직무불만족과 정서적 소진의 심화 등이 나타난다고 하였다(Kang, 2002; Park, 2008). 특히 Hochschild(1983)는 감정노동이 직무수행자의 감정적 노력을 반영한다는 점에서 이를 직무수행의 영역으로 간주하는 것은 타당하나 감정노동은 직무수행으로서 감정적 표현 노력의 의미뿐만 아니라 감정왜곡의 측면을 포함하고 있어서 그 자체가 직무스트레스로 작용할 수 있다고 하였으며, Ko, Ji, & Song(2001), Park(2008)은 감정노동 특히 감정왜곡과 같은 변수는 직무수행의 일부이면서 동시에 스트레스요인이 된다는 점에서 서비스 조직의 독특성을 반영하는 중요한 변수로 작용하기 때문에 직무수행의 측면뿐만 아니라 스트레스로서 연구될 필요가 있다고 하였다.

위와 같이 감정노동에 대한 학자들의 엇갈린 평가 속에서 연구자들은 감정적 서비스 수행이 직무스트레스로 작용하기 때문에 이들을 줄이거나 완화시킬 수 있는 방안들에 대해 연구하였고, 그 결과 감정노동이 직무태도나 다른 결과변수인 소진, 이직의도(Ko et al., 2001; Park, 2008; Han, 2008)에 영향을 미치는 몇몇 변수를 제시하였다. 그 변수로 자기표현(self-expression) 능력, 자기통제(self-control) 능력, 자기효능감 및 외향적 성격 등의 개인적 특성과 직무자체의 특성에 해당하는 직무자율성 그리고 동료들의 지원 등의 사회적 지지가 조절요인이라고 하였으며(Hochschild, 1983; Rafaeli & Sutton, 1987; Kim, 1998; Ko et al., 2001; Park, 2008), 그 중에서 주목을 받은 것이 사회적 지지와 자기효능감이라고 하였다. 그 이유로 사회적 지지는 감정부조화가 심리적 안녕감에 주는 영향을 조절하고 자기효능감 역시 그 수준이 높을수록 직무수행을 위한 감정표현에서 야기되는 부정적 효과를 상대적으로 적게 하면서, 조직입장에서 직접관리가 가능한 변수이기 때문이라고 하였다(Ko et al., 2001; Kim, 2006; Park, 2008).

결과적으로 간호사의 감정노동은 간호업무의 한 영역이기는 하나 간호사의 감정표현은 감정적 표현의 노력뿐만 아니라 감정왜곡의 측면을 포함하기 때문에 감정노동의 부정적 효과를 조절할 필요성이 제기된다.

감정노동에 대한 지금까지의 연구 중에서 간호사를 대상으로 한 국내 연구는 극히 적었으며, 그 중에서 Kang(2002)의 ‘간호 전문직의 노동의 변화’는 질적 연구방법을 사용한 연구이었고, 양적인 연구방법을 사용한 Oh(2004), Jung와 Kim(2006), Park(2008), Hyun(2008), Park(2008) 등의 연구는 감정노동이 결과변수에 미치는 영향(개인의 심리적 안녕, 심리적 반응, 고객지향성, 직무만족과 직무몰입) 즉 감정노동의 주 효과(main effect)만

을 연구하여, 간호사의 감정노동이 어떻게, 어떤 상황에서 결과 변수(소진과 이직의도)에 영향을 미치는지에 대한 정보를 제공하는 조절효과(modulating effect)와 매개효과(mediating effect)에 대한 검증은 거의 없는 수준이다.

따라서 본 연구에서는 간호조직 내에서 간호사의 감정노동과 간호사들의 소진, 이직의도와의 관계에서 자기효능감과 사회적 지지의 역할 즉 매개변수의 역할을 가지는지 조절변수로서의 효과를 가지는지 규명함으로써 간호사 개인의 심리적 안녕과 병원 조직의 발전을 조화시킬 수 있는 인적자원관리의 기초자료를 제공하고자 한다.

## 2. 연구 목적

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 감정노동, 소진, 이직의도, 자기효능감 및 사회적 지지의 정도를 파악 한다.
- 2) 대상자의 감정노동, 소진, 이직의도, 자기효능감 및 사회적 지지와의 상관관계를 파악한다.
- 3) 자기효능감과 사회적 지지의 조절효과를 검증한다.
- 4) 자기효능감과 사회적 지지의 매개효과를 검증한다.

## 3. 용어 정의

### 1) 감정노동

감정노동은 직무 수행 시 자신의 실제 감정을 통제하려는 노력이나 바람직해 보이는 특정한 감정을 표현하려는 노력으로 정의 하였다(Kim, 1998). 본 연구에서는 Kim(1998)에 의해 감정노동의 빈도, 감정표현의 주의 그리고 감정적 부조화 등 세 개의 하위 영역을 반영하여 만든 도구를 간호현장에 적합한 단어로 수정하여 측정된 점수를 의미한다.

### 2) 소진

소진은 대인관계를 주로 하는 조직구성원이 겪는 정서적 고갈, 비인격화, 낮은 자아성취감의 총체적 현상으로 정의 하였다(Maslach, 1982). 본 연구에서는 Han(2008)의 연구에서 사용되어진 문항을 본 연구 대상에 맞게 수정하였으며, 하위 변수인 정서적 고갈, 환자에 대한 비인격화, 개인적 성취감 저하로 구성된 도구로 측정된 점수를 의미한다.

### 3) 이직의도

이직의도는 현재의 직장을 가까운 시일 내에 떠나고자 하는 생각으로 정의 하였다(Ko et al., 2001). 본 연구에서는 Ko 등

(2001)에 의해 개발된 도구에 의해 측정된 점수를 의미한다.

### 4) 자기효능감

자신이 성과를 나타내도록 하는데 필요한 행동을 성공적으로 수행할 수 있다는 믿음이나 판단으로 정의하였다(Bandura, 1977). 본 연구에서는 Han(2008)의 연구에서 사용한 도구에 의해 측정된 점수를 의미한다.

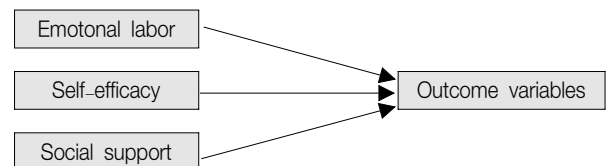
### 5) 사회적 지지

조직 내 구성원이 상사나 동료로부터 자신의 공헌을 평가 받으며 배려 받고 있다는 믿음으로 정의하였다(Ko et al., 2001). 본 연구에서는 Han(2008)연구에서 사용되어진 도구를 사용하였으며, 하위 변수는 상사의 지원과 동료의 지원으로 구성된 도구로 측정된 점수를 의미한다.

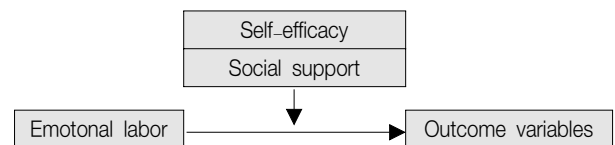
## 연구 방법

### 1. 연구 설계

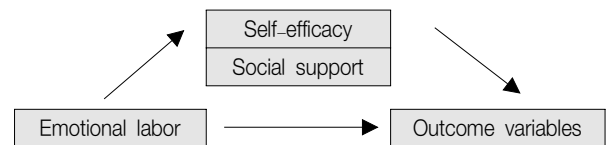
본 연구는 병원간호사의 감정노동과 소진, 이직의도간의 관계에서 자기효능감과 사회적 지지와의 조절효과와 매개효과를 탐색하는 조사연구로 본 연구의 모형을 도식화하면 아래 그림과 같다.



〈Figure 1〉 Direct effect of self-efficacy and social support



〈Figure 2〉 Moderating effect of self-efficacy and social support



〈Figure 3〉 Mediating effect of self-efficacy and social support

## 2. 연구 대상과 자료 수집 방법

연구대상병원은 D 광역시에 소재하고 있는 대학병원 1개와 C시의 1개의 대학병원과 1개의 종합병원으로, 먼저 연구대상병원을 방문하여 연구의 목적과 취지를 설명하고 간호부 내 교육위원회로부터 설문지의 내용에 대해 승인을 받은 후 연구조사에의 승인을 받았다. 설문조사는 각 병원에 근무하는 연구보조원이 대상자에게 연구의 목적과 내용을 설명하고 연구 참여에 동의한 사람을 대상으로 자가 보고 형식으로 직접 작성하도록 하였다. 설문지는 연구의 목적과 응답의 비밀보장과 참여의 자발성과 동의의 요청하는 안내문이 함께 제공되었다. 자료 수집은 2009년 2월 27일에서 3월 25일까지 실시하였으며, 환자나 보호자와 직접 대면하는 부서와 병동의 일반간호사, 책임간호사, 수간호사를 대상으로 하였다. 설문지의 배부는 병원에서 허락한 매수로 D대학병원 170부, C대학병원 150부, C병원 100부로 총 420부이었다. 완성된 설문지는 연구보조자에 의해 389부를 회수하였고 응답이 불완전한 5부를 제외한 384부를 최종 분석 대상으로 하였다.

## 3. 연구 도구

### 1) 감정노동

본 연구에서는 Morris와 Feldman(1996)의 연구를 기초로 Kim(1998)이 만든 도구를 간호현장에 적합한 단어로 수정하였다. 감정노동 도구는 감정노동의 빈도 3문항, 감정표현에 대한 주의 정도 3문항 그리고 감정적 부조화 3문항 등 총 3개 하위영역으로 9개 문항이며, 본 도구는 '전혀 그렇지 않다'(1점)에서 '매우 그렇다'(4점)까지의 4점 척도로 구성되었으며, 점수가 높을수록 감정노동의 정도가 높음을 의미한다. 간호사를 대상으로 한 Park(2008)의 연구에서의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .805이고 Hyun(2008)의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .764이었으며, 본 연구에서의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .790이었다.

### 2) 소진

소진의 정도를 측정하기 위해 Maslach와 Jackson(1981)에 의해 개발된 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 바탕으로 Han(2008)가 만든 도구를 본 연구 대상에 맞게 수정하였다. 소진 도구는 정서적 고갈 4문항, 환자에 대한 비인격화 4문항, 개인적 성취감 저하 4문항 등 총 3개 하위영역으로 12개 문항이며, 본 도구는 '전혀 그렇지 않다'(1점)에서 '매우 그렇다'(4점)까지의 4점 척도로, 점수가 높을수록 소진의 정도가 높은 것을 의미하며, 소진에 대한 질문 중 점수에 대한 일관성을 위해 4개의

문항을 역 코딩하였다. Han(2008)의 연구에서는 정서적 고갈 Cronbach's  $\alpha$ 는 .834, 고객에 대한 비인격화 .728 그리고 자아 성취감저하의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .737이었고 본 연구에서의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .840이었다.

### 3) 이직의도

이직의도를 측정하기 위하여 본 연구에서는 Ko et al.(2001)에 의해 개발된 도구를 사용하였다. 이직의도 도구는 5문항으로 구성되었으며, 각 문항은 '전혀 그렇지 않다'(1점), '그렇지 않다'(2점), '그렇다'(3점), '매우 그렇다'(4점)의 4점 척도로 구성되었으며, 점수가 높을수록 이직의도가 높은 것을 의미하며, 이직의도에 대한 질문 중 점수에 대한 일관성을 위해 2개의 문항을 역 코딩하였다. 본 연구에서의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .810이었다.

### 4) 자기효능감

자기효능감 측정도구는 Jones(1986), Jex와 Gudannowski(1992) 등의 연구를 토대로 Lee(1995)가 개발하였고 이 도구를 Han(2008)이 사용하였다. 본 연구에서 자기효능감을 측정하기 위하여 Han(2008)의 연구에서 사용한 도구를 사용하였으며, 6문항으로 구성되었고 각 문항에 대한 응답은 '전혀 그렇지 않다', '그렇지 않다', '그렇다', '매우 그렇다'의 4점 척도로 구성되었으며 점수가 높을수록 자기효능감이 높은 것을 의미하며, 1개의 문항을 역 코딩하였다. Han(2008)연구에서의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .733이고 본 연구에서의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .840이었다.

### 5) 사회적 지지

사회적 지지를 측정하기 위하여 본 연구에서는 간호사들의 직무와 직접적으로 관련이 있는 조직 내의 요인으로 조직의 상사나 동료로 지지로 보아 상사의 지지 3문항과 동료의 지지 3문항으로 구성하였으며 각 문항에 대한 응답은 '전혀 그렇지 않다'(1점), '매우 그렇다'(4점)까지의 4점 척도로 구성되었으며 점수가 높을수록 사회적 지지가 높은 것을 의미한다. 사회적 지지를 측정하기 위하여 Han(2008)연구에서 사용되어진 도구를 사용하였으며, Han(2008)의 연구에서의 Cronbach's  $\alpha$ 는 상사의지지 .841, 동료의 지지 .843이었고 본 연구에서의 Cronbach's  $\alpha$ 는 상사의 지지 .775, 동료의 지지 .670 이며 전체로는 .750이었다.

## 4. 자료 분석

본 연구에 참석한 대상자의 자료는 SPSS WIN 14.0 프로그램을 이용하여 분석하였으며, 구체적인 분석방법은 다음과 같다.

1) 대상자의 일반적 특성은 실수와 백분율로 산출하였다.

- 2) 대상자의 감정노동, 소진, 이직의도, 자기효능감 및 사회적 지지의 정도는 평균, 표준편차로 산출하였다.
- 3) 대상자의 감정노동, 소진, 이직의도, 자기효능감과 사회적 지지와의 상관관계는 Pearson's correlation coefficients로 분석하였다.
- 4) 감정노동과 소진, 이직의도의 관계에 미치는 자기효능감과 사회적 지지와의 조절효과와 매개효과를 검증하기 위하여 다중회귀(multiple regression)로 분석하였으며 자세한 절차는 다음과 같다.

감정노동과 결과변수(소진, 이직의도)의 관계에서 자기효능감과 사회적 지지의 조절효과(moderating effect)를 검증하기 위하여 위계적 회귀분석(hierarchical regression analysis)을 실시하였다. 첫 단계에서는 독립변수와 종속변수를 투입함으로써 종속변수에 대한 독립변수의 영향을 볼 수 있고, 두 번째 단계에서는 종속변수와 독립변수, 조절변수를 투입함으로써 종속변수에 대한 조절변수의 영향을 볼 수 있다. 세 번째 단계에서는 종속변수와 독립변수, 조절변수, 독립변수와 조절변수를 곱한 상호작용 변수를 투입하여 회귀분석 하므로  $R^2$ 값의 변화량에 따라 자기효능감과 사회적 지지의 조절효과를 검증 한다. 이때 세 번째 단계에서 독립변수와 조절변수를 곱한 상호작용 변수가 다른 변수들과 다중공선성(multicollinearity) 문제가 발생하기 때문에 독립변수와 조절변수에서 각각 평균을 빼는 중심화(zero-centering) 방법을 이용하여 만든 변수들의 곱으로 상호작용변수를 생성하였다(Han, 2003; Lee & Kim, 2008).

감정노동과 결과변수(소진과 이직의도)의 관계에서 자기효능감과 사회적 지지의 매개효과(mediating effect)를 검증하기 위하여 3가지 회귀방정식을 사용하였다. 첫 단계에서 매개변수(자기효능감과 사회적 지지)를 독립변수(감정노동)에 대해 회귀분석 하였고, 두 번째 단계에서 종속변수(소진과 이직의도)를 독립변수(감정노동)에 대해 회귀분석 하였다. 그리고 세 번째 단계에서는 종속변수를 독립변수와 매개변수에 대해 회귀분석 하였다. 이때 첫 번째 단계에서 독립변수가 매개변수와 유의한 관계가 있고, 두 번째 단계에서 독립변수가 종속변수와 유의한 관계가 있으며, 세 번째 단계에서 독립변수의 효과가 두 번째 단계에서의 효과보다 적어야 매개효과가 있다고 할 수 있으며, 세 번째 단계에서 종속변수와의 관계가 독립변수는 유의하지 않고 매개변수만 유의하면 완전매개이고, 독립변수와 매개변수가 모두 유의하면 부분매개이다(Han, 2003; Lee & Kim, 2008).

## 연구 결과

### 1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성에서 연령은 24세 이하가 14.7%, 25-29세가 42.4%, 30세-39세가 30.3%, 40세 이상 12.6% 이었고, 결혼 상태는 미혼이 61.5%, 종교가 없는 경우 51.0% 이었다. 학력은 3년제 대학 졸업이 47.9%, 4년제 대학졸업 20.8%, RN-BSN 졸업이 16.1%, 대학원 및 기타가 15.1% 이었다. 직무관련특성에서 근무부서는 일반병동 87.8% 이었고, 직위는 일반간호사 88.5%, 책임간호사 4.7%, 수간호사 6.8% 이었다. 임상경력력은 1년 미만 3.7%, 1년-5년 미만 39.0%, 5년-10년 미만 28.9%, 10년-20년 미만 20.1%, 20년 이상이 8.3% 이었다.

### 2. 감정노동, 자기효능감, 사회적 지지, 소진, 이직의도의 정도

대상자의 감정노동, 자기효능감, 사회적 지지, 소진, 이직의도의 정도에서 감정노동의 점수범위는 1.67-4.00점, 평균 2.61±.36점이었고, 자기효능감의 점수범위는 1.33-4.00점, 평균 2.73±.40점이며, 사회적 지지의 점수범위는 1.33-3.83점이고 평균은 2.85±.33점이었다. 또한 소진의 점수범위는 1.42-3.58점, 평균은 2.48±.38점이었다고, 이직의도의 점수범위는 1.00-4.00점이며 평균은 2.48±.53점이었다(Table 1).

**(Table 1)** Degree of emotional labor, self-efficacy and social support, burn out and turn over intention

|                     | Minimum | Maximum | Mean | SD  |
|---------------------|---------|---------|------|-----|
| Emotional labor     | 1.67    | 4.00    | 2.61 | .36 |
| Self-efficacy       | 1.33    | 4.00    | 2.73 | .40 |
| Social support      | 1.33    | 3.83    | 2.85 | .33 |
| Burn out            | 1.42    | 3.58    | 2.48 | .38 |
| Turn over intention | 1.00    | 4.00    | 2.48 | .53 |

### 3. 감정노동 및 관련 요인 간의 상관관계

감정노동과 관련변수 간의 상관성을 알아본 결과(Table 2) 감정노동과 사회적 지지는 음의 상관관계를 나타냈고, 소진과 이직의도와의 양의 상관관계를 나타냈다. 자기효능감은 사회적 지지와의 양의 상관관계를 나타냈고, 소진과 이직의도와의 음의 상관관계를 나타냈으며, 사회적 지지는 소진과 이직의도와의 음의 상관관계를 나타냈다. 사회적 지지와 소진 그리고 이직의도와의 상관관계는 음의 상관관계를 나타냈고, 소진은 이직의도와 양의 상관관계를 나타내고 있으나 감정노동과 소진( $r=.511$ )의 양의 상관관계와 소진과 이직의도( $r=.424$ )의 양의 상관관계를 제외

**(Table 2)** Correlation matrix of variables

|                     | Emotional labor     | Self-efficacy        | Social support       | Burn out            | Turn over intention |
|---------------------|---------------------|----------------------|----------------------|---------------------|---------------------|
| Emotional labor     | 1,000               |                      |                      |                     |                     |
| Self-efficacy       | -.011<br>(p=.824)   | 1,000                |                      |                     |                     |
| Social support      | -.117*<br>(p=.022)  | .256***<br>(p=.000)  | 1,000                |                     |                     |
| Burn out            | .511***<br>(p=.000) | -.268***<br>(p=.000) | -.262***<br>(p=.000) | 1,000               |                     |
| Turn over intention | .228***<br>(p=.000) | -.186***<br>(p=.000) | -.138**<br>(p=.007)  | .424***<br>(p=.000) | 1,000               |

\*p<.05 \*\* p<.01 \*\*\* p<.001

한 다른 변수들 간에는 관련성이 존재해도 그 크기가 .3이하를 보여 관련성은 매우 약한 것으로 나타났다.

**4. 감정노동과 소진, 이직의도와의 관계에서 자기효능감의 조절효과 검증**

자기효능감이 감정노동과 소진 그리고 이직의도와의 관계를 조절하는지 검증하기 위해 본 연구의 분석에서 제시한 절차에 따라 위계적 회귀분석 한 결과는 (Table 3, 4)과 같다.

먼저 자기효능감이 감정노동과 소진과의 관계를 조절하는지

검증하기 위한 첫 번째 단계에서 독립변수인 감정노동과 종속변수인 소진을 회귀분석 한 결과는 유의하게 나타났으며, 두 번째 단계에서 조절변수인 자기효능감을 투입한 결과 감정노동을 통제하였을 경우 자기효능감이 소진에 미치는 영향은 유의한 것으로 나타났다. 그러나 세 번째 단계에서 감정노동과 자기효능감 상호작용 항의  $\beta$  값은 .006으로 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 자기효능감은 감정노동과 소진 간에 조절효과가 없는 것으로 나타났다. 즉 자기효능감은 소진에 직접적인 영향은 미치나 감정노동과 소진의 관계에서 조절효과는 없는 것으로 나타났다 (Table 3).

**(Table 3)** Moderating effect of self-efficacy on the relationship between emotional labor and burn out

|  | $\beta$  | Additional R <sup>2</sup> | R <sup>2</sup> | F       | p       |
|--|----------|---------------------------|----------------|---------|---------|
| Step 1                                 |          |                           |                |         |         |
| Emotional labor                        | .511***  |                           | .261           | 135.061 | .000*** |
| Step 2                                 |          |                           |                |         |         |
| Emotional labor                        | .507***  | .260                      | .328           | 93.130  | .000*** |
| Self-efficacy                          | -.262*** | .068                      |                |         |         |
| Step 3                                 |          |                           |                |         |         |
| Emotional labor                        | .505***  | .260                      | .328           | 61.933  | .000*** |
| Self-efficacy                          | -.262*** | .068                      |                |         |         |
| Emotional labor $\times$ self-efficacy | .006     | .000                      |                |         |         |

\*\*\* p<.001

**(Table 4)** Moderating effect of self-efficacy on the relationship between emotional labor and turn over intention

|  | $\beta$  | Additional R <sup>2</sup> | R <sup>2</sup> | F      | p       |
|--|----------|---------------------------|----------------|--------|---------|
| Step 1                                 |          |                           |                |        |         |
| Emotional labor                        | .228***  |                           | .052           | 20.967 | .000*** |
| Step 2                                 |          |                           |                |        |         |
| Emotional labor                        | .226***  | .052                      | .086           | 17.782 | .000*** |
| Self-efficacy                          | -.184*** | .034                      |                |        |         |
| Step 3                                 |          |                           |                |        |         |
| Emotional labor                        | .210***  | .052                      | .093           | 12.913 | .000*** |
| Self-efficacy                          | -.187*** | .034                      |                |        |         |
| Emotional labor $\times$ self-efficacy | .086     | .007                      |                |        |         |

\*\*\* p<.001

다음으로 자기효능감이 감정노동과 이직의도와와의 관계를 조절하는지 검증하기 위한 첫 번째 단계에서 독립변수인 감정노동과 종속변수인 이직의도를 회귀분석 한 결과는 유의하게 나타났고, 두 번째 단계에서 조절변수인 자기효능감을 투입한 결과 감정노동을 통제하였을 경우 자기효능감이 이직의도에 미치는 영향은 유의한 것으로 나타났다. 그러나 세 번째 단계에서 감정노동과 자기효능감 상호작용 항의  $\beta$  값은 .086으로 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 자기효능감은 감정노동과 이직의도 간에 조절효과가 없는 것으로 나타났다. 즉 자기효능감은 이직의도에 직접적인 영향은 미치나 감정노동과 이직의도의 관계에서 조절효과는 없는 것으로 나타났다(Table 4).

결과적으로 감정노동은 소진, 이직의도와와의 관계에서 직접효과가 있으나, 자기효능감은 감정노동과 소진, 이직의도와와의 관계에서 조절효과는 없는 것으로 나타났다.

**5. 감정노동과 소진, 이직의도와와의 관계에서 사회적 지지의 조절효과 검증**

사회적 지지가 감정노동과 소진, 이직의도와와의 관계를 조절하는지 검증하기 위해 본 연구의 분석에서 제시한 절차에 따라 위계적 회귀분석 한 결과는 (Table 5, 6)와 같다.

사회적 지지가 감정노동과 소진의 관계를 조절하는지 검증하는 첫 번째 단계에서 독립변수인 감정노동과 종속변수인 소진을 회귀분석 한 결과는 유의하게 나타났고, 두 번째 단계에서 조절변수인 사회적 지지를 투입한 결과 감정노동을 통제하였을 경우 사회적 지지가 소진에 미치는 영향은 유의한 것으로 나타났다. 그러나 세 번째 단계에서 감정노동과 사회적 지지의 상호작용 항의  $\beta$  값은 .017로 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 자기효능감은 감정노동과 소진 간에 조절효과가 없는 것으로 나타났다. 따라서 사회적 지지는 소진에 직접적인 영향은 미치나 감정노동과 소진의 관계에서 조절효과는 없는 것으로 나타났다(Table 5).

다음으로 사회적 지지가 감정노동과 이직의도와와의 관계를 조절하는지 검증하기 위한 첫 단계에서 독립변수인 감정노동과 종속변수인 이직의도를 회귀분석 한 결과는 유의하게 나타났고, 두 번째 단계에서 조절변수인 사회적 지지를 투입한 결과 감정노동을 통제하였을 경우 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향은 유의한 것으로 나타났다. 그러나 세 번째 단계에서 감정노동과 사회적 지지의 상호작용 항의  $\beta$  값은 .001로 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타나 사회적 지지는 감정노동과 이직의도 간에 조절효과가 없는 것으로 나타났다. 즉 사회적 지지는 이직의도에 직접적인 영향은 미치나 감정노동과 이직

**(Table 5)** Moderating effect of social support on the relationship between emotional labor and burn out

|                                  | $\beta$  | Additional R <sup>2</sup> | R <sup>2</sup> | F       | p       |
|----------------------------------|----------|---------------------------|----------------|---------|---------|
| Step 1                           |          |                           |                |         |         |
| Emotional labor                  | .511***  |                           | .261           | 135.061 | .000*** |
| Step 2                           |          |                           |                |         |         |
| Emotional labor                  | .485***  | .260                      | .302           | 82.106  | .000*** |
| Social support                   | -.205**  | .042                      |                |         |         |
| Step 3                           |          |                           |                |         |         |
| Emotional labor                  | .485***  | .260                      | .302           | 54.699  | .000*** |
| Social support                   | -.208*** | .042                      |                |         |         |
| Emotional labor × social support | .017     | .000                      |                |         |         |

\*\*\* p<.001

**(Table 6)** Moderating effect of social support on the relationship between emotional labor and turn over intention

|                                  | $\beta$  | Additional R <sup>2</sup> | R <sup>2</sup> | F      | p       |
|----------------------------------|----------|---------------------------|----------------|--------|---------|
| Step 1                           |          |                           |                |        |         |
| Emotional labor                  | .228***  |                           | .052           | 20.967 | .000*** |
| Step 2                           |          |                           |                |        |         |
| Emotional labor                  | .218***  | .052                      | .065           | 13.091 | .000*** |
| Social support                   | -.070    | .013                      |                |        |         |
| Step 3                           |          |                           |                |        |         |
| Emotional labor                  | .214***  | .052                      | .065           | 8.705  | .000*** |
| Social support                   | -.113*** | .013                      |                |        |         |
| Emotional labor × social support | .001     | .000                      |                |        |         |

\*\*\* p<.001

의도의 관계에서 조절효과는 없는 것으로 나타났다(Table 6).

결과적으로 감정노동은 소진, 이직의도와의 관계에서 직접효과가 있으며 감정노동과 소진, 이직의도와의 관계에서 사회적 지지의 조절효과는 없는 것으로 나타났다.

**6. 감정노동과 소진, 이직의도의 관계에서 자기효능감의 매개효과 검증**

자기효능감이 감정노동과 소진과 이직의도와의 관계를 매개하는지 검증하기 위해 회귀분석 한 결과는 <Table 7>와 같다.

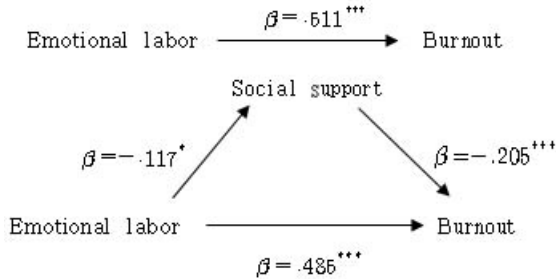
**<Table 7> Mediating effect of self-efficacy on the relationship between emotional labor and burn out, turn over intention**

|                                 | $\beta$ | Additional R <sup>2</sup> | R <sup>2</sup> | F    |
|---------------------------------|---------|---------------------------|----------------|------|
| Step 1                          |         |                           |                |      |
| Emotional labor → Self-efficacy | -.011   | .050                      |                | .000 |

**<Table 8> Mediating effect of social support on the relationship between emotional labor and burnout**

|                                  | $\beta$  | Additional R <sup>2</sup> | R <sup>2</sup> | F    |
|----------------------------------|----------|---------------------------|----------------|------|
| Step 1                           |          |                           |                |      |
| Emotional labor → Social support | -.117*   | 5.315*                    |                | .014 |
| Step 2                           |          |                           |                |      |
| Emotional labor → Burn out       | .511***  | 135.061***                |                | .261 |
| Step 3                           |          |                           |                |      |
| Emotional labor → Burn out       | .485***  | 82.106***                 | .260           | .302 |
| Social support → Burn out        | -.205*** |                           | .042           |      |

\*\*\* p<.001

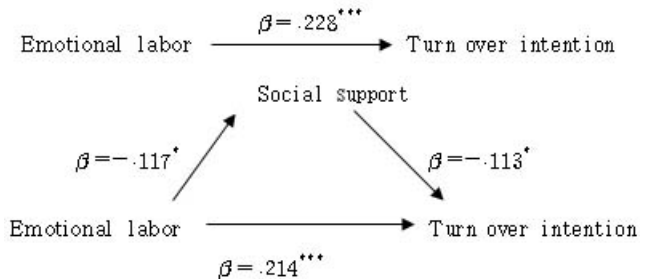


\*p<.05 \*\*\* p<.001

**<Figure 4> Mediating effect of social support on the relationship between emotional labor and burn out**

첫 번째 단계로 독립변수인 감정노동이 매개변수인 자기효능감과 에 미치는 영향을 검증하기 위해 회귀분석을 한 결과 자기효능감은 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타나 감정노동과 소진 그리고 이직의도와의 관계에서 자기효능감의 매개효과 검증은 실시하지 않았다. 즉 감정노동과 자기효능감과의 직접효과는 나타나지 않았다.

**7. 감정노동과 소진, 이직의도와의 관계에서 사회적 지지의 매개효과 검증**



\*p<.05 \*\*\* p<.001

**<Figure 5> Mediating effect of social support on the relationship between emotional labor and turn over intention**

**<Table 9> Mediating effect of social support on the relationship between emotional labor and turn over intention**

|                                       | $\beta$ | Additional R <sup>2</sup> | R <sup>2</sup> | F    |
|---------------------------------------|---------|---------------------------|----------------|------|
| Step 1                                |         |                           |                |      |
| Emotional labor → Social support      | -.117*  | 5.315*                    |                | .014 |
| Step 2                                |         |                           |                |      |
| Emotional labor → Turn over intention | .228*** | 20.967***                 |                | .052 |
| Step 3                                |         |                           |                |      |
| Emotional labor → Turn over intention | .214*** | 13.091***                 | .052           | .065 |
| Social support → Turn over intention  | -.113*  |                           | .013           |      |



사회적 지지가 감정노동과 소진, 이직의도와와의 관계를 매개하는지 검증하기 위해 본 연구의 분석에서 설명한 3단계 회귀분석한 결과는 <Table 8, Figure 4, Table 9, Figure 5>와 같다.

먼저 사회적 지지가 감정노동과 소진의 관계를 매개 하는지 검증한 첫 번째 단계에서 독립변수인 감정노동이 매개변수인 사회적 지지에 미치는 영향은 유의한 것으로 나타났으며, 두 번째 단계에서 독립변수인 감정노동이 종속변수인 소진에 미치는 영향은 통계적으로 유의하였다. 마지막으로 매개변수가 종속변수에 미치는 영향을 검증하기 위한 분석 결과 독립변수인 감정노동을 통제한 상태에서 매개변수인 사회적 지지는 통계적으로 유의하였으며  $\beta$  값이  $-.205(p < .001)$ 로 사회적 지지가 높아질수록 소진이 낮아지는 것으로 나타났으며 독립변수인 감정노동의  $\beta$  값(.485)이 2단계의  $\beta$  값(.511)보다 그 크기가 작아 사회적 지지의 매개효과는 존재한다고 볼 수 있다(<Table 8, Figure 4>)

다음으로 사회적 지지가 감정노동과 이직의도와와의 관계를 매개하는지 검증하기 위한 첫 번째 단계에서 독립변수인 감정노동이 매개변수인 사회적 지지에 미치는 영향은 유의한 것으로 나타났으며, 두 번째 단계에서 독립변수인 감정노동이 종속변수인 이직의도에 미치는 영향은 통계적으로 유의하였다. 마지막으로 매개변수가 종속변수에 미치는 영향을 검증하기 위한 분석 결과 독립변수인 감정노동을 통제한 상태에서 매개변수인 사회적 지지는 통계적으로 유의하였으며  $\beta$  값이  $-.113(p < .05)$ 로 사회적 지지가 높아질수록 소진이 낮아지는 것으로 나타났으며 독립변수인 감정노동의  $\beta$  값(.214)이 2단계의  $\beta$  값(.228)보다 그 크기가 작아 사회적 지지의 매개효과는 존재한다고 볼 수 있다(<Table 9, Figure 5>).

즉 사회적 지지는 감정노동과 소진, 이직의도와와의 관계에서 부분 매개효과가 있는 것으로 나타났다.

## 논 의

간호사들은 환자와 보호자들과의 직접대면 속에서 끊임없이 상호작용을 하며, 친절, 미소, 보살핌과 같은 직업적 특질을 수행해야 하기 때문에 간호사의 감정노동은 피할 수 없는 업무의 일부이면서 동시에 간호사 개인의 심리적 안녕에 부정적인 영향을 주는 요인으로도 작용한다. 따라서 본 연구는 자기효능감과 사회적 지지가 감정노동에 의해 야기되는 소진, 이직의도를 감소시키는 조절효과와 함께 감정노동과 소진 그리고 이직의도 간의 관계를 매개하여 간접적으로 결과변수에 영향을 미치는지 조사하고자 시도되었다.

우선 서술적 통계를 분석한 결과를 바탕으로 논의하면 간호사의 감정노동의 수준은 2.61(4점 척도)로 중간 정도의 점수를 나

타내 Hyun(2008)과 park(2008)의 결과보다는 낮게 나타났으나 경쟁적인 고객만족 경영을 추구하는 기업조직인 호텔, 카드사, 통신사 콜센터, 은행, 기업 고객상담실, 백화점 판매원 등의 서비스 종업원을 대상으로 한 Han(2008)과 비슷한 결과(5점 만점에 3.45점)를 보였다. Kim과 Lee(2008)는 서비스 직종에 종사하는 사람들은 노동과정을 원활히 진행하기 위해 자신의 감정표현을 전략적으로 조작하여 서비스 수용자가 원하는 특정한 심리상태를 충족시켜야 하기 때문에 서비스 종업원의 감정노동은 필수적으로 요청된다고 하였으며, 본 연구 결과와 Hyun(2008), park(2008), Han(2008)의 결과와의 비교에서 시사하고 있는 것은 서비스 수행자가 근무하는 조직의 특성과 직무의 형태 그리고 근무지역에 따라 감정노동의 수준은 달라질 수 있기 때문에 간호사의 감정노동도 이러한 측면을 고려하여 관리되어야 할 필요성이 있다.

결과변수 중 하나인 소진은 2.48점(4점 척도)로 중간정도를 보여 Park(2008)의 간호사를 대상으로 한 연구의 직무소진(7점 척도)중 고갈의 평균 4.75점, 심리적이탈 4.19점 보다 낮았으며 Lim(2008)의 평균 2.05점(7점 척도) 보다는 높았다. 또 다른 결과 변수인 이직의도의 평균은 2.48점(4점 척도)으로 Ko 등(2001)의 호텔 일선서비스직 종사자의 3.02(5점 척도)와 비슷한 결과를 보였고 Park(2008)의 4.80점(7점 척도) 보다는 낮았다. 일찍이 Hochschild(1983)가 감정노동의 부정적 효과에 대해 심각한 우려를 표명한 이후 감정부조화의 개념은 감정노동의 수행의 맥락에서 조직의 감정표현 기대와 역할수행자간에 빚어지는 역할갈등의 한 유형으로 간주되기도 하면서(Rafaeli & Sutton, 1987), 역할갈등이 역할 수행자의 직무소진을 가져오는 중요한 요인인 것처럼, 감정노동 역시 직무소진을 예측할 수 있는 중요한 요인임을 주장하고 있고, 또한 감정부조화가 사원들의 이직의향에도 부정적인 영향을 준다고 하였다. 즉 감정부조화에 의한 감정노동은 직원들의 직무불만족과 조직몰입의 저하를 가져와 결국에는 이직의향을 증가시키는 중요한 요인으로 지적함(Park, 2008)에 따라 간호조직의 인적자원관리에서도 간호사들의 소진과 이직의도를 간호사의 개인적 문제로만 보지 말고 간호사들이 업무수행 중에서 겪게 되는 감정노동과 관련하여 고려해야 할 것이다.

조절 및 매개변수인 자기효능감과 사회적 지지의 본 연구 평균은 2.73점과 2.85점(4점 척도)이며, Park(2008)의 연구 대상자인 호텔종사자의 평균은 4.44점과 3.80점(5점 척도)로 간호사와 호텔종사자의 사회적 지지에 대한 차이는 그리 크지 않았으나 자기효능감에서는 호텔종사자가 간호사의 자기효능감보다 월등히 높았다. 이러한 결과는 간호사들의 업무가 호텔종사자들의 업무에 비해 전문적이고 복잡하며 생명을 다루는 업무를 수행하기 때문

에 자신의 직무에 대한 자기효능감이 호텔 종사자의 자기효능감보다 낮게 나타난 것으로 생각된다. 자기효능감은 개인이 어떤 기술이나 능력을 소유하고 있는가에 관계되는 것이 아니라 특정 과업을 성공적으로 수행할 수 있다는 자신의 능력에 대한 판단이나 자신감 또는 행동의 변화를 증대하는 인지체제(Bandura, 1977)이기 때문에 간호조직은 간호사들의 자기효능감을 높이기 위한 방안으로 간호사들이 업무를 수행하는 과정에 필요한 지식과 기술의 향상을 위해 끊임없는 교육기회를 제공하여 간호사의 수월성을 향상시켜야 할 필요성이 있는 것으로 사료된다.

감정노동 및 관련 요인 간의 상관관계에서 감정노동과 소진( $r=.511$ )의 양의 상관관계와 소진과 이직의도( $r=.424$ )의 양의 상관관계만이 본 연구에서 의미가 있었다. 즉 감정노동의 수준이 높을수록 소진의 정도가 높았고 또한 소진의 정도가 높아지면 이직의도 또한 높아지고 있음을 보여줌에 따라 소진과 이직의도와의 관계성에 영향을 주는 변수의 탐구가 필요하다.

본 연구의 중요한 목적인 자기효능감과 사회적 지지의 조절효과, 매개효과와 타당성 검증은 본 연구의 결과에 의하여 논의하면 자기효능감은 감정노동과 소진, 이직의도와와의 관계에서 조절효과와 매개효과에 대한 타당성이 인정되지 않았고 이는 Park (2008)의 연구와도 일치했다. 즉 간호사 개인의 직무에 대한 자신감인 자기효능감은 감정노동과 소진과 이직의도에 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 추정되나, 자기효능감이 전반적인 직무수행 능력과 정적인 관계가 있을 뿐만 아니라 자기효능감이 클수록 스트레스 적응력에도 영향을 미친다는 주장(Park, 2008)에 근거한다면 자기효능감이 감정노동의 부정적 효과를 조절할 수도 있을 것으로 판단된다. 따라서 계속적인 연구를 통해 그 효과를 탐색할 필요가 있음을 시사해 주고 있다.

또 다른 변수인 사회적 지지의 역할 즉 조절효과와 매개효과와 타당성을 검증한 결과 감정노동과 소진, 이직의도와와의 관계에서 매개효과에 대한 타당성은 검증된 반면에 조절효과는 그 타당성이 인정되지 않았다. 이는 간호사가 지각하는 사회적 지지의 높고 낮음에 따라 감정노동이 소진과 이직의도에 다른 정도로 영향을 미치는 것이 아니라 사회적 지지가 감정노동과 소진, 이직의도와와의 사이에서 매개역할을 하여 소진, 이직의도를 다르게 나타낼 수 있음을 의미한다. 본 연구와 Ko와 Yom(2003)의 연구를 비교한 결과 본 연구결과와 일치하였으나 사회적 지지의 조절효과만을 조사한 Park(2008)와 Han(2008)의 연구는 사회적 지지의 조절효과 타당성이 인정되었다. 이러한 결과는 Park(2008)와 Han(2008)의 연구와 달리 본 연구나 Ko와 Yom(2003)의 연구는 대상자의 직업이 상대적으로 다양성이 부족한 간호사들로만 구성되었기 때문으로 생각된다. 즉 표본이 상대적으로 동질적이기 때문에 통계적 검증력의 결여로 인해 상호작용

효과를 발견하지 못했을 가능성이 있었을 것으로 판단되며, 또 다른 이유는 학자들마다 사용한 척도가 표준화되지 않아 연구의 결과에서 차이가 발생하는 것으로 생각되어 동질하지 않은 표본을 선정하여 반복연구를 수행할 필요성을 제기되고 있다.

본 연구 결과를 종합하면 간호사의 감정노동은 사회적 지지를 매개로 소진과 이직의도에 영향을 미친다는 것이다. 이는 감정노동 자체가 중요한 것이 아니라 사회적 지지가 소진과 이직의도에 보다 중요한 설명력을 가짐을 의미한다. 즉 사회적 지지는 병원에 근무하는 간호사가 업무와 관련하여 소진이나 이직의도가 증가될 때 사회 환경인 조직 내의 동료와 상사에 의해 지지받고 있거나 배려되고 있다고 지각이 될 경우 감정노동에 의해 야기된 부정적 효과에 영향을 미침과 동시에 조직 혹은 관리자의 입장에서 통제가 가능하다는 점에서 간호관리자들의 조직관리에 시사점을 제공하고 있다.

결과적으로 감정노동의 부정적 효과인 간호사의 소진 수준이 사회적 지지에 의해 낮아지면 간호사 개인의 심리적 안녕이 증가됨에 따라 간호서비스 질의 향상과 동시에 간호사의 이직의도가 낮아져 조직에 대한 몰입이 증가되어 결과적으로 조직의 발전을 확보할 수 있다고 본다.

## 결론 및 제언

본 연구는 두 도시의 대학병원과 종합병원 간호사를 대상으로 감정노동의 부정적인 영향인 소진과 이직의도와와의 관계에서 자기효능감과 사회적 지지의 조절효과와 매개효과를 검증하기 위해 시도하였다. 연구대상은 편의 추출된 간호사 384명이며, 자료의 수집은 2009년 2월 27일에서 3월 25일까지 실시되었다. 수집된 자료의 분석은 SPSS WIN 14.0 프로그램을 이용하여 기술통계, Pearson's correlation coefficients, 다중회귀의 통계방법으로 분석하였고 그 결과는 다음과 같다.

첫째, 대상자의 감정노동 정도는 평균 2.61( $\pm$ .36)점, 자기효능감의 평균 2.73( $\pm$ .40)점, 사회적 지지의 평균 2.85( $\pm$ .33)점이며, 소진의 정도는 평균 2.48( $\pm$ .38)점, 이직의도는 평균 2.48( $\pm$ .53)점으로 사회적 지지의 평균이 가장 높았다.

둘째, 감정노동 및 관련 요인 간의 상관관계는 감정노동과 소진( $r=.511$ ), 소진과 이직의도( $r=.424$ )에서만 양의 상관관계로 의미가 있었다.

셋째, 간호사들의 감정노동과 소진, 감정노동과 이직의도와와의 관계에서 자기효능감과 사회적 지지의 조절효과, 매개효과를 탐색한 결과 자기효능감은 감정노동과 소진, 이직의도와와의 관계에서 조절효과와 매개효과와 그 타당성이 인정되지 않았으며, 사회적 지지는 감정노동과 소진, 이직의도의 관계에서 조절효과는

그 타당성이 뒷받침되지 않았으나 매개효과는 그 타당성이 인정되었다.

이상의 연구 결과를 종합하면 사회적 지지는 간호사의 감정노동과 상호작용하여 소진, 이직의도와 관계를 완화하는 조절효과는 검증되지 않았으나 사회적 지지를 통하여 간접적으로 영향을 미치는 매개효과는 검증되었다. 자기효능감은 감정노동과 소진, 이직의도와 관계에서 조절효과와 매개효과가 없었다. 따라서 상사나 동료의 지지는 간호사들의 감정노동 결과에 영향을 미치는 반면, 간호사 개인의 직무에 대한 자신감인 자기효능감은 감정노동과 관련된 소진과 이직의도에는 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 판단되어 간호조직 내에 간호사들을 위한 사회적 지지 체계 마련이 요구된다.

본 연구를 바탕으로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

1. 간호사들의 감정노동을 측정할 수 있는 도구의 개발이 요청된다.
2. 간호사들의 감정노동과 감정노동의 부정적 영향을 매개하거나 조절할 수 있는 변수의 지속적인 탐구가 필요하다.
3. 소진과 이직의도의 관계성에 영향을 주는 변수의 탐구가 필요하다.

## References

- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labour in service roles: the influence of identity. *Acad of Management Review* 18(1), 88-115.
- Ashkanasy, N. M., Hartel, C. E. J., & Daus, C. S. (2002). Diversity and emotion: The new frontiers in organizational research. *J Management*, 28(3), 97-125.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84, 191-215.
- Ferguson, K. E. (1984). *The feminist case against bureaucracy*. Temple University Press, Philadelphia.
- Han, I. S. (2003). The study of testify on moderating effect in management research. *Management and Economy*, 25(2), 137-151.
- Han, J. H. (2008). *A study on the impact of the emotional labor on burnout of service employees*. Unpublished master's thesis, Pukyong National University, Pusan.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart*. University of California Press, Berkeley.
- Hyun, S. I. (2008). *Emotional labor, emotional competence and customer orientation in hospital nurses*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Jex, S. M., & Gudannowski, D. M. (1992). Efficacy belief and work stress. *J of Organizational Behavior*, 13(5), 509-517.
- Jones, G. R. (1986). Socialization tactics, self-efficacy, and newcomers' adjustments to organizations. *The Acad of Management Journal*, 29(2), 159-171.
- Joung, M. S., & Kim, K. J. (2006). A study on the effect of emotional labor and leader's emotional intelligence on job satisfaction and organizational commitment for nurses. *Korean J of Hospital Management*, 11(4), 1-18.
- Kang, H. A. (2002). A study on change in nurses' job. *Economy and Society*, 55, 142-168.
- Kang, J. H., & Kim, M. J. (2008). A study on the difference of emotional labor and its consequence according to the interaction styles with customer. *Korea Acad Society of Hotel Administration*, 17(1), 157-174.
- Kim, M. J. (1998). Effect of the hotel employee's emotional labor upon the job-related attitudes. *Korea Journal of Tourism and Hospitality Research*, 21(2), 129-141.
- Kim, M. J. (2006). A comparative study of the consequences of emotional labor between Korea and U.S.A.. *Korea Acad Society of Hotel Administration*, 15(1), 35-57.
- Kim, S. P., & Lee, D. R. (2008). The effect of emotional labor and job context on service employees' psychological well-being. *J of Human Resource Management*, 15(2), 9-32.
- Ko, D. W., Ji, S. J., & Song, W. G. (2001). Moderating effects of perceived organizational support on the negative influences of the emotional labor of hotel employees. *Korea Journal of Tourism and Hospitality Research*, 25(2), 299-301.
- Ko, J. W., & Yom, Y. H. (2003). The role of social support in the relationship between job stress and job satisfaction/organizational commitment among hospital nurses. *J Korean Acad Nurs*, 33(2), 265-274.
- Lee, S. H. (1995). A generalized concept of self-efficacy perception: An exploratory study. *Journal of Soongsil Economy and Management*, 25(1), 121-135.
- Lim, J. Y. (2008). *Study on the antecedents affecting exhaustion of emotion-labor workers in short-term daycare center for elderly*. Unpublished master's thesis, Ewha Womans University, Seoul.
- Lee, Y. M., & Kim, B. M. (2008). The mediating effect on empowerment in relationship between transformational leadership and organizational commitment. *J Korean Acad Nurs*, 38(4), 607-608.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*, Englewood Cliffs, NJ: Eli, W. B., Prentice-Hall.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 91-113.
- Morris, A. J., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions antecedent and consequences of emotional labour. *Acad of Management Review*, 21, 986-1010.
- Oh, H. S. (2004). *A study on the influence of nurse's job characteristics and emotional labor on individual's psychological well-being*. Unpublished master's thesis, Jinju National University, Jinju.
- Park, B. G. (2008). Moderating effects of organizational support

- and self-efficacy on the relationship between emotional labor and job attitudes. *J of Human Resource Management*, 15(1), 69-85.
- Park, I. A. (2008). *The effect of nurses' personality, emotinal labor on job attitude*. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.
- Park, S. E. (2008). An empirical study on the relationship among employees' perceived display rule demands, emotional dissonance, and their psychological responses. *The Korean Personnel Administration*, 22(1), 26-27.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). The expression of emotion as part of the work role. *Acad of Management Review*, 12, 23-37.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1989). The expression of emotion in organizational Life. *Research in Organizational Behavior*, 11, 1-42.