

# 병원간호사의 감정노동과 사회적 지지가 조직몰입에 미치는 영향

홍성숙<sup>1</sup> · 권명순<sup>2</sup>

한양대학교 구리병원<sup>1</sup>, 한림대학교 간호학부<sup>2</sup>

## Affecting Factors of Hospital Nurses' Emotional Labor and Social Support on Organizational Commitment

Hong, Seongsuk<sup>1</sup> · Kwon, Myung Soon<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Hanyang University Medical Center Guri, Guri

<sup>2</sup>Division of Nursing, Hallym University, Chuncheon, Korea

**Purpose:** The study is to identify a correlation among hospital nurses' emotional labor, social support and organizational commitment and to analyze the effects on organizational commitment. **Methods:** The participants are 300 nurses working at two general hospitals located in Gyeonggi-do, who agreed to join the study. Data collection were done from July to September in 2014. The collected data are analyzed a descriptive statistic, t-test, ANOVA, Scheffé test, Pearson's correlation coefficient, and multiple regression and SPSS/WIN 15.0 Program was used in the process. **Results:** Organizational commitment was negatively correlated with emotional works but it was positively correlated with social support. The factors affecting organizational commitment were informational support and evaluative support which were sub-domain of social support as well as level of emotional expression which was a sub-domain of emotional works, their positions and level of education. **Conclusion:** To increase the level of an organizational commitment, a method of coping in difficult situations and information relating to private assessments is recommended. Also, the organization should prepare a plan that members can properly manage their emotions face-to-face with clients.

**Key Words:** Emotional labor, Social support, Organizational commitment

### 서 론

#### 1. 연구의 필요성

오늘날과 같이 급변하는 사회 환경은 의료기관의 의료정보

체계 재구축과 간호전달체계 재설계 등의 환경적 변화로 인해 병원간호사들에게 지속적인 적응과 더욱 강한 몰입을 요구하고 있다(Choi, 2009). 이에 따른 병원간호사의 역할 변화와 업무부담은 더욱 가중되고 있으며(Lee, Lee, & Choi, 2013) 이런 변화에 발맞추어 조직몰입은 조직성과 등의 조직상황에

**주요어:** 감정노동, 사회적 지지, 조직몰입

**Corresponding author:** Kwon, Myung Soon

Division of Nursing, Hallym University, 39 Hallymdaehak-gil, Chuncheon 200-702, Korea.  
Tel: +82-33-248-2719, Fax: +82-00-33-248-2734, E-mail: kwon1314@hallym.ac.kr

- 이 논문은 제1저자 홍성숙의 석사학위논문 of 축약본임.

- This article is a condensed from of the 1<sup>st</sup> author's thesis from University.

- 이 논문은 정부(교육과학기술부)의 재원으로 한국연구재단의 지원에 의해 수행된 연구임(NRF-2012S1A3A2033480).

- This study was supported by the National Research Foundation of Korea Grant, funded by the Korean Government(NRF-2012S1A3A2033480).

Received: Mar 26, 2015 / Revised: May 3, 2015 / Accepted: Jun 29, 2015

대한 예측력이 높다는 점에서 많은 관심을 받고 있다(Kim, 2012).

조직몰입(organizational commitment)은 소속 조직에 대해 노력과 충성을 기꺼이 바치려는 의욕(Kanter, 1968)으로 설명되며, 개인이 조직의 목표를 내재화하여 조직목표를 달성하는데 영향을 미치고 있다(Mowday, Steers, & Porter, 1979). 또한, 조직의 목표와 가치에 대해 강한 신뢰 및 조직을 위해 할 수 있는 노력을 하겠다는 의지로써 조직몰입이 높은 구성원은 직무만족도나 동료와의 관계가 원만하며 조직의 생산성과 효율성 같은 업무성과에도 크게 영향을 미치고 있다(Liou, 2008).

의료기관들은 고객 점점 부서 직원들에게 고객 응대 방법 등의 규범을 마련하여 명시적, 암묵적으로(Joung & Kim, 2006) 무조건 따를 것을 요구하고 있다. 그러나 환자의 경우에는 심신의 상태가 편치 않기 때문에 올바른 응대에도 불평할 수가 있음에도 불구하고 의료기관 종사자들에게는 감정표현에 대한 특히 환자와 직접 대면하는 간호사의 경우는 감정을 억제해야 하는 직무를 다른 직종에 비해 더욱 경험함으로써 병원간호사의 감정노동 수위는 점점 높아지고 있다(Joung & Kim, 2006).

감정노동이란 자신의 실제 감정을 통제하려는 노력과 바람직해 보이는 특정한 감정을 표현하려는 노력을 말하는 것으로(Hochschild, 1979), 감정노동의 감정 부조화는 직무만족 감소와 우울 및 이직의도를 증가시키므로(Lee & Yang, 2008) 감정노동의 이런 부정적인 결과들은 간호사의 감정노동에 대한 이해와 인식을 높여야 한다는 필요성이 제기 되게 되었다.

선행연구에서는 감정노동의 이런 부정적 효과를 줄이기 위한 방법의 하나로 사회적 지지(social support)를 거론하였다. 사회적 지지란 사회적 관계를 통하여 개인이 타인으로부터 얻을 수 있는 긍정적 자원을 의미한다(Cobb, 1976). 직무의 사회적 속성(attribute)차원에서 사회적 지지를 살펴보면 구성원들의 만족, 성과, 이직, 결근(Morgeson & Humphery, 2006)에 영향을 미치며 긍정적인 조직생활을 하도록(Halbesleben, 2006) 도와주는 요소이기도 하다. 이외에도 사회적 지지가 감정노동의 부정적인 영향에 대한 완충 효과가 있으며(Baik & Yom, 2012) 사회적 지지가 증가하면 조직몰입도 향상 된다(Lee, 2012).

이에 본 연구는 병원 간호사의 감정노동과 사회적 지지가 조직몰입에 미치는 영향을 규명함으로써 조직몰입을 높이는 방안을 마련하여 병원 조직에서의 임상 실무에 도움을 줄 수 있는 자료를 제공하고자 한다.

본 연구의 구체적인 연구목적은 다음과 같다.

- 대상자의 감정노동, 사회적 지지 및 조직몰입 정도를 파악한다.
- 일반적 특성에 따른 대상자의 감정노동, 사회적 지지 및 조직몰입의 차이를 파악한다.
- 대상자의 감정노동, 사회적 지지 및 조직몰입 간의 상관관계를 파악한다.
- 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

## 연구방법

### 1. 연구설계

본 연구는 병원간호사의 감정노동과 사회적 지지가 조직몰입에 미치는 영향을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

### 2. 연구대상 및 자료수집

본 연구의 대상은 수도권 소재 종합병원 2곳에 근무하는 간호사 중 본 연구에 참여하기로 동의한 300명을 대상으로 자가 보고 설문지를 이용하였다. 이 연구를 위한 표본수는 G\* Power 3.1 프로그램을 이용하여 효과크기(effect size) .25, 검정력(power) .85로 설정하여 산출한 결과, 총 264명의 대상자가 필요한 것에 근거하여 연구대상자 수를 결정하였다. 300부를 배부하여 100%의 회수율을 보였으며, 이중 불충분하게 응답한 3부를 제외한 297명을 대상으로 분석하였다.

자료수집은 연구자가 H대학병원에서 IRB (Institutional Review Board) 심의를 거친 후 수행하였다(IRB No: 2014-06-001-002). 연구참여 동의서에는 연구목적, 대상자의 익명성, 비밀보장 및 연구철회 등의 내용을 포함하였으며, 서면 동의 받은 대상에 한해서 수행하였다.

자료수집기간은 2014년 7월부터 9월까지 시행하였으며 각 설문지는 연구참여 동의서와 함께 배부하였고 설문지 배부 방법은 연구자가 수도권 소재 2개 종합 병원 간호국의 협조를 구한 후 각 간호단위를 직접 방문하여 간호과장 및 수간호사에게 연구목적과 방법을 설명하고 설문지를 배부 및 수거하였다.

### 3. 연구도구

연구도구는 구조화된 설문지를 이용하였으며 감정노동 9문항, 사회적 지지 23문항, 조직몰입 12문항, 일반적 특성 11

문항 총 55문항으로 구성되었으며 각 도구는 다음과 같다.

### 1) 감정노동 측정도구

본 연구에서는 Morris와 Feldman (1996)의 연구를 기초로 만들어진 도구를 Song (2011)이 수정·보완한 감정노동측정도구를 전문가들의 자문을 받아 사용하였다.

사용된 도구는 총 3개의 하위 영역 9문항으로 구성되었으며 감정노동 빈도는 3문항으로 서비스 공급자와 고객 간의 상호작용 횟수를 말하는 것이며, 감정표현에 대한 주의 정도는 3문항으로 감정을 표현하는 지속 시간과 강도를 말한다. 감정의 부조화는 3문항으로 감정노동 수행자의 실제 감정과 조직이 규정한 표현규범을 따르는 종사자의 감정이 상충할 때 나타나는 것을 의미한다. 도구는 5점 척도로 점수가 높을수록 감정노동 정도가 높음을 의미하며 개발당시 전체 Cronbach's  $\alpha$  는 .866, 감정노동 빈도 Cronbach's  $\alpha$  는 .718, 감정표현에 대한 주의 정도 Cronbach's  $\alpha$  는 .714, 감정의 부조화 Cronbach's  $\alpha$  는 .833이었다.

본 연구에서는 전체 Cronbach's  $\alpha$  는 .811, 감정노동 빈도 Cronbach's  $\alpha$  는 .724, 감정표현에 대한 주의 정도 Cronbach's  $\alpha$  는 .756, 감정의 부조화 Cronbach's  $\alpha$  는 .811이었다.

### 2) 사회적 지지 측정도구

본 연구에서는 Park (1985)이 개발한 기능적 사회적 지지 척도 중에서 간접적으로 지각한 사회적 지지에 해당하는 도구를 Kim (2008)이 수정·보완한 도구를 사용하였다.

사용된 도구는 총 4개의 하위 영역 23문항으로 구성되었으며 정서적 지지는 9문항으로 다른 사람으로부터 보살핌을 받고 있다고 믿게 되는 정보를 말하며, 정보적 지지는 7문항으로 개인이 문제에 대처하는 데 이용할 수 있는 정보를 제공하는 것을 말하며, 물질적 지지는 2문항으로 직접적으로 돕는 행위를 말하며, 평가적 지지는 5문항으로 자기평가와 관련된 정보를 전달하는 것을 의미한다. 도구는 5점 척도로 점수가 높을수록 사회적 지지가 높은 것을 의미하며 개발당시 Cronbach's  $\alpha$  는 .98이었다.

본 연구에서는 전체 Cronbach's  $\alpha$  는 .945, 정서적 지지 Cronbach's  $\alpha$  는 .850, 정보적 지지 Cronbach's  $\alpha$  는 .821, 물질적 지지 Cronbach's  $\alpha$  는 .710, 평가적 지지 Cronbach's  $\alpha$  는 .746이었다.

### 3) 조직몰입 측정도구

본 연구에서 조직몰입은 Mowdays 등(1979)이 개발한 조

직몰입측정도구를 Chung (2006)이 수정·보완한 도구를 이용해 측정하였다. 사용된 도구는 12문항으로 구성된 5점 척도로 점수가 높을수록 조직몰입이 높음을 의미하며 개발당시 Cronbach's  $\alpha$  는 .900이었다. 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha$  는 .912였다.

## 4. 자료분석

본 연구는 SPSS/WIN 15.0 프로그램을 사용하여 일반적 특성 및 감정노동, 사회적 지지, 조직몰입 정도는 기술통계로 분석하였다. 일반적 특성에 따른 감정노동, 사회적 지지, 조직몰입 정도의 차이는 t-test와 One-way ANOVA를 실시하고, 사후 검정으로는 Scheffé test로 분석하였다. 감정노동, 사회적 지지, 조직몰입 정도와의 상관관계는 Pearson correlation coefficient를 활용하였고 대상자의 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해서 다중회귀분석을 시행하였다.

## 연구결과

### 1. 대상자의 일반적인 특성

본 연구의 조사 대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같다.

연령은 20~29세가 51.5%로 가장 많았으며 평균 31.88세이었다. 결혼 상태는 미혼이 59.3%, 종교는 무교가 50.8%, 교육수준은 전문대 졸업이 55.6%, 직위는 일반간호사가 89.2%, 임상경력은 평균 9.07년으로 1~5년 미만이 33.3%로 가장 많았다. 근무부서는 내·외과계 병동이 36.7%로 가장 많았으며, 행정 업무 담당 간호사 4.4%와 정신의학과 병동에 근무하는 간호사 2.0%는 기타에 포함하였다. 1인이 담당하는 환자 수는 평균 25명으로 20~30명 미만이 31.6%로 가장 많았으며, 근무형태는 3교대가 75.8%, 월 급여는 251~300만원 이하가 41.8%, 스트레스 해소방법은 수면이 54.9%로 가장 많았다.

### 2. 대상자의 감정노동, 사회적 지지 및 조직몰입 정도

감정노동의 경우 5점 만점에 평균평점  $3.51 \pm 0.58$ 점이었으며, 감정노동의 하위영역 중 감정노동 빈도( $3.79 \pm 0.63$ )가 가장 높았으며, 다음으로 감정표현주의 정도( $3.42 \pm 0.61$ ), 감정의 부조화( $3.33 \pm 0.75$ ) 순이었다. 사회적 지지는 5점 만점에 평균평점  $3.39 \pm 0.54$ 점이었으며, 사회적 지지의 하위영역 중 정보적 지지( $3.48 \pm 0.63$ )가 가장 평균이 높았으며, 다음으

**Table 1.** Characteristics of the Subjects (N=297)

Characteristics	Categories	n (%) or M±SD
Age (year)		31.88±8.90
	20~29	153 (51.5)
	30~39	72 (24.2)
	≥ 40	72 (24.2)
Marital status	Single	176 (59.3)
	Married	121 (40.7)
Religion	Christianity	100 (33.7)
	Catholic	26 (8.8)
	Buddhism	20 (6.7)
	None	151 (50.8)
Education level	College graduation	165 (55.6)
	Bachelor's degree	94 (31.6)
	Master's degree	38 (12.8)
Position	Staff nurse	265 (89.2)
	≥ Charge	32 (10.8)
Work duration (year)		9.07±8.67
	< 1	32 (10.8)
	1~ < 5	99 (33.3)
	5~ < 10	49 (16.5)
	10~ < 15	40 (13.5)
	15~ < 20	43 (14.5)
≥ 20	34 (11.4)	
Working department	Medical/Surgical wards	109 (36.7)
	Gynecologic/Pediatrics ward	39 (13.1)
	Special department (ER, OR)	52 (17.5)
	OPD (Out Patient Department)	18 (6.1)
	AKU (Artificial Kidney Unit)	16 (5.4)
	ICU (Intensive Care Unit)	44 (14.8)
	Others	19 (6.4)
Patient numbers		25.36±25.16
	< 10	89 (30.0)
	10~ < 20	24 (8.1)
	20~ < 30	94 (31.6)
	30~ < 50	58 (19.5)
≥ 50	32 (10.8)	
Shift work	Three shifts	225 (75.8)
	Non shifts	72 (24.2)
Salary (10,000 won)	≤ 250	69 (23.2)
	251~ ≤ 300	124 (41.8)
	≥ 301	104 (35.0)
Stress management	Sleep	163 (54.9)
	Chatter	57 (19.2)
	Music and movies	23 (7.7)
	Exercise and travel	37 (12.5)
	Others	17 (5.7)

ER=Emergency room; OR=Operation room.

로 정서적 지지(3.37±0.54), 평가적 지지(3.35±0.63), 물질적 지지(3.3±0.71) 순이었다. 조직몰입은 5점 만점에 평균 평점 2.88±0.65점으로 나타났다(Table 2).

**Table 2.** Emotional Labor, Social Support and Organizational Commitment Level of the Participants (N=297)

Variables	M±SD	Range
Emotional labor	3.51±0.58	2.11~5.00
Frequency of emotional labor	3.79±0.63	1.67~5.00
Emotional expressionism degree	3.42±0.61	2.00~5.00
Discordant emotions	3.33±0.75	1.33~5.00
Social support	3.39±0.54	1.74~4.70
Emotional support	3.37±0.54	1.67~4.56
Informational support	3.48±0.63	1.29~5.00
Material support	3.31±0.71	1.00~5.00
Evaluative support	3.35±0.63	1.00~5.00
Organizational commitment	2.88±0.65	1.00~4.83

### 3. 일반적인 특성에 따른 감정노동, 사회적 지지 및 조직몰입 차이

일반적인 특성에 따른 감정노동, 사회적 지지 및 조직몰입 차이의 비교는 Table 3과 같다.

#### 1) 일반적인 특성에 따른 감정노동 차이

일반적인 특성에 따른 감정노동 차이를 분석한 결과 연령(F=5.04, p=.007), 직위(t=2.37, p=.019), 임상경력(F=3.15, p=.009), 근무부서(F=3.18, p=.005), 근무형태(t=2.67, p=.008)에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

사후 검정을 시행한 결과 연령의 경우 30대가 감정노동이 높았으며, 다음으로 20대, 40대 이상 순으로 나타났다. 직위의 경우 일반 간호사가 책임 간호사 이상 집단보다 감정노동이 높은 것으로 나타났다. 임상경력은 5~10년 미만과 10~15년 미만 집단에서 감정노동이 높았으며, 다음으로 1~5년 미만과 15~20년 미만, 1년 미만과 20년 이상 집단 순이었다. 근무부서는 외래가 감정노동이 높았으며, 인공신장실이 감정노동이 낮았다. 근무형태의 경우 3교대가 상근직보다 감정노동이 높았다.

#### 2) 일반적인 특성에 따른 사회적 지지 차이

일반적인 특성에 따른 사회적 지지 차이를 분석한 결과, 결혼상태(t=-2.11, p=.035), 근무부서(F=4.77, p<.001), 근무형태(t=-2.05, p=.041)에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

사후 검정 결과에 의하면 기혼이 미혼보다 사회적 지지가 더 높았다. 근무부서는 인공신장실이 사회적 지지가 높았으며, 중환자실이 낮은 것으로 나타났다. 근무형태의 경우 상근직이 3교대 집단보다 사회적 지지가 높은 것으로 나타났다.

**Table 3.** Differences between Emotional Labor, Social Support, and Organizational Commitment in General Characteristic (N=297)

Characteristics	Categories	Emotional labor		Social support		Organizational commitment		
		M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	
Age (year)	20~29	3.49±0.57 <sup>b</sup>	5.04 (.007)	3.49±0.54	1.44 (.238)	2.77±0.65 <sup>b</sup>	15.92 ( < .001)	
	30~39	3.69±0.58 <sup>a</sup>						
	≥ 40	3.39±0.58 <sup>b</sup>						a > b
Marital status	Single	3.48±0.57	-1.00 (.317)	3.34±0.54	-2.11 (.035)	2.79±0.65	-2.91 (.004)	
	Married	3.55±0.60						
Religion	Christianity	3.53±0.62	0.10 (.960)	3.42±0.51	0.22 (.880)	2.93±0.63	0.31 (.815)	
	Catholic	3.47±0.57						
	Buddhism	3.53±0.54						
	None	3.50±0.57						
Education level	College graduation	3.55±0.59	2.84 (.060)	3.37±0.55	0.91 (.405)	2.75±0.57 <sup>b</sup>	15.35 ( < .001)	
	Bachelor's degree	3.54±0.53						
	Master's degree	3.30±0.64						a > b
Position	Staff nurse	3.54±0.57	2.37 (.019)	3.38±0.55	-1.62 (.107)	2.80±0.61	-7.11 ( < .001)	
	≥ Charge	3.28±0.66						
Work duration (year)	< 1	3.25±0.46 <sup>c</sup>	3.15 (.009)	3.53±0.59	1.35 (.243)	3.20±0.65 <sup>b</sup>	14.52 ( < .001)	
	1~ < 5	3.54±0.59 <sup>b</sup>						
	5~ < 10	3.61±0.53 <sup>a</sup>						a > b > c
	10~ < 15	3.67±0.64 <sup>a</sup>						
	15~ < 20	3.55±0.57 <sup>b</sup>						
	≥ 20	3.32±0.58 <sup>c</sup>						
Working department	Medical/Surgical wards	3.59±0.58 <sup>b</sup>	3.18 (.005)	3.30±0.56 <sup>b</sup>	4.77 ( < .001)	2.71±0.66 <sup>b</sup>	3.44 (.003)	
	Gynecologic/pediatrics ward	3.31±0.59 <sup>b</sup>						
	Special department(ER, OR)	3.53±0.58 <sup>b</sup>						a > b > c
	OPD(Out Patient Department)	3.78±0.61 <sup>a</sup>						
	AKU(Artificial Kidney Unit)	3.11±0.51 <sup>c</sup>						
	ICU(Intensive Care Unit)	3.50±0.40 <sup>b</sup>						
	Others	3.56±0.70 <sup>b</sup>						
		3.50±0.51 <sup>b</sup>						
Patient numbers	< 10	3.43±0.52	0.81 (.522)	3.38±0.59	0.05 (.995)	2.97±0.68	2.35 (.055)	
	10~ < 20	3.61±0.66						
	20~ < 30	3.53±0.56						
	30~ < 50	3.57±0.64						
	≥ 50	3.51±0.66						
Shift work	Three shifts	3.56±0.57	2.67 (.008)	3.36±0.54	-2.05 (.041)	2.76±0.62	-5.79 ( < .001)	
	Non shifts	3.35±0.60						
Salary (10,000 won)	≤ 250	3.41±0.60	1.68 (.189)	3.42±0.61	1.28 (.280)	2.94±0.66 <sup>a</sup>	13.42 ( < .001)	
	251~ ≤ 300	3.56±0.57						
	≥ 301	3.52±0.58						a > b
Stress management	Sleep	3.53±0.58	0.56 (.691)	3.34±0.54	1.19 (.316)	2.81±0.65 <sup>b</sup>	4.43 (.002)	
	Chatter	3.51±0.58						
	Music and movies	3.60±0.54						
	Exercise and travel	3.45±0.58						
	Others	3.37±0.68						a > b > c
	3.46±0.42							
	2.62±0.46 <sup>c</sup>							

ER=emergency room; OR=operation room; a, b, c: Scheffé' test.

### 3) 일반적인 특성에 따른 조직몰입 차이

일반적인 특성에 따른 조직몰입 차이를 분석한 결과 연령 ( $F=15.92, p<.001$ ), 결혼상태( $t=-2.91, p=.004$ ), 교육수준 ( $F=15.35, p<.001$ ), 직위( $t=-7.11, p<.001$ ), 임상경력( $F=14.52, p<.001$ ), 근무부서( $F=3.44, p=.003$ ), 근무형태( $t=-5.79, p<.001$ ), 월 급여( $F=13.42, p<.001$ ), 스트레스 해소 방법( $F=4.43, p=.002$ )에서 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다.

사후 검정 결과에 의하면, 연령에 있어서 40세 이상이 조직몰입이 높았으며, 다음으로 20~29세, 30~39세 순이었다. 결혼상태에 있어서는 기혼이 미혼보다 조직몰입이 더 높았고, 교육수준의 경우 대학원 재학 이상 집단이 전문대 졸과 대졸 집단보다 조직몰입이 높았다. 직위의 경우 책임간호사 이상 집단이 일반간호사보다 조직몰입이 높았고, 임상경력의 경우 경력 20년 이상 집단이 조직몰입이 높은 것으로 나타났다. 근무부서의 경우 인공신장실이 타 부서에 비해 조직몰입이 높았고, 근무형태의 경우 상근직이 3교대를 하는 집단보다 조직몰입이 높았다. 월 급여의 경우 301만원 이상 집단과 250만원 미만 집단이 251~300만원 이하 집단보다 조직몰입이 높았고 운동과 여행을 통해 스트레스 해소를 하는 집단이 조직몰입이 높은 것으로 나타났다.

### 4. 감정노동, 사회적 지지 및 조직몰입 간의 상관관계

조직몰입은 감정노동 하위요인 중 감정표현주의 정도( $r=-.35$ )와 가장 높은 상관관계를 나타내고 있었다. 다음으로 감

정의 부조화( $r=-.29$ ), 감정노동 빈도( $r=-.29$ ) 순으로 음의 상관관계를 보였다. 이는 감정노동 빈도, 감정표현주의 정도, 감정의 부조화가 심할수록 조직몰입이 낮아진다는 것을 보여준다. 사회적 지지 하위요인 중에서는 정보적 지지( $r=.52$ )와 가장 높은 상관관계를 나타냈다. 다음으로 평가적 지지( $r=.51$ ), 정서적 지지( $r=.42$ ), 물질적 지지( $r=.40$ ) 순으로 양의 상관관계를 보였다. 이는 정서적 지지, 정보적 지지, 물질적 지지, 평가적 지지가 높을수록 조직몰입이 높아진다는 것을 보여준다 (Table 4).

### 5. 조직몰입에 영향을 미치는 요인

일반적인 특징, 감정노동 및 사회적 지지가 조직몰입에 미치는 영향을 알아보기 위해 다중 회귀분석을 실시한 결과는 Table 5와 같다. 우선적으로 오차의 자기상관 검정의 Durbin-Watson 통계량은 1.90으로 오차의 자기상관이 없고, 공차한계(tolerance)는 모두 0.1 이상이고, 분산팽창인자(Variation Inflation Factor, VIF) 결과는 모두 10 이하여서 다중공선성 문제도 없는 것으로 확인되어 회귀모형의 가정을 만족하였다.

정보적 지지( $t=4.36, p<.001$ ), 직위( $t=5.04, p<.001$ ), 감정표현주의 정도( $t=-4.13, p<.001$ ), 평가적 지지( $t=2.89, p=.004$ ), 교육수준( $t=2.08, p=.038$ )이 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

표준화 계수 베타는 각 독립변인이 종속변수인 조직몰입에 미치는 상대적인 영향력을 나타내는 것으로 정보적 지지( $\beta=.31$ )가 가장 영향력이 컸으며, 다음으로 직위( $\beta=.26$ ), 평가적

**Table 4.** Correlation among Organizational Commitment with Emotional Labor and Social Support (N=297)

Variables	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1. Frequency of emotional labor	1									
2. Emotional expression degree	.67**	1								
3. Discordant emotions	.56**	.69**	1							
4. Emotional Labor	.84**	.90**	.88**	1						
5. Emotional support	-.17**	-.20**	-.15*	-.19**	1					
6. Informational support	-.14*	-.20**	-.19**	-.21**	.70**	1				
7. Material support	-.21**	-.18**	-.18**	-.21**	.72**	.73**	1			
8. Evaluative support	-.23**	-.24**	-.22**	-.26**	.76**	.79**	.72**	1		
9. Social support	-.20**	-.23**	-.20**	-.24**	.91**	.91**	.83**	.91**	1	
10. Organizational commitment	-.29**	-.35**	-.29**	-.35**	.42**	.52**	.40**	.51**	.52**	1

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

**Table 5.** Factors Affecting of General Characteristic Emotional Labor and Social Support on Organizational Commitment (N=297)

Variables	Unstandardized coefficient		Standardized coefficient	t	p
	B	SE	β		
(Constant)	1.26	.27		4.61	< .001
Informational support	.31	.07	.31	4.36	< .001
Position	.32	.06	.26	5.04	< .001
Emotional expressionism degree	-.20	.05	-.19	-4.13	< .001
Evaluative support	.21	.07	.20	2.89	.004
Education level	.08	.04	.11	2.08	.038

R<sup>2</sup>=.457, Adj. R<sup>2</sup>=.448, F=49.02, p<.001, Durbin-Watson=1.90

지지(β=.20), 감정표현주의 정도(β=-.19), 교육수준(β=.11) 순으로 종속변수에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이 회귀 모델은 약 44.8%의 설명력을 보였다.

## 논 의

본 연구는 병원간호사를 대상으로 감정노동, 사회적 지지 및 조직몰입 간의 상관관계를 파악하고 조직몰입에 미치는 영향을 분석함으로써, 실제적으로 병원차원에서 조직몰입을 향상시킬 수 있는 방안마련에 근거가 되는 자료를 제공하기 위해 시도하였다.

본 연구의 병원간호사 감정노동은 평균 3.51±0.58점으로 서울시와 경기도에 있는 대학병원과 종합병원 간호사를 대상으로 한 Baik과 Yom (2012)의 연구에서 나타난 3.24±0.6점에 비해 다소 높았다. 본 연구에서 감정노동 결과가 선행연구보다 높은 이유는 최근 감정노동에 대한 인식이 대중화되면서 감정노동 주체자들이 감정노동에 대하여 인식전환을 하고 있고(Jeong, 2014), 민원에 대비하여 점점 더 강화되는 친절교육 및 평가는 정서적 압박감을 증대시켜 이에 따른 감정노동 정도가 더욱 높아진 것으로 생각한다. 감정노동의 하위 영역별로는 감정노동의 빈도 영역이 3.79±0.63점으로 가장 높았고 감정의 부조화 영역이 3.33±0.75점으로 가장 낮았으며 간호사를 대상으로 한 Jeong (2014), Song (2011), Yang (2011)의 연구결과와도 일치하였다. 감정노동 빈도는 고객과 상호작용하는 횟수이며 감정의 부조화는 본인의 감정과 조직이 규정한 표현규범이 다를 때 나타나는 것으로 감정 표현규범 규제가 강화될수록 갈등이 커진다고 할 수가 있다. 이런 결과는 의료 환경 변화로 고객 감동이라는 요구에 부응하기 위해 규제되는 여러 가지 노력의 과정에서 발생하는 결과로 생

각하며 조직차원에서 간호사의 감정노동에 대한 관리가 필요함을 나타내고 있다.

본 연구의 사회적 지지는 평균 3.39±0.54점으로 동일한 도구를 사용한 경기도에 소재하고 있는 대학병원 간호사 대상 Woo (2014)의 연구에서는 5점 만점에 3.44±0.48점으로 본 연구보다는 다소 높은 점수이지만 거의 유사하다고 볼 수 있다. 또한, 동일한 도구를 사용한 보험심사 간호사 대상 Kim (2008)의 연구에서는 5점 만점 중 3.26점으로 임상간호사 대상 보다 점수가 낮게 나타나 직종별 차이가 있음을 보여주고 있다. 사회적 지지의 하위 영역별로는 정보적 지지의 영역이 3.48±0.63점으로 가장 높게 나왔고 물질적 지지의 영역이 3.31±0.71점으로 가장 낮았다. 같은 도구를 사용하여 간호사를 대상으로 한 Kim 등(2013), Woo (2014)의 연구에서는 정보적 지지가 가장 높게 나와 본 연구와 일치하였다. 정보적 지지는 문제가 있거나 어려움이 있을 때 방향을 제시하는 등의 역할 할 모델 성격이 강하다고 할 수 있는데 이렇게 사회적 지지의 정도에서 정보적 지지 점수가 높게 나온 이유는 실제 병원 업무와 환경에 적응하는 데 필요한 각종 교육과 더불어 사회적 지지의 한 형태인 프리셉터 제도 시행 등이 도움이 된다는 것을 나타내는 것이라 볼 수 있다.

본 연구결과의 조직몰입 정도는 2.88±0.65점으로 종합병원 간호사를 대상으로 한 Park과 Kim (2010)의 연구결과에 의한 3.19±0.46점으로 나타난 것에 비해 낮은 점수를 보였고 대학병원 간호사를 대상으로 한 Lee 등(2013)의 연구결과인 2.45±0.36 점에 비해서는 다소 높은 점수를 보였다. 이와 같이 연구에 따라 점수가 차이가 나는 것은 종합병원과 대학병원의 근무환경 및 복지, 임금 차이 등 여러 가지 영향 요인이 복합적으로 작용하였으리라 생각하며 조직몰입을 증강시키기 위한 다양한 전략이 필요하다고 하겠다.

일반적 특성에 따른 감정노동을 비교해 본 결과 연령, 직위, 임상경력, 근무부서, 근무형태 등이 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 병원간호사의 일반적 특성에 따른 연령에서 대해서는 30~39세가 감정노동 정도가 가장 높았다. 이는 종합병원과 대학병원 간호사 대상 Kim 등(2013)의 연구에서는 36세 이상의 집단이 25세 이하의 집단보다 감정노동 정도가 높다고 나와 본 연구의 결과를 지지하였다. 이러한 연구결과는 30~39세에서 조직의 중추적 역할을 담당하게 되고 쌓이는 경력과 함께 업무가 능숙해지면서 주어진 역할에 대한 책임감이 과중해져서 나타나는 결과로 생각한다. 직위에 대해서는 일반간호사 그룹이 책임간호사 이상 그룹보다 감정노동이 높게 나왔으며, 임상경력에 대해서는 5~10년 미만과 10~15년 미만 집단에서 감정노동이 가장 높게 나타났다. 이런 결과는 5~10년 미만과 10~15년 미만 집단은 전체 간호사 수의 대다수를 차지하는 일반간호사 그룹으로 실제적인 간호행위를 위해 대상자와 상호작용하는 시간이 많아져 감정노동이 다른 집단에 비해 상승했을 것으로 생각한다. 근무부서는 외래 근무자가 감정노동이 가장 높고 인공신장실이 가장 낮게 나왔다. 선행 연구에서도 외래 부서 간호사의 감정노동이 높다고 나와(Cha et al., 2009; Yang, 2011) 본 연구와 일치하였다. 이런 결과는 짧은 시간 안에 많은 사람들과 상호작용을 해야 하고 그런 과정에서 감정을 조절하고 관리해야 하는 외래 간호 업무 특성을 반영한 결과라 할 수 있으며 따라서 직접적으로 대민의 역할이 많은 부서에 있어서는 감정노동에 대한 조직적 관리가 필요하다고 하겠다. 근무형태는 3교대가 상근직보다 감정노동이 높게 나왔으며 선행연구 Cha 등(2009)의 연구에서도 3교대가 감정노동이 높다고 연구결과와 일치하였다.

일반적 특성에 따른 사회적 지지는 결혼상태, 근무부서, 근무형태에서 유의한 차이가 나타났다. 결혼 상태에서는 기혼이 미혼보다 사회적 지지가 높게 나왔는데 이런 결과는 안정적인 가정과 가족이 사회적 지지를 높이는 데 기여하고 있음을 시사하고 있다. 근무부서에서는 인공신장실 근무 집단이 사회적 지지가 가장 높았고 중환자실이 가장 낮았다. 반면 You와 Son (2009)의 연구에서는 내과계 병동 근무자가 수술실 근무자보다 사회적 지지가 높게 나와 본 연구와 차이가 있었는데 내과계 병동이 환자, 보호자, 여러 관련 의료진과의 활발한 의사소통이 이루어지는 곳으로 수많은 인간관계를 통한 사회적 지지의 획득이 용이하다고 하였다. 이와 같이 다양한 결과를 보인 것은 연구대상인 병원이나 부서의 분위기 또한 사회적 지지에 영향을 미치기 때문에 일관된 결과를 보이기 어렵다고 본다. 본 연구대상자의 경우는 중환자실이 간호사가 40여

명이 근무하는 대규모 그룹으로 보호자와 분리가 되어 있었고 인공신장실은 10여명의 간호사가 근무하면서 환자 및 보호자와 의사소통을 원활하게 하고 있었다. 따라서 각 병원의 근무부서 특성과 규모와 업무형태를 참고하여 좀 더 다각적인 연구를 해야 할 필요성이 있다고 생각한다. 근무형태에서는 상근직 집단이 3교대보다 사회적 지지가 높게 나왔다. Kim과 Kim (2011)의 연구에서는 비교대 근무자가 교대 근무자보다 사회적 지지가 높게 나와 본 연구를 지지하였다. 이는 3교대 근무자들은 주말·공휴일 근무와 야간 근무 등으로 불규칙한 생활을 하는데 반해 상근직 근무자들은 주말·공휴일을 가족과 같이 보내며 규칙적인 생활을 하는 점이 사회적 지지를 높인다고 생각된다.

일반적 특성에 따른 조직몰입에서는 연령, 결혼상태, 교육수준, 직위, 임상경력, 근무부서, 근무형태, 월 급여, 스트레스 해소방법에서 유의한 차이가 나타났다.

연령은 40세 이상 군이 20~29세, 30~39세 군보다 조직몰입이 높게 나왔다. 선행연구(Choi, 2009; Kim, 2012; Oh & Chung, 2011; Park & Kim, 2010)에서도 40세 이상의 연령대에서 조직몰입이 높음을 보여 본 연구결과와 일치하였다. 이는 나이가 많아질수록 숙련된 기술과 함께 보직이 안정되어 조직몰입이 증가하는 것으로 생각한다. 결혼 상태에서는 기혼이 미혼보다 조직몰입이 높게 나왔으며 선행연구에서도(Oh, 2010) 본 연구와 일치된 결과를 보였다. 교육수준에서는 대학원 재학 이상 집단이 유의하게 높게 나왔으며 Oh와 Chung (2011), Park과 Kim (2010)의 연구와 일치하였다. 이런 결과는 업무 내용에 대해 높은 지식과 열의로 자신의 직무에 대해 애착과 자긍심을 가지게 되는 데에 기인하는(Park & Kim, 2010) 것으로 보인다. 직위에서는 책임간호사 이상 집단이 일반간호사 집단보다 높게 나타나 Oh와 Chung (2011), Park과 Kim (2010)의 선행연구와 일치하였다. 이것은 조직의 의사결정 참여 기회 확대, 업무의 재량권 부여와 함께 조직의 핵심 가치에 대한 높은 이해와 소속감의 증대로 조직몰입이 높아지는 것이라 생각된다. 임상경력에서는 20년 이상 집단이 1~5년 미만과 5~10년 미만 집단보다 조직몰입이 높게 나타났다. Oh와 Chung (2011)의 연구에서도 임상경력이 20년 이상 집단이 조직몰입이 높은 것으로 나타나 본 연구와 일치하였으며 Oh (2010), You와 Son (2009)의 연구에서는 15년 이상인 간호사 집단이 조직몰입이 유의하게 높아 본 연구와 유사한 결과를 나타내었다. 근무부서에서는 인공신장실 내·외과계 병동과 중환자실 집단보다 조직몰입이 높았다. 근무형태의 경우 상근직이 3교대 집단보다 조직몰입이 더 높았



다. 이런 결과는 규칙적인 생활이 조직 생활을 더욱 전념할 수 있도록 하여 조직몰입을 높게 한다고 생각한다. 월 급여에서는 301만원 이상과 250만원 이하 집단이 251~300만원 이하 집단보다 조직몰입이 높게 나왔다. Oh와 Chung (2011)의 연구에서도 300만원 이상인 집단에서 조직몰입이 높게 나와 본 연구와 유사하였다. 이는 250만원 이하인 집단은 신규간호사로서 모든 생활의 중심이 병원 생활임을 고려한다면 예측 가능한 결과라 생각된다. 301만원 이상 집단은 연령, 임상경력, 직위와 연관 지을 수 있는데 어느 정도의 직장 생활에 대한 경력과 직위의 상승이 확보된 상태이고 안정된 직장의 상태로 조직몰입이 높게 나왔을 것으로 생각한다. 스트레스 해소 방법의 경우 운동과 여행을 하는 집단이 조직몰입이 높았다. 이는 정적인 취미 활동보다 운동과 여행 등의 동적인 여가 활동이 조직몰입 상승에 긍정적인 영향을 주는 것으로 볼 수 있다.

감정노동, 사회적 지지, 조직몰입과의 상관관계를 분석한 결과 조직몰입은 감정노동과는 음의 상관관계, 사회적 지지와는 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 외래 간호사 대상 Oh (2010)의 연구에서도 감정표현수준이 높을수록 감정노동이 높다고 하였으며 감정노동은 조직몰입과 음의 상관관계가 있는 것으로 나타나 본 연구와 유사한 결과를 보였다. 사회적 지지와 조직몰입의 상관관계에 관한 선행연구에서는(Oh, 2010; You & Son, 2009) 조직몰입이 사회적 지지와 유의한 상관관계를 나타내 본 연구를 지지하였다. 또한, 간호사 대상의 감정노동과 사회적 지지의 상관관계에서는(Kim, 2009) 감정노동과 사회적 지지는 음의 상관관계를 나타냈다.

조직몰입에 영향을 미치는 요인을 살펴본 결과 정보적 지지, 직위, 감정표현주의 정도, 평가적 지지, 교육수준 순으로 나타났다. 이러한 결과를 재검리한다면 일반적 특성 중에서는 직위와 교육수준이, 감정노동 중에서는 감정표현주의 정도가, 사회적 지지중에서는 정보적 지지와 평가적 지지가 조직몰입에 영향을 미쳤다. 즉, 직위가 높을수록 의사결정 참여 기회가 많게 되고 조직의 가치에 공유하는 이해 폭이 넓어지면서 소속감의 증대로 조직몰입이 상승하고, 높은 교육수준은 업무에 대한 지식과 열의 및 자신의 직무에 대한 자긍심을 높여 조직몰입을 높이는데 영향을 미치는 것으로 보인다. 감정노동에서 조직몰입에 영향을 미치는 요인은 하위 요소인 감정표현주의 정도로 나왔다. 감정표현주의 정도란 감정노동의 하위개념으로써 감정을 표현하는 지속시간과 강도에 있어서 얼마나 많은 주의를 기울이고 에너지를 쏟아야 하는지를 의미한다(Morris & Feldman, 1996). Kim (2012)의 연구에서도 감정노동은 조직몰입에 부정적 영향을 미친다고 하였으므로 감정노동을

낮추거나 스스로 관리할 수 있는 프로그램 도입으로 조직의 몰입도를 높이는 방안을 마련하는 것이 필요하다. 사회적 지지 중에서 조직몰입에 영향을 미치는 요인으로서는 하위 영역 중 하나인 정보적 지지로 나왔다. 이와 관련된 선행연구(Choi, 2009; You & Son, 2009)에서는 사회적 지지가 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 나와 본 연구를 지지하였다. 정보적 지지란 사회적 지지의 하부 개념으로 개인이 문제에 대처하는데 이용할 수 있는 정보를 제공하며 문제 해결에 도움이 되는 정보나 충고를 제공하는 것이라고 하였다(Park, 1985). 이는 업무상 또는 개인적인 문제 발생 시 부서에서 동료들과의 관계가 매우 중요하며 동료와 주위의 지지가 조직 몰입도를 높인다는 의미이다. 그러므로 부서 내의 정보적 지지를 높일 수 있는 워크숍 및 부서 자체 교육 프로그램 개발과 사회적 지지의 한 형태인 프리젠티 및 멘토 제도 등을 더욱 활성화하는 것이 필요하다. 마지막으로 사회적 지지의 하위 요소인 평가적 지지가 조직몰입에 영향을 미치는 요인으로 나타났다. 평가적 지지란 사회적 지지의 하위 요소 중 하나로 자신의 행위를 인정하거나 부정하는 등의 본인의 평가와 관련된 정보를 전달하는 지지이다(Park, 1985). 평가적 지지의 내용은 서로를 믿고, 존중해주며 공정한 평가로 인정해주고 건전한 충고를 해주는 것이다. 이는 나를 인정해주는 사람에게 평가를 잘 받고자 하는 마음이 생겨 조직의 몰입을 높이는데 영향을 미치는 것으로 생각된다.

따라서 조직몰입을 향상시키기 위해서는, 직제 개편 등으로 승진의 제한이 있는 경우에 임상경력에 따른 다양한 직위 상승 및 자동 승진 등으로 직위향상을 유도하고 근무표 및 휴가, 학비 등의 지원 및 인센티브제도 도입으로 급여나 인사고과에 긍정적인 영향을 미치도록 함으로써 교육수준을 높이도록 하여야겠다. 더불어 간호사들의 감정노동 요인을 파악하고 감정노동이 더 이상 개인적 차원의 감정이 아닌 직무인 것을 이해하여(Yang, 2011) 감정노동을 최소화할 수 있는 전략을 모색하여야겠다. 또한 사회적 지지를 높일 수 있도록 부서별로 조직적이고 체계적인 프로그램을 활성화 시켜 조직몰입 상승을 유도해야 할 것이다.

## 결론 및 제언

본 연구는 병원간호사를 대상으로 감정노동, 사회적 지지 및 조직몰입 간의 상관관계를 파악하고, 조직몰입에 미치는 영향을 분석하였다. 본 연구의 특징은 감정노동과 사회적 지지와 조직몰입과의 관련성과 사회적 지지와 감정노동의 하부

영역까지도 분석하여 조직몰입에 미치는 영향을 구체적으로 파악하였다. 연구결과에 의하면 일반적 특성의 직위, 교육수준, 감정노동의 하위 영역인 감정표현주의 정도, 사회적 지지의 하위 영역인 정보적 지지, 평가적 지지가 조직몰입에 영향을 미치는 것으로 파악되었다. 따라서 사회적 지지 중에서도 정보적 지지와 평가적 지지를 할 수 있는 구체적인 방안을 모색하고 감정노동을 완화시킬 수 있도록 부서별 또는 조직별 프로그램을 개발할 것을 제안한다.

병원간호사의 감정노동은 다양한 요소에 의해 영향을 받을 수 있기 때문에 병원 간의 차이를 비교·분석 하는 데는 한계가 있었다. 따라서 향후 연구는 연구대상을 다양한 지역과 병원으로 확대하여 병원별, 직종별 비교와 함께 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 개인과 조직 수준으로 분류하여 탐색하는 연구가 필요하다.

## REFERENCES

- Baik, D. W., & Yom, Y. H. (2012). Effects of social support and emotional intelligence in the relationship between emotional labor and burnout among clinical nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, 18*(3), 271-280.
- Cha, S. K., Shin, Y. S., Kim, K. Y., Lee, B. Y., Ahn, S. Y., Jang, H. S., et al. (2009). The degrees of emotional labor and the its related factors among clinical nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research, 15*(2), 23-25.
- Choi, Y. J. (2009). *A study of the related factors of organizational commitment in hospital nurses*. Unpublished doctoral dissertation, Hanyang University, Seoul.
- Chung, H. K. (2006). *The determinants of organizational commitment of hospital nurses*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Cobb, S. (1976). Social support as a mediator of life stress. *Psychosomatic Medicine, 38*(5), 300-314.
- Halbesleben, J. R. B. (2006). Sources of social support and burnout: A meta-analytic test of the conservation of resources model. *Journal of Applied Psychology, 91*(5), 1134-1145. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.91.5.1134>
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal work Environment Health, 24*(3), 43-48.
- Joung, M. S., & Kim, K. J. (2006). Emotional labor, leader's emotional intelligence, job satisfaction, organizational commitment for nurses. *Korean Journal of Hospital Management, 11*(4), 1-18.
- Jeong, S. J. (2014). *Relationship among the emotional labor, burn-out, turnover and depression of ward nurses*. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.
- Kanter, R. M. (1968). Commitment and social organization: A study of commitment mechanisms in utopian communities. *American Sociological Review, 33*(4), 499-517.
- Kim, H. J., & Kim, J. H. (2011). Emotional labor, social support, and depressive symptoms of clinical nurses in a province, Korea. *Korean Journal of Occupational Health Nursing, 20*(3), 308-318. <http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2011.20.3.308>
- Kim, I. S. (2009). The role of self-efficacy and social support in the relationship between emotional labor and burn out, turnover intention among hospital nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society, 15*(4), 515-526.
- Kim, J. H., Lee, Y. H., Jung, H. Y., Choo, H. S., Won, S. J., Kwon, S. Y., et al. (2013). Effects of emotional labor, emotional intelligence and social support on job stress in clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing, 20*(2), 157-167.
- Kim, K. H. (2008). *The relationship of self-efficacy and social support on burnout of insurance review nurses*. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.
- Kim, T. Y. (2012). *The effect of emotional labor, job stress and way of coping on the organizational commitment of nurses in a general hospital*. Unpublished master's thesis, Korea University, Seoul.
- Lee, S. Y., & Yang, H. S. (2008). The relations of emotional labor to emotional exhaustion and turnover intention in call center workers. *The Korea Contents Association, 8*(4), 197-210.
- Lee, J. Y. (2012). *The relationship between kindergarten and child care teacher's resilience, perceived social support and organizational commitment*. Unpublished doctoral dissertation, Catholic University, Daegu.
- Lee, K. J., Lee, E., & Choi, S. Y. (2013). Influencing factors of the organizational among hospital nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing, 22*(1), 35-46.
- Liou, S. R. (2008). An analysis of the concept of organizational commitment. *Nursing Forum, 43*(3), 116-125.
- Morgeson, F. P., & Humphrey, S. E. (2006). The work design questionnaire (WDQ): Developing and validating a comprehensive measure for assessing job design and the nature of work. *Journal of Applied psychology, 91*(6), 1321-1339. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.91.6.1321>
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimension, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review, 21*, 986-1010. <http://dx.doi.org/10.5465/AMR.1996.9704071861>
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior, 14*(27), 224-247.

[http://dx.doi.org/10.1016/0001-8791\(79\)90072-1](http://dx.doi.org/10.1016/0001-8791(79)90072-1)

- Oh, E. H., & Chung, B. Y. (2011). The effect of empowerment on nursing performance, job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention in hospital nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 17(4), 391-401.
- Oh, Y. M. (2010). *A study on nurses' emotional labor and organizational effectiveness*. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.
- Park, G. J., & Kim, Y. N. (2010). Factors influencing organizational commitment among hospital nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 16(3), 250-258.
- Park, J. W. (1985). *A study to development a scale of social support*. Unpublished doctoral dissertation, Yonsei University, Seoul.
- Song, Y. J. (2011). *A study on the effect of emotional hardship on job satisfaction and turnover of nurses*. Unpublished master's thesis, The Catholic University of Korea, Seoul.
- Woo, H. J. (2014). *The relationship between social support and nursing performance among Korean clinical nurses*. Unpublished master's thesis, Ajou University, Seoul.
- You, M. A., & Son, Y. J. (2009). The relationships of work-family conflict, social support, job satisfaction, and organizational commitment in Korean married hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing*, 16(4), 515-523.
- Yang, Y. K. (2011). A study on burnout, emotional labor, and self-efficacy in nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 17(4), 423-463.