

# 임상간호사의 감정노동과 직무만족 간의 관계에서 사회적 지지의 조절효과

한혜율<sup>1</sup> · 이지영<sup>1</sup> · 장인순<sup>2</sup>

인제대학교 상계백병원<sup>1</sup>, 한국성서대학교 간호학과<sup>2</sup>

## The Moderating Effects of Social Support between Emotional Labor and Job Satisfaction in Clinical Nurses

Han, Hye-Yul<sup>1</sup> · Lee, Ji-Young<sup>1</sup> · Jang, Insun<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Department of Nursing, Inje University Sanggye Hospital, Seoul

<sup>2</sup>Department of Nursing, Korean Bible University, Seoul, Korea

**Purpose:** The purpose of this study was to investigate the moderating effects of social support between emotional labor and job satisfaction in clinical nurses. **Methods:** Participants were 311 clinical nurses and data were collected from July 11th to 18th, 2014. The data were analyzed using descriptive statistics, t-test, ANOVA, Pearson correlation coefficient and hierarchical multiple regression with SPSS 21.0. **Results:** The job satisfaction indicated a significant relationship to surface-acting ( $r=-.191, p=.001$ ), deep-acting ( $r=.179, p=.002$ ) and social support ( $r=.342, p<.001$ ) respectively. Emotional labor significantly affected job satisfaction ( $F=11.592, p<.001$ ), and explained 5.4% of the variance in job satisfaction. The social support acted as a moderator on the relationship between emotional labor and job satisfaction at significant level ( $F=11.416, p<.001$ ). **Conclusion:** The results of this study suggest that it is important to develop social support promoting and stress relief program for clinical nurses to improve job satisfaction.

**Key Words:** Emotional labor, Job satisfaction, Social support, Nurse

## 서론

### 1. 연구의 필요성

현대의 국내 의료 환경은 국민의 욕구가 다양해지고 의료기관 서비스 질 평가 결과에 대한 공개 등으로 병원의 경쟁이 가열되고 있으며, 자신의 요구에 맞는 의료기관을 선택하고 평가할 수 있는 고객 중심적인 환경으로 변화하고 있다. 의료기관은 그 어느 때보다 의료서비스 질적 개선에 노력을 기울이

고 있는데, 국내 종합병원 의료 인력의 구성 중 간호인력 구성 비율이 48.4%(Ministry of Health and Welfare, 2013)에 달하며, 병원의 주 고객인 환자에 대한 모든 활동은 간호사를 통해 이루어지게 된다고 볼 수 있다.

간호사의 직무만족은 직무자체가 기쁨 또는 스트레스로 이어지는 내면적인 가치와 관련될 수 있고, 환자 간호에 긍정적 혹은 부정적인 요인으로 작용하여 간호에 대한 환자의 만족도와 조직의 생산성에 직접적인 영향을 미칠 수 있다(Song, 2012). 그런데 최근 의료기관들은 고객관점의 의료서비스를

**주요어:** 감정노동, 직무만족, 사회적 지지, 간호사

**Corresponding author:** Jang, Insun

Department of Nursing, Korean Bible University, 32 Dongil-ro, 214-gil, Nowon-gu, Seoul 139-791, Korea.  
Tel: +82-02-950-5485, Fax: +82-2-950-5484, E-mail: agape90@korea.com

Received: May 21, 2015 / Revised: Jul 27, 2015 / Accepted: Nov 4, 2015

제공하기 위해 간호사 등의 의료진들을 대상으로 친절교육을 실시하며, 고객만족에 대한 지속적인 조사를 함으로써 의료진에 대한 개인감정 표현과 행동규칙 관리를 병원 조직이 적극 개입하여 통제하고 있다. 즉, 의료기관간의 경쟁이 치열해지면서 고객만족 혹은 고객서비스가 강조됨에 따라 밝은 표정과 미소, 적극적인 태도, 공손한 말투 등의 바람직한 감정을 표현하게 하고, 부적절한 감정을 나타내지 못하도록 강조하는 실정이다(Joung & Kim, 2006; Kim, 2009). 그러나 직무를 수행할 때 자신의 감정을 바람직한 감정으로 표현하기 위해, 의도적으로 그런 감정을 자신들이 갖기 위해 노력하며, 이는 내적 감정이 항상 긍정적이지만은 않기 때문에 표면행위를 통해 감정부조화를 느끼게 된다. 이러한 감정노동은 결과적으로 그 자체가 직무 스트레스로 작용할 수 있어 약물남용, 알콜중독, 절근 등과 같은 부정적 행동과 직접적 관련이 있다고 보고한다(Hochschild, 1983). 간호직은 높은 수준의 감정노동을 감당해야 하는 군으로 분류하고 있는데(Yang & Chang, 2008), 간호서비스는 다양한 다른 서비스들을 환자에게 연결시키는 접점자로서의 역할을 수행하기에 고객만족 제고에 큰 영향을 줄 수 있기에 적극적으로 관심을 갖고 관리해야 할 것이다(Joung & Kim, 2006; Park & Song, 2013).

Hochschild (1983)은 감정노동을 자신의 내면감정과 달리 표현규칙에 따라 감정을 표현하는 행동(표면행위)과 바람직한 행동을 표현하기 위해 의식적으로 자신의 감정을 변화시키려는 실제적인 노력행동(진심행위)로 구분하여 설명하였다. 선행연구에서는 감정노동의 진심행위는 직무만족에 유의한 긍정적 영향을 미치고, 표면행위는 직무만족에 유의하지 않은 것으로(Yang & Chang, 2008), 진심행위는 직무만족에 긍정적으로, 표면행위는 부정적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 보고하였다(Sohn & Kim, 2015). 이런 감정노동으로부터 오는 직무 스트레스를 대처하는 전략이 환자의 만족과 조직 생산성에 영향을 주는 간호사의 직무만족 제고에 관심이 있는 조직에서는 필요하다. 사회적 지지는 스트레스의 완충기제로 오래 전부터 관심이 되어 왔다(Nelson & Quick, 1991). 특히 사회적 지지는 병원 조직내에서 어느 정도 관리가 가능한 요인이라는 관점에서 주목할 수 있다(Park, 2008). Song과 Park (2011)는 외래 간호사의 감정노동에 관한 연구에서 외래 간호사의 억눌린 감정을 해소할 수 있는 사람은 동료이며, 병원 환경을 알지 못하는 가족이나 친구들은 자신을 잘 이해하지 못하여 같은 환경에서 일하는 동료가 서로 의지하는 대상이 된다고 보고하였다. 국내연구에서 호텔종사원을 대상으로 감정노동과 직무만족 간의 관계에서 조직지원의 조절효과를 보고

한 선행연구(Choi, 2015; Park, 2008)가 있었고, 간호사를 대상으로 감정노동과 소진, 이직의도와의 관계에서 사회적 지지는 조절효과는 없고, 부분 매개효과가 있다는 보고도 있었다(Kim, 2009). 감정노동 종사자의 건강모형(Lee, 2007)에서는 건강에 유의한 영향을 준 변수는 사회적 지지, 감정노동 표면행위와 조직문화 요인이며, 감정노동 표면행위의 감소를 위해 사회적 지지를 강화하는 간호중재가 필요하다고 제안하였다. 하지만 현재까지 주로 진행된 간호연구들은 감정노동이 직무만족이나 소진과 같은 결과변수에 미치는 영향이나 관계 연구들로(Byun & Yom, 2009; Kim, Chung, Kim, & Seo, 2014; Kim et al., 2013; Park & Song, 2013) 주 효과만 파악하는 연구들로 간호사의 감정노동이 결과변수에 미치는 영향을 조절하는 변수에 대한 정보를 제공하는 연구는 부족한 상태이다. 따라서 본 연구에서는 대학병원에서 근무하는 간호사를 대상으로 감정노동과 직무만족의 관계에서 사회적 지지가 조절변수로서 효과를 가지는지 규명함으로써 감정노동관리 프로그램 개발을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

## 2. 연구목적

본 연구의 구체적인 목표는 다음과 같다.

- 대상자의 직무만족, 감정노동, 사회적 지지 정도를 파악한다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족의 차이를 파악한다.
- 대상자의 직무만족, 감정노동, 사회적 지지의 관계를 파악한다.
- 대상자의 직무만족에 영향을 미치는 요인과 감정노동이 직무만족에 영향을 미치는데 사회적 지지의 조절효과를 파악한다.

## 연구방법

### 1. 연구설계

본 연구는 임상간호사의 직무만족에 영향을 미치는 요인과 감정노동과 직무만족간의 관계에서 사회적 지지의 조절효과를 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

### 2. 연구대상 및 자료수집

대상자는 서울에 소재한 대학병원에 근무하는 간호사로서

편의 추출되었으며 본 연구의 목적을 이해하고 연구에 참여하기로 동의한 자이다. 자료수집은 병원의 기관윤리위원회(IRB)의 승인(2014-05-010)을 받은 후 해당부서장의 협조를 받아 진행되었다. 설문지 작성 전에 대상자의 윤리적 측면을 고려하여 서면으로 연구의 목적을 설명하고 연구참여 동의서를 받았다. 연구참여 동의서에는 연구목적, 대상자의 익명성, 비밀 보장 및 연구참여 철회 등의 내용이 포함되었고 연구자료를 연구목적 이외의 다른 목적으로 사용하지 않을 것을 설명하였다.

대상자수 결정은 G\*Power 3.1 프로그램을 이용하여 산정하였다. 다중회귀분석 검정을 위해 중간 정도의 효과크기 .15, 유의수준 .05, 검정력 95%, 독립변수 20개로 설정하였을 때, 최소 대상자수는 총 222명이었는데, 탈락률을 여유있게 고려하여 320명을 조사하였고, 응답에 불성실한 설문자료를 제외하여 최종 311명의 자료를 본 연구에 사용하였다. 자료수집기간은 2014년 7월 11일부터 7월 18일 까지이었다.

### 3. 연구도구

#### 1) 직무만족

Slavitt, Stamps, Piedmont와 Hasse (1978)이 개발한 도구를 Choi (2008)가 요인분석을 통하여 행정 2문항, 전문직 지위 3문항, 대인관계 2문항, 보수 2문항의 총 9문항 5점 척도로 구성되었다. 점수의 범위는 9~45점으로 점수가 높을수록 직무만족 정도가 높음을 의미한다. Choi (2008)의 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 는 .71이었고, 본 연구에서는 .74였다.

#### 2) 감정노동

감정노동은 Brotheridge와 Lee (2003)가 개발한 Emotional Labour Scale을 Lee (2007)가 수정·보완한 한국어판 감정노동측정도구에서 표면행위 3문항, 진심행위 3문항의 총 6문항을 사용하였다. 각 문항마다 「전혀 그렇지 않다」 1점, 「조금 그렇다」 2점, 「보통이다」 3점, 「대부분 그렇다」 4점, 「매우 그렇다」 5점으로 응답하게 한 5점 척도이다. 점수가 높을수록 감정노동 수행정도가 높음을 의미한다. Lee (2007)의 연구에서 Cronbach's  $\alpha$  값은 표면행위, 진심행위 .78, .80이었고, 본 연구에서는 .84, .85로 나타났다.

#### 3) 사회적 지지

Peeter, Buunk와 Schufeli (1995)이 개발하여 Kim (2004)이 번안하여 사용한 도구로 상사 지지 4문항과 동료지지 4문항으로 총 8개 문항 5점 척도이며, 점수가 높을수록 사회적 지

지가 높음을 의미한다. Kim (2004)의 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 는 .79였고, 본 연구에서는 상사지지 .84, 동료지지 .85였다.

### 4. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 21.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 직무만족과 감정노동, 사회적 지지의 정도는 빈도, 백분율, 평균, 표준편차로 분석하였다. 일반적 특성에 따른 직무만족의 차이는 t-test, 분산분석을, 사후 검정은 Scheffé test로 분석하였다. 직무만족과 감정노동, 사회적지지 간의 관계는 Pearson correlation coefficient로 분석하였다. 대상자의 직무만족에 영향을 미치는 요인과 감정노동이 직무만족에 영향을 미치는 데 사회적 지지의 조절효과는 위계적 회귀분석(Hierarchical multiple regression)으로 분석하였다.

## 연구결과

### 1. 대상자의 직무만족, 감정노동, 사회적 지지 정도

대상자의 직무만족은 평균  $2.95 \pm 0.43$ 점이었고, 전체 감정노동은 평균  $3.59 \pm 0.56$ 점, 하부영역별로 표면행위는 평균  $3.64 \pm 0.75$ 점, 진심행위는 평균  $3.54 \pm 0.65$ 점으로 나타났다. 전체 사회적 지지는 평균  $3.47 \pm 0.53$ 점, 하부영역별로 상사지지는 평균  $3.34 \pm 0.61$ 점, 동료지지는 평균  $3.60 \pm 0.57$ 점이 있었다(Table 1).

**Table 1.** Degree of Job Satisfaction, Emotional Labor and Social Support

| Vaniables            | M±SD      | Range     |
|----------------------|-----------|-----------|
| Job satisfaction     | 2.95±0.43 | 1.11~4.00 |
| Emotional labor      | 3.59±0.56 | 2.00~5.00 |
| Surface acting       | 3.64±0.75 | 1.67~5.00 |
| Deep acting          | 3.54±0.65 | 2.00~5.00 |
| Social support       | 3.47±0.53 | 2.00~4.75 |
| Supervisor's support | 3.34±0.61 | 1.00~4.75 |
| Peer's support       | 3.60±0.57 | 1.50~5.00 |

No respondents are excluded.

### 2. 대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족 차이

대상자의 일반적 특성을 살펴보면, 총 311명으로 여자가 97.1%(302명)로 다수이었고, 연령은 26~30세가 39.7%(114

명)로 가장 많았고, 그 다음은 22~25세 26.5%(76명)이었고, 미혼이 65.6%(204명)로 나타났다. 임상경력은 11년 이상인 경우가 31.2%(97명)로 가장 많았고, 그 다음은 6~10년 27.3%(85명), 2~3년 22.2%(69명), 4~5년 13.8%(43명), 1년 미만 5.5%(17명) 순이었다. 교육수준은 대학졸업이 57.2%(178명)로 가장 많았고, 급여수준은 250~299만원 미만이 55.0%(171명), 300만원 이상이 37.9%(118명), 249만원 미만이 7.1%(22명) 순이었다. 근무부서는 일반병동이 51.8%(161명)로 가장 많았고, 그 다음은 중환자실 23.2%(72명), 수술실 10.6%(33명) 등의 순이었다. 교대 근무형태가 90.4%(281명)로 나타났고, 직위는 일반간호사 80.1%(249명), 주임간호사 19.3%(60명), 수간호사 0.6%(2명) 순으로 나타났다.

현재 근무병동 만족도는 불만족이 47.6%(148명), 만족 29.6%(92명), 모름 22.8%(71명)의 순이었다. 간호직에 종사할 예정기간은 '필요한 기간까지'가 45.3%(141명)로 가장 많았고, 그 다음은 '정확한 계획 없음'이 24.1%(75명), '가능한 오래 근무할 예정'인 경우 19.3%(60명), '가능한 빨리 그만 둘 예정'인 경우 11.3%(35명)의 순이었다. 주관적 건강상태는 보통이 42.4%(132명)로 가장 많았고, 건강함 36.0%(112명), 나쁨 21.5%(67명)의 순으로 나타났다.

일반적 특성에 따른 직무만족 차이를 비교한 결과, 대상자 연령( $F=4.353, p=.002$ ), 임상경력( $F=6.318, p<.001$ ), 급여수준( $F=5.377, p=.005$ ), 근무형태( $t=1.991, p=.047$ ), 직위( $F=7.753, p=.001$ ), 현재 근무부서 만족정도( $F=26.883, p<.001$ ), 간호직에 종사할 예정기간( $F=9.040, p<.001$ )과 주관적 건강상태( $F=5.234, p=.006$ )에서 유의한 차이를 보였다. Scheffé 사후 검정 결과에서, 직무만족은 임상경력이 1년 미만인 경우가 다른 경우 보다 높게 나타났고, 직위가 수간호사인 경우 일반간호사 보다 높게 나타났고, 현재 근무부서에 '만족'한 경우가 '모르겠다' 경우보다, '만족하지 않는다' 경우 보다 높게 나타났고, 간호직에 종사할 예정기간이 '가능한 빨리 그만 둘 예정'인 경우 보다 다른 경우에 높게 나타났고, 주관적 건강상태가 좋은 경우가 나쁜 경우 보다 높게 나타났다. 대상자 연령과 급여수준에서는 그룹 간 차이는 없는 것으로 나타났다(Table 2).

### 3. 대상자의 직무만족과 관련 요인 간의 상관관계

대상자의 직무만족과 감정노동, 사회적 지지간의 상관관계를 분석한 결과, 직무만족은 감정노동의 하부영역 중 표면행위와 음의 상관관계를( $r=-.191, p=.001$ ), 진심행위와는 양의

상관관계를( $r=.179, p=.002$ ), 사회적 지지와 양의 상관관계를( $r=.342, p<.001$ ) 나타내었다. 감정노동의 하부영역 중 표면행위와 진심행위와는 양의 상관관계가 있었고( $r=.298, p<.001$ ) 사회적 지지와 감정노동의 진심행위와 양의 상관관계가 있었다( $r=.180, p=.001$ )(Table 3).

### 4. 대상자의 직무만족 영향요인과 감정노동과 직무만족에서 사회적 지지의 조절효과

사회적 지지의 조절효과 여부를 파악하기 위해 Baron과 Keny (1986)의 절차에 따라 분석하였다. 첫 번째 단계에서는 통제변수를, 두 번째 단계에서는 통제변수와 독립변수를, 세 번째 단계에서는 독립변수의 영향을 통제된 후 조절변수가 어떠한 영향을 주는가 보기 위해 두 번째 단계의 변수들과 함께 조절변수를 투입하였다. 네 번째 단계에서는 독립변수와 조절변수를 통제된 후 독립변수와 조절변수의 상호작용변수(독립변수 $\times$ 조절변수)를 종속변수에 회귀분석을 하여  $R^2$ 값의 변화량에 따라 조절효과를 검증하였다. 이때 독립변수와 조절변수를 곱한 상호작용 변수가 다른 변수들과 다중공선성 문제가 발생하기 때문에 독립변수와 조절변수에서 각각 평균을 빼는 평균중심화(mean centering)방법을 이용하여 만든 변수들의 곱으로 상호작용변수를 생성하였다(Lee, 2014). Kolmogorov-Smirnov 검정을 이용하여 각 변수의 정규성 검정에서 부적절성에 대한 증거는 없었다. 더빈 왓슨(Durbin-Watson) 통계값은 1.920으로 자기상관 관계가 존재하지 않았고, 공차한계범위도 .271~.914로 .10 이상으로, VIF(분산팽창요인) 값도 모두 10 이하로 독립변수간의 상관관계, 즉 다중공선성 문제는 존재하지 않았다.

일반적 특성에서 직무만족에 유의한 차이를 나타낸 변수들에서 연령과 임상경력은 다중공선성이 나타나 임상경력만 연속변수로 투입하였고, 급여수준은 200만원 이하는 1, 200~250만원은 2, 250~300만원은 3, 300만원 이상은 4의 연속값으로 취하였고, 현재 근무부서 만족도 불만족 1, 모름 2, 만족 3의 연속값으로 처리하였다. 근무형태, 직위, 간호직에 종사할 예정기간, 주관적 건강상태는 사후 검정에서 의미있게 차이를 나타낸 집단을 더미화하여 통제변수로 투입하였다.

사회적 지지가 감정노동과 직무만족과의 관계를 조절하는지 검증하기 위해 위계적 회귀분석을 실시한 결과는 Table 4와 같다. 일반적 특성을 통제변수로 포함하고 있는 Model 1은 직무만족의 18.2%를 설명하고 있었고, 직위( $\beta=.172, p<.05$ ), 간호직에 종사할 예정기간( $\beta=-.152, p<.01$ ), 현재 근무부서

**Table 2.** Differences in Job Satisfaction according to General Characteristics

(N=311)

| Characteristics                   | Categories          | n (%)      | M±SD                    | t or F | p      | Scheffé   |
|-----------------------------------|---------------------|------------|-------------------------|--------|--------|-----------|
| Gender                            | Female              | 302 (97.1) | 2.95±0.43               | 0.701  | .484   |           |
|                                   | Male                | 9 (2.9)    | 2.85±0.40               |        |        |           |
| Age (year)                        | 22~25               | 76 (26.5)  | 3.01±0.41 <sup>a</sup>  | 4.353  | .002   |           |
|                                   | 26~30               | 114 (39.7) | 2.86±0.43 <sup>a</sup>  |        |        |           |
|                                   | 31~35               | 53 (18.5)  | 2.83±0.42 <sup>a</sup>  |        |        |           |
|                                   | 36~40               | 37 (12.9)  | 3.10±0.39 <sup>a</sup>  |        |        |           |
|                                   | ≥41                 | 7 (2.4)    | 3.13±0.40 <sup>a</sup>  |        |        |           |
| Marital status                    | Unmarried           | 204 (65.6) | 2.91±0.43               | -1.936 | .054   |           |
|                                   | Married             | 107 (34.4) | 3.02±0.44               |        |        |           |
| Clinical career                   | ≤1                  | 17 (5.5)   | 3.24±0.37 <sup>a</sup>  | 6.318  | < .001 | a > b     |
|                                   | 2~3                 | 69 (22.2)  | 2.95±0.39 <sup>b</sup>  |        |        |           |
|                                   | 4~5                 | 43 (13.8)  | 2.95±0.28 <sup>b</sup>  |        |        |           |
|                                   | 6~10                | 85 (27.3)  | 2.79±0.49 <sup>b</sup>  |        |        |           |
|                                   | ≥11                 | 97 (31.2)  | 3.04±0.43 <sup>ab</sup> |        |        |           |
| Education status                  | College             | 122 (39.2) | 2.94±0.45               | 0.124  | .884   |           |
|                                   | University          | 178 (57.2) | 2.96±0.43               |        |        |           |
|                                   | Graduate school     | 11 (3.5)   | 3.00±0.42               |        |        |           |
| Monthly salary<br>(10,000 won)    | ≤249                | 22 (7.1)   | 2.89±0.44 <sup>a</sup>  | 5.377  | .005   |           |
|                                   | 250~299             | 171 (55.0) | 2.89±0.43 <sup>a</sup>  |        |        |           |
|                                   | ≥300                | 118 (37.9) | 3.05±0.42 <sup>a</sup>  |        |        |           |
| Work department                   | General ward        | 161 (51.8) | 2.96±0.46               | 1.714  | .131   |           |
|                                   | ICU                 | 72 (23.2)  | 3.00±0.39               |        |        |           |
|                                   | OR                  | 33 (10.6)  | 2.98±0.37               |        |        |           |
|                                   | ER                  | 20 (6.4)   | 2.69±0.38               |        |        |           |
|                                   | OPD                 | 17 (5.5)   | 2.93±0.43               |        |        |           |
|                                   | Etcetera            | 8 (2.6)    | 2.90±0.46               |        |        |           |
| Pattern of work                   | Non-shift           | 30 (9.6)   | 3.10±0.44               | 1.991  | .047   |           |
|                                   | Shift               | 281 (90.4) | 2.94±0.43               |        |        |           |
| Position                          | Staff nurse         | 249 (80.1) | 2.91±0.43 <sup>a</sup>  | 7.753  | .001   | a < b     |
|                                   | Charge nurse        | 60 (19.3)  | 3.11±0.41 <sup>ab</sup> |        |        |           |
|                                   | Head nurse          | 2 (0.6)    | 3.56±0.31 <sup>b</sup>  |        |        |           |
| Work department<br>- satisfaction | Satisfaction        | 92 (29.6)  | 3.19±0.41 <sup>a</sup>  | 26.883 | < .001 | a > b > c |
|                                   | Unsatisfaction      | 148 (47.6) | 2.80±0.43 <sup>c</sup>  |        |        |           |
|                                   | Unknown             | 71 (22.8)  | 2.97±0.29 <sup>b</sup>  |        |        |           |
| Target date                       | Necessary period    | 141 (45.3) | 2.95±0.41 <sup>a</sup>  | 9.040  | < .001 | a > b     |
|                                   | As long as possible | 60 (19.3)  | 3.12±0.46 <sup>a</sup>  |        |        |           |
|                                   | As soon as possible | 35 (11.3)  | 2.66±0.41 <sup>b</sup>  |        |        |           |
|                                   | No plan             | 75 (24.1)  | 2.96±0.39 <sup>a</sup>  |        |        |           |
| Subjective health<br>condition    | Good                | 112 (36.0) | 3.04±0.44 <sup>a</sup>  | 5.234  | .006   | a > b     |
|                                   | Normal              | 132 (42.4) | 2.94±0.39 <sup>ab</sup> |        |        |           |
|                                   | Poor                | 67 (21.5)  | 2.83±0.46 <sup>b</sup>  |        |        |           |

No respondents are excluded.

만족도( $\beta = .319, p < .001$ )가 직무만족에 유의한 영향을 주는 요인이었다. 통제변수와 독립변수인 감정노동 하위요인과 직무만족을 종속변수로 한 Model 2도 통계적으로 유의하였다 ( $F = 11.592, p < .001$ ). 통제변수를 제외한 감정노동은 직무만

족의 5.4%를 설명하고 있었다. 감정노동의 하위영역에서 표면행위( $\beta = -.225, p < .001$ )와 진심행위( $\beta = .187, p < .01$ )가 직무만족에 유의한 영향을 주고 있었다. 통제변수, 감정노동이 하위영역들과 사회적 지지를 독립변수로, 종속변수를 직무

만족으로 한 Model 3도 통계적으로 유의하였다( $F=12.286, p<.001$ ). 사회적 지지도 직무만족에 유의한 영향을 미치는 요인으로 나타났고( $\beta=.198, p<.001$ ), 통제변수와 독립변수인 감정노동을 제외한 사회적 지지가 직무만족의 3.2%를 설명하고 있었다.

감정노동과 직무만족에서 사회적 지지의 조절효과를 검증하기 위해 감정노동의 하부영역(표면행위, 진심행위)과 사회적 지지의 상호작용 변수를 추가적으로 투입한 Model 4의 설명력은 28.8%로 2.0% 추가적으로 증가하였고, 통계적으로 유의하였다( $F=11.416, p<.001$ ). 추가적으로 투입한 상호작용 변수들 모두 즉, 표면행위( $\beta=.117, p<.05$ ), 진심행위( $\beta=$

$-.141, p<.01$ )가 통계적으로 유의한 것으로 나타나, 사회적 지지는 감정노동의 표면행위와 직무만족의 관계와 감정노동의 진심행위와 직무만족의 관계를 조절하고 있음이 확인되었다.

## 논 의

본 연구는 대학병원에서 근무하는 간호사의 직무만족에 영향을 미치는 요인과 감정노동과 직무만족간의 관계에서 사회적 지지의 조절효과를 파악하기 위해 시도되었다.

본 연구에서 간호사의 직무만족도는 5점 만점에 평균 2.95 ± 0.43점으로 중간 수준이었다. 선행연구에서 임상간호사를

**Table 3.** Correlations among Variables

| Variables                       | Job satisfaction | Emotional labor:<br>surface acting | Emotional labor:<br>deep acting | Social support |
|---------------------------------|------------------|------------------------------------|---------------------------------|----------------|
|                                 | r (p)            | r (p)                              | r (p)                           | r (p)          |
| Job satisfaction                | 1.000            |                                    |                                 |                |
| Emotional labor: surface acting | -.191 (.001)     | 1.000                              |                                 |                |
| Emotional labor: deep acting    | .179 (.002)      | .298 (<.001)                       | 1.000                           |                |
| Social support                  | .342 (<.001)     | -.003 (.960)                       | .180 (.001)                     | 1.000          |

**Table 4.** Moderatinf Effect of Social Support on the Relationship between Emotional Labor and Job Satisfaction

| Variables                              | Dependent variable: job satisfaction |          |           |           |           |           |           |           |
|--|--------------------------------------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
|  | Model 1                              |          | Model 2   |           | Model 3   |           | Model 4   |           |
|  | β                                    | t        | β         | t         | β         | t         | β         | t         |
| Control variables                      |                                      |          |           |           |           |           |           |           |
| Clinical career                        | -.139                                | -1.421   | -.134     | -1.419    | -.088     | -0.938    | -.104     | -1.129    |
| Monthly salary                         | .101                                 | 1.526    | .100      | 1.561     | .085      | 1.355     | .079      | 1.278     |
| Pattern of work: non-shift (1)         | .022                                 | 0.393    | .009      | 0.171     | -.013     | -0.245    | -.031     | -0.567    |
| Position: charge or head nurse (1)     | .172                                 | 1.986*   | .149      | 1.760     | .121      | 1.456     | .134      | 1.626     |
| Target date: as soon as possible (1)   | -.152                                | -2.843** | -.149     | -2.878**  | -.120     | -2.353*   | -.124     | -2.448*   |
| Subjective health condition: poor (1)  | -.035                                | -0.654   | -.056     | -1.086    | -.045     | -0.884    | -.055     | -1.095    |
| Work department satisfaction           | .319                                 | 5.740*** | .279      | 5.129***  | .239      | 4.413***  | .252      | 4.690***  |
| Emotional labor: surface acting (EL:S) |                                      |          | -.225     | -4.253*** | -.221     | -4.260*** | -.230     | -4.481*** |
| Emotional labor: deep acting (EL:D)    |                                      |          | .187      | 3.467**   | .156      | 2.932**   | .146      | 2.758**   |
| Social support (SS)                    |                                      |          |           |           | .198      | 3.743***  | .193      | 3.689***  |
| Moderating variables                   |                                      |          |           |           |           |           |           |           |
| EL:S×SS                                |                                      |          |           |           |           |           | .117      | 2.290*    |
| EL:D×SS                                |                                      |          |           |           |           |           | -.141     | -2.801**  |
| R <sup>2</sup>                         | .200                                 |          | .258      |           | .291      |           | .316      |           |
| Adj. R <sup>2</sup>                    | .182                                 |          | .236      |           | .268      |           | .288      |           |
| F                                      | 10.791***                            |          | 11.592*** |           | 12.286*** |           | 11.416*** |           |

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

대상으로 연구에서 2.89점에서 3.18점으로 조금씩 차이가 있었다(Byun & Yom, 2009; Jang, 2008; Kim & Hyun, 2005; Kim, Chung, Kim, & Seo, 2014; Nam, 2014; Park & Song, 2013). 이는 연구대상자 및 측정도구의 차이에서 나타난 결과로 생각될 수 있다.

감정노동은 평균평점이 5점 만점에  $3.59 \pm 0.56$ 점으로 나타나 중등도를 상회하였다. 이는 간호사를 대상으로 한 선행 연구에서 나타난 3.21점에서 3.38점보다 높은 것이며(Byun & Yom, 2009; Kim et al., 2013; Kim, 2009; Nam, 2014; Park & Song, 2013) Kim, Chung, Kim과 Seo (2014)의 3.56점과는 비슷한 결과로 볼 수 있었다. 특히 감정노동의 하부영역에서 표면행위(평균 3.64점)가 진심행위(평균 3.54점)보다 높게 나타났다. 감정노동 결과 역시 대상자 및 측정도구의 차이에서 나타난 결과로도 생각될 수 있으나 전체적으로 최근 연구결과에서 감정노동의 정도가 계속 상승하고 있는 것은 주목해야 할 것이다. 본 연구대상의 간호사들은 병원인증 평가를 준비하는 시기이며, 특별히 친절교육을 강조하는 분위기로 즉, 인간의 생명과 관련하여 안전하고 정확한 업무를 수행해야 하는 상황에서 다양한 요구를 가진 환자와 지속적으로 상호작용을 하며, 환자 및 보호자의 만족도 증대를 위해 친절과 배려 등을 강조하고 있는 것에 영향을 받은 결과로도 사료된다. 따라서 감정노동에 관한 연구는 반복연구가 필요할 것이다. 사회적 지지는 평균  $3.47 \pm .53$ 점으로, 하부영역에서 상사지지(평균 3.34점)보다 동료지지(평균 3.60점)가 높게 나타났다. 사회적 지지도 측정도구의 차이가 있어 직접적인 비교는 어려우나 Kim 등(2013)은 3.42점, Kim (2009)은 3.56점(5점으로 환산한 값, 실제 4점 만점에 2.85점), Nam (2014)은 3.67점이었던 것을 볼 때 중간정도인 것으로 사료된다.

일반적 특성에서 직무만족은 연령이 높을수록, 급여가 많을수록, 고정 근무형태가, 직위는 높을수록, 현재 근무부서에 만족할수록, 간호직에 종사할 예정기간이 가능한 빨리 그만둘 예정이 아닌 경우, 주관적 건강상태가 좋을수록 직무만족이 높았는데, 이는 선행연구와 비슷한 결과이었다(Byun & Yom, 2009; Kim & Hyun, 2005; Nam, 2014; Park & Song, 2013). 반면에 본 연구에서 임상경력 1년 미만인 경우가 다른 경우에 비해 직무만족도가 높게 나타났는데 이는 Jang (2008)의 결과와 비슷하며, 사회초년생인 신규 간호사로 입사하여 부서에 적응하고, 배우려는 의지를 나타내는 결과로 사료된다.

직무만족과 전체 사회적 지지( $r = .342, p < .001$ ), 상사지지( $r = .359, p < .001$ ), 동료지지( $r = .246, p < .001$ )는 양의 상관

관계를 나타내었다. 이는 선행연구와 일치하는 결과이다(Byun & Yom, 2009; Kim & Hyun, 2005; Nam, 2014). Jang (2008)의 연구에서도 간호사의 업무 스트레스와 직무만족 관계에서 상급자, 하급자 간 조직 커뮤니케이션 만족이 매개역할을 한다고 보고하였다. 병원조직은 다양하고 전문성이 높은 집단으로 구성되어 있기에 정책이나 제도와 별개로 상사와 동료의 개별적이고 비공식적인 지원도 중요함을 알 수 있다. 따라서 간호조직에서는 이러한 지원이 효과적으로 이루어질 수 있도록 다양한 프로그램을 개발하는 노력이 필요할 것이다.

직무만족과 감정노동 간의 상관관계에서도 감정노동의 하부영역 중 표면행위( $r = -.191, p = .001$ )와 음의 상관관계, 진심행위( $r = .179, p = .002$ )와는 양의 상관관계를 나타내며, 감정노동의 하부영역 중 표면행위가 직무만족에 더 영향을 주는 것으로 나타났다. 이는 Kim, Chung, Kim과 Seo (2014)의 연구에서는 직장생활을 잘 하기 위해 본심을 숨겨야 하는 감정표현의 주의성이 직무만족에 유의한 영향을 미친 결과와, Sonh과 Kim (2015)의 연구에서 내면(진심)행위는 직무만족에 양이 영향을 미치고, 표면행위는 음의 영향을 미친 결과와 비슷한 결과이다. 또한 감정노동의 표면행위는 감정노동 종사자의 건강에도 유의한 영향을 주는 것으로 보고되었다(Lee, 2007). Park과 Song (2013)의 연구에서는 감정노동 빈도 그 자체보다는 이로 인해 감정의 부조화나 감정적 소진이 야기될 경우 직무만족과 유의한 관계를 나타낸다고 설명하였다. 즉, 환자 및 보호자 등 많은 사람을 접하는 간호사들을 실제 감정을 숨겨야 하는 상황에서, 따뜻함과 친절함을 느낄 수 있도록 가식적으로 노력하는 경우 직무만족이 떨어지며, 건강에도 영향을 줄 수 있음을 볼 때, 억제된 감정을 솔직히 표현할 수 있는 상담 및 스트레스 관리 프로그램 등을 활용할 수 있도록 지원하는 것이 필요하다고 사료된다. 또한 직무 수행 과정에서 상사나 동료와의 합리적인 의사소통과 환자, 보호자, 간병인, 다른 의료진들과 발생할 수 있는 상황별 대응법이나 관련 대화 메뉴얼 등을 개발하여 대처 능력을 갖출 수 있도록 하는 것도 도움이 될 것이다. 또한 간호사의 직무만족을 높이기 위해서는 기존의 표면적인 친절교육에서 벗어나서 감동이 있는 감성 교육을 통하여 다수의 표면행위를 '내가 행복한, 스스로 마음을 움직이는, 순수한 즐거움을 느끼는' 진심행위로 변화할 수 있도록 접근해야 할 것이다. Sonh과 Kim (2015)도 호텔 종사원의 진심행위를 강화하기 위해 인간중심 경영을 바탕으로 실질적인 조직의 지원 및 후원, 리더십, 멘토링, 인성교육 등을 포함한 다양한 직원훈련과 교육 프로그램을 실시한다면 서비스 질과 직무만족이 높아지고 기업의 성장과 발전이 도모될 것이라

고 제안하였다. 이렇듯 감정노동을 간호사들이 상황적으로 불가피하게 경험할 수밖에 없는 것이라면 부정적 결과를 최소화할 수 있는 세심한 배려 및 방안이 필요하며, 이런 상황을 최소화할 수 있는 업무환경과 시스템 구축을 위한 관리적 노력이 병행되어야 할 것이다. 본 연구의 중요한 목적인 사회적 지지는 감정노동의 표면행위와 직무만족의 관계와 감정노동의 진심행위와 직무만족의 관계를 조절하고 있음이 확인되었는데, 이는 Park (2008), Choi (2015)의 결과와 일치된 것이다. Kim과 Hyun (2005)의 임상간호사의 직무 스트레스와 직무만족도에 대한 사회적 지지의 조절효과 연구에서는 상사의 지지가 '환자간호에 대한 책임 및 자기 개발요인'의 직무 스트레스가 직무만족에 미치는 영향에 있어서만 유의한 조절효과를 있었다고 보고하였다. 직무만족은 아니지만 Kim (2009)의 연구에서는 간호사의 감정노동과 소진, 이직의도의 관계에서 사회적 지지는 간접적으로 영향을 미치는 매개효과가 있다고 보고하였다. 이렇듯 감정노동은 직무만족에 부정적인 영향을 미치지만 사회적 지지지는 이런 부정적인 영향을 감소시킬 수 있음으로 나타났다. Nam (2014)의 연구에서도 감정노동의 수준이 높은 간호사는 사회적 지지에 대한 인지도와 직무만족도는 낮았고, 사회적 지지를 높게 인지할수록 직무만족도가 높게 나타났다. 따라서 병원내 공식적, 비공식적 다양한 도입을 통해 사회적 지지를 높이고자 노력하는 것이 직무만족 제고를 위해서도 필요할 것이다. Joung과 Kim (2006)은 간호사를 대상으로 리더의 감성지능이 부하가 겪는 감정노동이 직무만족에 미치는 부정적 영향을 감소시키는 조절기능이 있는지 연구하였으나 조절효과를 보이지 않은 것으로 보고하며 상사 보다 동료의 지원이 더욱 효과적일 수도 있음을 언급하기도 하였는데, 이렇듯 감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 조절할 수 있는 다양한 변인들을 찾아 후속연구를 수행하는 것이 요구된다. 개인의 직무만족과 조직의 균형있는 발전을 위해 병원 내 인적관리자는 신체적 건강 뿐만 아니라 업무 중 발생하는 감정노동으로 인한 심리적 문제에도 관심을 갖아야 할 것이며, 간호조직에서도 이해와 배려하는 자세의 질적인 관리가 필요하다고 사료된다. 또한 정기적으로 근무부서 만족도 및 감정노동 정도, 영향 등에 대한 지속적인 모니터링과 필요 시 부서이동 등에 활용하는 방안도 고려해야 할 것이다.

## 결론 및 제언

본 연구는 간호사의 직무만족에 영향을 미치는 요인과 감정노동과 직무만족간의 관계에서 사회적 지지의 조절효과를 규

명해 보고자 시도하였다. 연구대상은 편의 추출된 서울에 소재한 대학병원에 근무하는 간호사로서 최종 311명의 자료를 분석하였고, 자료수집기간은 2014년 7월 11일부터 7월 18일까지이었다.

간호사의 직무만족은 평균 2.95점이었고, 전체 감정노동은 평균 3.59점, 하부영역별로 표면행위는 평균 3.64점, 진심행위는 평균 3.54점으로 나타났다. 전체 사회적 지지지는 평균 3.47점, 하부영역별로 상사 지지지는 평균 3.34점, 동료 지지지는 평균 3.60점이었다. 직무만족은 일반적 특성 중 연령, 임상경력, 급여수준, 근무형태, 직위, 현재 근무부서 만족정도, 간호직에 종사할 예정기간, 주관적 건강상태에 따른 차이에서 유의하였다. 직무만족은 감정노동의 하부영역 중 표면행위와 음의 상관관계를, 진심행위와는 양의 상관관계를, 사회적 지지와는 양의 상관관계를 나타내었다. 대상자의 감정노동은 직무만족에 유의한 영향을 미치는 요인이었고, 설명력은 5.4%였다. 사회적 지지도 직무만족에 유의한 영향을 미치는 요인으로 나타났고, 설명력은 3.2%였다. 사회적 지지지는 감정노동의 표면행위와 직무만족의 관계와 감정노동의 진심행위와 직무만족의 관계를 유의하게 조절하고 있었고, 설명력은 2.0%였다.

본 연구를 통하여 간호사들은 중간 이상의 감정노동을 경험하고 있으며, 감정노동은 직무만족을 감소시키고, 사회적 지지는 직무만족을 증가시키고, 사회적 지지지는 간호사들이 경험하는 감정노동으로 인해 발생하는 직무만족 감소 영향을 조절하는 효과가 있음을 확인하였다. 향후 직무만족을 높일 수 있는 프로그램 개발에 있어 기초자료가 될 것으로 기대한다. 하지만 본 연구는 서울 일개 대학병원 간호사를 대상으로 횡단적 조사연구로서 결과를 일반화하는데 제한점을 갖는다.

본 연구결과를 토대로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

- 간호사들의 감정노동에 대해 지속적인 인식과 관심이 요구되며, 조절 효과가 있는 사회적 지지지는 병원 조직내에서 어느 정도 변화를 줄 수 있는 점이기, 동료 및 상사의 지지를 효과적으로 증진시킬 수 있는 프로그램 개발 및 전략이 필요하다. 또한 간호현장에서 사회적 지지 증진 프로그램 적용 후 효과를 파악할 수 있는 추후연구가 필요하다.
- 병원내 인적관리 차원에서 감정노동을 수행하는 간호사들이 진심행위를 강화시킬 수 있는 리더십, 멘토링, 인성 및 감성교육 등 효과적인 교육 프로그램의 개발과 이의 효과를 검증하는 연구가 필요하다.
- 감정노동과 직무만족간의 관계에서 조절효과가 있는 다양한 변수를 발견하려는 추후연구가 필요하다.

## REFERENCES

- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 365-379. <http://dx.doi.org/10.1348/096317903769647229>
- Byun, D. S., & Yom, Y. H. (2009). Factors affecting the burnout of clinical nurses-Focused on emotional labor. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15(3), 444-454.
- Choi, H. J. (2008). *Comparison of health conditions, sleeping condition, job satisfaction, burn-out and commitment to organization job between nurses working only during day and those working in shift*. Unpublished master's thesis, Kyung Hee University, Seoul.
- Choi, H. S. (2015). The moderated mediation effect of perceived organizational support among the emotional labor, job satisfaction, organizational commitment of hotel employees. *Korean Journal of Tourism Research*, 30(3), 325-349.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Jang, H. S. (2008). *Effect of communication satisfaction in relationship between job stress and job satisfaction among nurses in hospital*. Unpublished master's thesis, Kongju National University, Gongju.
- 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 Journal of Hospital Management*, 11(4), 1-18.
- Kim, I. S. (2009). The role of self-efficacy and social support in the relationship between emotional labor and burn out, turn over intention among hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15(4), 515-526.
- Kim, J. H., & Hyun, M. Y. (2005). The moderating effects of social support between job stress and job satisfaction in staff nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 14(1), 108-117.
- Kim, J. H., Lee, Y. M., Joung, 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, M. Y. (2004). *A study on the relationship between job strain and burnout*. Unpublished master's thesis, Chungbuk University, Cheongju.
- Kim, Y. S., Chung, E. Y., Kim, J. N., & Seo, Y. J. (2014). The effect of emotional labor on job stress, burnout and job satisfaction of hospital nurses. *Korean Public Health Research*, 40(4), 75-88.
- Lee, B. I. (2007). Development of a model for emotional labor worker's health. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 16(1), 78-88.
- Lee, I. H. (2014). *Easyflow regression analysis*. Seoul: Hannarae Publishing.
- Ministry of Health and Welfare. (2013). *Health and welfare statistical yearbook*. Seoul: Author.
- Nam, H. A. (2014). Exploration of the relations with emotional labor of clinical nurses, social support, and job satisfaction. *The Journal of Korea Society for Wellness*, 9(4), 69-79.
- Nelson, D. L., & Quick, J. C. (1991). Psychological contracting and newcomer socialization: An attachment theory foundation. *Journal of Social Behavior and Personality*, 6(7), 55-72.
- Park, B. G. (2008). Moderating effects of organizational support and self-efficacy on the relationship between emotional labor and job attitudes. *Journal of Human Resource Management*, 15(1), 69-85.
- Park, S. H., & Song, Y. J. (2013). The relationship of emotional labor with job performance: Dimensions, impacts and implications. *The Korean Association for Governance*, 20(1), 1-24.
- Peeters, M. C. W., Buunk, B. P., & Schaufeli, W. B. (1995). Social interaction, stressful events and negative affect at work: A micro-analytic approach. *European Journal of Social Psychology*, 25, 391-401.
- Slavitt, D. B., Stamps, P. L., Piedmont, E. B., & Hasse, A. M. (1978). Nurse's satisfaction with their work situation. *Nursing Research*, 27(2), 114-120.
- Song, H. S. (2012). *A study on the empowerment and job satisfaction, job performance in hospital nurses*. Unpublished master's thesis, Woosuk University, Jeonju.
- Sohn, J. K., & Kim, K. S. (2015). A study on the influence that emotional labor of hotel employee has on job satisfaction and turnover intention - Applying positive psychology through the facial feedback hypothesis -. *Korean Journal of Tourism Research*, 30(4), 315-337.
- Song, M. R., & Park, K. J. (2011). Emotional labor experienced by ambulatory care nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 17(4), 451-461.
- Yang, F. H., & Chang, C. C. (2008). Emotional labor, job satisfaction and organizational commitment among clinical nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45, 879-887.