

## 중환자실 간호사의 감정노동과 직무만족도 관계에서 회복탄력성의 조절 및 매개효과

변미림<sup>1</sup> · 이윤미<sup>2</sup> · 박효진<sup>3</sup>

<sup>1</sup> 인제대학교해운대백병원 간호사, <sup>2</sup> 인제대학교 간호학과, 건강과학연구소 교수

<sup>3</sup> 경남정보대학교 간호학과 조교수

---

### Resilience as a Moderator and Mediator of the Relationship between and Emotional Labor and Job Satisfaction among Nurses working in ICUs

Byeon, Mi Lim<sup>1</sup> · Lee, Yun Mi<sup>2</sup> · Park, Hyo jin<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Registered Nurse, Inje University Haeundae Paik Hospital

<sup>2</sup> Professor, Department of Nursing, Institute of Health Science, Inje University

<sup>3</sup> Assistant Professor, Department of Nursing, Kyungnam College of Information & Technology

**Purpose :** The purpose of this study was to identify the moderating and mediating effects of resilience in the relationship between emotional labor and job satisfaction among nurses working in intensive care units (ICUs).

**Method :** The participants were 144 ICU nurses from three university hospitals. Data were collected using structured questionnaires and analyzed by t-test, ANOVA, Scheffé test, Pearson correlation coefficients, and multiple regression analysis, using SPSS 25.0. The mediating effect of resilience in the relationship between emotional labor and job satisfaction was analyzed by multiple regression analysis according to Baron and Kenny's procedure. **Results :** Statistically significant negative correlations were found between emotional labor and resilience ( $r=-.21, p<.014$ ) and between emotional labor and job satisfaction ( $r=-.34, p<.001$ ). A significant positive correlation was found between resilience and job satisfaction ( $r=.31, p<.001$ ). A partial mediating effect by resilience was found between emotional labor and job satisfaction ( $Z=-2.11, p=.034$ ), but no moderating effect was found. **Conclusion :** To improve the job satisfaction of ICU nurses, evaluation of their emotional labor, resilience, and interventions are necessary to alleviate emotional labor and improve resilience.

**Key words :** Intensive care unit, Emotional labor, Resilience, Job satisfaction

---

투고일 : 2019. 8. 20 1차 수정일 : 2019. 9. 24 게재확정일 : 2019. 9. 30

주요어 : 중환자실, 감정노동, 회복탄력성, 직무만족도

\* 이 논문은 제 1저자 변미림의 석사학위논문을 수정하여 작성한 것임

Address reprint requests to : Park, Hyo jin <https://orcid.org/0000-0003-4576-8059>

Department of Nursing, Kyungnam College of Information & Technology, 45 Jurye-ro, Sasang-gu, Busan, Korea

Tel : 82-51-320-2932, Fax : 82-51-320-2804, E-mail : Parkhj@eagle.kit.ac.kr

## I. 서론

### 1. 연구의 필요성

우리나라는 고령화 사회로의 진입과 함께 중환자실 입원 환자 수가 지속적으로 증가하고 있다. 통계에 따르면 중환자실 입원 환자는 2013년 75,282명에서 2017년 100,873명으로 증가하였다(Statistics Korea, 2017). 현대 사회의 노령화로 인한 환자의 중증도 상승, 신기술의 개발 등과 같은 변화로 중환자실에 근무하는 간호사의 능력에 대한 기대가 점점 높아지고 있다(Cho et al., 2009). 또한 24시간 동안 환자 옆에 상주하는 중환자실 간호사들은 중환자를 집중 관찰해야 하고 응급한 상황에서 의사결정을 해야 하는 일을 자주 겪기 때문에(Meltzer & Huckabay, 2004), 중환자실 간호사의 역할은 매우 높다고 볼 수 있다. 특히, 중환자실 간호사는 정신적·육체적으로 힘든 시기에 처한 환자와 가장 가까운 위치에 있어 자신의 감정을 통제해야 하는 경우가 빈번하며, 간호행위와 업무 및 대인관계에서 여러 갈등으로 인해 감정노동을 경험하고 있다(Yoon, 2004).

감정노동은 환자에게는 정신적 육체적 안녕과 회복에 직접적으로 영향을 미치는 긍정적인 측면이 있지만, 간호사에게는 직무소진과 직무스트레스를 증가시키고, 이직의도를 높이고 직무만족을 낮추어 간호의 질을 떨어뜨리는 부정적인 측면이 있다(Kim & Ham, 2015). 따라서 중환자실 간호사의 직무만족을 향상시키기 위해 감정노동 조절이 필요하다.

직무만족은 각 개인이 자신의 직무와 관련하여 경험하게 되는 모든 감정의 균형 상태에서 기인되는 일련의 태도이며, 직무로부터 얻어지거나 경험되는 욕구충족의 정도로서 이는 각 개인의 가치체계에 따라 상이한 상태를 나타낸다고 할 수 있다(Buyn, 2009). 특히, 중환자실 간호사는 타부서 간호사보다 더 많은 책임감과 독립심이 요구되며 환자 상태에서 요구되는 의사결정과 같은 스트레스원에 지속적으로 노출됨으로써 좌절감을 경험하며 직무에 대한 불만족과 업무수행능력의 저하로 환자간호에 영향을 미치게 된다(Lewis & Robin, 1992). 따라서 간호사의 직무만족은 환자 간호에 긍정적인 요인으로 작용하여 환자의 건강요구를 효율적으로 충족시

키고 전인간호를 함으로써 환자 만족도에도 영향을 미칠 수 있을 것이다(Jang & Park, 2011).

회복탄력성은 직무만족도를 높여주고, 스트레스를 극복하고, 위기 상황에 긍정적으로 적응하여 개인의 건강을 유지하도록 도와준다(Kim & Yoo, 2014). Jackson, Firtko와 Edenborough (2007)의 연구에서 회복탄력성이 낮은 간호사는 간호현장에서 다양한 어려움과 과도한 직무스트레스로 인해 발생하는 부정적 정서를 견디지 못하고 소진을 경험하지만, 회복탄력성이 높은 간호사는 곤란한 상황을 극복하여 경험을 쌓고 전문가로 발전하는 등의 차이를 보였다. 또한 회복탄력성이 높은 사람들은 직무 스트레스와 부정적 결과의 영향을 덜 받아서 직무스트레스가 감소하고 직무열의와 직무만족이 증가하며 정서적으로 안정되어 있다고 하였다(Choi, 2013).

선행연구에 의하면, 감정노동은 직무만족도와 회복탄력성에 영향을 미치는 것으로 보고되었다(Lee, 2017; Shin, 2016). 또한 회복탄력성은 간호사의 직무만족도에 영향을 줄뿐만 아니라 요양병원 간호사의 감정노동과 직무만족의 관계에서 매개효과(Jeong, 2018), 간호사의 감정노동과 행복감의 관계에서 부분 매개효과(Kim & Choi, 2017)가 있었다. 이러한 선행연구를 바탕으로 회복탄력성이 중환자실 간호사의 감정노동과 직무만족도의 관계에서 조절 및 매개효과를 할 것으로 생각된다. 하지만 높은 감정노동을 겪고 있는 중환자실 간호사를 대상으로 직무만족도를 증진시키기 위해 감정노동과 직무만족도의 관계에서 회복탄력성의 조절 및 매개효과에 대한 연구는 거의 없는 실정이다.

따라서 본 연구는 중환자실 간호사를 대상으로 감정노동, 회복탄력성과 직무만족도의 정도와 이들 변수간의 관계를 파악하고, 직무만족도를 증진시키기 위하여 감정노동과 직무만족도의 관계에서 회복탄력성의 조절 및 매개효과를 확인하고자 한다.

### 2. 연구의 목적

본 연구는 중환자실 간호사를 대상으로 감정노동과 직무만족도 정도를 확인하고, 이들의 관계에서 회복탄력성의 조절 및 매개효과를 파악하기 위함이다. 구체적 목적은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 감정노동, 회복탄력성, 직무만족도의 정도를 파악한다.
- 2) 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 회복탄력성, 직무만족도의 차이를 파악한다.
- 3) 대상자의 감정노동, 회복탄력성, 직무만족도간의 상관관계를 파악한다.
- 4) 회복탄력성의 조절 및 매개효과를 확인한다.

## II. 연구 방법

### 1. 연구 설계

본 연구는 중환자실 간호사의 감정노동과 직무만족도의 관계에서 회복탄력성의 조절 및 매개효과를 탐색하는 횡단적 조사연구이다.

### 2. 연구 대상

본 연구는 B광역시 소재 900병상 이상의 3개의 상급종합병원에서 근무하는 중환자실 간호사를 대상으로 편의 표출하여 시행하였다. 구체적인 연구대상자의 선정기준은 본 연구에 자발적으로 참여하기로 동의한 자로, Shin (2016)의 선행연구에 따라 중환자실에서 6개월 이상 근무한 간호사를 대상으로 하였다.

표본 수는 G\*Power 3.9.1.2 프로그램을 이용하여 선행연구(Kwon, 2014; Park & Lee, 2018; Shin, 2016)를 토대로 예측요인 7(연령, 종교, 최종학력, 직위, 중환자실 근무경력, 감정노동, 회복탄력성), 유의수준 .05, 검정력 .80, 중간효과크기 .15를 기준으로 할 때 위계적 회귀분석에 필요한 최소 표본 수는 103명으로 산출되었다. 본 연구에서는 탈락률을 고려하여 중환자실 간호사 144명을 대상으로 하였고 총 144부를 배부하여 144부가 회수되는 100% 회수율을 보였으나, 불성실한 응답을 한 설문지 5부를 제외한 총 139부를 최종 통계분석에 사용하였다.

### 3. 연구 도구

#### 1) 대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성은 성별, 연령, 최종학력, 결혼 상태, 종교, 직위, 임상근무경력, 중환자실 근무경력 총 8가지 문항으로 구성되었다.

#### 2) 감정노동

감정노동의 측정도구는 Morris와 Feldman (1996)이 개발한 감정노동 도구를 Kim (2012)이 수정 보완한 도구로 저자에게 메일로 도구사용에 대한 승인을 받았다. 본 도구는 감정노동의 빈도 6문항, 감정표현에 대한 주의 정도 2문항, 감정의 부조화 7문항 등 총 3개 하위영역 15문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 5점 척도로 구성되며 ‘매우 그렇다’ 5점부터 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점으로 점수가 높을수록 감정노동이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Kim (2012)의 연구에서 Cronbach’s  $\alpha=.92$ 이었고, 본 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach’s  $\alpha=.90$ 이었다.

#### 3) 회복탄력성

회복탄력성의 측정도구는 Connor와 Davidson (2003)이 개발한 Connor Davidson Resilience Scale (CD-RISC)을 원저자로부터 도구를 쓰는 목적, 표본수, 논문 제목 등을 작성하여 확인 받고, 한국형 회복탄력성 설문지 도구를 구입 후 사용하였다. 본 도구는 25문항으로 각 문항을 Likert 5점 척도로 구성되며 ‘매우 그렇다’ 4점에서 ‘전혀 그렇지 않다’ 0점으로 점수가 높을수록 회복탄력성이 높음을 의미한다. Connor와 Davidson (2003)의 연구에서 개발 당시 도구의 신뢰도는 Cronbach’s  $\alpha=.89$ 이었고, 본 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach’s  $\alpha=.89$ 이었다.

#### 4) 직무만족도

직무만족도 측정도구는 Slavitt, Stamps와 Piedmont (1978)가 개발한 직무만족도(the index of work satisfaction) 측정도구를 Park (2002)이 간호사를 대상으로 수정 보완한 도구로 저자에게 메일로 사용에 대한 승인을 받았다. 본 도구는 보수 6문항, 전문성 5문항, 행정요구 8문항, 자율성 3문항, 업무요구 4문항, 상호작용 3문항의 하부요인으로 구성된 총 29문항이다. 각 문항은 Likert 5점 척도로 구성되며 ‘매우 그렇다’ 5점부터 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점으로 점수가 높을수록 직

무만족도가 높음을 의미한다. 문항 중 9개 문항(3, 6, 19, 20, 21, 22, 23, 25, 28)은 부정문항으로 역문항 처리 하였다. Slavitt 등(1978)의 연구에서 개발 당시의 도구 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=.72$ 이었고, Park (2002)의 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=.83$ 이었으며, 본 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=.81$ 이었다.

#### 4. 자료수집 방법

본 연구의 2019년 1월부터 2월까지 자료수집하였으며, 자료수집 전 I대학교의 기관 생명윤리위원회의 승인(INJE 2018-11-030)을 받아 실시하였다. 자료를 수집하기 위해 본 연구자가 각 병원의 간호부에 전화로 연락한 후에 메일로 연구의 필요성을 설명하였다. D 병원은 간호부를 통하여 설문지를 배부하였고 B, I 병원은 각 병동의 부서장에게 연구의 목적을 설명 후 설문지를 배부하였다. 연구목적 및 연구대상자의 윤리적 보호에 대해 설명하였고, 연구결과는 본 연구 이외의 다른 목적으로는 절대 사용되지 않음을 설명한 후 동의한 대상자에게만 설문을 시행하였다. 설문시간은 약 15~20분 정도 소요되었으며, 설문이 끝난 후 준비된 개별 봉투에 담아 밀봉하도록 하였다. D 병원은 간호부를 통해 설문지를 회수하였으며 B, I 병원은 연구자가 해당 병동에 방문하여 직접 회수하였다. 회수된 설문지는 연구자가 관리하였으며 전산화된 파일은 비밀을 보장하기 위해 암호화된 폴더로 보관하여 연구자 이외에는 접근할 수 없도록 하였다.

#### 5. 자료분석 방법

수집된 자료는 SPSS window version 25.0 program을 이용하여 분석하였다. 대상자의 일반적 특성은 서술적 통계방법(실수, 백분율, 평균, 표준편차)으로 분석하였으며, 감정노동, 회복탄력성, 직무만족도는 평균과 표준편차를 구하였다. 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 회복탄력성, 직무만족도의 t-test와 one-way ANOVA로 분석한 후, Scheffé test로 사후검정을 실시하였다. 대상자의 감정노동, 회복탄력성, 직무만족도의 관계분석을 위하여 피어슨 상관계수(Pearson's correlation coefficients)로 분석하였으며, 감정노동과

직무만족도의 관계에서 회복탄력성의 조절효과는 위계적 다중회귀분석(hierarchical multiple regression)으로 분석하였다.

감정노동과 직무만족도의 관계에서 회복탄력성의 매개효과는 Baron과 Kenny (1986)가 제시한 절차에 따라 다중회귀분석방법(multiple regression)으로 분석하였다. 매개효과에 대한 통계적 유의성 검증은 Sobel's test로 검증하였다. 매개효과를 검증하기 전에 독립변수 간의 다중공선성과 종속변수의 자기상관성을 확인하였고 회귀모형의 적합성 검증은 잔차분석을 이용하여 정규성분포(Kolmogorov-Smirnov's)를 검증하였다. Baron과 Kenny (1986)의 3단계 매개효과 검증절차는 다음과 같다. 첫째, 독립변인에 대한 매개변인의 회귀분석. 둘째, 독립변인에 대한 종속변인의 회귀분석. 셋째, 독립변인과 매개변인 모두에 대한 종속변인의 회귀분석을 시행하며, 매개효과가 성립되기 위한 회귀분석 결과는 다음 조건을 충족해야 한다. 첫째, 독립변인이 매개변인에 유의한 영향을 미치고 둘째, 독립변인이 종속변인에 유의한 영향을 미쳐야 하며, 셋째, 독립변인과 매개변인이 반드시 종속변인에 유의한 영향을 미쳐야 한다. 이때, 종속변인에 대한 독립변인의 영향이 두 번째 회귀분석보다 세 번째 회귀분석에서 반드시 감소되어야 한다. 세 번째 식에서 독립변인과 종속변인의 관계가 유의하지 않으면 완전매개효과라 하며, 유의하면 부분매개효과가 있는 것으로 해석한다.

### III. 연구 결과

#### 1. 대상자의 특성

연구 대상자의 일반적인 특성은 Table 1과 같다. 전체 연구대상자 139명 중 성별은 여자가 93.5%(130명), 연령은 평균  $28.39 \pm 5.75$ 세였으며, 25세에서 29세가 46.8%(65명)이었다. 종교유무는 '없다'가 65.5%(91명), 결혼 상태는 미혼이 79.1%(110명), 교육정도는 4년제 졸업이 79.1%(110명)이 가장 많았다. 직위는 일반간호사 87.8%(122명), 근무경력은 평균  $68.39 \pm 68.92$ 개월이었으며, 36개월 미만이 45.3% (63명)이었다. 중환자실 근무경력은 평균  $53.37 \pm 48.57$ 개월이었으며 36개월 미만이 49.6%(69명)이었다.

Table 1. Differences of Emotional Labor, Resilience, Job Satisfaction according to General Characteristics (N=139)

Characteristic	Category	n(%)	Emotional labor		Resilience		Job satisfaction	
			M±SD	t/F(p)	M±SD	t/F(p)	M±SD	t/F(p)
Gender	Male	9(6.5)	47.00±3.67	-0.58 (.561)	57.89±13.62	0.56 (.573)	69.38±10.09	-1.17 (.244)
	Female	130(93.5)	48.59±8.11		55.98±9.54		73.03±8.95	
Age (years)	<25 <sup>a</sup>	34(24.5)	48.29±6.72	2.70 (.070)	52.15±9.23	7.92 (.001)	75.23±6.90	2.60 (.077)
	25~29 <sup>b</sup>	65(46.8)	49.94±7.60		55.38±9.70		71.07±9.87	
	≥30 <sup>c</sup>	40(28.8)	46.30±8.91		60.63±8.81		73.51±8.84	
Religion	Yes	48(34.5)	47.69±8.74	-0.86 (.387)	57.73±9.03	1.42 (.155)	72.08±11.04	-0.67 (.504)
	No	91(65.5)	48.91±7.44		55.24±10.12		73.16±7.82	
Marital status	Unmarried	110(79.1)	49.01±7.25	1.51 (.131)	55.22±9.49	-2.09 (.038)	72.37±8.77	-1.07 (.285)
	Married	29(20.9)	46.52±9.88		59.45±10.37		74.39±9.97	
Education	Diploma	22(15.8)	47.00±6.38	0.67 (.509)	54.50±10.16	0.52 (.591)	74.63±7.37	1.23 (.296)
	Bachelor	110(79.1)	48.89±8.24		56.26±9.90		72.69±9.46	
	Graduate school	7(5.0)	46.86±6.67		58.57±6.97		68.57±5.56	
Position	General nurse	122(87.8)	47.00±6.38	-1.01 (.312)	54.50±10.16	-0.75 (.449)	74.63±7.37	0.90 (.365)
	Charge nurse	17(12.2)	48.89±8.24		56.26±9.90		72.69±9.46	
Clinical career (months)	<36 <sup>a</sup>	63(45.3)	48.54±7.39	1.52 (.221)	53.02±10.43	8.81 (<.001)	73.40±9.62	0.78 (.457)
	36~72 <sup>b</sup>	30(21.6)	50.40±7.03		55.73±7.75		70.97±8.37	
	≥73 <sup>c</sup>	46(33.1)	47.17±8.95		60.57±8.49		73.14±8.65	
Clinical career at ICU (months)	<36 <sup>a</sup>	69(49.6)	48.38±7.31	2.46 (.089)	53.41±10.20	8.28 (<.001)	73.15±9.37	1.30 (.274)
	36~72 <sup>b</sup>	33(23.7)	50.79±6.67		56.09±7.57		70.67±8.16	
	≥73 <sup>c</sup>	37(26.6)	46.65±9.50		61.14±8.97		74.01±9.06	

ICU=intensive care unit

\* Scheffé test

2. 대상자의 감정노동, 회복탄력성, 직무만족도 정도

중환자실 간호사의 감정노동 점수는 5점 만점에

3.24±0.53점으로 나타났고, 회복탄력성 점수는 4점 만점에 2.24±0.39점으로 나타났다. 직무만족도 점수는 5점 만점에 평균 2.91±0.36점으로 나타났다(Table 2).

Table 2. Mean Score for Emotional Labor, Resilience, Job Satisfaction

(N=139)

Variables	Total M±SD	Item M±SD	Minimum	Maximum
Emotional labor	48.49±7.90	3.24±0.53	16	65
Resilience	56.10±9.80	2.24±0.39	33	82
Job satisfaction	72.79±9.04	2.91±0.36	39	96



### 3. 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 회복탄력성, 직무만족도와와의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동과 직무만족도는 유의한 차이가 없었다. 회복탄력성은 연령( $F=7.92, p=.001$ ), 결혼상태( $F=-2.09, p=0.38$ ), 임상근무경력( $F=8.81, p<.001$ ), 중환자실 근무경력( $F=8.28, p<.001$ )에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다. Scheffé test로 사후검정을 실시한 결과 연령은 '30세 이상'이 '25세 이상'과 '21세 이하'보다 회복탄력성이 높았다. 임상근무경력은 '73개월 이상'이 '36개월 미만'보다 회복탄력성이 높았고, 중환자실 근무 경력도 '73개월 이상'이 '36개월 미만'보다 회복탄력성이 높았다(Table 1).

### 4. 대상자의 감정노동, 회복탄력성, 직무만족도 간의 상관관계

대상자의 감정노동과 회복탄력성( $r=-.21, p<.014$ ), 감정노동과 직무만족도 ( $r=-.34, p<.001$ )는 음의 상관관계가 있었다. 회복탄력성과 직무만족도( $r=.31, p<.001$ )는 양의 상관관계가 있었다. 즉, 감정노동의 정도가 높을수록 회복탄력성과 직무만족도는 낮았고, 회복탄력성이 높을수록 직무만족도가 높았다(Table 3).

### 5. 회복탄력성의 조절효과

회복탄력성의 조절효과를 확인하기 위하여 위계적

Table 3. Correlation between Emotional Labor, Resilience, Job Satisfaction (N=139)

Variables	Emotional labor	Resilience	Job satisfaction
	r( $\rho$ )	r( $\rho$ )	r( $\rho$ )
Emotional labor	1		
Resilience	-.21 (.014)	1	
Job satisfaction	-.34 (<.001)	.31 (<.001)	1

Table 4. Moderating Effect of Resilience (N=139)

Variables	Model 1					Model 2					Model 3				
	B	SE	$\beta$	t	$\rho$	B	SE	$\beta$	t	$\rho$	B	SE	$\beta$	t	$\rho$
Emotional labor	-0.39	0.09	-0.34	-4.22	<.001	-0.32	0.09	-0.28	-3.51	.001	-0.33	0.09	-0.29	-3.53	.001
Resilience						0.25	0.07	0.28	3.47	.001	0.26	0.08	0.29	3.49	.001
Emotional labor x resilience											0.00	0.01	0.05	0.55	.580
R <sup>2</sup>	.11					.18					.18				
$\Delta R^2$	.11					.07					.00				
Adj R <sup>2</sup>	.10					.17					.17				
F	17.87					15.69					10.51				
p	<.001					<.001					<.001				

ICU=intensive care unit

\* Durbin-Watson=1.986

\*\*Dummy variable: clinical career in ICU (<10=0, ≥10=1)

다중회귀분석을 실시하였다. 본 연구에서는 일반적 특성에서 유의한 변수가 나타나지 않았기 때문에 보정변수는 투입하지 않았으며 독립변수의 영향을 확인하기 위해 3단계로 실시하였고 그 결과는 Table 4와 같다.

대상자의 감정노동이 직무만족도에 영향을 주는지 확인하기 위해 감정노동 변수를 입력했을 때 (Model 1) 11%의 설명력을 보였다( $F=17.87, p<.001$ ). 모델1에서 감정노동( $\beta=-0.34, p<.001$ )이 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

회복탄력성이 직무만족도에 영향을 주는지 확인하기 위해 모델1에 추가적으로 회복탄력성 변수를 입력하였을 때(Model 2) 18%의 설명력을 보였다( $F=15.69, p<.001$ ). 모델2에서 회복탄력성( $\beta=0.28, p=.001$ )이 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다.

감정노동과 회복탄력성이 직무만족도에 영향을 주는지 알아보기 위해 모델2에 회복탄력성을 추가적으로 입력했을 때 18%의 설명력을 나타냈다. 모델3에서 회복탄력성( $\beta=0.29, p=.001$ )이 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다( $F=10.51, p<.001$ ).

감정노동과 직무만족도의 관계에서 회복탄력성의 조절효과를 알아보기 위해 감정노동과 직무만족도의 상호작용 항을 추가 입력했을 때 감정노동과 회복탄력성의 상호작용 효과는 유의하지 않았다( $\beta=0.05, p<.580$ ).

따라서 회복탄력성의 조절효과는 없는 것으로 나타났다. 즉, 감정노동이 직무만족도에 미치는 영향이 회복탄력성의 높고 낮음에 따라 달라지지 않는 것으로 나타났다.

## 6. 회복탄력성의 매개효과

감정노동과 직무만족도의 관계에서 회복탄력성의 매개효과를 검증하기 위하여 Baron과 Kenny (1986)의 3단계 절차를 이용한 다중회귀분석을 실시하였다. 단계 1에서는 독립변수인 감정노동이 매개변인인 회복탄력성에 영향을 미치는지 확인하였으며, 단계 2에서는 독립변수인 감정노동이 종속변수인 직무만족도에 유의한 영향을 미치는지 확인하였다. 마지막 단계에서는 독립변수인 감정노동과 매개변수인 회복탄력성이 종속변수인 직무만족도에 유의한 영향을 미치는지 확인하였고, 그 결과는 Table 5와 같다.

매개효과를 검증하기 전에 종속변수의 자기상관과 독립변수 간의 다중공선성을 검토하였다. 자기상관은 Durbin-Waston지수를 이용하였고, 본 연구에서 Durbin-Waston지수는 1.51~2.12로 나타나 자기상관이 없이 독립적으로 나타났다. 독립변수 간의 다중공선성은 분산팽창요인(variance inflation factor, VIF) 지수를 이용하였고, 독립변수 간 VIF지수는 .95~1.00으로 10 미만이므로 다중공선성은 없는 것으로 나타나 본 데이터는 회귀분석을 실시하기에 적합하였다. 직무만족도에 대한 회귀모형의 적합도는 잔차의 정규성을 검정한 결과, Kolmogorov-Smirnov's  $p=.200$ 으로  $p>.05$ 를 만족하여 회귀모형이 적합한 것으로 나타났다.

1단계에서 감정노동은 회복탄력성에 유의한 부적 영향을 미치는 것으로 나타났으며( $\beta=-0.22, p=.009$ ), 감정노동에 의한 설명력은 4.2%이었다( $F=7.10, p=.009$ ).

Table 5. Mediating Effect of Resilience

(N=139)

Step	Independent variables	Dependent variables	$\beta$	t(p)	Adjusted R <sup>2</sup>	F(p)
1	Emotional labor	Resilience	-0.22	-2.66 (.042)	.042	7.10 (.009)
2	Emotional labor	Job satisfaction	-0.34	-4.22 ( $<.001$ )	.115	17.87 ( $<.001$ )
3	Emotional labor Resilience	Job satisfaction	-0.28	-3.51 (.001)	.176	15.69 ( $<.001$ )
			0.28	3.47 (.001)		

Sobel test : Z=-2.11, p=.034

Durbin-Watson=1.51 ~ 2.12, Tolerance=.95 ~ 1.00, VIF=1.00 ~ 1.05

2단계에서 감정노동은 직무만족도에 유의한 부적영향을 미치는 것으로 나타났으며( $\beta=-0.34, p<.001$ ), 설명력은 11.5%이었다( $F=17.87, p<.001$ ). 3단계에서 감정노동( $\beta=-0.28, p<.001$ )은 직무만족도에 유의한 부적영향을 회복탄력성( $\beta=0.28, p=.001$ )은 직무만족도에 정적영향을 미치는 것으로 나타났다. 감정노동과 회복탄력성에 의한 설명력은 17.6%이었다( $F=15.69, p<.001$ ).

감정노동과 직무만족도의 관계에서 회복탄력성의 매개효과가 있는지 알아본 결과 2단계에서는 감정노동이 직무만족도에 유의한 영향을 미쳤으며( $F=17.87, p<.001$ ), 3단계에서도 감정노동이 직무만족도에 유의한 영향을 미치는 것( $F=15.69, p<.001$ )으로 나타났으나 그 영향효과는 약간 감소하였다. 따라서 Sobel's test를 이용해 매개효과의 유의성을 검증했을 때 회복탄력성은 감정노동과 직무만족도의 관계를 부분 매개한다고 할 수 있다( $Z=-2.11, p=.034$ ).

#### IV. 논 의

본 연구는 중환자실 간호사를 대상으로 감정노동, 회복탄력성과 직무만족도의 정도를 확인하고, 감정노동과 직무만족도의 관계에서 회복탄력성의 조절 및 매개효과를 확인하고자 하였으며 이를 통해 중환자실 간호사의 직무만족도를 높이기 위한 기초자료를 제공하고자 하였다.

대상자의 감정노동의 평균 평점은 총 5점 만점에 3.24점으로 동일한 도구를 이용하여 대학병원 종사자의 감정노동을 조사한 Kim (2012)의 연구에서 2.89점보다 높았다. 다른 도구를 사용하여 감정노동을 측정하였지만 중환자실 간호사를 대상으로 한 Shin (2016)의 연구에서 3.31점으로 비슷한 결과를 보였다. Yom, Son, Lee과 Kim (2017)의 연구를 살펴보면, 감정노동의 빈도는 낮지만 실제 감정을 숨기고 다른 감정을 표현하는 표면행위가 더 많다는 연구 결과가 제시되었다. 중환자실 간호사는 24시간 동안 함께하는 중환자와 그들의 보호자 및 의사소통이 많이 이루어지는 의료진과의 관계, 동료들과의 관계에서 자신의 감정을 숨기고 표면적으로 행동하는 경우가 더 많다고 생각된다. 거짓된 감정을 표현하고 진실한 감정을 억제하는 것을 막기 위한 동료들의 지지와 업무에 있어서 자유로운 표현을 할 수 있는 프로그램의 개발이 필요할 것으로 사료된다.

대상자의 회복탄력성은 평균 평점은 총 4점 만점에 2.24점으로 동일한 도구를 이용하여 중환자실 간호사의 회복탄력성을 조사한 Shin (2016)의 연구에서 2.36점, Park과 Lee (2018)의 연구에서 2.21점, 다른 도구를 사용한 Kim과 Yoo (2014)의 연구에서 2.41점보다 비슷하거나 낮았다. 24시간 동안 환자 옆에 상주하면서 중환자를 집중 관찰해야 하고 응급한 상황에서 의사결정을 해야 하는 일을 자주 겪기 때문에, 스트레스 및 감정노동이 지속된다(Meltzer & Huckabay, 2004). 이러한 업무 스트레스 및 감정노동을 해결하여 회복탄력성 증진을 위한 병원 프로그램의 개발과 활동이 필요하다고 사료된다.

대상자의 직무만족도 평균 평점은 총 5점 만점에 2.91점으로 동일한 도구를 사용하여 임상간호사를 대상으로 조사한 Park (2002)의 연구에서는 2.73점으로 비슷한 결과를 보였다. Slavitt 등(1978)이 개발한 직무만족도(the index of work satisfaction)를 정신간호사에게 맞는 어휘로 수정·보완한 도구로 조사한 Chong, Ko와 Kim (2017)의 연구에서 3.04점, 요양병원 간호사를 대상으로 조사한 Lee (2017)의 연구에서 3.25점으로 나타났다. 이러한 결과는 중환자실 간호사가 다른 부서의 간호사보다 직무만족도가 낮다는 것을 의미한다. 이는 고도의 기술을 필요로 하는 중환자실 간호사는 갑작스러운 응급상황 발생 시 신속하고 능숙한 대처 능력 등 다양한 역량이 요구되며, 중환자실 입원환자의 중증도와 사망률이 높고 심폐소생술 포기 환자나 의미 없는 연명 치료를 보면서 윤리적 문제를 경험하기 때문에(Park, 2004), 중환자실 간호사의 직무만족도에 영향을 미치게 된다고 생각된다. 따라서 중환자실 간호사의 직무만족도를 높이기 위해 증대프로그램 개발과 적극적인 전략이 필요할 것으로 사료된다.

대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동은 유의한 차이가 나타나지 않았다. 이는 중환자실 간호사를 대상으로 한 연구에서 연령, 교육 정도, 직위, 부서, 임상경력 단계, 중환자실 경력에서 유의한 차이가 있는 Shin (2016)의 연구, 연령, 현부서 근무기간, 근무부서에서 유의한 차이가 있는 Kwon (2014)의 연구와는 다른 결과였다. Shin (2016), Kwon (2014)의 두 연구는 중환자실 특성에 따라 내과계, 외과계, 신경계, 심장계, 신생아계로 구분하여 감정노동을 측정하였으나 본 연구에서는 부서를 구분하지 않고 감정노동을 측정하는 것이 영



향을 미쳤을 것이라 판단된다. 따라서 추후 연구에서 중환자실 특성에 따른 감정노동 정도를 확인하고 이에 대한 추후 연구가 필요하다.

대상자의 일반적 특성에 따른 회복탄력성은 연령, 결혼상태, 임상 근무경력, 중환자실 근무경력에서 유의한 차이가 나타났으며 Park과 Lee (2018)의 연구에서 연령, 임상 근무경력, 중환자실 근무경력, Shin (2016)의 연구에서 연령, 종교의 유무, 중환자실 근무경력에서 유의한 차이가 난 결과와 비슷하다. 이는 연령이 높고, 임상근무 경력과 중환자실 근무경력이 많은 경우 회복탄력성이 높은 것은 나이와 경력이 증가하고 직위가 높아지면 더 많은 경험을 하게 되고 스트레스 상황에 좀 더 노련하게 대처할 수 있으며, 다양한 스트레스들을 스스로 해결하면서 자신감과 성취감이 높아져 회복탄력성 기술이 향상되는 것으로 판단된다(Jang, 2006).

대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족도는 유의한 차이가 나타나지 않았으며 1200병상 이상의 대학병원에서 근무하는 중환자실 간호사의 직무만족도를 연구한 Park과 Lee (2018)의 연구에서 성별, 중환자실 근무경력, 근무부서, 간호만족도에서 유의한 차이가 있었으며 200병상 이상의 종합병원에서 근무하는 간호사의 직무만족도를 연구한 Park (2002)의 연구에서 학력, 총 재직기간, 직위, 결혼유무, 현 재직기간에서 유의한 차이가 있었다. 이는 중환자실의 업무특성과 병원규모에 따른 간호사의 업무가 달라 차이가 있다고 생각된다. 또한 중환자실 근무경력이 오래될수록 업무의 자율성이 있으며 급여의 상승에 따른 만족도 있을 것이라고 판단된다. 따라서 추후 연구에서 근무 부서의 세분화와 병상별 규모, 급여의 기준에 따른 중환자실 간호사의 직무만족도 정도를 확인하고 이에 대한 추후연구가 필요하다.

대상자의 감정노동, 회복탄력성, 직무만족도 간의 상관관계에서 감정노동은 회복탄력성, 직무만족도와 유의한 음의 상관관계가 있었다. 이는 선행연구 Lee (2017)의 연구에서 감정노동이 높을수록 회복탄력성이 낮았으며, 감정노동이 높을수록 직무만족도가 낮다는 결과와 일치하였다. 또한 회복탄력성과 직무만족도는 유의한 양의 상관관계가 있었다. 이는 선행연구 Park과 Lee (2018), 요양병원 간호사를 대상으로 한 Jeong (2018)의 연구에서 회복탄력성이 높을수록 직무만족도가 높다는 결과와 일치하였다. 따라서 본 연구결과에 의해 감

정노동, 직무만족도와 회복탄력성은 서로 상관관계가 있는 변수로 중환자실 간호사의 감정노동을 낮추고 회복탄력성을 향상시킬 수 있는 적절한 프로그램 개발이 필요하다고 생각된다.

감정노동과 직무만족도의 관계에서 회복탄력성의 조절효과(moderating effect)와 매개효과(mediating effect)를 확인한 결과 조절효과는 없고 회복탄력성의 부분매개효과가 지지되었다. 이는 중환자실 간호사가 지각하는 회복탄력성이 높고 낮음에 따라 감정노동이 직무만족도에 다른 정도로 영향을 미치는 것이 아니라, 회복탄력성이 감정노동과 직무만족도 사이에서 매개 역할을 하여 직무만족도가 다를 수 있음을 시사한다. 중환자실 간호사의 감정노동과 직무만족도에서 회복탄력성의 조절 및 매개효과에 대한 선행연구는 없지만, 병원 간호사를 대상으로 한 조직 몰입의 관계에서 회복탄력성의 조절 및 매개효과를 조사한 Choi (2015)의 연구에서 회복탄력성이 조절효과는 없고, 조직지원과 조직몰입의 관계에서 부분매개효과를 확인한 결과와 일치한다. 요양병원 간호사를 대상으로 한 Jeong (2018)의 연구에서도 감정노동과 직무만족도에서 회복탄력성이 부분매개효과를 보여 본 연구 결과와 일치한다. 본 연구는 대상자가 중환자실 간호사라는 제한을 두었으며 부산시에 소재한 병원 간호사에 대하여 연구를 진행한 제한점이 있다. 하지만 회복탄력성은 직무만족도에 긍정적인 영향을 미치는 변수이므로, 본 연구에서 파악하지 못한 회복탄력성의 조절효과를 재확인하기 위한 반복 연구가 필요하다고 생각된다. 또한 임상간호사의 감정노동과 행복감의 관계에서 회복탄력성의 매개효과를 확인한 Kim과 Choi (2017)의 연구에서처럼 회복탄력성은 조직몰입, 행복감 및 직무만족도에 영향을 주었으며 이는 본 연구결과와 같은 맥락이다. 본 연구에서 회복탄력성은 감정노동과 직무만족도의 관계에서 매개효과, 즉 감정노동은 회복탄력성에 영향을 주고, 회복탄력성은 직무만족도에 영향을 주는 인과관계를 확인하였다. 따라서 회복탄력성은 중환자실 간호사의 감정노동과 회복탄력성을 측정하고 정도에 따른 감정노동 완화 중재와 회복탄력성을 강화시킬 수 있는 프로그램 개발이 필요하다고 생각된다.

중환자실 간호사를 대상으로 한 선행연구가 부족한 상황에서 감정노동과 직무만족도의 관계에서 회복탄력성의 부분 매개효과가 확인되었다는 점은 큰 의의가 있

으며, 향후 연구 필요성에 대한 구체적인 근거를 제안하였다. 중환자실 간호사의 감정노동을 감소시킬 수 있는 중재와 회복탄력성을 강화시킬 수 있는 교육 및 프로그램을 개발하여 실무에 적용한다면 중환자실 간호사의 직무만족도를 높일 수 있을 것이다.

## V. 결론 및 제언

본 연구는 중환자실 간호사의 감정노동과 직무만족도의 관계에서 회복탄력성의 조절 및 매개효과를 파악하여 회복탄력성 증진에 따른 직무만족도를 높이기 위한 기초자료를 제공하고자 연구되었다. 본 연구결과, 중환자실 간호사의 감정노동과 직무만족도의 관계에서 회복탄력성은 부분매개효과는 있으나, 조절효과는 없었다. 즉, 회복탄력성이 감정노동과 직무만족도 사이에서 매개역할을 하여 직무만족도에 영향을 주는 것으로 나타났다. 회복탄력성의 정도에 따라 감정노동이 직무만족도에 미치는 영향도 달라지지 않음을 알 수 있었다. 본 연구 결과를 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다. 간호연구 측면에서 본 연구는 상급종합병원 중환자실 간호사를 편의 표집을 통해 자료를 수집하였기에 추후 대상자를 확대한 반복연구가 필요하다. 간호실무 측면에서 중환자실 간호사의 감정노동 관리를 위한 중재 프로그램 개발하여 적용할 것을 제언한다. 간호교육 측면에서 중환자실 간호사의 회복탄력성을 강화시킬 수 있는 프로그램 개발하여 적용하여 간호사 개별맞춤형 교육이 필요함을 제언한다.

### ORCID

Byeon, Mi Lim: <https://orcid.org/0000-0003-3159-5214>

Lee, Yun Mi: <https://orcid.org/0000-0002-3860-0365>

Park, Hyo jin: <https://orcid.org/0000-0003-4576-8059>

## REFERENCES

- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Buyn, D. S. (2009). Factors affecting the burnout of clinical nurses: Focused on emotional labor. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 15(3), 444-454.
- Cho, Y. A., Kim G. S., Kim, E. S., Park, H. M., Yoo, M., Lim, E. O., . . . Kim, J. Y. (2009). A correlational study on ICU nurses' job stress, the way of coping, and the turnover intention. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 15(3), 129-141.
- Choi, H. C. (2013). The effect of the resilience on fire fighter's job stress and depression relations. *Korea National Council on Social Welfare*, 23, 69-91.
- Choi, Y. R. (2015). *Perceived organizational support and organizational commitment in hospital nurses: Mediating and moderating effect of resilience* (Unpublished master's thesis). Yonsei University, Seoul, Korea.
- Chong, H. S., Ko, S. H., & Kim, J. Y. (2017). Impact of empathy ability and gratitude disposition on job satisfaction in psychiatric nurses. *Journal of Digital Convergence*, 15(11), 395-405.
- Connor, K. M., & Davidson, J. R. (2003). Development of a new resilience scale: The Connor Davidson resilience scale (CD RISC). *Depression and Anxiety*, 18(2), 76-82.
- Jackson, D., Firtko, A., & Edenborough, M. (2007). Personal resilience as a strategy for surviving and thriving in the face of workplace adversity: A literature review. *Journal of Advanced Nursing*, 60(1), 1-9.
- Jang, I. S., & Park, S. M. (2011). A comparative study on nurses' organizational culture and job satisfaction according to the hospital size differences. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 20(1), 1-13.
- Jang, S. H. (2006). *Comparison study on the work stress and the coping method of social workers at the senior care facilities and hospice nurses* (Unpublished master's thesis). Keimyung University, Kyungbuk, Korea.
- Jeong, J. E. (2018). *Mediating effect of resilience on the relationship between emotional labor and job satisfaction of nurses in long-term care hospitals* (Unpublished master's thesis). Kyungpook National University, Daegu, Korea.
- Kim, H. J. (2012). The level of emotional labor among workers in one university hospital. *Korean Journal of Health Policy and Administration*, 22(1), 129-144.

- Kim, H. J., & Choi, H. K. (2017). Mediating effect of resilience on the relationship between emotional labor and happiness of clinical nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing, 26*(1), 40–46.
- Kim, S. N., & Yoo, M. S. (2014). Relationships between resilience, job stress, and organizational commitment in ICU nurses. *Journal of Korean Academic Society of Home Health Care Nursing, 21*(1), 36–43.
- Kim, S. H., & Ham, Y. S. (2015). A meta-analysis of the variables related to the emotional labor of nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing, 21*(3), 263–276.
- Kim, S. N., & Yoo, M. S. (2014). Relationships between resilience, job stress, and organizational commitment in ICU nurses. *Journal of Korean Academic Society of Home Health Care Nursing, 21*(1), 36–43.
- Kwon, M. N. (2014). *Communication skills, emotional labor and burnout in intensive care unit nurses* (Unpublished master's thesis). Ajou University, Gyeonggido, Korea.
- Lee, J. O. (2017). *Influence of emotional labor and hardiness of long-term care hospital nurses on job satisfaction* (Unpublished master's thesis). Catholic University of Busan, Busan, Korea.
- Lewis, D. J., & Robin, J. A. (1992). ICU nurses, coping measures: Response to work-related stressors. *Critical Care Nurse, 12*(2), 18–23.
- Meltzer, L. S., & Huckabay, L. M. (2004). Critical care nurses' perceptions of futile care and its effect on burnout. *American Journal of Critical Care, 13*(3), 202–208.
- Morris, J. A., & Feldman, O. G. (1996). The Dimensions, antecedents and consequence of emotional labor. *Academy of Management Review, 21*(4), 986–1010.
- Park, E. J., & Lee, Y. M. (2018). Effect of professional autonomy, communication satisfaction and resilience on job satisfaction of intensive care unit nurses. *Journal of Korean Critical Care Nursing, 11*(2), 63–74.
- Park, J. H. (2002). *Organizational communication satisfaction and job satisfaction for nurses in hospital setting* (Unpublished master's thesis). Ewha Womans University, Seoul, Korea.
- Park, S. M. (2004). *Relationship between job stress and nursing task performance of psychiatric nurse* (Unpublished master's thesis). Chung-Ang University, Seoul, Korea.
- Shin, N. R. (2016). *The influence of professional self-concept on emotional labor and resilience among ICU nurses* (Unpublished master's thesis). Ulsan university, Ulsan, Korea.
- Slavitt, D. B., Stamps, P. L., & Piedmont, E. B. (1978). Hasse AMB. Nurses' satisfaction with their work situation. *Nursing Research, 27*(2), 114–120.
- Statistics Korea. (2017). Health insurance review & assessment service, national interest disease statistics of 2017. Retrieved March 13, 2018, from <http://www.hira.or.kr/dummy.do?pgmid=HIRAA070001000430>
- Yom, Y. H., Son, H. S., Lee, H. S., & Kim, M. A. (2017). The relationship between physical discomfort, burnout, depression, social supports and emotional labor of clinical nurses in Korea. *Journal of Korean Clinical Nursing Research, 23*(2), 222–235.
- Yoon, S. H. (2004). The effects of organizational managerial characteristics and job characteristics on job stress and job effectiveness: A survey on clinical nurses. *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology, 17*(3), 451–466.