

통합건강증진사업 전문인력의 감정노동, 직무스트레스, 조직지원인식과 직무만족도의 구조적 관계 분석

박귀화¹, 임준^{2*}

¹가천대학교 의과대학 부교수, ²서울시립대학교 도시보건대학원 교수

Structural Relationship Analysis between Emotional labor, Job stress, Perceived organizational support and Job satisfaction for the Health Promotion Program Personnel

Kwi Hwa Park¹, Jun Yim^{2*}

¹Associate Professor, Gachon University College of Medicine,

²Professor, University of Seoul Graduate School of Urban Public Health

요 약 본 연구의 목적은 통합건강증진사업을 담당하는 전문인력의 감정노동, 직무스트레스, 조직지원인식과 직무만족도 간의 구조적 관계를 분석하는 것이다. 연구대상은 인천시 보건소에 근무하는 통합건강증진사업 전문인력 126명이었다. 자료 분석은 SPSS 26.0과 AMOS 23.0 프로그램을 사용하여, t-test, ANOVA, 상관관계, 구조방정식모형 분석을 실시하였다. 감정노동은 연령과 결혼 유무에 따라($p < .05$), 직무스트레스는 종교 유무에 따라($p < .01$), 직무만족도는 경력, 종교와 결혼 유무에 따라($p < .01$) 차이가 있었다. 감정노동이 직무만족도에 미치는 간접효과는 -0.315 였고, 직접효과는 나타나지 않았다. 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 간접효과는 -0.288 , 직접효과는 -0.228 이었다. 조직지원인식이 직무만족도에 미치는 직접 효과는 -0.507 이었다. 본 연구는 통합건강증진사업 전문인력의 직무만족도 증진을 위한 대안과 중재 프로그램을 개발하는데 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.

주제어 : 통합건강증진사업, 감정노동, 직무스트레스, 조직지원인식, 직무만족도

Abstract The purpose of this study is to analyze the structural relationship between emotional labor, job stress, perceived organizational support and job satisfaction for the health promotion program personnel. The subjects were 126 in charge of the health promotion program. Data were analyzed using SPSS 26.0 and AMOS 23.0 for the independent t-test, ANOVA, Pearson correlation coefficients and structural equation modeling. There were significant differences in emotional labor by age and marital status ($p < .05$), job stress by religion ($p < .01$) and job satisfaction by career, religion and marital status ($p < .01$). The indirect effect of emotional labor on job satisfaction was -0.315 , and no direct effect was found. The indirect effect of job stress on job satisfaction was -0.288 , and the direct effect was -0.228 . The direct effect of perceived organizational support on job satisfaction was -0.507 . These results can be used as baseline data to develop alternatives and intervention programs to enhance job satisfaction.

Key Words : Health Promotion Program, Emotional Labor, Job Stress, Perceived Organizational Support, Job Satisfaction

*Corresponding Author : Jun Yim(junyim2018@uos.ac.kr)

Received June 23, 2021

Accepted August 20, 2021

Revised July 30, 2021

Published August 28, 2021

1. 서론

1.1 연구의 필요성

지역사회 통합건강증진사업은 지역사회 주민의 건강 수준 향상과 건강행태 개선을 목적으로 추진하는 국가 보건사업 중 하나이다[1]. 사업영역은 신체활동, 영양, 비만예방관리, 구강보건, 심뇌혈관질환예방관리, 한의약건강증진, 아토피·천식 예방관리, 여성어린이특화, 지역사회중심 재활, 금연, 절주, 방문건강관리, 치매관리 등 사업영역으로 구성되어 있으며[1], 국가가 제시한 사업영역과 지역사회 특성과 주민의 요구를 반영한 자체 프로그램을 개발하여 통합적 건강서비스를 제공하고 있다. 이러한 통합건강증진사업의 시행으로 보건소의 기능과 역할, 사업 운영을 위한 예산의 자율성이 확대되었으나, 담당자의 업무량이 증가하고, 권한보다 책임성이 증가하고, 업무의 효율성이 저하되었다는 단점이 지적된 바 있다[2]. 이로 인해 통합건강증진사업 서비스를 제공하는 보건소 전문 인력에 대한 관심도 증가하였다. 주로 전문인력의 역량 강화를 위한 교육요구도와 교육프로그램의 효과에 관한 연구가 이루어졌다[3, 4]. 그러나 통합건강증진사업을 담당하는 전문인력은 지역의 다양한 연령층과 계층의 주민들과 직접 대면하여 의료서비스를 제공하는 실무 담당자이기 때문에, 업무 수행과정에서 감정 소모와 스트레스가 높은 편이다[5]. 실제로 통합건강증진사업의 방문건강관리사업 종사자를 대상으로 한 직무만족도를 조사한 연구에서, 보통수준 이하의 직무만족도를 보인 것으로 보고되었다[6]. 전문인력의 직무만족도는 지역 보건의료서비스의 질 향상에 영향을 주며, 궁극적으로 지역 주민의 건강증진을 위해 매우 중요한 핵심 요인이라고 할 수 있다. 따라서 전문인력의 직무만족도에 영향을 미치는 변인을 파악하여 직무만족도를 높이는 방안을 마련하는 것이 필요하다.

직무만족도에 영향을 미치는 요인은 다양하다. 그중에서 감정노동은 서비스 직종 근무자를 대상으로 연구되기 시작했다[7, 8]. 감정노동은 본인이 느끼는 실제 감정과 조직에서 요구하는 감정이 서로 다를 때 나타나며, 이러한 감정부조화가 발생할 때 자신의 감정을 조절하는 상황을 의미한다[9]. 통합건강증진사업 전문인력은 직업 특성상 감정노동을 겪는 직업 중 하나이다. 업무 특성상 보건의료 대상자와 직접적이고 지속해서 접촉해야 하며, 고령이거나 다양한 사회경제적 여건의 대상자와 대면하면서 자신의 감정보다는 타인의 감정을 우선 고려해야 하는 상황에 자주 노출되기 때문에 정신적 부담감과 감정

소모가 클 수밖에 없다[5]. 이러한 감정의 소진은 개인에게 심리적 손실을 주며, 직무만족도가 저하되는 악순환을 되풀이할 수 있다[10]. 그러나 지역사회 공무원[11], 경찰공무원[12], 보건소 공무원[9, 13] 등 공공분야 종사자의 감정노동에 관한 연구들은 다수 발표되었으나, 유사한 직업적 특성을 가진 통합건강증진사업 전문인력의 감정노동을 다룬 연구는 부족하며, 나아가 직무만족도와 관련성을 살펴본 연구 역시 부족하다.

감정노동과 관련이 있으며, 직무만족도에 영향을 미치는 주요 변인 중 하나가 직무스트레스이다. 감정노동은 직무스트레스를 유발하는 주요 변인으로, 대다수의 사람들이 어느 정도 스트레스를 경험하지만, 보건 및 사회복지사업 분야 근로자의 직무스트레스가 가장 높은 것으로 보고되었다[14]. 통합건강증진사업 담당자 역시 지역 주민에게 보건 분야 복지서비스를 제공하는 직군으로서 이들과 유사한 수준의 직무스트레스를 경험한다고 볼 수 있다. 이러한 직무스트레스는 감정노동의 결과 변인인 동시에[9, 13, 15], 직무만족도에 부정적인 영향을 미치는 변인으로 연구되어 왔다[13, 16, 17]. 직무스트레스는 통합건강증진사업 담당자의 개인적 문제로 끝나는 것이 아니라, 직무만족도에 영향을 주며, 궁극적으로 지역주민의 만족도에도 영향을 미칠 수 있다. 그러나 통합건강증진사업 전문인력을 대상으로 한 연구는 감정노동과 직무스트레스의 관계를 살펴본 연구는 있으나[5], 직무스트레스와 직무만족도의 관계를 살펴본 연구가 다른 직군에 비해 다소 미흡하며, 이들 변인 간의 관계를 종합적으로 살펴본 연구도 부족한 실정이다.

조직지원인식 역시 감정노동과 직무만족도의 관계에서 조절효과를 가진 변인으로 연구되어 왔다[18-20]. 조직지원인식은 조직지원에 대한 구성원들의 인식을 의미하며, 구체적으로 구성원들이 조직으로부터 인정받고 있으며, 조직이 구성원들을 가치 있게 여기며 구성원들의 안녕과 복지를 위해 관심을 보이는 정도에 대해 구성원이 인식하는 믿음의 정도를 말한다[21]. 통합건강증진사업 전문인력의 감정노동의 강도가 높더라도 이들이 조직으로부터의 지원 인식이 높다면, 감정노동이 완화되며 직무만족도에도 긍정적으로 영향을 줄 수 있을 것이다. 한편, 조직지원인식은 감정노동과 직무스트레스의 관계에서도 조절효과가 있는 것으로 보고되었으며[22], 직무스트레스와 직무만족도의 관계에 있어서도 스트레스로 인한 부정적인 감정을 완화시키고, 직무만족도에도 영향을 미치는 것으로 보고되었다[23, 24].

이상의 연구결과를 살펴보면, 감정노동, 직무스트레

스, 조직지원인식은 상호 관련성을 가지며, 직무만족도에 영향을 미치는 변인임을 알 수 있다. 통합건강증진사업이라는 공공부문에서 지역사회 다양한 연령과 계층을 대상으로 보건서비스를 제공하는 전문인력이 겪는 감정노동은 직무스트레스와 조직지원인식과 같은 다른 변인들과 상호관련성을 가지면서 직무만족도에 영향을 줄 것이다. 전문인력이 겪는 감정노동의 부정적 요인으로부터 이들을 보호하고 지원정책을 마련하기 위해서는 이러한 변인들의 구조적 관계를 종합적으로 살펴보고 대안을 마련할 필요가 있다.

따라서 본 연구는 통합건강증진사업 담당자인 전문인력의 직무만족도에 영향을 미치는 변수 중 감정노동, 직무스트레스, 조직지원인식 간의 구조적 관계를 알아보고자 한다. 이를 통해 통합건강증진사업 전문인력의 감정노동을 완화하고 직무만족도 증진을 위한 중재 프로그램을 개발하는데 기초자료를 제공하고자 한다.

1.2 연구 목적

구체적인 연구목적은 다음과 같다.

첫째, 대상자들의 감정노동, 직무스트레스, 조직지원인식, 직무만족도 정도를 파악한다.

둘째, 대상자들의 일반적 특성에 따른 감정노동, 직무스트레스, 조직지원인식, 직무만족도의 차이를 파악한다.

셋째, 대상자들의 감정노동, 직무스트레스, 조직지원인식이 직무만족도에 어떻게 영향을 미치는지에 대한 구조적 관계를 파악한다.

2. 연구방법

2.1 연구설계

본 연구는 감정노동, 직무스트레스, 조직지원인식과 직무만족도 간의 관계를 기반으로 가설적 모형을 구축하고, 실증적 자료를 근거로 구축한 모형의 적합성을 검증하는 구조모형 검증연구이다.

2.2 연구대상

연구대상은 2018년 5월에서 7월 중 인천시 보건소에서 통합건강증진사업단에서 실시한 전문인력 직무교육 공통과정 참여자를 대상으로 하였다. 구조방정식 모형에서 요구되는 연구대상자 수에 대해 관측변수의 15배가 최소 권장수준이라는 기준을 고려할 때[25], 본 연구에서

관측변수가 7개이므로 최소 105명이 필요하다. 직무교육에 참여한 전문인력은 174명이었으며, 이 중 응답 탈락률을 고려하여 참석자 전원을 연구대상으로 설정하였다. 이 중 설문에 동의하지 않거나, 응답이 불성실한 48명을 제외하고, 최소 권장기준을 충족하는 126명을 최종 연구대상으로 하였으며, 모두 여성이었다.

2.3 연구도구

2.3.1 감정노동

감정노동은 Morris와 Feldman[26]이 개발한 도구를 김민주[27]가 번안한 척도를 사용하여 측정하였다. 하위요인은 감정노동의 빈도(3문항), 감정표현의 주의성(3문항), 감정의 부조화(3문항)로 구성되어 있으나, 본 연구에서는 신뢰도가 낮은 감정표현의 주의성을 제외하고 사용하였다. 각 하위요인의 신뢰도계수(Cronbach's α)는 감정노동의 빈도가 0.732, 감정적 부조화가 0.839였다.

2.3.2 직무스트레스

직무스트레스는 Matterson과 Ivancevich[28]가 개발한 도구를 박희자[29]가 번안한 척도를 사용하여 측정하였다. 척도는 역할갈등(4문항), 역할모호(4문항), 역할과다(4문항), 물리적 환경(3문항)의 4개 요인으로 구성되어 있으나, 본 연구에서는 물리적 환경을 제외하고 사용하였다. 신뢰도 분석 결과, 문항내적합치도가 낮은 2문항을 제외하고 최종 10문항을 사용하였다. 각 신뢰도계수(Cronbach's α)는 역할갈등이 0.831, 역할모호가 0.796, 역할과다가 0.833이었으며, 전체 신뢰도 계수는 0.902였다.

2.3.3 조직지원인식

조직지원인식은 Eisenberger와 Huntington[30]이 개발한 Survey of Perceived organizational support(short version)를 최예랑[31]이 번안한 8문항을 사용하였으며, 신뢰도는 Cronbach's α = 0.89였다. 본 연구에서 신뢰도는 0.916이었다.

2.3.4 직무만족도

직무만족도는 이화용[32]이 개발한 문항을 문근수[33]가 재구성한 12문항으로 구성된 단일 척도를 사용하여 측정하였다. 전체신뢰도 계수는 0.932이었다.

2.4 자료수집방법

자료수집을 위해 2018년 5월에서 7월 중 실시한 인천시 통합건강증진사업 전문인력을 위한 직무교육 워크숍 공동과정 참석자를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 본 연구에서 자료 수집을 위해 연구자가 대상자와 직접 접촉하지 않았기 때문에 연구자에 의한 영향요인은 발생하지 않았다. 설문지에는 개인정보를 식별할 수 있는 정보가 포함되어 있지 않았다. 연구대상자의 윤리적 보호를 위해 안내문에 연구의 목적과 내용, 익명성 보장, 연구목적 이외에는 사용하지 않는다는 문구를 기재하였고, 이를 구두로 설명하였다. 또한, 연구대상자가 자신의 의사에 따라 언제든지 중도에 참여를 철회할 수 있음을 설명하였다. 자발적 의사에 의해 참여를 결정하고, 서면 동의한 경우에만 설문을 진행하였다. 설문을 작성하는데 약 15분이 소요되었다.

2.5 자료분석방법

자료 분석방법은 다음과 같다. 첫째, 대상자의 일반적 특성과 측정변수에 대한 기술통계를 구하였다. 둘째, 일반적 특성에 따른 감정노동, 직무스트레스, 조직지원인식, 직무만족도의 차이를 살펴보기 위해 t-test와 ANOVA를 실시하였다. 셋째, 변인 간의 관계를 알아보기 위해 Pearson's correlation Coefficient를 구하였다. 넷째, 감정노동, 직무스트레스, 조직지원인식, 직무만족도 간의 구조적 관계를 알아보기 위해 구조방정식 모형에 근거하여 측정모형을 분석한 후 구조모형을 분석하였다. 모형추정을 위해 최대우도법을 사용하였으며, 모형의 적합도 지수는 절대적합지수로 χ^2 와 RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation), 증분적합지수로 TLI(Turker-Lewis Index)와 CFI(Comparative Fit Index)를 사용하였다. 분석을 위해 SPSS/WIN 26.0과 AMOS 23.0 프로그램(IBM Co., Armonk, NY, USA)을 이용하였으며, 통계적 유의수준은 5%로 정하였다.

3. 연구 결과

3.1 연구대상자의 일반적 특성

연구대상의 연령은 30대 이하가 33명(28.2%), 40대 이하가 37명(31.6%), 50대 이하가 35명(29.9%), 50대 이상이 12명(10.3%)이었다. 경력은 3년 이하가 35명(30.4%), 6년 이하가 42명(36.5%), 6년 이상이 38명

(33.1%)이었다. 학력은 전문대학 졸업이 66명(52.8%), 대학교 졸업이 50명(40.0%), 대학원 졸업이 9명(7.2%)이었다. 종교가 있는 경우가 83명(68.0%), 기혼인 경우가 100명(81.3%) 이었다<Table 1>.

Table 1. General characteristics of the subject

Characteristics	Category	N	%
Age(yr)	≤30	33	28.2
	31-40	37	31.6
	41-50	35	29.9
	51≤	12	10.3
Career	1-3	35	30.4
	4-6	42	36.5
	6≤	38	33.1
Education level	College	66	52.8
	University	50	40
	Over graduate	9	7.2
Religion	Have	83	68.0
	None	39	32.0
Marital status	Married	100	81.3
	Unmarried	23	18.7

3.2 일반적 특성에 따른 차이분석

일반적 특성에 따른 차이를 살펴본 결과, 감정노동은 연령과 결혼 여부에 따라 유의미한 차이가 있었다. 연령이 30대 이하(M=3.05, SD=0.83)인 경우(F=2.807, p=0.04)와 미혼(M=3.05, SD=0.73)인 경우(t=-2.033, p=0.044)에 감정노동 점수가 높았다. 직무스트레스는 중

Table 2. Analysis by general characteristics of the subject

Variable	Characteristics	M	SD	t/F	p	
Emotional labor	Age(yr)	≤30	3.05	0.83	2.807	0.040
		31-40	2.81	0.67		
		41-50	2.72	0.51		
		51≤	2.44	0.49		
	Marital status	Married	2.74	0.64	-2.033	0.044
Unmarried		3.05	0.73			
Job stress	Religion	Have	2.46	0.55	-2.860	0.005
		None	2.79	0.67		
Job satisfaction	Career	1-3	3.41	0.63	4.043	0.020
		4-6	3.50	0.64		
		6≤	3.78	0.50		
	Religion	Have	3.67	0.59	3.237	0.002
		None	3.30	0.61		
	Marital status	Married	3.61	0.59	2.45	0.016
Unmarried		3.26	0.69			

교가 없는 경우(M=2.79, SD=0.67) 더 높았다($t=-2.860$, $p=0.005$). 직무만족도는 경력, 종교 유무, 결혼 여부에 따라 유의미한 차이가 있었으며, 경력이 6년 이상(M=3.78, SD=0.50)인 경우($F=4.043$, $p=0.020$), 종교(M=3.67, SD=0.59)가 있는 경우($t=3.237$, $p=0.002$), 기혼(M=3.61, SD=0.59)인 경우($t=2.450$, $p=0.016$)에 더 높았다<Table 2>.

3.3 변인들 간의 상관관계

감정노동은 직무스트레스와 정적 상관관계($r=0.480$, $p=0.01$), 조직지원($r=-0.471$, $p=0.01$)과 직무만족도($r=-0.299$, $p=0.01$)와는 부적 상관관계가 나타났다. 직무스트레스는 조직지원($r=-0.512$, $p=0.01$), 직무만족도($r=-0.469$, $p=0.01$)와는 부적 상관관계를 보였다. 조직지원과 직무만족도($r=0.638$, $p=0.01$) 간에는 정적 상관관계가 있었다<Table 3>.

Table 3. Correlation among variables

Variables	M	SD	1	2	3
1. Emotional labor	2.81	0.67	-		
2. Job stress	2.58	0.61	0.480**	-	
3. Organizational support	3.19	0.65	-0.471**	-0.512**	-
4. Job satisfaction	3.54	0.63	-0.299**	-0.469**	0.638**

** $p<.01$

3.4 감정노동, 직무스트레스, 조직지원인식, 직무만족도 간의 구조적 관계

통합건강증진사업 전문인력의 감정노동, 직무스트레스, 조직지원인식이 직무만족도에 미치는 영향을 분석하기 위해 구조방정식모형을 설정하고 분석하였다. 본 연구의 분석결과 직무만족도와 관련이 있는 경력, 종교와 결혼 유무는 더미 변수로 변환한 후, 통제변수로 투입하여 분석하였다. 측정모형의 적합도를 분석한 결과, $\chi^2=57.595$ ($df=39$, $p>0.05$), TLI=0.926, CFI=0.956, RMSEA=0.062로 나타났다<Fig 1>. 모형은 적합도 지수의 수용기준을 만족하지만, 유의미하지 않은 경로계수가 있어 수정되었다. 수정모형의 적합도 지수는 $\chi^2=60.262$ ($df=41$, $p>0.05$), TLI=0.927, CFI=0.955, RMSEA=0.061로 양호한 적합도 지수를 보였으며, 전체 경로계수는 유의미한 것으로 나타났다<Fig 2>.

수정모형의 경로계수를 살펴보면, 감정노동은 직무스트레스($\beta=0.611$)에 유의미한 영향을 미쳤다. 직무스트레스는 조직지원인식($\beta=-0.568$)와 직무만족도($\beta=-0.228$)

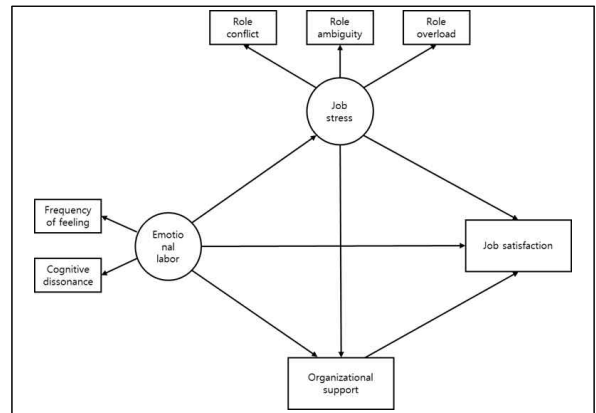


Fig. 1. Research model

$\chi^2=57.595$ ($df=39$, $p>.05$), TLI=0.926, CFI=0.956, RMSEA=0.062

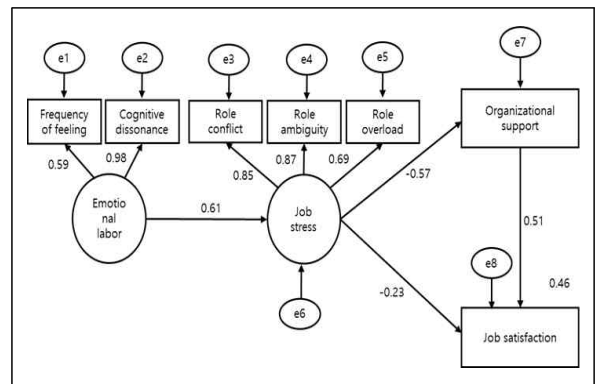


Fig. 2. Research model verification result

$\chi^2=60.262$ ($df=41$, $p>.05$), TLI=0.927, CFI=0.955, RMSEA=0.061

Table 4. Causal relationships among variable

Pass	B	β	SE	CR
Emotional labor → Job stress	0.500	0.611	0.113	4.416***
Job stress → Organizational support	-0.600	-0.568	0.092	-6.515***
Job stress → Job satisfaction	-0.233	-0.228	0.091	-2.572*
Organizational support → Job satisfaction	0.491	0.507	0.080	6.141***

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

에, 조직지원인식은 직무만족도($\beta=0.507$)에 유의미한 영향을 미쳤다<Table 4>. 감정노동이 높을수록 직무스트레스가 높고, 직무스트레스가 높을수록 조직지원인식이 낮으며, 직무만족도가 낮았다. 직무만족도에 영향을 미치는 변수에 대한 직간접 효과와 총 효과를 살펴보면, 감정노동이 직무만족도에 미치는 간접효과는 -0.315였고, 직접효과는 나타나지 않았다. 직무스트레스가 직무만족도에 미치는 간접효과는 -0.288, 직접효과는 -0.228이었다. 조직지원인식이 직무만족도에 미치는 직접 효과는 -

0.507이었다. 본 수정모형이 직무만족도의 총 변량 중 46%를 설명하였다<Table 5>. 감정노동은 직무만족도에 직접적으로 영향을 미치지 않았으며, 직무스트레스와 조직지원인식을 통해 간접적으로 직무만족도에 영향을 미쳤다.

Table 5. Variable affecting Job satisfaction

Variable	Direct effect	Indirect effect	Total effect	SMC(R ²)
Emotional labor	-	-0.315***	-0.315***	0.46
Job stress	-0.228***	-0.288***	-0.516*	
Organizational support	0.507***	-	0.507**	

SMC: Square Multiple Correlation.

*p<.05, ***p<.001.

4. 논의

본 연구는 통합건강증진사업을 담당하는 전문인력의 감정노동, 직무스트레스, 조직지원인식과 직무만족도 간의 구조적 관계를 분석함으로써, 이들의 직무만족도를 증진하는 방안을 마련하는 기초자료를 제공하는데 목적이 있다. 주요 연구결과에 대한 논의는 다음과 같다.

첫째, 감정노동은 연령이 높을수록, 기혼일수록 낮음을 알 수 있었다. 연구대상은 다르지만, 보건소 간호사를 대상으로 한 연구결과와 일치한다[34]. 이는 연령이 증가할수록 연륜과 경험이 쌓이면서 어느 정도 감정을 통제할 수 있기 때문으로 판단된다. 따라서 연령이 낮은 전문인력을 위한 감정노동 대처 방안을 마련하는 것이 필요하며, 경험이 풍부한 선임과 경험을 공유할 기회를 마련하는 것이 필요할 것이다. 직무스트레스는 종교 유무에 대해서만 차이가 있었으며, 종교가 있는 경우 직무스트레스가 낮았다. 직무스트레스는 연령이 높거나 경력이 많을수록, 관리자 직위가 아닐수록 감소하는 경향이 있는데 [35, 36], 이러한 연구결과와는 차이가 있었다. 직무만족도는 경력이 많을수록, 종교가 있는 경우, 기혼인 경우 높았다. 이는 보건소 방문간호사[37], 종합병원 종사자[38], 임상간호사[39], 통합건강증진사업 중간관리자[17]를 대상으로 한 연구들과 일치한다. 이는 근무경력이 많을수록 업무에서의 안정성이 확보되기 때문에 스트레스에 유연하게 대처할 수 있기 때문으로 해석된다. 특히 본 연구대상은 모두 여성인데, 근무시간이 비교적 일정한 통합건강증진사업 업무의 특성상 기혼일 경우 양육과 가사업무 등을 위해 시간을 확보할 수 있기 때문으로 생각된다.

둘째, 감정노동($r=-0.299$)과 직무스트레스($r=-0.469$), 조직지원인식($r=0.638$)은 직무만족도와 유의미한 상관관계를 보였다. 이는 간호사를 대상으로 감정노동, 직무스트레스, 사회적 지지가 직무만족도와 상관관계를 보인 연구결과와 일부 일치한다[40]. 본 연구에서 조직지원인식이 직무만족도와 가장 높은 상관을 보였으나, 간호사 대상 연구[40]에서는 감정노동의 하위요인인 진심행위와 가장 높은 상관을 보여 차이가 있었다. 이는 감정노동의 하위요인이 달랐기 때문이라 볼 수 있다. 즉, 본 연구의 감정노동 하위요인은 감정노동 빈도와 감정적 부조화였으나, 간호사 대상연구에서는 표면행위와 진심행위로 차이가 있었다.

셋째, 직무만족도에 영향을 미치는 변인 간의 구조적 관계를 분석한 결과, 감정노동은 직무 스트레스에 직접적인 영향을 미쳤지만, 직무만족도에는 직접적인 영향을 미치지 않았다. 간호사[40], 가정전문간호사[41], 요양병원 간호사[42], 교정공무원[43] 등을 대상으로 한 여러 선행 연구에서 감정노동은 직무만족도에 직접적으로 영향을 미치며, 감정노동과 직무만족도의 관계에서 직무스트레스가 매개효과가 있는 것으로 보고되었다. 이러한 연구와 달리 본 연구는 감정노동이 직무만족도에 직접적으로 영향을 미치지 않는다는 점에서 차이가 있다. 즉, 감정노동이 높다고 해서 바로 직무만족도가 낮아지는 것은 아니며, 감정노동 자체는 직무 스트레스에 직결되어 스트레스를 유발하는 주요 요인으로 작용함을 알 수 있다. 또한 감정노동으로 인해 유발된 직무스트레스는 직무만족도에 직접적으로 영향을 미치거나, 조직지원인식을 통해 간접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무스트레스는 통합건강증진사업 중간관리자[17]와 전문인력[44]을 비롯하여, 병원행정직원[35], 임상간호사[36], 일반 직장인 [45] 등 여러 직종에서 직무만족도에 영향을 미치는 공통 요인으로 보고되었으며, 본 연구결과와도 재확인할 수 있었다. 본 연구에서 직무스트레스는 감정노동과 직무만족도를 매개하는 변인으로도 나타나, 직무만족도를 위해 감정노동을 낮추면서 직무스트레스를 완화하는 방안을 마련하는 것이 필요하다. 한편, 직무스트레스는 조직지원인식을 매개로 직무만족도에 간접적으로도 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감정노동에서 유발된 직무스트레스를 조직지원인식을 높임으로써 완화시킬 수 있으며, 이는 직무만족도의 향상을 가져올 수 있다. 본 연구에서와 마찬가지로 여러 연구[23, 24]에서 조직지원인식은 직무스트레스와 직무만족도를 매개하는 요인으로 밝혀졌다. 직무스트레스가 있더라도 조직지원인식이 증가할수록 직무만

족도가 높아짐을 알 수 있다.

이러한 연구결과에 따른 본 연구의 시사점은 다음과 같다. 첫째, 통합건강증진사업 전문인력의 감정노동은 직무만족도에 직접적으로 영향을 미치지 않으며, 직무스트레스를 매개로 직무만족도에 영향을 미쳤다. 다양한 연령과 계층의 지역사회 주민에게 대면 서비스를 제공하는 통합건강증진사업의 특성상 감정노동이 발생할 수밖에 없다. 직무만족도를 높이기 위해서는 전문인력의 감정노동 해소방안과 감정노동을 통해 유발된 직무스트레스를 관리하고 조절할 수 있는 개인 및 조직적 차원의 구체적인 방안을 제공하는 것이 필요하다. 전문인력을 위해 다양한 개인 또는 집단 프로그램을 제공하여 활용할 수 있도록 할 필요가 있다. 매년 필수로 참여하는 전문인력 직무교육에 감정노동과 스트레스 예방과 관리를 위한 프로그램을 제공하거나, 상시로 자신의 스트레스 수준을 진단하고, 자체 관리할 수 있는 정보나 매뉴얼을 제공하거나 활용 가능한 네트워크를 구축할 수 있을 것이다.

둘째, 조직지원인식은 직무스트레스를 낮추고, 직무만족도를 높이는 중요한 변인이다. 조직지원인식은 업무에서의 심리적, 정서적 지원을 긍정적으로 인식하는 정도로, 다른 직종과 마찬가지로 지지적인 근무환경과 분위기를 조성하는 것이 필요하다. 통합건강증진사업 전문인력 개개인의 안녕과 복지, 세심한 배려와 지원, 목표와 가치와 의견 존중, 개인 공헌에 대한 보상 등의 긍정적인 조직문화와 지원체계를 형성할 때, 감정노동과 직무스트레스로 인한 문제를 해결하고 직무만족도를 높일 수 있을 것이다. 특히, 통합건강증진사업 전문인력의 경우에도 보수, 고용의 불안정성과 같은 외적 요인이 직무만족도가 떨어뜨리는 요인으로 작용하기 때문에, 조직의 지지적인 문화와 분위기가 중요할 것이다. 구체적으로 전문인력의 요구와 개선 요청 사항에 대해 정기적으로 의견 수렴을 하고, 그 결과를 피드백하고 실제 반영하는 것이 필요하며, 개인 노력과 헌신을 인정하는 보상체계를 마련하거나, 수평적이고 소통하는 조직문화를 만드는 등의 제도적 대안을 고려해 볼 수 있을 것이다.

5. 결론 및 제언

본 연구를 통해 통합건강증진사업을 담당하는 전문인력의 감정노동은 직무만족도에 직접적으로 영향을 미치는 않았으며, 직무스트레스를 통해 간접적으로 영향을 미쳤다. 직무스트레스는 직무만족도에 직접적으로 영향을

미치거나, 조직지원인식을 통해 간접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 통합건강증진사업 전문인력의 직무만족도 증진을 위해서는 전문인력의 직무스트레스의 해소방안과 조직지원인식을 높이는 전략과 대안을 마련할 필요성이 있다.

본 연구의 한계점과 후속연구를 위한 제언을 하면 다음과 같다. 첫째, 연구대상이 여성에 국한되며, 특정 지역에서 근무하는 전문인력을 대상으로 하였기 때문에, 지역 근무여건과 주민 특성이 다른 지역의 전문인력으로 일반화하는 데 제한이 있다. 둘째, 설문 조사방법을 통해 자료 수집이 이루어졌기 때문에, 더 심층적인 추가 정보를 수집하는 데 한계가 있다. 추후에는 인터뷰, 에세이 작성과 같은 질적 조사방법을 통한 심층적 분석을 병행할 필요가 있다. 셋째, 회복탄력성, 자아존중감, 스트레스 대처양식 등과 같이 직무만족도에 영향을 미치는 요인을 추가하여 종합적으로 분석할 필요가 있다. 넷째, 조사연구결과를 토대로 감정노동과 직무 스트레스의 완화와 조직지원인식의 강화를 위한 프로그램을 개발하고, 그 효과를 검증하는 실증적인 연구가 진행될 필요가 있다.

REFERENCES

- [1] Ministry of Health and Welfare. (2021). *Guide of the Community Integrated Health Promotion Program*. Seoul : Ministry of Health and Welfare.
- [2] J. S. Paek & S. A. Hong. (2017). A Study on the Evaluation and Improvement of an Integrated Health Promotion Program in the Local Community. *Journal of Korea Convergence Society*, 8(7), 131-139. DOI : 10.15207/JKCS.2017.8.7.131
- [3] K. H. Park, H. J. Kim, & J. Yim. (2018). Structural Relationships of Variables Affecting Application of Job Training in the Public Health Promotion Personnel. *The Journal of the Korea Contents Association*, 18(6), 424-433. DOI : 10.5392/JKCA.2018.18.06.424
- [4] N. S. Park. (2020). Educational Needs for Strengthen the Core Competency of the Integrated Health Promotion in Communities. *Korean Journal of Health Education and Promotion*, 37(2), 57-68. DOI : 10.14367/kjhep.2020.37.2.57
- [5] Y. S. Kang & E. Y. Hong. (2018). Factors Affecting on the Job Stress among Employees of Community Integrated Health Promotion Program in Public Health Centers : Focus on Self Efficacy and Emotional Labor. *Journal of Korean Public Health Nursing*, 32(1), 19-29. DOI : 10.5932/JKPHN.2018.32.1.19.
- [6] H. I. Park, K. M. Park & K. H. Lee. (2012). The

- Correlation between Nursing Professional Values and Job Satisfaction Depending on the Types of Visiting Nurses' Personality. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 21(2), 77-86.
DOI : 10.5807/kjohn.2012.21.2.77
- [7] J. C. Bae and P. J. Kim. (2011). A Study on the Emotional Labor of Sales Workers at Department Stores. *Journal of Distribution Science*, 9(4), 75-82.
DOI : 10.15722/jds.9.4.201112.75
- [8] H. G. Kwon and B. G. Park. (2011). The Effects of Surface and Deep Acting of Emotional Labor on Emotional Dissonance and Job Attitudes. *Journal of Korean Academy of Human Resources Management*, 18(1), 311-325.
- [9] M. J. Cho. (2019). *Effects of Emotional Labor of Workers in the Public Health Center on Job Stress, Job Burnout and Job Commitment*. Doctoral dissertation. The Graduate School of Chungbuk University, Chungcheongbuk-do.
- [10] C. Back, D. Hyun, S. Chang. (2017). Association between Emotional Labor, Emotional Dissonance, Burnout and Turnover Intention in Clinical Nurses: A Multiple-Group Path Analysis across Job Satisfaction. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 47(6), 770-780.
DOI : 10.4040/jkan.2017.47.6.770
- [11] K. D. Koh. (2015). An Analysis on Process and Consequences of Emotional Labor in Local Community Services. *The Korea Local Administration Review*, 29(2), 211-241.
- [12] S. H. Kim. (2009). A study on the Emotional Labor of Police Officials in Korea. *The Korean Association of Police Science Review*, 11(2), 6-33.
- [13] A. Lee, J. Park, G. Kim, K. Kim & D. Lee. (2015). Factors Affecting Job Satisfaction of Community Health Workers. *Asia-pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, 5(4), 171-183.
<http://dx.doi.org/10.14257/AJMAHS.2015.08.06>
- [14] S. J. Chang & S. B. Koh. Development of the Korean Occupational Stress Scale (KOSS). *The Korean Journal of Stress Research*, 13(3), 183-197.
- [15] G. Kim & G. Han. (2012). The Impact of Police officials Emotional Labor on Job Stress and Job Satisfaction: Focused on J-Provincial Police Agency. *Korean Society and Public Administration*, 22(4), 497-523.
- [16] J. A. Chae & S. W. Bae. (2014). A Study on the Effects of Medical Employees's Emotional Labor on Turnover Intention and Customer Orientation-Mediated by Job Stress and Job Satisfaction. *Journal of Marketing Management Research*, 19(1), 133-152.
- [17] K. H. Park & J. Yim. (2021). The Relationship Among Leadership Style, Job Stress, Job Satisfaction and Organizational Commitment of Public Officials in the Public Health Promotion Program. *The Journal of Humanities and Social Science*, 12(3), 221-236.
- [18] S. Jun. (2015). A Study on the Influence of Emotional Labor on Job Satisfaction : Focusing on the Moderating Effect of Perceived Organizational Support. *Korean Journal of Business Administration*, 28(12), 3235-3255.
- [19] S. H. Kim & S. K. Lee. (2019). The Moderating Effect of Organizational Support between Emotional Labor and Organizational Effectiveness in Daegu City Police Office. *The Journal of Policy Development*, 19(1), 193-219.
- [20] S. H. Shin, J. S. Ahn & M. J. Kim. (2019). Effects of Emotional Labor and Perceived Organizational Support on the Job Attitude of Public Health Workers. *The Korean Journal of Health Service Management*, 13(1), 1-13.
- [21] S.J. Wayne, L.M. Shore, & R.C. Liden. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management Journal*, 40(1), 82-111. DOI : 10.2307/257021.
- [22] D. Y. Sin, Y. J. Chung. (2017). Moderating Effect of Recognition of Organization Support between Emotional Labor and Job Stress of Beauty Service Workers. *Journal of Investigative Cosmetology*, 13(2), 133-139.
DOI : 10.15810/JIC.2017.13.2.006
- [23] H. J. Choi, J. H. Ji & Y. S. Park. (2012). The Influence of Job Stress on Job Attitude and Moderating Effects of Organizational Support among Hospital Nurses. *The Korean Journal of Health Service Management*, 6(3), 141-155.
DOI : 10.12811/kshsm.2012.6.3.141.
- [24] Y. I. Kim, H. G. Geun & H. J. Cho. (2016). The Effects of Personal Coping Resources and Perceived Organizational Supports on Job Stress among Hospital-Based Home Care Nurse Practitioners (HCNPs). *Journal of Korean Academic Society of Home Health Care Nursing*, 23(2), 195-205.
<https://doi.org/10.22705/JKASHCN.2016.23.2.195>
- [25] J. Stevens. (1996). *Applied Multivariate Statistics for the Social Sciences*. NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- [26] J. A. Morris & O. C. Feldman. (1996). The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor. *The Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
DOI : 10.5465/amr.1996.9704071861
- [27] M. J. Kim. (1998). Research Articles: Effects of the Hotel Employee's Emotional Labor upon the Job-related Attitudes. *Journal of Tourism Sciences*, 21(2), 129-141.
- [28] M. T. Matteson & J. M. Ivancevich.(1982). *Managing Job Stress and Health: The Intelligent Person's Guide*. New York: Free Press.

- [29] H. J. Park. (2001). *A Study on the Relationship between Job Stress and Job Satisfaction*. Master's thesis. The Graduate School of Education Hanyang University, Seoul.
- [30] R. Eisenberger & R. Huntington. (1986). *Perceived Organizational Support*. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
DOI : 10.1037/0021-9010.71.3.500
- [31] Y. Choi. (2015). *Perceived Organizational Support and Organizational Commitment in Hospital Nurses: Mediating and Moderating effect of Resilience*. Master's thesis. The Graduate School of Yonsei University, Seoul.
- [32] H. Lee. (2004). *A Study on the Influence of Transformational Leadership on Organizational Effectiveness*. Doctoral dissertation. The Graduate School of Kyung Hee University, Seoul.
- [33] K. Moon. (2015). *The Effects of Focusing manner on emotional regulation, job satisfaction and turnover intension with emotional labors*. Master's thesis. The Graduate School of Duksung Women's University, Seoul.
- [34] K. S. Cho & Y. Kim. (2019). Emotional Labor, Job Stress and Professional Quality of Life of Public Health Nurses according to the Employment Type. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 25(5), 467-477.
DOI : 10.11111/jkana.2019.25.5.467
- [35] S. H. Kim & S. Y. Bae. (2018). Analysis of Convergent Factors Related to Occupational Stress among General Hospital Administrative Staff. *Journal of Digital Convergence*, 16(4), 259-265.
DOI : 10.14400/JDC.2018.16.4.259
- [36] Y. M. Cho & M. S. Choi. (2016). Effect of Clinical Nurses's Basic Psychological Need, Self-Leadership and Job Stress on Nursing Performance. *Journal of Digital Convergence*, 14(8), 343-353.
DOI : 10.14400/JDC.2016.14.8.343
- [37] H. Kim & H. R. Kim(2011). A Study on Occupational Satisfaction and Stress of Visiting Nurses at District Health Centers in Chungnam Province. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 20(2), 204-212.
DOI : 10.5807/KJOHN.2011.20.2.204
- [38] S. Y. Kim & G. Y. Lee(2013). Analysis of the Factors for Hospital Employee's Job Satisfaction. *Korea Journal of Business Administration*, 26(1), 21-40.
- [39] H. A. Nam. (2014). Exploration of the relations with Emotional Labor of clinical nurses, Social Support, and Job Satisfaction. *Journal of Wellness*, 9(4), 69-79.
- [40] S. Y. Lee & D. H. Kim. (2019). The Effect of Emotional Labor, Job Stress and Social Support on Nurses' Job Satisfaction. *Stress*, 27(3), 215-223.
DOI : 10.17547/kjsr.2019.27.3.215
- [41] M. M. Park & S. J. Han. (2013). Emotional Labor, Job Stress, and Job Satisfaction of Personal Resources in Home Nurses. *Journal of Community Nursing*, 24(1), 51-61.
DOI : 10.12799/jkachn.2013.24.1.51
- [42] E. H. Jung. (2018). Influence of the Emotional Labor on the Job Satisfaction of Geriatric Hospital Nurses : Focused on the Job Stress. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, 19(11), 380-388.
DOI : 10.5762/KAIS.2018.19.11.380
- [43] G. J. Kim & G. J. Do. (2020). The Effect of Correctional Officers' Emotional Labor on Job Satisfaction and Organizational Commitment. *The Correction Welfare Society of Korea*, 65(2), 1-33.
DOI : 10.35422/cwsk.2020.65.1
- [44] H. H. Yoo, J. Yim & K. H. Park. (2015). Study on the Relationship among Individual Characteristics, Self-esteem, Stress-coping styles and Job Satisfaction of Staffs in charge of Health Promotion Programs. *Health and Social Science*, 39(1), 97-114.
- [45] H. K. Lee & C. Y. Nam. (2015). The Effects of Job Stress, Depression, and Psychological Happiness on Job Satisfaction of Office Workers. *The Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*, 21(4), 490-498.
DOI : 10.5977/jkasne.2015.21.4.490

박 귀 화(Park, Kwi Hwa)

[정회원]



- 2001년 8월 : 부산대학교 교육학 석사
- 2012년 2월 : 중앙대학교 교육학박사
- 현재 : 가천대학교 의과대학 부교수
- 관심분야 : 교육심리, 의학교육
- E-Mail : ghpark@gachon.ac.kr

임 준(Yim, Jun)

[정회원]



- 2001년 2월 : 서울대학교 의학석사
- 2005년 2월 : 서울대학교 의학박사
- 현재 : 서울시립대학교 도시보건대학원 교수
- 관심분야 : 의료정책, 의학교육
- E-Mail : junyim2018@uos.ac.kr