

# 요양병원 간호사의 감정노동이 직무만족도에 미치는 영향: 직무스트레스의 매개효과

정이화  
동신대학교 간호학과

## Influence of the Emotional Labor on the Job Satisfaction of Geriatric Hospital Nurses: Focused on the Job Stress

E-Hwa Jung

Dept. of Nursing, Naju Dongshin University

**요약** 본 연구에서는 요양병원 간호사의 감정노동이 직무만족도에 영향을 미칠 때 직무스트레스가 매개하는지를 검증하고자 하였다. 설문조사를 통해 2018년 1월 22일부터 4월 22일까지 총 260부의 자료를 수집하였으며 불성실하게 응답한 설문 4부를 제외한 256부가 분석에 이용되었다. 통계분석에는 SPSS 23.0 프로그램을 이용하였으며 위계적 회귀분석을 적용하여 매개효과를 검증하였다. 연구결과는 다음과 같다. 첫째, 감정노동은 직무스트레스를 정적으로 유의미하게 예측하는 것으로 나타났다. 둘째, 감정노동은 직무만족도를 부적으로 유의미하게 예측하는 것으로 나타났다. 셋째, 직무스트레스는 직무만족도를 부적으로 유의미하게 예측하는 것으로 나타났다. 넷째, 감정노동과 직무만족도 간의 관계를 직무스트레스가 부분 매개하는 것으로 나타났다. 본 연구는 요양병원 간호사의 인력관리 전략 수립에 기초자료를 제공할 수 있다는 점에서 그 의의를 찾아볼 수 있다.

**Abstract** This thesis examines whether there is a correlation between emotional labor of geriatric hospital nurses and job stress. To accomplish this, a survey was conducted from January 22, 2018 to April 22, 2018, after which data from 256 out of a total of 260 questionnaires were evaluated. Specifically, SPSS 23.0 was used to conduct a hierarchical analysis to verify the mediating effects of job stress under the condition that emotional labor influences job satisfaction. A positive correlation between emotional labor and job stress was observed. In addition, there was a negative correlation between emotional labor and job satisfaction, as well as between job stress and job satisfaction. Finally, job stress partially mediates between emotional labor and job satisfaction. Overall, the results of this thesis provide basic materials that will be useful to development of a strategy for human resource management of geriatric hospital nurses.

**Keywords** : Emotional Labor, Job Stress, Job Satisfaction, Geriatric Hospital Nurse, Mediating Effect

### 1. 서론

우리나라는 세계적으로 유례가 없을 정도로 인구 고령화가 빠르게 진행되고 있다. 선진국의 경우, 고령화 사회에서 다음 단계인 고령사회로 진입하는데 수십 년에서

백년 이상이 걸린 반면 우리나라는 불과 10여년 밖에 걸리지 않았으며 초 고령화 사회 단계에도 머지않아 도달할 것으로 예측되고 있다[1]. 60년대에는 고령자 비율이 2.9%에 불과했지만 2000년에는 7%를 넘어서 고령화 사회가 되었고 2017년에는 14.2%로 까지 상승해 고령사

\*Corresponding Author : E-Hwa Jung(Dongshin Univ.)

Tel: +82-10-2104-5618 email: jih0272@naver.com

Received August 8, 2018

Revised September 3, 2018

Accepted November 2, 2018

Published November 30, 2018

회에 이르렀다[1]. 이처럼 초 고령 사회에 접어들고 있는 우리나라는 만성질환 환자 또한 빠르게 증가하고 있다. 만성질환이란 최소 3개월 이상 병을 앓고 있는 상태를 의미하는데 65세 이상 노인의 80% 이상이 만성질환을 앓고 있다. 만성질환은 뇌졸중, 고혈압, 당뇨 등과 같은 질병으로 다른 질병에 비해 비교적 오랜 기간 간호서비스를 필요로 한다.

우리나라 요양병원은 질병치료를 목적으로 하는 일반 병원과 일상생활 지원 간호 서비스를 주로 제공하는 요양시설의 중간 단계에서 통합적인 서비스를 제공하고 있다[2]. 요양병원은 노인 장기요양보험과 인구 고령화 현상의 영향을 받아 2000년에는 19개 기관에 불과했던 것이 2013년에는 1,192개 기관으로 크게 늘었고[3], 요양병원 입원환자 또한 지속적으로 증가하여 2012년에는 전체 의료기관 입원환자의 약 30%에 이르렀다[4].

요양병원의 의료 인력으로는 의사, 간호사, 간호조무사 등이 있다. 병원 의료 인력은 의사 1명 당 입원환자 20명을 담당하도록 되어있는데 요양병원은 의사 1인 당 입원환자 40명을 담당하게 되어있다. 그런데 간호 인력을 살펴보면 일반 병원은 환자 2.5명당 1인인 반면 요양병원은 환자 6명 당 1인으로 일반 병원에 비해 요양병원 간호 인력의 부담이 클 수 있음을 알 수 있다[4]. 실제로 요양병원 내의 다양한 직종에서 간호사의 역할은 핵심적임에도 불구하고 간호사 수급문제로 인해 어려움을 호소하는 병원이 적지 않아 이들의 직무만족을 다루는 일이 중요해 지고 있다[5].

직무만족이란 조직구성원이 자기 직무에 대한 호의적인 태도를 의미하는 것으로 조직 구성원이 조직에서 맡고 있는 직무에 만족을 하는지의 여부는 조직의 성과와 관련하여 중요한 의미를 지닌다[6]. 직무만족을 결정하는 요인들은 급여, 근무시간, 인정감, 복리후생, 승진, 동료, 고객, 정책, 상사 등 20여개의 많은 요인들로 구성되며 조직은 간호사의 직무만족이 간호 서비스 성과와 긍정적으로 연결될 수 있도록 철저한 감독과 적절한 관리가 요구된다[7, 8]. 간호사에게 직무만족이란 간호사 개인에게는 자아실현과 삶 자체에 미치는 요인이며 조직적인 측면에서는 직접적으로 조직의 생산성에 긍정적인 영향을 미치는 요인이다[9]. 또한 직무만족은 다양한 직무 차원에서 설명되는 다차원적인 개념으로 구성원들의 주관적 인식측면과 조직의 생산성 및 효율성 측면에서도 고려되어야 한다[10].

이러한 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 직무스트레스가 꼽히고 있다. 직무 스트레스에서 직무란 중요한 과업의 동일한 직위를 집합한 것으로 조직구성원의 직책에 따라 부여되고 계속적으로 수행하게 되는 업무를 의미한다[11]. 직무와 관련된 스트레스 개념은 1960년대부터 산업현장에 도입되기 시작하였고 1980년대부터 직무스트레스(job stress)와 조직스트레스(organizational stress)라는 용어로 사용되었다. 직무스트레스란 업무 지시사항이 근로자의 능력이나 자원의 요구와 일치하지 않을 때 생기는 부정적인 신체-정서적 반응으로 간호사들이 직무수행 방식과 작업환경에 적응하는 과정에서 발생하는 문제이다[12]. 직무스트레스는 직무수행과 연관이 있고 궁극적으로는 간호의 질과 관련이 있으므로 이에 대한 중재가 필요하다. 직무스트레스가 적절할 때는 조직 구성원에게 순기능으로 작용하고 개인의 직무성과를 촉진하는데 기여하나 과도한 심리적 현상은 직무에 대한 무관심, 체념, 상황대처능력 저하 등을 유발시켜 조직에 대한 무관심, 업무의 질적 저하, 책임감의 상실 등을 초래하게 된다[13]. 즉 직무스트레스는 직무만족을 낮출 수 있는 위험요인임을 예측할 수 있다. 선행연구를 살펴보면 경찰공무원[14], 민간경비원[15], 특수교사[16] 등 다양한 직종에서 직무스트레스가 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 보고되고 있는데 이는 간호 직종[6]에서도 마찬가지인 것으로 밝혀지고 있다.

한편 스트레스와 함께 연구되어 오고 있는 변인으로 감정노동(emotional labor)이라는 개념이 있다. 감정노동(emotional labor)은 외적으로 관찰 가능한 표정이나 몸짓을 형성하기 위한 느낌의 관리로 정의된다[17]. 간호사는 환자에게 적절한 간호를 제공하면서 의사나 동료 간호사 및 다른 부서 직원들의 노력을 환자에게 집중시키게 하는 중간자 역할을 수행하므로 간호사의 감정관리 노력은 간호업무의 한 영역이라고 할 수 있다[18]. 또한 한국직업능력개발원[19]은 간호사는 육체노동, 정신노동과 더불어 감정노동의 강도가 높은 직업임을 명시하였다. Chang과 Yang[20]에 따르면 간호사는 다른 건강관리 직업군에 비해 더욱 적절한 감정표현 기술이 요구되고, 환자와 환자의 가족구성원을 격려하고 관리하면서 자신의 업무 부담이나 의학적 지식의 수행에서 많은 정신적 부담감을 경험하기 쉽다[21]. 그러나 간호 현장에서는 간호사의 친절한 서비스는 당연한 일로 여겨져 감정노동이 직무수행과정의 작지 않은 부분임에도 그 중요

성은 낮게 평가되고 있다[22].

이처럼 간호사들이 경험하는 감정노동은 스트레스를 유발하기 쉬우며 직무스트레스를 높이는 요인으로 밝혀지고 있다. 가정전문 간호사를 대상으로 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향을 탐색한 박미미와 한숙정 [23]의 연구에서는 감정노동이 높을수록 직무스트레스가 높아지는 것으로 나타났으며, 같은 맥락에서 김윤정 [24]의 연구에서도 종합병원 간호사의 감정노동이 직무스트레스를 야기하는 것으로 보고되었다. 그들은 간호사들이 직무 중에 실제 경험하는 감정과 병원에서 요구하는 감정규범이 불일치 할 때 직무스트레스가 높아질 수 있다고 언급하였다.

또한 감정노동은 직무만족에도 영향을 미치는 요인으로 밝혀지고 있다. 권순만, 진순득, 고재욱[25]에 따르면 업무 종사자들이 업무상 드러내야 하는 감정과 개인이 실제로 경험하는 감정의 차이가 커지는 감정적 부조화 상태에 있을 때 이에 따른 스트레스가 유발되고 결국 직무불만족에 이르게 한다. 임상간호사를 대상으로 감정노동과 직무만족의 간의 관계를 탐색한 정은선[26]의 연구에서는 감정노동의 강도가 높을수록 직무만족도가 낮아지는 것으로 보고되었다. 이는 감정노동이 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 요인일 수 있음을 예상할 수 있다.

감정노동과 직무만족에 관한 연구는 여러 직종을 대상으로 활발하게 연구되고 있으나 요양병원 간호사를 대상으로 두 변인 간 관계를 탐색한 연구는 미비한 실정이다. 또한 직무만족에 영향을 미치는 요인으로 감정노동과 함께 직무스트레스가 작지 않은 영향을 미치는 것으로 밝혀짐에도 불구하고 두 개념을 복합적으로 확인한 연구는 드물다. 이에 본 연구에서는 선행연구에 근거하여 노인요양병원 간호사의 감정노동이 직무만족에 영향을 미칠 때 직무스트레스가 매개할 것이라고 가정하였다. 이는 높은 강도의 감정노동을 경험하고 있는 노인요양병원 간호사들을 대상으로 하는 직무만족 프로그램 개발에 도움을 줄 수 있으며 간호사들의 부적절한 업무 환경을 개선하고 효율적인 인력관리 전략 수립에 기초자료를 제공하는데 기여할 수 있을 것이다. 이를 위해 본 연구에서는 다음과 같은 가설을 설정하였다.

가설1 : 감정노동은 직무스트레스에 정적인 영향을 미칠 것이다.

가설2 : 감정노동은 직무만족에 부적인 영향을 미칠

것이다.

가설3 : 직무스트레스는 직무만족에 부적인 영향을 미칠 것이다.

가설4 : 감정노동과 직무만족 간의 관계를 직무스트레스가 매개할 것이다.

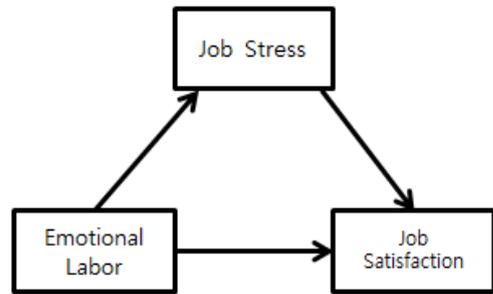


Fig. 1. Research model

## 2. 연구방법

### 2.1 연구대상

본 연구의 연구대상은 J도와 G광역시에 소재한 8개 요양병원에서 1년 이상 근무하는 간호사를 대상으로 하였다. 연구대상의 윤리적 고려를 위해 D대학교 생명윤리위원회(심의번호 : 201711-SB-043-01)의 승인을 받았으며 자료수집을 위해 연구자가 직접 설문응답자에게 연구의 목적과 의의에 대해 설명하였고, 연구 참여 동의를 받았다. 설문조사는 2018년 1월 22일부터 4월 22일까지 오프라인으로 이루어졌으며 총 260부가 수거되었고 이 중 불성실하게 응답한 설문지 4부를 제외한 총 256부가 분석에 이용되었다. 본 연구대상의 인구통계학적 특성을 표 1에 제시하였다. 성별은 남성 15명, 여성 241명인 것으로 나타났다. 연령은 30세 이하 13명, 31~35세 이하 22명, 36~40세 이하 29명, 41~45세 이하 90명, 46세 이상 101명인 것으로 나타났다. 결혼 상태는 미혼 42명, 기혼 206명, 기타 8명인 것으로 나타났다. 종교는 기독교 80명, 천주교 47명, 불교 24명, 기타 103명인 것으로 나타났다. 학력은 전문대졸 137명, 4년제 졸 101명, 대학원 이상 14명, 기타 3명인 것으로 나타났다. 직위는 일반간호사 207명, 주임간호사 12명, 수간호사 32명, 기타 5명인 것으로 나타났다. 급여는 200만원 미

만 29명, 200~250만원 미만 181명, 250~300만원 미만 38명, 300만원 이상 5명인 것으로 나타났다. .92, 전체 .94로 나타났다.

Table 1. respondents statistical characteristic

Variable		N	(%)	Variable		N	%
Gender	Male	15	5.9	Education	Graduated from 2-3 college	137	53.7
	Female	241	94.1		Graduated from 4 college	101	39.6
	Sum	256	100.0		Graduated school graduation	14	5.5
			Etc		3	1.2	
Age	Less than 30	13	5.1	Position	Sum	255	100.0
	31~35	22	8.6		Nurse	207	80.9
	36~40	29	11.4		Middle nurse	12	4.7
	41~45	90	35.3		Chief nurse	32	12.5
	More than 46	101	39.6		Etc	5	2.0
	Sum	255	100.0		Sum	256	100.0
Marriage	Single	42	16.4	Salary	Less than 2 million won	29	11.5
	Married	206	80.5		2~2.5 million won	181	71.5
	Etc	8	3.1		2.5~3.0 million won	38	15.0
					More than 3 million won	5	2.0
Sum	256	100.0	Sum		253	100.0	
Religion	Protestant	80	31.5				
	Catholic	47	18.5				
	Buddhism	24	9.4				
	Etc	103	40.6				
	Sum	254	100.0				

## 2.2 측정도구

### 2.2.1 감정노동

감정노동을 측정하기 위하여 Morris와 Feldman[27]이 개발하고 정은선[26]이 수정한 문항을 재수정한 감정노동 측정검사를 사용하였다. 모든 문항은 Likert 5점 척도로 전혀 아니다(1점)부터 매우 그렇다(5점)로 응답하도록 되어 있으며, 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의성, 감정의 부조화의 3개 하위요인으로 구성되어 있다. 모든 문항을 합산한 점수의 범위는 9~45점이고, 점수가 높을수록 감정노동을 하는 강도가 심함을 의미하고, 정은선[26]의 연구에서의 문항내적합치도(Cronbach's  $\alpha$ ) 계수는 감정표현의 빈도 .86, 감정표현의 주의성 .77, 감정의 부조화 .87로 나타났다. 본 연구에서의 신뢰도는 감정표현의 빈도 .85, 감정표현의 주의성 .82, 감정의 부조화

### 2.2.2 직무스트레스

직무스트레스를 측정하기 위하여 김매자와 구미옥[28]이 개발한 간호사의 직무 스트레스 검사를 사용하였다. 각 문항은 Likert 5점 척도로 전혀 아니다(1점)부터 매우 그렇다(5점)로 응답하도록 되어 있으며, 하위요인은 업무환경, 역할갈등, 업무책임의 3개 하위요인으로 구성되어 있다. 총점의 범위는 16~80점이고 점수가 높을수록 직무스트레스를 높게 경험하고 있음을 의미한다. 장현숙[29] 연구에서의 문항내적합치도(Cronbach's  $\alpha$ ) 계수는 .86으로 나타났으며 본 연구에서는 업무환경 .82, 역할갈등 .90, 업무책임 .77, 전체 .92로 나타났다.

### 2.2.3 직무만족

직무만족 측정도구는 Slavitt 등[30]이 개발하고 박정혜[31]가 수정 및 보완한 직무만족 검사를 사용하였다. 이 척도는 직무자체, 자율성, 전문직업적 수준, 업무요구, 상호작용, 행정의 6개 하위요인으로 구성되어 있다. 응답자들은 전혀 그렇지 않다(1점)부터 매우 그렇다(5점)까지 응답하게 되어 있으며 점수의 범위는 30~150점이고 점수가 높을수록 직무만족수준이 높음을 의미한다. 박정혜[33]의 연구에서의 문항내적합치도(Cronbach'  $\alpha$ ) 계수는 .89로 나타났으며 본 연구에서는 직무자체 .92, 자율성 .59, 전문직업적 수준 .66, 업무요구 .80, 상호작용 .86, 행정 .67, 전체 .82로 나타났다.

## 2.3 자료분석

수집된 자료의 분석은 SPSS 23.0 프로그램을 이용하였으며 구체적인 분석방법은 다음과 같다. 첫째, 연구대상의 일반적 특성을 확인하기 위하여 빈도분석을 실시하였다. 둘째, 각 척도의 신뢰도를 확인하기 위하여 문항내적합치도계수를 산출하였다. 셋째, 주요 변인들이 정규분포 가정을 충족하는지를 확인하기 위하여 기술통계분석을 실시하였다. 넷째, 주요 변인 간의 관련성을 확인하기 위하여 상관분석을 실시하였다. 다섯째, 감정노동과 직무만족 간의 관계를 직무스트레스가 매개하는지를 확인하기 위하여 Baron과 Kenny[32]가 제시한 매개효과 검증 3단계 절차를 적용하였다.

### 3. 연구결과

#### 3.1 주요 변인의 기술통계

본 연구의 주요 변인들의 일반적 경향성과 정규분포 가정 충족 여부를 파악하기 위하여 기술통계분석을 실시하였고 그 결과를 Table 2에 제시하였다. 측정변인의 왜도 범위는 -.74~.16, 첨도 범위는 -.94~1.50로 나타나 왜도의 절대 값이 3보다 작고 첨도는 8보다 작으므로 모든 변인이 정규분포 가정을 충족함을 알 수 있었다[33].

Table 2. Technical statistics of major variables

	Mean	SD	Skewness	Kurtosis
<b>Emotional Labor</b>	3.20	.85	-.29	-.12
Emotional expression frequency	3.25	.94	-.50	-.08
Emotional expressiveness	3.41	.87	-.74	.74
Incompatibility of emotions	2.94	.99	.16	-.94
<b>Job Stress</b>	3.67	.61	-.37	.52
Working environment	3.70	.69	-.21	.13
Role conflict	3.60	.70	-.38	.12
Business Responsibility	3.78	.73	-.70	.61
<b>Job Satisfaction</b>	2.81	.36	-.22	.34
Job	2.19	.80	.05	-.91
Autonomy	2.62	.69	-.51	.01
Professional level	3.09	.46	.16	1.50
Business requirement	2.71	.61	-.25	.28
Interaction	3.27	.68	-.04	-.53
Administration	2.66	.45	-.09	.83

#### 3.2 주요변인의 상관분석

본 연구의 주요 변인들의 관련성을 확인하기 위해 상관분석을 실시하였고 그 결과를 Table 3에 제시하였다. 감정노동은 직무스트레스와 정적상관, 직무만족과는 부적상관이 있으며 직무스트레스는 직무만족과 부적상관이 있는 것으로 나타났다.

Table 3. Correlation analysis of major variables

	(N=256)		
	Emotional Labor	Job Stress	Job Satisfaction
Emotional Labor	1		
Job Stress	.57***	1	
Job Satisfaction	-.51***	-.55***	1

\*\*\*  $p < .001$

#### 3.3 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향

감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였고 그 결과를 Table 4

에 제시하였다. 먼저 다중공선성 가정을 충족하는지를 확인하기 위하여 분산팽창계수(VIF)를 살펴본 결과 모든 독립변인의 계수가 10을 넘지 않았으므로 다중공선성 문제가 없음을 확인하였다. 감정노동의 하위요인 중 직무스트레스의 하위요인에 가장 영향을 미치는 변인은 감정의 부조화인 것으로 나타났다. 업무환경은 직무만족의 대부분의 하위요인을 유의미하게 설명하였다. 반면 감정표현 빈도와 감정표현 주의성은 직무만족의 어떠한 하위요인도 통계적으로 유의미하게 설명하지 못하는 것으로 확인되었다. 따라서 가설 1이 채택되었다.

Table 4. Effects of Emotional Labor on Job Stress

Dependent Variable	Independent Variable	B	$\beta$	R <sup>2</sup>	F
Working environment	Emotional expression frequency	.06	.08	.29	34.10***
	Emotional expressiveness	.07	.09		
	Incompatibility of emotions	.28	.40***		
Role conflict	Emotional expression frequency	.05	.07	.27	31.03***
	Emotional expressiveness	.17	.21*		
	Incompatibility of emotions	.20	.29**		
Business Responsibility	Emotional expression frequency	.01	.01	.15	15.14***
	Emotional expressiveness	.18	.21*		
	Incompatibility of emotions	.14	.20*		

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

#### 3.4 감정노동이 직무만족에 미치는 영향

감정노동이 직무만족에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였고 그 결과를 Table 5에 제시하였다. 먼저 다중공선성 가정을 충족하는지를 확인하기 위하여 분산팽창계수(VIF)를 살펴본 결과 모든 독립변인의 계수가 10을 넘지 않았으므로 다중공선성 문제가 없음을 확인하였다. 감정노동의 하위요인 중 직무만족의 하위요인에 가장 영향을 미치는 변인은 감정의 부조화인 것으로 나타났다. 반면 감정표현 빈도와 감정표현 주의성은 직무만족은 어떠한 하위요인도 통계적으로 유의미하게 설명하지 못하는 것으로 확인되었다. 따라서 가설 2가 채택되었다.

**Table 5.** Effects of Emotional Labor on Job Satisfaction

Dependent Variable	Independent Variable	B	β	R <sup>2</sup>	F
Job	Emotional expression frequency	-.11	-.13	.31	37.78 <sup>***</sup>
	Emotional expressiveness	-.16	-.17		
	Incompatibility of emotions	-.24	-.30 <sup>**</sup>		
Autonomy	Emotional expression frequency	-.04	-.05	.31	38.48 <sup>*</sup>
	Emotional expressiveness	-.09	-.11		
	Incompatibility of emotions	-.30	-.43 <sup>***</sup>		
Professional level	Emotional expression frequency	.08	.16	.04	3.88
	Emotional expressiveness	.07	.13		
	Incompatibility of emotions	-.16	-.35 <sup>***</sup>		
Business requirement	Emotional expression frequency	-.09	-.14	.18	18.40 <sup>***</sup>
	Emotional expressiveness	-.01	-.01		
	Incompatibility of emotions	-.19	-.30 <sup>**</sup>		
Interaction	Emotional expression frequency	-.05	-.07	.14	13.56 <sup>***</sup>
	Emotional expressiveness	.01	.02		
	Incompatibility of emotions	-.23	-.33 <sup>**</sup>		
Administration	Emotional expression frequency	-.08	-.16	.03	2.80
	Emotional expressiveness	.00	.00		
	Incompatibility of emotions	-.01	-.03		

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

**3.5 직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향**

직무스트레스가 직무만족에 미치는 영향을 검증하기 위하여 다중회귀분석을 실시하였고 그 결과를 Table 6에 제시하였다. 먼저 다중공선성 가정을 충족하는지를 확인하기 위하여 분산팽창계수(VIF)를 살펴본 결과 모든 독립변인의 계수가 10을 넘지 않았으므로 다중공선성 문제가 없음을 확인하였다. 직무스트레스의 하위요인 중 직무만족의 하위요인에 가장 영향을 미치는 변인은

업무환경인 것으로 나타났다. 업무환경은 직무만족의 모든 하위요인을 유의미하게 설명하였다. 또한 역할갈등은 직무만족에 부분적으로만 영향을 미쳤으며 업무책임은 어떠한 하위요인도 통계적으로 유의미하게 설명하지 못하는 것으로 확인되었다. 따라서 가설 3이 채택되었다.

**Table 6.** Effects of Job Stress on Job Satisfaction

Dependent Variable	Independent Variable	B	β	R <sup>2</sup>	F
Job	Working environment	-.40	-.34 <sup>***</sup>	.20	21.39 <sup>***</sup>
	Role conflict	-.20	-.18 <sup>*</sup>		
	Business Responsibility	.04	.04		
Autonomy	Working environment	-.52	-.52 <sup>***</sup>	.30	36.34 <sup>***</sup>
	Role conflict	-.04	-.04		
	Business Responsibility	-.01	-.01		
Professional level	Working environment	-.14	-.21 <sup>**</sup>	.06	5.56 <sup>**</sup>
	Role conflict	-.05	-.08		
	Business Responsibility	.02	.04		
Business requirement	Working environment	-.34	-.39 <sup>***</sup>	.26	29.48 <sup>***</sup>
	Role conflict	-.06	-.07		
	Business Responsibility	-.10	-.12		
Interaction	Working environment	-.25	-.25 <sup>**</sup>	.17	16.93 <sup>***</sup>
	Role conflict	-.17	-.19 <sup>*</sup>		
	Business Responsibility	-.04	-.04		
Administration	Working environment	-.04	-.07	.03	2.50 <sup>***</sup>
	Role conflict	-.04	-.07		
	Business Responsibility	-.04	-.07		

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

**3.6 감정노동과 직무만족도 간의 관계에서 직무스트레스의 매개효과**

본 연구에서는 Baron과 Kenny[32]가 제안한 매개효과 검증 절차에 따라 3단계에 걸쳐 다중회귀분석을 실시하였다. 첫 번째 단계에서는 독립변인이 매개변인을 유의하게 예측하는지를 검증하고, 두 번째 단계에서는 독립변인이 종속변인을 유의미하게 설명하는지를 검증하며, 세 번째 단계에서는 독립변인과 매개변인이 동시에

중속변인을 유의미하게 설명하는지를 검증하는데 여기까지 단계의 검증이 모두 유의미하여야 한다. 그리고 세 번째 단계에서 독립변인이 중속변인에 영향을 미칠 때의 표준화 회귀계수가 두 번째 단계에서의 표준화 회귀계수보다 작게 나타나야 한다. 여기서 작아진 표준화 회귀계수가 유의미하지 않게 되면 완전매개(full mediating), 유의미한 수준을 유지하면 부분매개(partial mediating)가 성립한다고 판단한다.

매개효과를 검증하기에 앞서 회귀분석의 기본 가정 충족여부를 확인하였다. 분산팽창계수(VIF)는 10보다 작은 것으로 나타나 다중공선성이 존재하지 않음을 알 수 있었고, Durbin-Watson 계수는 2에 근접한 것으로 나타나 잔차의 독립성 가정에 위배되지 않음을 확인하여 회귀분석을 진행하였다.

감정노동과 직무만족도 간의 관계를 직무스트레스가 매개하는지를 확인한 분석결과를 Table 7에 제시하였다. 첫 번째 단계에서 독립변인인 감정노동이 매개변인인 직무스트레스를 유의미하게 설명하였고( $\beta=.57, p<.001$ ), 두 번째 단계에서는 독립변인인 감정노동이 종속변인인 직무만족을 유의미하게 설명하였으며( $\beta=-.51, p<.001$ ), 세 번째 단계에서는 독립변인인 감정노동( $\beta=-.29, p<.001$ )과 직무스트레스( $\beta=-.39, p<.001$ )가 직무만족을 유의미하게 설명하는 것으로 나타났다. 두 번째 단계의 표준화 회귀계수가  $-.51$ 에서  $-.29$ 로 영향력이 감소하였으며 감소한 영향력이 계속 유의미하므로 직무스트레스는 감정노동과 직무만족 간의 관계를 부분매개함을 알 수 있었다. 따라서 가설 4가 채택되었다.

Table 7. Mediating Effect Model of Job Satisfaction

Step	Variable	B	$\beta$	R <sup>2</sup>	F
1 (Independent->Mediation)	Emotional Labor->Job Stress	.41	.57***	.32	119.10***
2 (Independent->Dependent)	Emotional Labor->Job Satisfaction	-.21	-.51***	.26	87.63***
3 (Independent, Mediation->Dependent)	Emotional Labor->Job Satisfaction	-.12	-.29***	.36	70.82***
	Job Stress->Job Satisfaction	-.23	-.39***		

\*\*\* $p<.001$

## 4. 논의

한국은 현재 빠른 속도로 초 고령 사회로 진입하고 있으며 이로 인해 병원에서는 노인을 돌보는 간호 인력의 중요성이 점점 커지고 있다. 그러나 요양병원의 간호사 수급문제로 시름하는 병원이 적지 않아 이들의 직무만족을 다루는 일이 날로 중요해져 가고 있다[5]. 이에 본 연구에서는 요양병원 간호사의 감정노동이 직무만족도에 미치는 영향을 미칠 때 직무스트레스가 매개하는지를 검증하고자 하였으며 본 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 요양병원 간호사의 감정노동이 직무스트레스에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 가정전문 간호사[23], 종합병원 간호사[24], 일반병원 간호사[36]를 대상으로 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향을 탐색한 연구와 맥을 함께 한다. 구체적으로는 감정노동이 높을수록 직무스트레스가 높은 것으로 확인되었는데, 이러한 결과는 요양병원 간호사들이 직무에 임할 때 감정의 부조화를 자주 경험하는 경우 높은 수준의 직무스트레스를 경험할 수 있음을 의미한다. 한편 간호 분야를 제외한 서비스직에서는 고객만족을 최우선 가치로 설정하여 신입직원 오리엔테이션부터 전문적인 CS(Customer Satisfaction)교육을 받는다. 그러나 간호사들은 환자를 돌보는데 요구되는 간호지식이 핵심역량이고 CS교육은 부가적인 영역으로 여겨지는 경우가 많다. 요양병원 간호사의 감정노동이 직무스트레스를 증가시키는 이유는 이들은 상대적으로 체계적인 CS교육을 받기 어려우므로 업무에서 발생하는 감정노동의 부정적인 감정을 적절히 해소하기 쉽지 않아 직무스트레스로 이어지는 것으로 추측할 수 있다.

둘째, 요양병원 간호사의 감정노동이 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 임상간호사를 대상으로 감정노동과 직무만족 간의 관계를 탐색한 정은선[26]의 연구와 사회복지사를 대상으로 감정노동과 직무만족 간의 관계에서 위험요인의 매개효과를 검증한 권순만, 전순득, 고재욱[25]의 연구와 일치한다. 이 밖의 여러 선행연구에서 다양한 연구대상으로 감정노동이 높을수록 직무만족이 낮음을 보고하였다. 즉 직무만족에 부정적인 영향을 미치는 요인으로 감정노동이 꼽힐 수 있는데 이는 자신의 감정표현에 항상 주의를 기울여야 하는 상황에 자주 노출되어 있거나 실제 감정과 표현하는 감정에 차이가 있는 경우 직무만족도가 낮아질 수 있음을 시사한다.

셋째, 요양병원 간호사의 직무스트레스가 직무만족에 부정 영향을 미치는 것으로 나타났다. 직무스트레스 수준이 높을수록 직무만족이 낮아지는 것으로 확인된 본 연구결과는 여러 직종 종사자를 대상으로 직무스트레스와 직무만족 간의 관계를 탐색한 연구[35, 36]들과 일맥상통한다. 이는 직장에서 과도한 책임이 주어지거나 업무에 많은 피로감을 느끼고 동료들과 대인관계가 좋지 못하다고 느끼는 등의 스트레스를 받을 경우, 직무에서 자부심이나 만족을 느끼는 직무만족 수준이 낮아질 수 있음을 나타내는 결과라고 볼 수 있다.

넷째, 요양병원 간호사의 감정노동과 직무만족 간의 관계를 직무스트레스가 부분 매개하는 것으로 나타났다. 즉, 감정노동이 높을수록 직무스트레스가 높아지며 이렇게 높아진 직무스트레스는 직무만족을 낮추는 것으로 확인되었다. 감정노동을 많이 하는 사람들은 실제로는 긍정적인 감정을 경험하지 않았는데도 겉으로는 웃거나 즐거운 모습으로 띄는데 직장생활을 잘 하기 위해서도 실제 느끼는 부정적인 감정을 숨기는 경우가 많다[16]. 그러나 이렇게 자연스럽게 못한 태도로 직무에 임하는 개인은 직무에 대한 스트레스에 취약하기 쉬우며 이는 결국 자신의 직무에 불만족하게 되는 것으로 이해할 수 있다. 따라서 요양병원 간호사의 직무만족을 높이기 위해서는 이들의 직무스트레스를 보다 적극적으로 관리하고 감정노동 수준을 낮추기 위한 노력이 무엇보다 중요함을 알 수 있다. 즉, 요양병원 간호사의 감정노동과 직무스트레스에 대한 근본적인 이해와 인식이 요구되며 이를 효율적으로 관리할 수 있는 프로그램 개발이 필요하다고 할 수 있다.

본 연구의 한계점 및 추후 연구 과제는 다음과 같다. 첫째, 본 연구의 표본은 일부 지역의 요양병원에서 근무하는 간호사만을 대상으로 이루어졌으므로 모든 요양병원 간호사들에게까지 본 연구결과를 적용하기에는 무리가 있을 수 있다. 후속 연구에서는 더 많은 표본을 확보하여 확률표본추출법을 사용하여 자료를 수집한다면 일반화가 가능할 것이다. 둘째, 본 연구는 횡단 자료를 가지고 분석을 하였는데 종단 자료를 이용한다면 직무만족에 미치는 요인들의 양상을 더욱 세밀히 파악할 수 있을 것이다. 셋째, 본 연구의 자료수집은 자기보고식 설문지를 통해서만 이루어졌다. 추후 연구에서는 심층 인터뷰 등의 방법을 사용한다면 연구대상자의 객관적인 이해가 가능할 것이다.

## REFERENCES

- [1] Ministry of Public Administration and Security. Resident registration demographics, 2018 <http://www.mois.go.kr>
- [2] D. H. Kim, H. J. Jang, J. S. Jang, K. H. Jo. (2008) "A Study on the Development of Quality Assessment Tool for Korean Geriatric Hospital" *The Korean Geriatric Society*, vol. 12, no. 2, pp. 191-200,
- [3] Health Insurance Review and Evaluation Center (2013). Status of medical resources, number of medical treatment hospitals. <http://www.hira.or.kr/>
- [4] Ministry of Health and Welfare, Korea Institute for Health and Social Affairs. (2013). 2012 patient survey(Policy Report 2013-13). <http://stat.mw.go.kr/>
- [5] Y. H. Lee. (2010). A Study on Job Stress and Job Satisfaction of Nursing Hospital. Hanyang University.
- [6] A. S. Yang & Y. H. Kang. (2013). Job stress, job satisfaction, organizational commitment, turnover intention of new nurses in intensive care unit. *Ewha Nursing Science Institute*, 25(2), 47-58.
- [7] H. S. Park, Y. J. Yoo & H. J. Jung. (2011). The Effects of Empowerment of Family Restaurant Employees on Job Satisfaction and Organizational Commitment and Turnover Intention. *Tourism Services Research*, 11(1), 63-80.
- [8] Wu, L. & Norman, I. J. (2005). An investigation of job satisfaction, organizational commitment, role conflict and ambiguity in a sample of chinese undergraduate nursing student. *Nurse Education Today*, 26(4), 304-314. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2005.10.011>
- [9] O. K. Kim. (2002). A Study on Service Orientation of Hotel Companies: Focusing on Job Satisfaction and Organizational Performance of Employees. *Tourism Information Research*, 12, 39-64..
- [10] H. J. Jo & H. J. Jang. (2000). A Study on Job Satisfaction of Tour Operator Employees. *Tourism and Leisure Studies*, 12(2), 85-105.
- [11] G. G. Park. (2008). A Study on Determinants of Job Satisfaction and Organizational Commitment: Focusing on Job Stress of Local Public Officials. *Local administration research*, 22(2),171-202.
- [12] Y. M. Kwon. (2005). A Study on Organizational Commitment and Job Satisfaction by Job Stress. *Namseoul University*, 11(1), 9-27.
- [13] Hall, D. T. & Mansfield, R. (1971). Organizational and Individual Response to External Stress. *Administrative Science Quarterly*, 16, 532-547.
- [14] S. W. Shin. (2010). A Study on the Effects of Job Stress of Police Officers on Job Satisfaction and Turnover Intention. *Korean Public Administration Review*, 7(2), 137-155.
- [15] I. J. Kim & S. J. Cho. (2012). The Relationship between Job Stress and Job Satisfaction of Private Security Personnel. *Korean Security Guidelines*, 32, 65-93.
- [16] K. S. Kim. (2017). The Effect of Job Stress on Job Satisfaction of Special Teachers : Centered on the mediating effect of resilience. *Intellectual Disability Research*, 19(4), 209-228.

- [17] Spelman D. H., Hochschild, A. R. (1985). The managed heart: commercialization of Human Feeling. *The Academy of Management Review*, 10(2), 375.  
DOI: <https://doi.org/10.2307/257986>
- [18] Y. J. Song & S. H. Park. (2013). Nurses' Emotional Labor Relationship with Job Performance. *Korea Governance Society*, 20(1), 1-24.
- [19] Korea Institute of Vocational Training. (2013). Employment Status by Occupation. <http://www.krivet.re.kr/>
- [20] Yang, F. H., & Chang, C. C. (2008). Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45(6), 879-887.  
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2007.02.001>
- [21] S. K. Cha, L. S. Shin, K. Y. Kim, B. Y. Lee, S. Y. Ahn, H. S. Jang, E. J. Kwon, D. H. Kim. (2009). A Study on Emotional Labor and Factors Affecting Nurses. *Clinical Nursing Research*, 15(2), 23-25.
- [22] S. N. Lee & J. A. Kim. (2010). Relationship between Emotional Labor, Burnout and Job Commitment in Nurses, *Korean Nursing Science Society*, 1(10). 255-255.
- [23] 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: <https://doi.org/10.12799/jkachn.2013.24.1.51>
- [24] Y. J. Kim. (2014). The Effects of Emotional Labor and Emotional Intelligence on Job Stress in a General Hospital Nurse, *Journal of digital convergence*, 12(9), 245-253.  
DOI: <https://doi.org/10.14400/JDC.2014.12.9.245>
- [25] S. M. Kwon, S. D. Jun, J. W. Go. (2015). Mediating effects of risk factors on the affect of emotional labor on job satisfaction of social worker, *Korea Care Management Research*, 16, 83-100.
- [26] E. S. Jung. (2014). The Effects of Job Stress and Emotional Labor on Job Satisfaction of Clinical Nurses. Catholic University.
- [27] Morris J. A., & Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.  
DOI: <https://doi.org/10.5465/AMR.1996.9704071861>
- [28] M. J. Kim & M. O. Koo. (1984). Developmental study for stress measurement experienced by nurse during work. *Korean Journal of Nursing*, 14(2), 28-37.
- [29] H. S. Jang. (2009). The Effect of Organizational Communication Satisfaction on the Relationship between Job Stress and Job Satisfaction of Nurses. KongJoo University.
- [30] Slavitt, D. B., Stamps, P. L., Piedmont, E. B., & Haase, A. M. (1978). Nurses' satisfaction with their work situation. *Nursing research*, 27(2), 114-120.  
DOI: <https://doi.org/10.1097/00006199-197803000-00018>
- [31] J. H. Park. (2003). The Relationship Between Organizational Communication Satisfaction and Job Satisfaction of Clinical Nurses. Ewha women University.
- [32] 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.  
DOI: <https://doi.org/10.1037//0022-3514.51.6.1173>
- [33] Kline, R. B. (2005). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*, New York: The Guilford Press.
- [34] Y. S. Kim, E. Y. Jung, J. N. Kim, Y. J. Seo. (2014). The Effects of Emotional Labor in Hospital Nurses on Job Stress, Burnout, Job Satisfaction, *Korean Health Research*, 40(4), 75-88.
- [35] S. W. Shin. (2010). A Study on the Effects of Job Stress of Police Officers on Job Satisfaction and Turnover Intention. *Korean Public Administration Review*, 7(2), 137-155.
- [36] S. Min, H. S. Kim, Y. J. Ha, E. H. Kim, H. Y. Kim, H. J. Kim, Y. J. Kim. (2011). Adjustment of self-efficacy in relation to job stress, job satisfaction, and turnover intention of hospital nurse. *Korean Journal of Business*, 24(1), 1-21.

정 이 화(E-Hwa Jung)

[정회원]



- 2016년 3월 ~ 2017년 2월 : 군산 간호대학교 겸임교수
- 2017년 2월 ~ 2018년 2월 : 전북 과학대학교 겸임교수

<관심분야>  
노인, 정신간호