Journal of the Korea Convergence Society
Vol. 10. No. 8, pp. 309-316, 2019

ISSN 2233-4890
https://doi.org/10.15207/JKCS.2019.10.8.309

임상간호사의 감정노동과 사회적 지지가 직무배태성에 미치는 영향에 관한 융합연구

김경하
송원대학교 간호학과 교수

Convergence Study about Influences of Emotional labor and Social support on Job Embeddedness in Clinical Nurses

kyoung-Ha kim
Professor, Division of Nursing, Songwon University

요 약 본 연구는 임상간호사의 감정노동과 사회적 지지가 직무배태성에 미치는 영향을 확인하기 위하여 시행된 서술적 조사연구이다. 광주광역시에 소재한 300병상 이상의 종합병원에 재직 중인 간호사를 대상으로 하였으며 197명의 자료를 분석하였다. 자료 분석을 위해 기술적 통계, t-test, ANOVA, Pearson 상관계수, 위계적 회귀분석을 실시하였다. 분석 결과, 감정노동의 내면행위(r=.290, p<.01)와 사회적 지지의 상사지지(r=.389, p<.01)와 동료지지(r=.160, p<.05)는 직무배태성과 정적상관을 나타냈다. 직무배태성에 대한 영향에서 감정노동의 내면행위(β=.236, p<.001)와 사회적 지지의 상사지지(β=.319, p<.001)는 직무배태성에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 연구결과는 임상간호사의 직무배태성을 촉진하기 위해 감정노동의 내면행위와 사회적 지지의 상사지지를 증진하기 위한 방안들이 임상현장에서 필요함을 시사한다.

주제어 : 감정노동, 사회적 지지, 직무배태성, 임상간호사, 융합

Abstract This study was examined to confirm the effect of emotional labor and social support on Job embeddedness in clinical nurses. The subjects were working in general hospitals over 300 beds in Gwangju area. The 197 data were analyzed by descriptive statistics, t-test, ANOVA, Pearson's correlation analysis, and hierarchical regression analysis. Deep acting(r=.290, p<.01) of emotional labor and supervisor support(r=.389, p<.01) and peer support (r=.160, p<.05) of social support were reported positively correlated with job embeddedness. Deep acting(β=.236, p<.001) of emotional labor and supervisor support(β=.319, p<.001) of social support were reported to have effect on job embeddedness. These findings suggest that in order to promote job embeddedness of clinical nurses, the strategies to improve deep acting of emotional labor and supervisor support of social support should be provided in clinical nursing field.

Key Words : Emotional labor, Social support, Job embeddedness, Clinical nurses, Convergence

*Corresponding Author : kyoung Ha kim(gh6081@hanmail.net)
Received June 5, 2019 Revised July 1, 2019
Accepted August 20, 2019 Published August 28, 2019

1. 서론

1.1 연구의 필요성

간호서비스의 질 보장을 위해 간호 인력의 안정적인 유지와 관리는 매우 중요하다. 우리나라의 경우 2020년까지 간호 인력 부족 현상에 직면할 것이라는 예측 가운데[1], 정부는 간호학과 신설과 입학정원 증원을 통해 문제 해결을 위해 노력해왔으나 여전히 간호 인력 부족은 해소되지 않고 있다[2]. 병원간호사회 조사에 따르면 2018년 간호사 이직률은 12.4%로 높게 나타나고 있고, 이러한 높은 이직은 간호 인력 부족의 원인이 되고 있다[3]. 이직률이 이직의도와 동일하지는 않지만 이직의도는 가까운 미래에 현재의 직장을 자발적으로 떠나고 싶어하는 의도로 이직 행위를 예측할 수 있는 인지적 선행변수가 됨에 따라 이직의도에 대한 많은 연구가 이루어져 왔다[4]. 최근 몇 년 사이 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인 중 하나로 직무배태성에 대한 연구가 활발히 진행되고 있는데, 선행연구들을 통해 직무배태성은 이직의도에 영향을 미치는 중요한 변수 중 하나로 보고되었다[5-8].

직무배태성은 직무와 관련하여 조직에 뿌리를 내리고 있는 정도로 조직 내 잔류 현상을 설명하며, '조직을 왜 떠나려 하는가' 라는 이직 발생 과정에 초점을 두었던 기존의 연구에서 벗어나 '왜 조직에 남으려 하는가' 라는 새로운 방식으로 접근함으로써 이직을 감소시킬 것을 주장하면서 대두되었다. 적합성, 연계, 희생의 3가지 하위요소로 구성되어 있으며, 적합성은 자신의 일, 직장, 지역사회가 자신과 적절하게 조화를 이루고 잘 맞는다고 지각하는 정도이며, 연계는 개인이 기관, 타인, 지역사회와 공식 또는 비공식적으로 관계 등으로 연결된 정도를 의미하며, 희생은 조직을 떠남으로써 포기해야 하는 물리적 혜택과 심리적 혜택에 대한 지각된 비용으로 이직의 기회비용을 뜻한다[9]. 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 중요한 변수로 직무배태성이 확인되었고 직무배태성이 높을수록 이직의도가 낮아진다는 연구결과에 비추어 볼 때, 간호 인력의 안정적인 유지 및 관리, 간호서비스의 질 보장을 위해 간호사의 직무배태성에 영향을 주는 요인을 파악하여 이를 토대로 간호사의 직무배태성을 높이기 위한 노력들이 절실히 요구된다.

간호사는 환자에게 간호를 제공함과 동시에 여러 직종간 조정역할을 하며[10], 업무특성상 환자나 보호자와 빈번한 감정교류를 함으로써 감정노동을 많이 수행하는 직업군에 해당한다[10,11]. 감정노동은 조직의 목표달성을 위해 감정을 조절하고 관리하는 것으로, 내면의 감정을 변화시켜 조직의 감정적 규범과 동일하게 표현하기 위해 노력하는 내면행위와 자신의 진짜 감정을 숨기고 외부적으로 보여주기 위해 가식적으로 감정을 표현하는 표면행위로 구분된다[12]. 모든 직업이 어느 정도의 감정노동을 필요로 하지만 특히 간호사는 질병을 가진 환자를 지지하고 가족들을 위로하기 위해 자신의 실제 감정을 표현하지 못하고 감정을 조절해야 하는 경우가 많고[13], 인간관계를 중심으로 동료간호사 및 타 부서 직원들과의 관계에서 조정의 역할을 수행하기 때문에 감정노동의 강도가 높다고 할 수 있을 것이다. 지금까지 간호사의 감정노동에 대한 연구들은 대부분 감정노동과 이직의도와의 관계를 규명함으로써 조직을 떠나려는 의도에 초점을 두고 이루어졌으며[14], 조직 내 잔류현상을 파악하기 위한 시도로써 감정노동이 직무배태성과 어떠한 관계가 있는지에 대한 연구는 매우 부족하다. 이에 감정노동이 직무배태성에 미치는 영향을 살펴 볼 필요가 있다.

또한 현대사회에서 가족이나 주변사람들로부터 받을 수 있는 다양한 지지는 개인이 당면하게 될 다양한 문제의 해결을 보다 용이하게 한다[15]. 간호사에게 상사나 동료의 지지는 간호업무를 수행하는데 상당한 영향을 미쳐 상사나 동료의 지지가 잘되면 간호사의 우울, 직무 스트레스 및 이직의도는 감소하고 직무만족도는 증가한다고 하였다[16-18]. 간호사를 대상으로 직무배태성과 사회적 지지의 관계를 보고한 연구들에서 상사와 동료의 지지는 직무배태성과 중등도 이상의 높은 상관을 보여 사회적 지지가 높을수록 직무배태성이 높아 조직에 머무르고자 하는 의도가 강한 것으로 나타났다[15,19]. 이에 직무배태성에 대한 사회적 지지의 영향력을 파악함으로써 조직을 떠나지 않고 잔류하는데 상사와 동료의 지지가 어떠한 영향을 미치는지에 대해 확인할 필요가 있다.

임상간호사의 직무배태성에 대한 국내 연구동향을 살펴본 kang, Chae와 Park[20]의 '국내 임상간호사의 직무배태성 연구에 관한 고찰'에 의하면, 이직의도와의 관련성을 살펴본 연구가 가장 많았고, 다음으로 간호업무환경이 많았으며 그 밖에 조직몰입, 조직시민행동, 감성지능, 직무만족, 간호업무성과, 자기효능감, 사회적 지지, 감정노동 등에 대한 연구가 이루어졌다. 그러나 선행논문의 대다수가 상관관계를 살펴본 것이고 감정노동과 사회적 지지가 직무배태성에 미치는 영향력을 살펴본 연구는 거의 없었다.

이에 본 연구에서는 감정노동과 사회적 지지가 직무배태성에 미치는 영향을 파악하여 임상간호사의 조직 내

잔류를 돕는 전략수립을 위한 융합연구의 기초자료를 제공하고자 시도하였다.

1.2 연구의 목적

본 연구의 구체적 목적은 다음과 같다.

첫째, 대상자의 감정노동, 사회적 지지 및 직무배태성 정도를 파악한다.

둘째, 대상자의 일반적 특성에 따른 직무배태성의 정도를 파악한다.

셋째, 대상자의 감정노동, 사회적 지지 및 직무배태성의 상관관계를 파악한다.

셋째, 대상자의 감정노동과 사회적 지지가 직무배태성에 미치는 영향을 파악한다.

2. 연구방법

2.1 연구대상

본 연구의 대상자는 G시에 소재한 300병상 이상의 4개의 종합병원에 재직 중인 간호사로 연구의 목적을 이해하고 자발적으로 연구에 참여할 것을 동의한 간호사를 편의표집 하였다. 간호근무경력이 최소 6개월 이상인 자를 선정하였는데, 이는 간호사가 입사 후 교육 및 훈련을 받고 독립적으로 업무를 수행할 수 있는 시점이기 때문이다[21]. 회귀분석을 위한 적정 표본크기 산정을 위해 G*Power 3.1.9.2 program을 이용하여 효과크기 0.15, 유의수준 0.05, 검정력 0.95, 예측변인 14개로 산출한 결과 194개였으며, 회수율과 탈락률을 고려하여 210부의 표본을 추출하였다. 총 210부의 설문지를 배부하였으며 불성실 응답을 보인 13부를 제외한 197부를 최종적으로 자료 분석에 사용하였다. 자료수집은 2018년 9월부터 11월까지 진행되었으며 자료수집에 앞서 각 병원의 간호부(과)장에게 연구의 목적과 취지를 설명하고, 병원의 절차에 따라 자료수집에 대한 허락을 득하였다.

2.2 연구도구

2.2.1 감정노동

감정노농 측정도구는 Brotheridge와 Lee[22]가 개발한 감정노동 척도를 Lee[23]가 번안하여 신뢰도와 타당도를 검증한 도구를 사용하였다. 내면행위 3문항, 표면행위 6문항으로 구성된 총 9문항으로 5점 Likert 척도를 사용하여 측정하였으며, 점수가 높을수록 감정노동이 높음을 의미한다. Lee[23]의 연구에서 내면행위의 Cronbach´s α= .895, 표면행위의 Cronbach´s α= .844, 본 연구의 Cronbach´s α= .778이였다.

2.2.2 사회적 지지

사회적 지지 측정도구는 House[24]가 개발한 도구를 Ko[25]가 번안하고 Han[26]이 신뢰도와 타당도를 검증한 도구를 사용하였다. 상사지지 4문항, 동료지지 4문항으로 구성된 총 8문항으로 5점 Likert 척도를 사용하여 측정하였다. 8개의 문항 중 3개 문항(4번, 7번, 8번)은 부정문항으로 역환산 처리하였으며, 점수가 높을수록 사회적 지지 정도가 높음을 의미한다. Han[26]의 연구에서 상사지지의 Cronbach´s α= .764, 동료지지의 Cronbach´s α= .710, 본 연구의 상사지지의 Cronbach´s α= .812, 동료지지의 Cronbach´s α= .719였다.

2.2.3 직무배태성

직무배태성 측정도구는 Mitchell, Holtom, Lee, Sablynsk와 Erez[27]가 개발하고 Kim[28]이 번안하여 신뢰도와 타당도를 검증한 도구를 사용하여 측정하였다. 적합성(fit), 연계(links), 희생(sacrifice)의 3항목으로 구성된 총 16문항으로 5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 직무배태성이 높음을 의미한다. Kim[28]의 연구에서 Cronbach´s α= .740~.882였으며 본 연구의 Cronbach´s α= .788이였다.

2.3 자료분석방법

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS Window Ver 23.0을 이용하여 분석하였다.

첫째, 대상자의 일반적 특성, 감정노동, 사회적 지지, 직무배태성 정도를 알아보기 위하여 기술통계를 이용하였다.

둘째, 대상자의 일반적 특성에 따른 직무배태성의 정도를 알아보기 위하여 t-test, ANOVA 및 Scheffé test로 분석하였다.

셋째, 감정노동, 사회적 지지 및 직무배태성의 상관관계를 알아보기 위하여 Pearson's correlation coefficient를 산출하여 분석하였다.

넷째, 감정노동과 사회적 지지가 직무배태성에 미치는 영향을 분석하기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다.

3. 연구결과

3.1 대상자의 감정노동, 사회적 지지 및 직무배태성 정도

감정노동의 내면행위의 평균은 3.22점(SD=.43), 표면행위의 평균은 2.93점(SD=.53)이었고, 사회적 지지의 상사지지의 평균은 3.86점(SD=.73), 동료지지의 평균은 3.30점(SD=.64)이었으며, 직무배태성의 평균은 3.07점(SD=.36)으로 조사되었다. Table 1

Table 1. Descriptive Statistics of Measurement Variables (N=197)

Variables		M±SD
Emotional labor	Deep acting	3.22±.43
	Surface acting	2.93±.53
Social support	Supervisor support	3.86±.73
	Coworker support	3.30±.64
Job embeddedness		3.07±.36

3.2 대상자의 일반적 특성에 따른 직무배태성의 정도

직무배태성은 종교, 직위, 급여에서 차이를 나타냈다. 사후 검정 결과, 종교와 직위에서는 유의한 차이를 나타내지 않았고, 급여에서만 '251-300만원'이 '200-250만원'보다 유의하게 높게 나타났다. 그러나 급여 수준이 높아짐에 따라 직무배태성이 높아지지는 않았다. Table 2

Table 2. Degree of Job Embeddedness according to General Characteristics (N=197)

Characteristics	Range	n(%)	Job embeddedness Mean±SD	t / F (Scheffé)
Age	≥30	101(51.3)	3.06±.38	.937
	31-40	68(34.5)	2.97±.43	
	41-50	24(12.2)	3.08±.37	
	≤51	4(2.0)	3.05±.59	
Sex	Male	12(6.1)	3.02±.40	-.896
	Female	185(93.9)	3.18±.46	
Marital status	Yes	79(40.1)	3.03±.44	-.813
	No	118(59.9)	3.03±.38	
Religion	Yes	75(38.1)	3.15±.41	2.306*
	No	122(61.9)	3.02±.32	
Employ-ment history	〉5	103(52.3)	3.07±.40	1.589
	5-10	56(28.4)	3.03±.35	
	10-15	24(12.2)	2.88±.46	
	〈15	14(7.1)	3.03±.46	
Job position	Staff	174(88.3)	3.08±.37	3.000*
	Charge	6(3.0)	2.77±.23	
	Head	17(8.6)	2.98±.22	
Work place	General	114(57.9)	3.06±.37	.213
	Special	64(32.5)	3.09±.36	
	Other	19(9.6)	3.05±.35	
Work type	3shifts	123(62.4)	3.08±.42	.646
	2shifts	7(3.6)	2.77±.27	
	Day	67(34.0)	2.99±.39	
Pay	〉200	14(7.1)	3.13±.48[a]	3.630* (b〈c)
	200-250	156(79.2)	3.10±.37[b]	
	251-300	24(12.2)	2.85±.19[c]	
	〈300	3(1.5)	2.95±.04[d]	

* p〈.05

3.3 감정노동, 사회적 지지 및 직무배태성의 상관관계

감정노동의 내면행위는 직무배태성(r=.290, p〈.01)과 정적상관을 나타냈고, 표면행위는 상사지지(r=-.162, p〈.05)와 부적상관을 나타냈다. 사회적 지지의 상사지지는 동료지지(r=.196, p〈.01)와 정적상관을, 직무배태성(r=.389, p〈.01)과도 정적상관을 나타냈으며, 동료지지는 직무배태성(r=.160, p〈.05)과 정적상관을 나타냈다. Table 3

Table 3. Correlation among Measurement Variables (N=197)

Varia-bles	1	2	3	4	5
1	1				
2	.088	1			
3	.075	-.162*	1		
4	.058	.023	.196**	1	
5	.290**	-.083	.389**	.160*	1

* p〈.05, **p〈.01, ***p〈.001

1.Deep acting, 2.Surface acting, 3.Supervisor support, 4.Coworker support, 5.Job Embeddedness

3.4 감정노동과 사회적 지지가 직무배태성에 미치는 영향

본 연구의 관심변수인 감정노동과 사회적 지지가 직무배태성에 미치는 영향력에 대한 타당성을 높이기 위해 t-test와 ANOVA를 실시하여 직무배태성에 차이를 나타내는 사회인구학적 변수를 확인하여 이들 변수를 통제하였다. 종교, 직위, 급여가 직무배태성에 차이를 나타내는 변수로 확인되어 이들 변수를 더미변수 처리하여 위계적 회귀분석을 실시하였다.

분석결과 다중공선성은 공차한계(tolerance)가 가장 작은 값이 .765로 .10이상의 기준을 충족하였고, 분산팽창인자(VIF)는 가장 큰 값이 1.307로 10을 넘는 변인이

Table 4. Influence of Emotional Labor and Social Support on Job Embeddedness (N=197)

Variables		B	SE	β	t	Ad. R^2	F
Emotional labor	Deep acting	.196	.055	.236	3.557***	.322	6.914***
	Surface acting	-.036	.044	-.053	-.562		
Social support	Supervisor support	.157	.035	.319	4.457***		
	Coworker support	.051	.037	.090	1.546		

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

없어서 독립변인들 간 다중공선성의 문제가 없는 것으로 확인되었다. 직무배태성에 영향을 미치는 요인에 대한 회귀모형은 통계적으로 유의하였고(F=6.914, p<.001), 수정된 결정계수(Adjusted R^2)는 .322로 본 연구변인들은 간호사의 직무배태성을 32.2% 설명하는 것으로 나타났다. 직무배태성에 영향을 미치는 변인으로는 내면행위(β=.236, p<.001)와 상사지지(β=.319, p<.001)로 나타나 상사지지와 내면행위가 높을수록 직무배태성에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 외면행위와 동료지지는 통계학적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. Table 4

이상의 결과로 볼 때, 임상간호사의 직무배태성에 영향을 미치는 변인은 상사지지와 내면행위이며, 이 중 직무배태성에 가장 많은 영향을 미치는 변인은 상사지지임을 알 수 있다.

4. 논의

본 연구는 간호 인력의 안정적인 유지 및 관리, 간호서비스의 질 보장을 위한 노력의 일환으로 임상간호사의 직무배태성을 높이기 위한 전략수립을 위한 기초자료를 제공하고자 실시하였다.

본 연구의 주요 결과에 대한 논의는 다음과 같다.

대상자의 직무배태성과 관련된 주요 변수 중 감정노동의 내면행위는 5점 만점에 평균 3.22점으로 본 연구와 동일한 300병상 이상의 종합병원 간호사를 대상으로 한 Han[26]의 3.26점과 상급종합병원 간호사를 대상으로 한 Hyun[30]의 3.31점보다 낮았다. 표면행위는 5점 만점에 2.93점으로 Han[26]의 3.22점보다 낮았고 Hyun[30]의 3.31점보다 낮았다. 사회적 지지 중 상사지지는 5점 만점에 평균 3.86점으로 300병상 미만 종합병원 간호사를 대상으로 한 Lee[31]의 3.42점보다 높았고 본 연구와 동일한 Han[26]의 3.69점보다 높았다. 동료지지는 5점 만점에 평균 2.93점으로 Han[26]의 3.52점과 Lee(2018)[31]의 3.64점 보다 낮았다. 직무배태성은 5점 만점에 평균 3.07점으로 300병상 미만 종합병원 간호사를 대상으로 한 Lee[31]의 3.01보다 높았고 800병상 이상의 상급종합병원 간호사를 대상으로 한 Lee와 Woo[15]의 3.23점보다 낮았다. 본 연구 주요 변수들의 평균값은 다른 연구들과 근소한 차이를 보였는데, 동료지지는 .5이상의 차이로 낮게 나타나 본 연구의 대상자들이 동료의 지지를 받지 못하고 있다고 인지하고 있는 것으로 나타났다.

내면행위, 외면행위, 상사지지, 동료지지 및 직무배태성 간의 상관관계를 분석한 결과 내면행위와 직무배태성 간 상관관계는 내면행위를 할수록 직무배태성이 높다는 Hyun[30]의 연구결과와 일치하였고, 표면행위와 직무배태성 간 상관관계는 통계적으로 유의미한 상관관계가 없는 것으로 나타나 Hyun[30]의 연구결과와 일치하였다. 그러나 통계적으로 유의한 것은 아니었지만 본 연구에서는 표면행위와 직무배태성이 음의 방향으로 부적상관을 보였는데 Hyun[30]의 연구에서는 양의 방향으로 정적상관을 보임에 따라 일치하지 않았다. 상사지지와 직무배태성 간 상관관계는 상사지지가 높을수록 직무배태성이 높다는 여러 연구결과와 일치하였고[15,19,31], 동료지지와 직무배태성 간 상관관계도 동료지지가 높을수록 직무배태성이 높다는 연구결과와 열치하였다[15,19,31].

직무배태성에 차이를 보이는 사회인구학적변인인 종교, 직위, 급여를 통제한 상태에서 내면행위, 표면행위, 상사지지 및 동료지지가 직무배태성에 미치는 영향을 분석한 결과에 대한 논의는 다음과 같다.

감정노동의 내면행위는 직무배태성에 정적영향을 나타냈는데 이러한 결과는 내면행위를 할수록 직무배태성이 높아 조직에 머물고자 한다는 Hyun[30]의 연구결과와 일치하였고, 표면행위는 직무배태성에 통계적으로 유의한 영향을 나타내지 않았는데 이 또한 Hyun[30]의 연구결과와 일치하였다. 이러한 연구결과는 간호사가 조직

에서 간호업무와 관련된 다양한 활동을 수행하면서 실제로 느끼는 감정을 억누르고 외부상황에 맞춰 거짓된 감정을 사용하는 표면행위보다는 자신의 실제 감정을 적극적으로 수정하는 시도를 통하여 외부상황에서 요구되는 감정과 일치시키는 내면행위를 할 때 직무배태성이 높아진다는 것을 의미한다. 임상간호사를 대상으로 감정노동과 직무배태성과의 관련성을 다룬 연구가 Hyun[30]의 연구 외에 없어 충분한 비교 고찰이 이루어지지 않음에 따라, 본 연구 결과에 대한 신뢰도를 높이기 위해서는 임상간호사를 대상으로 내면행위와 표면행위가 직무배태성에 미치는 영향을 확인하는 연구가 반복적으로 이루어져야 할 것으로 사료된다.

사회적 지지의 상사지지는 직무배태성에 정적영향을 미치는 것으로 확인되었는데 이러한 결과는 중소병원의 간호사를 대상으로 한 Lee[31]의 연구결과와 일치하였다. 동료지지가 직무배태성에 미치는 영향에 있어서 본 연구에서는 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났는데 Lee[31]의 연구에서는 동료지지가 직무배태성에 정적영향을 미치는 것으로 보고되어 일치하지 않았다. 인과관계에 있어서 동료지지는 통계적 유의성에서 차이를 보였지만 두 연구 모두 동료지지보다는 상사지지가 직무배태성에 더 강한 영향을 미치는 요인으로 확인되었다. 사회적 지지와 직무배태성 간 관련성을 확인한 연구들이 활발히 진행되지 않아 본 연구결과에 대한 논의가 충분히 이루어지는데 제한이 따르지만, 미루어보건대 간호사들의 직무특성 상 환자의 생명을 다루기 때문에 다른 조직보다는 실무경험과 역량에 따른 위계가 매우 강한 조직으로 동료보다는 상사의 영향이 매우 클 것으로 사료된다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 임상간호사들의 직무배태성에 영향을 미치는 요인을 규명하고자 탐색적 융합연구를 수행하였다.

임상간호사의 직무배태성에 영향을 미치는 요인으로는 내면행위와 상사지지로 나타났으며, 표면행위와 동료지지는 통계적으로 유의한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 간호사는 의료서비스를 제공하는 직업으로 간호사의 의료서비스의 질이 병원의 수익성에 매우 큰 영향을 미친다고 할 수 있다. 그러므로 병원조직에서는 간호사들에게 조직에서 정한 감정규범들을 받아들이고 순응하도록 요구하기도 하고 고객 중심의 친절을 요구하기도 한다. 그러나 연구결과에서 나타났듯이 표면행위보다 내면행위를 할 때 직무배태성이 높아 조직 내에 머물고자 하므로, 병원조직에서는 단순히 고객 중심의 친절이나 웃음, 상냥함 등 표면적인 행동적 측면을 강조하기 보다는 간호사 스스로가 자신의 감정을 조직의 감정규범에 동일시 하고자 하는 생각이 들도록 근무환경이나 조직문화를 조성할 필요가 있을 것이다. 예를 들면, 병원운영의 참여, 충분한 인력, 물질적 지원, 급여, 승진체계 등의 근무환경이 더욱 만족스러울 때 간호사 스스로 조직의 감정규범이나 기타 규범에 순응을 잘 할 수 있을 것이다. 더불어 자신의 감정을 스스로 통제하고 조절할 수 있도록 간호조직 내에서 감정코칭 관련 프로그램이나 교육의 활성화를 위한 제도적 장치를 마련하는 것도 좋은 방법이 될 것이라 생각된다. 또한 간호조직 내에서 상사와의 친밀감 및 유대감 강화를 통해 상사 간호사를 조직 내에서 자신의 지지기반으로 인지할 수 있도록 직무특성이 배제된 다양한 소통 프로그램 등을 운영함으로써 감정적으로 깊이 뿌리내릴 수 있는 조직문화의 조성이 필요할 것으로 사료된다.

본 연구는 일부 지역의 임상간호사만을 대상으로 하였기에 연구결과를 일반화하는데 제한이 따른다. 또한 직무배태성에 영향을 미치는 선행변수로 감정노동과 사회적 지지만 조사하였으므로, 선행연구에서 직무배태성에 영향을 미치는 선행변수로 확인된 다른 변수들을 포함하고, 연구대상자를 확대하여 추후 직무배태성에 영향을 미치는 융합연구를 수행하기를 제언한다.

REFERENCES

[1] Y. H. Oh. (2010). The Future Requirements and Supply of Registered Nurses in Korea. *The Korean Association of Health Economics and Policy, 16(3),* 139-161.

[2] K. H. Kim. (2018). Influence of Personality Traits, Social Support, and Career Decision Self-efficacy on Career Preparation Behavior in Nursing College Students. *The Korea Contents Society, 18(3),* 399-407.

[3] Hospotal Nurses Associatin. (2019.01.30). *Survey on the status of hospital nursing staff placement.* http://www.khna.or.kr/web/ information/resource.php

[4] E. H. Kim & J. H. Kim. (2014). Literature Review of Structural Equation Models for Hospital Nurses` Turnover Intention in Korea. *Perspectives in Nursing Science, 11(2),* 109-122.

[5] M. J. Song & S. Y. Choi. (2017). A Convergence Study

about Influences of Emotional Intelligence and Job Embeddedness on Turnover Intention in General Hospital Nurses. *Journal of the Korea Convergence Society, 8(2),* 83-89.

[6] M. J. Kim, J. W. Lee & J. S. Park. (2017). Effects of Nurses Practice Environment and Job Embeddedness on Turnover Intention in Medium-small sized Hospital. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society, 18(1),* 222-230.

[7] Y. M. Ja & J. K. Kim. (2016). A Structural Model of Hospital Nurses" Turnover Intention : Focusing on Organizational Characteristics, Job Satisfaction, and Job Embeddedness. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 22(3),* 292-302.

[8] J. M. Kang & J. O. Kwon. (2017). A Convergence Study about Influences of Trust in Supervisor, Customer badness behavior, Turnover Intention behavior on Job Embeddedness in Clinical Nurses. *Journal of the Korea Convergence Society, 8(7),* 113-122.

[9] T. R. Mitchell, B. Holtom, T. W. Lee, & M. Erez. (2001) Why peoplestay: using Job Embeddedness to predictvoluntary turnove. *Academy of Management Journal, 44(6),* 1102-1121.

[10] Y. S. Kim. (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.

[11] F. H. Yang & C. C. Chang. (2008). Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies, 45(6),* 879-887.

[12] A. A. Grandney. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology, 5(1),* 95-110.

[13] K, K. Oak & Y, C. Cho. (2013). The Relationships between Emotional Labour and Depressive Symptoms Among Nurses in University Hospitals. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society, 14(8),* 3794-3803.

[14] S. R. Kang, Y. J. Kim, Y. U. Seo, Y. Y. Bang & G. J. Lee. (2017). The Influence of the Clinical Nurses' Emotional Labor and Resourcefulness on the Turnover Intention. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society, 18(6),* 302-311.

[15] S. J. Lee & H. J. Woo. (2015). Structural Relationships among Job Embeddedness, Emotional Intelligence, Social Support and Turnover Intention of Nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 21(1),* 32-42.

[16] A, S. Lee, C. K. Yoon & J. M. Lee. (2012). Influence of Ego-resilience and Social Support on the Depression of Hospital Nurses. *Korean journal of occupational health nursing, 21(1),* 46-54.

[17] J. H. Kim & J. H. Hyun. (2005). The Moderating Effects of Social Support between Job Stress and Job Satisfaction in Staff Nurses. *Korean journal of occupational health nursing, 14(2),* 108-117.

[18] Y. N. Kim & I. S. Jang. (2014). Moderating and Mediating Effects of Social Support in the Relationship between Work-family Conflict, Job Satisfaction and Turnover Intention among Married Women Nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 20(5),* 525-534.

[19] H. S. Lee & Y. H. Yom. (2015). Role of Self-leadership and Social Support in the Relationship between Job Embeddedness and Job Performance among General Hospital Nurses, *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 21(4),* 375-385.

[20] K. H. Kang, Y. R. Chae, & S. Y. Park. (2018). Job Embeddedness of Korean Clinical Nurses: A Literature Review. *Korean journal of occupational health nursing, 27(3),* 139-151.

[21] S. B. Kwon, M. J. Park, H. M. Song & J. S. Moon. (2017). Effects of Job Embeddedness and Emotional Intelligence on Performance of Nurses in Medium and Small sized Hospital. *The Korean journal of health service management, 11(1),* 55-66.

[22] C. M. Brotheridg & R. T. Lee, Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. *J. of Occupational Health Psychology, 7(1),* 57-61.

[23] H. S. Lee. (2017). *Analysis of emotional labor and burnout among nurses : a structural equation model based on the conservation of resources theory.* Doctor's thesis. Chung-Ang University, Seoul.

[24] J. S. House. (1981). *Work stress and social support.* Reading, MA: Addison-Wesely.

[25] J. Y. Ko. (1999). The Effects of Personality Traits on Job Satisfaction. *Journal of the Society of Korea, 33(2),* 359-387.

[26] Y. J. Han. (2016). *Structural Equation Model of Burnout among Clinical Nurses-Focused on application of Emotional Labor Theory.* Doctor's thesis. Chonnam University, Gwangju.

[27] T. R. Mitchell, B. Holtom, T. W. Lee, and M. Erez. (2001). Why peoplestay: using Job Embeddedness to predictvoluntary turnover. *Academy of Management Journal, 44(6),* 1102-1121.

[28] J. H. Kim. (2010). *(The)effects of job embeddedness on turnover intention and organizational citizenship behavior in hospital employee : focusing on moderating effect of personality traits.* Doctor's thesis. Kyungsung University, Busan.

[29] I. H. Lee. (2016). *EasyFlow Regression Analysis.* Seuol : Hannarae Publishing Co.

[30] H. S. Hyun. (2017). *Factors affecting clinical nurses'*

job embeddedness. Master's thesis. Chung-Ang University, Seoul.

[31] S. H. Lee. (2018). Effect of Burnout, Verbal Abuse Experience, and Social Support on Job Embeddedness in the Small and Medium Sized Hospital Nurses. *Journal of Digital Convergence. the Korea Convergence Society, 16(12),* 477-487.

김 경 하(Kyung-Ha Kim) [정회원]

· 2001년 2월 : 전남대학교 일반대학원 간호학과 (간호학석사)
· 2018년 2월 : 전남대학교 일반대학원 간호학과 (간호학박사)
· 2009년 3월 ~ 현재: 송원대학교 간호학과 교수
· 관심분야 : 아동간호, 인간심리
· E-Mail : gh6081@hanmail.net