

의료기관 감정환경이 조직몰입 및 조직성과에 미치는 영향 : 상사와 감정공유의 매개효과

조경원*, 사공미**†

*고신대학교 의료경영학과, **†춘해병원

〈Abstract〉

The Effects of Hospital's Affect Climate on Organizational Commitment and Organizational Performance: Mediating Effect of Emotional Sharing to Leader

Kyoung Won Cho*, Mi Sagong**†

*Department of Health Care Administration, Kosin University, **† Choonhae Hospital

Purpose: The purpose of this study was to identify the relation among affect climate, organizational commitment and organizational performance.

Methodology: The survey was conducted through online questionnaires from April 28 to May 1, 2020 for workers in medical institutions. Multiple regression analysis and mediating effects test were performed to identify the influence relationship.

Findings: The results, based on a sample of 344 workers in medical institutions, indicate that Positive display climate, Positive experiential climate and Authentic experiential climate are positively related to both organizational commitment and organizational performance. We also found that the emotional sharing has a partial mediation effect in the relationship that positive display climate, positive experiential climate, and authentic experiential climate affect affective organizational commitment.

Practical Implications: Emotional sharing is encouraged for hospital's workers, and the authentic experiential climate contributes to improving work efficiency as well as organizational performance.

Key words: Affect climate, Organizational Commitment, Organizational Performance, Hospital, Emotional Sharing

I. 서 론

최근 의료환경은 시설의 대형화와 전문분야의 집중화 및 급격한 의료시스템의 변화 등과 함께 의료시장의 경쟁이 점점 심화되고 있다[1]. 변화하는 의료시장에서 경쟁우위를 선점하기 위해서는 다양한 의료소비자의 요구를 만족시킬 수 있는 인적, 물적 자원의 관리와 차별화된 서

비스(service)를 통해 경쟁력을 갖추는 것이 중요하다. 의료기관 특성상 의료서비스를 담당하는 종사자의 노력과 태도는 병원이미지에 많은 영향을 미치며 고객만족과 같은 경영성과에도 파급력을 가진다.

조직 기능의 중요한 영역 중 하나는 직원의 감정이다 [2]. 조직은 구성원의 감정에 영향을 미치는 통제 가능한 요소에 대한 적절한 관리를 통해서 효율적인 의료서비스

* 투고일자 : 2021년 11월 07일, 수정일자 : 2021년 12월 18일, 게재확정일자 : 2021년 12월 20일

† 교신저자: 사공미, 춘해병원, Tel. 051-608-0889, E-mail : miya2823@naver.com

제공과 양질의 인적자원을 확보할 수 있다[3]. 조직원들이 적절한 직업적 동기를 통해 높은 직무성과를 달성하기 위해서는 인적자원관리의 다양한 가치들이 고려되어야 하지만 특히 감정노동은 제3의 노동유형으로 주목받으면서 직무성과에 대한 중요한 영향요인으로 논의되고 있다[4]. 감정관리는 자아의 일부분으로 경험되는 것을 넘어서 효과적인 직무수행과 밀접한 연관성을 갖는다. 이에 여러 조직들은 조직원들의 감정표현에 관한 규칙을 마련해 오고 있다[4].

조직의 생산성을 높이고 목표를 달성하기 위해서는 개인의 목표와 가치를 조직과 동일시할 수 있는 업무환경을 구축해야 한다. 간호조직의 경우 감정노동이 높을수록 간호사에게 육체적, 정서적, 심리적으로 부정적인 영향을 미치며[5][6], 감정노동의 부정적인 결과들은 조직몰입을 낮추어 간호사 개인에게도 문제를 초래하며 전반적인 의료서비스의 질적 저하를 초래하기도 한다[7]. 조직몰입이란 개인과 조직을 상호 연관시켜주는 것으로 조직이 추구하는 목표나 가치에 대한 강한 신뢰와 조직구성원으로서 남아 있으려는 강한 의지를 말한다[8]. 따라서 조직몰입에 영향을 미치는 감정환경의 요소를 확인하고 조직의 효율성을 높일 수 있는 다차원적 감정환경을 모색하는 것이 필요하다.

감정노동의 부정적 효과를 줄이기 위한 보완적 요인의 하나로 직장 내 동료, 상사와의 관계나 그들로부터의 지지를 들 수 있다. 이러한 지지는 타인과의 관계를 통하여 타인으로부터 얻을 수 있는 긍정적 자원을 의미한다[9].

다른 사람의 감정 상태에 대한 보다 정확한 정보를 통해 자신의 행동을 조정할 수 있으며, 결과적으로 업무성과를 높이고, 동료 및 리더(leader)와의 더 나은 관계를 촉진할 수 있다. 다른 측면에서 부하가 자신이 겪은 감정 경험을 상사에게 전달하면 불필요한 오해와 갈등을 줄일 수도 있다[10]. 항공승무원의 감정노동과 조직몰입의 관계에서 동료지지와 팀장지지가 매개역할을 하였으며, 조직몰입에도 영향을 미치는 것을 확인하였다[11]. 또한 리더의 대인 커뮤니케이션(communication)과 경영성과 간의 상관관계에서 대인 커뮤니케이션이 잘 될수록 프로그램 리더(program leader)의 성과도 높아진다고 할 수 있다[12]. 병원조직에서 상사의 서번트 리더십(servant leadership)은 부하들에게 감정공유 등을 해줌으로써 궁극적으로 부하의 조직몰입과 조직시민행동 제고에 효과적으로 작용했다[13].

이처럼 조직에서 리더의 세심한 의사소통은 구성원들의 직무성과에 중요한 영향을 미치고 있다[14]. 의료기관이 지속가능한 경영전략을 실행하기 위해서는 조직성과와 직결되는 인적자원에 대한 관리가 매우 중요하다. 최근 의료기관의 감정노동에 관한 연구를 살펴보면 조직시민행동, 조직몰입, 업무성과와 같은 조직적 측면과 직무스트레스, 이직의도, 소진과 같은 개인적 측면에서 영향관계를 규명하는 연구가 이루어지고 있다[15][16]. 하지만 대부분의 감정노동 연구가 고객을 대상으로 하는 감정노동 상황의 측면에서 다루어져 왔다. 특히, 간호직종을 중심으로 간호서비스의 질, 간호업무성과에 대한 연구[17][18]가 대부분인데 이는 환자와 가장 밀접한 위치에서 병원업무의 효율성에 중요한 영향을 미치는 인력으로 인식되기 때문이다. 하지만 의로서비스는 다직종간의 협력적 조직체로서 다양한 고객접점을 통해 인적서비스가 제공되며 이는 병원의 업무성과와도 직결되기 때문에 전반적인 조직차원의 성과를 측정하고 비교분석할 필요가 있다.

이에 본 연구는 의료기관에서의 효과적인 조직관리를 위해 고객이 아닌 직장 내 조직구성원 간에 발생할 수 있는 감정노동의 측면에서 접근하고자 한다. 즉, 의료기관 조직 내부의 관계에서 존재하며, 고객인 환자에게 직접적으로 영향을 주는 의료기관 종사자를 둘러싸고 있는 포괄적 감정환경으로 확대하여 개인적 차원과 조직적 차원을 고려한 다차원적 감정환경을 측정함으로써 조직몰입 및 조직성과에 미치는 영향을 규명하고 의료기관의 다차원적 감정환경과 조직몰입 및 조직성과의 관계에서 상사와의 감정공유를 매개변수로서 영향을 미치는지 알아보하고자 한다. 본 연구는 의료기관의 감정환경의 정도를 파악하고, 감정환경과 조직몰입 및 조직성과의 관계를 규명함으로써 인적자원관리에 대한 시사점을 제시하고자 한다. 의료조직에서 감정환경 관련 변인들 중 조직몰입 및 조직성과에 미치는 변수들을 검증하고, 감정환경과 조직원들간의 관계 및 지지를 관리하는 것은 조직의 효율성을 증대하고 조직관리 및 경영전략을 수립하는 근거가 될 것이다.

II. 연구방법

1. 연구대상

연구대상자는 전국의 병원급 이상 의료기관의 종사자

를 대상으로 구조화된 온라인 설문지를 통해 자료를 수집하였다. 설문지를 발송하여 설문조사에 동의하는 응답자가 직접 응답하는 자기기입법으로, 응답시간은 약 10분 정도 소요되었다. 자료수집은 2020년 4월 28일부터 2020년 5월 1일까지 이루어졌다. 총 365명이 조사에 참여하였으나 본 연구에서는 연구에 참여한 연구대상자 중 연구대상자 동의 절차에서 재사용을 허락한 대상자 가운데 불성실한 21명의 설문지를 제외하고 344명의 자료를 분석 대상으로 선정하였다. 본 연구는 고신대학교 기관생명윤리 위원회의 심의 후(KU IRB 2021-0068) 시행되었다.

2. 연구도구 및 변수의 정의

본 연구는 선행연구를 통해 의료기관 감정환경, 상사와 감정공유, 조직몰입, 조직성과 변수를 구성하였으며 리커트 5점 척도(전혀 그렇지 않다: 1점 ~ 매우 그렇다: 5점)로 측정하였다. 각 요인의 항목들 간의 내적일관성을 검증하기 위하여 Cronbach 측정도구의 신뢰도 분석결과, 감정환경을 구성하고 있는 긍정감정표현은 .87, 부정감정표현 .81, 중립감정표현 .83, 긍정감정경험 .87, 부정감정경험 .69, 진실감정경험 .83이다. 상사와 감정공유는 .92, 조직몰입은 .94, 정서적 조직몰입은 .93, 팀 성과는 .92, 고객성과는 .91으로 나타났다. 따라서 측정도구의 신뢰도는 만족할만한 것으로 평가되며 신뢰도 분석의 결과는 <표 1>과 같다.

1) 감정환경

의료기관의 다차원적 감정환경은 감정노동을 수행하는 직원이 고객이나 조직과의 관계에서 발생하는 환경으로 감정표현환경과 감정경험환경으로 나타낸다[3]. 의료기관 종사자의 포괄적 감정환경은 의료서비스를 제공하는 과정에서 고객인 환자에게 직접적으로 영향을 주기도 하고 의료기관 조직 내부의 관계에서도 존재하는 고객과 조직 내 직원 간의 관계에도 영향을 주고받는다. 따라서 의료기관 종사자의 감정환경은 조직 내부에는 물론 환자에게 직간접적으로 영향을 끼치며 고객인 환자의 생명과 직결되어 있다는 특수성 때문에 더 주의 깊게 관리되어야 한다. 감정환경을 측정하기 위한 척도로서 조경원 외[3]가 우리나라 의료기관 특성에 적합한 병원의 법적·제도적 장치와

상황을 반영해 개발한 한국형 의료기관 감정환경 측정도구를 사용하였다. 개발된 의료기관 감정환경 측정도구는 긍정감정표현, 부정감정표현, 중립감정표현, 긍정감정경험, 부정감정경험, 진실감정경험의 6개 요인으로 총 21항으로 구성되어 있다. 원도구의 신뢰도인 Cronbach's α 는 긍정감정표현환경 .87, 부정감정표현환경 .81, 중립감정표현환경 .83, 긍정감정경험환경 .87, 부정감정경험환경 .69, 진실감정경험환경 .86이다.

(1) 긍정감정표현환경

긍정감정표현환경은 높은 긍정 유인가(valence)와 낮은 감정 진정성이 특징인 표현환경을 의미한다. 이 환경은 직원이나 고객과의 관계에서 기쁨, 열정, 활달함을 표현하는 것이 필요하고 중요하다고 생각하는 조직에서 나타난다[3].

(2) 부정감정표현환경

부정감정표현환경은 높은 부정 유인가와 낮은 감정 진정성이 특징인 표현환경이다. 이 환경에서는 긴급함, 변화, 복종 등을 자극할 목적으로 직원들이나 고객에게 짜증이나 분노, 스트레스 등의 부정적인 정서를 표현하게 한다[3].

(3) 중립감정표현환경

중립감정표현환경은 감정이 없거나 중립적 표현을 권장하는 낮은 감정 진정성을 보이는 표현환경이다. 이 환경의 구성원들은 긍정과 부정 감정을 모두 억제해야 한다는 인식을 공유하고 있다[3].

(4) 긍정감정경험환경

긍정감정경험환경은 높은 긍정 유인가와 높은 감정 진정성이 특징인 표현환경이다. 이 환경에서는 기쁨, 즐거움, 친근함 등의 감정을 직원이나 고객들이 함께 공유하고 즐기는 환경을 조성하려고 한다[3].

(5) 부정감정경험환경

부정감정경험환경은 부정 유인가와 높은 감정 진정성

이 특징인 표현환경이다. 이 환경은 경계심이나 주의집중, 긴장감이 필요한 조직에서 동기부여나 정보제공의 목적으로 불안감, 긴장감, 두려움과 같은 부정감정경험을 장려하기도 한다[3].

(6) 진실감정경험환경

진실감정경험환경은 중립적 유인가와 높은 감정 진정성이 특징인 표현환경이다. 이 환경의 조직에서는 직원들의 긍정적, 부정적, 중립적 감정 모두에 대해 진정한 감정 경험을 권장한다[3].

2) 상사와 감정공유

감정공유란 자신이 느끼는 감정을 다른 사람과 개방적이고 솔직하게 소통하는 것을 말한다[10]. 본 연구에서는 감정공유의 대상을 상사와의 감정공유의 정도를 측정하였다. 상사와 감정공유는 부하가 직장생활 중 느끼는 감정을 상사에게 솔직하게 표현하고 전달하는 것으로 해석할 수 있다. 상사와 감정공유 정도를 측정하기 위해 Liu et al.[10]과 예지은[19]의 연구에서 사용한 조사도구를 사용하였으며 총 4문항으로 구성되어 있다. 원도구의 신뢰도인 Cronbach's α 는 .94 이다.

3) 조직몰입

조직몰입은 조직의 감정표현규정에 의해서가 아니라 자신이 근무하는 조직에 대하여 애착을 가짐으로써, 조직

의 가치 및 목표를 수용하고 조직 발전에 대한 노력을 자발적으로 헌신하여 수행하는 심리적 상태를 의미한다 [20]. 본 연구에서는 조직몰입을 측정하기 위해 직무몰입과 정서적 조직몰입으로 구성하였다, 직무몰입은 구성원들이 업무활동에 열정적인 태도로, 몰입하고 집중하며 업무수행을 통해 자부심을 느끼는 것으로 개념화 한다. 정서적 조직몰입은 조직에 대한 구성원의 감정적인 애착과 일체감, 참여의식을 가져오는 것으로 조직과 자신을 동일시하며 조직에 대한 소속감 느끼는 것으로 개념화 한다. 조직구성원들의 몰입도는 조직의 효율성 도모와 조직성과 향상에 영향을 줄 수 있기 때문에 조직몰입도 제고에 영향을 주는 조직차원에서 의료기관 감정환경과의 관계를 규명하였다. 직무몰입은 Barrick et al.[21]의 연구를, 정서적 조직몰입은 Van과 Bunderson[22]의 연구에서 사용한 팀(team) 소속감 조사도구를 참조하여 본 연구에 맞게 수정보완하였으며 직무몰입 6문항, 정서적 조직몰입 4 문항으로 구성하여 총 10문항으로 측정하였다. 원도구의 신뢰도인 Cronbach's α 는 직무몰입 .82, 정서적 조직몰입 .92 이다.

4) 조직성과

서비스 종사자들의 감정노동의 결과는 궁극적으로 직무성과와 고객성과에 영향을 미치게 된다[23][24]. 본 연구에서는 조직성과의 구성개념들을 고찰하여 팀 성과, 고객성과로 구성하였으며, 의료기관의 다차원적 감정환경이 조직성과에 미치는 영향을 분석하였다. 조직성과는 팀 성

<표 1> 신뢰도 및 타당도 분석 결과
(Reliability and Validity Analysis Results)

구분	변수	문항수	Cronbach's α	
독립변수	감정환경	긍정감정표현	4	.87
		부정감정표현	3	.81
		중립감정표현	4	.83
		긍정감정경험	4	.87
		부정감정경험	2	.69
		진실감정경험	4	.86
매개변수	상사와 감정공유	4	.92	
종속변수	조직몰입	직무몰입	6	.94
		정서적 조직몰입	4	.94
	조직성과	팀 성과	3	.92
		고객성과	3	.91

과와 고객성과로 구분하여 측정하였으며 팀 성과 측정을 위해 Ancona과 Caldwell[25], Van과 Bunderson[22]의 연구에서 사용한 조사도구를 참조하여 본 연구에 맞게 수정 보완하였으며, 고객성과 측정을 위해서는 Susskind et al.[26]의 연구에서 사용한 조사도구를 참조하여 본 연구에 맞게 수정 보완하였으며 각 3문항씩 총 6문항으로 측정하였다. 원도구의 신뢰도인 Cronbach's α 는 팀 성과

.96, 고객성과 .83 이다.

3. 분석방법

설문의 분석은 SPSS 21.0을 사용하였다. 응답자의 일반적 특성에 대하여는 빈도분석을 실시하였으며, 척도의 신뢰도를 알아보기 위하여 문항들의 내적 일치도를 측정

<표 2> 조사대상자의 인구통계학적 특성
(Demographic features of the respondents)

변수	합계	종별 N(%)			
		병원	종합병원	상급 종합병원	
성별	남자	89(25.9)	34(28.1)	47(28.8)	8(13.3)
	여자	255(74.1)	87(71.9)	116(71.2)	52(86.7)
연령대	20~29	68(19.8)	16(13.2)	41(25.2)	11(18.3)
	30~39	141(41.0)	56(46.3)	61(37.4)	24(40.0)
	40~49	95(27.6)	35(28.9)	44(27.0)	16(26.7)
	≥50	40(11.6)	14(11.6)	17(10.4)	9(15.0)
종교	기독교	91(26.5)	26(21.5)	43(26.4)	22(36.7)
	천주교	38(11.0)	14(11.6)	13(8.0)	11(18.3)
	불교	76(22.1)	26(21.4)	37(22.7)	13(21.7)
	기타	139(40.4)	55(45.5)	70(42.9)	14(23.3)
근무부서	행정	158(45.9)	54(44.6)	81(49.7)	24(40.0)
	진료지원	48(14.0)	12(9.9)	29(17.8)	12(20.0)
	간호사	117(34.0)	45(37.2)	49(30.1)	23(38.3)
	의사	4(1.2)	1(0.8)	2(1.2)	1(1.7)
	기타	17(4.9)	9(7.4)	2(1.2)	-
직위	직원	166(48.2)	65(53.7)	69(42.3)	32(53.3)
	중간관리자	110(32.0)	29(25.0)	60(36.8)	21(25.0)
	관리자	68(19.8)	27(22.3)	34(20.9)	7(11.7)
근무경력	5년 미만	114(33.0)	49(40.5)	54(33.1)	11(18.3)
	5~10년	83(24.1)	27(22.3)	38(23.3)	18(30.0)
	11~15년	50(14.5)	16(13.2)	24(14.7)	10(16.7)
	16~20년	44(12.8)	18(14.9)	19(11.7)	7(11.7)
	20년 이상	53(15.4)	11(9.1)	28(16.2)	14(23.3)
설립형태	의료법인	140(40.7)	50(41.3)	81(49.7)	9(15.0)
	학교법인	63(18.3)	2(1.7)	14(8.6)	47(78.3)
	사단법인	6(1.7)	2(1.7)	2(1.2)	1(1.7)
	재단법인	34(9.9)	13(10.7)	21(12.9)	2(3.3)
	개인	81(23.5)	49(40.5)	32(19.6)	-
	기타	20(5.9)	5(4.1)	13(9.0)	1(1.7)
병상수	100~199병상	97(28.2)	83(68.6)	13(8.0)	1(1.7)
	200~299병상	124(36.0)	20(16.5)	100(61.3)	4(6.7)
	300~499병상	51(14.8)	15(12.4)	36(22.1)	-
	500병상 이상	72(20.9)	3(2.5)	14(8.6)	55(91.7)
합계		344(100)	121(100)	163(100)	60(100)

하는 Cronbach's alpha 계수로 신뢰도 분석(reliability analysis)을 실시하였다. 그리고 각 요인에 대한 기술통계분석(descriptivestatics analysis)을 실시한 후 요인들 간의 상관분석(correlation analysis)을 실시하였다. 또한 가설검정을 위하여 다중회귀분석(multiple regression analysis)과 Baron과 Kenny[27]의 매개효과검정(mediating effects test)을 실시하였다.

Ⅲ. 연구결과

1. 연구대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성을 의료기관 종별(병원, 종합병원, 상급종합병원)로 구분하여 나타낸 결과는 다음과 같다<표 2>. 연구대상자의 일반적 특성은 성별, 연령, 종교, 직위, 직종, 근무기간, 설립형태, 병상으로 구분하여 조사하였다.

조사대상자들을 살펴보면 남성이 89명(25.9%), 여성이 255명(74.1%)으로 조사되었으며, 연령별로는 20~29

세(19.8%), 30~39세(41.0%), 40~49세(27.6%), 50세 이상(11.6%)의 분포를 보였다. 응답자의 직위는 일반직원(48.2%)과 중간관리자(32.0%), 관리자(19.8%)의 응답률을 보였으며, 직종별로는 행정직 45.9%, 간호직 34.0%로 가장 많은 응답률을 보였다. 근무기간은 5년 미만(33.0%)과 5~10년(24.1%), 11~15년(14.5%), 16~20년(12.8), 20년 이상(15.4%)의 분포를 보였다. 설립형태별로는 의료법인(40.7%), 개인병원(23.5%), 학교법인(18.3%)이 가장 많은 응답을 보였다. 병상별로는 100~199병상(28.2%), 200~299병상(36.0%), 300~499병상(14.8%), 500병상 이상(20.9%)으로 파악되었다.

2. 변수들 간의 상관관계 분석

본 연구의 독립변수들 사이의 다중공선성을 파악하기 위해 변수들 간의 상관관계 분석을 실시하였다. 분석결과, 부정감정환경과 긍정감정표현, 긍정감정경험, 진실감정경험, 상사와 감정공유, 정서적 조직몰입, 팀 성과, 고개성과 변수간의 관계를 제외하고 모두 양의 상관관계가 있는 것으로 검증되었으며, VIF값은 1.124~2.354 사이

<표 3> 하위 요인 상관관계 분석
(Correlation and VIF)

	M	SD	VIF	긍정 감정표현	부정 감정표현	중립 감정표현	긍정 감정경험	부정 감정경험	진실 감정경험	상사 감정공유	직무 몰입	정서적 조직몰입	팀 성과	고객 성과
긍정 감정표현	3.48	0.76	2.354	1										
부정 감정표현	2.98	0.75	1.124	0.074	1									
중립 감정표현	3.05	0.71	1.320	.363**	.199**	1								
긍정 감정경험	3.52	0.76	2.320	.727**	0.102	.297**	1							
부정 감정경험	3.21	0.78	1.329	.289**	.311**	.382**	.318**	1						
진실 감정경험	3.06	0.74	1.587	.549**	0.040	.336**	.547**	.256**	1					
상사 감정공유	3.07	0.88	1.424	.378**	0.062	.149**	.452**	.119*	.494**	1				
직무몰입	3.48	0.73		.662**	.119*	.329**	.599**	.366**	.501**	.365**	1			
정서적 조직몰입	3.52	0.85		.558**	0.004	.225**	.615**	.178**	.518**	.485**	.592**	1		
팀 성과	3.65	0.78		.573**	0.041	.228**	.562**	.296**	.420**	.356**	.614**	.649**	1	
고객성과	3.64	0.72		.606**	0.073	.327**	.564**	.306**	.424**	.332**	.651**	.620**	.746**	1

**p<.01

로 독립변수들 사이의 다중공선성은 없는 것으로 확인되었다(표 3).

3. 가설검증

1) 감정환경이 상사와 감정공유에 미치는 영향(가설 1)

의료기관 감정환경 요인들 가운데 긍정감정경험(p.<.001)과 진실감정경험(p.<.001)은 상사와 감정공유에 유의한 영향을 주었으며, 이는 긍정감정경험과 진실감정경험이 많을수록 상사와 감정공유가 높아지는 것으로 검증되었다. 본 회귀모형은 28.5%의 설명력을 나타냈다(표 4).

2) 상사와 감정공유가 조직몰입과 조직성과에 미치는 영향(가설 2)

상사와 감정공유(p.<.001)는 정서적 조직몰입 요인에 유의한 영향을 주었으며, 직원들이 상사와의 감정공유가 많아질수록 정서적 조직몰입이 높아지는 것을 알 수 있다. 본 회귀모형은 45.9%의 설명력을 나타냈다(표 5).

3) 감정환경이 조직몰입과 조직성과에 미치는 영향(가설 3)

감정환경과 조직몰입과의 관계를 살펴보면 감정환경 구성요인인 긍정감정표현(p.<.001), 긍정감정경험(p.<.01), 부정감정경험(p.<.01), 진실감정경험(p.<.01)은 직무몰입에 유의한 영향을 나타냈으며, 이는 직원들의 긍정감정표현과 긍정감정경험, 부정감정경험, 진실감정경험이 많을수록 직무몰입이 높아지는 것을 알 수 있으며, 본 회귀모

형은 49.7%를 나타냈다. 긍정감정표현(p.<.01), 긍정감정경험(p.<.001), 진실감정경험(p.<.01) 정서적 조직몰입에 유의한 영향을 나타냈다. 직원들의 긍정감정표현과 긍정감정경험, 진실감정경험이 많을수록 정서적 조직몰입도가 높아지는 것을 알 수 있으며, 본 회귀모형은 43.1%의 설명력을 보였다(표 5).

감정환경과 조직성과와의 관계에서는 긍정감정표현(p.<.001)과 긍정감정경험(p.<.001), 부정감정경험(p.<.001)은 팀 성과에 유의한 영향을 나타냈다. 직원들의 긍정감정표현과 긍정감정경험, 부정감정경험이 많을수록 팀 성과에 긍정적인 영향을 나타냄을 알 수 있으며, 본 회귀모형은 38.0%의 설명력을 나타냈다. 긍정감정표현(p.<.001), 긍정감정경험(p.<.01), 부정감정경험(p.<.05)은 고객성과에 유의한 영향을 나타냈다. 즉, 직원들은 긍정감정표현과 긍정감정경험, 부정감정경험이 높을수록 고객성과가 높아지는 것을 의미하며 본 회귀모형은 40.9%의 설명력을 보였다(표 6).

4) 매개효과 분석(가설4)

감정환경이 조직몰입과 조직성과에 미치는 영향에 대한 상사와 감정공유의 매개에 대한 검정을 위해 Baron과 Kenny의 매개효과방법론 3단계 검정을 실시한 결과, 1단계 Model 1(표 5)에서 긍정감정표현(p<.01), 긍정감정경험(p<.001), 진실감정경험(p<.05)이 정서적 조직몰입에 유의한 영향을 주는 것으로 분석되었다. 긍정감정표현, 긍정감정경험, 진실한 감정경험이 많아질수록 정서적 조직몰입이 높아지는 것으로 나타났다. 또한 2단계(표 4)에서 긍정감정경험(p<.001)과 진실감정경험(p<.001)이

〈표 4〉 감정환경이 상사와 감정공유에 미치는 영향 (Affect Climate on Emotional Sharing to Leader)

	B	SE	β	t	p
Constant	0.817	0.270		3.024	0.003
긍정감정표현	0.009	0.081	0.008	0.112	0.911
부정감정표현	0.054	0.057	0.046	0.955	0.340
중립감정표현	-0.055	0.065	-0.044	-0.842	0.401
긍정감정경험	0.314	0.080	0.272	3.910	0.000
부정감정경험	-0.069	0.059	-0.061	-1.163	0.246
진실감정경험	0.439	0.068	0.370	6.430	0.000

R² (Adjust-R²) = .298(.285) F = 23.799***

*** p<.001

<표 5> 조직몰입의 영향요인
(The effect on Organizational Commitment)

	조직몰입											
	Model 1						Model 2					
	직무몰입			정서적 조직몰입			직무몰입			정서적 조직몰입		
	B	SE	β	B	SE	β	B	SE	β	B	SE	β
감정환경												
Constant	0.571	0.188		0.861	0.232		0.529	0.190		0.701	0.229	
긍정감정표현	0.395	0.056	0.412***	0.186	0.070	0.168**	0.395	0.056	0.411***	0.185	0.068	0.166**
부정감정표현	0.015	0.040	0.016	-0.052	0.049	-0.046	0.013	0.040	0.013	-0.062	0.048	-0.055
중립감정표현	0.026	0.045	0.025	-0.004	0.056	-0.003	0.028	0.045	0.028	0.007	0.055	0.005
긍정감정경험	0.164	0.056	0.171**	0.428	0.069	0.386***	0.148	0.057	0.155*	0.367	0.069	0.331***
부정감정경험	0.134	0.041	0.143**	-0.039	0.051	-0.036	0.138	0.041	0.147**	-0.025	0.050	-0.023
진실감정경험	0.133	0.047	0.136**	0.259	0.059	0.227**	0.111	0.050	0.113**	0.173	0.060	0.152**
상사와 감정공유							0.051	0.038	0.061	0.195	0.046	0.203***
R ²												
(Adjust-R ²)	.506(.497)			.441(.431)			.508(.498)			.470(.459)		
F(p)	57.449***			44.292***			49.619***			42.530***		

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

<표 6> 조직성과의 영향요인
(The effect on Organizational Performance)

	조직성과											
	Model 1						Model 2					
	팀 성과			고객성과			팀 성과			고객성과		
	B	SE	β	B	SE	β	B	SE	β	B	SE	β
감정환경												
Constant	1.152	0.223		1.109	0.200		1.080	0.225		1.065	0.202	
긍정감정표현	0.324	0.067	0.316***	0.340	0.060	0.361***	0.324	0.067	0.315***	0.340	0.060	0.361***
부정감정표현	-0.048	0.047	-0.046	-0.023	0.042	-0.024	-0.052	0.047	-0.050	-0.026	0.042	-0.028
중립감정표현	-0.035	0.054	-0.032	0.082	0.048	0.081	-0.030	0.054	-0.027	0.085	0.048	0.084
긍정감정경험	0.266	0.066	0.260***	0.207	0.059	0.220**	0.238	0.067	0.233***	0.189	0.061	0.202**
부정감정경험	0.127	0.049	0.127*	0.087	0.044	0.094*	0.133	0.049	0.133**	0.091	0.044	0.098*
진실감정경험	0.088	0.056	0.084	0.053	0.051	0.055	0.050	0.059	0.047	0.029	0.053	0.030
상사와 감정공유							0.088	0.045	0.100	0.055	0.040	0.067
R ²												
(Adjust-R ²)	.391(.380)			.420(.409)			.398(.386)			.423(.411)		
F(p)	36.094***			40.595***			31.757***			35.150***		

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

상사와 감정공유에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 마지막 3단계 Model 2(표 5)에서, 긍정감정표현(p<.01), 긍정감정경험(p<.001), 진실감정경험(p<.01)이 정서적 조직몰입에 유의한 영향을 주며 각각의 회귀계수는 긍정 감정표현이 .168에서 .166으로, 긍정감정경험이 .386에서 .331로, 진실감정경험이 .227에서 .152로 작아지는

것으로 나타났다. 따라서 감정환경과 정서적 조직몰입의 관계에서 상사와 감정공유가 부분 매개하는 것을 확인하였다. 본 회귀모형에 대한 설명력은 43.1%에서 45.9%로 2.8%가 증가하였다(표 5).

IV. 고찰 및 결론

의료기관 종사자의 감정노동은 의료서비스의 특성상 피할 수 없는 업무환경이다. 조직은 직원의 업무활동에서 직면하게 되는 감정환경에 대해 적절한 관리와 조율을 통해 조직의 목표를 효과적으로 달성할 수 있다. 상황에 맞는 적절한 자신의 감정표현과 학습된 감정경험은 성공적인 직무 수행을 가져오므로써 성취감, 직무만족도를 높여 조직의 경영성과 향상에 기여하게 된다.

본 연구에서 의료기관 감정환경의 긍정감정경험과 진실감정경험이 많아질수록 상사와 감정공유에 긍정적인 영향을 미치며, 상사와의 감정공유는 정서적 조직몰입에 긍정적인 영향을 미치는 것을 확인하였다.

상사가 조직구성원들과 수평적인 의사소통 구조로 긴밀한 관계를 유지하며 함께 성과를 달성하는 것은 서번트 리더십으로 표현될 수 있다. 박나경 외[28]는 간호사가 인지하는 감정노동과 서번트 리더십 및 의사소통능력과의 상관관계 분석결과 책임간호사의 서번트 리더십과 감정노동은 음의 유의한 상관관계가 있었다. 즉, 감정노동을 줄이기 위해서는 상호 지지적이고 협력적인 근무환경이 마련되도록 책임간호사의 서번트 리더십 강화와 간호사의 의사소통 능력 강화를 위한 노력이 요구된다는 것이다. 윤성수와 류시원[29]은 상사의 부하직원의 말 경청, 의견 및 비평의 수용하는 경청 리더십은 정서적 몰입에 대하여 긍정적인 영향을 미쳤으며, 경청 리더십이 강할수록 정서적 몰입수준이 높아짐을 규명하였다. 김지은 외[30]는 간호사의 조직몰입에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 상사의 지지였으며, 감정노동, 동료의 지지 순으로 규명되었으며, 본 연구결과를 지지하였다.

또한, 의료기관 감정환경의 긍정감정표현과 긍정감정경험, 부정감정경험, 진실감정경험이 많아질수록 직무몰입에 긍정적인 영향을 나타냈으며 긍정감정표현과 긍정감정경험, 진실감정경험은 정서적 조직몰입과 조직성과에 긍정적인 영향을 미쳤음을 확인하였다.

손해경과 윤유식[31]은 서비스 직원의 감정표현규범과 정서적 조직몰입간의 관계를 규명한 연구에서 보여주기 요구받는 긍정적 감정표현은 정서적 조직몰입에 긍정적인 영향을 나타냈으며 본 연구 결과를 지지하였다. 의료기관 대상 연구에서는 감정노동을 감정표현의 빈도, 감정표현 주의정도, 감정부조화로 구분한 연구가 많으며 간호조직

의 경우, 감정노동과 조직몰입 간의 관계에서 유의한 음의 상관관계를 보이며 감정노동이 높을수록 조직몰입이 낮아진다는 것을 밝혔다[32][33].

남예진과 정갑연[34]의 긍정적 감정표현은 고객만족에 긍정적인 영향을 미쳤으며 본 연구와 동일한 결과를 보였다. 김판영[35]은 이러한 서비스 접점과정에서 감정노동 전략이 직무만족과 고객지향성에 유의한 영향을 미치는 것을 확인하였다. 박정화와 정수경[36]은 간호업무성과에 영향을 미치는 요인으로 간호사의 감정노동, 의사소통능력, 회복탄력성을 확인하였다.

상사와의 감정공유와 관련해서 한수진과 강소라[37]는 감정노동표면행위와 감정소모의 관계에서 사회적 지지를 조직지원인식과 상사지원으로 구분하였다. 연구결과, 조직지원인식과 상사지원 모두 감정노동표면행위와 감정소모 간의 관계를 줄이는 것을 확인하였다. 또한 조직지원인식과 상사지원의 조절효과는 상사지원의 조절효과가 보다 강하게 나타남으로써 표면행위가 감정소모의 영향을 보다 강하게 줄여주었다. 상사가 직원의 기여에 가치를 두며 관심을 가지는 정도를 나타내는 상사지원은 본 연구의 상사와 감정공유와 유사한 개념으로 설명될 수 있다. 항공 객실승무원의 감정노동과 직무만족의 영향 관계[38]에서 사회적 지지는 표면 행위와 직무만족간의 관계에서 조절 역할을 하는 것으로 나타나 감정노동이 직무만족을 낮추는데 사회적 지지를 통해 이를 완화할 수 있음을 밝혔다.

의료기관의 경우, 감정부조화와 직무만족도 간의 관계에서 조직적 지지가 높은 집단이 낮은 집단에 비해 소진이 더욱 감소하였으며[39], 감정노동과 간호업무성과의 관계에서 사회적 지지가 조절하는 것으로 나타났다. 즉 사회적 지지가 높아질수록 감정노동이 간호업무성과에 미치는 부정적 영향을 감소시킬 수 있음을 확인하였다[40].

이 연구결과를 통해 조직 관리의 측면에서 다음의 내용을 제시하고자 한다.

첫째, 감정노동자 개인의 감정관리 기술을 향상시킬 수 있도록 지원하고 감정의 회복을 도울 수 있는 훈련을 제공함으로써, 조직의 리더와 긍정적인 감정에 대해 능동적으로 공유할 수 있도록 변화되어야 한다.

조직활동에서 경험하는 다양한 감정에 대해 상사로부터 지지받는 것은 정서적 안정감과 긍정심리상태를 제공

해 직무몰입과 조직성장에 영향을 미친다. 따라서 병원관리자는 직원교육계획 수립시 조직과 소통하고 구성원과 공감할 수 있는 리더의 감성역량을 강화시킬 수 있도록 중간관리자급 이상을 대상으로 별도의 교육훈련 프로그램을 개발해야 한다.

현재, 의료기관은 일반직원들을 대상으로 고객지향성, 고객만족, 고객응대에 대한 교육은 확대되는 반면, 관리자의 리더십 개발에서 직원들에 대한 감정관리 영역은 간과하고 있다. 또, 관리자 역시 자신의 감정을 통제하고 직원들의 감정을 이해하며 살피는 것이 직원들에게 긍정적인 심리상태와 정서적 안정을 제공해 직무몰입과 조직성장에 영향을 미친다는 것 인지하지 못하는 경우가 많다. 따라서 리더의 감성역량을 강화하고 감성지능을 개발할 수 있는 프로그램을 마련한다면 직원들의 조직충성도와 업무효율화를 긍정적으로 변화시키는 데 기여할 수 있을 것이다.

이는 관리자의 감정관리 능력에 대한 중요성을 인식하여 공감적 감성지능을 갖춘 리더를 양성해 개방적이고 수평적인 조직문화를 확립함으로써 조직의 존속과 지속가능한 경영성과를 이끌어 낼 수 있을 것이다.

둘째, 조직에서의 감정관리는 직원 개인의 자기관리 차원의 시각에서 벗어나, 조직운영 및 관리의 시각에서 조직구성원의 다양한 감정에 대해 수용하고 조직의 발전을 도모할 수 있는 감정환경을 조성하고 활성화 시켜야 한다.

조직의 구성원들이 긍정적인 감정을 표현할 수 있는 환경은 상호간 긍정적인 영향을 주고받음으로 업무몰입을 도모할 수 있으며, 다양한 감정에 대한 진정한 감정경험을 장려함으로써 업무를 통해 조직목표에 대한 일체감을 형성해 더욱 직무에 몰입할 수 있게 해준다. 반면 적절한 긴장감을 조성하는 감정환경은 정확한 업무수행이 필요한 환경일수록 몰입을 가져온다. 따라서 병원경영자는 직무 특성 및 고객접점빈도, 업무의 민감도 등을 고려해 조직의 특성에 맞는 감정환경 전략을 활용해야 할 것이다.

의료기관 종사자에게 긍정적인 감정 공유를 독려하며, 업무효율을 위해서 솔직한 감정표현이 가능한 감정환경을 조성하는 것은 조직성과 향상에 기여하며 이는 결국 환자에게 양질의 서비스를 제공할 수 있도록 지원하는 것임을 인식해야 한다. 이제 조직에서 자신의 감정을 잘 관리하는 것은 직원 개인만의 문제가 아니다. 조직차원에서 접근해 이를 개선하고 조직에 효과적인 감정환경을 개발,

발전시킬 수 있는 직원교육 및 프로그램을 마련해야 할 것이다. 즉, 조직운영 및 관리의 시각에서 먼저 조직구성원이 감정노동 상황에서 다양한 감정에 대해 개방적인 자세로 받아들이고 이를 활용하며 적극적으로 조절할 수 있도록 지원해야 한다. 또한, 조직 구성원들이 상사에 대해 자발적 감정 공유와 감정적 소통을 능동적으로 요구할 수 있는 창구 및 내부제도 같은 제도적 장치를 마련하고 공감적 조직분위기를 조성할 수 있는 방안을 모색해야 한다.

본 연구의 한계점 및 후속연구의 방향은 다음과 같다.

첫째, 조직연구는 구조적 특성상 구성원이 조직 수준의 다른 변수에 의해 영향을 받을 수 있다. 회귀분석과 같은 전통적인 분석방법은 개인 수준과 조직수준의 변수로 상이한 수준의 변수 관계 분석을 적용하는데 한계가 있다. 앞으로의 조직연구는 개인수준의 특성과 조직수준의 특성으로 구분하여 각 변수들의 영향력을 실증적으로 분석해야 할 것이다.

둘째, 의료기관 조직은 양질의 의료서비스 제공이라는 공동의 목적을 위해 협력하는 유기적 조직으로 업무특성에 따라 다양한 직종으로 구분된다. 본 연구에서는 의료기관 종사자의 전반적인 감정환경에 대해 고찰하였으며 직종별 특성에 대한 분석을 제시하지 않았다. 향후 직무 특성을 고려한 직종간 비교분석을 통해 경영성과에 영향을 미치는 감정환경에 대한 후속연구가 필요하다. 직종별로 요구되는 감정환경 차원과 영향관계를 규명함으로써 직종별 조직관리와 인적자원의 효율성을 제고하는 실질적 방안을 모색할 수 있을 것이다.

Reference

- [1] Jeong YJ. The Impacts of Emotional Labor of Medical Institution Workers on Job Satisfaction: Mediating Effect Stress. Journal of the Asia Culture Academy of Incorporated Association 2020;11(4):1591-1604.
- [2] Barsad SG, Gibson DE. Why Does Affect Matter in Organizations?. Academy of Management Perspectives 2007; 21(1):36-59.
- [3] Cho KW, Sagong M, Seo MG. The Development and Validity of Affect Climate Measurement Tool

- in Korean Hospitals. *The Korean Journal of Health Service Management* 2020;14(3):1-14.
- [4] Park SH, Song YJ. The Relationship of Emotional Labor with Job Performance: Dimensions, Impacts and Implications. *The Korean Journal of Association for Governance* 2013;20(1):1-24.
- [5] Shin SH, Jang GS. The Influence of Emotional Labor Strategy on Job Burnout and Job Engagement in Psychiatric Nurses. *The Korean Public Health Association 's Korean Public Health Research* 2016;42(4):33-43.
- [6] Kim NH, Park SY. Influence of Emotional Labor and Occupational Stress on Burnout of General Hospital Nurses. *The Journal of Learner-Centered Curriculum and Instruction* 2020;20(12): 883-895.
- [7] Lee JW, Eo YS. Influencing Factors on Organizational Commitment in Hospital Nurses. *Journal of The Korean Data Analysis Society* 2011;13(2):759-769.
- [8] Mowday RT, Steers RM, Porter LW. The management of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 1979;14:224-247.
- [9] Cobb S. Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic Medicine* 1976;38(5):300-314.
- [10] Liu Y, Xu J, Weitz BA. The role of emotional expression and mentoring in internship learning. *Academy of Management Learning & Education* 2011;10(1):94-110.
- [11] Kim JA, Park HS. Effects of Emotional Labor of Flight Attendants on Their Organization Commitment: Mediated Effects on Supports from Peers, Families, and Team Leaders. *The Journal of the Korea Contents Association* 2020;20(11):170-183.
- [12] Isomudin BT, Retnowati R. Sequential explanatory analysis on program chairman's performance scrutinized in terms of transformational leadership, interpersonal communication, and working climate. *International Journal of Multidisciplinary Research and Development* 2018;3(3):92-95.
- [13] Park SG, Ryu EY, Ryu BG. A Study on the Effects of Servant Leadership of Middle-level Manager in Hospital Organization on Organizational Citizenship Behavior: Focusing on the Mediating Effects of Organizational commitment. *Korean Review of Organizational Studies* 2016;13(2):39-61.
- [14] Kwon SJ. The impact of leaders' communication styles on job performance and organizational citizenship behavior: Focusing on the mediation effect of positive psychological capital. *The Knowledge Management Society of Korea* 2017;18(1):25-47.
- [15] Park SG. A Effect of Emotional Labor Strategy on Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior and Turnover Intention in Hospital Female Nurses. *The Journal of the Korean Strategic Marketing Association* 2016;24(2):21-41.
- [16] Jung IO, Han JH. The Effect of Emotional Labor, Nursing Informatics Competency and Nursing Service Environment on Nursing Performance of Convalescent Hospital Nurse. *Journal of Korea Academia-Industrial cooperation Society* 2020;21(10):334-344.
- [17] Lee MA, Kim EJ. Influences of Hospital Nurses' perceived reciprocity and Emotional Labor on Quality of Nursing Service and Intent to Leave. *Journal of Korean Academy of Nursing* 2016;46(3):364-374.
- [18] Yoo SY, Kim EJ. The Influence of Focusing Manner and Emotional Labor on Nursing Performance of Clinical Nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research* 2017;23(3):341-349.
- [19] Ye JE. The effects of leader's emotional intelligence and subordinate's emotional sharing on work engagement and affective commitment : the mediating role of positive psychological capital. Sung kyun kwan University, Seoul; 2015.
- [20] Alle N, Meyer JP. Organizational commitment,

- evidence of career stage effect. *Journal of Business Research* 1993;26(1):49-61.
- [21] Barrick, Murray, Thurgood, Gary, Smith, Troy et al. Collective Organizational Engagement: Linking Motivational Antecedents, Strategic Implementation, and Firm Performance. *The Academy of Management Journal*, 2014;58(1): 111-135.
- [22] Van der Veegt GS, Bunderson JS. Learning and performance in multidisciplinary teams: The importance of collective team identification. *Academy of Management Journal* 2005;48: 532-547.
- [23] Hülshager UR, Schewe AF. On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology* 2011;16(3): 361-389.
- [24] Wang G, Seibert SE, Boles TL. "Synthesizing What We Know and Looking Ahead: A Meta-Analytical Review of 30 Years of Emotional Labor Research," *Research on Emotion in Organizations* 2011;7:15-43.
- [25] Ancona DG, Caldwell DF. Demography and design: Predictors of new product team performance. *Organization Science* 1992;3:321-341.
- [26] Susskind AM, Kacmar KM, Borchgrevink CP. Customer Service and Customer Satisfaction in the Customer-Server Exchange. *Journal of Applied Psychology* 2003;88(1):179-87.
- [27] Baron RM, Kenny DA. The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology* 1986;51(6):1173-1182.
- [28] Park NK, Lee HG, Lee TH, Park JS. Correlations among Emotional Labor, Servant Leadership, and Communication Competence in Hospital Nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing* 2015;24(2):57-66.
- [29] Yoon SS, Ryu SW. Effects of Servant Leadership and Empowerment on Justice of Performance Appraisal and Organizational Commitment of Clinical Nurse. *Korean Journal of Health Informatics and Statistics* 2015;40(2):43-55.
- [30] Kim JE, Shin SH, Ko SJ. The Effect of Emotional Labor, Social Support and Anger Expression on Nurses' Organizational Commitment. *Journal of The Korean Society of Stress Medicine* 2018;26(1):1-6.
- [31] Son HG, Yoon YSh. A Study On the Relationship between Perceived Display Rules and Affective Organizational Commitment of Duty free shop Employees of Incheon Airport. *Journal of Korea Academic Society Of Tourism Management* 2015;30(5):561-582.
- [32] Moon ME, Lee YH. The Effect of Emotional Labor and Resilience on Organizational Commitment of General Hospital Nurses. *Journal of The Society of Convergence for Small and Medium Business* 2021;11(7):39-46.
- [33] Song MS. Influence of Emotional Labor on Job Involvement, Job Satisfaction, and Turnover Intention of Clinical Nurses. *Journal of Korea Academia-Industrial cooperation Society* 2014;15(6):3741-3750.
- [34] Nam YJ, Jung GY. The Effect of Skin Care Esthetician's Positive Emotional Expression on Customer Satisfaction through Rapport. *Journal of CEO and Management Studies* 2020;23(1): 355-372.
- [35] Kim PY. The Effects of Travel Agent Employees' Service Display Rules on Emotional Labor Strategies, Job Satisfaction and Customer Orientation. *International Journal of Tourism and Hospitality Research* 2014;28(5):79-90.
- [36] Park JH, Jung SG. Influence of Emotional Labor, Communication Competence and Resilience on Nursing Performance in University Hospital Nurses. *Journal of Korea Academia-Industrial cooperation Society* 2016;17(10):236-244.
- [37] Han SJ, Kang SR. Emotional labor's surface acting and emotional exhaustion in public in-

- stitution – The moderating effect on perceived organizational support and leader support –. *Management & Information Systems Review* 2018;37(4):109–123.
- [38] Myung HR, Kim HG. Relationship between the display rules, resilience, emotional labor, and job satisfaction of flight cabin crew members: Moderating effects of social support. *International Journal of Tourism and Hospitality Research* 2021;35(8):79–93.
- [39] Kim ChR, Choi JS. Mediating effects of burnout and moderating effects of organizational support on the relationship between emotional dissonance and job satisfaction in dental hygienists. *Journal of Korean society of Dental Hygiene* 2018;18(4):489–499.
- [40] Park HS, Yoo YG. The Moderating Effect of Social Support on the Relationship between Emotional Labor and Nursing Performance in General Hospital. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration* 2019;25(2):136–145.
- [41] Ministry of Occupational Safety and Health Act, Law No. 41(April 14, 2021)