

기혼여성 간호사의 직장-가정 갈등, 직무만족 및 이직의도와의 관계에서 사회적 지지의 매개 및 조절효과

김유나¹ · 장인실²

삼성서울병원¹, 서울아산병원²

Moderating and Mediating Effects of Social Support in the Relationship between Work-family Conflict, Job Satisfaction and Turnover Intention among Married Women Nurses

Kim, Yuna¹ · Jang, Insil²

¹Samsung Medical Center

²Asan Medical Center

Purpose: The purpose of this study was to identify moderating and mediating effects of social support in the relationship between work-family conflict, job satisfaction and turnover intention among married women nurses. **Methods:** The sample for this study consisted of 225 married female nurses from two hospitals located in Seoul. Data were collected through structured questionnaires and analyzed using descriptive statistics, t-test, ANOVA, Pearson correlation coefficients and hierarchical multiple regression with the SPSS 21.0 program. **Results:** (a) Social support of married female nurses had significant moderating and mediating effects between work-family conflict and job satisfaction. (b) Social support of married female nurses had significant moderating and mediating effects between work-family conflict and turnover intention. **Conclusion:** The results of the study indicate that social support is an important factor in work-family conflict, job satisfaction and turnover intention among married female nurses. Supervisor support is important to married nurses as social support as it is controlled by the organization. Therefore, supportive relationships based on mutual respect between supervisors and nurses are necessary for a creative organizational atmosphere and system.

Key Words: Work-family conflict, Job satisfaction, Turnover intention, Social support

서 론

1. 연구의 필요성

최근 여성의 활발한 경제활동과 함께 맞벌이 부부는 가족의

새로운 형태로 자리 잡게 되었다. 2013년도 통계청 보고에 따르면 전체 가구의 42.9%가 맞벌이 부부로 조사되었다[1]. 이러한 맞벌이 부부의 취업 노동 시간은 남성은 7시간 46분이며, 여성은 6시간 35분이나, 가사 노동 시간은 남성은 25분, 여성은 174분으로 남녀간 큰 차이를 보이고 있다. 이는 여성

주요어: 직장-가정 갈등, 직무만족, 이직의도, 사회적 지지

Corresponding author: Jang, Insil

Asan Medical Center, 88 Olympic-ro 43-gil, Songpa-gu, Seoul 138-736, Korea.
Tel: +82-2-3010-6989, Fax: +82-2-3010-6966, E-mail: insili@amc.seoul.kr

Received: Jul 21, 2014 | Revised: Aug 20, 2014 | Accepted: Sep 29, 2014

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

들이 근로자로서 남성들과 동등한 역할을 요구 받는 동시에 여전히 전통적인 주부로서의 역할도 부여된다는 것을 보여주고 있다[2]. 이러한 기혼여성들의 역할의 확대는 직장가정에서의 역할 양립으로 인한 갈등을 발생시키게 되었다. 이러한 역할 갈등을 Greenhaus와 Beutell[3]은 직장가정 영역간에 역할의 요구가 서로 양립하지 않을 때 발생하는 역할 갈등의 한 형태로 직장-가정 갈등(WFC: Work-Family Conflict)라고 정의하고 있다.

기존 연구들은 직장-가정 갈등에 관하여 단일 방향으로 직장에 초점을 둔 직장-가정 방해갈등(WIF, Work Interference with Family)에 초점을 두어 연구를 하였다[4]. 이는 직장은 수입의 원천이며 재정적인 안정과 사회적 지위를 주기 때문에 직장을 가정보다 우선순위에 두는 가치관으로 인해서 직장을 더 우선시하기 때문이다. 그러나 최근에는 단일 방향이 아닌 양 방향으로 구분하여 직장-가정 갈등을 인식하고 있으며, 이는 직장-가정 방해갈등(Work Interference with Family, WIF)와 가정-직장 방해갈등(Family Interference with Work, FIW)라는 두 가지 차원이다. 두 가지 차원 중 직장-가정 방해갈등(WIF)은 직장에서의 역할 하기 위해서 가정의 역할을 할 수 없을 때 생기는 갈등이고, 가정-직장 방해갈등(FIW)은 가정에서의 역할을 하기 위해서 직장에서의 역할을 할 수 없을 때 생기는 갈등이다[3,5]. 이 두 가지 차원은 일방적으로 한 방향이라기보다는 서로 상황 보완적인 특성을 지닌다고 하였다[6]. 기혼여성은 남성보다 가정에서의 역할 중요성에 대한 인식이 높아 직장-가정 갈등(WFC)로 인하여 직장이 가정을 방해하는 갈등이 많이 나타나고 있다[7]. 최근 남자 간호사들이 증가하고 있지만, 전통적으로 간호사는 여성들이 대부분을 차지하며, 이 중 약 40%정도가 기혼 간호사이다[8]. 성 역할 이론(gender theory)에 따르면 사회는 여성에게 일차적인 영역 즉 가정에서의 역할을 기대하고 있으나, 기혼여성 간호사에게는 사회와 가정 모든 영역에서 양육자의 역할을 기대하고 있다[9].

이러한 직장-가정 갈등의 상황에서 사회적 지지는 직장가정의 생활에 영향을 미칠 수 있다. House[10]는 사회적 지지 대해 사회적 관계를 통해서 타인으로부터 얻을 수 있는 긍정적인 모든 형태의 자원을 의미하며, 이를 정서적 관심, 도구적인 원조, 주의 환경에 대한 정보 및 자신에 대한 긍정적인 평가를 포함한 대인 교류로 구분하여 정의하고 있다. 그리고 직장동료, 부모, 배우자, 가족, 친지 또는 전문가를 사회적 지지의 원천으로 보았다. 사회적 지지에 대한 연구 중 Parasuraman, Greenhaus와 Granrose[11]의 연구에 의하면 직장 영역에서 높은 수준의 사회적 지지를 받고 있는 여성 직장인들

은 낮은 수준의 지지를 받는 여성 직장인들보다 직무만족 수준이 더 높았고, 배우자 지지로 대표될 수 있는 가정 영역에서 높은 지지를 받는 여성들은 높은 가정만족을 보고하였다.

기혼 간호사는 직장에서의 역할 기대와 가정 내의 역할이 다양하게 공존하여 많은 신체적, 정신적 부담감을 느끼게 되며, 직장-가정 갈등과 직무만족도는 높은 역의 상관관계를 가진다[12]. 간호사의 직무만족의 결정 요인에 대한 Claudio, Lara와 Chiara[12]의 연구에서도 직장-가정 갈등이 직무만족의 결정요인이며 역의 상관관계를 가진다고 하였다.

이러한 직장-가정 갈등을 잘 대처하지 못하면 가정불화 이외에도 직장생활에도 영향을 미칠 수 있으며, 직무 만족과 조직몰입의 저하를 초래하여 이직에 이르게 한다[13]. Jarrod[14]의 뉴질랜드의 지방 공무원 1,000명을 대상으로 한 연구에서는 직장-가정 갈등이 이직의도의 영향 요인이었으며, Tavako와 Zohreh[15]은 가정-직장 갈등이 종업원의 이직의도에 영향을 미치고 이는 같이 일하는 동료에게도 영향을 미쳐 이직의도를 갖게 한다고 하였고, Netemeyer, Boles와 McMurrian[16]은 가정-직장 갈등이 높은 직원일수록 이직의도가 높다고 하였다.

기존의 간호연구에서 직무 만족도와 이직의도와 관련한 연구가 활발히 이루어 졌으나, 직장-가정 갈등의 개념을 포함한 연구는 주로 경영 및 서비스 분야, 여성정책분야를 중심으로 이루어지고 있다. 특히 직장가정의 두 영역을 조화롭게 지원해주는 사회적 지지의 효과에 대한 연구는 드물다. 이에 여성이 대다수인 간호사들의 직장-가정 갈등과 직무 만족, 이직의도와와의 관계를 검증하고, 직장-가정 갈등, 직무만족 및 이직의도와와의 관계에서 사회적 지지의 구체적인 효과로서 조절 및 매개효과를 검증하는 것은 의의가 있을 것으로 보인다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 기혼여성 간호사의 직장-가정 갈등, 직무만족 및 이직의도와와의 관계에서 사회적 지지의 효과를 확인하기 위함이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 직장-가정 갈등, 직무만족, 이직의도 및 사회적 지지의 정도를 확인한다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 직장-가정 갈등, 직무만족, 이직의도 및 사회적 지지의 차이를 확인한다.
- 대상자의 직장-가정 갈등, 직무만족, 이직의도 및 사회적 지지와의 상관관계를 확인한다.
- 대상자의 직장-가정 갈등, 직무만족 및 이직의도와와의 관계에서 사회적 지지의 조절효과와 매개효과를 확인한다.

연구 방법

1. 연구설계

본 연구는 기혼여성 간호사의 직장-가정 갈등, 직무만족 및 이직의도와 의 관계에서 사회적 지지의 효과를 탐색하는 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구의 대상자는 서울시 소재의 S 종합병원과 A 종합병원에서 만 1년 이상 근무한 기혼 간호사를 대상으로 하였으며, 각 병원 당 120부의 설문지를 배포하였으며, 총 240부 중 228부를 회수하여 95%의 회수율을 보였다. 응답이 불완전한 3부를 제외한 225부를 최종 분석 대상으로 하였다. 사전에 적정 대상자 수 산정을 위하여 G*Power 3.1.2 프로그램을 이용하여 다중회귀분석에 필요한 유의수준 .05, 검정력 95%, 효과크기 .15, 독립변수 1개로 하였을 때 적정 표본 수는 107명이고 탈락률 10%를 고려하여 본 연구의 대상자수는 이를 충족하였다.

3. 연구도구

본 연구에서는 구조화된 설문지를 사용하였으며, 설문지의 내용은 대상자의 일반적 특성 10문항, 직장-가정 갈등 10문항, 직무만족 1문항, 이직의도 4문항, 사회적 지지 24문항으로 총 49문항으로 구성되었다. 각 연구도구들은 저자에게 e-mail 등을 통하여 사전 허락을 받았다.

1) 직장-가정 갈등

직장-가정 갈등은 직장과 가정으로부터의 역할 압력이 상호 양립 불가능한 상태이며, 직장-가정 방해갈등(WIF)은 직장에서 역할 하기 위해서 가정의 역할을 할 수 없을 때 생기는 갈등이고, 가정-직장 방해갈등(FIW)은 가정에서의 역할을 하기 위해서 직장에서의 역할을 할 수 없을 때 생기는 갈등이다[3]. 직장-가정 갈등은 갈등은 Netemeyer, Boles와 McMurrin[16]이 개발한 도구를 Choi[17]가 변안하여 사용한 도구로 직장-가정 방해 갈등 5문항, 가정-직장 방해 갈등 5문항으로 구성되어 있다. 본 도구는 ‘매우 그렇지 않다’(1점)에서 ‘매우 그렇다’(7점)까지의 7점 척도로 구성되었으며 점수가 높을수록 직장-가정 갈등이 높음을 의미한다. Choi, Jeon과 Woo[18]의 연구에서는 직장-가정 방해 갈등의 Cronbach's α 는 .91이며

가정-직장 방해 갈등의 Cronbach's α 는 .87이었으며, 본 연구에서는 직장-가정 방해 갈등의 Cronbach's α 는 .90이며 가정-직장 방해 갈등의 Cronbach's α 는 .86이었다.

2) 직무 만족

직무 만족은 개인이 자신의 직무 또는 직무를 통해서 얻은 경험을 평가한 결과로부터 얻게 되는 유쾌하고 긍정적인 정서상태로 Dolbier, Webster, McCalister, Mallon과 Steinhart[19]가 사용한 “전반적으로 당신이 하고 있는 일에 어느 정도 만족하십니까?”라는 질문을 7점 척도로 측정하였다. 점수가 높을수록 직무만족도가 높은 것을 의미한다.

3) 이직 의도

이직의도는 조직구성원이 가까운 미래에 현 직장을 자발적으로 떠나고자 하는 의도로 Lawler[20]의 연구에서 이용한 이직의도에 관한 4문항을 Park[21]이 간호사의 이직의도로 수정한 도구를 이용하여 측정하였다. 각 문항은 5점 Likert척도로 측정되며 총점의 범위는 4점부터 20점으로 점수가 높을수록 이직의도가 높은 것을 의미한다. Park[21]의 연구에서는 이직의도의 Cronbach's α 는 .88이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's α 는 .89였다.

4) 사회적 지지

사회적 지지는 직장 상사, 직장동료, 부모, 배우자, 가족, 친구, 친구 또는 전문가와의 사회적 관계를 통해서 타인으로부터 얻을 수 있는 긍정적인 모든 형태의 자원을 의미하며, House와 Wells[22]가 개발한 사회적 지지도구를 Jung[23]이 수정·보완한 도구를 사용하였다. 본 도구는 상사지지 8문항, 동료지지 8문항, 가족/친구지지 8문항으로 총 24문항으로 구성되었으며, 각 문항은 5점 Likert척도로 측정되며 점수가 높을수록 사회적 지지가 높은 것을 의미한다. 이 도구의 Cronbach's α 는 .93이며, Kim[24]의 연구에서는 Cronbach's α 는 .90이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's α 는 .91이었으며, 상사의 지지 Cronbach's α 는 .92, 동료의 지지 Cronbach's α 는 .92, 가족/친구의 지지 Cronbach's α 는 .86이었다.

4. 자료수집

본 연구는 자료수집 전 연구자가 소속한 C대학의 연구윤리위원회(Institutional Review Board, IRB No.: 1041078-201306-HR-0036-02)의 승인을 얻은 후 각 병원의 간호본부

로부터 자료수집의 허락을 받고 진행하였다. 자료수집기간은 2013년 6월 18일부터 8월 15일까지였다. 연구목적에 대한 설명을 듣고 연구참여를 서면으로 동의한 간호사만을 대상으로 했으며, 익명성을 보장하고 자료수집 중 본인이 원하면 언제든지 중단할 수 있도록 하였다. 설문은 자가 보고하는 형식으로 직접 작성하도록 하였으며, 작성시간은 약 5~10분이 소요되었다.

5. 자료분석

자료는 SPSS/WIN 21.0 프로그램을 이용하여 분석하였으며, 구체적인 방법은 다음과 같다.

- 대상자의 일반적 특성, 직장-가정 갈등, 직무만족, 이직의도 및 사회적 지지의 정도는 실수와 백분율, 평균과 표준편차의 기술적 통계로 분석하였다.
- 일반적 특성, 근무 관련 특성에 따른 직장-가정 갈등, 사회적 지지, 직무만족, 이직의도의 차이는 independent t-test와 one-way ANOVA로 분석하였다.
- 대상자의 직장-가정 갈등, 직무만족, 이직의도 및 사회적 지지와의 상관관계는 Pearson's correlation coefficients로 분석하였다.
- 직장-가정 갈등, 직무만족 및 이직의도와와의 관계에서 사회적 지지의 조절 및 매개효과를 검증하기 위하여 위계적 회귀분석(Hierarchical regression analysis)으로 확인하였다.

연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

본 연구대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 대상자의 일반적 특성에서 연령은 평균 34.8세였으며, 종교는 있는 경우가 53.3%였다. 학력은 학사학위가 60.4%로 가장 많았고, 임상경력력은 평균 11.6년이었으며, 현재 직위는 일반 간호사가 79.6%가 가장 많았다. 월 수입은 351만원 이상이 56.9%였다. 근무 부서는 내과계 17.3%, 외과계 23.1%, 중환자실 12.9%, 수술장 5.8%, 응급실 2.7%, 외래 16.0%, 기타가 22.2%였고, 근무형태는 상근직이 45.3%였으며, 교대근무가 54.7%였다. 배우자의 직업 유무에서는 맞벌이가 99.6%였고, 자식은 있는 경우가 77.3%였다(Table 1).

2. 대상자의 직장-가정 갈등, 사회적 지지, 직무만족 및 이직의도의 정도

대상자의 직장-가정 갈등, 사회적 지지, 직무만족 및 이직의도의 정도는 Table 2와 같다. 본 연구대상자의 직장 가정 갈등 평균 45.99 ± 10.28 점이었고, 직장-가정 갈등을 방향성에 따라서 구분하였을 때 직장-가정 방해갈등의 평균은 26.98 ± 5.18 점, 가정-직장 방해갈등의 평균은 19.01 ± 6.81 점이었다. 사회적 지지는 상사지원, 동료지원, 가족/친구지원으로 나누어 보았으며, 평균은 상사지원이 27.00 ± 6.28 점이며, 동료지원은 30.37 ± 5.59 점, 가족/친구지원은 32.01 ± 4.99 점이었다. 직무만족은 평균 4.60 ± 1.08 점이고, 이직의도는 평균 13.48 ± 3.87 점이었다(Table 2).

3. 대상자의 일반적 특성에 따른 직장-가정 갈등, 사회적 지지, 직무만족 및 이직의도의 차이 분석

대상자의 일반적 특성에 따른 직장-가정 갈등, 사회적 지지, 직무만족 및 이직의도의 차이 분석은 Table 1과 같다. 대상자의 직장-가정 갈등은 자녀의 유무($t=8.72, p=.003$)가 통계적으로 유의한 차이를 보였고, 사회적 지지는 종교의 유무($t=9.10, p=.003$)가 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 직무만족은 연령($F=4.88, p=.003$), 교육($F=12.96, p<.001$), 총 임상경력($F=2.57, p=.039$), 현 직위($F=11.14, p<.001$), 근무형태($t=5.30, p=.022$)에 따라서 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 이직의도는 연령($F=6.10, p=.001$), 교육($F=3.95, p=.021$), 총 임상경력($F=3.72, p=.006$), 현 직위($F=9.07, p<.001$), 근무부서($F=4.12, p=.001$), 근무형태($t=14.09, p<.001$)에 따라서 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

4. 대상자의 직장-가정 갈등, 사회적 지지, 직무만족 및 이직의도와와의 상관관계

대상자의 직장-가정 갈등, 사회적 지지, 직무만족 및 이직의도와와의 상관관계는 Table 3과 같다.

상관관계 분석 결과 본 연구의 결과 변수인 직무만족은 직장-가정 갈등($r=-.21, p=.001$)과 사회적 지지($r=.34, p<.001$)와 유의한 상관관계가 있었고, 이직의도 또한 직장-가정 갈등($r=.40, p<.001$)과 사회적 지지($r=-.27, p<.001$)와 유의한 상관관계가 있었다(Table 3).

Table 1. Differences in Work-family Conflict, Social Support, Turnover Intention according to Socio-demographic and Work related Characteristics (N=225)

Characteristics	Categories	n (%)	M±SD	Work-family conflict		Social support		Job satisfaction		Turnover intention	
				M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)
Age (year)	≤ 30	38 (16.9)	34.80±4.90	44.55±11.18	0.40 (.751)	90.34±13.30	1.28 (.280)	4.21±1.02	4.88 (.003)	15.16±2.87	6.10 (.001)
	31~35	105 (46.7)		46.17±8.73		87.71±13.05		4.50±1.01		13.80±3.70	
	36~40	54 (24.0)		46.87±11.74		92.00±12.15		4.98±1.05		12.65±3.93	
	≥ 41	28 (12.4)		45.57±11.71		89.25±17.05		4.82±1.22		11.57±4.56	
Religion	Yes	120 (53.3)		46.41±9.98	0.42 (.517)	91.87±12.74	9.10 (.003)	4.65±1.01	0.45 (.499)	13.39±3.70	0.12 (.729)
	No	105 (46.7)		45.51±10.65		86.31±13.76		4.55±1.15		13.57±4.08	
Education	Associate degree	23 (10.2)		44.65±10.56	0.28 (.753)	90.35±14.81	0.51 (.597)	4.22±1.04	12.96 ($< .001$)	13.96±3.81	3.95 (.021)
	Baccalaureate	136 (60.4)		45.96±9.77		88.64±13.45		4.41±1.10		13.93±3.85	
	≥ Master	66 (29.3)		46.53±11.28		90.56±13.10		5.14±0.84		12.36±3.77	
Total clinical career (year)	< 5	8 (3.6)	11.58±4.88	45.63±10.73	0.54 (.706)	91.38±10.74	0.68 (.602)	4.13±0.99	2.57 (.039)	12.88±3.72	3.72 (.006)
	5~10	85 (37.8)		45.42±9.86		87.74±13.95		4.40±1.05		14.35±3.71	
	11~15	83 (36.9)		46.57±9.40		90.63±12.43		4.67±1.08		13.64±3.48	
	16~20	37 (16.4)		47.14±12.46		88.95±13.55		4.84±1.01		11.70±3.81	
	≥ 21	12 (5.3)		42.75±12.42		92.33±18.17		5.17±1.19		12.00±5.83	
Current position	RN	179 (79.6)		45.80±9.83	1.57 (.210)	88.42±13.16	2.82 (.061)	4.46±1.06	11.14 ($< .001$)	13.93±3.71	9.07 ($< .001$)
	Unit manager	14 (6.2)		42.86±11.33		96.29±10.63		5.71±0.99		9.79±3.81	
	Others	32 (14.2)		48.41±12.00		91.72±15.37		4.91±0.89		12.56±3.85	
Monthly income (10,000 won)	201~250	11 (4.9)		46.09±8.98	1.05 (.308)	87.64±13.60	1.60 (.188)	4.18±0.75	2.54 (.057)	14.73±3.58	.43 (.233)
	251~300	38 (16.9)		46.83±10.61		92.63±11.96		4.34±0.85		14.03±3.28	
	301~350	48 (21.3)		47.94±8.95		86.42±11.87		4.48±1.07		13.94±3.78	
	≥ 351	128 (56.9)		45.00±10.73		89.67±14.30		4.77±1.14		13.03±4.06	
Work unit	Medical	39 (17.3)		46.69±8.39	0.47 (.830)	86.46±15.18	0.59 (.732)	4.31±1.19	0.86 (.520)	15.41±3.72	4.12 (.001)
	Surgical	52 (23.1)		44.98±10.47		91.48±12.16		4.60±0.93		14.15±3.65	
	ICU	29 (12.9)		45.83±11.21		84.56±11.65		4.69±0.85		13.48±4.24	
	OR	13 (5.8)		49.92±11.98		88.45±15.32		4.62±0.96		13.77±3.03	
	ER	6 (2.7)		45.00±9.49		86.67±13.35		4.50±1.87		13.00±3.46	
	OPD	36 (16.0)		46.39±11.31		90.03±14.21		4.58±1.10		12.81±3.87	
	Others	50 (22.2)		45.40±10.04		89.84±12.51		4.82±1.14		11.72±3.53	
Shift work	Non-shift	102 (45.3)		46.19±11.39	0.06 (.796)	90.94±13.37	2.53 (.113)	4.78±1.13	5.30 (.022)	12.44±3.91	14.09 ($< .001$)
	Shift	123 (54.7)		45.83±9.31		88.08±13.46		4.46±1.01		14.33±3.64	
Children	Yes	174 (77.3)		47.07±10.19	8.72 (.003)	88.95±13.50	.75 (.384)	4.39±1.12	2.58 (.110)	13.21±3.95	3.74 (.054)
	No	51 (22.7)		42.31±9.85		90.82±13.37		4.67±1.06		14.39±3.45	

Table 2. Level of Work-family Conflict, Social Support, Job Satisfaction, and Turnover Intention

(N=225)

Variables	Categories	Minimum		Maximum		M±SD	
Work-family conflict	Work-family conflict	10.0	5.0	70.0	35.0	45.99±10.28	26.98±5.18
	Family-work conflict		5.0		35.0		19.01±6.81
Social support	Supervisor support	39.0	8.0	120.0	40.0	89.38±13.49	27.00±6.28
	Coworker support		8.0		40.0		30.37±5.59
	Family/Friend support		15.0		40.0		32.01±4.99
Job satisfaction		1.0		7.0			4.60±1.08
Turnover intention		4.0		20.0			13.48±3.87

Table 3. Correlations of Work-family Conflict, Social Support, Job Satisfaction, and Turnover Intention

(N=225)

Variables	Work-family conflict	Social support	Job satisfaction	Turnover intention
	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)
Work-family conflict	1			
Social support	-.20 (.002)	1		
Job satisfaction	-.21 (.001)	.34 (< .001)	1	
Turnover intention	.40 (< .001)	-.27 (< .001)	-.49 (< .001)	1

5. 직장-가정 갈등, 직무만족 및 이직의도와의 관계에서 사회적 지지의 조절효과 검증

1) 직장-가정 갈등과 직무만족과의 관계에서 사회적 지지의 조절효과

사회적 지지가 직장-가정 갈등과 직무만족과의 관계에서 조절효과를 검증하기 위해 회귀분석을 한 결과는 Table 4와 같다. 사회적 지지가 직장-가정 갈등과 직무만족과의 관계에서 조절효과를 검증하기 위한 첫 번째 단계에서 독립변수인 직장-가정 갈등과 결과변수인 직무만족과의 회귀분석 결과는 유의하게 나타났으며($\beta = -.21, p = .001$), 두 번째 단계에서 조절변수인 사회적 지지를 투입한 결과 직장-가정 갈등을 통제하였을 때 사회적 지지가 직무만족에 미치는 영향은 유의한 것으로 나타났다($\beta = .31, p < .001$). 세 번째 단계에서 직장-가정 갈등과 사회적 지지 상호작용항의 β 값이 $-.99 (p = .009)$ 로 통계적으로 유의한 것으로 나타나 사회적 지지는 직장-가정 갈등과 직무만족 간에 조절효과가 있는 것으로 나타났다(Table 4).

2) 직장-가정 갈등과 이직 의도와의 관계에서 사회적 지지의 조절효과

사회적 지지가 직장-가정 갈등과 이직 의도와의 관계에서 조절효과를 검증하기 위해 회귀분석을 한 결과는 Table 4와

같다. 사회적 지지가 직장-가정 갈등과 이직 의도와의 관계에서 조절효과를 검증하기 위한 첫 번째 단계에서 독립변수인 직장-가정 갈등과 결과변수인 이직 의도와의 회귀분석 결과는 유의하게 나타났으며($\beta = .40, p < .001$), 두 번째 단계에서 조절변수인 사회적 지지를 투입한 결과 직장-가정 갈등을 통제하였을 때 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향은 유의한 것으로 나타났다($\beta = -.19, p = .001$). 세 번째 단계에서 직장-가정 갈등과 사회적 지지 상호작용항의 β 값이 $.80 (p = .029)$ 로 통계적으로 유의한 것으로 나타나 사회적 지지는 직장-가정 갈등과 이직의도 간에 조절효과가 있는 것으로 나타났다(Table 4).

6. 직장-가정 갈등, 직무만족 및 이직의도와의 관계에서 사회적 지지의 매개효과 검증

1) 직장-가정 갈등과 직무만족과의 관계에서 사회적 지지의 매개효과

사회적 지지가 직장-가정 갈등과 직무만족과의 관계에서 매개효과를 검증하기 위해 회귀분석을 한 결과는 Table 5와 같다. 첫 번째 단계로 독립변수(직장-가정 갈등)가 매개변수(사회적 지지)에 미치는 영향을 검증하였으며 결과는 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며($\beta = -.20, p = .002$), 두 번째 단

Table 4. Moderating effect of Social Support in the Relationship between Work Family Conflict and Job Satisfaction and Moderating Effect of Social Support in the Relationship between Work Family Conflict and Turnover Intention

Variables	β (p)	Additional R^2	R^2	F	p
Step 1			.04	10.74	.001
Work-family conflict	-.21 (.001)				
Step 2			.13	18.36	< .001
Work-family conflict	-.15 (.019)	.04			
Social support	.31 (< .001)	.09			
Step 3			.15	14.85	< .001
Work-family conflict	.74 (.033)	.04			
Social support	.92 (< .001)	.09			
Work-family conflict \times Social support	-.99 (.009)	.02			
Step 1			.15	43.22	< .001
Work-family conflict	.40 (< .001)				
Step 2			.19	27.70	< .001
Work-family conflict	.36 (< .001)	.16			
Social support	-.19 (.001)	.03			
Step 3			.20	20.40	< .001
Work-family conflict	-.36 (.277)	.16			
Social support	-.69 (.003)	.03			
Work-family conflict \times Social support	.80 (.029)	.01			

계에서 독립변수(직장-가정 갈등)와 결과변수(직무만족)에 미치는 영향($\beta = -.21, p = .001$)은 유의한 것으로 나타났다. 세 번째 단계에서는 매개변수(사회적 지지)가 결과변수(직무만족)에 미치는 영향으로($\beta = .31, p < .001$) 사회적 지지가 높아 질수록 직무만족이 높아지는 것으로 나타났다. 그리고 독립변수인 직장-가정 갈등의 세 번째 단계 β 값이 $-.15$ 으로 2단계의 β 값 $-.21$ 보다 작아 사회적 지지의 매개효과가 있으며, 독립변수와 매개변수가 모두 결과변수에 유의하므로 부분매개효과가 있는 것으로 나타났다(Table 5).

2) 직장-가정 갈등과 이직의도와의 관계에서 사회적 지지의 매개효과

사회적 지지가 직장-가정 갈등과 이직의도와의 관계에서 매개효과를 검증하기 위해 회귀분석을 한 결과는 Table 5와 같다. 첫 번째 단계로 독립변수(직장-가정 갈등)가 매개변수(사회적 지지)에 미치는 영향을 검증하였으며 결과는 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며($\beta = .20, p = .002$), 두 번째 단계에서 독립변수(직장-가정 갈등)와 결과변수(이직의도)에 미치는 영향($\beta = .40, p < .001$)은 유의한 것으로 나타났다. 세 번째 단계에서는 매개변수(사회적 지지)가 결과변수(이직의도)에 미치는 영향으로($\beta = -.19, p = .001$) 사회적 지지가 높아 질수록 이직의도는 낮아지는 것으로 나타났다. 그리고 독립변

수인 직장-가정 갈등의 세 번째 단계 β 값이 $.36$ 으로 2단계의 β 값 $.40$ 보다 작아 사회적 지지의 매개효과가 있으며, 독립변수와 매개변수가 모두 결과변수에 유의하므로 부분매개효과가 있는 것으로 나타났다(Table 5).

논 의

본 연구에서는 기혼여성 간호사의 직장-가정 갈등, 직무만족 및 이직의도와의 관계에서 사회적 지지의 매개 및 조절효과를 확인하였으며 주요 결과를 논의 해 보면 다음과 같다.

본 연구의 자료분석 결과, 직장-가정갈등 정도는 평균 45.99 ± 10.28 점(문항 평균 4.59점/7점)으로 중등도 이상으로 높게 나타났다. 이는 간호사들이 직장과 가정생활의 병행으로 많은 어려움이 있으며, 직장에서의 간호사 역할과 가정에서의 양육 등의 부모역할의 양립에 따른 부담이 크다는 것을 반영한다. 그리고 직장-가정 갈등을 양 방향성에 따라서 분석하였을 때 직장-가정 방해갈등의 평균은 26.98 ± 5.18 점, 가정-직장 방해갈등의 평균은 19.01 ± 6.81 점으로 직장-가정 방해갈등이 가정-직장 방해갈등보다 높게 나타났다. 이는 여전히 가정에서는 전통적인 여성의 역할을 강조하는 반면에, 직장에서 업무를 이행하는 시간이 증가되어 생기는 역할 갈등으로 보이며[2], 이로 인해서 가정-직장 방해갈등보다는 직장-가정 방해갈등

Table 5. Mediating Effect of Social Support in the Relationship between Work family Conflict and Job Satisfaction and Mediating Effect of Social Support in the Relationship between Work Family Conflict and Turnover Intention

Variables	β (p)	Additional R^2	R^2	F	p
Step 1				9.50	.002
Work-family conflict→Social support	-.20 (.002)	.04			
Step 2				10.74	.001
Work-family conflict→Job satisfaction	-.21 (.001)	.04			
Step 3				18.36	< .001
Work-family conflict→Job satisfaction	-.15 (.019)	.14	.04		
Social support→Job satisfaction	.31 (< .001)		.13		
Step 1				9.50	.002
Work-family conflict→Social support	-.20 (.002)	.04			
Step 2				43.22	< .001
Work-family conflict→Turnover intention	.40 (< .001)	.16			
Step 3				27.70	< .001
Work-family conflict→Turnover intention	.36 (< .001)	.20	.15		
Social support→Turnover intention	-.19 (.001)		.19		

이 높게 나타난 것으로 보인다. 또한, 직장-가정 갈등은 자녀 유무에 따라 차이가 나타났다. 이는 자녀양육에 대한 여성의 역할비중이 남성보다는 높으며 육아에 대한 사회적 제도 등의 부족함을 보여주고 있는 결과라고 할 수 있다. 그리고 교육 정도, 근무병동, 근무형태에 따른 직장-가정 갈등의 차이는 없었으며, 이는 일본 간호사를 대상으로 한 Fujimoto, Kotani와 Suzuki[25]의 연구와 한국 간호사를 대상으로 한 You와 Son [8]의 연구와 차이를 보였다. 본 연구의 대상자가 기혼간호사로 평균 임상경력 11.6년, 평균 나이 34.8세였으며, 일반 간호사를 대상으로 한 다른 연구들에 비해 경력과 나이가 높은 것으로 나타났으며, 본 연구대상자의 29.3%가 석사학위 이상의 학력으로 병원 내 중간관리자급 혹은 다양한 전문직 군으로 활동하고 있음을 알 수 있다. 이와 같은 연구대상자의 특징 때문에 기존의 논문들과 달리 교육 정도, 근무병동, 근무형태에 따른 직장-가정 갈등은 차이가 없는 것으로 사료된다.

사회적 지지의 경우는 평균 89.38점(문항평균 3.72/5점)으로 나타났으며, 상사지지는 평균 27.00점(문항평균 3.37/5점), 동료지지의 경우는 평균 30.37점(문항평균 3.79/5점), 가족/친구지지는 평균 32.01점(문항평균 4.00/5점)이었으며, 가족/친구지지, 동료지지, 상사지지의 순서였다. 같은 도구를 이용한 Kim[24]의 연구에는 전체 문항평균 3.57/5점이었으며, 동료지지(3.38/5점), 상사지지(3.47/5점), 가족/친구지지(3.85/5점)의 순서로 나타나 상사의 지지를 제외하고는 본 연구보다 낮은 점수를 보였다. 이는 Kim[24]의 연구는 임상간호사를 대상으로 한 연구로 미혼이 전체의 59%로 기혼보다 더 많은 수

를 차지하여, 기혼자를 대상으로 한 본 연구의 대상자들보다 가족/친구와 동료의 지지가 낮은 것으로 보인다. 일반적 특성에 따른 사회적 지지의 차이 검증에서 월수입에 따라서 차이를 보였다.

본 연구에서 직무만족의 평균은 4.60점/7점으로 같은 도구를 사용한 You와 Son[8]의 연구에서의 평균 5점/7점과 유사한 결과이다. 이는 두 연구 모두 기혼 간호사를 대상으로 하였으며 대상자의 경력과 직위 등의 일반적 특성이 유사하여 나온 결과라고 할 수 있다. 직무만족은 연령이 높을수록, 교육 정도가 높을수록, 임상경력이 많을수록, 직위가 높을수록, 월수입이 높을수록, 교대근무를 하지 않는 경우 높게 나타났으며, 이는 선행 논문들[8,26]과 일치하는 결과를 보였다.

이직의도 평균 13.48점(문항평균 3.37점/5점)으로 나타났으며 동일 도구로 측정한 Er 등[27]의 연구에 비해 낮은 점수를 보였으나, 국외의 선행논문들에 비해 높은 점수를 보였다. 이는 본 연구에서 이직의도가 연령, 임상경력, 직위에 따라 차이를 보이는 것과 유사한 결과로 30세 이하, 경력 5년 미만의 미혼 간호사가 50% 이상 차지하는 Er 등[27]의 연구와 본 연구대상자간의 일반적 특성의 차이에서 오는 결과라고 할 수 있다. 이직의도는 직무만족과 상반되는 개념으로 직위에 따라 일반 간호사의 경우와 중환자실 같은 특수부서 근무의 경우, 교대근무인 경우가 높게 나타났으며, 선행 논문과 일치한다 [28].

사회적 지지의 역할 중 직무만족, 이직의도에 대한 조절효과와 부분 매개효과의 타당성이 검증되었다. 이는 Yan[29]과

Noher와 Sonntag[30]의 연구에서도 직장-가정 갈등과 직무만족, 이직의도와외의 관계에서 사회적 지지가 조절효과가 있는 것으로 나타났으며 본 연구와 일치하는 결과이다. 이를 통해서 간호사가 지각하는 사회적 지지 정도에 따라 직장-가정 갈등이 직무만족과 이직의도에 영향을 미치며, 사회적 지지가 직장-가정 갈등과 직무만족, 이직의도와외의 사이에서 매개역할을 하여 직무만족, 이직의도가 다르게 나타날 수 있음을 의미한다고 할 수 있다.

이상에서 논의 된 바와 같이 직장-가정 갈등은 사회적 지지의 조절과 매개로 직무만족, 이직의도에 영향을 미치고 있다. 즉, 직장-가정 갈등을 겪는 기혼여성 간호사에게 사회적 지지의 강화로 직무만족을 증가시키며, 이직의도를 줄일 수 있다. 또한, 상사지지, 동료지지, 가족/친구지지 중 상사지지를 통한 사회적 지지가 가장 중요함에도 불구하고 낮은 점수로 나타났다. 이는 간호관리자들의 조직관리 중요성에 시사점을 제공하고 있다. 그러므로 간호관리자는 구성원 개개인의 생활에도 귀 기울이고, 교대근무가 많은 간호사 개개인의 사정을 고려하여 스케줄 작성을 하고, 정규 근무시간을 엄수해주는 배려가 필요할 것으로 보인다. 이와 더불어 조직적 차원에서 기혼여성 간호사들이 직장-가정 갈등의 상황에서 직무에 더욱 만족하고 이직의도를 느끼지 않도록 하기 위해서는 공식적으로 상사의 지원을 제공받을 수 있는 코칭이나 멘토링 등과 같은 프로그램을 제공하여야 할 것이며, 상하 전달의 전통적인 리더십 보다는 상호보완적인 소통을 중시하는 간호조직문화 정착이 필요할 것으로 사료된다.

결론

본 연구는 기혼여성 간호사의 직장-가정 갈등, 직무만족 및 이직의도와외의 관계에서 사회적 지지의 효과를 규명하기 위한 서술적 인과관계성 조사연구로 기혼여성 간호사의 직장-가정 갈등의 상황에서 사회적 지지가 조절, 매개하여 직무만족과 이직의도에 영향을 줄 수 있음을 알 수 있다. 그리고 사회적 지지 중에서 조직 내 통제 가능한 상사에 의한 지지가 중요한 것으로 나타났다. 따라서 조직 차원에서 기혼간호사의 직장가정에서의 역할 갈등을 고려하고, 상사와 구성원간의 상호 지지적인 관계가 될 수 있는 조직 분위기 조성 및 제도의 마련이 필요할 것으로 사료된다. 본 연구는 경영 및 서비스 분야 중심으로 이루어지는 직장-가정 갈등의 개념을 여성이 대다수인 간호학 분야에서 연구하였다는 점에서 의의가 있다고 본다.

이상의 결과를 토대로 하여 다음과 같이 제안하고자 한다.

본 연구는 서울 시내 2개 종합병원의 간호사들을 대상으로 하였기 때문에 다른 대상자를 통한 반복연구를 제안한다. 또한 간호학 내 직장-가정 갈등에 관한 연구가 부족한 상태로 추후 반복연구를 통한 일반화된 모형구축이 필요함을 제안한다.

REFERENCES

1. Statistics Korea. Current of dual-earner households in 2013 [Internet]. Daejeon: StatisticsKorea. 2014 [cited 2014, July 4]. Available from: http://kostat.go.kr/portal/korea/kor_nw/2/3/3/index.board?bmode=read&aSeq=327917.
2. Kim JH. A typology of dual-income family work-life by time allocation. [dissertation]. Seoul: Seoul National University; 2012.
3. Greenhaus JH, Beutell NJ. Sources of conflict between work and family roles. *The Academy of Management Review*. 1985; 10(1):76-88. <http://dx.doi.org/10.2307/258214>
4. Ford MT, Heinen BA, Langkamer KL. Work and family satisfaction and conflict: A meta-analysis of cross-domain relations. *Journal of Applied Psychology*. 2007;92(1):57-80. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.92.1.57>
5. Alicia AG, Bryanne LC, Ann CC. A longitudinal and multi-source test of the work-family conflict and job satisfaction relationship. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 2005;78:305-323. <http://dx.doi.org/10.1348/096317905x26769>
6. Gutek BA, Searle S, Klepa L. Rational versus gender role explanations for work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*. 1991;76:560-568. <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.76.4.560>
7. Kim YY. The effects of married women's work-family conflict and job satisfaction on career satisfaction focused on mediating effect of work motive. *Journal of Vocational Education & Training*. 2007;10(2):143-165.
8. You MA, Son YJ. The relationships of work family conflict, social support, job satisfaction, and organizational commitment in Korean married hospital nurses. *Journal of Korean Academy Fundamental Nursing*. 2009;16(4):515-523.
9. Patel CJ, Beekhan A, Paruk Z, Ramgoon S. Work-family conflict, job satisfaction and spousal support: An exploratory study of nurses' experience. *Curationis*. 2008;31(1):38-44. <http://dx.doi.org/10.4102/curationis.v31i1.906>
10. House JS. *Work Stress and Social Support*. California: Addison-Wesley Publishing Company; 1981.
11. Parasuraman S, Greenhaus JH, Granrose CS. Role stressors, social support, and well-being among two-career couples. *Journal of Organizational Behavior*. 1992;13(4):339-356. <http://dx.doi.org/10.1002/job.4030130403>

12. Claudio GC, Lara C, Chiara G. Determinants of nurses' job satisfaction: the role of work-family conflict, job demand, emotional charge and social support. *Journal of Nursing Management*. 2010;18(1):35-43.
<http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2834.2009.01064.x>
13. Lee BH. A study on the effect of social support to work-family conflicts and job satisfaction in the hotel industry [master's thesis]. Suwon: Kyonggi University; 2008.
14. Jarrod MH. Work-family conflict and turnover intention: Exploring the moderation effects of perceived work-family support. *New Zealand Journal of Psychology*. 2004;33(1):35-39.
15. Tavakol S, Zohreh. The relationship between family-to work conflict of employee and co-workers' turnover intention. *Management Science Letters*. 2012;2012(1):1-10.
<http://dx.doi.org/10.5267/j.msl.2011.10.008>
16. Netemeyer R, Boles J, McMurrian R. Development and validation of works' family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*. 1996;81(4):400-410.
<http://dx.doi.org/10.1037//0021-9010.81.4.400>
17. Choi HJ. The effect of work-family conflict and facilitation on job satisfaction and job performance: An empirical study in the hotel industry [dissertation]. Daejeon: Pai Chai University; 2009.
18. Choi HJ, Jeon US, Woo SC. A study on the relationships of work-family conflict, work-family facilitation, job satisfaction and turnover intention -Focused on non-regular workers in food service industry-. *Korean Journal of Hotel Administration*. 2011;20(5):127-145.
19. Dolbier CL, Webster JA, McCalister KT, Mallon MW, Steinhart MA. Reliability and validity of a single-item measure of job satisfaction. *American Journal of Health Promotion*. 2005; 19(3):194-198.
<http://dx.doi.org/10.4278/0890-1171-19.3.194>
20. Lawler EE. Satisfaction and behavior. 287-301. New York: McGraw Hill; 1983.
21. Park HS. Relationship between perceived nursing care role orientation, job characteristics, and turnover among nurses [master's thesis]. Seoul: Yonsei University; 2002.
22. House JS, Wells JA. Occupational stress, social support, and health. In: A. McLean, G., Black, & M. Colligan, editors. *Reducing occupational stress: Proceeding of a conference*. U. S. Department of Health, Education and Welfare; 1978. p. 78-140.
23. Jung HC. A study on the job stress of workers at social welfare center [master's thesis]. Gyeonggido: Kangnam University; 2009.
24. Kim TK. The effect of job stress for depression in clinical nurses Focusing on the mediating effects of coping strategies and social support [master's thesis]. Chungju: Chungju University; 2012.
25. Fujimoto T, Kotani S, Suzuki R. Work-family conflict of nurses in Japan. *Journal of Clinical Nursing*. 2008;17(24):3286-3295.
<http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2702.2008.02643.x>
26. Yom YH, Kwon SB, Lee YY, Kwon EK, Ko JW. The determinants of job satisfaction of nurses: Focused on work rewards. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 2009;39(3):329-337.
<http://dx.doi.org/10.4040/jkan.2009.39.3.329>
27. Er KS, Hur HK, Kim KY, Cho YJ, Kim EH, Kim SJ. The relationship between job characteristics, job satisfaction, and intents to leave among hospital nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*. 2004;9(2):81-92.
28. Son YJ, Park SK, Kong SS. Impact of internal marketing activity, emotional labor and work-family conflict on turn-over of hospital nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*. 2012;18(3):329-340.
29. Yan D. Study on the relationship among work-family conflict, organizational support and job satisfaction. 2013 6th International Conference on Information Management, Innovation Management and Industrial Engineering. 2013;3:532-534.
<http://dx.doi.org/10.1109/iciim.2013.6703640>
30. Nohe C, Sonntag K. Work-family conflict, social support, and turnover intentions: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*. 2014;85(1):1-12.
<http://dx.doi.org/10.1016/j.jvb.2014.03.007>