

간호사의 감정노동, 직무 스트레스와 이직의도 관계에서 직장-가정 갈등의 매개 및 조절효과

나병진¹ · 김은정²

조선대학교 대학원¹, 호남대학교 간호학과²

A Study on the Mediating and Moderating Effect of Work-Family Conflict in the Relationship Among Emotional Labor, Occupational Stress, and Turnover Intention

Na, Byeung Jin¹ · Kim, Eun Jung²

¹The Graduate School of Chosun University

²Department of Nursing, Honam University

Purpose: The present study was aimed to examine the degree of nurses' emotional labor and occupational stress and demonstrate the moderating and mediating effects of work-family conflict in the relationship among emotional labor, occupational stress, turnover intention of nurses. **Methods:** The participants for this study were 307 nurses currently working in two general hospitals in G city in Korea. Data were collected using structured questionnaires and analyzed for descriptive statistics, t-test, ANOVA, Mann-Whitney U Test, Kruskal Wallis Test, Pearson correlation coefficients and hierarchical multiple regression with SPSS/WIN 21.0 program. **Results:** It turned out that work-family conflict plays an important role in the relationship among emotional labor, occupational stress, turnover intention of nurses. **Conclusion:** Therefore, to reduce nurses' turnover intention, it is necessary to have an intervention focusing on work-family conflict. Also, it is necessary for both the government and hospitals to establish a supportive system and a program to relieve nurses from their work-family conflict.

Key Words: Nurse, Emotional stress, Stress, Personnel turnover, Conflict

서 론

1. 연구의 필요성

빠르게 변하는 사회구조에서 의료 환경 또한 급격하게 변화되고 있다. 병원의 수가 증가되었고, 환자의 권리와 의료서비스

의 만족도가 매우 중요시 되고 있다. 특히나 간호사는 환자와의 직접 접촉하고 있으며 전문직으로 서비스의 질에 중요한 영향을 미친다. 많은 의료기관에서는 경영전략의 일부분으로 서비스의 개념에 간호행위를 대응시켜 간호서비스의 질을 향상시키기 위하여 노력하고 있다[1]. 이에 간호사들은 환자와 보호자들의 만족도와 신뢰감을 높이기 위해 적절한 행동과 감

주요어: 간호사, 감정노동, 직무 스트레스, 이직의도, 직장가정갈등

Corresponding author: Kim, Eun Jung

Department of Nursing, Honam University, 417 Eodeung-daero, Gwangsan-gu, Gwangju 62399, Korea.

Tel: +82-62-940-5541, Fax: +82-62-940-5196, E-mail: kimej@honam.ac.kr

- 호남대학교의 임상시험심사위원회의 승인을 받았음.

- This study was approved by the Institutional Review Board of Honam University.

Received: Mar 17, 2016 | **Revised:** Apr 27, 2016 | **Accepted:** May 24, 2016

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.

정표현을 하도록 지속적으로 교육받고 있다. 또한 병원들은 지속적인 고객만족도 조사를 통하여 간호사들이 교육받은 대로 적절하게 감정표현을 하는지 행동의 규칙을 잘 지키는지 감독하기도 한다[2]. 이는 개인적인 사고나 감정, 행동들이 조직에 의해 통제받고 있는 것이다.

조직원이 경험하는 감정과 조직이 허용하는 감정의 표현규범 사이의 차이에서 조직원이 자신의 감정이나 감정표현을 규범에 맞게 표현하도록 조절하는 개인적인 노력을 감정노동이라고 한다[3]. 이렇게 간호사가 자신의 감정을 정형화된 방식으로만 표출하도록 강요받으면 우울, 스트레스와 같은 부정적인 감정을 경험하게 된다[4]. 따라서 이런 감정들은 직무 스트레스를 야기하게 되며 이로 인하여 우울, 소진 등에 영향을 미친다고 보고되고 있어[5], 감정 노동의 정도를 낮추기 위한 노력이 필요하다. 그럼에도 불구하고 의료기관들은 감정노동을 인지하지 못하고 개인적인 직업관이나 봉사정신으로만 간주하고 있어 이해가 부족한 실정이다[6].

간호사는 전문지식과 기술에 대한 요구도 증가, 타 의료직과 간호직과의 역할 혼동 갈등, 복잡한 인간관계와 대인관계의 갈등, 간호대상자들의 질적 요구 증가와 인간의 생명을 다루는 직업적 특성으로 인하여 높은 직무 스트레스를 경험하고 있다[7]. 직무 스트레스는 간호사의 직무만족을 떨어뜨려 효과적이고 효율적인 업무 수행을 방해하여 간호서비스의 질에 직접적인 영향을 미치므로 반드시 고려되어야 한다[8].

간호사는 대부분 여성이며 직장에서는 완벽한 간호수행을 위한 역할을 요구받고 있다. 이와 동시에 기혼여성은 가정에서 육아와 가사 등 다양한 역할들로 인하여 갈등을 겪고 있으며, 미혼여성은 기혼여성에 비하여 가사활동은 적지만 밤근무 수, 타의료진과의 갈등, 대인관계, 업무량 과중 등으로 정서적 탈진이나 소진이 기혼보다 높고 직무 스트레스가 큰 것으로 나타나 가정에서의 갈등을 유발하기도 한다[7]. 역할 양립 갈등을 유발하며 직장과 가정 영역 간에 요구가 서로 양립하지 않을 때 발생하는 역할 갈등의 한 형태로 직장-가정 갈등이라고 한다[9]. 직장-가정 갈등은 양방향성이며 ‘직장의 가정역할 방해(Work Interference with Family, WIF)’와 ‘가정의 직장역할 방해(Family Interference with Work, FIW)’로 구분된다[9]. 이는 직장생활이 가정생활에 지장을 주게 되면 가정만의 문제가 아니라 결국 다시 조직 내에도 문제를 야기하게 되는 상호순환적인 과정으로 서로 갈등을 유발한다. 직장-가정 갈등은 잘 대처하지 못하면 직장 내 문제가 가정불화를 일으킬 수 있으며, 가정 내의 문제가 직장의 조직 생산성 감소, 구성원의 사기저하를 초래해 결국 이직에 이를 수 있다[10].

각종 서비스 직종 종사자의 경우, 직장에서의 감정노동이 직장-가정 갈등과 직무 스트레스를 가중시키는 요인으로 지적되어 왔다[11]. 간호사들을 대상으로 직장-가정 갈등과 이직의도, 감정노동, 직무 스트레스의 관계나 영향에 관한 선행연구가 진행되었지만, 대부분 관계나 영향력을 연구하였으며, 직장-가정 갈등을 매개변수로 하는 연구는 부족한 실정이다[12,13].

이에 본 연구에서는 간호사들의 감정노동과 직무 스트레스 정도를 파악하고 이직의도와 직장-가정갈등과의 관계를 규명하고자 한다. 이러한 결과는 간호사들의 신체적, 정신적 스트레스 관리의 기본 자료 및 조직의 인적관리, 건강증진 프로그램의 기초자료로 활용 될 수 있을 것이다.

2. 연구목적

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 간호사의 감정노동, 직무 스트레스, 이직의도 및 직장-가정 갈등의 정도를 파악한다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 직무 스트레스, 이직의도 및 직장-가정 갈등의 차이를 확인한다.
- 감정노동, 직무 스트레스, 이직의도 및 직장-가정 갈등과의 상관관계를 확인한다.
- 간호사의 감정노동, 직무 스트레스, 이직의도에서 직장-가정 갈등의 매개 및 조절효과를 확인한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 간호사를 대상으로 감정노동과 직무 스트레스가 이직의도에 미치는 영향에 있어 직장-가정 갈등에 의한 매개 및 조절효과를 규명하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구의 개념들

간호사의 감정노동, 직무 스트레스와 이직의도 및 직장-가정 갈등의 관계를 알아보기 위한 본 연구의 개념들은 다음과 같다(Figure 1). 첫째, 직장-가정 갈등의 조절효과 모델에서는 직장-가정 갈등이 감정노동과 직무 스트레스에 상호작용하여 이직의도를 높인다고 보는 것이다. 둘째, 직장-가정 갈등의 매개효과 모델에서는 감정노동, 직무 스트레스가 직장-가정 갈등에, 직장-가정 갈등은 이직의도에 직접적인 영향을 미친다는

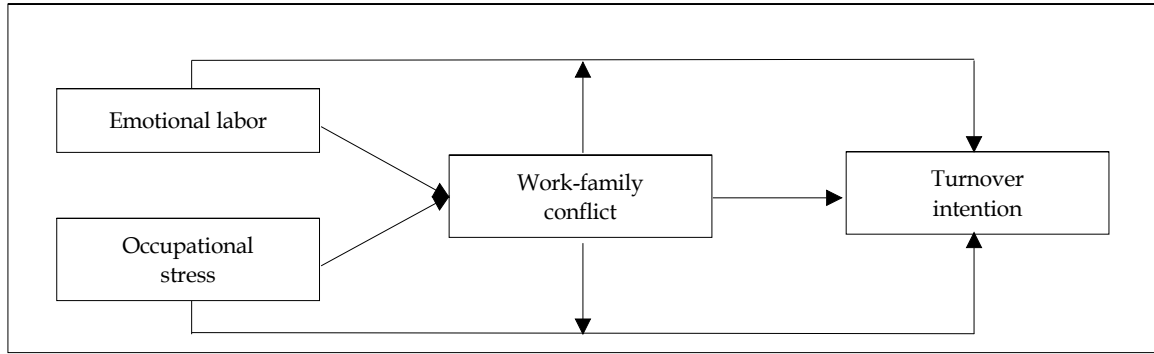


Figure 1. Research model.

가정으로 감정노동, 직무 스트레스가 증가할수록 직장-가정 갈등은 증가되고, 증가된 직장-가정 갈등은 이직의도를 증가시킨다고 보는 것이다. 즉 감정노동, 직무 스트레스와 이직의도의 관계에서 직장-가정 갈등이 인과경로로 사이에 놓여 어떻게 영향을 미치는지 매개 및 조절효과를 검증하는 것이다.

3. 연구대상

연구대상은 G시에 위치하고 있는 대학병원과 종합병원에 근무하고 있는 간호사를 대상으로 하였다. 조사에 응답한 근로자는 총 330명이었으며, 이 중 불성실하게 응답한 자료를 제외하고 307명의 자료를 최종 분석대상으로 하였다. 사전에 적정 대상자 수 산정을 위하여 G*Power 3.1.2 프로그램을 이용하여 다중회귀분석에 필요한 유의수준 .05, 검정력 95%, 중간효과 크기 .15로 하였을 때 적정표본수는 107명으로 본 연구의 탈락률 10%를 고려하여 본 연구의 대상자수는 이를 충족하였다.

4. 연구도구

1) 감정 노동

감정노동은 Morris와 Felaman[14]이 개발한 감정노동 도구를 Kim[15]이 번역한 것을 사용하였으며, 감정노동의 빈도 3문항, 감정표현의 주의성 3문항, 감정의 부조화 3문항으로 총 9문항으로 구성되어 있다. 각 항목은 Likert 5점 척도이며, 점수가 높을수록 감정노동이 높음을 의미한다. Kim[15]의 연구에서의 신뢰도 Cronbach's α 는 .86이었으며, 본 연구의 신뢰도 Cronbach's α 는 .88이었다.

2) 직무 스트레스

임상간호사들이 업무 수행 중 경험하는 스트레스를 측정하

기 위해 Gu와 Kim[16]이 개발하고, Ju[17]가 사용한 도구를 이용하였다. 총 43문항이며, 각 문항은 Likert 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점, '그렇지 않다' 2점, '약간 그렇다' 3점, '대체로 그렇다' 4점, '매우 그렇다' 5점으로 점수가 높을수록 직무 스트레스가 높음을 의미한다. Ju[17]의 연구에서의 신뢰도 Cronbach's α 는 .92였으며, 본 연구에서 Cronbach's α 는 .88로 나타났다.

3) 이직의도

이직의도를 측정하기 위해 Lawler[18]가 개발하고 Park[19]이 수정·보완한 도구로 총 4문항으로 구성되었다. Likert 5점 척도로 총 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미한다. Park[19]의 연구에서의 신뢰도 Cronbach's α 는 .88이었으며, 본 연구에서 Cronbach's α 는 .88로 나타났다.

4) 직장-가정 갈등

Greenhaus와 Beutell[9]은 직장-가정 갈등을 시간, 긴장, 행동갈등의 세 가지 유형과 직장과 가정의 두 가지 원천을 구별하였다. 유형에서 시간갈등은 하나의 역할에 시간이 다른 역할활동에는 투자될 수 없어서 야기되는 갈등을 말하며, 긴장갈등은 한 역할에서의 긴장 및 피로 등이 다른 역할 수행을 방해할 때 생기는 갈등이다. 행동갈등은 한 역할 내 행동이 특정유형이 다른 역할에서의 행동에 대한 기대와 불일치하는 경우 생기는 갈등이다. 원천은 방향적인 성격이 있어 직장의 가정역할 방해(WIF)와 가정의 직장역할 방해(FIW)로 구분하였다.

본 연구에서는 직장-가정 갈등을 측정하기 위해 Carlson 등[12]이 2가지 기준(유형, 방향)을 고려해 개발한 도구를 Jun[13]이 수정·보완한 도구를 이용하였다. 척도는 시간, 긴장, 행동의 3개의 유형과 직장-가정, 가정-직장의 2개의 방향으로 총 6개의 하위요인 18문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 5점 척

도로 구성되어 있고, 점수가 높을수록 직장과 가정을 병행함으로써 경험하게 되는 갈등 정도가 심각함을 의미한다. Jun[13]의 연구에서의 신뢰도 Cronbach's α 는 .77~.88이었으며, 본 연구의 신뢰도 Cronbach's α 는 .88이었다.

5. 자료수집

본 연구는 H대학교의 생명윤리위원회(1041223-201506-HR-065-01)의 심의를 받은 후 G시에 위치한 2개의 종합병원에서 근무하고 있는 간호사를 대상으로 하였다. 연구의 진행은 간호부로부터 연구의 목적, 자료수집기간 및 방법을 먼저 설명하고 협조를 얻어 진행하였으며, 자료수집기간은 2015년 7월 1일부터 2015년 8월 30일까지이다. 서면으로 설문조사의 목적과 방법을 설명하고 조사에 동의한 근로자에게 설문지를 배포하여 조사를 실시하였고, 본인이 원하면 언제든지 중단할 수 있도록 하였다. 또한 간호사가 솔직하게 질문에 응답할 수 있도록 연구자가 직접 병동을 다니며 응답한 설문지를 바로 회수하여 익명성을 유지하였다. 응답 사항은 통계 처리되며 연구목적 이외에는 절대 사용되지 않으며, 개인정보와 조사된 자료에 대한 비밀이 보장됨을 명시하였다. 설문은 자가보고 형식으로 작성 시간은 약 5~10분정도 소요되었으며, 설문에 응답한 보답으로 소정의 선물을 전달하였다. 배분한 설문지 350부 중에 311부를 회수하였으며 불완전한 4부를 제외한 총 307부를 대상으로 하였다.

6. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 20.0 프로그램으로 분석하였으며, 구체적인 방법은 다음과 같다.

- 대상자의 일반적 특성, 감정노동, 직무 스트레스, 이직의도 및 직장-가정 갈등의 정도는 실수와 백분율, 평균과 표준편차의 기술적 통계로 분석하였다.
- 일반적 특성에 따른 감정노동, 직무 스트레스, 이직의도 및 직장-가정 갈등의 차이는 independent t-test와 one-way ANOVA, Mann-Whitney U test, Kruskal Wallis test로 분석하였다.
- 대상자의 감정노동, 직무 스트레스, 이직의도 및 직장-가정 갈등과의 상관관계는 Pearson's correlation coefficients로 분석하였다.
- 감정노동, 직무 스트레스 및 이직의도와 관계에서 직장-가정 갈등의 매개 및 조절효과를 검정하기 위하여 위계

적 회귀분석(Hierarchical regression analysis)으로 확인하였다.

연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같으며 평균연령은 31.6세였고 25~29세가 47.6%로 가장 많았다. 최종학력은 대학교 졸업이 51.1%로 가장 많았으며, 대상자들 중 88.9%는 일반간호사였다. 임상경력(평균 7.8년)이었으며, 근무부서는 내과계열이 34.5%, 외과계열이 33.6%였다. 근무형태는 95.4%가 교대근무를 하고 있으며, 결혼은 76.2%가 미혼이었으며, 종교는 55.7%가 없었다.

2. 일반적 특성에 따른 감정노동, 직무 스트레스와 이직의도 및 직장-가정 갈등의 차이분석

대상자의 일반적 특성에 따른 일반적 특성에 따른 감정노동, 직무 스트레스와 이직의도 및 직장-가정 갈등의 차이분석은 Table 1과 같다. 대상자의 감정노동은 나이($F=4.65, p=.003$)와 임상경력($F=2.72, p=.045$), 근무형태($\chi^2=-2.40, p=.016$)에서 유의한 차이를 보였고, 직무 스트레스는 임상경력($F=3.60, p=.014$)과 근무형태($\chi^2=-2.21, p=.027$)에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 이직의도는 나이($F=4.13, p=.007$), 임상경력($F=4.13, p=.007$), 근무부서($F=3.09, p=.010$), 근무형태($F=-2.80, p=.005$)에 따라서 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 직장-가정 갈등은 학력($F=3.45, p=.033$), 직위($F=14.27, p=.001$), 근무부서($F=2.55, p=.028$), 근무형태($t=-3.15, p=.002$)에 따라서 통계적으로 유의한 차이를 보였다.

3. 감정노동, 직무 스트레스와 이직의도 및 직장-가정 갈등의 상관관계

본 연구의 변수들 간의 상관관계를 분석한 결과 모든 변수들 간에 서로 유의한 양의 상관관계를 보였다. 감정노동은 직무 스트레스($r=.39$)와 이직의도($r=.45$), 직장-가정 갈등($r=.26$)과 각각 유의한 양의 상관관계를 보였으며, 직무 스트레스도 이직의도($r=.44$), 직장-가정 갈등($r=.60$) 역시 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 이직의도와 직장-가정 갈등($r=.34$)도 유의한 양의 상관관계가 있었다(Table 2).

Table 1. Differences in Emotional Labor, Occupational Stress, Turnover Intention, Work-family Conflict according to Socio-demographic and Characteristics (N=307)

Characteristics	Categories	n (%) or M±SD	Emotion labor		Occupational stress		Turnover intention		Work-family conflict	
			M±SD	t or F (p) U or χ^2 (p)	M±SD	t or F (p) U or χ^2 (p)	M±SD	t or F (p) U or χ^2 (p)	M±SD	t or F (p) U or χ^2 (p)
Age (year)	≤24	10 (3.3)	26.70±3.95	4.65	154.90±27.50	1.49	12.90±3.11	4.13	59.00±17.85	0.16
	25~29	146 (47.6)	32.98±5.11	(.003)	166.03±19.00	(.217)	15.21±3.03	(.007)	60.58±12.30	(.923)
	30~34	85 (27.7)	32.89±5.33		168.31±20.76		15.15±2.84		60.72±11.32	
	≥35	67 (21.4)	32.79±5.31		167.92±19.57		13.98±3.28		59.67±10.48	
		31.56±6.72								
Education	AD	120 (39.1)	32.34±5.12	0.56	164.96±19.45	0.76	14.88±3.07	0.49	58.89±11.99	3.45
	BD	157 (51.1)	32.88±5.10	(.573)	167.81±20.60	(.171)	14.94±3.00	(.615)	62.04±11.90	(.033)
	≥Master	30 (9.8)	33.30±5.31		167.93±18.74		14.33±3.64		57.50±9.54	
Current position	RN	273 (88.9)	32.71±5.24	4.90	166.71±20.07	4.05	14.99±3.03	4.31	61.06±12.01	14.27
	Charge nurse	24 (7.8)	33.88±5.74	(.086)	170.71±19.51	(.132)	14.00±3.38	(.116)	57.04±8.56	(.001)
	Head nurse	10 (3.3)	29.80±4.61		157.10±16.14		13.20±3.26		49.50±6.04	
Clinical career (year)	<3	70 (22.8)	31.14±5.25	2.72	159.96±19.94	3.60	14.24±3.14	4.13	60.19±13.09	0.16
	3~5	73 (23.8)	33.16±5.38	(.045)	168.26±20.26	(.014)	15.34±2.89	(.007)	61.01±14.53	(.922)
	5~10	88 (28.7)	33.24±5.37		168.38±19.35		15.51±2.88		60.55±9.67	
	>10	76 (24.7)	33.11±4.91		169.50±19.30		14.20±3.26		59.71±10.04	
		7.80±86.22								
Work unit	Medical	106 (34.6)	32.52±5.48	2.14	164.49±19.84	1.66	14.33±3.08	3.09	58.34±11.27	2.55
	Surgical	103 (33.6)	33.80±5.11	(.061)	169.56±20.44	(.144)	15.46±3.22	(.010)	61.60±12.00	(.028)
	ICU	51 (16.6)	30.98±4.45		162.14±19.39		13.96±2.78		58.31±11.54	
	ER	21 (6.8)	32.10±6.51		172.57±20.06		15.86±2.58		65.90±11.81	
	OPD	17 (5.5)	32.82±4.88		169.35±17.91		15.53±3.00		62.18±12.63	
	Others	9 (2.9)	33.56±5.00		167.33±18.53		15.37±2.73		65.44±11.39	
Shift work	Shift	14 (4.6)	32.52±5.47	-2.40	164.49±19.84	-2.21	14.33±3.08	-2.80	58.34±11.27	-3.15
	Non-shift	293 (95.4)	33.66±5.07	(.016)	169.53±20.04	(.027)	15.47±3.18	(.005)	61.68±12.03	(.002)
Married	No	234 (76.2)	32.63±5.08	-0.49	166.38±19.82	-0.51	14.91±3.05	0.50	60.53±12.27	0.42
	Yes	73 (23.8)	32.97±5.89	(.627)	167.74±20.55	(.613)	14.70±3.21	(.617)	59.86±10.32	(.677)
Religion	Yes	136 (44.3)	32.43±5.62	-0.82	165.95±20.80	-0.59	14.63±3.17	-1.17	59.72±12.30	-0.86
	No	171 (55.7)	32.9±5.00	(.414)	167.31±19.31	(.554)	15.04±3.01	(.241)	60.88±11.45	(.393)
Average			32.71±5.28		166.71±19.97		14.86±3.09		60.37±11.83	

AD=Associate degree; BD=Baccalaureate degree; RN=Registered nurse, ICU=Intensive care unit, ER=Emergency room, OPD=Out patient department.

Table 2. Correlations of Emotion Labor, Occupational Stress, Turnover Intention, Work-family Conflict (N=307)

Variables	Emotion labor	Occupational stress	Turnover intention	Work-family conflict
	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)
Emotion labor	1	.39 (<.001)	.45 (<.001)	.26 (<.001)
Occupational stress		1	.44 (<.001)	.60 (<.001)
Turnover intention			1	.34 (<.001)
Work-family conflict				1

4. 감정노동, 직무 스트레스와 이직의도 관계에서 직장-가정 갈등의 조절효과 검증

간호사의 감정노동, 직무 스트레스와 이직의도의 관계에서 직장-가정 갈등의 조절효과를 검증하기 위해 위계적 회귀분석

을 실시한 결과는 Table 3과 같다.

1단계에서 종속변수(이직의도)와 독립변수(감정노동, 직무 스트레스)를 회귀분석 한 결과는 유의하게 나타났고, 2단계에서 조절변수(직장-가정 갈등)를 투입하고, 독립변수(감정노동, 직무 스트레스)를 통제하였을 경우 조절변수(직장-가정 갈등)

Table 3. Moderating effects of Work-family Conflict in the Relationship between Emotion Labor, Occupational Stress and Turnover Intention and Moderating Effect of Work-family Conflict in the Relationship between Emotion Labor, Occupational Stress and Turnover Intention (N=307)

Variables	Categories	B	SE	β	t	p	Adj. R ²	R ²	F
Step 1.	Emotion labor	0.26	0.03	.45	8.84	<.001	.20	.20	78.05
Step 2.	Emotion labor	0.23	0.03	.39	7.59	<.001	.25	.05	52.76
	Work-family conflict	0.06	0.01	.24	4.70	<.001			
Step 3.	Emotion labor	0.24	0.03	.42	8.04	<.001	.27	.02	38.27
	Work-family conflict	0.06	0.01	.23	3.59	<.001			
	Emotion labor X Work-family conflict	-0.01	0.00	-.13	-2.68	.008			
Step 1.	Occupational stress	0.07	0.01	.44	8.63	<.001	.19	.20	74.48
Step 2.	Occupational stress	0.06	0.01	.37	5.82	<.001	.20	.21	39.29
	Work-family conflict	0.03	0.02	.12	1.88	.042			
Step 3.	Emotion labor	0.06	0.01	.37	5.87	<.001	.21	.22	28.83
	Work-family conflict	0.04	0.02	.17	2.54	.012			
	Occupational stress X Work-family conflict	-0.00	0.00	-.14	-2.55	.011			

에 미치는 영향은 유의한 것으로 나타났다. 그리고 3단계에서 독립변수(감정노동, 직무 스트레스)와 조절변수(직장-가정 갈등) 또한 유의한 것으로 나타나 간호사의 감정노동, 직무 스트레스와 이직의도의 관계에서 직장-가정 갈등이 정적인 조절 역할을 하는 것으로 나타났다.

5. 감정 노동, 직무 스트레스와 이직의도 관계에서 직장-가정 갈등의 매개효과 검증

1) 감정노동과 이직의도의 관계에서 직장-가정 갈등의 매개효과 검증

직장-가정 갈등이 감정노동과 이직의도와의 관계에서 매개효과를 검증하기 위해 회귀분석을 한 결과는 Table 4와 같다. 첫 번째 단계로 독립변수(감정노동)가 매개변수(직장-가정 갈등)에 미치는 영향을 검증하였으며 결과는 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며($\beta=.26, p<.001$), 두 번째 단계에서 독립변수(감정노동)와 결과변수(이직의도)에 미치는 영향($\beta=.45, p<.001$)은 유의한 것으로 나타났다. 세 번째 단계에서 매개변수(직장-가정 갈등)가 결과변수(이직의도)에 미치는 영향으로 직장-가정 갈등이 높아질수록 이직의도가 높아지는 것($\beta=.24, p<.001$)으로 나타났다. 그리고 독립변수인 감정노동의 세 번째 단계 β 값이 .24로 2단계의 β 값 .45보다 작아서 직장-가정 갈등의 매개효과가 있으며, 독립변수와 매개변수가 모두 결과변수에 유의하므로 부분 매개효과가 있는 것으로 나타났다. Sobel의 검증 공식에 따라 Z 검증을 실시한 결과 Z 값이 4.00 ($p<.001$)으로 유의하였다. 따라서 감정노동과 이직의도의 관

계에서 직장-가정 갈등은 통계적으로 유의한 부분 매개역할을 하는 것으로 검증되었다.

2) 직무 스트레스와 이직의도의 관계에서 직장-가정 갈등의 매개효과

직장-가정 갈등이 직무 스트레스와 이직의도와의 관계에서 매개효과를 검증하기 위해 회귀분석을 한 결과는 Table 4와 같다. 첫 번째 단계로 독립변수(직무 스트레스)가 매개변수(직장-가정 갈등)에 미치는 영향을 검증하였으며 결과는 통계적으로 유의한 것으로 나타났으며($\beta=.60, p<.001$), 두 번째 단계에서 독립변수(직무 스트레스)가 결과변수(이직의도)에 미치는 영향($\beta=.44, p<.001$)은 유의한 것으로 나타났다. 세 번째 단계에서는 매개변수(직장-가정 갈등)가 결과변수(이직의도)에 미치는 영향으로 직장-가정 갈등이 높아질수록 이직의도는 높아지는 것($\beta=.12, p<.001$)으로 나타났다. 그리고 독립변수인 직무 스트레스의 세 번째 단계 β 값이 .12로 2단계의 β 값 .44보다 작아 직장-가정 갈등의 매개효과가 있으며, 독립변수와 매개변수가 모두 결과변수에 유의하므로 부분매개효과가 있는 것으로 나타났다. Sobel의 검증 공식에 따라 Z 검증을 실시한 결과 Z 값이 5.23($p<.001$)으로 유의하였다. 따라서 직무 스트레스와 이직의도의 관계에서 직장-가정 갈등은 통계적으로 유의한 부분 매개역할을 하는 것으로 검증되었다.

논 의

본 연구에서는 간호사의 감정노동, 직무 스트레스와 이직의

Table 4. Mediating effects of Work-family Conflict in the Relationship between Emotion Labor, Occupational Stress and Turnover Intention and Mediating Effect of Work-family Conflict in the Relationship between Emotion Labor, Occupational Stress and Turnover Intention (N=307)

Variables	B	SE	β	t	p	Adj. R ²	R ²	F	Z [†]
Step 1. Emotional labor → Work-family conflict	0.59	0.12	0.26	4.78	< .001	.07	.07	22.34	
Step 2. Emotional labor → Turnover intention	0.26	0.03	0.45	8.84	< .001	.20	.20	78.05	
Step 3. Emotional labor → Turnover intention	0.23	0.03	0.39	7.59	< .001	.25	.26	52.76	
Work-family conflict → Turnover intention	0.06	0.01	0.24	4.70	< .001				4.00*
Calculation method	4.00=0.585×0.227/SQRT (0.2272×0.1242+0.5852×0.0302)								
Step 1. Occupational stress → Work-family conflict	0.36	0.03	0.60	13.07	< .001	.36	.36	170.88	
Step 2. Occupational stress → Turnover intention	0.07	0.01	0.44	8.63	< .001	.19	.20	74.48	
Step 3. Occupational stress → Turnover intention	0.06	0.01	0.37	5.82	< .001	.20	.21	39.29	
Work-family conflict → Turnover intention	0.03	0.02	0.12	1.87	.042				5.23*
Calculation method	4.00=0.355×0.057/SQRT (0.0572×0.0272+0.3552×0.0102)								

*p < .001; † Sobel test.

도의 관계에서 직장-가정 갈등의 조절 및 매개효과를 확인하였으며, 주요 결과의 논의는 다음과 같다.

본 연구의 분석결과 감정노동의 정도는 평균평점 3.63±0.59점으로 중간점수 이상으로 높았다. 이는 500병상 이상 종합병원을 대상으로 한 Kim과 Lee[20]의 연구 3.08점보다 높았으며, 서울, 강원, 경기의 종합병원 간호사를 대상으로 한 Kim과 Kim[21]의 연구에서 3.39점보다도 높았다. 감정노동의 하위영역을 살펴보면, 감정표현주의성이 3.75±0.59점으로 가장 높았고, 감정 부조화가 3.43±0.74점으로 제일 낮아 선행연구의 결과와 유사하였다[20,21]. 이는 간호사의 감정노동의 의료기관의 규모와 지역적 차이, 시대적 흐름에 따라 다르며 또한 병원인증평가와 같은 병원환경에 따라 간호사의 감정노동에 영향을 받고 있으리라 생각된다. 따라서 후속연구를 통하여 의료기관의 규모, 지역, 시대에 따라 감정노동의 추이변화를 확인해 보아야 할 것으로 생각된다. 본 연구에서 감정노동은 연령, 임상경력에 차이가 있었고, 특히 나이가 어리고, 경력이 짧은 간호사가 감정노동이 낮게 나타났다. 이는 같은 분석을 한 Kim과 Lee[20]의 연구와 유사하였는데, 신규간호사보다 5년 차 이상의 간호사가 업무의 책임과 상황에 따른 문제해결로 인하여 감정노동이 높은 것으로 사료된다. 따라서 간호사들을 위한 감정노동관리 프로그램이 필요하며, 특히 감정표현에 관련된 교육이 개발되어야 할 것이다. 또한 전체 간호사를 대상으로 한 형식적이고 일괄적인 교육이 아니라 연령과 임상경력에 따른 차등교육이 필요할 것으로 사료된다.

직무 스트레스는 5점 만점에 3.88±0.46점으로 비교적 높았으며, 이는 대학병원의 여성간호사를 대상으로 한 Oh와

Choi[22]의 3.60점보다 높았으나, 종합병원에서 12개월 이상 근무하고 있는 간호사를 대상으로 한 Kang과 Lim[7]의 연구 4.00점보다는 낮았다. 이는 경력에 따라 직무 스트레스가 다른 것으로 보이며, 취업에 대한 만족감이 높은 신규간호사보다는 1년 이상의 간호사가 직무 스트레스가 높은 것으로 생각된다. 본 연구에서 직무 스트레스는 경력이 많을수록 높게 나타났으며, 선행연구[23]와 결과와 유사하였다. 따라서 경력에 따른 직무 스트레스 정도에 관한 연구가 추후 더 필요할 것으로 사료된다. 직무 스트레스의 하부요인을 보면 환자와 보호자 스트레스가 4.24±0.59점으로 가장 높았으며, 의사와 갈등 4.12±0.68점, 간호업무 4.07±0.52점, 근무표 3.96±0.59점, 심리적 부담감 3.91±0.60점, 역할갈등 3.79±0.59점, 대인관계 3.74±0.70점, 전문지식 3.66±0.62점, 간호사대우 3.49±0.70점 순으로 나타났다. Kang과 Lim[7]의 연구에서는 의사와의 갈등이 제일 높았고, 대학병원에 근무하고 있는 여성간호사를 대상으로 한 Shin과 Kang[24]의 연구에서는 대인관계와 간호업무에 대한 스트레스가 높게 나타났다. 본 연구에서는 환자와 보호자 스트레스가 가장 높았는데 간호사의 근무부서의 특성과 병원의 규모에 따라 다소 차이가 있을 것이나 이는 시대가 발전함에 따른 환자와 보호자들의 전반적인 간호서비스에 대한 요구가 상승한 이유라 생각된다.

이직의도는 평균평점 3.88점으로 경상북도의 대학병원과 종합병원의 간호사를 대상으로 한 Kim과 Lee[20]의 3.45점보다 높았고, 서울, 경기, 부산의 대학병원 간호사를 대상으로 연구한 Kim과 Seomun[25]의 3.51점보다도 높게 나타났다. 대부분의 종합병원급 이상의 간호사들의 이직의도가 중등도 이

상으로 높은 것을 알 수 있었으나 지역별 차이가 있는지는 정확하게 알 수 없어 지역별 비교를 할 수 있는 후속연구가 필요할 것으로 사료된다. 본 연구에서 이직의도는 나이, 임상경력, 근무부서, 근무형태에서 차이가 있었으며 이는 선행연구[20,21]와 유사하였다. 20대 후반, 5~10년차 간호사의 이직의도가 높았으며 24세 이하, 10년 이상의 간호사의 이직의도가 가장 낮았다. 이는 신규간호사의 경우 아직 적응기간이므로 이직의도가 낮을 것이라 사료되며, 10년 이상의 간호사는 나이가 들어 감에 따라 병원문화에 적응되어져 있고 이직할 수 있는 직장의 선택 폭이 적어져 이동가능성이 적어졌기 때문이라 생각된다. 또한 근무형태에서 교대근무자의 이직의도가 높은 것은 Kim과 Kim[21]의 선행연구와 같은 결과이며, 3교대로 인한 불규칙한 근무시간과 수면시간 등으로 건강문제가 직결되어 이직의도가 높을 것으로 사료된다. 따라서 병원에서는 교대근무자의 이직의도를 낮추기 위해서는 근무시간과 쉬는 날의 준수, 밤반고정근무간호사를 활용하여 교대근무자의 근무여건을 향상시킬 수 있는 방법 등을 모색해보아야 할 것이다.

직장-가정 갈등은 평균 60.37점, 평균평점 3.35점으로 중등도 이상을 높게 나타냈다. 또한 직장-가정 갈등은 33.49점이었고, 가정-직장 갈등은 26.88점으로 직장-가정 갈등이 더 높게 나타났다. 이는 1년 이상 근무한 기혼 간호사를 대상으로 연구한 Kim과 Jang[26]의 연구결과와 유사한 결과이며, 가정에서의 역할과 함께 직장에서의 업무 이행 시간의 증가로 나타나는 갈등으로 사료된다[26]. 직장-가정 갈등의 방향과 유형에서는 직장-가정 긴장 갈등이 평균 11.79점으로 제일 높게 나타났다. 이는 직장-가정 시간 갈등이 제일 높게 나타난 선행연구[13]와 다르게 나타났는데, 직업에 따라 갈등의 유형이 다를 수 있을 것으로 사료되며 간호사의 직장 긴장이 다른 직업보다 높게 나타나는 것으로 보인다. 그러나 간호사를 대상으로 한 선행연구 대부분이 기혼간호사 대상이었으며 미혼 간호사를 대상으로 한 연구는 거의 없었다. 이는 직장-가정의 갈등이 기혼일 경우 사회와 가정 모든 영역에서 양육자의 역할을 더욱 기대하기 때문이다[20]. 본 연구에서는 학력과 직위, 근무부서와 근무형태가 직장-가정 갈등이 있었으나 결혼여부가 직장-가정 갈등에 영향을 미치지 않았다. 미혼에서도 직장-가정 갈등이 높게 나타나 단순히 기혼인 경우 직장-가정 갈등이 높다고 보기 어려우므로 추후 연구 시에는 미혼여성의 직장-가정 갈등이나 결혼여부에 따른 직장-가정 갈등에 관한 연구들도 필요할 것으로 생각된다. 직장-가정 갈등은 대학교졸업, 직위는 일반간호사가 가장 높았으며, 근무부서는 응급실과 교대근무의 형태인 경우 높게 나타났다. 이는 기혼간호사를 대상으로 연구한 You와

Son[10]의 선행연구, 특수부서에 근무하고, 교대근무자일수록 직장-가정 갈등이 높다는 Son 등[27]의 연구가 유사한 결과이다. 일반간호사는 미혼인 경우 직장에 적응하며 나타나는 갈등이 가정에 영향을 미친 것으로 생각되며, 기혼인 경우 육아나 가사일로 인하여 갈등이 높게 나타날 것으로 사료된다. 또한 특수부서의 경우 타부서에 비하여 위기관리나 직무 스트레스가 높아 직장-가정 갈등에 영향을 미치는 것으로 생각된다. 본 연구의 분석결과를 살펴보면 직장-가정에 미치는 갈등이 평균 33.49점, 가정-직장에 미치는 갈등이 평균 26.88점으로 직장-가정 갈등이 가정-직장 갈등보다 높게 나타났다. 이는 직장에서의 근무시간이나 긴장, 행동이 가정에 더 많은 영향을 미치고 있음으로 보인다. 이에 직장-가정 갈등의 관련 요인에 대한 심층적인 분석을 통하여 간호사들의 갈등 수준을 낮추어야 할 것이다.

주요 변수들 간의 관계에서는 감정노동이 직무 스트레스, 이직의도, 직장-가정 갈등에 양의 상관관계가 있었으며, 직무 스트레스도 이직의도, 직장-가정 갈등과 양의 상관관계 있다고 나타났다. 또한 이직의도도 직장-가정 갈등과 양의 상관관계가 있었다. 이는 종합병원 간호사를 대상으로 연구한 Kim과 Jang[26]의 선행연구, 서울의 종합병원 간호사를 대상으로 연구한 Yoon과 Kim[28]의 선행연구결과와 유사하였다.

직장-가정 갈등의 조절효과와 매개역할을 검증한 결과 감정노동과 이직의도의 관계에서 직장-가정 갈등의 조절효과가 지지되었으며, 직무 스트레스와 이직의도의 관계에서도 직장-가정 갈등의 조절효과가 지지되었다. 또한 감정노동과 이직의도의 관계에서 직장-가정 갈등의 부분 매개효과가 있었고, 직무 스트레스와 이직의도와 관계에서도 직장-가정 갈등의 부분 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이는 감정노동과 직장-가정 갈등이 이직의도에 간접적으로 영향을 미친다고 보고한 Tewksbury[29]의 선행연구결과, 직장-가정 갈등이 심할수록, 감정노동이 심할수록 이직의도가 증가된다는 Son 등[27]의 선행연구결과와 유사하였다. 또한 여행상담원을 대상으로 연구한 Lee[30]는 직무 스트레스가 직장-가정 갈등을 유발하며 결국 이직의도를 높인다고 하여 본 연구결과와 유사하였다. 그러나 선행연구에서는 인과관계나 상관관계에 대해 제시하였을 뿐 그 외에 다른 구체적인 검증이 없어 본 연구와의 차이라고 할 수 있겠다.

본 연구결과를 통하여 주목하여야 할 부분은 감정노동, 직무 스트레스와 이직의도의 관계에서 직장-가정 갈등이 부분매개 역할을 한다는 것이다. 즉 간호사의 이직의도를 낮추기 위해서는 감정 노동과 직무 스트레스를 낮추도록 하며 특히 직장-가

정 갈등에 초점을 둔 중재가 필요하다는 것이다. 단순히 감정 노동과 직무 스트레스를 낮추기 위한 이론적이고 형식적인 교육보다는 근무년수와 관계없이 개인의 상황을 반영할 수 있는 허용적인 스케줄 조절과 미혼인 경우 근속년수에 따른 안식년 제도, 대학원 진학 지원 등이 필요할 것이다[26]. 그리고 일과 육아를 병행할 수 있는 직장의 보육 시설확대, 이브닝, 나이트, 휴일 전담인력을 배치하여 탄력적인 근무시간 운영과 같은 직장-가정 갈등을 위한 실질적인 방안들이 모색되어야 할 것이다 [25]. 또한 직장-가정의 갈등 시 개별화된 상담 프로그램을 통하여 어려움을 지지해 줄 수 있는 방안을 활용하여야 하겠다. 정부에서 시행하고 있는 남성 육아휴직제도를 간호직에 도입하여 직장 내 승진이나 급여에 불이익을 받지 않고 보장할 수 있는 제도를 마련해야 할 것이며, 병원에서는 심리적 어려움을 중재할 수 있는 멘토링이나 경력개발 프로그램을 함께 고려하는 등 다각적인 노력이 필요할 것이다[27,28].

본 연구는 간호사를 대상으로 감정노동, 직무 스트레스, 이직의도에 직장-가정 갈등의 매개효과가 있음을 검증함으로써 간호사들의 직장-가정 갈등의 중재를 개발하도록 기초를 마련하였다는 점에서 의의가 있다. 그러나 본 연구의 제한점으로는 일부 지역의 종합병원급 이상의 간호사만을 대상으로 하였고, 자가보고식 단일 자료수집방법으로 자료수집이 이루어졌으므로 본 연구결과를 일반화하는데 신중을 기해야 할 것이다.

결 론

본 연구는 간호사의 감정노동, 직무 스트레스와 이직의도의 관계에서 직장-가정 갈등의 매개 및 조절효과를 규명함으로써, 간호사의 직장-가정 갈등의 중재개발을 위한 기초자료를 제공하고자 시도되었다. 간호사의 감정노동과 직무 스트레스는 높은 수준이었으며, 이직의도, 직장-가정 갈등 또한 높은 수준이었다. 또한 감정노동과 직무 스트레스, 이직의도, 직장-가정 갈등 간의 관계를 분석한 결과, 네 변인 모두 상호간에 모두 유의한 상관관계가 있었다. 감정노동, 직무 스트레스와 이직의도 관계에서 직장-가정 갈등은 모두 조절효과와 부분 매개효과가 있는 것으로 나타났다. 이러한 결과를 근거로 간호사들의 정신적, 신체적 스트레스의 관리가 필요할 것이며, 향후 간호사의 이직의도를 줄이기 위해서는 감정노동, 직무 스트레스 뿐 아니라 직장-가정 갈등을 줄일 수 있는 효과적인 간호중재 프로그램, 제도적인 장치들이 필요할 것이라 사료된다.

본 연구에서는 한 지역에만 국한되어 연구되었기 때문에 추후에 다른 지역까지 확대하여 후속연구를 수행할 것을 제한한

다. 또한 간호사의 직장-가정 갈등을 줄일 수 있는 중재 프로그램을 개발하고 효과를 확인할 수 있는 실험연구를 시행할 것도 제안한다.

REFERENCES

- Han SA. An bioethics reflection on the clinical nurses' service education. *Journal of Personalism Bioethics*, 2013;3(2):109-129.
- Yoon SH. The effects of organizational managerial characteristics and job characteristics on job stress and job effectiveness: A survey on clinical nurses. *The Korean Journal of Psychology*, 2004;7(3):451-466.
- Hochschild AR. Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*. 1979;85(3):551-575. <http://dx.doi.org/10.1086/227049>
- Lee HS, Kim JK. Relationship among communication competence, communication types, and organizational commitment in hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2010;16(4):488-496. <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2010.16.4.488>
- Shin MK, Kang HL. Effects of emotional labor and occupational stress on somatization in nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2011;7(2):158-167. <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2011.17.2.158>
- Hyun SI. Emotional labor, emotional competence and customer-orientation in hospital nurses [master's thesis]. Seoul: Yonsei University; 2008.
- Kang JS, Lim JY. Effects of clinical nurses' resilience on job stress and burnout. *The Korean Contents Society*. 2015;15(11): 263-273. <http://dx.doi.org/10.5392/jkca.2015.15.11.263>
- O'Brien-Pallas L, Murphy GT, Shamian J, Li X, Hayes LJ. Impact and determinants of nurse turnover: A pan-Canadian study. *Journal of Nursing Management*, 2010;18(8):1073-1086. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2834.2010.01167.x>
- Greenhaus JH, Beutell JN. 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>
- You MA, Son YJ. The relationships of work-family conflict, social support, job satisfaction, and organizational commitment in Korean married hospital nurses. *The Korean Journal of Fundamentals of Nursing*, 2009;16(4):515-523.
- Kim OS, Kim HS. Hospital workers' work-family interface: Demand and resource approach. *Korean Academy of Organization and Management*. 2012;36(2):85-120.
- Carlson DS, Kacmar KM, Williams LJ. Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*. 2000;56:249-276. <http://dx.doi.org/10.1006/jvbe.1999.1713>
- Jun JH. The effect of working mothers' work-family conflict on

- organizational performance: focused on the moderating effect of the corporate family-supportive policies [master's thesis]. Seoul: Yonsei University; 2004.
14. Morris JA, Feldman DC. The dimension, antecedents, and consequences of emotional labor. *The Academy of Management Review*. 1996;21(4):986-1010.
<http://dx.doi.org/10.5465/amr.1996.9704071861>
 15. Kim MJ. A comparative study of the consequences of emotional labor between Korea and U.S.A: Focused on the relationship between the hotel employees' emotional labor and their job stress. *The Journal of Korean Hospitality and Tourism Academy*. 2006;15(1):35-57.
 16. Gu MO, Kim MJ. An analytical study of work stress among clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 1985; 15(3):39-49.
 17. Ju JH. ER Nurses's job stress main factors influencing on the organizational effectiveness. [master's thesis]. Seoul: Kyunghee University; 2009.
 18. Lawler EE. Satisfaction and behavior, New York: McGraw Hill; 1985. p. 287-301.
 19. Park HS. Relationship between perceived nursing care role orientation, job characteristics, and turnover among nurses. [master's thesis]. Seoul: Yonsei University; 2002.
 20. Kim SH, Lee MA. Effects of emotional labor and communication competence on turnover intention in nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 2014;20(3):333-342.
<http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2014.20.3.332>
 21. Kim JH, Kim IK. A study on the emotional labor, burnout and turnover intention of Clinical Nurses. *Journal of the Korean Data Analysis Society*. 2014;16(3):1653-1667.
 22. Oh YJ, Choi YH. Effects of emotional labor, job stress and burnout on somatization in nurses: In convergence era. *Journal of Digital Convergence*. 2015;13(10):415-424.
<http://dx.doi.org/10.14400/jdc.2015.13.10.415>
 23. Go HM. A study on differences of burnout, job stress by general characteristics of nurses. *Journal of Korea Safety Management & Science*. 2013;13(1):337-353.
 24. Shin MK, Kang HI. Effects of emotional labor and occupational stress on somatization in nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration*. 2011;17(2):158-167.
<http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2011.17.2.158>
 25. Ki MR, Seomun GA. Relationships among burnout, job satisfaction, organizational commitment and turnover intention to resign in hospital nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2013;22(2):93-101.
<http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2013.22.2.93>
 26. Kim YN, Jang IS. Moderating and mediating effects of social support in the relationship between work-family conflict, job satisfaction and turnover intention among married women nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*. 2014;20(5):525-534.
<http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2014.20.5.525>
 27. 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.
 28. Yoon KS, Kim SY. Influences of job stress and burnout on turnover intention of nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*. 2010;16(4):507-516.
<http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2010.16.4.507>
 29. Tewksbury R. Examining the effect of emotional dissonance on work stress and satisfaction with supervisors among correctional staff. *Criminal Justice Policy Review*. 2006;17(3):290-301.
<http://dx.doi.org/10.1177/0887403405282961>
 30. Lee HJ. Job stress among call center workers in travel agencies: Mediating the impact of work-family conflict and job burnout on turnover intention. *The Journal of Korean Hospitality and Tourism Academy*. 2012;27(1):231-250.