

# 감정노동과 직무소진의 관계에서 조직지원인식과 자기위로능력의 매개효과: 장기구득 및 이식코디네이터를 대상으로<sup>†</sup>

허수진                  홍정순<sup>‡</sup>  
아주대학교 교육대학원

본 연구의 목적은 장기구득 및 이식코디네이터의 감정노동과 직무소진의 관계에서 조직지원인식과 자기위로능력의 매개효과를 검증하는 것이다. 이를 위해 감정노동척도, 조직지원인식척도, 자기위로능력척도, 직무소진척도를 사용하였으며, 국립장기이식관리센터(KONOS)에 등록되어 실제로 장기구득 및 이식 업무를 담당하고 있는 전국의 장기구득 및 이식코디네이터 중 본 연구에 동의한 94명을 대상으로 질문지에 응답한 내용을 분석하였다. 직무요구-자원 모델에 근거하여 연구모형, 경쟁모형을 설정하고, 이들을 비교하여 최종모형을 선정하였다. 최종모형에 의하면, 감정노동은 직무소진에 직접적으로 영향을 미칠 뿐만 아니라 조직지원인식과 자기위로능력을 매개로 간접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 마지막으로 본 연구의 의의와 제한점, 그리고 후속 연구를 위한 제언을 논의하였다.

주요어: 장기구득 및 이식코디네이터, 감정노동, 조직지원인식, 자기위로능력, 직무소진

---

<sup>†</sup> 이 논문은 허수진(2017)의 석사학위 청구논문을 수정 정리한 것임.

<sup>‡</sup> 교신저자(Corresponding author) : 홍정순, (16490) 경기도 수원시 영통구 월드컵로 206 아주대학교 교육대학원, Tel: 031-219-3593, E-mail: day012@ajou.ac.kr

감정노동은 Hochschild(1983)가 처음 사용한 용어로, 항공기 승무원들이 고객의 감정을 기분 좋게 하기 위해 자신의 실제 감정을 어떻게 억제하고 조절하면서 일하는지를 묘사하기 위하여 사용되었다. Ashforth와 Humphrey(1993)는 외적으로 관찰 가능한 감정표현에 초점을 맞추어 서비스를 제공하는 동안 조직이나 사회에서 요구되는 감정을 표현하는 행위로 정의하였으며, Morris와 Feldman(1996)은 조직에서 추구하는 바람직한 감정을 표현하는 데 필요한 개인적인 노력, 계획, 통제라고 개념화하였다. 서비스 산업의 비중이 증가하면서 우리나라에서도 감정노동에 대한 관심을 가지게 되었으며, 감정노동의 개념, 감정노동에 영향을 미치는 요인들 및 감정노동의 결과에 대한 다양한 연구들이 진행되어 왔다. 박은아, 손현일, 이찬수(2014)가 국내 학술지에 게재된 감정노동 연구를 분석한 자료에 의하면, 2012년 한 해 동안에만 48편의 연구가 발표되었다고 하였다. 그러나 2013년, 2014년에는 감소하는 경향이 나타났는데, 이에 대하여 박은아 등(2014)은 감정노동과 관련된 연구주제의 고갈로 인해 연구가 주춤할 가능성을 제기하면서, 다양한 직종을 대상으로 연구가 필요함을 제안하였다. 실제로 2014년 이후에 진행된 연구들을 보면 박은아 등(2014)의 연구에서 상대적으로 연구가 부족하다고 나타난 유통산업종사자(이재학, 2014), 골프장종사자(이상우, 박혜리, 박성진, 한진옥, 2017), 피부미용사(신향란, 모정희, 2017) 등 다양한 직종을 대상으로 한 연구가 활발하게 나타나고 있다. 연구는 정책과도 연결될 수 있다. 감정노동과 관련된 다양한 연구가 진행되고, 감정노동자의 우울증, 자살 등과 같은 문제의 심각성이 알려지면서 이를 방지하기 위한 정책적인

노력 또한 함께 이루어져 왔다. 고용노동부에서는 2014년 고객 응대 근로자를 고용하고 있는 모든 사업장을 대상으로 감정노동에 따른 직무스트레스로 인한 건강장해를 예방하고 관리하기 위한 ‘감정노동평가 지침’을 발표하였으며, 2016년에는 금융회사 콜센터 및 창구에서 근무하는 감정노동자를 보호하는 ‘금융회사 감정노동자 보호법’이 제정되기에 이르렀다(박은정, 2016). 그러나 이는 금융회사에 근무하는 감정노동자만을 위한 법으로 다양한 직종에서 근무하는 감정노동자들을 위한 정책은 여전히 미비한 실정이다. 감정노동에 대한 관심을 지속시키고, 이를 정책으로 연결시키기 위해서는 감정노동을 경험하는 다양한 직종에 대한 관심 및 연구가 필요하다. 따라서 본 연구에서는 상대적으로 잘 알려져 있지 않은 장기구득 및 이식 코디네이터를 대상으로, 이들의 감정노동에 주목하고자 한다.

장기구득 및 이식 코디네이터는 장기기증 및 장기이식과 관련한 업무를 담당하고 있는 코디네이터이다. 장기기증이란 다른 사람의 장기 등의 기능 회복을 위하여 특정한 장기 등을 제공하는 행위를 말하고, 장기이식이란 장기가 망가져 더 이상 제 기능을 하지 못해 생명을 잃을 수도 있는 상황에 놓인 각종 말기질환자의 장기를 다른 사람의 장기로 대체 이식하여 그 기능을 회복시키는 의료행위(국립장기이식관리센터, 2016)로써, 말기질환자와 그 가족에게 새로운 희망을 안겨주는 방법이다. 2000년 장기 등 이식에 관한 법률이 시행되면서 장기기증과 관련된 모든 업무를 국립 장기이식관리센터에서 관리하도록 하였으며, 장기기증 및 이식 관련 의료 현장에서 중추적인 역할을 하고 있는 인력이 장기구득 및 이식 코디네이

터이다. 장기구득 코디네이터(Organ Procurement Coordinator)는 뇌사자 장기기증과 관련된 업무를 전담으로 하는 한국장기기증원에 소속되어 전국에서 발생하는 뇌사자 장기기증의 전반적인 업무를 담당하는 코디네이터이고, 장기이식 코디네이터(Organ Transplantation Coordinator)는 각 병원에 소속되어 장기기증 및 이식과정에서 일어나는 절차를 수행하는 코디네이터를 말한다. 이들은 업무를 수행함에 있어 죽음의 상황에 놓인 환자와 그 가족들을 주로 만나게 된다. 손행미, 고문희, 김춘미, 이명선(2006)은 장기이식 코디네이터의 경험에 대하여 질적 연구를 진행한 바 있다. 이들은 주로 극심한 위기 상태에 놓여있는 뇌사자 가족들을 대면하게 되는데, 뇌사자의 죽음이 전혀 예기치 않았던 것으로 대부분이 교통사고나 추락사 등이 원인이기 때문에 가족들은 큰 충격과 슬픔에 빠져 있다고 한다. 가족들의 슬픔을 보듬어 안으면서도 한편으로는 장기기증에 대한 이야기를 꺼내고 그에 따른 절차를 진행해야 한다는 이중의 어려움은 장기이식 코디네이터의 감정노동을 잘 보여준다. 가족에게 비난과 질책의 대상이 될 수도 있으며, 이러한 상황에서 업무를 수행하기 위해서는 신뢰감과 안정감을 주는 것이 중요하기에 자신의 감정은 외면한 채 직업적 특성에서 요구되는 얼굴표정과 행동, 목소리 톤, 억양, 말투를 사용하기 위해 주의를 기울일 수밖에 없을 것이다(양야기, 유혜숙, 2012).

지속적인 감동노동은 소진으로 이어질 수 있다. 미국의 정신과 의사인 Freudenberger(1975)는 정신건강센터의 자원봉사자들이 특별한 이유 없이 피로감과 의욕상실, 환자들에게 냉담해지는 모습과 탈진 증상을 나타내는 것을 보고 인적소진

(staff burn out)이라는 용어를 사용하여 소진의 개념을 처음으로 정의하였다. 이후 Maslach(1976)는 소진의 개념을 사람을 상대하는 전문직 종사자에게 발생하는 직무관련증후군으로 정의하면서 타인과 밀접한 관계를 맺고 도움을 주는 업무를 주로 하는 사람들에게 나타난다고 하였다. Cherniss(1980)는 과중한 직무스트레스로 인해 긴장감, 불안, 초조, 피로감이 누적되어 종사자가 업무와 심리적으로 분리되거나, 냉소적이고 경직된 반응을 보임으로써 스트레스 상황에서 방어적으로 대처하게 되는 것으로 설명하고 있다. 90년대에 들어서는 Cordes와 Dougherty(1993)가 인간과 상호 교류하는 직업군에서 종사자들이 스트레스를 해소하지 못한 결과로 인해 나타나는 정신적 탈진 상태로 소진을 정의하였으며, 소진은 조직과 조직원 모두에게 역기능을 초래한다고 주장하였다. 일반적으로 직무소진은 육체적, 정서적 소진 상태를 의미하는 감정고갈, 업무로부터 심리적인 이탈감을 느끼게 되어 모든 것에 냉담하고 냉소적인 태도를 취하는 비인격화, 스스로 직무성취도를 낮게 평가함으로써 직무성취에 의미를 부여하지 못하는 개인성취감 상실의 3가지 요인으로 이루어져 있다고 보았다(Maslach, 1982). 그러나 그 간의 연구들에서 개인성취감 상실은 다른 두 요인과 가장 낮은 상관관계를 보이며(Lee & Ashforth, 1996; Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001), 감정고갈이나 비인격화와는 어느 정도 독립적인 특성을 가진다는 비판이 있었다(Cordes & Dougherty, 1993; Leiter, 1993). 또한 개인성취감은 개인적 특성을 반영한 개념으로 진정한 소진의 구성요인으로 보기에는 무리가 있다고 하였다. 이에 최근에는 감정고갈과 비인격화 두 요인만을

직무소진의 핵심요인으로 간주하고 측정하는 경향이 있다(Bakker, Demerouti, & Verbeke, 2004).

감정노동과 소진의 관계는 이미 많은 연구에서 입증되었으며(강소영, 2015; 김재희, 김옥, 2015; 김종길, 2015; 장정우, 2016), 양야기와 유혜숙(2012)은 장기기증 코디네이터를 대상으로 감정노동이 소진에 영향을 미친다는 것을 밝혀낸 바 있다. 감정노동이 소진에 영향을 미친다면 어떻게 영향을 미치는지 그 과정에 대한 기제를 밝혀내는 것이 필요하다. 직무소진이 이루어지는 과정을 설명하는 모델에는 크게 2가지가 있다. 첫째, Karasek(1979)의 직무요구-통제모델(Job Demands-Control Model)로, 직무요구가 발생하였을 때에 업무에 대한 결정권 등을 의미하는 개인의 직무통제력 정도에 따라 소진이 발생함을 규명한 이론이다. 두 번째는 Demerouti, Bakker, Nachreiner와 Schaufeli(2001)의 직무요구-자원모델(Job Demands-Resources Model)로, 직무요구-통제모델과 유사한 것처럼 보이지만, 직무통제력이 아닌 다양한 직무자원의 역할을 제시함으로써 직무요구-통제모델을 확장하였다(Bakker, Demerouti, & Euwema, 2005). 모든 직업은 직무스트레스와 관련된 위험요인인 직무요구와 이러한 위험요인을 관리하면서 개인의 동기를 강화하는 직무자원을 동시에 가지고 있다고 가정하면서, 높은 직무요구와 낮은 직무자원에 의해 소진이 발생하는 과정을 설명하고 있다. 직무요구-자원모델이 주목받는 이유는 그 자체의 유연성 때문이다. 직무요구와 직무자원은 직무특성이나 조직의 특성에 따라 다양하게 나타날 수 있기에, 이에 근거한 연구들은 연구대상 모집단에 맞추어 각각의 특성에 따른 직무요구, 직무자원을 구성하여 연구

를 진행하였다(권순범, 2017). 직무요구가 높은 환경에서는 직무자원의 투입이 종업원의 탈진을 낮추는 것이 증명되었는데(권순범, 2017), 이 결과를 토대로 본 연구에서는 직무요구-자원 모델에 근거하여 장기기증 및 이식 코디네이터의 감정노동과 소진과의 관계를 살펴보고자 한다.

인적서비스 분야에서 감정노동은 대표적인 직무요구 요인이다. 개인은 이러한 직무요구에 대처하기 위하여 나름대로 자기 보호 전략을 사용하게 되는데 이것이 바로 자원이다. 직무자원이란 직무여건에 존재하는 물질적, 성격적, 인간관계적, 직무적, 조직적 요소를 모두 지칭하며(Hakanen, Schaufeli, & Ahola, 2008), 이러한 자원을 활용하여 직무요구에 따른 소진을 감소시킬 수 있다. 상사, 동료들의 지지와 협력적인 팀 분위기 등의 인간관계적 요인들, 직무자율성이나 통제, 의사결정에의 참여, 역할명료화, 성과피드백 제공 등의 직무관련 요인들, 그리고 전반적인 임금수준, 경력기회, 고용안정성 등과 같은 조직관련 요인들이 직무자원의 예가 될 수 있으며(Bakker et al., 2004), 국내 연구에서는 사회적 지원(이정철, 이정옥, 조윤직, 2015), 조직지원인식(조한용, 2016), 공정성(박상언, 김민용, 2006) 등이 대표적인 직무자원으로 나타났다. 직무자원은 직무나 조직의 특성에 따라 다르게 나타날 수 있는데 본 연구 대상인 코디네이터들은 간호사로 이루어져 있기에, 간호사들의 직무소진에 영향을 미치는 직무자원을 살펴보는 것이 필요할 것이다. 선행 연구에 따르면 간호사의 경우 업무, 시간압박이나 조직지원 등이 중요한 영향요인이라고 하였다(권순범, 2017). 이에 따라 본 연구에서는 직무자원 중 조직지원인식을 선정하여 이들의 관계를 살펴보고자 한다.

조직지원인식(Perceived Organization Support)이란 조직이 조직원의 공헌을 가치 있게 여기며 배려하는 정도에 대해 조직원이 가지는 믿음(오아라, 박정규, 용현주, 2013)을 의미하며, 조직이 조직원들의 헌신과 공헌에 얼마나 많은 관심과 지원을 보이고 있는지에 대한 몰입 정도(장미경, 강상묵, 2013)를 말한다. 조직지원인식을 높게 지각한 조직원들은 조직목표의 달성을 위한 의무감을 가지게 되고(Eisenberger, Armeli, Rexwinkel, Lynch, & Rhoades, 2001), 피로감, 고민, 감정고갈 등과 같은 직무긴장이 감소함으로써 조직의 성과에 긍정적인 영향을 준다(Rhoades & Eisenberger, 2002). 강인언, 이지영, 윤대혁(2013)은 감정노동이 조직지원인식에 부적 영향을 준다고 하였으며, 최정임과 전순영(2014) 또한 감정노동과 조직몰입과의 관계에서 조직지원인식의 매개효과를 밝혀냄으로써 감정노동이 조직지원인식에 부적 영향을 끼치고, 낮은 조직지원인식은 낮은 조직몰입으로 이끈다는 것을 밝혀낸 바 있다. 이러한 연구 결과들은 감정노동이 조직지원인식에 부적 영향을 끼칠 수 있음을 시사한다.

한편, 직무자원은 주로 개인자원의 매개를 거쳐서 직무몰입을 증가시킨다는 연구가 많이 이루어져 왔다(권순범, 2017). 소진과 관련해서도 이와 유사한 과정이 이루어질 수 있는데, 직무자원이 부족할 때 개인은 또 다른 개인자원을 작동시킴으로써 소진을 막기 위한 노력을 하게 된다. 권순범(2017)의 연구에서도 직무요구-자원 모델을 통해 감정노동 작업장에서의 유머 사용이라는 직무자원이 개인자원인 신뢰를 매개로 소진에 영향을 미친다는 것을 밝혀낸 바 있다. 이러한 개인자원에는 자아존중감, 자기효능감, 낙관성 등이 제안되

어 왔으며(Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, & Schaufeli, 2007), 자기위로능력(신영숙, 이지연, 2014), 회복탄력성(박동필, 이지연, 2016)과 같은 개인자원이 있음이 밝혀졌다. 본 연구에서는 이중 자기위로능력에 주목하고자 한다. 자기위로능력(self-soothing ability)은 정서적인 자신의 고통을 해소하는 능력으로 감정적, 심리적으로 편안한 마음상태를 유지하기 위해 자기 스스로를 수용하고 인정하며 격려하는 것(원선화, 2015)이다. 개인의 심리적인 적응에 영향을 주는 중요한 변인(황진숙, 2015)이며, 심리적으로 차분하고 편안한 상태로 나아가는 것을 의미한다(Moser, 1991). 자기위로능력이 높은 사람은 심리적인 불안정 상태나 스트레스 경험 상황에서 타인의 위로를 수용하고, 그에 따른 대처방안들을 찾고자 하는 태도를 나타낼 수 있기에 소진의 발생을 줄일 것(서진희, 2014)이라고 볼 수 있다. 실제로 박효서(1999)의 연구에서 자기위로능력을 구성하고 있는 하위요인인 회복력이 높고 자기노출을 많이 하며 스스로 위로하기를 잘 할수록 긍정적인 정서를 더 많이 느끼는 것이 증명되었다. 자기위로능력과 소진과의 관계에 대한 선행 연구를 살펴보면 자기위로능력과 소진은 유의미한 부적 상관(권정은, 2012; 설지선, 2015)을 보였으며, 자기위로능력이 소진에 부적 영향(이영애, 변상해, 2015)을 미친다고 하였다. 장정애(2017)는 감정노동이 자기위로능력을 낮춤으로써 행복감의 저하에 영향을 미친다고 하였으며, 신영숙과 이지연(2014) 또한 특성화고등학교 교사를 대상으로 이들의 감정노동이 자기위로능력을 낮추고 이는 다시 소진으로 이어진다는 것을 밝혀낸 바 있다. 조직지원인식과 자기위로능력간의 직접적인 관계를 살펴본 연구는 없

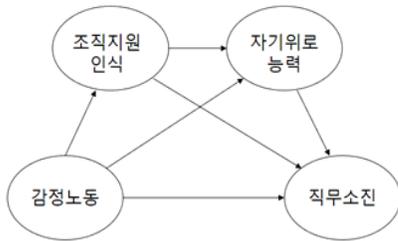


그림 1. 연구모형

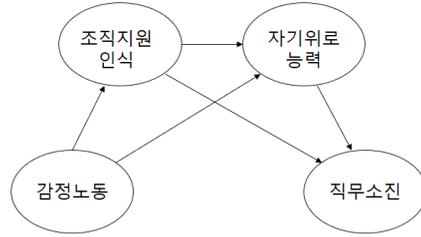


그림 2. 경쟁모형

다. 그러나 이영애와 변상해(2015)의 연구에서 직무환경의 스트레스가 자기위로능력을 낮추고 소진으로 이어진다는 결과를 밝혀냄으로써 환경적 스트레스가 개인적 자원인 자기위로능력을 낮추어 소진으로 이어질 수 있다는 것을 보여주었다. 이는 조직지원인식이라는 환경적 자원이 개인적 자원인 자기위로능력에 영향을 미칠 수 있음을 간접적으로 시사한다. 이에 본 연구에서는 조직지원인식이 자기위로능력에 영향을 미친다고 보고 연구모형을 설정하였다.

종합적으로 보면 장기구득 및 이식코디네이터를 대상으로 이들의 감정노동과 소진과의 관계를 살펴본 연구는 거의 없으며, 조직자원과 개인자원을 모두 고려한 연구는 권순범(2017)의 연구를 제외하곤 전무한 실정이다. 따라서 본 연구에서는 직무요구-자원모델에 근거하여 장기구득 및 이식코디네이터의 감정노동과 직무소진의 관계에서, 직무자원인 조직지원인식과 개인자원인 자기위로능력의 매개효과를 살펴보고자 한다. 선행연구를 바탕으로 모형을 선정하였으며, 이들을 비교, 분석하여 최적의 모형을 탐색하고자 한다. 연구모형은 그림 1과 같으며, 감정노동이 소진에 직접적으로도 영향을 미치지만, 조직지원인식과 자기위로능

력의 매개를 통해 간접적으로 영향을 미친다는 것을 나타내는 부분 이중매개모형이다. 경쟁모형은 그림 2와 같으며, 감정노동과 직무소진과의 직접 경로를 제외한 완전 이중매개모형이다.

본 연구를 통해 장기구득 및 이식코디네이터의 감정노동과 직무소진에 대한 이해를 돕고, 이들의 직무소진을 감소시킬 수 있는 프로그램 마련을 위한 기초 자료를 제시하고자 한다.

## 방 법

### 참여자

국립장기이식관리센터(KONOS)에 등록되어 ID를 부여받고 실제로 장기구득 및 장기이식 업무를 담당하고 있는 전국의 장기구득 및 이식코디네이터 중, 본 연구에 동의한 94명을 대상으로 설문을 실시하였다. 설문조사 기간은 2016년 9월 7일부터 10월 4일까지였으며, 수거된 설문지 전체를 분석 자료로 활용하였다. 본 연구의 필요성과 응답의 비밀보장, 참여의 자발성을 전화로 설명하고 협조를 구하였으며, 자기 보고 형식으로 구성된 설문지를 전자메일로 발송하여 온라인상에서

제출하는 방법으로 수집하였다.

### 측정도구

**감정노동척도.** Morris와 Feldman(1996)이 개발한 도구를 김민주(1998)가 번안하여 호텔종업원을 대상으로 사용한 도구로, 대상 특성에 맞게 문항을 수정하여 사용하였다. 감정표현의 빈도 3문항, 감정표현에 대한 주의정도 3문항, 감정 부조화 3문항 등 총 3개 하위요인 9문항으로, 5점 Likert 척도로 구성되어 있다. 점수가 높을수록 감정노동을 많이 경험한다고 할 수 있다. 김민주(1998)의 연구에서 나타난 Cronbach's  $\alpha$ 는 .86이었고 본 연구에서의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .86으로 나타났다.

**조직지원인식척도.** Wayne, Shore와 Liden(1997)이 연구에서 사용한 9문항을 윤일현(2010)의 연구에서 사용한 척도로, 대상 특성에 맞게 수정하여 사용하였다. 단일요인으로 5점 Likert 척도로 구성되어있으며, 점수가 높을수록 조직지원인식이 높은 것으로 해석할 수 있다. 윤일현(2010)의 연구에서 나타난 Cronbach's  $\alpha$ 는 .91이었고 본 연구에서는 .90으로 나타났다.

**자기위로능력척도.** Glassman(1989)이 개발한 'Self Report Measure of Soothing Receptivity'를 박호서(1999)가 우리말로 번안한 것을 대상 특성에 맞게 문항을 수정하여 사용하였다. 박호서(1999)의 연구에서 신체적 위로하기 하위요인은 신체접촉이 자연스럽게 않은 우리나라 문화에서는 적합하지 않을 수도 있다는 점이 제시되어 이를 제외한 회복력(resiliency), 자기노출

(disclosure), 스스로 위로하기(self-soothing)의 3개 하위요인 33문항을 사용하였다. 5점 Likert 척도로 점수가 높을수록 자기위로능력이 높은 것으로 해석할 수 있다. 박호서(1999)의 연구에서 나타난 Cronbach's  $\alpha$ 는 .85였고 본 연구의 Cronbach's  $\alpha$ 는 .78로 나타났다.

**직무소진척도.** 강학구(1996)가 번안한 Maslach, Jackson과 Leiter(1981)의 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 대상 특성에 맞게 문항을 수정하여 사용하였다. 감정고갈 9문항, 비인격화 5문항을 사용하였으며, 5점 Likert 척도로 구성되었다. 점수가 높을수록 직무소진이 높은 것으로 해석할 수 있다. 강학구(1996)의 연구에서 나타난 Cronbach's  $\alpha$ 는 감정고갈 .86, 비인격화 .64였으며, 본 연구에서는 감정고갈 .94, 비인격화는 .82로 나타났다.

### 분석방법

본 연구를 위한 통계분석은 SPSS 23.0과 AMOS 22.0을 사용하였다. 구조방정식 모형을 검증하기 위한 기초분석으로, 주요 변인들의 기술통계치를 산출하고 변인들 간의 상관분석을 실시하였다. 이후에 감정노동, 조직지원인식, 자기위로능력, 직무소진 간의 구조적 관계를 확인하기 위해 구조방정식 모형 분석을 실시하였다. 먼저 측정변인들이 잠재변인을 얼마나 잘 설명하고 있는지 측정모형 분석을 실시하였으며, 이를 통해 측정 변인의 신뢰도와 타당도를 확보하였다. 다음으로 연구모형과 경쟁모형에 대한 구조모형 분석을 실시하였다. 연구모형과 경쟁모형이 내재된 모형

(nested model)이므로, 적합도를 비교하기 위하여  $\chi^2$ 차이 검증을 실시하였다. 모형 적합도를 확인하기 위해 해석 기준이 비교적 정확하게 제시되고 있는 적합도 지수로 홍세희(2000)가 제안한 비교 부합치(Comparative Fit Index: CFI), 비표준 부합치(Tucker-Lewis Index: TLI) 및 RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation)를 사용하였다. 일반적으로 CFI, TLI는 .90 이상이면 좋은 적합도로 간주되고, RMSEA는 .05보다 작으면 좋은 적합도, .08보다 작으면 괜찮은 적합도, .10보다 작으면 보통 적합도, .10보다 크면 나쁜 적합도로 간주한다(홍세희, 2000). 최종 모형의 특성을 살펴본 후, 최종 모형의 직접효과, 간접효과 및 총 효과를 확인하였다. 개별 간접효과(specific indirect effect)를 추정하기 위하여 Bootstrapping 방식을 통하여 검증하였는데, 95% 신뢰구간을 추정하여

매개효과의 유의성을 검증하였다.

## 결 과

### 기술통계 및 상관분석

본 연구에서 측정된 주요 변인들인 감정노동, 조직지원인식, 자기위로능력, 직무소진의 평균, 표준편차, 왜도, 첨도 및 변인들 간의 상관관계를 구하여 그 결과를 표 1에 제시하였다.

모든 변인들의 왜도와 첨도는 Curran, West와 Finch(1996)가 제시한 기준(왜도<2, 첨도<7)을 만족시키는 것으로 나타나 구조방정식 모형을 실시하는 데 문제가 없는 것으로 확인되었다. 변인들과의 상관관계를 살펴보면 감정노동과 조직지원인식,  $r=-.29, p<.01$ , 감정노동과 자기위로능력,

표 1. 측정변인 간 상관계수, 평균, 표준편차, 왜도 및 첨도 (N=94)

	1	1-1)	1-2)	1-3)	2	3	3-1)	3-2)	3-3)	4	4-1)	4-2)
1. 감정노동	1											
1)감정표현빈도	.81**	1										
2)감정표현주의성	.86**	.52**	1									
3)감정부조화	.90**	.58**	.71**	1								
2. 조직지원인식	-.29**	-.32**	-.24*	-.19	1							
3. 자기위로능력	-.40**	-.26*	-.41**	-.36**	.48**	1						
1)회복력	-.52**	-.36**	-.50**	-.49**	.44**	.86**	1					
2)자기노출	-.40**	-.23*	-.44**	-.37**	.35**	.84**	.67**	1				
3)스스로위로	-.25**	-.19	-.23*	-.22*	.47**	.88**	.62**	.69**	1			
4 직무소진	.57**	.41**	.52**	.53**	-.43**	-.59**	-.66**	-.61**	-.47**	1		
1)감정고갈	.54**	.41**	.50**	.47**	-.41**	-.58**	-.66**	-.58**	-.46**	.96**	1	
2)비인격화	.50**	.31**	.44**	.52**	-.38**	-.47**	-.51**	-.52**	-.39**	.84**	.66**	1
M	3.24	3.78	3.27	2.68	2.83	3.50	3.38	3.62	3.58	2.59	2.79	2.24
SD	.69	.77	.75	.89	.70	.38	.47	.40	.43	.78	.89	.78
왜도	-.055	-.293	-.060	.039	-.152	-.264	-.656	-.031	.233	.289	.249	.525
첨도	-.0641	-.647	-.625	-.835	.384	2.115	2.097	.545	1.138	-.345	-.526	.499

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

$r=-.40, p<.01$ , 은 부적 상관, 감정노동과 직무소진,  $r=.55, p<.01$ , 은 정적 상관을 보였다. 또한 조직지원인식과 자기위로능력,  $r=.48, p<.01$ , 은 정적 상관, 조직지원인식과 직무소진,  $r=-.50, p<.01$ , 자기위로능력과 직무소진,  $r=-.67, p<.01$ , 은 부적 상관이 있는 것으로 나타났다.

### 감정노동과 직무소진의 관계에서 조직지원인식과 자기위로능력의 매개효과

#### 측정모형 검증

연구모형 검증에 앞서 연구모형에 포함된 각 측정 변인들이 해당 잠재 변인들을 적절하게 측정하고 있는지 평가하기 위하여 측정모형 검증을 실시하였다. 조직지원인식은 단일요인으로 구성되어 있는 척도이므로 항목묶음(Item parceling)을 실시하여 3개의 측정변인(조직1, 조직2, 조직3)으로 구성하였다. 항목묶음을 사용하면 개별문항을 사용했을 때 너무 많은 모수를

추정해야 하는 부담을 줄일 수 있고, 자료의 비정규성이 줄어들 뿐 아니라 모형의 적합도가 향상되어 더 안정된 추정치와 적합도 지수를 산출할 수 있다(Bagozzi & Edwards, 1998; Bandalos, 2002). 측정모형 검증 결과는 표 2에 제시하였다. 잠재변인에 대한 각 측정 변인들의 비표준화 계수들은 모두 통계적으로 유의미하였으며, 표준화 계수 또한 적절하였다. 적합도 지수는,  $\chi^2(38, N=94)=54.831, p<.05, CFI=.973, TLI=.960, RMSEA=.069$ , 로서, CFI와 TLI 지수가 모두 .90 이상이고, RMSEA가 .08보다 낮아 편향은 적합도 수준을 나타냈다. 이는 측정모형이 적합하게 설계되었음을 나타낸다.

#### 구조모형 검증

가장 적합한 모형을 찾기 위해서 연구모형과 경쟁모형을 비교하였다. 그 결과는 그림 3, 그림 4와 같으며, 각 모형의 적합도는 표 3에 제시하였다.

표 2 측정모형의 요인 부하량

잠재변인	측정변인	B	$\beta$	SE	t값
감정노동	감정표현 빈도	.64	.65	.099	6.48***
	감정표현 주의성	.79	.82	.097	8.15***
	감정부조화	1.00	.87	-	-
조직지원 인식	조직1	.87	.82	.079	10.97***
	조직2	.94	.93	.068	13.78***
	조직3	1.00	.92	-	-
자기위로 능력	자기노출	.81	.82	.091	8.83***
	스스로 위로하기	.79	.74	.101	7.85***
	회복력	1.00	.85	-	-
직무소진	비인격화	.77	.77	.099	7.79***
	감정고갈	1.00	.87	-	-

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

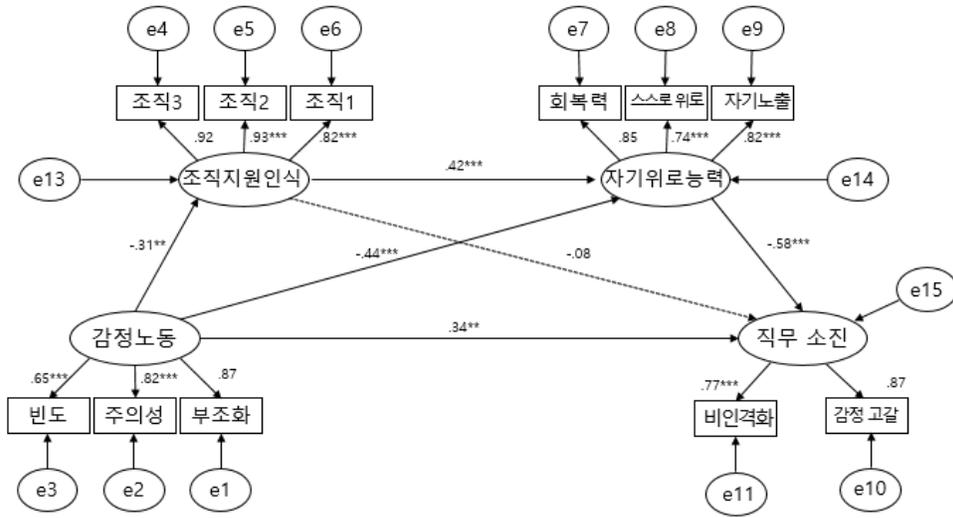


그림 3. 연구모형의 구조모형 검증결과(경로계수는 표준화된 계수)

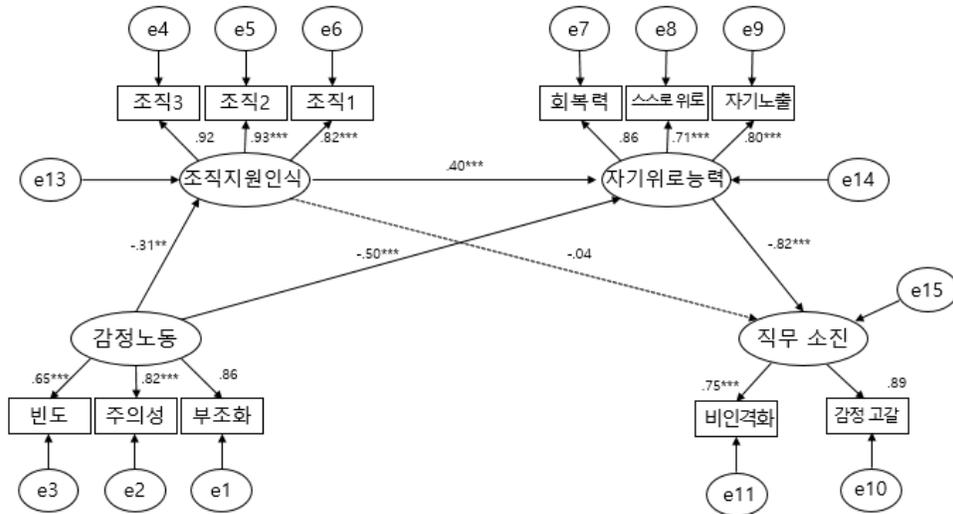


그림 4. 경쟁모형의 구조모형 검증결과(경로계수는 표준화된 계수)

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

표 3. 연구모형과 경쟁모형의 적합도 지수 비교

	$\chi^2$	df	$\Delta\chi^2$	CFI	TLI	RMSEA (90%신뢰구간)
연구모형	54.83*	38		.973	.960	.069 (.017 ~ .107)
경쟁모형	62.87**	39	8.04	.961	.945	.081 (.041 ~ .117)

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

연구모형의 적합도를 살펴보면,  $\chi^2(38, N=94)=54.83, p < .05$ , 으로 영가설을 기각하게 되므로 본 연구모형이 실제 자료를 잘 반영하지 못하는 것으로 나타났다. 그러나 표본 수에 민감하게 영향을 받는  $\chi^2$ 의 한계를 보완하기 위해 개발된 표준화된  $\chi^2$ (Normed  $\chi^2$ )을 살펴보면 1.44로 일반적인 수용 수준인 3 이하로 나타나 수용 가능하다는 것을 보여준다.  $\chi^2$  외에 다른 적합도 지수를 살펴보면, CFI=.973, TLI=.960, RMSEA=.069, 로 CFI, TLI의 경우 .90 이상이고 RMSEA의 경우 .08보다 작아 좋은 적합도를 보여주었다. 경쟁모형의 적합도는,  $\chi^2(39, N=94)=62.87, p < .01$ , 이었으며, CFI=.961, TLI=.945, RMSEA=.081, 로 비교적 양호하였으나, RMSEA값이 .08보다 높게 나타나 보통의 적합도를 보여주었다. 연구모형과 경쟁모형은 서로 내재된 관계를 갖고 있기 때문에  $\chi^2$  차이검증을 통해 보다 적합한 모형을 선택할 수 있다 (배병렬, 2011). 연구모형과 경쟁모형의  $\chi^2$  차이검증을 실시한 결과 자유도 차이는 1이며, 이에 대한  $\Delta\chi^2$  값은 8.04로 나타났다. 자유도가 1일 때 유의수준 .05에서의 임계치인 3.84보다 크므로, 두 모형의  $\chi^2$  값의 차이가 유의미하였다. 즉, 연구모형은 경쟁모형보다 경로를 한 개 추가했음에도 불구하고 임계치 수준 이상으로 모형의 적합도를 향상시켰으므로 경쟁모형보다 더 우수한 모형이

라고 할 수 있다. 따라서 연구모형을 최종 모형으로 선정하였다.

최종모형인 연구모형의 경로계수를 살펴보면, 모형에 포함된 경로 중 조직지원인식에서 직무소진으로 가는 직접경로를 제외한 모든 경로가 유의한 것으로 나타났다. 감정노동은 조직지원인식,  $\beta = -.31, p < .01$ , 과 자기위로능력,  $\beta = -.44, p < .001$ , 을 부적으로 예언하였으며, 직무소진을 정적,  $\beta = .34, p < .01$ , 으로 예언하는 것으로 나타났다. 또한 조직지원인식은 자기위로능력을 정적,  $\beta = .42, p < .001$ , 으로 예언하였으며, 자기위로능력은 직무소진을 부정,  $\beta = -.58, p < .001$ , 으로 예언하였다.

#### 최종모형의 총 효과, 직접효과 및 간접효과

분석의 마지막 단계로 감정노동에서 직무소진으로 향하는 간접효과들의 유의미성 검증을 위해, bootstrapping 기법을 적용하여 5000개의 자료를 도출하였고 간접효과들의 95% 신뢰구간을 산출하였다. Shrout와 Bolger(2002)가 제안한 방법은 기존의 매개효과 검증에 수반될 수 있는 매개효과들의 표준오차를 추정하는 방법으로, 이 신뢰구간 내에 0이 포함되지 않으면 해당 간접효과가 통계적으로 유의하다는 결론을 내리게 된다. 검증결과는 표 4와 같다.

표 4의 결과를 살펴보면, 모든 간접효과는 95%

표 4. 직무소진에 대한 각 변인들의 직접효과, 간접효과, 총 효과 (N=94)

경로	총 효과	직접효과	간접효과(Lower BC ~Upper BC)
감정노동→조직지원인식	-.308**	-.308**	
감정노동→자기위로능력	-.568***	-.439***	-.129* (-.25~-.02)
감정노동→직무소진	.689**	.335**	.354* (.183~.496)
조직지원인식→자기위로능력	.419***	.419***	
자기위로능력→직무소진	-.580***	-.580***	

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

신뢰구간에서 0을 포함하지 않아 통계적으로 유의함을 알 수 있다. 이를 통해 감정노동은 직무소진에 직접적으로도 영향을 미치지만, 감정노동을 많이 할수록 조직지원인식과 자기위로능력이 낮아지게 됨으로써 직무소진에 간접적으로 영향을 미친다는 것을 확인하였다.

### 논 의

본 연구에서는 장기구독 및 이식 코디네이터의 감정노동과 직무소진과의 관계에서 조직지원인식과 자기위로능력의 매개효과를 살펴보았다. 직무요구-자원 모델에 근거하여 연구모형, 경쟁모형을 설정하고 비교 분석한 결과, 감정노동이 직무소진에 직접적인 영향을 미칠 뿐만 아니라 조직지원인식과 자기위로능력을 매개로 간접적으로 직무소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 구체적인 연구 결과에 대한 논의는 다음과 같다.

첫째, 본 연구에서 나타난 장기구독 및 이식 코디네이터의 감정노동 점수는 3.24점(5점 만점)으로 동일한 척도를 사용하여 감정노동을 측정한 선행 연구들과 유사한 결과를 보여주었다. 선행 연구 결과를 살펴보면, 유사한 직업군인 작업치료사 3.06점(이선일, 2017), 요양보호사 3.20점(김경휘,

2017), 혈액 투석실 간호사 3.29점(박성심, 2017) 등으로 나타났으며, 감정노동을 많이 한다고 알려진 콜센터 상담원의 경우 3.5점(김영실, 2014)으로 나타났다. 변인들 간의 상관관계를 살펴보면, 장기구독 및 이식코디네이터의 감정노동은 직무소진과 유의미한 정적 상관을 보였으며, 조직지원인식, 자기위로능력과는 유의미한 부적 상관을 가지는 것으로 나타났다. 이는 감정노동과 직무소진 간에 유의미한 정적 상관이 있음을 밝혀낸 많은 연구(김수옥, 왕미숙, 2015; 양혜련, 2015; 이경란, 김정미, 2016; 조한용, 2016; 허정, 이희천, 2015)들과 일치하는 결과이며, 특히 장기구독 및 이식코디네이터를 대상으로 감정노동과 직무소진과의 정적 상관을 밝혀낸 양야기와 유혜숙(2012)의 연구 결과와도 일치한다. 하위요인별로 살펴보면, 감정노동의 하위요인인 감정표현 주의성이 직무소진과 가장 높은 정적 상관을 보여주었다. 장기구독 및 이식코디네이터는 죽음을 앞둔 환자의 가족과 면담을 해야 하고, 원활한 장기기증 및 장기이식 절차 진행을 위해 여러 의료진의 이견을 조율하는 역할을 수행한다. 이 과정에서 자신의 감정은 숨긴 채 코디네이터로서 요구되는 감정을 표현하기 위해 주의를 많이 기울이기에 이러한 결과가 나왔을 것으로 보인다.

둘째, 장기구득 및 이식코디네이터의 감정노동은 조직지원인식, 자기위로능력, 직무소진에 모두 직접적으로 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 장기구득 및 이식코디네이터의 감정노동이 조직 및 개인특성에 영향을 미치는 중요한 변인이라는 것을 의미한다. 본격적인 고령사회의 진입을 앞두고 있는 현대사회에서 장기이식분야는 현대의학의 꽃이라 불리고 있으며, 장기구득 및 이식코디네이터는 누군가의 삶의 끝자락과 또 다른 생명의 시작을 함께하는 중추적인 역할을 담당하고 있다. 그러나 뇌사자와 장기이식 수혜자, 그리고 그 가족들의 가장 가까이에서 업무를 수행하면서 늘 긴박한 환경에 노출되어 있으며, 밤과 낮, 평일과 공휴일의 경계가 없는 불규칙한 근무체제와 업무상 관련된 다양한 인력과의 의사소통 과정으로 인해 어려움을 겪고 있다. 삶과 죽음의 접점에서 다양한 업무를 수행하면서 기증자와 가족, 이식 수혜자의 마음까지 어루만지는 역할을 해야 한다는 것은 많은 신체적, 정신적 에너지를 소비하게 한다. 이렇듯, 장기구득 및 이식코디네이터는 감정노동을 많이 경험하는 직업군임에도 불구하고, 병원이나 장기구득 및 이식 관련 업무 기관을 제외하고는 이들의 존재에 대해서조차 잘 모르는 경우가 많다. 국내에서 장기구득 및 이식코디네이터를 대상으로 한 연구는 감정노동과 직무소진과의 관계에서 전문직 자아개념의 효과를 확인한 양야기와 유혜숙(2012)의 연구가 있으며, 장기구득 코디네이터만을 대상으로 한 연구는 장기구득 코디네이터의 직무스트레스와 소진과의 관계를 증명한 박부선과 광원준(2015)의 연구가 유일하다. 본 연구는 장기구득 및 이식코디네이터의 감정노동이 개인과 조직에 영향을 미치는 중요한 변인

이라는 것을 밝힘으로써, 이들의 감정노동에 대한 관심 및 지원이 필요하다는 것을 확인하였는데 의의가 있다.

셋째, 장기구득 및 이식코디네이터의 감정노동이 직무소진에 직접적인 영향을 미칠 뿐만 아니라, 조직지원인식과 자기위로능력을 매개로 간접적으로 직무소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 감정노동 자체는 직무소진에 직접적인 영향을 미치기도 하지만 감정노동을 많이 경험할수록 조직지원에 대한 인식이 낮아지며, 이는 자기위로능력을 낮아지게 함으로써 직무소진의 증가에 간접적으로 영향을 미친다는 것이다. 모든 조직에 속해있는 조직원들은 개인의 지식이나 역량, 노력들을 조직에서 인정해주기를 바라며, 업무상 경험하는 어려움 등을 잘 극복해나가기 위해 조직이 공식적, 비공식적인 방법을 통해서 지원해줄 것이라고 믿고 싶어 하는 경향이 있다(조한용, 2016). 그러나, 감정노동을 많이 경험하면 조직이 자신이 겪는 업무상 어려움에 대하여 적절한 지원을 해줄 것이라는 믿음이 줄어들 수 있으며, 이는 감정노동을 겪는 상황에서 느끼는 부정적 정서를 회복할 수 있도록 돕는 내적 자원인 자기위로능력에도 영향을 미쳐 결과적으로 직무소진에 영향을 미칠 수 있다는 것을 본 연구 결과는 나타내고 있다. 이는 직무소진을 예방하기 위해서는 감정노동에 대한 관심 및 지원이 필요하지만, 더불어 조직지원인식과 자기위로능력 또한 중요함을 시사한다.

감정노동이 직무소진으로 이어지지 않기 위해서는, 조직지원에 대한 인식을 높이기 위한 다양한 측면의 조직적 노력이 필요할 것이다. 구성원에 대한 보호와 투자, 조직의 인적자원정책이나

제도(Poelmans & Sahibzada, 2004)는 대표적인 조직의 지원수단이라고 할 수 있으며, 조직이 승인이나 자원, 구성원들의 노력에 대한 보상을 결정할 때 공정한 절차를 사용하는 것(서재현, 2000)이 조직지원인식에 영향을 미친다는 연구들이 있어왔다. 상호 교류 및 친목도모를 위한 동아리 지원 및 직무에 대한 적절한 자율성과 재량권을 주는 것이 필요하며, 이에 대한 긍정적 피드백을 통해 업무에 즐겁게 임할 수 있는 근무환경을 마련해주는 것 또한 중요할 것이다. 적절한 직무순환 정책의 실시 및 업무수행 중 고갈된 감정자원을 재충전할 수 있도록 직장 내 일정한 사적 휴식 공간을 제공하는 것도 고려해볼 만한 방안일 것이다(박상언, 신다혜, 2011). 그러나 이는 장기구독 및 이식코디네이터를 대상으로 한 연구는 아니기에, 이후 연구에서는 이들이 처한 환경적 특수성을 감안하여, 장기구독 및 이식코디네이터의 감정노동과 조직지원인식과의 관계를 완화시켜줄 수 있는 요인이 무엇인지에 대한 연구가 필요할 것이다.

또한 자신의 실제 감정을 드러낼 수 없는 업무 환경에서 스스로를 위로하면서 부정적인 정서에서 회복되도록 돕는 자기위로능력을 키우기 위한 전략 또한 필요할 것이다. 특히, 장기구독 및 이식코디네이터는 기관과 병원에 소속되어 있지만, 1인 또는 2인의 소수 인력이 독립적으로 업무를 진행하는 경우가 많기에 다른 구성원들의 지지와 격려를 받기보다는 이해와 협조를 적극적으로 구해야 하는 상황이 많다. 이러한 상황은 자칫 병원과 기관 내에서 고립감을 야기할 수 있다. 따라서 이러한 환경적 특수성을 고려한 조직지원과 더불어 스스로 위로하고 격려할 수 있는 자기위로능

력을 키우는 것이 필요하다. 코디네이터들의 감정노동의 어려움을 나누고 고충을 처리할 수 있도록 기관 및 병원 내에 자체적인 상담 시스템을 갖추고, 이 안에서 이들의 자기위로능력을 키우고 소진을 예방할 수 있는 다양한 상담 프로그램을 모색해보는 것도 도움이 될 것이라 여겨진다.

정리해보면, 본 연구는 선행연구가 미비한 장기구독 및 이식 코디네이터를 대상으로 이들의 감정노동이 직무소진에 이르는 경로를 밝혔다는 데 의의가 있다. 조직지원인식과 자기위로능력 각각의 매개효과를 살펴본 연구는 있었으나, 직무요구-자원 모델에 근거하여 조직지원인식의 조직자원과, 자기위로능력이라는 개인자원을 함께 살펴본 국내 연구는 거의 없는 실정이다. 장기구독 및 이식코디네이터의 감정노동이 직무소진에 직접적인 영향을 미칠 뿐만 아니라 조직지원인식과 자기위로능력을 매개로 간접적으로 직무소진에 영향을 미친다는 것을 밝힘으로써, 감정노동 자체에 대한 관심과 더불어 조직지원인식과 자기위로능력을 높일 수 있도록 돕는 것이 중요함을 확인하였다는 데 의의가 있다.

본 연구의 제한점 및 후속 연구에 대한 제언은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 자료를 수집하는 과정에 있어서 연구 참여자의 자기보고에 기초했다는 한계가 있다. 따라서 사회적 바람직성 등의 반응자 특성에 따라 결과가 왜곡되었을 가능성을 배제할 수 없다. 따라서 후속 연구에서는 개인면담이나 행동관찰 혹은 실험연구 등의 다각적이고 입체적인 방법을 이용한 측정이 필요할 것이다. 둘째, 본 연구는 감정노동과 직무소진의 관계에서 조직지원인식과 자기위로능력의 매개 역할을 횡단적으로 확인하였기 때문에, 변인들 간의 실질적

인 인과관계를 확인하기에는 불충분하다. 후속 연구에서는 감정노동을 많이 하는 장기구독 및 이식코디네이터에게 조직지원인식과 자기위로능력을 상승시키는 개입이 실제로 직무소진을 감소시키는 지 확인할 필요가 있을 것이다.

## 참 고 문 헌

- 강소영 (2015). 간호학생의 감정노동이 소진에 미치는 영향: 감성지능의 조절 효과. *간호행정학회지*, 21(1), 77-87.
- 강인언, 이지영, 윤대혁. (2013). 방호업체 종사원의 감정노동이 조직지원인식과 소진에 미치는 영향. *인적자원관리연구*, 20(5), 45-61.
- 강학구 (1996). 특수학교 교사와 일반학교 교사의 직무스트레스 특징과 요인간의 관계성 분석. *대구대학교 대학원 석사학위 청구논문*.
- 국립장기이식관리센터 (2016). <http://www.konos.go.kr/konosis/index.jsp>에서 2016. 11. 5 자료 얻음.
- 권순범 (2017). 직무요구-자원 관점에서 긍정심리자본이 직무소진에 미치는 영향. *단국대학교 대학원 석사학위 청구논문*.
- 권정은 (2012). 교사의 직무환경과 소진의 관계에서 자기효능감과 자기위로능력의 조절효과. *서강대학교 대학원 석사학위 청구논문*.
- 김경휘 (2017). 요양보호사의 감정노동과 사회적 자본 및 서비스 질의 관계. *서울기독대학교 대학원 석사학위 청구논문*.
- 김민주 (1998). 호텔종사원의 감정노동이 직무관련 태도에 미치는 영향. *관광학연구*, 21(2), 129-141.
- 김수옥, 왕미숙 (2015). 임상간호사의 감정노동, 긍정자원 및 직무소진에 대한 연구. *한국산학기술학회논문지*, 16(2), 1273-1283.
- 김영실 (2014). 콜센터 상담원의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향. *가톨릭대학교 보건대학원 석사학위 청구논문*.
- 김재희, 김옥 (2015). 서울시 독거노인생활관리사의 감정노동이 소진에 미치는 영향과 전문적 역량의 조절효과. *서울도시연구*, 16(4), 195-216.
- 김종길 (2015). 해양경찰공무원의 감정노동이 직무소진에 미치는 영향. *해양환경안전학회지*, 21(6), 721-728.
- 박동필, 이지연 (2016). 보육교사의 감정노동과 소진 간 관계에서 회복탄력성의 효과. *미래유아교육학회지*, 23(2), 53-70.
- 박부선, 박원준 (2015). 장기구독간호사의 직무스트레스와 소진과의 관계: 카리스마, 지적 자극, 개별적 관심의 조절효과. *한국비즈니스리뷰*, 8(2), 19-32.
- 박상언, 김민용 (2006). 직무요구와 직무소진(Job Burnout) 그리고 조직공정성 요인간의 관계에 관한 연구. *경영학연구*, 35(2), 367-388.
- 박상언, 신다혜 (2011). 감정노동과 직장-가정 갈등. *인사조직연구*, 19(1), 227-266.
- 박성심 (2017). 혈액 투석실 간호사의 감정노동이 이직의도에 미치는 영향: 동료관계의 조절효과를 중심으로. *대구한의대학교 대학원 석사학위 청구논문*.
- 박은아, 손현일, 이찬수 (2014). 환대산업의 감정노동 연구동향: 국내학술지 내용 분석. *관광연구*, 29(4), 291-307.
- 박은정 (2016). 감정노동과 노동법. *노동정책연구*, 16(3), 55-85.
- 박효서 (1999). 자기위로능력이 스트레스 대처방식과 심리적 안녕감에 미치는 영향. *한양대학교 대학원 석사학위 청구논문*.
- 배병렬 (2011). (Amos 19) 구조방정식 모델링. 서울: 청람.
- 서재현 (2000). 조직공정성이 조직후원인식에 미치는 영향에 관한 연구: 상사에 대한 신뢰의 매개역할을 중심으로. *경영학연구*, 29(3), 451-472.
- 서진희 (2014). 전문상담교사의 직무환경에 대한 인식이 소진에 미치는 영향: 자기위로 능력의 조절효과를 중심으로. *한국교원대학교 대학원 석사학위 청구논문*.
- 설지선 (2015). 유아교사의 직무스트레스와 소진과의 관계에서 자기위로능력의 조절 효과. *부경대학교 대학원 석사학위 청구논문*.

- 손행미, 고문희, 김춘미, 이명선 (2006). 장기이식 코디네이터의 실무경험. *대한간호학회지*, 36(6), 1012-1022.
- 신영숙, 이지연 (2014). 특성화고등학교 교사의 감정노동이 심리적 소진에 미치는 영향: 자기위로능력의 매개효과. *중등교육연구*, 62(3), 463-489.
- 신향란, 모정희. (2017). 피부미용사의 감정노동이 직무소진 및 직무만족에 미치는 영향에 있어 사회적 지원의 조절적 역할에 관한 연구. *한국디자인문화학회지*, 23(2), 349-358.
- 양야기, 유혜숙 (2012). 장기이식코디네이터의 감정노동, 소진의 관계에서 전문직 자아 개념의 매개 및 조절효과. *기본간호학회지*, 19(2), 158-167.
- 양혜련 (2015). 비서의 감정노동과 직무스트레스, 소진 및 이직의도와의 관계에서 자기효능감과 상사-비서 교환관계(LMX)의 역할. *비서학논총*, 24(1), 197-221.
- 오아라, 박경규, 용현주 (2013). 조직지원인식과 직장 내 이탈행동의 관계: 정서적 몰입의 매개효과와 조직 기반 자긍심의 조절효과. *한국심리학회지: 산업 및 조직*, 26(1), 119-147.
- 원선화 (2015). 고등학생의 부정적 평가에 대한 두려움과 자살사고와의 관계에서 자기위로능력의 조절효과. *청소년시설통계*, 13(2), 75-84.
- 윤일현 (2010). 사회복지사의 직무행동 특성이 사회복지서비스 질에 미치는 영향요인에 관한 연구. *광주대학교 대학원 석사학위 청구논문*.
- 이경란, 김정미 (2016). 간호사의 감정노동이 소진에 미치는 영향: 사회지능과 감정지능의 조절효과를 중심으로. *한국간호행정학회지*, 22(1), 22-32.
- 이상우, 박혜리, 박성진, 한진옥 (2017). 골프장 종사자의 감정노동, 감정부조화, 조직몰입 및 조직시민행동 간의 구조적 관계. *한국골프학회지*, 11(1), 35-53.
- 이선일 (2017). 작업치료사의 소진과 감정노동 및 자기효능감에 대한 연구. *단국대학교 대학원 석사학위 청구논문*.
- 이영애, 변상해 (2015). 자기위로능력이 청소년상담사의 직무환경 스트레스와 심리적 소진의 관계에 미치는 매개효과. *한국콘텐츠학회논문지*, 15(11), 238-249.
- 이재학 (2014). 유통산업 종사자의 감정노동과 서비스교육이 서비스제공 수준에 미치는 영향. *전문경영인 연구*, 17(3), 99-123.
- 이정철, 이정욱, 조윤직 (2015). 경찰공무원의 감정노동이 감정소진과 조직유효성에 미치는 영향과 사회적 지원의 조절효과에 관한 연구. *한국사회와 행정연구*, 26(2), 353-383.
- 장미경, 강상묵 (2013). 항공사 객실승무원의 조직지원 인식이 조직공정성과 조직 몰입의 관계에 미치는 매개효과. *Tourism Research*, 38(4), 107-123.
- 장정애 (2017). 장기요양시설 종사자의 감정노동이 행복감에 미치는 영향-자기위로능력의 매개효과. *노인복지연구*, 72(2), 215-244.
- 장정우 (2016). 톨게이트 여성근로자들의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구: 직무스트레스의 매개효과를 중심으로. *연세대학교 대학원 석사학위 청구논문*.
- 조한용 (2016). 감정노동이 직무소진에 미치는 영향: 조직후원인식의 매개효과를 중심으로. *창조와 혁신*, 9(2), 85-117.
- 최경임, 전순영 (2014). 감정노동과 조직몰입의 관계에서 사회적 지원의 매개효과 연구. *기업경영연구(구 동림경영연구)*, 55, 71-91.
- 허정, 이희천 (2015). 의료관광산업 종사자의 직무특성과 감정노동이 소진에 미치는 영향: 임상간호사를 중심으로. *관광연구*, 30(3), 367-387.
- 홍세희 (2000). 구조 방정식 모형의 적합도 지수 선정기준과 그 근거. *한국심리학회지: 임상*, 19(1), 161-177.
- 황진숙 (2015). 초등학교 교사의 직무스트레스와 소진과의 관계에서 자기위로능력의 매개 효과. *대구대학교 대학원 석사학위 청구논문*.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of management review*, 18(1), 88-115.
- Bagozzi, R. P., & Edwards, J. R. (1998). A general approach for representing constructs in organizational research. *Organizational research methods*, 1(1), 45-87.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Euwema, M. C.

- (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of occupational health psychology, 10*(2), 170-180.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands resources model to predict burnout and performance. *Human resource management, 43*(1), 83-104.
- Bandalos, D. L. (2002). The effects of item parceling on goodness-of-fit and parameter estimate bias in structural equation modeling. *Structural equation modeling, 9*(1), 78-102.
- Cherniss, C. (1980). *Staff burnout: Job stress in the human services*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and integration of research on the job burnout. *Academy of management review, 18*(4), 621-656.
- Curran, P. J., West, S. G., & Finch, J. F. (1996). The robustness of test statistics to nonnormality and specification error in confirmatory factor analysis. *Psychological Methods, 1*(1), 16-29.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied psychology, 86*(3), 499-512.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D., & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of applied psychology, 86*(1), 42-51.
- Freudenberger, H. J. (1975). The staff burn-out syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice, 12*(1), 73-82.
- Glassman, E. J. (1989). *Development of a self-report measure of soothing receptivity*. Canada: York Univ.
- Hakanen, J. J., Schaufeli, W. B., & Ahola, K. (2008). The Job Demands-Resources model: A three-year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement. *Work & Stress, 22*(3), 224-241.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart*. Berkeley: University of California Press.
- Karasek Jr., R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly, 24*(2), 285-308.
- Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology, 81*(2), 123-133.
- Leiter, M. P. (1993). Burnout as a developmental process: Consideration of models. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 237-250). Washington, DC: Taylor and Francis.
- Maslach, C. (1976). Burnout. *Human Behavior, 5*, 16-22.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The Cost of Caring*. Englewood Cliffs: Prentice.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1981). *Maslach Burnout Inventory: MBI*. Palo Alto, CA: Consulting psychologists press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology, 52*(1), 397-422.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The Dimension, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of management review, 21*(4), 986-1010.
- Moser, M. L. (1991). *Transitional object and their relationship to self-soothing mechanisms in latency-aged children*. San Diego: California school of psychology.
- Poelmans, S., & Sahibzada, K. (2004). A multi-level

- model for studying the context and impact of work-family policies and culture in organizations. *Human resource management review*, 14(4), 409-431.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-3714.
- Shrout, P. E., & Bolger, N. (2002). Mediation in experimental and nonexperimental studies: New procedures and recommendations. *Psychological Methods*, 7(4), 422-445.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., & Liden, R. C. (1997). Perceived organizational support and leader-member exchange: A social exchange perspective. *Academy of Management journal*, 40(1), 82-111.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2007). The role of personal resources in the job demands-resources model. *International journal of stress management*, 14(2), 121-141.

원고접수일: 2017년 7월 11일

논문심사일: 2017년 7월 24일

게재결정일: 2018년 2월 20일

한국심리학회지: 건강  
The Korean Journal of Health Psychology  
2018. Vol. 23, No. 1, 127 - 145

---

# The Mediating Effects of Perceived Organizational Support and Self-soothing Ability in the Relationship between Emotional Labor and Job Burnout: Targeted organ procurement and transplantation coordinator

Su-Jin Heo                      Jung-Soon Hong  
Ajou University

The purpose of this study was to examine the mediating effects of perceived organizational support and self-soothing ability in the relationship between organ procurement and transplantation coordinators' emotional labor and job burnout. To this end, emotional labor scale, perceived organizational support scale, self-soothing ability scale, and job burnout scale were used, and among organ procurement and transplant coordinators registered on Korean Network for Organ Sharing(KONOS), 94 participated in a survey for the analysis. Considering Job Demands-Resources Model of Burnout, a research model and a competition model were set, and then a final model was selected based on their comparison. According to the final model, emotional labor not only directly and indirectly influenced it by mediating perceived organizational support and self-soothing ability.

*Keywords:* organ procurement and transplant, organ procurement coordinators, organ transplantation coordinator, emotional labor, job burnout, perceived organizational support, self-soothing ability