

감정노동의 하부요인이 병원간호사의 직무만족, 이직의도 및 간호업무성과에 미치는 영향*

위 선 미¹ · 이 여 진²

¹ 가천대 길병원 수간호사, ² 가천대학교 간호학과 부교수

* 이 논문은 제1저자 위선미의 석사학위논문을 수정하여 작성한 것임.

** 이 논문은 2012년도 가천대학교 교내연구비 지원에 의한 결과임(GCU-2012-M040).

*Influence of Emotional Labor on Job Satisfaction, Intent to Leave, and Nursing Performance of Clinical Nurses**

Wi, Sun-Mee¹ · Yi, Yeo-Jin²

¹ Head Nurse, Gachon University Gil Hospital

² Associate Professor, College of Nursing, Gachon University

주요어

감정노동, 직무만족, 이직의도, 간호업무성과, 간호사

Key words

Emotion labor, Job satisfaction, Leave, Performance, Nurses

Correspondence

Yi, Yeo-Jin
College of Nursing, Gachon University
191 Hambakmeo-ro, Yonsu-gu, Incheon 406-799, Korea
Tel: 82-32-820-4217
Fax: 82-32-820-4201
E-mail: yjyi@gachon.ac.kr

투 고 일: 2012년 7월 2일
수 정 일: 2012년 8월 11일
심사완료일: 2012년 9월 12일

Abstract

Purpose: The purpose of this study was to analyze emotional labor factors influencing job satisfaction, intent to leave, and nursing performance of clinical nurses. **Method:** The participants were 384 clinical nurses working in a hospital. Study design was cross sectional survey. Subcategories of emotional labor (frequency of emotional labor, attentiveness of emotional display, mismatch of emotions) of emotional labor were dependent variables. Job satisfaction, intent to leave, and nursing performance were independent variables. Data were analyzed by hierarchical multiple regression. **Results:** The strength of emotional labor of nurses was similar for all participants in spite of differences in age, position, and clinical career. Total score for emotional labor was 3.21, frequency of emotional labor 3.34, attentiveness of emotional display 3.41, and mismatch of emotions 2.87. Mismatch of emotions influenced job satisfaction ($F=12.53, p<.001$) R^2 27%, intent to leave ($F=8.51, p<.001$) R^2 19%, and nursing performance ($F=5.80, p<.001$) R^2 15%. **Conclusion:** These findings indicate that the factor (mismatch of emotion) is an important variable for clinical nurses in human resource management. Therefore, nurse managers should consider this factor for the improvement of organizational effectiveness.

서 론

1. 연구의 필요성

오늘날 의료기관은 현대사회의 의학 및 의료조직의 발달과, 대형의료기관의 증설과 해외병원의 국내 진입 등으로 인한 병원 간 경쟁의 심화, 그리고 정보통신의 발달에 따른 첨단의료 기술

의 등장에 대응하고 생존 및 발전하기 위해 의료서비스의 질적 개선에 노력해 오고 있다(Yoon & Kim 2008). 따라서 서비스의 질과 고객만족을 높여주는 조직의 방침이나 전략적 노력에 의해서 서비스를 제공하는 조직구성원은 자신의 감정표현규범을 표준화하고 강화함으로써 감정이나 느낌을 통제 받는다고 느낄 수 있다(Lee, 2006).

간호사는 항상 환자와 직접 대면하여 간호를 수행하여야 하

며, 불안하고 초조한 감정 상태에 있는 환자와 보호자에게 신뢰감을 주고, 안정적인 행동을 하도록 요구받고 있으며, 환자만족을 위해 적절한 감정을 표현하고 행동할 수 있도록 교육과 감독이 이루어지고 있다(Joung & Kim, 2006). 이를 위해 병원간호사를 대상으로 한 친절교육이 공식적으로 이루어지고 있고, 고객만족도에 대한 지속적인 조사를 통해서 환자에게 적절한 감정 표현과 행동의 규칙이 준수되고 있는지 등의 감독이 이루어지고 있으며, 간호사는 환자와 대면하여 간호를 제공하는 동안 감정을 억제해야하는 업무를 자주 수행하고 있다(Yoon, 2004).

더욱이 최근 들어 환자의 권리가 향상되고 의료기관의 경쟁이 치열해짐에 따라 간호전문직 업무를 수행하는 간호사에게 감정노동이 더욱 강조되는 추세로(Park, 2009), 환자 및 보호자들은 질 높은 간호 뿐 아니라 미소와 친절한 서비스를 권리로 받아들이며 당연하게 요구하고 있다. 이처럼, 간호사는 광범위한 정신적 노동과 관련된 직업 중의 하나로 업무 중에 자주 감정노동에 접하게 되지만, 직무수행과정에서 많은 비중을 차지하는 감정관리 및 감정이입 측면의 중요성이 인식되지 못하고 있는 실정이다(Cha et al., 2009).

감정노동이란 개인이 효과적인 직무수행이나 조직 내 적응을 위하여 자신이 경험하는 실제 감정상태와 조직의 감정표현규범에 의해 요구되어지는 감정표현에 차이가 존재할 때, 자신이 경험하는 감정을 조절하려고 하는 개인적 노력을 의미한다(Hochschild, 1979). 감정노동은 간호사가 환자와의 관계를 형성하고 환자의 정신적, 육체적 안녕과 회복에 직접적인 영향을 미치는 것으로, 환자에게 믿음을 줄 수 있는 상징적인 감정표현이라는 긍정적인 측면(Mann & Cowburn, 2005)도 있으나, 직무만족을 낮추고(Joung & Kim, 2006), 이직의도를 증가시키고(Kim, 2009; Oh, 2010), 정신적 소진(Lim, 2008; Yang, 2011)으로 이어지며, 서비스 제공자에게 신체화 증상을 나타나게 하여(Shin & Kang, 2011) 결국 조직유효성과 같은 결과변수에도 영향을 미친다는 부정적인 측면이 더욱 강조되고 있다.

그동안 감정노동이 여러 가지 부정적인 결과를 초래하도록 영향을 미치는 중요한 조건으로 지적되어 온 것은 감정노동의 하부요인 중 하나인 감정부조화로, 감정부조화가 간호사들의 소진과 이직의도에 영향을 미친다는 보고(Park, 2008)가 있다. 그러나 Kim과 Kim(2008)은 외식산업종사자의 정서나 커뮤니케이션 스킬에 감정부조화가 미치는 영향은 없으며, 감정노동의 하부요인 중의 하나인 감정전달노력이 긍정적 영향을 준다는 보고하여 감정노동의 하부요인에 따라 결과변수에 서로 다른 영향을 주는 것으로 생각된다.

최근 들어 간호사들의 감정노동을 주제로 하는 선행연구(Gray, 2009; Mann & Cowburn, 2005; Song & Park, 2011;

Yang, 2011)가 이루어지고, 또한 감정노동이 조직유효성(Joung & Kim, 2006; Oh, 2010)에 미치는 영향을 확인하는 연구가 점차 많아지고 있으나, 긍정적 부정적 영향의 개념이 혼합되어 있는 감정노동의 개념 가운데 어떤 하부요인이 조직유효성의 구성요소 중 직무만족 및 이직의도에 영향을 미치는지를 확인한 연구는 부족하다. 또한 조직유효성 중에서도 간호조직의 궁극적 목적은 양질의 간호제공임에도 불구하고 감정노동이 간호업무성과에 미치는 영향을 조사한 선행연구는 찾을 수가 없다. 이에 본 연구는 간호사를 대상으로 간호사의 감정노동이 간호사의 직무만족, 이직의도 및 간호업무성과에 미치는 영향을 규명하고자 수행되었다. 이는 감정노동을 조직차원에서 관리하여 직무만족감을 높이고 이직률을 낮추어 궁극적으로 간호업무성과를 높이고 간호의 질을 개선시켜, 간호조직을 효율적으로 관리할 수 있는 기초자료를 제공하게 될 것으로 생각된다.

2. 연구 목적

본 연구의 목적은 감정노동이 직무만족, 이직의도 및 간호업무성과에 미치는 영향을 규명하고자함이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 병원간호사의 감정노동, 직무만족, 이직의도 및 간호업무성과의 정도를 확인한다.
- 2) 병원간호사의 일반적 특성에 따른 감정노동, 직무만족, 이직의도 및 간호업무성과의 차이를 파악한다.
- 3) 병원간호사의 감정노동, 직무만족, 이직의도 및 간호업무성과 간의 관계를 확인한다.
- 4) 병원간호사의 직무만족, 이직의도 및 간호업무성과에 영향을 미치는 감정노동의 하부요인을 파악한다.

연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 병원간호사의 감정노동이 직무만족, 이직의도 및 간호업무성과에 미치는 영향을 확인하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구 대상

본 연구의 대상은 I시에 위치한 일개 대학병원에 근무하는 간호사로서, 병원경력 1년 이상 된 간호사 중 본 연구에 참여하기를 동의한 간호사 384명을 대상으로 하였다. 설문조사는 2011년

4월 25일부터 5월 1일까지 실시하였으며, 조사방법은 구조화된 설문지를 이용한 자기기입식 설문조사 방법을 이용하였다.

병원간호사의 모집단을 80,000여명으로 추정하였을 때, 신뢰수준 95%에서 오차범위 5%의 신뢰구간으로 하였을 때 연구대상자의 수는 383명으로 추정된다(Tack et al., 2009). 이에 따라 본 연구에서는 연구대상자의 탈락을 고려하여 총 400부의 설문지를 배포하였으며, 384부를 회수하여(최종회수율 96%) 연구 자료로 최종 분석에 사용하였다.

1년 미만의 간호사를 제외시킨 이유는 대형 병원에 근무하는 간호사는 입사 첫 1년 동안 직무만족이 감소되며, 근무기간에 따라 직무만족에 차이가 있기 때문이다(McCloskey & McCain, 1987).

3. 연구 도구

1) 감정노동

감정노동을 측정하기 위해 Morris와 Feldman(1996)의 연구를 기초로 Kim(1998)이 수정 보완한 9문항의 측정도구를 사용하였다. 감정노동의 하부요인은 감정노동의 빈도, 감정표현규범의 주의성, 감정의 부조화로 구성되어 있으며 각 3문항씩이다. 감정노동의 빈도(frequency of emotional labor)는 직무수행동안 얼마나 자주 감정노동을 하는가를 측정하였으며, 감정표현규범의 주의성(attentiveness of emotional display)은 조직에서 요구하는 감정표현규범을 환자에게 얼마나 잘 주의하여 전달, 표현하려 하는가를 측정하였고, 감정의 부조화(mismatch of emotion)는 감정노동의 수행과정에서 자신의 순수한 내적감정과 조직이 요구하는 감정표현내용이 서로 상충할 경우 경험하게 되는 불편한 느낌이나 갈등상태를 측정하였다. 각 항목은 Likert 5점 척도(1=전혀 그렇지 않다, 2=그렇지 않다, 3=보통이다, 4=그렇다, 5=매우 그렇다)로 측정하였으며, 점수가 높을수록 감정노동의 강도가 높음을 의미한다.

같은 도구를 사용한 Oh (2010)의 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.81$ 이었으며, 본 연구의 Cronbach's $\alpha=.85$ 로 나타났다. Song (2011)의 연구에서는 하부요인인 감정노동의 빈도 .72, 감정표현규범의 주의성 .710, 감정의 부조화 .830로 나타났으며, 본 연구에서는 세 가지의 하부요인의 신뢰도는 각각 .70, .51, .84로 나타났다.

2) 직무만족

직무만족은 Curry, Wakefield, Price와 Mueller(1986)가 개발한 직무만족 측정도구를 Park(2001)의 연구에서 사용한 6문항을 이용하였다. 직무만족 문항은 '나는 나의 업무를 수행하면서 즐거

움을 느끼고 있다' 등으로 구성되어 있으며 직무에 대한 전반적인 만족을 측정하였다. 도구의 신뢰도는 Park(2001)의 연구에서 Cronbach's $\alpha=.88$ 이었고, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.80$ 이었다. 각 문항에 대한 응답은 '매우 그렇다' 5점에서 '전혀 그렇지 않다' 1점까지 Likert 5점 척도로, 점수가 높을수록 직무만족도가 높다는 것을 의미한다.

3) 이직의도

이직의도는 Joung(2006)의 연구에서 사용한 도구와 같은 3문항의 측정도구를 이용하였다. 도구의 신뢰도는 Joung(2006)의 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.85$ 이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.84$ 로 나타났다. 각 문항에 대한 응답은 '매우 그렇다' 5점에서 '전혀 그렇지 않다' 1점까지 Likert 5점 척도로, 점수가 높을수록 이직의도가 높다는 것을 의미한다.

4) 간호업무성과

본 연구에서는 Park(1988)의 과정적 간호업무를 근거로 Kim(2002)이 수정·보완한 간호업무성과 측정도구를 사용하였다. 이 측정도구는 23개 문항 3개 영역으로 구분되어 있으며, 독자적 간호업무 9문항, 비독자적 간호업무 9문항, 대인관계업무 5문항이다. 각 문항에 대한 응답은 '매우 그렇다' 5점에서 '전혀 그렇지 않다' 1점까지 Likert 5점 척도로, 점수가 높을수록 간호업무성과가 좋은 것을 의미한다. 본 도구의 개발당시(Park, 1988)의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.96$ 이었고, 본 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha=.90$ 로 나타났다.

4. 자료 분석

수집된 자료는 SPSS WIN 17.0 프로그램을 이용하여 다음과 같이 분석하였다.

간호사의 일반적인 특성은 서술 통계를 이용하여 빈도와 백분율, 평균 및 표준편차를 산출하였다. 간호사의 일반적 특성에 따른 감정노동, 직무만족, 이직의도 및 간호업무성과의 차이는 t-test와 ANOVA로 분석하고, 사후검정은 Duncan 기법으로 분석하였다. 간호사의 감정노동, 직무만족, 이직의도 및 간호업무성과 간의 관계는 Pearson Correlation Coefficient를 구하였다. 감정노동의 하부요인이 병원간호사의 직무만족, 이직의도 및 간호업무성과에 미치는 영향에 대한 분석은 위계적 회귀분석(hierarchical multiple regression)을 이용하였다.

연구 결과

1. 감정노동, 직무만족, 이직의도 및 간호업무성과 정도

서술적 통계를 위해 분석된 대상자의 수는 모두 384명으로, 연구대상자의 감정노동 점수는 평균 5점 중 3.21±0.058점으로 나타났다. 감정노동의 하부영역을 살펴보면 감정노동의 빈도는 3.34±0.66점, 감정표현규범의 주의성 3.41±0.60점, 감정의 부조화는 2.87±0.79점 이었다. 직무만족의 평균은 3.12±0.52점, 이직의도의 평균은 2.73±0.75점, 간호업무성과의 평균은 3.81±0.38점으로 나타났다(Table 1).

〈Table 1〉 Descriptive Statistics of Variables (N=384)

Variables	M±SD	Range
Emotional Labor	3.21±0.58	1.22-5.00
frequency of emotional labor	3.34±0.66	1.00-5.00
attentiveness of emotional display	3.41±0.60	1.67-5.00
mismatch of emotion	2.87±0.79	1.00-5.00
Job Satisfaction	3.12±0.52	1.67-4.83
Intent to Leave	2.73±0.75	1.00-5.00
Nursing Performance	3.81±0.38	1.78-4.87

2. 연구대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 직무만족, 이직의도 및 간호업무성과의 차이

연구대상자들의 평균연령은 28.4세로 26-30세가 41.7%로 가장 많았고, 25세 이하가 35.2%로 나타났다. 성별은 여자가 99.5%로 대부분이었고, 결혼 여부는 미혼이 78.1%로 기혼보다 많았다. 종교는 없음이 51.5%로 가장 많았고, 학력은 전문대졸이 57.8%로 가장 많았고, 직위는 일반 간호사가 90.4%로 대다수를 차지했다. 근무경력은 평균 6.09년으로 1년-3년 미만(12개월-35개월)이 32.0%로 가장 많았으며, 현재 근무부서는 내과병동이 32.6%로 가장 많았다(Table 2).

일반적 특성에 따른 감정노동 정도의 차이는 유의하게 나타나지 않았으나, 근무부서에서만 차이가(F=3.13, p=.015) 있는 것으로 나타났고 사후검정결과 중환자실과 같은 특수부서보다 응급실에 근무하는 간호사의 감정노동의 강도가 높은 것으로 나타났다(Table 2).

직무만족은 연령(F=10.31, p<.001), 결혼(t=-4.45, p<.001), 직위(F=14.94, p<.001), 근무경력(F=8.37, p<.001)에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후검정 결과 연령의 경우, 36세 이상인 그룹이 35세 이하의 그룹 보다 직무만족이 높은 것으로 나타났고, 결혼 상태에서는 기혼인 간호사가 미혼인 간호사보다 직무만족이 유의하게 높았다. 직위에서는 수간호사, 주임간

호사 그룹이 일반간호사 그룹보다 직무만족이 유의하게 높은 것으로 나타났다. 근무경력에서는 10년(120개월) 이상인 간호사가 10년 미만인 간호사보다 직무만족이 유의하게 높은 것으로 나타났다(Table 2).

이직의도는 연령(F=8.10, p<.001), 결혼(t=4.84, p<.001), 직위(F=10.20, p<.001), 근무경력(F=7.90, p<.001), 근무부서(F=3.56, p=.007)에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 사후검정 결과, 연령이 35세 이하인 간호사가 36세 이상인 간호사보다 이직의도가 유의하게 높은 것으로 나타났고, 직위에서는 수간호사와 일반간호사 간의 이직의도에 차이가 있었으며, 근무경력에서는 근무경력 10년 이상 된 그룹이 10년 미만의 그룹들 보다 이직의도가 낮게 나타났다. 근무부서에서는 응급실에서 근무하는 간호사가 외래부서에서 근무하는 간호사보다 이직의도가 유의하게 높은 것으로 나타났다.

간호업무성과는 연령(F=12.04, p<.001), 결혼(t=-3.32, p=.001), 종교(F=2.73, p=.044), 학력(F=11.07, p<.001), 직위(F=17.82, p<.001), 근무경력(F=12.34, p<.001)에 따라 유의한 차이가 있었다. 사후검정 결과 연령의 경우, 30세 이하인 간호사가 30세 이상의 간호사 그룹보다 간호업무성과가 낮은 것으로 나타났고, 종교는 네 그룹간의 차이가 없었으며, 학력의 경우 대학원 재학 및 졸업인 간호사의 간호업무성과가 가장 높았다. 직위에서는 주임간호사, 수간호사 그룹에서 간호업무성과가 일반간호사보다 유의하게 높은 것으로 나타났다. 근무경력에서는 10년 이상인 간호사보다 1-3년 미만인 간호사가 간호업무성과가 유의하게 가장 낮았으며 그 다음으로 3-5년, 5-10년 미만으로 나타났다.

3. 감정노동, 직무만족, 이직의도 및 간호업무성과의 상관관계

간호사의 감정노동, 직무만족, 이직의도 및 간호업무성과 간의 상관관계를 검증한 결과는 〈Table 3〉과 같다. 감정노동은 직무만족(r=-.40, p<.001)과 유의한 부(-)의 상관관계가 있으며, 이직의도(r=.34, p<.001)와는 정(+)의 상관관계가 있었으나, 감정노동과 간호업무성과(r=-.04, p=.400)간에는 상관관계가 나타나지 않았다.

감정노동의 세 가지 하부영역과 종속변수 간의 관계를 살펴보면 감정노동의 빈도, 감정표현규범에 대한 주의정도와 감정의 부조화는 직무만족과는 모두 부(-)의 상관관계가 있으며, 이직의도와는 모두 정(+)의 상관관계가 나타났다. 또한 감정의 부조화와 간호업무성과 간에는 약한 부(-)의 상관관계가 나타났다.

(Table 2) Difference in Variables according to General Characteristics

Characteristics	n(%)	Emotional Labor		Job Satisfaction		Intent to Leave		Nursing Performance	
		Mean±SD	t or F*(p)	Mean±SD	t or F*(p)	M±SD	t or F*(p)	Mean±SD	t or F*(p)
Age (years)									
21-25 ^a	135(35.2)	3.16±0.55		3.08±0.37		2.79±0.69		3.68±0.30	
26-30 ^b	160(41.7)	3.25±0.60	0.45 (.774)	3.01±0.55	10.31 (.001)	2.88±0.77	8.10 (.001)	3.80±0.36	12.04 (.001)
31-35 ^c	43(11.2)	3.19±0.65		3.19±0.54	a,b,c(d,e)	2.46±0.67	c,d,e(a,b)	4.01±0.35	a,b(c,d,e)
36-40 ^d	27(7.0)	3.20±0.58		3.44±0.53		2.37±0.65		4.04±0.42	
41- ^e	19(4.9)	3.18±0.54		3.63±0.65		2.14±0.85		4.02±0.66	
Gender									
Female	382(99.5)	3.21±0.58	0.51 (.613)	3.11±0.62	-1.05 (.296)	2.73±0.75	0.11 (.910)	3.81±0.39	-0.22 (.828)
Male	2(0.5)	3.00±0.31		3.50±0.28		2.66±0.47		3.87±0.24	
Marital status									
Single	300(78.1)	3.22±0.59	0.76 (.446)	3.05±0.49	-4.45 (.001)	2.82±0.72	4.84 (.001)	3.78±0.36	-3.32 (.001)
Married	84(21.9)	3.17±0.58		3.34±0.54		2.38±0.76		3.93±0.45	
Religion									
Christian ^a	110(28.6)	3.19±0.55		3.19±0.52		2.62±0.78		3.89±0.33	
Catholic ^b	34(8.9)	3.14±0.51	0.26 (.857)	3.14±0.51	1.41 (.241)	2.68±0.71	2.21 (.087)	3.81±0.42	2.73 (.044)
Buddhist ^c	42(10.9)	3.22±0.60		3.03±0.52		2.96±0.79		3.85±0.33	
None ^d	198(51.5)	3.23±0.59		3.09±0.52		2.74±0.73		3.77±0.41	
Education background									
College ^a	222(57.8)	3.19±0.57	1.90 (.151)	3.08±0.46	1.79 (.168)	2.79±0.72	1.98 (.140)	3.77±0.38	11.07 (.001)
Bachelor ^b	134(34.9)	3.20±0.58		3.14±0.59		2.66±0.76		3.81±0.38	a,b(c)
Master ^c	28(7.3)	3.41±0.70		3.26±0.57		2.56±0.97		4.13±0.32	
Position									
Staff nurse ^a	347(90.4)	3.21±0.59	0.84 (.433)	3.07±0.50	14.94 (.001)	2.78±0.74	10.20 (.001)	3.78±0.37	17.82 (.001)
Charge nurse ^b	22(5.7)	3.10±0.52		3.54±0.59	a(b,c)	2.38±0.67	c(a)	4.07±0.39	a(b,c)
Head nurse ^c	15(3.9)	3.35±0.62		3.56±0.52		2.02±0.79		4.26±0.30	
Clinical career (months)									
12-35 ^a	123(32.0)	3.12±0.52		3.08±0.40		2.73±0.67		3.67±0.31	12.34 (.001)
36-59 ^b	88(22.9)	3.21±0.60	1.42 (.226)	3.06±0.52	8.37 (.001)	2.98±0.80	7.90 (.001)	3.77±0.36	a(b,c,d,e)
60-119 ^c	99(25.8)	3.30±0.63		3.00±0.51		2.85±0.73		3.86±0.33	
120-179 ^d	35(9.1)	3.26±0.64		3.31±0.61	a,b,c(d,e)	2.30±0.59	d,e(a,b,c)	4.02±0.36	
180- ^e	39(10.2)	3.21±0.57		3.48±0.60		2.36±0.82		4.05±0.56	
Department									
Medicine ^a	125(32.6)	3.31±0.58	3.13 (.015)	3.10±0.51	1.87 (.115)	2.80±0.77	3.56 (.007)	3.83±0.40	1.23 (.297)
Surgery ^b	114(29.7)	3.21±0.58		3.10±0.53		2.75±0.78		3.85±0.36	
Special unit ^c	97(25.3)	3.04±0.58		3.10±0.48		2.67±0.68		3.78±0.31	
OPD ^d	31(8.1)	3.22±0.58		3.34±0.60		2.33±0.63		3.77±0.60	
ER ^e	17(4.4)	3.33±0.51		3.00±0.50		3.08±0.80		3.65±0.34	

* Duncan

〈Table 3〉 Correlations among Variables

(N=384)

Variables	Job Satisfaction r(ρ)	Intent to Leave r(ρ)	Nursing Performance r(ρ)
Emotional Labor	-.40(<.001)	.34(<.001)	-.04(.400)
frequency of emotional labor	-.24(<.001)	.21(<.001)	.03(.589)
attentiveness of emotional display	-.31(<.001)	.28(<.001)	.01(.869)
mismatch of emotion	-.46(<.001)	.37(<.001)	-.13(.014)

4. 감정노동의 하부요인이 병원간호사의 직무만족, 이직의도 및 간호업무성과에 미치는 영향

병원 간호사의 감정노동의 하부요인이 직무만족과 이직의도 및 간호업무성과에 미치는 영향요인을 파악하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다(Table 4). 감정노동에서 차이를 나타내는 일반적 특성인 근무부서를 통제하였고, 이와 함께 세 가지 종속 변수에 차이를 나타낸 나이, 결혼, 학력, 직위, 병원경력도 함께

통제하였다. 이후 감정노동의 세 가지 하부요인(감정노동의 빈도, 감정표현규범의 주의성, 감정의 부조화)을 독립변수로 투입하고 이들이 병원간호사의 직무만족, 이직의도 및 간호업무성과에 미치는 영향을 각각 확인하였다. 일반적 특성 중 근무부서 및 결혼, 학력, 직위는 더미변수 처리하여 투입하였다. 회귀모형은 Dubin-Watson 통계량은 직무만족의 경우 1.69, 이직의도 1.91, 간호업무성과는 2.08로 2와 가까워 자기상관이 없는 것으로 나타났으며, Tolerance는 .94-.96으로 0.1 이상, VIF는

〈Table 4〉 Results of Hierarchial Regression Analysis

(N=384)

Dependent variables	Independent variables*	Model 1		Model 2	
		BETA	t(ρ)	BETA	t(ρ)
Job Satisfaction	Department (surgery)	.02	0.31(.755)	-.00	-0.05(.964)
	Department (special unit)	-.01	-0.11(.915)	-.08	-1.61(.108)
	Department (OPD)	.09	1.61(.108)	.05	0.96(.336)
	Department (ER)	-.02	-0.38(.701)	-.02	-0.33(.743)
	Age	.09	0.52(.605)	.11	0.65(.514)
	Marital status (married)	.11	1.55(.123)	.06	0.91(.366)
	Position (charge nurse)	.15	2.35(.019)	.10	1.67(.097)
	Position (head nurse)	.14	2.05(.041)	.11	1.77(.078)
	Clinical career	-.09	-0.46(.646)	-.01	-0.07(.941)
	Frequency of emotional labor			-.02	-0.39(.700)
	Attentiveness of emotional display			-.07	-1.08(.282)
	Mismatch of emotion			-.39	-6.49(<.001)
	Model F(ρ)		4.35(<.001)		12.53(<.001)
	Adj R ²		.07		.27
Intent to Leave	Department (surgery)	-.05	-0.93(.354)	-.04	-0.67(.506)
	Department (special unit)	-.07	-1.26(.209)	-.01	-0.17(.864)
	Department (OPD)	-.15	-2.65(.009)	-.12	-2.17(.031)
	Department (ER)	.06	1.05(.293)	.05	1.05(.293)
	Age	.06	0.35(.724)	.06	0.37(.715)
	Marital status (married)	-.16	-2.42(.016)	-.12	-1.92(.055)
	Position (charge nurse)	-.07	-1.01(.314)	-.02	-0.37(.713)
	Position (head nurse)	-.18	-2.67(.008)	-.16	-2.44(.015)
	Clinical career	.00	0.01(.992)	-.07	-0.40(.692)
	Frequency of emotional labor			.03	0.56(.573)
	Attentiveness of emotional display			.08	1.27(.206)
	Mismatch of emotion			.27	4.29(<.001)
	Model F(ρ)		4.49(<.001)		8.51(<.001)
	Adj R ²		.08		.19

(Table 4) Results of Hierarchical Regression Analysis (Continued)

(N=384)

Dependent variables	Independent variables*	Model 1		Model 2	
		BETA	t(ρ)	BETA	t(ρ)
Nursing Performance	Department (surgery)	.05	0.93(.351)	.05	0.93(.352)
	Department (special unit)	-.07	-1.29(.198)	-.09	-1.52(.129)
	Department (OPD)	-.13	-2.26(.024)	-.14	-2.57(.011)
	Department (ER)	-.05	-1.06(.291)	-.05	-1.08(.279)
	Age	.30	1.65(.099)	.28	1.58(.116)
	Marital status (married)	.08	1.17(.244)	.09	1.37(.172)
	Education (bachelor)	-.01	-0.27(.786)	-.01	-0.11(.911)
	Education (master)	.10	1.63(.105)	.11	1.84(.066)
	Position (charge nurse)	.03	0.41(.679)	.01	0.09(.925)
	Position (head nurse)	.04	0.50(.617)	.02	0.27(.790)
	Clinical career	.63	3.53(<.001)	.62	3.48(.001)
	Frequency of emotional labor			.08	1.21(.224)
	Attentiveness of emotional display			.03	0.39(.694)
	Mismatch of emotion			-.20	-3.01(.002)
	Model F(ρ)		6.27(<.001)		5.80(<.001)
	Adj R ²		.13		.15

* Dummy variables : Department (medicine=0), Marital Status (single=0), Education (college=0), Position (staff nurse=0)

1.04-1.07로 10이하였으므로, 다중공선성의 문제는 없는 것으로 확인되었다.

병원간호사의 직무만족에 영향을 미치는 감정노동의 하부요인을 확인하기 위해 실시한 회귀분석에서, 근무부서와 나이, 결혼(기혼)을 통제변수로 포함하고 있는 모형 1에서는 직위(수간호사와 주임간호사)가 영향을 미치고 있었으나, 통제변수와 감정노동의 하부요인이 함께 투입된 모형 2에서 통제변수는 영향을 주지 않았으며, 감정노동의 하부요인 중 감정의 부조화가 직무만족에 부정적 영향을 주는 것으로 확인되었고($F=12.53$, $p<.001$), 설명력은 27%였다. 이직의도의 경우, 통제변수만을 포함하는 모형 1에서 근무부서(외래), 결혼(기혼)과 직위(수간호사)는 유의한 영향을 나타내는 변수였으나, 통제변수와 감정노동의 하부요인이 함께 투입된 모형 2에서 이직의도에 영향을 미치는 요인은 근무부서(외래), 직위(수간호사)와 감정의 부조화($F=8.51$, $p<.001$)로 나타났으며, 설명력은 19%였다. 병원간호사의 간호업무성공에 미치는 영향요인은 모형 2에서 근무부서(외래)와 병원경력 그리고 감정의 부조화로 나타났으며($F=5.80$, $p<.001$), 설명력은 15%였다.

논 의

본 연구는 일개 대학병원 간호사를 대상으로 직무만족, 이직의도 및 간호업무성공에 영향을 미치는 감정노동의 하부요인 정도를 파악하여 간호사의 감정노동을 효과적으로 관리하고 조직

유효성을 높여 간호업무성공의 질 향상을 위한 기초자료를 제공하고자 실시하였다.

간호사의 감정노동의 평균은 3.21점으로 중간이상이었으며, 이는 간호사를 대상으로 같은 도구를 사용한 Lee(2010) 연구의 3.29±.52점, Oh(2010) 연구의 3.30±.52점, Shin과 Kang(2011)의 29.63점(평균 3.29점)과 비슷한 수준이나, 노인주간간호보호시설 종사자들을 대상으로 연구한 Lim(2008)의 연구결과에서 나타난 2.81±.64점보다는 높은 수준이다. 이는 병원간호사가 경험하는 감정노동의 정도가 아주 높지는 않지만, 다른 서비스 직종과 비교했을 때 상대적으로 높음을 시사한다.

감정노동의 하부요인별로는 감정노동의 빈도가 3.34점이며, 감정표현규범의 주의성이 3.41점으로 하부영역 중 가장 높았고, 감정의 부조화는 2.87점으로 가장 낮게 나타나, Lee(2010)와 Yang(2011), Song(2011)의 연구에서 감정노동의 빈도, 감정표현규범의 주의성의 순으로 높고, 감정 부조화가 낮은 결과와 비슷하였다. 이는 간호사들이 직무 특성상 안전하고 정확한 간호업무 수행을 위해 항상 노력하고 신중을 기하면서도 신체적으로나 정신적으로 불편한 간호 대상자를 항상 돌봐주어야 한다는 전문적 사명감을 갖고 고객만족의 극대화를 위해 끊임없는 노력하는 과정에서 나타나는 결과라고 생각된다.

인구학적 특성에 따른 감정노동을 비교해 본 결과 연령, 성별, 결혼상태, 종교, 학력, 직위, 근무경력 등과 유의한 차이가 나타나지 않았으며, 이러한 결과는 Lee와 Lee(2011)와 Yang(2011), Song(2011)의 연구결과와 같았다. 이는 간호사 개인특성이나 경

력특성에 따라 감정노동의 수준이 다르지 않으며, 모든 연령대와 직위에서 그리고 근무경력이 많다고 감정노동의 수준이 낮아지지 않음을 보여주는 것으로 감정노동의 강도가 모든 간호사들에게 비슷하게 나타나고 있음을 보여주는 결과이다. 그러나 환자나 보호자와 빈번한 접촉을 하는 응급실에서 근무하는 간호사의 감정노동의 정도가 응급실에 비하여 상대적으로 대면접촉 빈도가 낮은 특수부서(중환자실, 수술실)보다 더 높은 것으로 나타났다.

연구대상자의 직무만족의 평균은 3.12점으로, 연령이 많은 경우, 기혼인 경우, 직위가 높은 경우, 근무경력이 많은 경우 직무만족이 높았는데, 이는 Kim(2002)의 결과와도 일치한다. 이러한 결과는 연령과 임상경력, 직위가 높아질수록 전문직에 대한 자존감이 높아지고, 병원업무환경에 익숙하며, 간호업무수행에 권한이 많이 주어지기 때문에 스스로 자율적인 간호활동을 수행함으로써 직무만족도가 상대적으로 높아진다고 생각된다.

간호사의 이직의도의 평균은 2.73점으로, 연령, 결혼상태, 직위, 근무경력, 근무부서에 따라 유의한 차이를 보였다. 이는 Oh(2010)의 연구결과와 일치한다. 이직의도가 높은 간호사들의 연령대가 낮고 또한 근무경력이 적은 일반간호사라는 점은, 이들이 아직 업무가 익숙하지 않으며, 대처능력이 부족하고, 의사소통 시 발생하는 갈등, 간호현장에 대한 부적응, 간호기술 부족 때문이라고 여겨진다. 그러므로 조직효율성을 높이기 위하여서는 이 시기의 간호사들에 대해 조직차원에서의 적극적인 인적자원관리가 중요함을 알 수 있다.

간호업무성과의 평균은 3.81점 이었고, 간호업무성과는 연령이 많을수록, 기혼, 학력 수준이 높을수록, 직위가 높을수록, 근무경력이 많을수록 통계적으로 유의하게 높았는데, 이러한 변수들은 간호사들의 임상경험이 많음을 나타내주는 변수라고 생각되므로, 임상경험이 많은 간호사일수록 간호사로써의 역할을 지각하고 환자문제에 대한 인식과 문제해결능력이 보다 더 적극적이고, 사회적으로나 정서적으로 다소 안정되어 간호업무에 전념할 수 있기 때문이라고 생각된다.

간호사의 감정노동은 직무만족과 부(-)의 상관관계를 나타내었으며, 감정노동의 세 가지 하부영역도 모두 직무만족과 부(-)의 관계를 나타내었다. Joung과 Kim(2006)의 간호사를 대상으로 한 연구에서 감정노동이 직무만족과 조직몰입에 부(-)의 영향을 주었다는 연구결과와 같았다. 또한 본 연구에서 감정노동과 이직의도는 정(+)의 관계를 나타내어 Kim(2009)과 Lee와 Lee(2011)의 연구결과와 같았으며, 감정노동의 세 가지 하부영역도 모두 이직의도와 정(+)의 관계를 나타내었다. 위계적 회귀분석결과, 감정의 부조화는 직무만족($\beta = -.39$)과 이직의도($\beta = .27$)에 영향을 미치는 가장 중요한 부정적 요인이었으며, 각각 27%와 19%의

설명력을 나타냈다. 이는 Park(2008)의 연구에서 감정부조화가 이직의도에 부(-)의 영향을 미친 것과 같은 결과이다. Park(2008)에 따르면 감정의 부조화는 감정노동의 수행과정에서 자신의 순수한 내적감정과 조직이 요구하는 감정표현내용이 서로 상충할 경우 경험하게 되는 불편한 느낌이나 갈등상태이다. 따라서 간호사의 직무만족을 높이고 이직의도를 낮추기 위해서는 무엇보다 병원간호사들의 감정부조화를 조절하고 관리하는 것이 인적자원관리 측면에서 우선적으로 필요하다고 생각된다.

감정노동의 총 점수와 간호업무성과는 부(-)의 상관관계를 보였으나 통계적으로 유의하지 않았다. 감정노동의 세 가지 하부영역 중 감정노동의 빈도와 감정표현규범의 주의성은 간호업무성과와 통계적으로 유의하지는 않았으나 정(+)의 상관관계를 나타내었으며, 감정의 부조화만 간호업무성과와 통계적으로 부(-)의 상관관계를 보였다. 간호업무성과에 긍정적 영향을 주는 병원경력($\beta = .62$)과 함께 감정의 부조화는 간호업무성과에 부정적 영향($\beta = -.20$)을 미치는 주요요인으로 설명력은 15%로 나타났다.

Mann과 Cowburn(2005)은 감정노동의 긍정적인 측면을 강조하였으며, Lewig와 Dollard, Morris와 Feldman의 연구, 그리고 Zarf와 Holz의 연구(Park, 2008에 인용됨)에서는 감정노동의 수행이 직무수행자에게 부정적 영향을 미치도록 결정하는데 있어서는 단순히 감정노동의 빈도와 지속정도 와 같은 양적인 차원이 중요한 것이 아니라, 직무수행자가 감정노동의 수행과정에서 감정부조화를 경험했는지의 여부와 같은 질적인 차원이 매우 중요한 전제조건이 된다고 하였다. 이러한 근거에 따르면, 감정노동의 하부요인 중 병원간호사들이 많이 경험하는 것으로 나타난 '감정노동의 빈도'와 '감정표현규범의 주의성'과 같은 하부요인은 간호전문직으로서 간호업무수행을 방해하는 요인이 아니라 환자를 위한 긍정적 감정표현으로 유추할 수 있으며, 또한 이 두 요인들은 간호사들이 감정노동을 겪고 있음에도 불구하고 법적, 윤리적 역할을 지각하고 긴장하는 효과를 나타나게 하는 긍정적 변수인 반면, '감정의 부조화'는 부정적 효과를 나타내게 하는 요인으로 생각할 수 있다.

따라서 감정노동의 수행과정에서 직무수행자가 긍정적인 감정의 표현을 통해 감정부조화를 느끼지 않고 대신 성취감을 느낀다면 비록 조직에 의해 요구되는 감정표현규범에 따라 표면적으로 행동한다하더라도 직무만족 등 긍정적인 심리적 반응이 야기될 수 있을 것이다(Park, 2008). Park(2009)은 상사의 지원과 동료지원은 병원간호사들의 고갈되기 쉬운 감정자원을 보충해주고 감정부조화의 부정적인 영향을 완화시켜주는 의미 있는 심리적 직무자원으로 기능한다고 보고하였다. Smith와 Gray(2001)는 간호사들이 환자의 감정에 동참하여 감정적 측면을 배려하고 공감한 상태에서 업무가 이루어지므로, 보수교육이나 직무교육 등의

교육의 기회가 될 때마다 알려주어야 하고 멘토를 설정하여 관리해야 한다고 하였다.

그러므로, 간호관리자들은 병원간호사들의 감정노동의 가치와 특히, 감정의 부조화와 관련된 간호사들의 노력을 확인하고 조직 및 인적자원관리에 활용해야 할 것으로 생각된다. 이를 위해 간호사들의 감정노동 수행으로 인한 스트레스와 소진 완화를 위해, 적절한 직무순환과 함께 업무 부담이 지나치게 과중되지 않도록 배려하는 한편, 간호사의 직무수행과정에서의 직무자율성 혹은 업무재량권을 확대하고 감정노동 수행 측면에 대한 별도의 보상책을 마련하는 것도 생각해볼 수 있다(Park, 2008). 마지막으로, 본 연구는 감정노동의 총 9개 문항에 대한 신뢰도는 적절하나, 하부요인 중 특히 감정표현규범의 주의성에 대한 신뢰도가 낮다는 점에서 연구결과 해석의 제한점을 가지고 있다.

결론 및 제언

이상의 연구결과를 통해서 간호사들의 연령, 직위, 근무경력 등의 개인적 특성이나 경력 특성과 상관없이 간호사들의 감정노동 강도가 비슷함을 알 수 있었다. 또한 감정노동 중 특히 감정의 부조화는 직무만족, 이직의도 및 간호업무성공에 부정적 영향을 미치는 주요한 변수임을 확인하였다. 이는 간호조직의 효율적인 인력관리를 위해서는 간호사들의 감정노동을 간과해서는 안 된다는 사실을 확인한 것으로, 조직차원에서 감정코칭, 감성교육 프로그램과 감성경영에 대한 연구와 관심이 절실히 요구되어진다. 따라서 간호사들이 감정노동에 대하여 조직으로부터 지지를 받음으로써, 감정노동의 스트레스가 긍정적인 영향을 미칠 수 있도록 하여야 하며, 이처럼 조직유효성을 낮추는 부정적인 요소들을 최소화 할 수 있는 방안을 모색하는 것이 간호업무성공과를 향상시키는데 도움이 되리라 생각한다.

REFERENCE

- Cha, S. K., Shin, Y. S., Kim, K. Y., Lee, H. Y., Ahn, S. Y., Jang, H. S., et al. (2009). The degree of emotional labor and its related factors among clinical nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 15(2), 23-35.
- Curry, J. P., Wakefield, D. S., Price, J. L., & Mueller, C. W. (1986). On the causal ordering of job satisfaction and organizational commitment. *Academy of Management Journal*, 29(4), 847-858.
- Gray, B. (2009). The emotional labour of nursing - defining and managing emotions in nursing work. *Nurse Education Today*, 29(2), 168-175.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 85(3), 551-575.
- Joung, M. S. (2006). *A study on the effect of emotional labor on organizational effectiveness*. Unpublished master's thesis, The Catholic University of Korea, Seoul.
- Joung, M. S., & Kim, K. J. (2006). A study on the effect of emotional labor and leader's emotional intelligence on job satisfaction and organizational commitment for nurses. *Korean Journal of Hospital Management*, 11(4), 1-18.
- Kim, I. S. (2009). The role of self-efficacy and social support in the relationship between emotional labor and burnout, turnover intention among hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15, 515-526.
- Kim, M. J. (1998). Effects of the hotel employee's emotional labor upon the job-related attitudes. *Journal of Tourism Science*, 21(2), 129-141.
- Kim, M. J., & Kim, D. R. (2008). Causal relationships between emotional labor and emotions and communication skills in the food service industry. *Korean Journal of Culinary Research*, 14(2), 73-85.
- Kim, Y. I. (2002). *A study on leadership style of head nurse and staff nurses' job satisfaction and nursing performance*. Unpublished master's thesis, Daejeon University, Daejeon.
- Lee, B. I. (2006). *Development of a model for emotional labor worker's health*. Unpublished doctoral dissertation, Seoul National University, Seoul.
- Lee, K. J., & Lee, E. (2011). The relationship of emotional labor, empowerment, job burnout and turnover intention of clinical nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 20(2), 130-142.
- Lee, S. N. (2010). *Relationship of among emotional labor, burnout, and job involvement of nurses*. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.
- Lim, J. Y. (2008). *Study on the antecedent affecting exhaustion of emotion-labor workers in short-term daycare center for the elderly*. Unpublished master's thesis, Ewha Womans University, Seoul.
- Mann, S., & Cowburn, J. (2005). Emotional labour and stress within mental health nursing. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 12(2), 154-162.
- McCloskey, J. C., & McCain B. E. (1987). Satisfaction, commitment, and professionalism of newly employed nurses. *IMAGE : Journal of Nursing Scholarship*, 19(1), 20-24.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- Oh, Y. M. (2010). *Study on nurses' emotional labor and organizational effectiveness*. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.
- Park, C. K. (2001). *The effect of fit leadership and organizational culture on organizational effectiveness*. Unpublished doctoral dissertation, Changwon National University, Changwon.
- Park, H. J. (2009). Emotional labor, emotional expression, and

- burnout of clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15, 225-232.
- Park, S. A. (1988). *An exploratory study on the relation between leadership style and performance in Korean nursing unit*. Unpublished doctoral dissertation, Seoul National University, Seoul.
- Park, S. E. (2008). An empirical study on the relationships among employees' perceived display rule demands, emotional dissonance, and their psychological responses. *Korean Academy of Organization and Management*, 32(1), 25-53.
- Park, S. E. (2009). The effects of emotional dissonance on the employee's job attitudes and the moderating role of job autonomy and social supports. *Korean Management Review*, 38(2), 379-405.
- Smith, P., & Gray, B. (2001). Reassessing the concept of emotional labour in student nurse education: role of link lecturers and mentors in a time of change. *Nurse Education Today*, 21(3), 230-237.
- Song, M. R., & Park, K. J. (2011). Emotional labor experienced by ambulatory care nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 17, 451-461.
- Song, Y. J. (2011). *A study on the effects of emotional hardship on job satisfaction and turnover of nurses*. Unpublished master's thesis, The Catholic University of Korea, Seoul.
- Tack, Y. R., Kang, K. A., Kim, J. H., Kim, T. K., Kim, H. O., Song, J. H., et al. (2009). *Introduction to statistics for nurse*. Seoul: Fornurse.
- Yang, Y. K. (2011). A study on burnout, emotional labor, and self-efficacy in nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 17, 423-431.
- Yoon, B. S., & Kim, D. B. (2008). A study on the status of Korean medical service industry and the promotion strategy. *The Journal of Professional Management*, 11, 107-139.
- Yoon, S. H. (2004). The effects of organizational managerial characteristics and job characteristics on job stress and job effectiveness. *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 17(3), 451-466.