

# 종합병원 간호사의 감정노동이 직무몰입, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향

송명숙\*

<sup>1</sup>부산가톨릭대학교 간호대학

## Influence of Emotional Labor on Job Involvement, Job Satisfaction, and Turnover Intention of Clinical Nurses

Myung-Sook Song<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup>College of Nursing, Catholic University of Pusan

**요약** 본 연구의 목적은 종합병원 간호사의 감정노동이 직무몰입, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향을 파악하기 위하여 시도된 서술적 조사연구이다. B시에 소재한 종합병원 간호사 258명에 대한 자료를 2013년 10월 11일부터 11월 30일까지 수집하여 SPSS win 21.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 연구 결과 감정노동은 평균 3.47점, 직무몰입은 2.94점, 직무만족 2.88점, 이직의도는 3.49점으로 나타났으며, 감정노동과 직무몰입, 직무만족과의 관계는 부적 상관관계를 나타냈으며, 이직의도와는 정적 상관관계를 나타냈다. 대상자의 일반적 특성을 통제한 후 감정노동은 직무몰입에 대해서는 33.9%, 직무만족에 대해서는 16%, 이직의도에 대해서는 19.8%의 설명력을 보였다. 이러한 결과는 감정노동이 종합병원 간호사의 직무몰입과 직무만족에 부정적으로 영향을 미치며, 간호업무수행에 높은 영향력을 미치게 되어 업무성과를 감소시키게 되고, 이직의도를 증가시키는 중요한 요인이 된다. 따라서 본 연구결과로 종합병원 간호사에게 감정노동을 관리하기 위한 전략을 마련하여 간호의 질적인 향상을 도모할 수 있을 것이다.

**Abstract** This study investigated the emotional labor factors influencing job involvement, job satisfaction and turnover intention of clinical nurses. Study subjects were 258 nurses at a hospital in B city. The data was collected from October 11, to November 30, 2013. The data was analyzed using the SPSS win 21.0 program. The mean scores were 3.47 for emotional labor, 2.94 for job involvement, 2.88 for job satisfaction, and 3.49 for turnover intention. Emotional labor was negatively correlated with job involvement and job satisfaction, but positively correlated with the turnover intention. Multiple regression analysis showed that the participant characteristics after controlling for emotional labor had 33.9% of the explanatory power on job involvement 16% on job satisfaction, and 19.8% on the turnover intention. The results indicate that the emotional labor of nurses influences their job involvement, job satisfaction and turnover intention. Therefore, it is necessary to concentrate on improving the emotional labor of nurses to increase their job involvement and job satisfaction.

**Key Words** : Clinical nurses, Emotional labor, Job involvement, Job satisfaction, Turnover intention

### 1. 서론

#### 1.1 연구의 필요성

오늘날 의료기관의 대형화 및 경쟁 심화, 급속한 치료 기술 발달 등으로 직무환경과 직무내용이 더욱 복잡해져

근로여건은 병원 종사자로 하여금 심한 육체적, 정신적 부담과 긴장을 더욱 느끼게 하고 있다[1]. 발전하는 의료 서비스 환경 속에서 간호사는 병원경영의 개선을 위해 전문적 업무 지식과 정보 습득을 지속적으로 요구받고 있고, 소비자인 환자의 요구 또한 지속적으로 업무량과

본 논문은 2013년도 부산가톨릭대학교 교내학술연구과제로 수행되었음.

\*Corresponding Author : Myung-Sook Song(Catholic Univ. of Pusan)

Tel: +82-51-510-0831 email: mssong@cup.ac.kr

Received February 12, 2014

Revised (1st April 17, 2014, 2nd May 8, 2014)

Accepted June 12, 2014

강도가 증가하고 있다[2]. 더욱이 최근 들어 환자의 권리가 향상되고 의료기관의 경쟁이 치열해짐에 따라 간호전문직 업무를 수행하는 간호사에게 감정노동이 더욱 강조되는 추세로[3], 환자 및 보호자들은 질 높은 간호 뿐 아니라 미소와 친절한 서비스를 권리로 받아들이며 당연하게 요구하고 있다. 이와 같이 간호사는 광범위한 정신적 노동과 관련된 직업 중의 하나로 업무 중에 자주 감정노동에 접하게 된다[4].

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[5]. 감정노동은 간호사가 환자와의 관계를 형성하고 환자의 정신적, 육체적 안녕과 회복에 직접적인 영향을 미치는 것으로, 환자에게 믿음을 줄 수 있는 상징적인 감정표현이라는 긍정적인 측면[6]도 있으나, 직무만족을 낮추고[7], 이직의도를 증가시키며[8], 이는 정신적 소진[9]으로 이어지게 되어, 서비스 제공자에게 신체화 증상을 나타나게 하며[10], 결국 조직유효성과 같은 결과변수에도 영향을 미친다는 부정적인 측면이 더욱 강조되고 있다.

최근에는 간호사의 감정노동을 특정한 노동으로 보고 그에 대한 중요성을 인식하기 시작했으나[11] 친절하게 환자를 돌보는 일은 당연한 직업적 의식이나 봉사정신과 같은 개인적인 차원으로만 인식하고 있어 양질의 간호제공을 하는 중 나타나는 감정노동에 대한 이해가 아직도 부족한 편이다[12].

간호사의 감정노동과 관련된 선행연구를 살펴보면, 감정노동과 조직유효성, 소진과 조직몰입, 직무 스트레스, 직무태도, 직무만족과 조직몰입, 이직의도, 간호업무성과, 신체화 증상, 우울, 자아효능감과 간호조직문화[3,4,7,10,11,13-17] 등의 주제로 다양하게 이뤄지고 있다. 그러나 감정노동과 관련된 조직수준의 변수들 연구들이, 대부분 따로따로 연구되어 있는 실정으로, 감정노동이 조직유효성의 구성요소인 직무만족과 이직의도, 직무몰입을 함께 고려한 연구는 부족한 실정이다.

이에 본 연구는 종합병원 간호사의 감정노동이 직무몰입, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향을 파악하고, 감정노동을 조직차원에서 관리하여 직무만족을 높이고 이직률을 낮추어 궁극적으로 직무몰입을 높이고 간호의 질을 개선시켜, 간호조직을 효율적으로 관리할 수 있는

기초자료를 제공하고자 한다.

## 1.2 연구의 목적

본 연구에서는 종합병원 간호사의 감정노동이 직무몰입, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향을 파악하고자 시도되었으며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 종합병원 간호사의 감정노동, 직무몰입, 직무만족 및 이직의도의 정도를 파악한다.
- 2) 종합병원 간호사의 일반적 특성에 따른 감정노동, 직무몰입, 직무만족 및 이직의도 정도의 차이를 파악한다.
- 3) 종합병원 간호사의 감정노동, 직무몰입, 직무만족 및 이직의도와 상관을 파악한다.
- 4) 종합병원 간호사의 감정노동이 직무몰입, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향을 파악한다.

## 2. 연구방법

### 2.1 연구 설계

본 연구는 종합병원 간호사의 감정노동과 직무몰입, 직무만족, 이직의도와 상관을 파악하고, 종합병원 간호사의 감정노동이 직무몰입과 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

### 2.2 연구 대상 및 자료 수집 방법

본 연구는 B시에 소재한 3개 종합병원에 근무하는 1년 이상 근무하는 간호사를 대상으로, 각 병원당 90명씩 270명을 근무부서를 고려하여 선정하였다. 표본수는 G\*Power 3.14 통계적 검정력 분석을 근거로 하여 효과 크기는 작은 크기,  $\alpha=.05$ , 검정력=.80로 하였을 때 산출한 표본수는 199부이나 설문지 미회수율을 고려하여 260부를 배부하였다. 자료수집 결과 A병원 90명, B병원 90명, C병원 80명으로, 미 기재된 문항이 많은 설문지 2부를 제외하고 258부를 통계 분석하였다. 본 연구의 자료수집이 진행되기 전에 대학소속기관에서 연구윤리위원회의 연구승인을 받았다(CUPIRB-2013-033).

자료수집은 종합병원 간호부의 협조를 얻은 후, 연구의 목적과 절차에 대하여 설명을 한 다음, 종합병원에 근무하는 간호사에게 본 연구의 취지를 설명하고 서면동의를 받은 뒤 자가보고 형식으로 직접 작성하도록 하였다.

윤리적 측면을 고려하여 설문자료는 연구목적으로만 사용할 것과 연구 참여자의 익명과 비밀을 보장하고 응답을 원하지 않을 경우에는 언제라도 철회 가능함을 설명하였으며 설문에 대한 사례를 하였다. 자료 수집은 2013년 10월 11일부터 11월30일까지였다.

### 2.3 연구 도구

#### 2.3.1 감정노동

Morris & Felman[18]이 개발한 감정노동 도구를 Kim[19]이 번역한 도구 9문항을 사용해 측정된 값을 의미하며, 감정표현의 빈도, 감정표현에 대한 주의성, 조직이 요구하는 기대감정과 개인의 감정 간의 부조화를 의미하는 감정 부조화의 하위개념으로 구성되어 있다. 응답범주는 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점으로 점수가 높을수록 감정노동이 높음을 의미한다. Kim[19]의 연구에서 Cronbach’s  $\alpha = .86$  이었으며, 본 연구에서도 Cronbach’s  $\alpha = .86$  으로 나타났다.

#### 2.3.2 직무몰입

Kanungo[20]가 개발한 직무몰입 도구를 Kim [21]이 수정·보완한 도구 7문항을 사용해 측정된 값을 의미하며, ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점으로 점수가 높을수록 직무몰입도가 높음을 의미한다. Kim[21]의 연구에서 Cronbach’s  $\alpha = .73$  이었으며, 본 연구에서는 Cronbach’s  $\alpha = .75$  로 나타났다.

#### 2.3.3 직무만족

Paula[22] 등에 의해 개발된 도구를 Bae[23]가 수정·보완한 도구 23문항을 사용해 측정된 값을 의미하며 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점으로 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다. 본 연구에서의 신뢰도는 Bae[23]의 연구에서 Cronbach’s  $\alpha = .80$ 이었으며, 본 연구에서는 Cronbach’s  $\alpha = .81$  로 나타났다.

#### 2.3.4 이직의도

Mobley[24]와 Becker[25]가 개발한 이직의도 측정도구를 Kim[26]이 수정·보완한 도구 6문항을 사용하였다. 이직의도 점수는 5점 Likert 척도로 평정하게 되어 있으며, ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 5점으로 점수가 높을수록 이직의도가 높음을 의미한다. 본 도구의 신뢰도는 Kim[26]의 연구에서 Cronbach’s  $\alpha = .76$  이었

으며, 본 연구에서는 Cronbach’s  $\alpha = .75$  로 나타났다.

### 2.4 자료 분석 방법

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS Win 21.0 Program을 이용하여 분석하였다. 일반적 특성, 감정노동, 직무몰입, 직무만족, 이직의도는 실수와 백분율, 평균, 표준편차 등의 서술통계를 이용하였다. 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 직무몰입, 직무만족, 이직의도 간의 차이는 t-test와 ANOVA 및 사후검증을 위해 Scheffe’s test를 이용하여 분석하였고, 감정노동과 직무몰입, 직무만족, 이직의도 간의 관계는 Pearson’s Correlation Coefficient로 분석하였으며, 감정노동이 직무몰입, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향을 파악하기 위해 Stepwise Multiple Regression을 이용하여 분석하였다.

## 3. 연구결과

### 3.1 대상자의 감정노동, 직무몰입, 직무만족, 이직의도 정도

대상자의 감정노동은 평균 3.47± .60점으로, 감정노동 하위영역별로는 감정 부조화가 평균 3.63± .61점으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 감정표현빈도 3.53± .62점, 감정표현주의성 3.16± .88점 순으로 나타났다. 직무몰입은 평균 2.85± .49점, 직무만족은 평균 2.88± .35점, 이직의도는 평균 3.49± .56점으로 나타났다[Table 1].

[Table 1] Scores for emotional labor, job involvement, job satisfaction and turnover intention of participants (N=258)

Variables	Mean	SD	Min	Max
Emotional labor	3.47	.60	1.78	5.0
Frequency	3.53	.62	1.80	5.0
Attentiveness	3.16	.88	1.50	5.0
Dissonance	3.63	.61	1.78	5.0
Job involvement	2.85	.49	1.29	4.29
Job satisfaction	2.88	.35	1.74	3.91
Turnover intention	3.49	.56	1.33	5.0

[Table 2] Emotional labor, Job involvement, job satisfaction and turnover intention according to participant characteristics (N=258)

Characteristics	N(%)	emotional labor			job involvement			job .satisfaction			turnover intention		
		M	SD	t or F (Scheffe)	M	SD	t or F (Scheffe)	M	SD	t or F (Scheffe)	M	SD	t or F (Scheffe)
Age(years)													
≤24 <sup>a</sup>	20(7.8)	3.40	.71		2.76	.46		2.95	.24		3.43	.41	
25~29 <sup>b</sup>	133(51.6)	3.54	.58		2.73	.43	16.892***	2.82	.36		3.62	.51	10.687***
30~34 <sup>c</sup>	58(22.5)	3.53	.63	3.512** (b,c>e)	2.80	.45	(a,b,c<e, b<d)	2.86	.32	4.685** (b,c<e)	3.57	.59	(b>d,e, c>e)
35~39 <sup>d</sup>	14(5.4)	3.52	.51		3.17	.45		2.93	.39		3.13	.70	
≥40 <sup>e</sup>	33(12.8)	3.12	.55		3.38	.42		3.09	.32		3.03	.42	
Marital status													
Unmarried	192(74.4)	3.52	.59		2.76	.47		2.84	.34		3.57	.53	
Married	66(25.6)	3.33	.63	2.229*	3.12	.47	-5.446***	2.98	.36	-2.897**	3.27	.58	3.958***
Religion													
Christian <sup>a</sup>	19(7.4)	3.46	.70		3.03	.48		2.87	.32		3.39	.55	
Buddhist <sup>b</sup>	52(20.1)	3.61	.64		2.80	.47	5.894**	2.84	.34		3.59	.47	
Catholic <sup>c</sup>	66(25.6)	3.39	.54	1.399	3.03	.56		2.96	.36	1.690	3.36	.67	2.436
None <sup>d</sup>	121(46.9)	3.46	.61		2.75	.41	(c>d)	2.85	.34		3.55	.52	
Educational background													
College <sup>a</sup>	131(50.8)	3.39	.60		2.78	.49		2.87	.33		3.59	.51	
University <sup>b</sup>	83(32.1)	3.60	.62	3.084* (b>a)	2.81	.43	11.969*** (a<c, b>c)	2.86	.36	1.080	3.46	.60	5.598** (a>c)
Graduate school <sup>c</sup>	44(17.1)	3.45	.55		3.17	.48		2.95	.36		3.28	.56	
Total clinical career(years)													
1~<3 <sup>a</sup>	76(29.5)	3.62	.62		2.70	.42		2.80	.34		3.61	.50	
3~<5 <sup>b</sup>	48(18.6)	3.34	.59		2.71	.50		2.78	.36		3.69	.55	8.923***
5~<10 <sup>c</sup>	76(29.4)	3.53	.57	3.764** (a>e)	2.82	.46	13.994*** (a,b,c<d,e)	2.89	.31	5.615*** (a,b<d)	3.51	.53	(a,b>d,e, c>e)
10~<20 <sup>d</sup>	34(13.2)	3.41	.62		3.17	.45		3.05	.37		3.25	.61	
≥20 <sup>e</sup>	24(9.3)	3.15	.55		3.30	.39		3.04	.30		3.03	.40	
Present working department													
Med.	65(25.2)	3.44	.61		2.88	.49		2.86	.34		3.46	.53	
Sug.	72(27.9)	3.52	.61		2.84	.56		2.92	.35		3.48	.54	
OBGY/PED	19(7.4)	3.39	.66		2.93	.35		2.96	.29		3.32	.46	
ICU	40(15.5)	3.64	.65	2.183*	2.73	.47	2.374*	2.80	.31	1.673	3.73	.49	2.938**
ER	13(5.0)	3.64	.52		2.53	.50		2.76	.38		3.77	.51	
OPD	13(5.0)	3.03	.41		3.08	.38		3.07	.34		3.17	.53	
Special unit	36(14.0)	3.37	.53		2.97	.39		2.85	.39		3.44	.68	
Type of work													
Fixed work <sup>a</sup>	52(20.2)	3.30	.52		3.18	.43		3.00	.36		3.19	.60	
2 shift <sup>b</sup>	13(5.0)	2.97	.59	8.693*** (a,b<c)	3.25	.54	24.373*** (a,b>c)	3.03	.49	6.299** (a>c)	3.53	.63	10.427*** (a<c)
3 shift <sup>c</sup>	193(74.8)	3.55	.60		2.74	.45		2.84	.32		3.57	.52	
Work position													
Staff nurse <sup>a</sup>	210(81.4)	3.52	.60		2.75	.45		2.84	.34		3.58	.53	
Charge nurse <sup>b</sup>	26(10.1)	3.26	.68	3.230*	3.32	.36	35.349*** (b,c>a)	3.07	.40	8.996*** (b,c>a)	3.23	.61	16.735*** (b,c<a)
Head nurse or higher <sup>c</sup>	22(8.5)	3.28	.48		3.35	.34		3.06	.25		2.96	.41	
Experience of turnover													
None	235(91.1)	3.46	.59		2.84	.48		2.89	.34		3.50	.54	
1	16(6.2)	3.72	.69		2.75	.53		2.65	.38		3.61	.72	
2	4(1.5)	3.08	.51	2.568*	3.54	.54	3.572**	3.04	.18	2.850*	2.88	.16	2.162
3	1(0.4)	4.22	.		2.86	.		3.04	.		3.50	.	
≥4	2(0.8)	2.61	.08		3.64	.51		3.28	.09		2.83	.24	
Monthly salary (10,000won)													
100~<150 <sup>a</sup>	9(3.5)	3.92	.46		2.30	.39		2.66	.30		3.65	.43	
150~<200 <sup>b</sup>	106(41.1)	3.59	.65		2.73	.46		2.80	.35		3.65	.58	
200~<250 <sup>c</sup>	114(44.2)	3.35	.52	3.688**	2.91	.47	11.211*** (a,b<d,e, a<c)	2.92	.32	5.551*** (e>b)	3.43	.50	6.512*** (b>d,e)
250~<300 <sup>d</sup>	14(5.4)	3.40	.73		3.31	.42		3.08	.44		3.13	.42	
≥300 <sup>e</sup>	15(5.8)	3.38	.64		3.20	.42		3.09	.30		3.09	.57	

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

### 3.2 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 직무몰입, 직무만족, 이직의도

대상자의 평균연령은 31.0세로, 연령은 25~29세가 51.6%로 가장 많았으며, 결혼상태는 미혼이 74.4%, 종교는 없음이 46.9%, 학력은 3년제 간호대학 졸업이 50.8%로 가장 많았다. 임상경력은 1~3년 미만인 29.5%, 근무부서는 외과 27.9%, 근무형태는 3교대근무가 74.8%로 가장 많았다. 직위는 일반간호사가 81.4%, 이직경험은 '없다'가 91.1%, 임금수준은 200~250만원 미만이 44.2%로 가장 많았다

대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동을 분석한 결과 연령( $F=3.512, p=.008$ ), 결혼상태( $t=2.229, p=.027$ ), 학력( $F=3.084, p=.047$ ), 임상경력( $F=3.764, p=.005$ ), 근무부서( $F=2.183, p=.045$ ), 근무형태( $F=8.693, p=.000$ ), 직위( $F=3.230, p=.041$ ), 이직경험( $F=2.586, p=.039$ ), 임금수준( $F=3.688, p=.006$ )에서 유의한 차이가 있었다. 사후검증결과 연령은 20~29세군과 30~34세군이 40세 이상군보다 점수가 높게 나타났으며, 대학이 전문대학보다 높았으며, 3교대 근무가 주간근무와 2교대 근무보다 감정노동이 높은 것으로 나타났다.

직무몰입을 분석한 결과 연령( $F=16.892, p=.000$ ), 결혼상태( $t=-5.446, p=.000$ ), 종교( $F=5.894, p=.001$ ), 학력( $F=11.969, p=.000$ ), 임상경력( $F=13.994, p=.000$ ), 근무부서( $F=2.374, p=.030$ ), 근무형태( $F=24.373, p=.000$ ), 직위( $t=35.349, p=.000$ ), 이직경험( $F=3.572, p=.007$ ), 임금수준( $F=11.211, p=.000$ )에서 유의한 차이가 있었다. 사후검증결과 연령은 40세 이상이 가장 높게 나타났으며, 대학졸업이 가장 높고, 총 임상경력은 10~20년 미만군과 20년 이상군에서 가장 높게 나타났다. 임상경력은 10년 이상군이 높았으며, 근무형태는 주간근무와 2교대가 점수가 높았고, 직위는 책임간호사와 수간호사 이상이 높았으며, 임금수준은 250~300만원 미만과 300만원 이상이, 200~250만원 미만이 100~150만원 미만보다 직무몰입이 높은 것으로 나타났다.

직무만족은 연령( $F=4.685, p=.001$ ), 결혼상태( $t=-2.897, p=.004$ ), 임상경력( $F=5.615, p=.000$ ), 근무형태( $F=6.299, p=.002$ ), 직위( $F=8.996, p=.000$ ), 이직경험( $F=2.850, p=.024$ ), 임금수준( $F=5.551, p=.000$ )에서 유의한 차이가 있었다. 사후검증 결과 연령은 40세 이상이 25~29세와 30~34세군보다 높게 나타났고, 임상경력은 10~20년 미만군이 1~3년 미만과 3~5년 미만보다 직무만족이 높았

다. 근무형태는 주간근무가 3교대보다 높았으며, 직위는 책임간호사와 수간호사 이상이 일반간호사보다 높았으며, 월 임금수준은 300만원 이상이 100~150만원 미만보다 직무만족이 높게 나타났다.

이직의도는 연령( $F=10.687, p=.000$ ), 결혼상태( $t=3.958, p=.000$ ), 학력( $F=5.598, p=.004$ ), 임상경력( $F=8.923, p=.000$ ), 근무부서( $F=2.938, p=.009$ ), 근무형태( $F=10.427, p=.000$ ), 직위( $F=16.735, p=.000$ ), 임금수준( $F=6.512, p=.000$ )에서 유의한 차이가 있었다. 사후검증결과 연령은 25~29세가 30~34세와 35~39세 보다, 35~39세가 40세 이상보다 높았으며, 전문대학이 대학원보다 높았다. 임상 경력은 1~3년 미만, 3~5년 미만이 5~10년 미만과 10~20년 미만보다, 5~10년이 10~20년 미만보다 점수가 높았으며, 근무형태는 3교대가 주간근무보다 높았고, 직위는 일반간호사가 책임간호사와 수간호사 이상보다 높았으며, 임금수준은 150~200만원미만이 250~300만원미만과 300만원 이상보다 이직의도가 유의하게 높은 것으로 나타났다[Table 2].

### 3.3 감정노동과 직무몰입, 직무만족, 이직의도 간의 상관관계

감정노동은 직무몰입( $r=-.361, p<.001$ ), 직무만족( $r=-.249, p<.001$ )과는 부적 상관관계이며, 이직의도( $r=.226, p<.001$ )와는 정적 상관관계로 나타났다. 직무몰입은 직무만족( $r=.443, p<.001$ )과 정적 상관관계이며, 이직의도( $r=-.526, p<.001$ )와는 부적 상관관계로 나타났다. 직무만족은 이직의도( $r=-.496, p<.001$ )와 부적 상관관계로 나타났다[Table 3].

[Table 3] Relationship of emotional labor, job involvement, job satisfaction and turnover intention (N=258)

Variables	Job involvement	Job satisfaction	Turnover intention
Emotional labor	-.361**	-.249**	.226**
Job involvement		.443**	-.526**
Job satisfaction			-.496**

\*\* p<.001

### 3.4 대상자의 일반적 특성과 감정노동이 직무몰입과 직무만족, 이직의도에 미치는 영향

종합병원 간호사의 일반적 특성과 감정노동이 직무몰입과 직무만족, 이직의도에 대한 예측 설명력을 파악하기 위해 위계적 회귀분석을 실시하였다. 감정노동에서 차이를 나타내는 일반적 특성인 연령, 결혼상태, 학력, 임상경력, 근무부서, 근무형태, 직위, 이직경험, 임금수준을 통제하였다. 이후 감정노동의 세 가지 하부요인을 독립변수로 투입하고 이들이 종합병원 간호사의 직무몰입, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향을 각각 확인하였다. 일반적 특성 중 명목변수는 더미 처리하였다. 독립변수들 간의 다중공선성의 검정 결과, 모든 변수들 간의 상관계수가 .80 이상인 변수가 없어서 예측변수들이 독립적임이 확인되었다. 또한 오차항에 대한 기본 가정을 검정한 결과 Durbin-Watson 통계량이 1.6~1.74로 자기상관이 없었으며, 다중공선성의 문제는 공차한계(tolerance) 0.1 이상으로 분산확대인자(Variance Inflation Factor, VIF)가 10이하로 다중공선성의 문제가 없는 것으로 확인되었다.

이들 변인들이 직무몰입과 직무만족, 이직의도에 미치는 예측 설명력을 분석한 결과, 직무몰입에 영향을 미치는 예측변인은 연령, 결혼상태, 학력, 임상경력, 근무부서, 근무형태, 직위, 이직경험, 임금수준을 통제변수로 포함하고 있는 모델 I에서는 근무부서와 근무형태가 영향을 미치고 있었으나, 통제변수와 감정노동의 하부요인이 함께 투입된 모델 II에서 통제변수는 근무부서만 영향을 주었고, 감정노동의 하부요인 중 감정의 표현주의성이 직무몰입에 부정적 영향을 주는 것으로 확인되었으며, 설명력은 33.9%(F=9.613, p<.001)였다

직무만족의 경우, 통제변수만을 포함하는 모델 I에서 학력과 임금수준이 유의한 영향을 나타내는 변수였으나, 통제변수와 감정노동의 하부요인이 함께 투입된 모델 II에서 직무만족에 영향을 미치는 요인은 임금수준으로 나타났다으며, 설명력은 16%(F=3.582, p<.001)였다.

이직의도의 경우, 통제변수만을 포함하는 모델 I에서 영향을 미치는 변수가 없었으며, 통제변수와 감정노동의 하부요인이 함께 투입된 모델 II에서 이직의도에 영향을 미치는 요인은 감정표현빈도로, 설명력은 19.8%(F=4.624, p<.001)였다[Table 4].

[Table 4] Factors influencing job involvement, job satisfaction and turnover intention (N=258)

Variables	Model I		Model II	
	$\beta$	t	$\beta$	t
<b>Job involvement</b>				
Age	.054	.443	.066	.574
Marital status	.111	1.498	.110	1.565
Educational background	-.025	-.353	.073	1.065
Total clinical career	-.042	-.329	-.112	-.918
Working department	-.136	-2.107*	-.123	-2.019*
Type of work	-.196	-2.183*	-.147	-1.716
Work position	.180	1.760	.156	1.597
Experience of turnover	.088	1.537	.091	1.671
Monthly salary	.143	1.827	.099	1.320
Frequency			-.140	-1.585
Attentiveness			-.239	-2.906*
Dissonance			.055	.724
Model F(p)	8.334***		9.613***	
Adj R <sup>2</sup>	.252		.339	
<b>Job satisfaction</b>				
Age	-.206	-1.575	-.198	-1.521
Marital status	.044	.553	.041	.514
Educational background	-.169	-2.251*	-.114	-1.475
Total clinical career	.216	1.562	.180	1.303
Working department	-.132	-1.905	-.125	-1.813
Type of work	-.142	-1.474	-.117	-1.214
Work position	.109	.986	.100	.903
Experience of turnover	.004	.061	.003	.057
Monthly salary	.223	2.643*	.196	2.319*
Frequency			-.109	-1.097
Attentiveness			-.093	-1.006
Dissonance			.017	.203
Model F(p)	3.800***		3.582***	
Adj R <sup>2</sup>	.133		.160	
<b>Turnover intention</b>				
Age	.062	.483	.034	.269
Marital status	-.087	-1.111	-.085	-1.099
Educational background	.013	.179	-.053	-.697
Total clinical career	-.141	-1.035	-.084	-.621
Working department	.118	1.282	.122	1.691
Type of work	.081	.855	.062	.656
Work position	-.126	-1.160	-.097	-.905
Experience of turnover	-.073	-1.208	-.076	-1.274
Monthly salary	-.159	-1.913	-.136	-1.655
Frequency			.196	2.013*
Attentiveness			.115	1.265
Dissonance			-.146	-1.738
Model F(p)	4.642***		4.624***	
Adj R <sup>2</sup>	.158		.198	

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

## 4. 논의

본 연구결과 종합병원 간호사의 감정노동 수준은 5점 만점에 평균 3.47점으로, 동일한 도구를 사용하여 대학병원 간호사를 대상으로 한 Wi와 Yi[15]의 연구 3.21점, 임

상간호사를 대상으로 한 Kim등[27]의 연구 3.25점, 노인 요양시설 간호사를 대상으로 한 Seo 와 Sung[28]의 연구 2.60점 보다는 높은 결과였다. 카드사, 통신사 콜센터, 은행, 백화점 판매원 등의 서비스 종업원을 대상으로 한 Han[29]의 연구 3.45점과는 유사하였으며, 치위생사를 대상으로 한 Yoon과 Kim[30]의 연구 2.74점 보다는 높게 나왔으나, 호텔 종업원을 대상으로 한 Bael[31]의 연구 3.60점, 공공부문 민원실에 근무하는 공무원을 대상으로 연구한 Kim[32]의 연구 3.70점 보다는 낮은 수준을 보였다.

이와 같이 감정노동 정도는 직종에 따라 다른 결과를 나타냈으나, 간호사의 경우 다른 직종과 비교하더라도 중간 수준이상의 감정노동을 하고 있는 것을 알 수 있으며, 서비스 수행자가 근무하는 조직의 특성과 직무의 형태, 근무지역에 따라 감정노동의 수준이 달라질 수 있으므로, 간호사의 감정노동은 이러한 측면을 고려하여 관리되어야 할 필요성이 있다.

또한 감정노동의 하위영역 중 감정부조화의 정도가 가장 높은 것으로 나타났는데, 이러한 결과는 감정표현주의 정도가 가장 높게 났다고 한 선행연구들[15,27,28]과는 다른 결과를 나타냈다. 감정적 부조화가 환자와의 효과적인 상호작용을 저해하며 인지적 대처기전의 효율성을 감소시킴으로써 간호사의 역할 수행에 부정적 영향을 미치게 된다고 보고한 Zapf[33]의 연구, 카지노 종사원들을 대상으로 연구한 Park과 Han[34]의 연구와는 일치하였다. 이는 의료기관의 고객 만족 및 서비스를 강화하는 전략 등으로 간호업무의 특성상 환자를 위한 다학제간의 협동이 필요하게 되며, 다양한 환자들과 지속적으로 상호작용을 하는 동안 상황에 따라 자신의 감정을 조절하는 과정에서 나타난 결과라고 사료된다.

일반적 특성에 따른 감정노동을 비교해 본 결과연령, 결혼상태, 학력, 임상경력, 근무부서, 근무형태, 직위, 이직경험, 임금수준 등에 유의한 차이를 보였다. 이러한 결과는 일반적인 특성에 따른 차이가 없다고 한 다른 선행연구들[9,14,15]과는 상이한 결과였으나, Seo와 Sung[28]의 결과와 Cha 등[4]의 연구와 유사하게 나타났다. 따라서 감정노동을 인식하여 자기관리가 필요한 시기는 연령이 어리고 임상경력이 낮은 연차에서부터 시작하는 것이 바람직할 것으로 사료된다.

직무몰입정도는 5점 만점에 평균 2.94점으로, 연령, 결혼상태, 종교, 학력, 임상경력, 근무부서, 근무형태, 직위, 이직경험, 임금수준 등에 유의한 차이를 보였다. 이러한

결과는 Ji[35]와 Lee[13]의 연구결과와 유사하게 나타났으며, 재가노인복지시설 종사자를 대상으로 한 Song[36]의 연구와도 유사하게 나타났다. 이는 연령이 높고 임상경력이 많으며, 교육수준과 직위가 높을수록 많은 임상 근무 경험을 바탕으로 업무가 익숙하고 조직몰입이 잘 되어 직무몰입이 높을 것으로 여겨진다.

직무만족정도는 5점 만점에 평균 2.88점으로, 연령, 결혼상태, 직위, 근무경력, 임금수준 등에 유의한 차이를 나타내어, Wi와 Yi[15], Ha와 Choi[37]의 연구가 본 연구결과를 지지해 주고 있었다. 이러한 결과는 연령과 임상경력, 직위가 높아질수록 전문직에 대한 자존감이 높아지고, 병원업무 환경에 익숙해지며, 간호업무수행에 권한이 많이 주어지기 때문에 스스로 자율적인 간호활동을 수행함으로써 직무만족도가 상대적으로 높아진다고 사료된다.

대상자의 이직의도 수준은 평균 3.49점으로, 동일 도구를 사용하여 일반병동 간호사를 대상으로 한 Kim[26]의 연구 3.28점, Lee[38]의 연구 3.39점 보다 높게 나타났다. 이러한 결과는 우리나라 간호사들의 이직의도가 평균이상으로 높은 수준임을 알 수 있다.

본 연구와 선행연구[26,38,39]들을 비교해 볼 때, 연령이 낮을수록, 보직을 맡지 않은 일반간호사인 경우가 이직이 많은 것을 고려하면, 젊은층의 간호사들을 대상으로 이직의도를 낮추기 위한 관리 전략이 필요할 것이다. 현재 이직하겠다고 생각하는 것은 아니면서, 조직에 대한 충성도나 공헌도가 높은 것도 아니어서 언제라도 간호직을 그만 둘 이유가 생기면 별 망설임 없이 사직할 수 있을 가능성이 있어[38], 우리나라 간호사 평균 이직률이 적정 이직률보다 2~3배나 높은 이유를 설명해주는 부분[38]이라고 할 수 있다

연구대상자의 감정노동과 직무몰입, 직무만족과 이직의도와와의 상관관계를 분석한 결과, 감정노동은 직무몰입과 직무만족과의 부적 상관관계를 나타내었으며, 이직의도와는 정적 상관관계를 나타냈다. 직무몰입은 직무만족과 정적 상관관계가 있었으며, 이직의도와는 부적 상관관계로 나타났다. 이는 국내 · 외 여러 선행연구에서 감정노동이 높을수록 직무몰입과 직무만족이 낮아지고, 이직의도는 높아진다는 결과와 일치하였으며[7,13,14,28,39], 타 직종의 호텔 종사원 대상으로 연구한 Kim[40]의 연구와도 일치한 결과였으나, Huh[41]의 호텔, 백화점, 레스토랑 등에서 근무하는 종업원을 대상으로 한 연구에서 감정노동의 특성이 종업원 직무만족과 정적 상관관계를

나타냈다는 결과와는 상반된 결과였다. 따라서 일정한 수준의 감정노동이 직무에 대한 일체감과 직무의 자율성, 자부심, 긍지 등의 직무몰입과 직무만족과 관련되어 있음을 의미한다[42]고 할 수 있다.

대상자의 일반적 특성과 감정노동이 직무몰입과 직무만족, 이직의도에 미치는 영향을 분석한 결과, 일반적 특성인 연령, 결혼상태, 학력, 임상경력, 근무부서, 근무형태, 직위, 이직경험, 임금수준을 통제한 후 감정노동은 직무몰입에 대해서는 33.9%, 직무만족에 대해서는 16%, 이직의도에 대해서는 19.8%의 설명력을 보였다. 이는 감정노동으로 인해 직무몰입이나 직무만족, 이직의도와 같은 조직유효성에 영향을 미치게 되므로[43], 간호사의 직무몰입과 직무만족을 높이고 이직의도를 낮추기 위해서는, 무엇보다 감정노동정도를 조절하고 관리하는 것이 인적자원 관리측면에서 우선적으로 필요할 것이다. 이에 Smith와 Gray[44]는 간호사들이 환자의 감정에 동참하여 감정적 측면을 배려하고 공감한 상태에서 업무가 이루어지므로, 보수교육이나 직무교육 등 교육의 기회가 될 때마다 알려주어야 하고 멘토를 설정하여 관리해야 한다고 하였다.

이상의 결과를 통해 종합병원 간호사들의 감정노동은 직무몰입과 직무만족에 부정적인 영향을 미치게 되어, 이직의도를 높이게 되는 중요한 요인으로 파악되었다. 따라서 간호의 질적 향상 및 효율성 측면의 향상을 위해 감정노동을 관리하기 위한 전략을 마련하는데 기초자료로 활용될 것을 기대한다.

## 5. 결론 및 제언

본 연구는 종합병원 간호사의 감정노동이 직무몰입, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향을 파악하기 위해 시도된 서술적 조사연구로, 일반적 특성인 연령, 결혼상태, 학력, 임상경력, 근무부서, 근무형태, 직위, 이직경험, 임금수준을 통제한 후 감정노동은 직무몰입에 대해서는 33.9%, 직무만족에 대해서는 16%, 이직의도에 대해서는 19.8%의 설명력을 보였다.

이와 같이 감정노동은 간호사의 업무수행에 있어 중요한 요소인 직무몰입, 직무만족, 이직의도 등에 모두 영향을 미치는 중요한 변수이므로, 직무몰입과 직무만족을 증가시키고 이직의도를 감소시키기 위해서는 감정노동

을 감소시킬 수 있는 체계적인 전략 방안을 모색해야 할 것이다. 본 연구는 B시에 위치한 종합병원 간호사만을 대상으로 하였기 때문에 일반화하기에는 한계가 있어, 이상의 결과를 기초하여 다음과 같이 제안하고자 한다.

첫째, 종합병원 간호사의 이직의도를 감소시키기 위해서 근무형태를 유연하고 탄력적으로 운영하는 인사정책을 수립하는 제도적 장치가 필요하다.

둘째, 종합병원 간호사의 감정노동이 높을수록 직무몰입과 직무만족은 낮아져 이직의도가 높아지므로, 간호사들의 감정노동을 경감시키기 위한 효율적인 인력관리 프로그램의 개발 및 적용에 관한 추후 연구가 필요하다.

## References

- [1] Kim, J.H., Hyun, M.Y. & Kim, S.Y., "Job Stress, Depression, Social Support, and Coping Strategies of Clinical Nurses", *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 18(2), pp.219-231, 2009.
- [2] Ko, Y. & Kang, k., "A Study on the Relationship between Self-efficacy, Collective-efficacy and Job Stress in the Nursing Staff", *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 12, pp.276-286, 2006.
- [3] Park, H.J., "Emotional Labor, Emotional Expression, and Burnout of Clinical Nurses", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15, pp.225-232, 2009.
- [4] Cha, S.K., Shin, Y.S., Kim, K.Y., Lee, H.Y., Ahn, S.Y., Jang, H.S., "The Degree of Emotional Labor and its related factors among Clinical Nurses", *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 15(2), pp.23-35, 2009.
- [5] Hochschild, A.R., "Emotion work, feeling rules and Social structure", *American Journal of sociology*, 85(3), pp.551-575, 1979.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1086/227049>
- [6] Mann, S. & Cowburn, J., "Emotional Labour and Stress within Mental Health Nursing", *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 12, pp.154-162, 2005.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2850.2004.00807.x>
- [7] Jung, M.S. & Kim, K.J., "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), pp.1-18, 2006.
- [8] Kim, I.S., "The Role of Self-efficacy and Social Support in the Relationship between Emotional Labor and Burnout, Turnover Intention among Hospital Nurses", *The Journal*



- of Korean Nursing Administration Academic Society, 15(4), pp.515-526, 2009.
- [9] Yang, Y.K., "A Study on Burnout, Emotional Labor, and Self-efficacy in Nurses," *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 17, pp.423-431, 2011.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2011.17.4.423>
- [10] Shin, M.K. & Kang, H.L., "Effects of Emotional Labor and Occupational Stress on Somatization in Nurses", *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 17(2), pp.158-167, 2011.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2011.17.2.158>
- [11] Chang, C.C. & Yang, F.J., "Emotional Labor, Job Satisfaction and Organizational Commitment among Clinical Nurses: A Questionnaire Survey", *International Journal of Nursing Studies*, 45(6), pp. 879-887, 2008.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2007.02.001>
- [12] Hyun, S.I. *Emotional Labor, Emotional Competence and Customer-Oriented in Hospital Nurses*, Unpublished doctoral dissertation, Yonsei University, Seoul, 2009.
- [13] Lee, S.N. *Relation of among Emotional Labor, Burn Out and Job Involvement of Nurses*, Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul, 2010.
- [14] Lee, K.J. & Lee, E., "The Relationship of Emotional Labor, Empowerment, Job Burnout and Turnover Intention of Clinical Nurses", *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 20(2), pp.130-142, 2011.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2011.20.2.130>
- [15] Wi, S.M. & Yi, Y.J., "Influence of Emotional Labor on Job Satisfaction, Intent to Leave, and Nursing Performance of Clinical Nurses", *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 18(3), pp.310-319, 2012.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2012.18.3.310>
- [16] Kim, H.J. & Kim, J.H., "Emotional Labor, Social Support, and Depressive Symptoms of Clinical Nurses", *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 20(3), pp.308-318, 2011.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2011.20.3.308>
- [17] Kang, M.H., Kwon, M.G. & Youn, S.Y., "Self-efficacy, Nursing Organizational Culture and Emotional Labor in Clinical Nurses", *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 21(3), pp.266-273, 2012.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2012.21.3.266>
- [18] Morris, J.A. & Feldman, D.C., "The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor", *Academy of Management Review*, 21(4), pp.986-1010, 1996.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/259161>
- [19] Kim, M.J., "Effects of the Hotel Employee's Emotional Labor upon the Job-related Attitudes", *Journal of Tourism Science*, 21(2), pp.129-141, 1998.
- [20] Kanungo, R.N., "Measurement of Job and Work Involvement", *Journal of applied psychology*. 67(3), pp.341-349, 1982.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.67.3.341>
- [21] Kim, J.A. *The Relationship between the Nurses' Reward Fit and Job Involvement: Organizational Commitment*, Unpublished master's thesis, Ewha Womans University, Seoul, 1997.
- [22] Paula, L.S., "Measurement of Work Satisfaction among Health Profession", *Med Care*, 4, pp.337, 1978.
- [23] Bae, B.H. *A study of the degree of Role Perception and Job Satisfaction for Clinical Nurses*, Unpublished master's thesis, Kyungsan University, Kyungbuk, 2001.
- [24] Mobley, W.H. *Employee Turnover: Causes, Consequences, and Control*, Massachusetts Addison-Wesley Publishing Company, 1982.
- [25] Becker, T.E., "Foci and base of Commitment: are they Distinctions Worth marking?", *Journal of Academy Management*, 35(1), pp.232-244, 1992.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/256481>
- [26] Kim, M.R. *Influential Factors on Turnover Intention of Nurses: The Affect of Nurse's Organizational Commitment and Career Commitment to Turnover Intention*, Unpublished master's thesis, Ewha Womans University, Seoul, 2007.
- [27] Kim, J.H., Lee, Y.M., Joung, H.Y., Choo, H.S., Won, S.J., Kwon, S.Y., Bae, H.J., Ahn, H.K., Kim, E.M., Jang, H.J., "Effects of Emotional Labor, Emotional Intelligence and Social Support on Job Stress in Clinical Nurses", *Journal of Korean Academy Fundamental Nursing*, 20(2), pp.157-167, 2013.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.7739/jkafn.2013.20.2.157>
- [28] Seo, Y.S. & Sung, K.W., "Relation of Emotional Labor, Job Involvement, and Job Satisfaction for Nurses in Long-term Care Facilities", *Journal of Korean Gerontology Nursing*, 13(3), pp.193-203, 2011.
- [29] Han, J.H. *A Study on the Impact of the Emotional Labor on Burnout of Service Employees*, Unpublished master's thesis, Pukyong National University, Pusan, 2008.
- [30] Yoon, S.U. & Kim, J.S., "Relations between Emotional Labor and Job Stress among some Dental Hygienists", *Journal of Korean Society of Dental Hygiene*, 11, pp.179-188, 2011.
- [31] Bae, E.J. *Effect of Emotional Labor and Emotional Intelligence on Job Stress in the H Hotel Employees*, Unpublished master's thesis, Korea University, Seoul,

2012.

[32] Kim, S.G., "An Exploratory study on the Emotional Labor in Public sector: focused on Street-level Bureaucrats in the Civil Service System", *The Korean Association for Local Government Studies*, 13(1), pp.51-70, 2009.  
DOI: [http://dx.doi.org/10.1016/S1053-4822\(02\)00048-7](http://dx.doi.org/10.1016/S1053-4822(02)00048-7)

[33] Zapf, D., "Emotion Work and Psychological Well-being: A Review of the Literature and some Conceptual Considerations", *Human Resource Management Review*, 12, pp.237-268, 2002.

[34] Park, S.J. & Han, H.O., "The Effects of Emotional Labor on Job-related Attitudes among Casino Employees", *Research of Women's economics*, 9(1), pp.77-98, 2012.

[35] Ji, M.J. *The Relationship between the fitness of Organizational Support and Job Involvement · Organizational Commitment of Clinical Nurses*, Unpublished master's thesis, Dankook University, Seoul, 2003.

[36] Song, H.K. *The Study on Working Environment of Employees occupied with in-Home Care Facility for the Aged having Effect on Job Involvement and Burn-out*, Unpublished master's thesis, Kyonggi University, Suwon, 2007.

[37] Ha, N.S. & Choi, J., "An Analysis of Nursing Competency affecting on Job Satisfaction and Nursing Performance among Clinical Nurses", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 16(3), pp.286-294, 2010.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2010.16.3.286>

[38] Lee, M.A., "The Relationship between the Justice of Compensation and the Intention of Turnover Perceived by Nurses", *Journal of Korean Academy Society Nursing Education*, 14(2), pp.195-204, 2008.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.5977/JKASNE.2008.14.2.195>

[39] Bartram, T., Casimir, G., Djurkovic, N., Leggat, S.G. & Stanton, P., "Do perceived high performance work systems influence the relationship between emotional labour, burnout and intention to leave? A study of Australian nurses", *Journal of Advanced Nursing*, 68(7), pp.1567-1578, 2012.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2648.2012.05968.x>

[40] Kim, H.Y., "Analysis of Relationship between Job Performance and Emotional Labor of Hotel Employee", *Journal of Tourism Science*, 29, pp.127-144, 2008.

[41] Huh, J.H. *The Study of Relations among Organization Quality, Emotional Labor and Employee Job Attitude*, Unpublished master's thesis, Hongik University, Seoul, 2000.

[42] Park, Y.S., Lee, K.J., Cho, E.H. & Park, H.J., "Factors

affecting Turnover Intention of Nurses in Long-term Care Facilities for Elderly People", *Journal Korean Gerontological Nurses*, 11(1), pp.81-89, 2009.

[43] Lindquist, C.A. & Whitehead, J.T., "Burnout, Job Stress, and Job Satisfaction among Southern Correctional Officers: Perceptions and causal factors", *Journal of Offender Services, counselling and Rehabilitation*, 10, pp.5-26, 1986.  
DOI: [http://dx.doi.org/10.1300/J264v10n04\\_02](http://dx.doi.org/10.1300/J264v10n04_02)

[44] Smith, P. & Gray, B., "Reassessing the Concept of Emotional Labor in Student Nurse Education: Role of Link Lecturers and Mentors in a time of Change", *Nurse Education Today*, 21(3), pp.230-237, 2001.  
DOI: <http://dx.doi.org/10.1054/nedt.2001.0541>

---

### 송 명 숙(Myung-Sook Song)

[정회원]



- 1997년 8월 : 고신대학교 대학원 보건간호학과 (보건간호학석사)
- 2004년 8월 : 고신대학교 대학원 간호학과 (간호학박사)
- 2012년 3월 ~ 현재 : 부산가톨릭대학교 간호대학 노인복지보건학과 조교수

<관심분야>

성인간호, 지역사회간호, 노인간호