

임상간호사의 감정노동이 직장에서의 행복감에 미치는 영향

Influence of Clinical Nurses' Emotional Labor on Happiness in Workplace

고정옥

원광보건대학교 간호학과

Jeong-Ok Ko(nrjoko@hanmail.net)

요약

본 연구는 임상간호사의 감정노동이 직장에서의 행복감에 미치는 영향을 파악하고자 시도된 서술조사 연구이다. 자료수집은 J시 소재의 일개 상급종합병원 간호사 312명을 대상으로 구조화된 자기보고식 설문지로 실시하였다. 분석결과, 간호사의 감정노동은 직장에서의 행복감과 음의 상관관계를 나타냈고, 개인적 특성에 따른 직장에서의 행복감은 7.7% 설명하였으며, 개인적 특성을 통제한 후 감정노동을 투입한 위계적 회귀분석에서는 8.9%를 추가 설명하여 총 16.6%의 설명력을 보였다($F=6.150, p<.001$). 이에 따라 병원 경영조직은 간호사의 감정 노동에 대한 인식을 새롭게 변화시키고, 감정노동과 관련된 직장에서의 행복감을 증진시킬 수 있도록 인적 관리 측면의 감성 프로그램 적용이 필요하다고 본다.

■ 중심어 : | 임상간호사 | 감정노동 | 직장에서의 행복감 |

Abstract

This study is designed to examine the influence of emotional labor on the happiness in workplace related with the atmosphere at their working place in the clinical nurses. Data were collected by questionnaires from 312 clinical nurses who work in the general hospital in the city "J". In results, emotional labor was related significantly negative correlation with happiness in workplace. Individual differences explained 7.7% of the happiness in workplace and emotional labor explained additional 8.9% of the happiness with control of the individual differences of hierachycal regression, so that the explanatory power of this study was 16.6% ($F=6.150, p<.001$). According to these data it is necessary to change the employers recognition on the emotional labor of the nurses and to develop the programs which assist and manage the emotional labor of the clinical nurses, in terms of the human network in their working place.

■ keyword : | Clinical Nurse | Emotional Labor | Happiness in the Workplace |

I. 서론

1. 연구의 필요성

간호사는 다양한 인간관계를 중심으로 접촉과 실천

을 전제로 환자에게 간호를 제공함과 동시에 여러 직종 간에 조정역할을 하며[1], 업무를 수행하는 동안 대상자에게 신뢰를 주고, 안정감을 갖도록 함으로써 빈번한 감정적 교류를 해야 하는 전문직종이다. 최근 조직적

맥락 속에서 의료서비스 변화에 따른 간호사의 감정노동은 중요한 문제로 대두되기 시작하였으며, 대상자에게 우호적인 정서표현은 기업의 이미지로 연결[2]되어 경영성과에 영향을 미칠 수 있으므로 병원들은 구성원들의 감정표현에 일정 기준을 마련하고 명시적이고 암묵적인 규범을 요구하고 있다[3]. 고객과의 서비스 교류가 일어나고 있는 동안 자신의 감정을 잘 통제하고, 조직과 사회적으로 바람직해 보이는 특정한 감정을 외적으로 표현하려는 행위를 감정노동[4]이라고 하며, 하위 구성요소로는 감정표현의 빈도(frequency)와 주의정도(attentiveness), 감정부조화(mismatch), 다양성(variety) 등이 있다. 감정표현의 빈도는 고객과의 상호작용 빈도에 따라 감정노동의 강도가 달라지는 것이며, 감정표현의 주의정도는 실제 감정을 숨기거나 표현하지 못하는 것에 대한 개인적 난이도, 노력의 정도이고, 감정부조화는 실제로 느끼는 감정과 조직에서 요구하는 감정표현 규범이 서로 충돌할 때 경험하는 현상이다. 또한 감정의 다양성은 특별한 상황에 맞추어서 표현되는 감정을 자주 바꾸어야 하는 상황을 일컫는다[5]. 감정노동을 다차원적인 개념으로 파악하려는 본격적 논의가 이루어지면서 4가지의 하위변인을 제시하였으나, 이에 대한 타당성이 충분히 확보되지 못한 상태에서 대부분 연구자들은 빈도, 주의정도, 부조화의 3가지 요인으로 분류하거나 비슷한 용어를 사용하여 감정노동의 새로운 차원을 정립하고 있다[6].

한편, 개인의 경험 내에서 이루어지는 삶의 만족과 그에 대한 긍정적 정서반응인 행복감(Happiness)은 삶이 현재 어떻게 진행되고 있는지에 대한 정서적이고 인지적인 평가로써 포괄적 개념인 심리적 안녕감[7]으로 자주 표현되는데, 이러한 행복감에 영향을 미치는 여러 변인 중의 하나가 자신이 일에 몰입된 상태 및 직업을 통한 만족감이다. 이는 자신의 직업분야에서 사회적 인정을 받고 성취감을 갖는 것은 행복감을 나타내는 하나의 지표가 된다는 것이다[8]. 직무를 통해 얻어지는 행복감은 유쾌하고 긍정적인 정서 상태로 고정되어 있지 않고, 역동적으로 변화하는 것으로, 직무환경의 외부적 요인뿐 만 아니라 조직의 규범 및 개인의 가치와 정서 등의 심리적 요인에 의해 영향을 받는다. 특히 전문직

종사자의 경우에는 동기유발이나 자신의 역할수행의 변화를 가져와 조직결과에 영향을 미치게 된다[9]. 따라서 병원 조직 내에서 전문직 간호사가 보살핌이라는 직무를 통해 지각하는 행복감은 초조하고 불안한 환자에게 안정감과 존중감을 주며 직무몰입과 성과에 긍정적인 영향을 끼칠 수 있다. 그러나 최근 병원의 인증평가 실시 및 의료서비스에 대한 경쟁우위를 확보하기 위해 간호사는 기본적인 간호업무 외에 친절과 미소라는 조직의 규범과 추가적인 업무를 병행하면서, 감정노동의 수행 빈도가 늘고 심리적 안녕감에 위협을 받고 있다. 이는 결국 정서적 소진과 스트레스를 가중시키며 업무 판단불능, 의욕상실, 대상자에 대한 무관심, 직무 불만족으로 이어져 직장 내 행복감을 저하시키는 주요 기제가 되고 있다[9]. 직무의 한 부분으로 감정노동을 수행하는 것은 개인의 태도와 행동, 정서 및 조직에 부정적으로 작용한다[4]. 그러므로 지속적인 감정노동의 경험은 행복감을 저해하고 간호사에게 신체적, 정신적으로 유해한 영향을 줄 수 있으며, 삶의 질이 저하되고 조직결과에 바람직하지 못한 영향을 초래하게 되므로 이를 적절히 관리하는 것은 인적관리 차원에서 중요한 문제라고 볼 수 있다.

간호사의 감정노동 결과 변수로써 행복감이라는 개념을 사용한 연구는 지금까지 없었으며, 간호학 이외에 타 분야에서 감정표현요구와 감정부조화 등의 감정노동의 하위변인과 행복감의 포괄적 개념인 심리적 안녕감 및 심리적 반응과의 관계와 영향[1][11][12] 등에 관한 연구가 소수 있을 뿐이고, 직장여성의 일과 가정에서 감정노동이 행복감에 미치는 영향을 살펴본 연구는 학위논문 1편[13]만 있는 실정이다. 이에 따라 간호사의 감정노동이 직장내 행복감에 미치는 영향을 파악하는 연구는 필요하며 의의가 있다고 본다. 그러므로 본 연구에서는 간호사의 감정노동과 그 하부요인이 직장에서의 행복감에 어떻게 영향을 미치는지 예측변인을 파악하여 조직 차원에서 개인의 신체 및 정서적 안녕과 병원조직의 발전을 조화롭게 유지하도록 돕기 위한 인적자원관리의 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구의 목적

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 대상자의 감정노동과 직장에서의 행복감 정도를 파악한다.

둘째, 대상자의 개인적 특성과 감정노동, 직장에서의 행복감의 차이를 파악한다.

셋째, 대상자의 감정노동과 직장에서의 행복감 간의 상관관계를 파악한다.

넷째, 대상자의 개인적 특성과 감정노동이 직장에서의 행복감에 미치는 영향을 파악한다.

II. 연구방법

1. 연구설계

본 연구는 임상간호사들의 감정노동이 직장에서의 행복감에 미치는 영향을 조사하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상자 및 자료수집

본 연구는 J시에 소재하는 상급종합병원에 근무하는 간호사를 대상으로 하였다. 자료 수집은 자기보고식 설문지를 사용하여 2012년 1월 2일부터 2012년 1월 13일 까지 이루어졌으며, 대상병원의 간호부에 의뢰하여 자료수집 신청 의뢰서를 작성하고, 협조 요청한 후 허락을 받아 진행하였다. 본 연구의 자료수집에 참여를 허락한 대상자에게 설문지 표지에 본 연구의 목적 및 진행과정, 연구 참여로 인해 예상되는 이익 및 불이익에 대한 정보를 포함한 연구 참여 동의서에 서명을 받고 설문지를 작성하게 한 후, 연구보조원이 회수하였다. 대상자 수는 G*Power 3.1.5 프로그램에 의해 유의수준 $\alpha = .05$, 중간정도의 효과크기(effect size=.15), 검정력 $1-\beta = .95$ 를 기준으로 다중회귀분석에서 필요한 표본 수에 대해 독립변수 12개를 포함하여 계산한 결과, 표본크기는 최소 184명으로 산출되어 충분하였다. 본 연구의 경우, 355부를 배부하여 344부를 회수하였으며, 이 중 응답 내용이 부적절한 12부와 병원에 처음 적응하기 시작한 임상경력이 1년 미만인 신규간호사 20명을 제외하

고, 312(87.9%)명의 자료를 최종 분석에 이용하였다.

3. 연구도구

본 연구의 자료수집을 위해 구조화된 질문지를 이용하였으며 질문지 내용은 대상자특성 9문항, 감정노동 9문항, 직장에서의 행복감은 1문항으로 구성되어 있다.

3.1 대상자의 특성

대상자의 인구사회학적 특성 내용은 연령, 결혼상태, 종교, 교육수준, 직위, 근무부서, 취업형태, 임상경력, 현 근무부서 경력 총 9문항으로 구성하였다.

3.2 감정노동(Emotional Labor)

본 연구에서 감정노동은 Morris & Feldman[5]의 연구를 기초로 하여 김민주[14]가 개발한 도구를 본 연구자가 간호 상황에 적합하게 어휘를 수정하여 사용하였다. 본 도구는 총 9문항이며, 감정빈도 3문항, 감정주의 정도 3문항, 감정부조화 3문항으로 구성되어 있다. 각각의 하위변인별로 문항의 내용을 살펴보면, 감정빈도(frequency of emotional labor)는 환자에게 '친절함을 느낄 수 있게 가식적 노력을 많이 하는지', '직장 내에서 거짓웃음을 많이 짓는지', '실제 감정을 숨기는 경우가 많은지'의 3문항으로 측정하였고, 감정주의정도(attentionness of emotional labor)는 '직장생활에서 감정표현의 어려움', '환자에게 미소로 응대하는 것의 어려움', '개인적 기분을 환자에게 표현하지 않으려는 노력'의 3문항으로 측정하였다. 감정부조화(mismatch of emotion)는 '환자들을 위해 개인적 기분을 숨기는지', '환자 응대 시 실제 감정과 차이가 있는지', '자신의 실제 감정과 표현 행동사이의 차이에 대한 혼란'의 3문항으로 측정하였다. 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점의 Likert 척도로써 점수가 높을수록 감정노동 정도가 높은 것을 의미한다. 내적일관성 신뢰도는 김민주[13]의 연구에서 개발당시 Cronbach's alpha는 .85이었고, 본 연구에서는 Cronbach's alpha = .803으로 나타났다.

3.3 직장에서의 행복감(Happiness in Workplace)

본 연구에서는 Youssef & Luthans[15]의 논문에서

사용된 설명문항을 참고하여 Fordyce[16]가 개발하고, 최용득[17]이 사용한 도구로써 행복에 관한 표준 측정 수준을 구성원이 직장에서 느끼는 행복의 정도로 하여 “극히 불행하다(극히 우울하며 완전히 사기가 저하되어 있다)” 0점에서 “극히 행복하다(황홀할 정도로 기쁘다)”의 10점까지 부여하였으며, 점수가 높을수록 직장에서의 행복감이 높음을 의미한다.

4. 자료분석방법

본 연구의 수집된 자료는 SPSS WIN 19.0 프로그램을 이용하여 분석하였으며 분석방법은 다음과 같다.

첫째, 대상자의 개인적 특성 및 연구변수는 기술통계를 이용하여 빈도와 백분율, 평균 및 표준편차를 구하였다.

둘째, 측정도구의 신뢰성을 확인하기 위해 내적일관성 신뢰도인 Cronbach alpha계수를 산출하였다.

셋째, 대상자의 개인적 특성에 따라 감정노동과 직장에서의 행복감의 차이는 t-검정과 One Way ANOVA로 분석하고 Scheffé test로 사후 검정하였다.

넷째, 대상자의 감정노동과 직장에서의 행복감과의 상관관계는 Pearson’s Correlation Coefficient를 산출하였다.

다섯째, 대상자의 개인적 특성과 감정노동이 직장에서의 행복감에 미치는 영향을 분석하기 위해 위계적 다중회귀분석(Hierachical multiple regression)을 이용하였다.

III. 연구 결과

1. 대상자의 개인적 특성

본 연구에서 대상자의 성별은 모두 여성으로 312명이었고, 평균 연령은 31.3세였으며, 20~29세가 164명(52.6%)으로 가장 많았다. 결혼상태는 미혼이 180명(57.7%)이었고 종교를 가진 대상자는 171명(54.8%)이었으며, 학력은 학사가 174명(55.8%), 전문학사가 109명(34.6%)이었다. 근무부서는 외과계 병동이 90명(28.8%), 소아과를 포함한 내과계 병동 82명(26.3%), 중

환자실(내과계, 외과계, 신경계, 신생아, 심장)이 71명(22.8%)순이었다. 고용형태는 정규직이 245명(78.5%)이었고, 직위는 일반간호사가 275명(88.1%)이었다. 임상경력(1년~5년 미만)이 125명(40.1%)으로 가장 많았고, 5년~10년 미만 89명(28.5%), 10년~20년 미만 67명(21.5%), 20년 이상이 31명(9.9%) 순으로 나타났다. 현 부서의 경력은 1년~5년 미만 201명(60.9%)으로 가장 많았고, 1년 미만 65명(20.8%), 5년~10년 미만 57명(18.3%)이었다.

표 1. 대상자의 일반적 특성 (N=312)

개념	범주	빈도(%)	평균±표준편차
나이(세)	20-29	164(52.6)	31.3±6.95
	30-39	94(30.1)	
	≥40	54(17.3)	
결혼상태	미혼	180(57.7)	
	기혼	132(42.3)	
종교	무	141(45.2)	
	기독교	114(36.5)	
	기독교	47(15.1)	
	불교	7(2.2)	
	기타	3(1.0)	
학력	전문학사	108(34.6)	
	학사	174(55.8)	
	석사이상	30(9.6)	
근무부서	외래	46(14.7)	
	내과병동	82(26.3)	
	외과병동	90(28.8)	
	중환자실	71(22.8)	
	응급실	23(7.4)	
고용형태	정규직	245(78.5)	
	비정규직	67(21.5)	
직위	일반간호사	275(88.1)	
	책임간호사	37(11.9)	
임상경력(년)	1≤-5)	125(40.1)	8.27±6.86
	5≤-10)	89(28.5)	
	10≤-20)	67(21.5)	
	≥20	31(9.9)	
현부서경력(년)	<1	65(20.8)	2.68±2.22
	1≤-5)	190(60.9)	
	5≤-10	57(18.3)	

2. 대상자의 감정노동과 직장에서의 행복감 점수

대상자의 감정노동은 5점 만점에 평균 3.25점이었고, 점수의 범위는 1.78~4.89점이었다. 3개의 하위요인별로 살펴보면 감정빈도가 3.55점으로 가장 높았으며, 다음으로 감정주의 정도가 3.20점, 감정부조화가 3.01점 순이었다. 직장에서의 행복감은 평균 5.33점으로 점수의 범위는 0.00~9.00점으로 나타났다.

표 2. 감정노동과 직장에서의 행복감 점수 (N=312)

개념	평균±표준편차	범위
감정노동	3.25±0.49	1.78~4.89
감정빈도	3.55±0.57	1.33~5.00
감정의 주의정도	3.20±0.51	2.00~4.67
감정부조화	3.01±0.67	1.33~5.00
직장에서의 행복감	5.33±1.54	0.00~9.00

3. 대상자의 개인적 특성에 따른 감정노동과 직장에서의 행복감의 차이분석

대상자의 개인적 특성에 따른 감정노동 3개의 하위 변수 간의 차이분석에서 감정빈도는 유의하지 않은 것으로 나타났고, 감정 주의정도는 종교유무($t=2.84, p=.005$)와 임상경력($F=2.68, p=.047$)에서 유의한 차이를 보였다. 감정부조화는 근무부서에 따라 유의한 차이를 나타냈는데, 외래가 2.61점으로 가장 낮았으며, 응급실의 경우는 3.20점으로 가장 높았고, Scheffé의 사후분석 결과, 병동이나 응급실이 외래보다 감정부조화 점수가 유의하게 더 높았다($F=6.26, p<.001$). 또한 임상 경력은 5~10년 미만인 3.12점으로 가장 높았으며, 사후분석에 따라 10년~20년 미만, 1년~5년 미만, 20년 이상 순으로 유의한 차이를 나타냈다($F=4.12, p=.007$). 현재부서의 근무기간은 전혀 유의하지 않았다. 직장에서의 행복감의 경우, 대상자의 개인적 특성에서 현재부서의 근무기간만 제외하고 모두 유의한 차이를 보였다. 구체적으로 살펴보면, 기혼이 미혼보다 5.63점으로 점수가 높았고($t=-3.01, p=.003$), 종교를 가진 경우가 없는 경우보다 5.54점으로 직장에서의 행복감 점수가 더 높았다

($t=-2.70, p=.007$). 학력은 대학원 출신이 6.17점으로 직장에서의 행복감 점수가 가장 높았고, 3년제, 4년제 순으로 높게 나타났으며 사후분석결과, 대학원출신이 3년제, 4년제보다 통계적으로 유의하게 높았다($F=5.14, p=.006$). 근무부서는 외래가 5.89점으로 가장 높았고, 내과병동, 외과병동, 중환자실, 응급실 순으로 나타났으며, 사후분석결과 외래가 응급실보다 통계적으로 유의한 차이를 보였다($F=2.91, p=.022$). 임상경력은 20년 이상이 6.48점으로 가장 높았고, 10년~20년 미만, 5년~10년 미만, 1년~5년 미만 순으로 나타났다. 사후분석결과 20년 이상이 10년~20년 미만, 5년~10년 미만, 1년~5년보다 통계적으로 유의한 차이를 나타냈다($F=8.43, p<.001$).

4. 감정노동과 직장에서의 행복감과 의 상관관계

감정노동의 하위변수인 감정빈도, 감정주의정도, 감정부조화는 직장에서의 행복감과 의 상관관계에서 모두 유의한 수준으로 관계가 있는 것으로 나타났고, 감정주의정도($r=-.315, p<.001$), 감정부조화($r=-.313, p<.001$), 감정빈도($r=-.241, p<.001$) 순으로 직장에서의 행복감과 부(-)의 상관관계를 보였다.

표 4. 감정노동과 직장에서의 행복감과 의 상관관계

(N=312)

개념	감정노동		
	감정빈도	감정주의정도	감정부조화
직장에서의 행복감	-.241(α .001)	-.315(α .001)	-.313(α .001)

5. 대상자의 개인적 특성과 감정노동이 직장에서의 행복감에 미치는 영향

간호사의 감정노동이 직장에서의 행복감에 미치는 영향을 파악하기 위해 위계적 다중회귀분석을 실시하였다. 먼저 개인적 특성에서 유의한 차이를 보인 모든 변수를 투입하여 영향을 미치는 변인을 확인하고, 이후 감정노동의 3개 하위변수를 모두 투입하여 직장에서의 행복감에 미치는 영향을 각각 확인하였다. 개인적 특성 중에서 명목변수인 결혼, 종교, 교육, 근무부서는 모두 가변수 처리하였다. 독립변수에 대한 회귀분석 가정을

표 3. 대상자의 개인적 특성에 따른 감정노동과 직장에서의 행복감의 차이분석 (N=312)

개념	범주(명)	감정노동						직장에서의 행복감	
		감정빈도		감정주의정도		감정부조화		평균 표준편차	F/t(ρ) Scheff
		평균 표준편차	F/t(ρ) Scheff	평균 표준편차	F/t(ρ) Scheff	평균 표준편차	F/t(ρ) Scheff		
결혼상태	미혼(180)	3.59 (.54)	1.46(.146)	3.22 (.50)	1.03(.305)	3.05 (.65)	1.29(.197)	5.11 (1.49)	-3.01(.003)
	기혼(132)	3.50 (.61)		3.16 (.52)		2.95 (.71)		5.63 (1.55)	
종교	무(141)	3.58 (.46)	.76(.451)	3.29 (.50)	2.84(.005)	3.08 (.62)	1.69(.093)	5.07 (1.61)	-2.70(.007)
	유(171)	3.53 (.65)		3.12 (.50)		2.95 (.71)		5.54 (1.44)	
교육	전문학사a(113)	3.53 (.55)	.68(.508)	3.20 (.51)	.19(.824)	2.96 (.63)	1.50(.225)	5.27 (1.54)	5.14(.006) b,a/c
	학사b(182)	3.58 (.57)		3.18 (.49)		3.07 (.66)		5.22 (1.55)	
	석사이상c(41)	3.47 (.65)		3.24 (.59)		2.88 (.87)		6.17 (1.18)	
근무부서	외래a(46)	3.41 (.62)	.95(.433)	3.06 (.48)	2.46(.045)	2.61 (.66)	6.26(<.001) a,b,c,e	5.89 (1.45)	2.91(.022) e(a)
	내과병동b(82)	3.56 (.53)		3.24 (.52)		3.07 (.72)		5.35 (1.43)	
	외과병동c(90)	3.61 (.62)		3.28 (.53)		3.16 (.64)		5.30 (1.53)	
	중환자실d(71)	3.55 (.51)		3.10 (.48)		2.95 (.60)		5.18 (1.45)	
	응급실e(23)	3.61 (.58)		3.29 (.41)		3.20 (.63)		4.65 (2.06)	
직위	일반간호사a(275)	3.56 (.55)	.95(.341)	3.21 (.51)	1.24(.216)	3.04 (.67)	2.45(.015)	5.20 (1.54)	-4.21(<.001)
	책임간호사b(37)	3.47 (.71)		3.10 (.49)		2.79 (.68)		6.30 (1.13)	
임상경력	1≤-5)a(125)	3.58 (.52)	1.76(.154)	3.19 (.46)	2.68(.047) d<c	3.00 (.63)	4.16(.007) d<a,c,b	5.06 (1.51)	8.43(<.001) a,b,c/d
	5≤-10)b(89)	3.60 (.53)		3.19 (.55)		3.12 (.69)		5.15 (1.63)	
	10≤-20)c(67)	3.53 (.61)		3.30 (.56)		3.05 (.70)		5.52 (1.31)	
	≥20)d(31)	3.34 (.72)		2.99 (.42)		2.63 (.62)		6.48 (1.18)	
현부서경력	< 1a(65)	3.53 (.59)	.69(.505)	3.16 (.41)	2.05(.130)	2.93 (.65)	1.64(.195)	5.18 (1.73)	.35(.704)
	1≤-5)b(190)	3.58 (.56)		3.24 (.51)		3.06 (.67)		5.36 (1.48)	
	5≤-10)c(57)	3.49 (.58)		3.09 (.58)		2.91 (.78)		5.37 (1.50)	

검증한 결과, 오차의 자기상관(독립성)에서 Durbin-Watson통계량이 1.967로써 2와 가까워 자기상관성이 없는 것으로 나타났고, 공차한계(tolerance)는 0.862으로 0.1이상이며, 분산팽창인자(variation inflation factor, VIF)도 1.152~2.414사이로 10을 넘지 않아 다중공선성의 문제는 없는 것으로 확인되었다. 감정노동이 직장에서의 행복감에 미치는 영향을 확인하기 위해 개인적 특성을 포함하고 있는 모형 I에서는 직장에서의

행복감을 7.7% ($F=3.884, p<.001$)를 설명하였고, 모형 II의 경우 대상자의 개인적 특성을 통제하고, 감정노동 3개의 하위변수를 모두 투입하여 분석한 결과, 직장에서의 행복감에 8.9%를 추가 설명하여 총 16.6% ($F=6.150, p<.001$)의 설명력을 보였다. 구체적으로 살펴보면, 모형 I의 경우, 직장에서의 행복감에 영향을 주는 개인적 특성으로는 임상경력($\beta=.182, p=.014$)과 근무부서로 응급실($\beta=-.167, p=.011$)이 유의하였고, 모형

II에서는 근무부서가 유의하지 않았으며, 임상경력($\beta = .172, p = .014$)이 유의하였다. 감정노동 3개의 하위변수 중 감정주의정도 ($\beta = -.201, p = .004$)가 유의한 영향을 주는 것으로 나타났고, 나머지 2개의 변수인 감정부조화, 감정빈도는 유의하지 않은 것으로 나타났다.

표 5. 대상자의 개인적 특성과 감정노동이 직장에서의 행복감에 미치는 영향 (N=312)

개념	모형 I		모형 II	
	β	t(p)	β	t(p)
상수	16.830(.001)		12.60(.001)	
*결혼상태(기혼)	.027	.406(.685)	.014	.214(.831)
*종교(유)	.082	1.431(.153)	.046	.822(.412)
*학력	학사	-.051 -.856(.393)	-.028	-.488(.626)
	석사이상	.057 .885(.377)	.072	1.170(.243)
*근무부서	내과병동	-.101 -1.278(.202)	-.032	-.420(.675)
	외과병동	-.115 -1.407(.161)	-.032	-.396(.692)
	중환자실	-.077 -.960(.338)	-.055	-.710(.478)
	응급실	-.167 -2.547(.011)	-.113	-1.767(.078)
임상경력	.182	2.480(.014)	.172	2.463(.014)
감정 빈도			-.032	-.487(.626)
감정 주의정도			-.201	-2.920(.004)
감정 부조화			-.130	-1.771(.078)
F(p)	3.884(.001)		6.150(.001)	
R ²	.104		.198	
ΔR^2	.104		.094	
Adjusted R ²	.077		.166	

*더미변수(결혼상태, 종교, 학력, 근무부서)

V. 논의

본 연구에서 간호사 감정노동 점수는 평균 3.25(±0.49)점으로 중간 수준 이상으로 나타났으며, 이는 동일한 도구를 사용한 위선미와 이여진[18] 연구의 3.21(±0.58)점, 변대식과 염영희[19]의 3.21(±0.52)점과 양아기[20]의 3.15(±0.45)점과 비슷한 수준이었고, 김인순[1] 연구의 2.61(±0.36)점보다 높게 나타났다. 또한 호텔, 카드사, 콜센터 종사자, 은행직원, 백화점 판매원 등의 서비스 종업원을 대상으로 한 한주희[21]의 연구결과 3.45(±0.43)점보다는 약간 낮은 점수이나 거의 비슷한 수준을 보였으며, 임지영[22]의 연구에서 노인시설 중

사자의 2.81(±0.64)점 보다는 높게 나타났다. 이러한 결과는 타 서비스 직종과 비교해 볼 때 상대적으로 높은 수준을 나타내는 것으로 간호사는 돌봄을 바탕으로 환자와 보호자들과의 지속적인 상호작용 속에 효과적인 간호업무수행과 조직의 기대를 충족시키기 위해 상징적인 감정표현을 함으로써 왜곡된 형태의 감정노동을 경험하고 있는 것을 나타내는 결과라고 볼 수 있다. 따라서 간호사의 감정노동은 꾸준한 관심을 가지고 적극적으로 세심한 관리가 필요할 것으로 보인다. 감정노동의 하위변수인 감정빈도는 3.55(±0.57)점으로 다른 변수에 비해 상대적으로 가장 높았는데, 이는 위선미와 이여진[18] 연구의 3.34(±0.66)점과 양아기[20]의 연구 3.25(±0.59)점보다 높은 점수를 나타낸 것이었다. 이는 한정된 간호인력으로 끊임없이 이어지는 대상자의 요구와, 서비스 만족을 충족시키고자 하는 업무수행 과정에서 경험하는 감정노동의 기회가 빈번함을 나타내는 결과라고 사료된다.

직장에서 행복감의 경우, 본 연구에서는 10점 만점에 평균 5.33점으로 중간점수를 보였는데, 이는 문화와 환경, 의식의 차이는 있을 수 있으나 동일한 도구를 이용하여 조사한 미국 성인 3,050명을 대상으로 한 연구의 6.92점보다 낮은 결과를 보여 상대적으로 행복감 점수가 낮은 것이라고 볼 수 있다[23].

취업포털 잡코리아[24]와 직장인 포털 비즈몰[25]에서 2007년도에 발표한 전국 931명 대상으로 행복에 대한 만족도 조사 연구에서 자신이 행복하다고 느낀 직장인은 불과 9.8%이며, 직장인의 절반이 특별히 불행하거나 행복하지 않다고 답변하였다. 위의 경우 같은 도구로 측정된 것이 아니므로 객관적인 비교는 할 수 없으나, 행복감을 인지하는 정도는 중간정도로써 본 연구와 다소 비슷한 결과로 해석할 수 있을 것이다.

본 연구에서 인구사회학적 특성에 의한 감정노동의 차이를 살펴보면, 하위변수인 감정 주의정도에서 종교와 근무부서, 임상경력에서 유의한 차이를 보였는데, 이는 감정노동을 하나의 통합적 개념으로 보고 개인적 특성변수와의 관계에서 모두 유의한 차이를 보이지 않았던 양아기[20], 위선미와 이여진[18], 신미경과 강현임[26]의 연구와는 다른 결과를 나타낸 것이었다. 종교가

있는 경우 유의한 차이($t=2.84, p=.005$)를 보인 것은 감정표현의 어려움이나 자신의 기분을 환자에게 표현하지 않으려는 감정 주의정도의 측면에서 볼 때, 신앙심에 의해 상대적으로 자신의 감정을 더 잘 조절하고 통제할 수 있기 때문인 것으로 사료된다. 근무부서에서 일반병동이 외래보다 유의한 차이($F=2.46, p=.045$)를 보였는데 이는 현수인[27]의 연구와 비슷한 결과를 나타낸 것으로서, 외래에 비해 병동은 일정기간동안 환자와의 지속적인 상호작용을 함으로써 치료적 신뢰감을 형성하며, 업무를 수행하기 때문에 간호사 자신의 감정을 그대로 표출하지 못하고, 돌봄의 규범에 의해 비교적 강도 높은 감정표현을 요구받기 때문인 것으로 생각된다.

감정부조화의 경우, 근무부서($F=6.26, p<.001$)와 직위($t=2.45, p=.015$), 임상경력($F=4.16, p=.007$)에서 통계적으로 유의한 결과를 보였는데, 이는 현수인[27] 연구의 근무부서에서 유의한 차이를 보인 것과 일부 일치하는 것이었다. 응급실의 경우 다른 부서보다 상대적으로 감정부조화 점수가 높았는데, 이는 부서의 특성상 신속하고 급박하게 돌아가는 응급상황 속에서 내원환자 중 중증도 분류체계를 통해 생명을 위협하는 위중한 상태의 환자와, 대체로 처치 및 치료가 지연 가능한 경증 환자를 분류하는데 의료인과 대상자의 상태 인식의 차이로 인해 발생하는 갈등인 것으로 판단된다. 즉 응급실에 내원하는 대부분의 환자나 보호자들은 의료인 입장에서 판단하는 중증도 분류와는 무관하게 자신이 가장 급하고 중하다고 여기고, 관련 처치나 치료를 제일 먼저 본인에게 수행해주길 바라는 주관적 관점에서 보게 되지만, 간호사의 입장에서는 응급실의 환자분류체계와 재원에 한계가 있으므로 대상자가 원하는 시점과 현장에서 요구를 즉시 충족시켜 주지 못하게 된다. 이는 곧 환자와 보호자의 불만족으로 이어져 빈번하게 마찰과 갈등이 빚어질 수 있는 요인으로 작용할 수 있다. 그러나 간호사는 조직이 요구하는 긍정적 감정표현에 따라 내면의 생각과 정서와는 무관하게 자신의 감정을 잘 조절해야 하고, 근무시간 내내 긴장하면서 환자를 돌보아야 하기 때문에 업무의 특성상 감정노동의 강도를 더 깊고 높게 인식할 수 밖에 없는 결과라고 생각된다.

이에 반해 외래의 경우는, 응급실보다 감정부조화의 점수가 $2.61(\pm 0.66)$ 점으로 유의하게 낮았는데 이는 양아기[20]연구에서 나타난 감정노동의 $3.26(\pm 0.52)$ 점보다 낮은 것으로서 상반되는 결과를 나타낸 것이었다. 이는 경험이 풍부한 책임간호사 직위로 근무배치를 하는 연구병원의 특성에 의해 다소 안정적이고 자신의 상황이나 감정을 잘 조절하고 통제하는 유연함과 숙련성 때문인 것으로 여겨진다.

또한 대상자의 인구사회학적 특성에 따른 행복감의 차이를 살펴보면, 현 근무부서의 기간을 제외하고 모두 통계적으로 유의하였는데, 그 중 기혼의 경우 미혼보다 직장에서의 행복감 점수가 높게 나타났다($t=-3.01, p=.003$). 이는 기혼이 갖는 행복감이 미혼의 경우와는 다른 것으로, 본 연구와 다른 관점으로 파악한 신경원[13]의 연구에서 직장기혼 여성의 행복감이 자신의 감성 정도와 수입, 학력, 배우자의 직업 등 인구사회학적 특성에 따라 차이가 있다고 한 결과를 일부 지지하는 맥락으로 해석해 볼 수 있다. 간호사들이 결혼으로 인해 정서적 안정감을 찾고, 자신이 처해 있는 상황을 비교적 긍정적으로 변화시키려는 노력을 하므로써 직장 내에서 행복감을 인지하는 정도가 미혼보다는 다소 높아지는 결과라고 사료된다.

또한 종교를 가진 경우가 없는 것보다 행복감의 점수가 더 높았는데($t=-2.70, p=.007$), 이는 종교가 주관적 행복감에 대해서 ‘작지만 의미 있는 긍정적 영향’을 미치는 요인이며, 종교적 믿음을 통해 삶에서 무엇이 중요한지 알게 되면 행복감과 삶의 만족이 상대적으로 증가한다고 한 Van[28]의 연구를 지지하는 결과를 나타낸 것이라고 볼 수 있다.

또한 근무부서의 경우 외래가 다른 부서보다 직장에서의 행복감 점수가 가장 높았다($F=2.91, p=.022$). 이는 감정주의 정도와 감정부조화에서 유의한 차이를 보인 결과와 동일하며 같은 맥락으로 해석해 볼 수 있다. 외래간호사는 통상근무를 하면서 규칙적이고 안정된 생활패턴으로 가족과 함께 동일한 삶의 질을 추구하기 때문에, 비교적 여유 있는 직장생활을 하므로써 다른 부서보다 직장에서의 행복감을 더 높게 인식했을 가능성이 크다고 생각된다.

20년 이상의 임상경력이 높은 간호사가 비교적 행복감 점수가 높았는데(6.48±1.18점), 선행연구가 없어서 객관적인 비교를 하는데 한계가 있었으나, 외래 근무의 경우와 비슷한 관련 요인이 작용했을 것으로 짐작된다. 이는 경력이 쌓이면서 병원에서 자신의 위치가 대체로 안정적 상황이 되고, 마음 다스리는 방법을 나름대로 체득하여 위기상황을 지혜롭게 극복하며, 간호전문직과 서비스의 경계 갈등에 대해 적절하고도 긍정적인 타협을 이루어 내면서 직장 내에서 어느 정도의 기본적인 행복감을 유지할 수 있었던 것으로 사료된다.

본 연구에서 감정노동의 3가지 하위변인 모두 직장에서의 행복감과는 비교적 약한 부적(-) 상관관계($r=-.315, p<.001$)로 유의한 차이를 보였는데, 이는 감정노동이 높을수록 직장에서의 행복감이 낮아질 수 있음을 나타내는 연구결과이다. 따라서 병원조직은 감정노동에 대한 인식을 새롭게 하고, 간호사들의 고갈되기 쉬운 감정적 자원을 보호해주며, 부정적인 영향을 완화시켜 행복감을 증진시킬 수 있도록 감성교육과 프로그램 적용에 대한 꾸준한 관심과 배려가 필요할 것으로 보인다.

간호사의 개인적 특성변수가 행복감에 미치는 영향을 확인하기 위해 실시한 회귀분석에서, 통제 변수만을 포함하는 모형 I의 경우, 근무부서 중 응급실($\beta=-.167, p=.011$)이 부정적 영향을 미치는 것으로 나타났고, 임상경력이 직장에서의 행복감에 영향을 미치는 예측변인으로 나타났다. 응급실은 업무의 특성상 항상 긴장하며 일해야 하고, 복잡한 여러 상황 가운데 빈번하고 다양한 인간관계 속에서 상호작용과 접촉을 통해 적절한 정서상태를 유지하지 못한 채, 내면의 감정을 관리하는 부분에서 심적 부담감을 느낌으로써 자신에 대한 긍정적 정서의 동기부여가 미약하여 직장에서의 행복감이 저하되는 것으로 유추해 볼 수 있다.

또한 모형 II의 경우, 간호사 개인적 특성변수를 통제 후 직장에서의 행복감을 살펴본 결과, 임상경력($\beta=.172, p=.014$)과 감정주의정도($\beta=-.201, p=.004$)가 비교적 낮은 설명력으로 유의한 영향을 미치는 변수로 나타났다. 먼저 임상경력 변수를 살펴보면 직장에서의 행복감에 긍정적 영향을 주는 예측요인으로 나타났는데,

이는 경력이 높아질수록 전문직 자아개념과 함께 간호업무수행능력이 향상[29]되고, 일에 대한 자신감이 확고해지면서 주변상황을 포용적이고 긍정적인 시각으로 바라보게 됨으로써 직무만족[30]을 통해 직장에서의 행복감을 부분적으로나마 느낄 수 있었던 것으로 사료된다. 또한 감정주의정도가 직장에서의 행복감에 부정적 예측변인으로써 유의한 영향을 나타냈는데, 이는 행복감의 포괄적 개념인 심리적 안녕감과 감정노동의 관계를 살펴본 유정희[12]의 연구에서 방송인의 감정노동 3가지 하위변인 중 감정부조화가 심리적 안녕감에 부정적 영향을 미친다고 하였고, 본 연구에서는 감정주의정도가 행복감에 영향을 미치는 것으로 나타나 변수 요인에서 차이가 있었다. 이는 대면업무의 접촉 빈도와 감정주의정도 인지에서 직업적 특성의 차이인 것과 심리적 안녕감을 측정하는 도구와 행복감을 측정하는 도구가 다른 것에서 오는 차이인 것으로 사료된다. 또한 연구대상자가 다양한 계층의 직장여성으로 구성된 신정원의 연구[13]에서는 전문직 여성의 경우 감정부조화가 낮을수록 부정적 정서경험이 적어 행복감을 높게 지각한다는 결과를 보였는데, 이는 감정노동이라는 통합개념으로 볼 때 맥락을 같이하는 결과이며, 감정노동이 높으면 직무만족에 부정적인 영향[3]을 미치게 되고, 업무 불만족은 스트레스, 소진[1]으로 이어져 부정적 정서를 높게 인지하게 됨으로써 행복감이 저하될 수 있을 것으로 해석된다.

감정주의정도가 직장에서의 행복감에 부정적 예측변인으로 낮은 설명력을 보인 것은, 간호사가 병원에서 근무하는 동안 자신의 실제 감정을 숨기고 개인적인 기분상태를 환자에게 표현하지 않으려고 노력하며, 환자들에게 항상 미소로 응대해야 되는 감정주의정도(attentioniveness)를 자주 경험하게 되지만, 간호사로서의 사회적, 윤리적 역할기대와 규범 및 전문직으로서의 책임의식이 상충하면서 환자를 위해 바람직해 보이는 특정한 감정을 표현하기 위해 개인적으로 더 노력했을 가능성이 작용한 것으로 생각된다.

이에 따라 병원관리자는 감정노동의 부정적 영향으로 인해 직장에서의 행복감이 결여되지 않도록 감정 지원을 지원할 수 있는 배려와 직무 교육 프로그램을 적

극 검토해야 할 것으로 사료된다. 또한 간호사의 인사 조직 관리에 있어서 근무부서이동에 대한 개인적 요구를 적극적으로 검토하여 반영하고, 적절한 직무순환을 유도하며, 효율적인 경력개발을 통해 전문성을 높임으로써 질 높은 간호서비스를 제공할 수 있도록 해야 한다. 아울러 병원조직은 간호사의 감정 노동에 대한 가치와 인식을 강화하여 단순한 행동개선과 표면적 서비스만을 목적으로 하는 피상적 훈련이나 교육이 아닌 간호 대상자를 깊이 이해하고, 내면에서 우러나는 친절과 진정한 돌봄을 베풀 수 있도록 체계적인 감성 프로그램이나 효과적인 지원시스템을 개발하고 적용해야 할 것으로 생각된다.

본 연구는 비록 낮은 설명력을 보였으나 임상간호사의 감정노동과 감정주의정도 변인이 직장에서의 행복감에 부정적 영향을 미치는 요인으로 작용한다는 점을 밝힌 것에 의의가 있다고 본다.

VI. 결론

본 연구는 임상간호사의 감정노동이 직장에서의 행복감에 미치는 영향을 파악하고자 시도되었다. 연구결과, 간호사의 감정노동은 중등도 이상(3.25±.49점)이었고, 직장에서의 행복감과 관련이 있으며, 개인적 특성변수 중 응급실 근무부서와 임상경력에 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한 감정노동의 하위변인 중 감정주의정도가 직장에서의 행복감에 부정적 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다.

이러한 연구 결과는 임상간호사의 감정노동이 전문직과 서비스라는 경계선상에서 정체성의 혼란과 함께 긍정적 정서를 갖지 못하고, 환자 돌봄 업무에서 만족하지 못한 채, 직장에서의 행복감을 느끼지 못할 뿐만 아니라 기회가 닿는 대로 이직할 의도를 가지고 조직결과에 부정적인 측면을 초래 할 수 있다는 점을 시사한다.

본 연구는 일 개 상급종합병원의 간호사를 대상으로 하였으므로 확대 해석하는 데는 신중을 기하여야 한다.

또한 직장에서의 행복감은 주관적인 개념으로 대상자 특성 및 개인이 경험하고 있는 상황과 시점, 조직의 지

지정도에 따라 달라질 수 있다는 점과, 선행연구가 미흡하여 객관적인 비교가 충분치 못하므로 일반화하는데 제한점을 갖는다.

추후, 환경 및 대상자를 달리하여 반복연구할 것과, 간호사의 감정노동이 직장에서의 행복감에 미치는 영향을 조절하거나 매개할 수 있는 다른 변인들을 찾아 후속 연구를 수행하는 것이 필요하다고 본다. 또한 간호현장에 적합한 직장 내 행복감 개념을 측정할 수 있는 신뢰도와 타당도 높은 도구의 개발이 필요함을 제언한다.

참고 문헌

- [1] 김인순, "간호사의 감정노동과 소진, 이직의도와 의 관계에서 자기효능감과 사회적 지지의 역할", 간호행정학회지, 제14권, 제4호, pp.515-526, 2009.
- [2] 신혜숙, "카지노종사원의 감정노동이 소진 및 직무만족에 미치는 영향", 한국 콘텐츠학회논문지, 제12권, 제7호, pp.416-417, 2012.
- [3] 정명숙, 김광집, "감정노동과 상사의 감성지능이 간호사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향", 병원경영학회지, 제11권, 제4호, pp.1-18, 2006.
- [4] A. R. Hochschild, "The Managed Heart: Commercialization of human feeling," Berkeley and Los Angeles, CA. University of California Press, 1983.
- [5] J. A. Morris and D. C. Feldman, "The dimension, antecedents, and consequences of emotional labor," Academy Manage Review, Vol.21, pp.986-1010, 1996.
- [6] 안주영, 전의숙, 김현, "감정노동이 직무만족과 조직시민행동에 미치는 영향 : 감성지능과 지각된 조직지원 및 고용형태의 조절효과를 중심으로", 한국관광학회발표논문집, pp.3-19, 2007.
- [7] E. Diener, "Subjective well-being," Psychological Bulletin, Vol.95, pp.542-575, 1984.
- [8] E. P. Seligman and M. Csikszentmihalyi, "The positive psychology," Journal of American

- Psychologist, No.1, Vol.55, pp.5-14, 2000.
- [9] E. A. Lock, "The nature and cause of job satisfaction," Hand-book of industrial and organizational psychology, Chicago: ranamcnally, 1976.
- [10] C. Brotheridge and A. Grandey, "Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work," Journal of Vocational Behavior, Vol.60, pp.17-39, 2002.
- [11] 박상언, "감정표현요구와 감정부조화, 그리고 심리적 반응 간의 관계에 관한 연구", 인사관리 연구, 제32권, 제1호, pp.25-53, 2008.
- [12] 유정희, "방송인의 감정노동과 직무스트레스가 심리적 안녕감과 소진에 미치는 영향", 심리행동 연구, 제2권, 제1호, pp.97-114, 2010.
- [13] 신정원, *직장여성의 일/가정 갈등과 정서지능 감정노동이 행복감에 미치는 영향*, 충북대학교 석사학위논문, 2012.
- [14] 김민주, "호텔종업원의 감정노동이 직무관련 태도에 미치는 영향", 관광학연구, 제21호, 제2권, pp.129-141, 1998.
- [15] C. M. Youssef and F. Luthans, "Positive Organizational Behavior in the Workplace: The Impact of Hope, Optimism, and Resilience," Journal of Management, Vol.33, No.5, pp.774-800, 2007.
- [16] M. W. Fordyce, "A review of research on the happiness measures: A sixty second index of happiness and mental health," Social Indicators Research, Vol.20, pp.355-381, 1988.
- [17] 최용득, *조직맥락에서의 긍정심리역량의 선행요인과 결과에 대한 연구*, 서강대학교 석사학위논문, 2008.
- [18] 위선미, 이여진, "감정노동의 하부요인이 병원간호사의 직무만족, 이직의도 및 간호업무성과에 미치는 영향", 간호행정학회지, 제18권, 제3호, pp.310-319, 2012.
- [19] 변대식, 염영희, "임상간호사의 소진에 영향을 미치는 요인", 간호행정학회지, 제15권, 제3호, pp.444-454, 2009.
- [20] 양아기, "간호사의 소진과 감정노동 및 자기효능감에 대한 연구", 간호행정학회지, 제17권, 제4호, pp.423-463, 2011.
- [21] 한주희, *서비스 직원의 감정노동과 소진에 관한 연구*, 부경대학교 석사학위논문, 2008.
- [22] 임지영, *감정노동을 중심으로 한 노인주간 단기보호시설 종사자들의 소진에 영향을 미치는 원인 변수에 관한 연구*, 이화여자대학교 석사학위논문, 2008.
- [23] M. E. P. Seligman, (김인자 역), *긍정심리학: 진정한 행복 만들기*, 서울 물푸레, 2006.
- [24] <http://www.jobkorea.co.kr/>
- [25] <http://www.bizmall.or.kr/pusanbiz/main.j>
- [26] 신미경, 강현임, "간호사의 감정노동과 직무스트레스가 신체화 증상에 미치는 영향에 관한 분석", 간호행정학회지, 제17권, 제2호, pp.158-167, 2011.
- [27] 현수인, *간호사가 인지하는 감정노동과 소진 및 감성역량에 따른 고객지향성*, 연세대학교 석사학위논문, 2008.
- [28] J. Van. Rijn, "Happiness & Religion: A Denominational Perspective," Paper presented at the annual meeting of the American Socio-logical Association, Boston, MA, Jul 31. Online, pp.1-22, 2008.
- [29] 김영진, 송현경, 이미애, "간호사가 지각하는 전문직 자아개념, 수간호사의 리더십과 간호사 업무수행 능력간의 관계", 간호행정학회지, 제17권, 제1호, pp.96-105, 2011.
- [30] 김원경, 정경희, "중소병원 간호사의 전문직 자아개념과 조직몰입 및 직무만족과의 관계", 간호행정학회지, 제14권, 제3호, pp.287-296, 2008.

저 자 소 개

고 정 옥(Jeong-Ok Ko)

정회원



- 1999년 2월 : 전북대학교 보건대학원 보건학과(석사)
- 2011년 2월 : 전북대학교 간호대학원(노인간호학 석사)
- 2013년 2월 : 전북대학교 간호학과(박사수료)

<관심분야> : 간호관리, 성인간호, 노인간호