http://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2015.15.06.432

직무요구- 자원 이론에서의 감정노동전략의 역할

The Role of Emotional Labor Strategies Based on Job Demand- resource Theory

김인선
재능대학교 간호과

In-Sun Kim(thinktop76@naver.com)

요약

본 연구는 Schaufeli & Bakker(2004)의 직무요구-자원 이론을 적용하여 병원이라는 특수한 조직 환경 안에서 나타나는 직무요구- 자원 변수들이 직무소진과 직무열의에 있어 어떠한 영향을 미치는지 살펴보고 그 과정에서 감정노동전략의 차별적 매개역할을 검증하였다. 연구결과를 살펴보면 직무요구-자원은 직무소진과 직무열의에 있어서 정적인 관계를 나타냈고 직무요구는 표면행동을, 직무자원은 내면행동을 유발하였다. 그러나 내면행동은 직무열의에 정적인 관계를 보였고 표면행동은 기존의 연구결과와 달리 직무소진과 부적인 관계를 나타냈으나 유의하지 않았다. Boostrap을 통해 매개모형을 검증한 결과 두 간접효과가 유의하지 않아 직무요구-자원수준이 직무태도인 직무소진과 직무열의에 미치는 영향에 있어서 감정노동 전략 수행의 매개역할은 검증되지 않았다.

■ 중심어 : | 직무요구-자원이론 | 감정노동전략 |

Abstract

This study investigated the effects of job demand-resource variables that appear in a special organizational environment such as a hospital on job burnout and job engagement using the job demands-resources model of Schaufeli & Bakker(2004). And also the study investigated to verify discriminatory mediating roles of emotional labor strategies in the process. The main finding of this study was as follows: Job demands-resources showed a positive relationship in the job burnout and job engagement, and job demands induced surface acting and job resources induced deep acting. However, deep acting showed a positive relationship to job engagement, and surface acting showed a negative relationship with job burnout unlike in previous study results, which was not significant. The results of verifying the meditation model through Boostrap showed that since the two indirect effects were not significant, the meditating role of emotional labor strategies was not verified in the effects of job demand-resource levels on job attitudes, including job burn out and job engagement.

■ keyword : | Job Demands-resources Theory | Emotional Labor Strategies |

접수일자 : 2015년 05월 08일
수정일자 : 2015년 05월 20일
심사완료일 : 2015년 05월 20일
교신저자 : 김인선, e-mail : thinktop76@naver.com

Ⅰ. 서 론

현대의 산업구조는 복잡하고 다양하며 광범위해지고 있는 상황에서 서비스 산업분야의 경우 비중이 커지고 있으며 이 서비스업을 발전시키기 위해서는 물질적인 서비스뿐만 아니라 인적 서비스의 가치도 중요함을 기업이 높이 인식하면서 많은 고객을 유치하기 위해 서비스 종사자들에게 보다 나은 서비스, 보다 나은 친절을 요구하게 되었다. 오늘날 서비스 종사자의 긍정적인 태도와 감정은 소비자에게 우호적인 감정을 만들어내며 기업의 이미지에도 영향을 끼치게 된다. 특히 병원 조직과 같은 서비스 기업은 무한한 경쟁 속에서 병원 서비스의 질이 경쟁 우위를 가져다 줄 수 있으므로 병원의 서비스 종사자들은 병원을 대표할 뿐만 아니라 고객의 만족에 큰 영향을 끼치게 된다. 그러므로 인적서비스 비중이 가장 높은 병원 조직이 감정규범을 수용하고 준수하느냐 여부가 병원 경영의 서비스 품질의 핵심이라고 할 수 있다. 그러나 이러한 서비스를 응대하기 위해서 종사자들은 진실된 감정을 반복적으로 참아야 하거나 조직 내 규칙을 따르기 위해 거짓 행동을 하는 조직 구성원들은 마음속의 느끼는 감정과 표면상의 표현 사이의 차이를 유지하기 위해 고통을 겪게 된다[1]. 이 감정의 차이는 감정적인 불편감과 직무 스트레스를 이끌어내고 이는 직무소진과 직무만족에 영향을 준다[2].

최근 사회적으로 이슈화되는 사건들 중심에는 고객과 서비스 종사자간의 상호관계에서 나타나는 “감정”에 대한 논의가 활발하게 이루어지면서[3] 감정노동에 관한 관심이 증가하고 있는데 감정노동(emotional labor)이란 조직원들이 고객과의 상호작용을 통해 실제로 경험한 정서를 조직이 바라는 바람직한 정서표현으로 바꾸거나 가장해야 하는 노력을 해야 하는데 이러한 감정이 나타나는 현상을 Hochschild(1983)가 감정노동으로 개념화하였다[4]. 그리고 이러한 감정노동은 반드시 조직원들에게 있어 부정적인 영향을 주는 것은 아니라고 하였다[5][6]. Hochschild(1983)는 일반적으로 서비스 기업의 종사자들은 고객과의 상호작용에서 긍정적인 정서를 표현해야 한다는 감정표현규칙(display rules)에 순응해야 하며 이 감정노동을 표면행동(surface-acting)과 내면행동(deep - acting)으로 구분하였고[1] 이 두 가지 행동의 방향성에 따라 조직구성원의 행동이나 직무태도에 영향을 미치는 연구들이 진행되고 있는데 일반적으로 어떤 감정노동 전략을 사용하였는지가 종사자의 안녕에 차별적인 영향을 미치며 서로 다른 정도의 심리적, 인지적 노력을 요구하기 때문이다[1][31].

감정노동을 경험하는 서비스업 종사자들을 연구한 결과 감정노동을 심하게 경험할 때 나타나는 결과로 직무로 인한 소진이 조직 구성원의 심리적 및 육체적 건강과 직무 수행능력에 부정적인 영향뿐만 아니라 이직, 결근율 증가, 생산성 감소 등 조직차원의 실제적인 비용을 의미하는 중요한 파생효과를 가져 오는 것으로 나타나고 있다[7]. 즉, 소진(exhaus-tion)은 개인적인 문제로 시작해 조직에 막대한 영향을 끼칠 수 있으므로 소진을 효과적으로 예방하기 위해 체계적으로 설명할 수 있는 모형을 제시하였는데 Demerouti와 그의 동료 연구자들이 소진의 이론적 모형으로 직무요구-자원모델을 제안하였고 소진과 관련된 직무특성을 직무요구(job demand)와 직무자원(job resource)으로 구분했다. 직무요구는 구성원으로 하여금 육체적, 심리적, 사회적 및 조직적인 노력을 요구하는 직무형태로 업무량, 시간적 압박, 감정적 요구가 포함되며 직무자원은 직무목표를 성취하고 개인의 성장과 발전을 촉진시키는 상사의 지원, 피드백, 보상 등이 포함된다[8].

직무소진이 부정적인 측면이라면 직업에서의 건강심리학이 강조되면서 직무열의(Job engagement)는 직무소진의 반대개념으로서 직업적 건강상태를 말해주는 개념과 중요성에 대해 관심이 증가하고 있다[9]. Kahn(1990)에 의해 소개된 직무열의는 심리학적인 접근으로만 연구되었고 직무요구- 통제 모형(Karasek, 1979)을 중심으로 직무소진에 초점을 맞추어 조직 구성원의 스트레스 및 소진을 방지하기 관리방안을 모색하기 위한 연구가 진행되어 왔으나[32] Schaufeli & Bakker(2004)의 연구를 시작으로 직무소진과 더불어 직무열의를 예측하는 선행요인과 결과요인이 통합적으로 연구되어 왔다.

Wefald & Downey(2009)는 부정적(직무불만족, 이직의도)요인을 감소시키기 위해서 직무소진을 줄이기보

다는 직무열의를 증진시키는 것이 더 효과적이라고 강조하였고[10], 유선욱(2013)은 PR 실무자를 대상으로 한 연구에서 직무소진과 직무열의가 모두 이직의도에 유의미한 영향을 미치는 결과를 보였는데 직무소진과 직무열의의 하위차원 들을 개별변인으로 두어 연구할 필요가 있음을 시사했다[11]. 간호사를 대상으로 한 박미선(2010)의 연구에서는 직무특성이 보장된 환경은 직무소진을 감소시키는 반면 직무열의는 증가시킴을 확인했으며[12], Jourdan과 Chenevert(2010)의 연구에서 간호사를 대상으로 직무요구- 자원이 소진과 이직의도에 미치는 영향에 대한 연구에서 직무요구가 높고 직무자원이 낮을 때 소진이 발생한다고 하였다[13]. 간호사의 직무요구, 직무자원, 감정노동 및 감성지능이 소진에 미치는 영향에서는 직무요구와 감정노동이 높고 직무자원이 낮을수록 소진이 높아진다고 하였고[14], 간호사의 감정노동에 설명력을 가진 변수로 정신적 업무분담, 업무자율성 부족, 역할갈등으로 제시하였다[15].

직무요구-자원이론을 이용하여 직무소진과 직무열의의 관계를 검증한 연구는 많으나 중간에 어떠한 과정을 통해 결과변수로 직무소진과 직무열의가 나타나는지에 대한 연구는 부족한 실정이다[16]. 그러므로 감정노동에 대한 연구는 보다 제한적일 수 있고 서비스 기업의 조직구성원이 느끼는 실제적이고 실무적인 차원에서 나타날 수 있는 상황을 고려하여 논의할 필요가 있으며 조직 내 분위기 및 규칙에 의해서도 다르게 나타날 수 있음을 고려해야 한다. 따라서 본 연구에서는 병원조직에서 인적서비스 비중이 높은 간호사를 대상으로 직무요구-직무자원, 직무소진과 직무열의로 나타나는 요인들을 확인하여 인과관계를 파악한 후 감정노동의 전략이 매개변인으로써 어떠한 기능을 하는지 확인하는데 목적이 있다.

II. 선행연구검토

1. 직무요구- 자원이론

조직을 강하게 하고 성과를 창출하는데 있어 가장 큰 역할을 하는 것은 조직 구성원이며 강력한 자원이다. 그러므로 조직은 구성원들이 조직에 몰두하고 만족을 느낄 수 있는 환경을 조성하도록 조력해야 한다. 최근 연구들에서는 직무의 특성과 소진이 얼마나 종합적인 성과에 기여하는지 연구하기 위해 직무요구- 자원 이론을 이용하고 있다[17].

직무요구- 자원 이론은 모든 직업이 소진과 관련된 특유의 직무특징들을 지닐 수 있지만 일반적으로 직무요구와 직무자원으로 분류할 수 있다고 가정하였고 이 두 가지 분류는 일반화하여 다양한 직업적 환경에 적용할 수 있다는 것이 특징이다[18].

먼저 직무요구는 관련된 일의 신체적, 사회적 그리고 조직적인 관점으로 확실하면서도 심리적이고 생리적인 비용과 관련된다. 비록 직무요구가 반드시 부정적인 것만은 아니지만 조직의 노력과 확실한 비용을 요구할 때 역할 스트레스 및 직무 스트레스 요인이 될 수 있고 우울, 불안 또는 소진 등의 부정적인 효과를 만들 수 있다. 직무요구에는 업무량[17][20], 감정적 요구[17][18] 등이 속한다.

직무자원은 직무요구 또는 관련된 생리적, 심리적 비용을 줄여주고 업무 목표를 달성하도록 돕고 개인의 성장, 학습발전을 돕는 직무의 신체적, 심리적, 사회적, 조직적 조건적인 특성이다[21]. 과업목표를 성취하는데 기능적인 역할을 하고 다각적인 성장과 발전을 자극하는 역할을 하는데 업무의 자율성, 상사 및 동료의지지, 자기계발 기회가 포함되었다[16]. 따라서 이러한 직무요구, 직무자원의 요소들은 긴장(strain)과 동기부여(motivation)의 두 가지의 다른 심리적 과정(dual process)을 거쳐 조직의 효과성에 영향을 준다.

Malslach와 Jackson & Leiter(1996)은 직무자원이 부족하거나 직무요구 등이 지나칠 때 직무소진과 그로 인한 질병, 이직, 결근, 조직몰입감소와 같은 부정적인 결과가 나타난다고 하였다[21]. 따라서 간호현장에서 요구되어지는 직무요구 요인 중 환자 수 대비 간호의 업무량, 환자와 가족을 대상으로 하기 때문에 나타날 수 밖에 없는 감정요구의 증가는 직무수행자에게 부담을 주고 반복적으로 노출되면 소진의 결과를 야기할 것으로 예측할 수 있다. 직무자원의 동기유발과정(motivation process)에서는 적당한 자원의 확보가 직

무요구를 감소시키고 목표달성을 조장시키며 개인적 성장 및 계발을 촉진시키는 반면 자원의 부족함은 동기 유발을 저해하고 냉소주의 또는 직업 효능감을 유발시킨다.

Schaufeli와 Bakker(2004)는 직무요구와 직무자원이 직무소진과 직무열의에 영향을 주고 이직의도를 예측하는 모델을 연구를 통해 검증하였다. 직무요구가 직무열의에 미치는 영향은 다소 혼동되는데 감정부조화나 조직의 변화, 일-삶의 갈등과 같은 요구 특성이 직무열의에 미치는 부정적인 영향력은 연구마다 일치하였으나[11], 업무량은 다소 다른 연구결과를 보였다. 업무량이 많을수록 직무열의가 낮아진다는 결과가 있는 반면[21], 부적인 영향력을 미친다는 연구결과도 있다[22]. 따라서 본 연구에서는 병원이라는 특수 조직 환경 안에서 간호사에게 주어지는 직무요구로 업무과부하, 일-삶 갈등, 감정부조화와 직무자원인 피드백, 업무의 자율성, 상사의 지지, 자기계발의 기회 등이 감정노동전략 수행에 미치는 영향력을 검증하고자 한다.

2. 감정노동전략

서비스 기업의 규모가 커짐에 따라 서비스를 행하는 종사자의 수도 증가하고 있다. 그러나 서비스는 눈에 보이지 않는 특성을 지니기 때문에 서비스 수요자들은 고객 최접점에서 대인관계업무를 수행하는 종사자와의 상호작용에 의해 서비스의 질을 인지하고 판단한다[23]. 그러므로 서비스가 이루어지는 현장에서 고객과 접하는 종사자의 행동, 표현, 말투 등은 고객이 기업을 평가하는 지표로도 볼 수 있으므로 기업은 이를 관리하기 위해 조직적인 노력이 이루어지고 있다[24]. 이러한 점에서 감정노동은 중요한 관심 연구로 부각되고 있다. 감정노동에 대한 연구는 Hochschild(1983)가 인간의 감정도 상품화 될 수 있다 라는 가정에서부터 시작되었는데 자신이 느끼는 감정과 조직에서 요구하는 감정이 다를 때 조직원은 자신이 가지고 있는 감정자원을 투입하여 새로운 감정을 표현하고 이러한 과정을 통합하여 감정노동이라고 정의하였다. Hochschild(1983)는 사회적 상호작용의 결과로써 감정노동을 설명하면서 종사자가 배우가 되고 고객이 청중이 되며 작업장은 종사자와 고객 간의 상호작용이 일어나는 무대가 된다고 하였다. 서비스 종사자들은 배우들이 감정을 관리하는 것과 유사하게 표면행동(surface acting)과 내면행동(Deep acting)로 자신의 감정을 관리한다고 주장했다.

많은 연구들에서 감정노동의 수행전략인 표면행동(surface acting)과 내면행동(deep acting)은 각각 방향성 있는 결과를 제시하였는데 표면행동(surface acting)은 개인의 실제 감정을 바꾸는 대신 겉으로만 정서표현을 통제하는 행위로 정서통제에 관한 수동적인 관여[16]이며 종사자가 느끼는 감정이 부정적임에도 자신의 감정을 속이거나 감추고 긍정적 감정을 나타내는 것을 의미한다. 이러한 표면행동을 할 때 조직원들은 자신이 느끼는 실제적인 감정과 조직에서 요구하는 감정을 일치시키려는 노력 없이 반사적이고 기계적으로 감정을 표현한다[1]. 그러므로 표면행동은 겉으로만 감정표현을 통제하는 행위로 감정규제에 대한 수동적인 관여(passive attitude)를 의미한다[3]. 표면행동(surface acting)은 직무스트레스나 소외, 감정부조화 같은 부정적인 결과를 초래하는데[4] 표면행동을 수행하는 종사자들은 높은 비인간화를 나타내며 직무탈진과 이직의도 또한 높은 것으로 보고된 바 있다[1][25]. 즉, 이러한 부정적인 결과는 서비스를 시행하는 종사자 개인인 뿐만 아니라 조직전체로 확장되어 고객에게 행하는 서비스의 질 저하와 더불어 기업의 이미지 또한 저하될 수 있다는 점을 고려해야 한다. 반면에 내면행동(deep acting)은 조직에서 요구하는 감정표현규칙(display rules)에 따라 내적인 정서통제를 하기 위한 추가적인 노력을 하는 것으로 표면행동보다 정서통제에 적극적인 관여를 하는 행위이다[1][4]. 즉, 자신의 감정을 속이기보다는 표현해야할 감정을 실질적으로 자신이 느끼는 감정을 수정하여 표현하는 과정으로 구체적으로 이와 관련된 생각, 이미지, 과거의 경험 등을 떠올리려는 노력을 수반한다[25]. 한편 내면행동(deep acting)과 직무소진에 대한 연구에서 Grandey(2002)는 정서적 소진과 정적인 관계가 있을 것으로 제안했으나 실증연구에서는 결과가 나타나지 않았고 다른 연구에서도 내면행동이 정서적 소진을 직접적으로 증가시키는 것은 아니라고 하였다[26][29]. 이처럼 표면행동과 내면행동은 각각 다른 차

원으로서 조직구성원 개개인의 감정규제과정에 따라 지속되고 일관적으로 나타난다는 감정규제이론(emotion regulation theory)을 설명할 수 있는데[26] 상태정서와 감정노동전략의 효과를 연구한 이다원, 이선희(2011)의 연구에서 표면행위는 직무탈진을, 내면행위는 직업 효능감에 영향을 주는 것으로 나타났다[27]. 그러므로 이러한 감정노동은 자발적으로 수행되기 보다는 조직의 규칙과 통제에 의해 발생하므로 발생원인과 결과변수에 어떠한 영향을 나타내는지 생각해 볼 필요가 있다.

3. 직무소진, 직무열의

직무소진은 Freudenberger(1974)에 의해 처음 소개되었는데 자신에게 주어진 업무를 헌신적으로 수행했지만 기대했던 성과와 보상이 없이 인간적인 회의감이나 좌절감을 겪는 상태라고 주장했다. 이후 다양한 형태의 정의와 연구들이 진행되었는데 Maslach(1978)은 직무소진의 개념을 업무관련 스트레스에 대한 반응으로 정의하고 함께 일하는 사람들에 대한 관심의 상실이라고 주장했다[28].

Schaufeli 및 그의 동료들(1996)에 의해 개발된 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory- General-Survey)척도는 고갈 (exhausion), 냉소주의(cynicism) 및 직업 효능성(professional efficacy)의 세 가지 하위척도로 구성되어 있다[17]. 병원의 많은 인력 중 간호조직은 전문직으로서 대부분 여성으로만 구성되어있고 환자와 가족을 대상으로 서비스를 제공으로써 직업특성상 세심하고 집중을 요하는 부분이므로 감정억압을 경험하며 실제 감정과는 반대로 감정부조화를 겪게 되며 이 감정부조화는 스트레스를 야기하고 부정적인 감정과 경험들은 직무만족에 부적인의 영향을 주며 나아가 소진에 이르게 된다. 그러므로 직무소진은 여러 연구들을 통해 개인 및 조직에게 있어 부정적이면서 나아가 직무불만족, 조직몰입, 이직의도에도 영향을 줄 수 있으므로 조직의 입장에서 직원들이 직무 건강상태를 지속적으로 관심을 가져야 한다.

최근 긍정심리학의 출현으로 산업 및 조직 심리학과 조직행동 분야에서도 긍정성이 강조되고 있으며 학문적 연구에서는 최근에서야 활발히 논의가 이루어지고 있다. 직업에서의 건강 심리학이 강조되면서 직무열의는 직무소진의 반대개념으로서 직업적 건강상태를 말해주는 개념과 중요성에 대해 관심이 증가하고 있다[9]. 직무열의에 관한 연구는 Kahn(1990)에 의해 처음 시작되었으며 이는 직무에 개인의 인지적, 정서적, 행동적 에너지를 동시에 투입하는 것을 의미하며 동기적 차원이 강조 된다.

Kahn(1990)은 직무열의를 갖기 위해서는 직무에 대한 의미성, 안전성, 가용성의 심리상태를 경험해야 한다고 주장했는데 결과적으로 조직 수준의 성과를 증대 시킬 뿐만 아니라 구성원 개인의 성장과 발전과 같이 개인에게도 긍정적인 영향을 미친다고 하였다[32].

직무열의는 높은 수준의 에너지(energy), 몰입(involvement) 및 효능(efficacy)의 세 가지 구성개념을 포함하는데[28] 이들은 직무소진의 하위 개념과 각각 상응된다. Schaufeli, Sala-nova, Gonzalez-Roma, & Bakker(2002)은 직무열의를 직무소진과 반대되는 개념으로 제시하였는데 작업과 관련된 긍정적이고 정력적이며 헌신적으로 몰두하는 마음가짐으로 정의하였으며 활력(vigor), 헌신(dedication), 몰입(absorption)로 구성하였다[29]. 직무열의는 대부분 직무소진과 반대되는 개념으로 연구가 수행되어 왔으며 결과변수도 대부분 건강상태, 이직의도, 조직몰입등과 같은 직무태도 변수를 다루고 있으나 병원 조직 내 간호현장에서의 직무열의 연구는 부족한 실정이다. 따라서 본 연구에서는 간호현장에서의 직무요구와 자원, 직무소진 및 직무열의 간의 관계를 설명하는데 있어 감정노동의 전략이 매개변인으로써 어떠한 기능을 하는지 확인하는데 목적이 있다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구모형과 가설설정

가설 1 간호현장에서의 직무요구와 직무자원은 상관관계를 보일 것이다.

가설 2 직무요구가 증가할수록 직무소진은 증가할 것

이다.

가설 3 직무자원이 증가할수록 직무열의는 증가할 것이다.

가설 4 직무요구는 감정노동 전략에 영향을 미칠 것이다.

4-1 직무요구가 증가할수록 표면행동 정도와는 정(+)적인 관계를 보일 것이다.

4-2 직무요구가 증가할수록 내면행동 정도와는 부(-)적인 관계를 보일 것이다.

가설 5 직무자원은 감정노동 전략에 영향을 미칠 것이다.

5-1 직무자원이 증가할수록 표면행동 정도와는 부(-)적인 영향을 미칠 것이다.

5-2 직무자원이 증가할수록 내면행위 정도와는 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.

가설 6 표면행동은 직무태도에 영향을 미칠 것이다.

6-1 표면행동은 직무소진과 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.

6-2 표면행동은 직무열의와 부(-)적인 영향을 미칠 것이다.

가설 7 내면행동은 직무태도에 영향을 미칠 것이다.

7-1 내면행동은 직무소진과 부(-)적인 영향을 미칠 것이다.

7-2 내면행동은 직무열의와 정(+)적인 영향을 미칠 것이다.

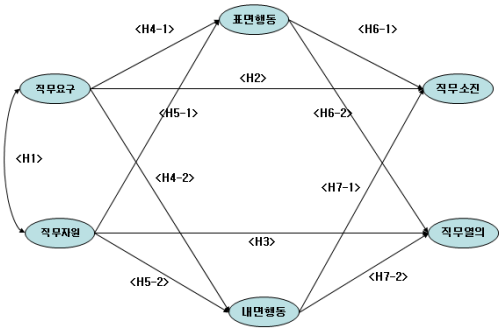

그림 1. 연구모형

2. 연구대상 선정 및 표본추출

본 연구의 자료 수집은 구조화된 설문지를 이용하여 인천광역시 S병원에서 근무하는 간호사를 대상으로 2014년 5월 ~ 2014년 5월 20일까지 총 250부의 설문지를 배포하였다.

본 연구의 설문지는 연구대상 병원을 방문하여 연구의 목적과 취지를 설명하고 간호부의 협조를 얻은 후 연구의 목적을 설명하고 서면동의에 의한 간호사를 대상으로 자가보고 형식으로 직접 작성하도록 하였으며 연구의 목적과 응답의 비밀보장과 참여의 자발성과 동의를 요청하는 안내문이 함께 제공되었다. 총 250부를 배포 후 회수하였으나 그 중 불성실한 응답을 제외한 총 228명의 응답자를 대상으로 분석이 이루어졌다.

3. 측정도구

1) 직무요구

직무요구는 QEEW(Questionaire on the experience and Evaluation of work)를 (Van Veldhoven & Meijman, 1994; Bakker, Demerouti & Schaufeli,2003) 유선욱(2013)이 수정, 보완한 것을 사용하였다. 업무과부하(work loading), 일- 삶 갈등(work-family conflict), 감정요구(emotional demand)등으로 각각 3문항씩 총 9문항을 리커트 척도 7점으로 측정하였다.

2) 직무자원

직무요구는 QEEW(Questionaire on the experience and Evaluation of work)를 (Van Veldhoven & Meijman, 1994; Bakker, Demerouti & Schaufeli,2003) 유선욱(2013)이 수정, 보완한 것을 사용하였다. 피드백 3문항, 업무의 자율성 3문항 ,상사의 지지는 4문항, 자기계발 기회는 3문항으로 총 12문항을 리커트 7점 척도로 측정하였다.

3) 감정노동전략

감정노동전략은 표면행동과 내면행동으로 구분하였으며 Brotheridge & Lee(2003)와 Kruml과 Geddes(2000)의 도구를 이랑(2006)이 수정, 보완한 것을 이용하여 측정하였다.

감정노동전략 중 표면행동(surface acting)은 감정의 표현 부분으로 3문항, 내면행동(deep acting)은 감정적 노력의 정도인 3문항으로 총 6 문항을 리커트 7점 척도로 측정하였다.

4) 직무소진

직무소진은 MBI-GS(Maslach Burnout Inventory-Genernal Survey)를 참고하여 (Schaufeli, Maslach, Leiter & Jackson, 1996) 유선욱(2013)이 수정 보완한 것을 사용하였다. 소진(exhaustion)과 냉소주의(cynicism)으로 측정하였으며. 이중 정서적 소진은 3문항, 냉소주의는 2문항으로 총 5개의 문항을 사용하여 리커트 7점 척도로 측정하였다.

5) 직무열의

직무열의는 Schaufeli 외 (2002)가 개발한 직무열의 척도인 UWES(Utrecht Work Engagement Scale)을 참고하여 유선욱(2013)이 수정, 보완한 것을 사용하였으며 활력(Vigor), 헌신(dedication), 몰두(absorption)의 3가지 하위차원으로 구성되어 있으며 수정, 보완하여 사용하였다. 활력(vigor)과 헌신(dedication)은 각 3문항, 몰두(absorption)은 2문항을 사용하여 총 8문항을 리커트 7점 척도로 측정하였다.

4. 자료분석

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS/WIN 21.0과 AMOS 18.0 통계프로그램을 이용하여 분석하였다.

대상자의 일반적 특성을 빈도, 백분율로 산출하고 직무요구, 직무자원, 직무소진, 직무열의 및 감정노동은 기술통계로 분석하였으며 각 측정항목의 내적일관성을 위해 요인분석을 실시하였다. 각 변수별 상관관계는 Pearson's Correlation으로 분석하였으며 직무요구- 자원과 직무소진, 직무열의의 관계에 있어서 감정노동전략의 전략을 검증하기 위해 구조방정식 모형을 통해 경로 분석하였다.

IV. 연구결과

1. 조사대상자의 일반적 특성

본 연구의 응답한 조사상자의 일반적 특성은[표 1]과 같다.

표 1. 대상자의 일반적인 특성

	구분	빈도	명(%)
성별	남자	5	2.2
	여자	223	97.8
결혼상태	기혼	63	27.6
	미혼	165	72.4
연령	25세 이하	74	32.5
	25세 이상-35세 미만	103	45.2
	35세 이상-45세 미만	37	16.2
	45세 이상-50세 미만	9	3.9
	50세 이상	5	2.2
근무부서	일반병동	115	50.4
	중환자실	48	21.1
	외래	65	28.5
근무기간	2년 미만	73	32
	2년 이상-6년 미만	61	26.8
	6년 이상-14년 미만	56	24.6
	14년 이상-20년 미만	22	9.6
	20년 이상	16	7.0
직위	일반 간호사	185	81.1
	주임간호사	38	16.7
	수간호사	2	0.9
	팀장	2	0.9
	부장	1	0.4
근무시간	8시간 이하	15	6.6
	8시간 이상-10시간 미만	182	79.8
	10시간 이상-12시간 미만	31	13.6

2. 연구모형의 타당성과 신뢰성 검증

본 연구에 대한 통계처리는 SPSS 21.0과 AMOS 18.0을 사용하여 모든 척도에 적용하였으며 사용된 구성개념에 대한 측정항목의 내적일관성을 검증하기 위해 요인분석(factor analysis)을 실시하였다. 요인추출방법으로는 표본의 분산을 가장 잘 설명하는 주성분분석을 실시하였으며 직각회전방법(Varimax)을 사용하였다. 요인분석 결과 평가는 요인 적재값이 0.5이상, 아이겐 값 1 이상을 기준으로 요인을 추출하였다. 요인분석에 의해 설명된 분산 비율과 신뢰성 검증결과는 [표 2]와 같다.

표 2. 요인분석 결과

항목		측정 항목	요인 적재값	아이겐-값	% 분산	누적 %	신뢰성 cronbach'α
직무요구	업무과부하	a_1	.821	2.472	27.468	27.468	0.896
		a_2	.807				
		a_3	.647				
	일-삶 갈등	a_4	.847	2.469	27.435	54.904	
		a_5	.872				
		a_6	.792				
	감정요구	a_7	.810	2.073	23.033	77.937	
		a_8	.842				
		a_9	.862				
직무자원	피드백	b_1	.672	3.057	25.472	25.472	0.905
		b_2	.874				
		b_3	.809				
	자율성	b_4	.831	2.604	21.701	47.173	
		b_5	.899				
		b_6	.835				
	상사의 지지	b_7	.720	2.304	19.200	66.373	
		b_8	.765				
		b_9	.868				
		b_10	.846				
	자기계발기회	b_11	.922	2.114	17.613	83.986	
		b_12	.924				
소진	소진	c_1	.894	2.254	45.072	45.072	0.910
		c_2	.841				
		c_5	.626				
	냉소	c_9	.924	2.117	42.332	87.404	
		c_10	.929				
직무열의	활력	d_2	.661	2.245	28.066	28.066	0.821
		d_4	.760				
		d_5	.838				
	헌신	d_8	.814	19.975	24.688	52.754	
		d_9	.835				
		d_10	.852				
	몰두	d_13	.974	1.870	23.380	76.134	
		d_14	.978				
감정노동전략	표면행동	e_1	.754	2.333	38.880	38.880	0.890
		e_3	.870				
		e_4	.834				
	내면행동	e_8	.826	2.291	38.152	77.061	
		e_9	.883				
		e_10	.696				

3. 측정모델의 타당성검증

각 구성개념의 타당성을 검증하기 위해 확인적 요인분석(CFA: confirmatory factor analysis)를 실시한 결과 요인 부하량에 문제가 있었던 문항을 제외하고 다시 분석한 결과 모든 측정변수의 요인 부하량이 0.6이상이었고 측정모형에 대한 적합도 평가에서는 χ^2는 1227.1(df=830, p=0.000)이고 GFI는 0.802, CFI가 0.952, RMSEA는 0.046으로 허용기준을 충족시키는 것으로 나타났다. 또한 합성신뢰도(CR; composit-ive reliability)는 0.7이상으로, 평균분산추출(AVE) 값도 모두 0.5 이상으로 수렴타당성이 확보되었다고 할 수 있다.

본 연구에서 제안한 가설검증 및 인과관계의 타당성을 평가하기 위해 구조모형을 설정하고 AMOS 18.0을 사용하여 통계분석을 실시하였다. 먼저, 주요 모형의 적합도를 분석한 결과 χ^2는 942.72(df=477, p=0.00)이었으며 GFI=0.812, AGFI=0.854 NFI=0.851, IFI=0.921, CFI=0.920, RMSEA는 0.66으로 비록 GFI와 AGFI가 0.9를 넘지 못했으나 탐색적 연구인 경우에는 CFI, IFI, GFI등은 0.8이상이면 모형의 적합도가 대체로 양호한 것으로 간주하므로(Anderson and Gerbing 1998) 본 모델은 적합도 지수 측정값들을 놓고 보았을 때 수렴타당성을 충족시킨다고 판단하기에는 다소 무리가 있을 수 있으나 후행 연구를 위한 사전 참고 모형으로서 활용하고자 한다.

다음으로 이전의 경험적 연구들을 바탕으로 모형 내 여러 교차모형을 가정한 경쟁모형은 직무자원이 직무소진에 영향을 주는 것으로 나타난 Schaufeli & Bakker(2004)의 모형을 이용하여 차이를 검증하였다. 전반적으로 경쟁모형은 연구모형보다 적합도가 높았으나 표준화계수가 1이상으로 나와 모형이 적합하지 않아 본 연구에서 제시한 연구모형을 채택하였다.

4. 상관관계분석

먼저, 직무요구와 직무자원은 부적 상관관계를 보였으며(r=-.323, p< .01) 직무소진과는 r=.647로 정적인 상관관계를 보였다. 직무요구가 많을수록 직무소진은 증가하는 기존의 연구와 같은 결과를 나타냈으며 직무요구와 직무열의는 부적 상관관계를 보여 직무요구가 증가할수록 직무열의는 감소하는 결과를 나타냈다(r=-.332, p< .01). 매개역할을 하는 감정노동의 수행과의 상관관계에서 직무요구와 표면행동은 r= .362로 정적인 상관관계를 보였으나 내면행동에도 r= .349로 정적인 상관관계를 보여 직무요구는 감정노동의 표면행동과 내면행동에 모두 영향을 주는 것으로 나타났다. 다음으로 직무자원과 직무소진, 직무열의의 관계에서

직무소진에는 부적 상관관계를 보여 직무자원이 증가할수록 직무소진은 감소하는 것으로 나타났다(r=-.227, p< .01). 직무열의는 r= .440으로 정적인 상관관계를 보였으나 감정노동에 있어 표면행동은 r= -.064(p-value = .335)로 직무자원이 증가할수록 표면행동은 감소하는 결과가 나타났으나 통계상 유의하지 않았고 내면행동 또한 부적인 관계가 있으나 유의하지 않았다(r=-.035, p-value=.603). 또한, 감정노동의 수행에 있어 표면행동(r=.322, p< .01)과 내면행동(r= .325, p< .01)은 직무소진과 직무열의에 있어 각각 유의미한 결과를 나타냈다[표 3].

표 3. 상관관계 분석

	직무요구	직무자원	표면행동	내면행동	직무소진	직무열의
직무요구						
직무자원	-.323**					
표면행동	.362**	-.064**				
내면행동	.349**	-.035	.758**			
직무소진	.647**	-.227**	.332**	.325**		
직무열의	-.332**	.440**	.004	-.054	-.280**	
평균값	4.96	4.39	4.79	4.58	5.03	4.10
표준편차	1.002	.870	.981	.883	1.15	.828

** p<0.01, * P<0.05

5. 연구가설의 검증결과

직무요구와 직무자원은 서로 부적인 관련성을 보여 가설 1을 지지하였다(β=-.398). 즉, 간호현장에는 업무로 인한 간호직무의 요구가 많은 반면 직무자원인 피드백, 업무자율성, 상사의 지원, 자기 계발 기회 등은 부족한 환경에서 근무하고 있음을 알 수 있다[표 4].

표 4. 연구 가설검증 결과

경로	경로계수	표준오차	t	P	기각/채택
직무소진←직무요구(H2)	1.046	.171	6.119	***	채택
직무열의←직무자원(H3)	.555	.147	3.769	***	채택
표면행동←직무요구(H4-1)	.764	.117	6.549	***	채택
내면행동←직무요구(H4-2)	.682	.111	6.126	***	기각
표면행동←직무자원(H5-1)	.578	.190	3.041	.002	채택
내면행동←직무자원(H5-2)	.544	.167	3.268	.001	채택
직무소진←표면행동(H6-1)	-0.084	.104	-.809	.419	기각
직무열의←표면행동(H6-2)	.157	.057	2.765	.006	기각
직무소진←내면행동(H7-1)	-.021	.142	-.146	.884	기각
직무열의←내면행동(H7-2)	-.255	.078	-3.255	.001	채택

1) p<0.05

가설 2, 3에서 제시한 직무요구- 자원과 직무소진, 직무열의 관계에서 먼저 직무요구는 직무소진에 정적인 영향을 나타냈고(β=.831, p< .01) 직무자원은 직무열의에 강한 영향(β=.538, p< .01)을 주는 것으로 나타났다. 이는 기존의 연구결과와 동일한 내용으로 Schaufeli & Bakker(2004)가 제시한 JDR- model의 직무요구-자원과 직무소진, 직무열의의 관계와 같이 직무요구는 증가할수록 직무소진을 야기(β=.831 p< .01)하고 직무자원도 증가할수록 직무열의가 증가(β=.538 p< .01)함을 알 수 있었다. 그러므로 가설 2, 3 은 지지되었다.

직무요구와 감정노동의 전략수행에 있어서 직무요구(β=.697, p< .01)는 표면행동에 정적인 영향을 미치는 것으로 나타났고 내면행동에 미치는 영향에서는 직무요구가 증가할수록 내면행동도 증가(β=.763, p< .01)하는 것으로 나타나 가설 4은 부분지지 되었다(가설 4-1만지지).

직무자원과 감정노동의 전략수행에 대한 영향력 검증에서는 직무자원이 증가할수록 내면행동은 증가하였으나(β=.321, p< .01), 표면행동에 미치는 영향은 감소하고(β=-.278, p< .01) 통계적으로 유의하여 가설 5는 지지되었다. 가설 6에 대해서 표면행동은 직무소진에 정적인 영향을 줄 것이라는 기존의 연구와는 달리 부적인 영향을 미치는 것으로 나타났으나(β=-.074, p> .01) 통계적으로 유의하지 않았다. 표면행동이 직무열의와는 부적인 관계를 보일 것이라고 가정하였지만 정적인 영향(β=,317 p< .01)을 보여 가설 6는 기각되었다.

내면행동 또한 직무소진과 직무열의에 미치는 영향을 검증한 결과 직무소진에는 부적인 영향을 보였으나(β=-.015 p> .01) 통계적으로는 유의하지 않았다. 이는 내면행동과 직무소진에 대한 연구에서 Grandey(2000)가 제안한 내면행동이 직접적으로 정서적 소진을 증가시키는 것은 아니라고 하였던 것과 일치하며 직무열의에는 정적인 영향을 나타나(β=0.418 p< .01) 내면행동 수행이 증가할수록 직무소진은 감소시키고 직무열의는 증가시키는 것으로 볼 수 있다. 그러므로 가설7은 부분지지되었다. (가설 7-2만 지지).

채택된 모형에서의 표면행동과 내면행동 각각의 간접효과의 유의미성을 Bootstrap으로 검증한 결과는 [표

5]와 같다.

표 5. Bootstraping method에 의한 매개효과 검증결과

경로	간접효과	p
직무요구 → 표면행동 →직무소진	-.269	.737
직무요구 → 표면행동 →직무열의	-.283	.255
직무자원 → 내면행동 →직무소진	-.072	.810
직무자원 → 내면행동 →직무열의	-.235	.378

1) p<0.05 2) 간접효과는 표준화된 간접효과임

직무요구가 직무소진과 직무열의에 미치는 영향에 있어서 표면행동을 매개하는 경우 직무소진에는 -.269(P= .737), 직무열의에는 -.283(P= .255)으로 나타났고 유의하지 않았다. 직무자원의 경우 직무소진에는 -.072(P= .810), 직무열의에는 -.235로(P= .378) 유의하지 않아 직무요구-자원이 직무소진과 직무열의에 미치는 영향에 있어서 표면행동과 내면행동은 둘 다 매개효과로서의 영향력이 없다는 것으로 설명할 수 있다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 병원이라는 조직 환경 안에서 나타나는 직무요구-자원 변수들이 감정노동전략의 선택에 따라 직무소진과 직무열의에 있어 어떠한 영향을 미치는지 살펴보았다. 특히 규칙과 절차, 그리고 정확도를 요구하면서 환자와 보호자에게 친절하게 대해야 하는 간호현장에서의 직무요구-자원이 감정노동의 전략인 표면행동, 내면행동 중 어떤 행위를 통해 직무소진과 직무열의에 미치는지 그 영향력을 검증하였다.

기존의 연구에서 제시한 직무요구의 부족은 직무소진에 영향을 미치고 직무자원의 증가는 직무열의를 증가시킨다는 Schaufeli & Bakker(2004)의 직무요구-자원이론(JDR-model)에 감정노동의 수행전략인 표면행동과 내면행동을 경로에 추가하여 연구를 진행하였다.

연구의 실증분석 결과 직무요구와 직무자원은 서로 부적인 상관관계를 나타냈는데 이것은 과다한 직무요구로 업무과부하, 일- 삶 갈등, 감정요구가 많고 이에 비해 직무자원이 부족하다는 간호현장의 현실을 반영한다.

직무요구와 감정노동의 수행전략에 있어서 과도한 직무요구는 표면행동을 수행하는 것으로 나타났는데 기존의 연구와 달리 직무요구도 내면행동에도 영향을 주는 것으로 나타났으며 정적인 영향을 주는 것으로 나타났다. 병동에서 아픈 환자와 보호자를 대면하는 간호사들은 친절한 서비스를 유지해야 하므로 실제적으로 느끼는 정서와 표현해야 하는 정서의 불일치를 느낌으로써 표면행동을 수행하고 과도한 직무요구는 내면행동을 감소할 것으로 보았으나 연구결과상 증가시키는 것으로 나타나 직무요구와 상관없이 감정노동의 행위를 수행함을 알 수 있다. 즉, 병원에서의 간호사들은 다른 직종의 서비스를 수행하는 종사자보다는 고객과의 상호작용이 커서 친절의식이 조금 더 잠재되어 있고 직무요구가 많아도 환자나 보호자와 상호작용이 크기 때문에 스트레스로 인해 발생하는 감정을 긍정적으로 받아들이고 고객에 대한 마음을 진심으로 가지려고 노력하는 것으로 볼 수 있다.

직무자원과 감정노동의 전략수행에 대한 영향력 검증에서는 직무자원이 증가할수록 내면행동은 증가하고 표면행동에 미치는 영향은 감소하였다. 직무자원의 하위요인인 피드백, 과업의 정체성, 상사의지지, 자기계발의 기회가 많을수록 표면행동보다는 내면행동을 수행하는 것으로 나타났고 이에 따른 결과로 직무열의도 증가시키는 것으로 나타나 기존의 연구결과를 지지한다[1][25]. 그러나 표면행동이 직무소진과 직무열의에 미치는 영향에 대해 검증한 결과 표면행동은 실제 느끼는 감정과 표현해야 하는 감정의 불일치에서 나타나는 심리적인 노력과 내적 긴장으로 인해 직무소진을 증가시키지만[1][25] 본 연구에서는 직무소진을 감소시킨다는 결과를 나타냈다. 이것은 Brotheride & Grandey(2002)가 제시한 감정노동이 반드시 직무소진을 야기하지는 않으며 조직원들이 속한 조직 환경에서 감정노동전략에 따라 나타나는 결과는 부정적일수도 있고 긍정적일수도 있다고 제시한 것과 일치한다[6]. 내면행동과 직무소진, 직무열의의 관계에서는 내면행동을 수행하는 종사자들은 병원 조직 환경 안에서 환자와 보호자에게 친절한 서비스를 수행하고 서로간의 상호작용관계가 크

며 이로 인해 느끼는 봉사정신과 고통을 치유해 줄 수 있다는 마음으로 인해 업무로 인해 힘들지만 직무에 대한 열의 즉 활력, 헌신, 몰두에 긍정적인 영향을 줄 수 있음을 알 수 있다. 그러나 내면행동이 증가할수록 직무소진도 감소 할 것으로 가정하였으나 유의하지 않았다. 결국 내면행동은 일치시키려는 노력의 정도이므로 병원 내 간호현장에서는 소진, 냉소보다는 직무열의에 대한 영향이 더 크다고 할 수 있다. 그러므로 병원 내 관리자들은 병원 조직 환경 안에서 나타나는 업무과부하와 교대 근무로 인한 일-삶 갈등, 아픔을 호소하는 환자와 보호자를 대면하는 간호현장에서 지친 간호사들에게 업무에 대한 정보의 교환, 간호업무의 중요성, 상사와 동료의 지지와 자기 계발할 수 있는 기회를 확장함으로써 표면행동이 아닌 내면행동을 통해 정서적 불일치를 감소시키고 직무열의를 증가시킬 수 있도록 조직 환경 개선의 노력과 조직원에 대한 관심과 더불어 팀의 효능감을 높일 수 있는 조직 개선 프로그램의 개발이 필요함을 시사한다. 또한 조직원이 느끼는 정서는 조직의 분위기나 환경 및 직무 상황 등의 변동으로 수시로 변할 수 있으므로 이러한 연구결과가 실제적으로 조직의 규칙을 준용하면서 태도나 수행의 변화 즉, 내부 만족도를 향상시킴으로써 병원의 환자나 보호자에게 질적으로 높은 서비스를 할 수 있다는데 기여할 수 있을 것이다. 이러한 시사점에도 불구하고 본 연구에서는 몇 가지 제한점을 가지고 있다.

첫째. 본 연구는 단일시점에 측정된 횡단적 자료에 의한 결과로 간호 현장이라는 특수 환경에서 감정 노동 상태가 일관되므로 정확하게 반영하지 못한 점이 있다. 특히 또한 병원이라는 환경에서 간호현장은 다른 서비스 환경과는 달리 환자와 보호자들과 지속적으로 유대감을 가지고 있고 감정이입이 더 잘되므로 직무요구-자원과 감정노동 수행에 있어서 측정에 한계가 있음을 나타냈고 병원의 특성상 간호사 대부분이 여성이고 직급은 사원이었고 근무기간이 짧은 것을 고려해서 집단의 대표성을 제시하기 어렵기 때문에 다양한 직종에서도 남성을 더 많이 포함하였을 경우에도 차이가 있음을 검증할 필요가 있으므로 간호현장이 아닌 고객과 응대서비스를 많이 하는 다양한 직종에도 적용할 것을 요구한다.

둘째, 본 연구에서 자가 보고에 의한 설문조사를 통해 자료를 수집하고 검증하였지만 감정노동에 대한 이해가 부족하고 한 시점에서 자료가 수집되어 단기간 나타나는 감정 상태에 대한 정확한 측정이 요구되며 고객과 응대하는 시점별로 구분했을 때 감정노동수행이 어떻게 달라지는가도 검증해 볼 수 있을 것이다. 또한 조직의 내부 활성화를 위해 환경 개선의 노력 및 조직 내교육과 더불어 조직원에 대한 지속적인 관심과 관리가 필요하므로 내부마케팅을 통한 사전, 사후를 비교하는 것도 추후 연구에서 확인할 필요가 있겠다. 또한 직무요구-자원과 감정노동의 수행에 있어 개인차변수인 성격 5요인과 감성지능(Emotional Intelligence)이나 자기 감시성(Synder, 1974)의 조절효과를 검증할 필요성이 있으며 후속연구들이 요구된다.

참 고 문 헌

[1] A. Grandey, "Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor," Journal of Occupational Health Psychology, Vol.15, No.1, pp.95-110, 2000.

[2] D. Zarf, "Emotional work and psychological well-being, A review of the literature and some conceptual considerations, Human Resource Management Review," Vol.12, pp.237-268, 2002.

[3] B. A. Scott and C. M. Barnes, "A multilevel feildi investigation of emotional labor, affect, work withdrawal, and gender," Academy of Management Journal, Vol.54, No.1, pp.116-136, 2011.

[4] A. Hochschild, The managed heart; *Commercializaton of human feeling*, Berkeley ; University of California Press, 1983.

[5] B. E. Ashforth and R. H. Humphrey, "Emotional labor in service roles: The influence of identity," Academy of Management Review, Vol.18,

pp.88-115, 1993.

[6] C. M. Brotheridge and A.Grandey, “Emotional Labor and burnout: Comparing Two perspectives of People work,” Journal of Vocational Behavior, Vol.60, No.1, pp.1-17, 2002.

[7] R. T. Lee and B. E. Ashforth, “A meta- analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. Journal of Applied Psychology, Vol.81, pp.123-133, 1996.

[8] A. B. Bakker, E. Dimerouti, and W. Verbeke, “Using the job demands? resources model to predict burnout and performance,” Human Resource Management, Vol.43, No.1, pp.83-104, 2004.

[9] W. B. Schaufeli and M. Salanova, “Work engagement: An emerging Psychological concept and its implication. Research in Social issues in management, 5: Managing Social and Ethical Issues in Organizations. Greenwich, CY: Information Age Publishers, 2005

[10] A. J. Welfald and R. G. Downey, “Job engagement in organizations: Fas, fashion or folderol?,” Journal of Organizational Behavior, Vol.30, pp.141-145, 2009.

[11] 유선욱, “PR실무자의 직무열의와 직무소진에 대한 연구 : 직무요구- 자원 이론을 적용하여,” 한국언론학회, 제57권, 제1호, pp.335-363.

[12] 박민선, *간호사의 직무소진 및 직무열의 영향요인*, 경희대학교 대학원, 석사학위논문, 2010.

[13] G. Jourdain and D. Chenevert, “Job demand-resour-ce, burnout and intention to leave the nursing profession: A questionnaire survey,” International Journal of Nursing Studies, Vol.47, No.6, pp.709-722, 2010.

[14] 안정아, 예춘정, 염동문, “간호사의 직무요구, 직무자원, 감정노동 및 감성지능이 소진에 미치는 영향,” 사회과학연구, 제27권, 제4호, pp.25-43, 2011.

[15] 차선경, 신이수, 김경영, 이보영, 안수연, 장향순, 권은정, 김덕희, “간호사의 감정노동과 영향요인에 관한 연구”, 임상간호연구, 제15권, 제2호, pp.23-35.

[16] 이랑, 김완석, 신강현, “직무탈진과 직무열의의 요구 : 자원모델에서 정서노동전략의 역할- 콜센터 상담원을 대상으로”, 한국심리학회지: 산업 및 조직, 제19권, 제4호, pp.573-596, 2006.

[17] A. B. Bakker, E. Dimerouti, and W. Verbeke, “Dual processs at work in a call centre: An application of job demands-resources model,” European Journal of Work and Organizational Psychology, Vol.12, pp.393-417, 2003.

[18] W. B. Schufeli and A. B. Bakker, Job demands, Job resources and their relationship with bunrout and engagement: A multi- sample study, 2004.

[19] W. B. Schaufeli and M. Salanova, “Work engagement: An emerging concept and its implications for organizations, In S. W. Gilliland, D. DI. Steiner & D. P. Skarliki(Eds.), Research in social issues in management: 5, Managing social and ethical issues in organizations. Greenwich, CT: Information Age Publishers, 2007.

[20] A. B. Bakker, E. Dimerouti, and W. Verbeke, “Using the job demands? resources model to predict burnout and performance, Human Resource Management, Vol.43, No.1, pp.83-104, 2004.

[21] C .Maslach, S. E. Jackson, and M. Leiter, *Maslach burnout inventory,* Manual(3rd), Palo Alto, CA: Consulting Psychologist Press. 1996.

[22] W. B. Schufeli and A. B. Bakker, Job demands, Job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi- sample study, 2004.

[21] J. J. Hakanen, W. B. Schaufeli, and K. Ahola, “The job demands-resource model: A three-year cross -lagged study of burout, depression, commiment, and work engagement,” Work & Stress, Vol.22, No.3, pp.224-241, 2008.

[22] D. G. J. Beekers, Van der Linden, D, P. G. W. Smulders, and M. A. J. Kompier, “Working overtime hours,” Journal of Occupational &

Environment Medicine, Vol.46, pp.1282-1289, 2004.

[23] D. E. Bowen and B. Schneider, "Service marketing and management: Implication for organizational behavior, Research in Organizational Behavior, Vol.101, pp.43-80, 1988.

[24] A. J. Morris and D. C. Feldman, "The dimension, antecedent, and consequence of emotional labor," Academy of management Review, Vol.21, pp.986-1010, 1996.

[25] C. M. Brotheridge and R. T. Lee, "Testnig a conservation of the emotional labor scale," Journal of Occupational and Organizational Psychology, Vol.76, pp.365-379.

[26] C. M. Brotheridge and A. Grandey, "Emotional labor and burnout: Comparing for perspective of People work," Journal of vocational Behavior, Vol.60, pp.17-39, 2002.

[27] 이다원, 이선희, "정서노동 전략과 상태정서가 직무탈진과 이직의도에 미치는 영향", 가톨릭대학교 인간학연구소「인간연구」, 제21호, pp.111-134, 2011.

[28] C. Maslash, A multidimensional theory of burnout, In C. L. Cooper(Ed.). Theories of organizational stress(68-85) Oxford, United Kingdom: Oxford University Press. 1988.

[29] W. B. Schaufeli, M. Salanova, V. Gonalez-Roma, and A. B. Bakker, "The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach," Journal of Happiness Studies, Vol.3, pp.21-32, 2002.

[30] A. Grandey, "Emotional Labor and Burnout: Comparing Two perspectives of People work," Journal of Vocational Behavior, Vol.60, pp.17-39, 2002.

[31] P. Totterdell and D. Holman, "Emotion regulation in customer service roles: Testing a model of emotional labor," Journal of Occupational Health Psychology, Vol.8, No.1, pp.55-74, 2003.

[32] W. A. Kahn, "Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work," Academy of Management Journal, Vol.33, pp.692-724, 1990.

저 자 소 개

김 인 선(In-Sun Kim) 정회원

- 2009년 2월 : 가천대학교 간호학(석사)
- 2015년 현재 : 인하대학교경영학(박사수료)
- 2015년 현재 : 재능대학교 간호과 조교수

<관심분야> : 간호경영, 성인간호