



중소병원 간호사의 감정노동과 간호전문직관이 직무만족에 미치는 영향*

류 영 옥¹⁾ · 고 은²⁾

Influence of Emotional Labor and Nursing Professional Values on Job Satisfaction in Small and Medium-sized Hospital Nurses*

Ryu, Yeong Ok¹⁾ · Ko, Eun²⁾

1) Director of Nursing Department, Suncheonhanna Hospital

2) Assistant Professor, Department of Nursing, Sunchon National University

Purpose: This study was done to investigate the correlation among emotional labor, nursing professional values, and job satisfaction and identify factors that affect job satisfaction of nurses working in small and medium-sized hospitals. **Methods:** Data were collected from 214 nurses in S city. The following measurement tools were used: Emotional labor by Morris et al. (1996), Nursing Professional Values Scale by Yeun et al. (2005), and Index of Work Satisfaction by Stamps et al. (1978). Collected data were analyzed with SPSS/WIN 18.0 using descriptive statistics, t-test, ANOVA, Pearson correlation coefficient, and multiple regression. **Results:** Participants' scores for emotional labor, nursing professional values and job satisfaction were 3.11 ± 0.48 , 3.46 ± 0.39 , and 3.02 ± 0.29 respectively. Emotional labor showed a negative correlation with job satisfaction ($r = -.33$, $p < .001$), while nursing professional values showed a positive correlation with job satisfaction ($r = .58$, $p < .001$). Emotional labor and nursing professional values were identified as factors influencing job satisfaction. The model explained about 39% of the variance in job satisfaction ($F = 67.40$, $p < .001$). **Conclusion:** The results of this study suggest that it is important to manage emotional labor as well as to improve professional values and job satisfaction of nurses working in small and medium-sized hospital.

Key words : Emotion, Professional, Job Satisfaction, Hospital, Nurses

* This article is based on a part of the first author's master's thesis.

주요어 : 감정, 전문직, 직무만족, 병원, 간호사

* 이 논문은 제1저자의 석사 학위논문의 일부를 발췌한 것임.

1) 순천하나병원 간호과장

2) 국립순천대학교 간호학과 조교수(교신저자 E-mail: eunko@sunchon.ac.kr)

Received December 23, 2014 Revised February 19, 2015 Accepted February 24, 2015

• Address reprint requests to : Ko, Eun

Department of Nursing, Sunchon National University

255, Jungangno, Suncheon, Jeonnam 540-950, Korea

Tel: 82-61-750-3886 Fax: 82-61-750-3880 E-mail: eunko@sunchon.ac.kr

서 론

연구의 필요성

최근 의료 환경은 대형 의료기관의 신·증설, 대기업의 의료 산업 진출로 인한 기업형 의료기관의 등장 및 해외병원의 국내진입 등으로 인해 의료기관 간의 경쟁이 심화되고 있는 실정이다. 이러한 환경 속에서 중소병원은 의원과 대형병원의 틈새시장에서 의료소비자인 고객을 더 많이 확보하여 생존·발전하기 위해 기업의 경영전략을 도입하고 환자의 만족도를 최대한 높이기 위해 고객만족, 고객감동의 전략으로 병원의 경쟁력을 높이고자 노력하고 있다[1].

오늘날 병원 간호사는 병원경영의 개선을 위해 더욱 질 높은 간호서비스를 제공할 것을 지속적으로 요구받고 있고, 소비자인 환자의 요구 또한 높아져 간호사의 업무량과 업무의 강도는 증가하고 있다[2]. 중소병원은 대형병원에 비해 간호인력이 부족하여 근무시간을 초과하는 경우가 많고, 상대적으로 임금도 낮아 근무환경이 좋지 못하다[3]. 하지만, 중소병원의 행정기관장 역시 간호사들에게 호텔식 고객서비스 개념으로 친절을 공식적으로 교육시킴과 동시에 고객 만족도 조사를 통하여 지속적으로 감독하며, 더욱 질 높은 서비스를 제공할 것을 강요하고 있어 중소병원 간호사의 어려움은 더욱 가중될 것으로 생각된다.

감정노동은 대인적 상호작용 과정에서 조직이 요구하는 감정을 표현하기 위해 자신의 어조, 표정, 몸짓 등을 조절하려는 노력으로[4], 간호사의 감정노동 정도는 203개 직업 중 15위라고 보도된 바 있다[5]. 간호사는 인간관계를 중심으로 환자와 보호자들과의 직접대면 속에서 끊임없이 상호작용을 하며 친절, 미소, 보살핌을 수행해야 하기 때문에 간호사의 감정노동은 피할 수 없는 간호업무의 한 영역으로 간주될 수 있다[6]. 지속적인 감정노동은 직무스트레스를 증가시키고[7] 우울 등을 유발하여 개인의 심리적 안녕에 부정적인 영향을 주는 요인이 된다[6]. 또한 간호사의 소진 및 이직의도와 상관관계가 있으며[8,9], 특히 소진과 직무만족은 강한 상관관계가 있으므로[10] 간호사의 감정노동은 직무만족에도 부정적인 영향을 미칠 수 있으리라 생각된다.

간호전문직관은 전문직으로서 간호와 간호사에 대한 신념, 관념 및 인상의 총합으로 간호활동 및 그 직분 자체에 대한 직업의식적인 견해로서 긍정적인 간호전문직관은 조직 구성원의 업무에 대한 태도와 행위에 긍정적인 영향을 미치게 된다[11]. 간호전문직관과 직무만족, 간호업무 수행능력과의 관련성을 보는 선행 연구결과, 긍정적인 간호전문직관은 간호사의 직무만족 및 간호업무 수행능력을 높이는 것으로 보고되었다[12]. 간호사들이 간호전문직의 역할 정체성을 확인하고, 폭넓

은 역할을 받아들이면서 감정노동을 어렵지 않는 과정으로 받아들여지게 되었다는 연구결과를 고려해 볼 때[13], 감정노동과 간호전문직관의 관계를 확인하는 것은 의미가 있으리라 생각된다.

간호사의 직무만족은 간호사 자신의 사기 증진과 동시에 환자에게 보다 나은 양질의 간호서비스를 제공할 수 있게 하며, 간호사가 지속적으로 근무할 수 있게 하는 요인이 된다. 간호사는 병원 전체 인력의 30% 이상을 차지하는 병원 내 가장 규모가 큰 전문가 집단으로 간호사의 직무만족은 중소병원의 경영 개선 및 간호조직 관리에서 중요한 부분을 차지할 수 있다. 선행연구결과 간호사의 감정노동과 직무만족은 부정 상관관계를 가지며[8,9,14], 특히 타인중심의 감정노동보다는 자기중심의 감정노동이 직무만족과 상관성이 더 높다고 보고되고 있다[15]. 따라서, 간호사의 감정노동과 간호에 대한 신념을 나타내는 간호전문직관의 관계를 확인하고, 이 두 개의 변수가 직무만족에 미치는 영향을 확인할 필요가 있겠다. 또한 간호사의 직무만족은 업무환경과 관련이 있어, 지방의 중소병원은 업무환경을 더 많이 개선해야 한다[16]는 필요성이 제기되는 상황에서, 간호사의 직무만족을 확인한 대부분의 선행연구들은 대형병원에 근무하는 간호사를 대상으로 이루어져 근무환경이 열악하고 잦은 이직으로 인해 전문성을 높일 기회가 적은 중소병원 간호사와는 차이가 있을 것으로 생각된다. 따라서 본 연구는 중소병원 간호사의 감정노동과 간호전문직관 및 직무만족의 정도를 확인하고 세 변수들의 관계를 규명하여, 중소병원 간호사의 직무만족을 높일 수 있는 방안을 위한 기초자료를 제공하는데 도움이 되고자 한다.

연구 목적

본 연구의 목적은 중소병원 간호사의 감정노동, 간호전문직관 및 직무만족과의 관계를 규명하고 직무만족에 영향을 미치는 요인을 파악하고자 함이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 감정노동, 간호전문직관 및 직무만족의 정도를 파악한다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족 정도의 차이를 파악한다.
- 대상자의 감정노동, 간호전문직관 및 직무만족과의 상관관계를 파악한다.
- 대상자의 감정노동과 간호전문직관이 직무만족에 미치는 영향을 파악한다.

연구 방법

연구 설계

본 연구는 중소병원 간호사의 감정노동, 간호전문직관 및 직무만족 간의 관계를 규명하고, 직무만족에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

연구 대상

연구대상은 J도 S시에 소재한 300병상 미만의 중소병원에서 근무하는 간호사로 본 연구에 참여하기로 동의하고 서면동의서를 작성한 214명이다. 연구표본의 크기는 Cohen의 표본추출공식에 따른 표본수 계산 프로그램인 G*power 3.1.3을 이용하였다. 회귀분석을 위한 효과크기 .15, 유의수준 .05, 검정력 .95, 예측변인 14개로 설정하였을 때 194명이 산출되었다. 15%의 탈락률을 고려하여 총 220부의 설문지를 배포하였고 216부가 회수되었으며(회수율 98.1%), 이 중 불충분한 응답이 있는 2부를 제외하고 214부를 본 연구의 분석자료로 이용하였다.

연구 도구

● 감정노동

감정노동은 Morris 등[4]의 연구를 기초로 Kim [17]이 수정 보완한 도구를 사용하여 측정하였다. 도구사용을 위해 Kim에게 이메일로 도구사용에 대한 승인을 받았다. 이 도구는 업무수행 과정에서 개인의 감정표현을 얼마나 하는가를 의미하는 감정표현의 빈도 3문항, 감정을 표현하는데 주의를 기울여야 하는 감정표현의 주의성 3문항, 조직이 요구하는 기대감정과 개인의 감정간의 부조화를 의미하는 감정적 부조화 3문항의 총 9문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 측정하며, 점수가 높을수록 감정노동이 높음을 의미한다. Kim [17]의 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach' $\alpha = .86$ 이었고, 본 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach' $\alpha = .77$ 이었다.

● 간호전문직관

간호전문직관은 Yeun 등[11]이 개발한 도구를 사용하여 측정하였다. 도구사용을 위해 원 개발자에게 우편으로 도구사용에 대한 승인을 받았다. 이 도구는 총 29문항으로 전문직 자아개념 9문항, 사회적 인식 8문항, 간호의 전문성 5문항, 간호실무역할 4문항, 간호의 독자성 3문항의 5개의 하위영역으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 측정하며, 점수가 높을수록 간호전문직관이 높음을 의미한다. 개발당시 도구의 신뢰도

는 Cronbach's $\alpha = .92$ 이었고, 본 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .91$ 이었다.

● 직무만족

직무만족은 Stamps 등[18]이 개발한 Index of Work Satisfaction (IWS)을 Bae [19]가 전문가에게 내용타당도를 검증받아 병원 상황과 간호사에게 적합하도록 어휘를 수정한 도구를 사용하여 측정하였다. 이 도구는 총 20문항으로 보수 2문항, 전문적 위치 3문항, 직무요구 4문항, 상호작용 3문항, 행정 3문항, 자율성 3문항, 간호사와 의사의 관계 2문항의 7개의 하위영역으로 구성되어 있다. 각 문항은 Likert 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 측정하며, 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다. Bae [19]의 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .83$ 이었고, 본 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's $\alpha = .72$ 이었다.

자료 수집 방법

본 연구는 M 대학교 생명윤리심의위원회의 승인을 받은 후 진행하였다(IRB No. MNUIRB-20130618-SB-002-01). 연구대상자 모집은 2013년 7월 건강보험심사평가원에 신고된 J도 S시에 소재한 중소병원 18개 중 요양병원 4개를 제외한 14개 병원에 협조공문을 보내어 협조승인을 얻은 4개의 병원에서 이루어졌다. 연구자가 연구대상 병원을 방문하여 간호부서장에게 연구의 목적과 설문지에 대한 정보를 제공하고 병원게시판에 연구대상자 모집을 위한 공고문을 부착한 후 자발적으로 연구참여 의사를 밝힌 간호사를 연구대상으로 하였다. 자료수집기간은 2013년 7월 5일부터 31일까지였으며, 연구자와 연구보조원이 해당 병원을 방문하여 자료를 수집하였다. 자료수집 전 연구대상자에게 연구의 목적을 설명하고, 자발적으로 서면동의서를 작성한 후 자기기입식 설문지를 직접 작성하도록 하였다. 설문지 작성에는 약 15분의 시간이 소요되었고, 작성된 설문지는 회수용 서류봉투에 넣어 밀봉하도록 하였으며 설문에 응답한 대상자에게 소정의 답례품을 제공하였다.

자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS/WIN 18.0 프로그램을 이용하여 분석하였다. 대상자의 일반적 특성 및 감정노동, 간호전문직관, 직무만족은 기술통계로 분석하였다. 대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족의 차이는 independent t-test와 one-way ANOVA로 분석하였으며, 사후검증을 위해 Scheffe's test를 실시하였다. 또한 정규성을 만족하지 않은 집단에 대해서는 비모수검정인 Mann-whitney와 Kruskal wallis test를 실시하였다. 제 변수들

간의 관계는 Pearson's correlation coefficient로 분석하였으며, 직무만족에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위하여 다중회귀 분석을 실시하였다.

연구 결과

대상자의 일반적 특성

대상자의 연령은 25~29세가 39.7%, 20~24세가 22.9%였으며, 평균연령은 29.6±6.5세였다. 성별은 여성이 98.6%로 대부분을 차지하였고, 60.3%의 대상자가 미혼이었다. 교육정도는

3년제 대학 졸업이 75.8%로 가장 많았으며, 46.3%의 대상자가 종교를 가지고 있었다. 근무병원의 규모는 200~299병상이 48.6%로 가장 많았고, 100~199병상이 33.6%, 100병상 미만이 17.8%의 순이었으며, 근무부서는 47.7%가 병동, 30.8%는 특수부서, 21.5%는 외래부서에 근무하였다. 근무형태는 교대 근무하는 대상자가 78.5%, 교대근무를 하지 않는 대상자가 21.5%를 차지하였다. 총 근무경력은 2년 이상 5년 미만이 36.9%, 5년 이상 10년 미만이 23.4%를 차지하였으며, 현재 근무부서에서의 근무경력은 2년 이상 5년 미만이 36.9%, 2년 미만이 34.1%를 차지하였다. 연구대상자의 직위는 일반간호사가 81.3%로 가장 많았으며, 월급여는 200만원 미만이 45.8%,

Table 1. Difference in Job Satisfaction by General Characteristics

(N=214)

Variables	Categories	n(%)	Job satisfaction		
			M±SD	t or F	p
Age (year)	20~24	49 (22.9)	3.02 ± 0.27	4.47	.005
	25~29	85 (39.7)	2.94 ± 0.26 ^{ab}		
	30~34	32 (15.0)	3.03 ± 0.35		
	≥35	48 (22.4)	3.13 ± 0.30 ^b		
Gender	Female	211 (98.6)	3.01 ± 0.29	-1.09	.278
	Male	3 (1.4)	3.20 ± 0.33		
Marital status	Single	129 (60.3)	2.96 ± 0.29	-3.44	.001
	Married	85 (39.7)	3.10 ± 0.28		
Educational level	College	162 (75.8)	3.00 ± 0.27	1.09*	.338
	Bachelor's degree	49 (22.8)	3.07 ± 0.33		
	Master's degree or above	3 (1.4)	3.25 ± 0.67		
Religion	Yes	99 (46.3)	3.07 ± 0.28	2.65	.009
	No	115 (53.7)	2.97 ± 0.30		
Size of hospital where employed (beds)	< 100	38 (17.8)	3.04 ± 0.25	0.60	.551
	100~199	72 (33.6)	2.99 ± 0.30		
	200~299	104 (48.6)	3.03 ± 0.31		
Work department	Ward	102 (47.7)	2.97 ± 0.25 ^{ac}	5.97	.003
	Special unit	66 (30.8)	3.02 ± 0.30 ^{bc}		
	Outpatient department	46 (21.5)	3.15 ± 0.34 ^c		
Pattern of work shift	Shift	168 (78.5)	2.99 ± 0.27	-3.29	.001
	Day shift only	46 (21.5)	3.15 ± 0.34		
Total length of career (year)	<2	22 (10.3)	3.09 ± 0.31	5.94	<.001
	2 ≤ ~<5	79 (36.9)	2.96 ± 0.28 ^{ac}		
	5 ≤ ~<10	50 (23.4)	2.93 ± 0.25 ^{bc}		
	10 ≤ ~<15	33 (15.4)	3.07 ± 0.30		
	≥15	30 (14.0)	3.20 ± 0.29 ^c		
Length of current career (year)	<2	73 (34.1)	3.04 ± 0.34	1.48	.221
	2 ≤ ~<5	79 (36.9)	2.98 ± 0.26		
	5 ≤ ~<10	37 (17.3)	3.00 ± 0.24		
	≥10	25 (11.7)	3.11 ± 0.33		
Position	Staff Nurse	174 (81.3)	3.00 ± 0.29 ^{ac}	5.52*	.005
	Charge Nurse	25 (11.7)	3.02 ± 0.30 ^{bc}		
	Head Nurse	15 (7.0)	3.25 ± 0.21 ^c		
Monthly salary (10,000 won)	< 200	98 (45.8)	2.97 ± 0.28 ^{ab}	7.29*	.026
	200~249	91 (42.5)	3.02 ± 0.29		
	≥ 250	25 (11.7)	3.18 ± 0.32 ^b		

* Mann-whitney or Kruskal Wallis test

^{a-c}Scheffé test; Means with the same letter are significantly different

200~249만원이 42.5%로 나타났다(Table 1).

대상자의 감정노동, 간호전문직관 및 직무만족 정도

대상자의 감정노동은 5점 만점에 평균 3.11±0.48점이었다. 하위영역별 점수는 감정표현의 빈도 3.41±0.53점, 감정표현의 주의성 3.02±0.54점, 감정적 부조화 2.91±0.69점의 순이었다. 대상자의 간호전문직관은 5점 만점에 평균 3.46±0.39점이었으며, 하위영역별 점수는 간호의 전문성 3.72±0.49점, 전문적 자아개념 3.56±0.44점, 간호의 독자성 3.56±0.62점, 간호실무역할 3.50±0.54점, 사회적 인식 3.13±0.56점의 순이었다. 대상자의 직무만족은 5점 만점에 평균 3.02±0.29점이었다. 하위영역별 점수는 상호작용이 3.49±0.50점으로 가장 높았고, 전문적 위치 3.47±0.52점, 간호사-의사와의 관계 3.23±0.63점, 행정 3.06±0.42점, 자율성 3.06±0.44점의 순이었으며, 보수가 2.41±0.71점으로 가장 낮았다(Table 2).

대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 직무만족의 차이를 검증해 본 결과, 연령, 결혼상태, 종교, 근무부서, 근무형태, 총 근무경력, 직위 및 월급여에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 구체적으로 살펴보면 연령이 35세 이상인 대상자가 25세 이상 29세 이하인 대상자보다 직무만족이 높았으며(F=4.47, p=.005), 기혼(t=-3.44, p=.001)이고 종교를 가지고 있는 대상자(t=2.65, p=.009)의 직무만족이 더 높았다. 근무부서에 따라서는 외래에 근무하는 대상자의 직무만족이 병동이나 특수부서

에 근무하는 대상자보다 높았으며(F=5.97, p=.003), 교대근무를 하지 않는 대상자의 직무만족이 더 높았다(t=-3.29, p=.001). 간호사의 총 근무경력에서는 근무경력이 15년 이상인 대상자의 직무만족이 3.20±0.29점으로 가장 높게 나타났으며, 2년 이상 5년 미만인 대상자와 5년 이상 10년 미만인 대상자보다 높아 통계적으로 유의한 차이를 보였다(F=5.94, p<.001). 직위에 따라서는 수간호사의 직무만족이 3.25±0.21점으로 일반간호사 및 책임간호사보다 높아 통계적으로 유의한 차이를 보였다(K=5.52, p=.005). 월급여는 250만원 이상인 대상자가 200만원 미만인 대상자보다 직무만족이 더 높았다(K=7.29, p=.026)(Table 1).

감정노동, 간호전문직관 및 직무만족의 상관관계

대상자의 감정노동은 간호전문직관(r=-.22, p=.001) 및 직무만족(r=-.33, p<.001)과 통계적으로 유의한 음의 상관관계가 있었다. 대상자의 간호전문직관은 직무만족과 통계적으로 유의한 양의 상관관계가 있었다(r=.58, p<.001)(Table 3).

직무만족에 영향을 미치는 요인

대상자의 직무만족에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 감정노동과 간호전문직관을 독립변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다. 회귀분석에 대한 기본가정을 검토하기 위하여 감정노동, 간호전문직관의 다중공선성이 존재하는지 확인하기 위해 분산팽창요인계수(Variation Inflation Factor, [VIF])를 확인한 결과 VIF는 1.05로 10을 넘지 않아 다중공선성의 문제

Table 2. Degree of Emotional Labor, Nursing Professional Values, and Job Satisfaction (N=214)

Variables	Number of items	M±SD	Min	Max
Emotional labor	9	3.11 ± 0.48	1.67	4.78
Frequency of emotional labor	3	3.41 ± 0.53	1.67	5.00
Attentiveness to emotional display	3	3.02 ± 0.54	1.67	4.67
Emotional dissonance	3	2.91 ± 0.69	1.00	5.00
Nursing Professional Values	29	3.46 ± 0.39	2.52	4.90
Self-concept of the profession	9	3.56 ± 0.44	2.22	4.89
Social awareness	8	3.13 ± 0.56	1.25	5.00
Professionalism of nursing	5	3.72 ± 0.49	2.40	5.00
Roles of nursing service	4	3.50 ± 0.54	1.75	5.00
Originality of nursing	3	3.56 ± 0.62	2.00	5.00
Job Satisfaction	20	3.02 ± 0.29	2.05	4.00
Pay	2	2.41 ± 0.71	1.00	4.50
Professional status	3	3.47 ± 0.52	2.00	4.67
Task requirement	4	2.64 ± 0.44	1.00	3.75
Interaction	3	3.49 ± 0.50	1.67	4.67
Administration	3	3.06 ± 0.42	2.00	4.33
Autonomy	3	3.06 ± 0.44	1.67	4.00
Nurse-doctor relationship	2	3.23 ± 0.63	1.00	5.00

는 없는 것으로 확인되었고, Durbin-Watson 통계량이 2.10으로 자기상관이 없어 오차 항들이 서로 독립적임을 알 수 있었다. 따라서 회귀분석을 시행하기 위한 기본가정은 충족되었다. 회귀분석 결과, 대상자의 감정노동($\beta=-0.20, p<.001$)과 간호전문직관($\beta=0.55, p<.001$)은 직무만족을 약 39% 설명하는 것으로 나타났다($F=67.40, p<.001$).

논 의

본 연구는 중소병원에서 근무하는 간호사의 감정노동, 간호전문직관 및 직무만족과의 관계를 파악하고 직무만족에 영향을 미치는 요인을 확인함으로써 중소병원 간호사의 직무만족을 향상시키기 위한 방안을 모색하는데 도움이 되고자 시도되었다.

중소병원 간호사의 감정노동은 5점 만점에 평균 3.11±0.48점으로 다른 연구결과[8]와 유사하여 중소병원에 근무하는 간호사 역시 의료기관 평가 및 병원의 경영전략으로 인해 친절과 고객만족, 서비스의 질을 강조하는 병원상황에서 중정도의 감정노동을 느끼고 있는 것을 알 수 있었다. 하지만, 임상간호사의 감정노동 점수가 3.21~3.50점이었다는 다수의 연구결과보다는 낮은 점수였는데[7,9,14,20], 이는 많은 연구들이 대학병원 및 대형병원에서 근무하는 간호사를 연구대상으로 하였고, 본 연구는 지방 소도시에 위치한 중소병원에 근무하는 간호사를 대상으로 하였기 때문인 것으로 생각된다. 중소병원 간호사의 감정노동 정도는 대형병원에 근무하는 간호사보다 더 낮음을 알 수 있었는데, 이는 중소병원은 대형병원보다는 규모가 작고 상대적으로 중증도가 낮은 환자를 대상으로 하는 반면, 대형병원을 내원하는 환자들은 질병의 중증도가 높고, 더 높은 의료서비스 비용을 지불하기 때문에 환자의 권리

요구 및 의료서비스에 대한 기대치가 높아 더욱 질 높은 서비스를 요구하기 때문인 것으로 생각된다. 본 연구결과 감정노동의 하위영역별 점수는 감정표현의 빈도가 가장 높았으며, 감정표현의 주의성, 감정적 부조화의 순으로 나타나 선행 연구결과[14,20]와 일치하였다. 이는 간호사들이 신체적, 정신적으로 아픈 환자를 간호해야 하고 끊임없이 이들과 상호작용하면서 실제로 표현하지 못하는 감정을 조절해야 하는 경우가 많으며, 특히 고객만족 및 고객감동을 강조하며 간호사들을 대상으로 주기적인 친절교육을 시행하고, 이를 잘 지키고 있는지 감독하는 현재의 병원상황을 보여주는 결과로 생각된다[1].

중소병원 간호사의 간호전문직관은 5점 만점에 평균 3.46±0.39점으로 종합병원에 근무하는 간호사의 간호전문직관이 3.34±0.52점이었다는 연구결과[12]보다는 높았으나, 졸업학년 간호학생의 3.54±0.47점[21]보다는 낮은 점수였다. 본 연구대상자의 간호전문직관이 간호학생보다 낮은 것은 대학에서의 교육을 통해 형성된 간호전문직관이 졸업 후 실제 임상에서 근무하면서 자신이 가졌던 간호철학 또는 전문직 간호사로서의 이상과 가치가 실제 임상환경과 일치하지 않아 갈등을 경험하면서 자신과 간호업무에 대한 부정적인 이미지를 갖게 된 것으로 볼 수 있다[22]. 개별 간호사가 가지고 있는 간호전문직관은 복잡한 의사결정 상황이 점차 증가하고 있는 임상실무현장에서 환자에게 제공되는 전반적인 간호의 질과 밀접한 관련이 있으며[21], 간호사의 경력 및 교육수준과 유의한 관계가 있으므로[23] 중소병원 간호사의 올바른 간호전문직관 확립을 위해 지속적인 교육 및 전문직 간호단체의 활동 참여를 지원하고 경력간호사를 멘토로 육성하는 등의 노력이 필요하리라 생각된다.

대상자의 직무만족은 평균 3.02±0.29점이었으며, 이는 동일

Table 3. Correlations of Emotional Labor, Nursing Professional Values, and Job Satisfaction

(N=214)

	Emotional labor	Nursing Professional Values	Job satisfaction
Emotional labor	1		
Nursing Professional Values	-.22 (p=.001)	1	
Job satisfaction	-.33 (p<.001)	.58 (p<.001)	1

Table 4. Factors Influencing Job Satisfaction

(N=214)

Predictors	B	SE	β	t	p
Constant	1.98	0.20		10.29	<.001
Nursing Professional Values	0.41	0.04	0.55	9.92	<.001
Emotional labor	-0.12	0.03	-0.20	-3.66	<.001
F=67.40 (p<.001), Adj. R ² =.39					

한 도구로 간호사의 직무만족을 측정한 결과 3.38±0.44점[19], 3.12±0.39점[24]이었다는 연구결과와 비교하여 낮은 점수였다. 이는 연구대상자의 차이 때문으로 생각되며, 기존 연구들이 어느 정도 조직체계가 갖추어진 대형병원에 속한 간호사를 대상으로 하였기 때문인 것으로 생각된다. 중소병원의 간호사를 대상으로 동일한 도구로 직무만족을 확인한 연구가 없어 연구결과를 직접 비교하기는 어려우나, 중소병원 간호사의 직무만족이 5점 만점에 2.97±0.35점이었다고 보고한 연구[8]와 유사하였다. 이는 열악한 근무환경 및 간호인력의 부족으로 인한 중소병원의 상황 등이 직무만족을 저하시킬 수 있음을 반영하며, 병원규모에 따른 간호사의 직무만족을 비교한 결과 100~300병상의 소형병원에서 근무하는 간호사의 직무만족이 가장 낮았다는 연구결과[3]를 지지한다. 본 연구결과 직무만족의 하위영역별 점수는 상호작용 영역이 가장 높고, 보수와 직무요구 영역이 가장 낮아 선행 연구결과[22,24]와 유사하였다. 또한 다른 연구결과[24]와 비교해 볼 때 본 연구는 간호사와 의사의 관계 및 행정의 하위영역에서 더 높은 점수를 보였다. 이는 본 연구가 지방 소도시에 위치한 중소병원 간호사를 대상으로 하였으므로 대도시의 병원에 비해 조직의 규모가 작아 직원 및 환자들과의 관계가 더 우호적이고 긴밀할 수 있기 때문인 것으로 생각되며, 이러한 우호적인 상호작용은 사회적·감정적 지지와 업무수행의 중요한 자원이 되므로[25] 간호사의 직무만족을 높이기 위해 중소병원이 가지고 있는 이러한 환경적인 조직의 특성을 긍정적으로 잘 활용할 수 있는 방안을 마련하는 것도 도움이 될 것으로 보인다. 보수와 직무요구 영역의 점수가 가장 낮은 것은 대형병원에 비해 적은 보수체계를 유지하고 있는 지방중소병원의 현 상황을 보여주는 결과로 생각되며, 간호사뿐만 아니라 행정지원부서의 인력 역시 충분하지 않아 간호사의 역할 한계가 모호하고 타부서의 역할까지 수행하도록 요구받는 중소병원 간호사의 근무환경 때문으로 생각된다. 따라서 간호조직 차원에서 간호사의 업무영역을 명확히 규명하고, 효율적인 인적자원관리 방안을 마련하고 중소병원 간호사의 합리적인 보수 체계를 마련할 필요가 있겠다. 본 연구대상자의 직무만족은 연령, 결혼상태, 종교, 근무부서, 근무형태, 총 근무경력, 직위 및 월급여에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있어 선행 연구결과와 일치하였다[3,8,9]. 연령이 35세 이상이며, 근무경력이 15년 이상, 수간호사, 월급여가 250만원 이상인 대상자의 직무만족이 높은 것은 근무경력이 많아짐에 따라 직위가 높아지고 월급여가 높아지는 중소병원의 간호조직 구조상 같은 맥락으로 볼 수 있으며, 경력이 많아지고 직위가 높아짐에 따라 의사결정시 전문가로서의 권한이 커지고[22], 전문직 간호사로서의 능력을 인정받을 기회가 많아지며 그에 대한 보상 등도 뒤따르기 때문인 것으로 생각된다. 따라서 간호사의 이직 등의 문제로 간

호인력 수급에 어려움이 있는 중소병원에서 경력이 많은 간호사를 인정해주고 양성하는 분위기를 조성하고 간호사들이 장기근속 할 수 있는 제도 마련을 통해 간호사의 직무만족을 높이기 위한 노력이 필요하리라 생각된다.

연구변수간의 상관관계 분석결과 감정노동은 간호전문직관 및 직무만족과 음의 상관관계가 있었으며, 간호전문직관과 직무만족은 양의 상관관계가 있었다. 감정노동과 간호전문직관의 관련성을 확인한 연구가 없어 연구결과를 비교하기는 어려우나, 감정노동과 직무만족간의 관련성은 다수의 선행 연구결과[8,9,14,15]와 일치하였다. 간호사의 감정노동은 직무만족에 부정적인 영향을 미치며 환자간호의 질을 저하시킬 수 있으므로 간호관리자는 간호사의 감정노동이 개인적 성향의 문제가 아님을 인식하고, 감정조절 훈련이나 감정코칭과 같은 프로그램을 통해 감정노동을 최소화할 수 있는 전략을 마련할 필요가 있다. 간호전문직관과 직무만족간의 관련성은 선행 연구결과[12]와 일치하였으며, 이는 간호사의 직무만족은 자율성 및 전문직 위상과 같은 요소들과 관련이 있다는 연구결과[26]를 뒷받침한다고 볼 수 있겠다.

대상자의 직무만족에 가장 주요한 영향을 미치는 요인은 간호전문직관이었으며, 이는 전문직업성이 직무만족의 영향요인이라고 한 연구결과[22]를 지지한다. 감정노동과 간호전문직관은 중소병원 간호사의 직무만족을 약 39%를 설명하는 것으로 나타났으므로, 중소병원 간호사의 직무만족을 높이기 위해 감정노동을 관리하고 간호전문직관의 긍정적인 측면을 재인식하고[23] 확고한 간호전문직관을 확립할 수 있는 체계적이고 지속적인 교육 프로그램 개발이 필요하리라 생각된다.

본 연구에서는 Morris 등[4]의 감정노동 도구와 Stamps 등[18]의 IWS를 사용하여 대상자의 감정노동과 직무만족의 정도를 확인하였다. 이 두 개의 측정도구는 선행연구에서 가장 많이 적용되고 있는 도구이다[27]. 하지만 Morris 등[4]의 감정노동과 IWS 측정도구의 신뢰도가 다소 낮은 경향이 있음이 지적되고 있는데[27], 본 연구에서도 신뢰도는 Cronbach's α .77과 .72 수준이었다. 따라서 간호사의 감정노동 및 직무만족의 정도를 확인하기 위해 신뢰도가 높은 도구를 사용한 반복연구가 필요할 것으로 생각된다.

결론

본 연구는 중소병원 간호사의 감정노동, 간호전문직관 및 직무만족을 확인하고, 이들 변인들간의 관계를 파악하여 중소병원 간호사의 직무만족을 높이는데 도움이 되는 기초자료를 제공하고자 시도되었다. 본 연구는 일 지역 소도시에 위치한 중소병원 간호사를 대상으로 하였으므로 연구결과를 확대 해석하는 데에는 제한이 있다.

본 연구결과 중소병원 간호사의 감정노동은 평균 3.11점, 간호전문직관은 3.46점, 직무만족은 3.02점으로 나타났으며, 감정노동과 간호전문직관 및 직무만족과는 음의 상관관계, 간호전문직관과 직무만족은 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 또한 간호전문직관은 중소병원 간호사의 직무만족에 가장 큰 영향을 미치는 요인으로 확인되었다. 본 연구결과를 바탕으로 중소병원 간호사의 직무만족을 높이기 위한 방안을 계획할 때, 간호사의 감정노동의 가치를 제대로 평가하고 감정노동을 조절할 수 있는 프로그램 및 긍정적인 간호전문직관 확립을 위한 지속적인 교육 프로그램 등을 개발할 필요가 있겠다.

이상의 결과를 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다.

- 첫째, 중소병원의 특성을 고려하여 중소병원 간호사의 직무만족에 영향을 미치는 다양한 요인들을 확인하고, 이를 대형병원에 근무하는 간호사와 비교하는 연구가 필요하다.
- 둘째, 중소병원 간호사의 간호전문직관과 관련이 있는 다양한 변인들을 확인하는 연구가 필요하다.
- 셋째, 중소병원 간호사의 간호전문직관 고취를 위한 지속적인 교육 및 간호실무 프로그램을 개발하여 적용하는 연구가 필요하다.

References

1. Kang HA. Change of nursing profession labor. *Economy and Society*. 2002;55(3):142-168.
2. Ko YK, Kang K. A study on the relationship between self-efficacy, collective-efficacy and job stress in the nursing staff. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2006;12(2):276-286.
3. Lee MH, Kim JK. A comparative study on nursing practice environment, professionalism, and job satisfaction according to hospital size. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2013;19(4):470-479. <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2013.19.4.470>
4. Morris JA, Feldman DC. The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*. 1996;21(4):986-1010.
5. Kim SH. Nurse is the 15th job with severe emotional labor. *Korean Nurses Association News*. 2013 May 14;Sect. 01.
6. Kim IS. The role of self-efficacy and social support in the relationship between emotional labor and burn out, turn over intention among hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2009;15(4):515-526.
7. Kim JH, Lee YM, Joung HY, Choo HS, Won SJ, Kwon, SY. et al. Effects of emotional labor, emotional intelligence and social support on job stress in clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing*. 2013; 20(2):157-167. <http://dx.doi.org/10.7739/jkafn.2013.20.2.157>
8. Kim JK. Relationships of emotional labor to job satisfaction and intent to turnover among staff nurses at small & medium-sized hospitals [master's thesis]. Busan: Catholic University of Pusan; 2012.
9. Wi SM, Yi YJ. Influence of emotional labor on job satisfaction, intent to leave, and nursing performance of clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2012;18(3):310-319.
10. Byun DS, Yom, YH. Factors affecting the burnout of clinical nurses-Focused on emotional labor-. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2009;15(3): 444-454.
11. Yeun EJ, Kwon YM, Ahn OH. Development of a nursing professional values scale. *Journal of Korean Academy Nursing*. 2005;35(6):1091-1100.
12. Yoon HK, Choi J, Lee E, Lee H, Park M. Effects of decision making competency, nursing professionalism, and job satisfaction on turnover impulse among nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2013; 19(5):658-667. <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2013.19.5.658>
13. Song MR, Park KJ. Emotional labor experienced by ambulatory care nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2011;17(4):451-461.
14. Kang M, Kwon M, Yoon S. Self-efficacy, nursing organizational culture and emotional labor in clinical nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2012; 21(3):266-273. <http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2012.21.3.266>
15. Pugliesi K. The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion*. 1999;23(2):125-154.
16. Baernholdt M, Mark BA. The nurse work environment, job satisfaction and turnover rates in rural and urban nursing units. *Journal of Nursing Management*, 2009;17(8):994-1001. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2834.2009.01027.x>
17. Kim MJ. Effects of the hotel employee's emotional labor upon the job-related attitudes. *Journal of Tourism Sciences*. 1998;21(2):129-141.
18. Stamps PL, Piedmont EB, Slavitt DB, Haase AM. Measurement of work satisfaction among health professionals. *Medical Care*. 1978;16(4):337-352.
19. Bae KO. The influence of transformational leadership of nursing unit manager on job satisfaction and job performance of staff nurses [master's thesis]. Seoul: Ewha Womans University; 2007.
20. Shin MK, Kang HL. Effects of emotional labor and occupational stress on somatization in nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2011;17(2): 158-167.
21. Ham YS, Kim HS. Comparison of factors affecting nursing professionalism perceived by nursing students anticipating graduation according to nursing educational system. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing*. 2012; 19(3):363-373. <http://dx.doi.org/10.7739/jkafn.2012.19.3.363>
22. Kwon KJ, Chu MS, Kim JA. The impact of nursing professionalism on the nursing performance, job satisfaction

- and retention intention among clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2009;15(2): 182-192.
23. Williamson IO, Burnett MF, Bartol KM. The interactive effect of collectivism and organizational rewards on affective organizational commitment. *Cross Cultural Management: An International Journal*. 2009;16(1):28-43. <http://dx.doi.org/10.1108/13527600910930022>
 24. Jung SC, Jung D. Relationship between critical thinking disposition, clinical decision making and job satisfaction of cancer center nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2011;17(4):443-450.
 25. Wynd CA. Current factors contributing to professionalism in nursing. *Journal of Professional Nursing*. 2003;19(5): 251-261. [http://dx.doi.org/10.1016/S8755-7223\(03\)00104-2](http://dx.doi.org/10.1016/S8755-7223(03)00104-2)
 26. Curtis EA. Job satisfaction: A survey of nurses in the Republic of Ireland. *International Nursing Review*. 2007; 54(1):92-99. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1466-7657.2007.00507.x>
 27. Jeong EY. Empowerment and job satisfaction among clinical nurses in South Korea: Systemic review. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2013;19(5):599-612. <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2013.19.5.599>