

정서표현규범과 간호사의 직무태도의 관계: 부정정서억제와 가식의 매개효과

한 태 영¹⁾ · 박 정 애²⁾

서 론

연구배경

국내에서 서비스업이 전체산업의 70%를 넘어서고 있는 현실에서(통계청, 2004), 대부분의 조직은 고객지향적인 조직체계를 구축하고자 노력하고 있다. 특히, 대표적인 전문서비스 조직인 병원은 다양한 직무와 역할을 맡은 구성원들이 긴밀한 협조체계를 이루어야 하는 업무특성과 외부적인 경쟁심화와 의료분쟁의 증가 등의 변화하는 환경에 적응해야 하는 상황에 처해있기 때문에 고객지향적인 조직문화와 풍토가 조직의 생존에 필수적인 요건이 되어 가고 있다(Seago, 1996; Rizzo, Gilman & Mersmann, 1994; 박성애, 이은주와 김정희, 2002).

조직문화에 기초하여 구성원들의 행동과 조직성과의 관련성을 살펴본 연구들은 상대적으로 거대담론인 조직문화(culture)의 영향보다 구체적인 조직풍토(climate)가 구성원 행동에 미치는 영향이 보다 현저하다는 연구결과를 바탕으로 세부적인 내용의 조직풍토(예, 서비스풍토, 안전풍토, 혁신풍토 등)가 제안되고 활용되었다(Hoffman & Stetzer, 1996; Rentsch, 1990; Rouillier & Goldstein, 1993; Schneider, Goldstein, & Smith, 1995; Tracey, Tannenbaum, & Kavanagh, 1995; Zohar, 2000). 국내에서도 병원조직풍토와 구성원의 관계와(김화실, 1984; 박윤자, 1984; 엄영희, 이정애와 고종욱, 2004), 세부적인 간호조직풍토와 간호사 태도의 관계가 연구되었다(이병숙, 2002; 최

계영, 2000).

그러나 조직풍토에 대한 연구를 비롯하여 조직행동에 관한 연구는 전통적으로 인지(cognition) 요소에 대하여 초점을 두고 정서(emotion) 측면에는 소홀한 경향이 있었다(Fox & Spector, 2002). 최근 고객서비스의 중요성이 부각되면서 조직구성원의 정서는 개인행동뿐만 아니라 조직의 목표 달성이나 성과에 중요한 영향을 미치는 요인으로 인식되고 있다(George & Brief, 1996; Fineman, 1993). 병원조직에서 간호사의 고객서비스도 환자라는 신체, 정신적으로 정상상태가 아닌 상대를 대상으로 하는 서비스로서, 업무상황에서 정서와 관련된 경험이 핵심을 이루는 경우가 많다. 따라서 정서를 적절하게 표현하도록 하는 조직규범이 고객지향적 조직의 조직풍토의 핵심요소로 고려할 필요가 있는 것이다.

또한, 포괄적 개념인 조직풍토는 구체적으로 조직의 정책, 규범, 또는 절차의 형태로 구성원들에게 전달되어 개인수준의 풍토지각(perception)이 조성되는데(Denison, 1996; Jones & James, 1979; 김문실, 한수정과 김지현, 2004), 정서측면의 조직풍토를 반영하는 조직규범의 영향도 연구가 부족한 부분이다. 즉, 병원과 같은 서비스 조직은 채용, 교육, 보상 등을 통하여 구성원의 정서를 적극적으로 관리하고자 하는데(Fineman & Sturdy, 1999; Hochschild, 1983; Rafaeli & Sutton, 1990), 상황에 맞게 적절한 정서를 표현해야 하는 행동규범이나 기준으로 정의되는 정서표현 규범(emotion display rule)은 조직풍토와 밀접하게 관련되어 있는 개인수준의 조직풍토의 한 종류로서 고려할 필요가 있다(Tsai, 2001). 명시적, 묵시적으로

주요어 : 정서표현규범, 부정정서억제, 가식지각, 직무만족, 직무탈진

1) 광운대학교 경영대학 산업심리학과 조교수(교신저자 E-mail: tyounghan@kw.ac.kr)

2) 동남보건대학교 간호과 전임강사

투고일: 2006년 2월 27일 심사완료일: 2006년 5월 10일

조직구성원들에게 전달된 정서표현 규범을 구성원이 지각하게 되면 다른 조직풍토의 영향과 달리 구성원의 정서행동에 영향을 주게 된다. 기존 연구에서도 긍정정서를 표현하고 부정정서를 억제하는 조직규범을 지각하는 사람은 정서적인 표현을 관리하며, 직장동료의 평가에서도 정서규범에 맞는 행동을 하는 것으로 나타났다(Brotheridge & Grandey, 2002; Diefendorff & Richard, 2003).

그러나 고객만족이라는 조직의 목표를 달성하는데 병원의 정서규범을 따르는 것이 필요하기는 하지만, 정서표현 규범이 구성원에게는 심리적 부담이 될 수 있으며, 조직의 규범에 따라 자신의 내적정서를 관리하다보면 인위적인 통제에 의하여 직무 스트레스가 유발될 수 있고, 정서불일치는 직무만족과 이직의도에 부정적인 영향을 미친다(Abraham, 1999; Jones & Best, 1995; Morris & Feldman, 1996; Singh, Goolsby, & Rhoads, 1994; Weiss & Cropanzano, 1996). 이 현상은 서비스 직종에 종사하는 사람들에게 정서노동(또는 감정노동; emotional labor)이 되어, 자신의 실제 감정을 통제하고 바람직한 감정을 표현하려는 노력인 정서적 노동활동에 의하여 진심과 다른 표면행동(surface action)으로 거짓된 자아를 느끼게 되고 이러한 반복적인 행위는 부정적인 직무결과를 야기하게 된다(Ashforth & Humphrey, 1993; Grandey, 2000; Hochschild, 1983; Morris & Feldman, 1996).

간호사는 다른 일반조직에 비해 상대적으로 직무스트레스가 높은 경향이 있으며(고종욱과 염영희, 2003), 직무수행 과정에서 다양한 정서적 유해영향을 직, 간접적으로 경험하는 것으로 알려지고 있다(이은현과 김진선, 2000; McCrane, Lambert, & Lambert, 1987). 이에 더하여 조직의 규범에 따라 내적정서를 인위적으로 조절해야 한다면 유해영향은 더 커질 수가 있을 것이다. 이러한 현상을 반영하여 본 연구는 스트레스의 보다 심각한 유형인 탈진(burnout)을 조직의 정서규범 지각이 개인 구성원에게 영향을 미치는 중심 결과변수의 하나로 고려하였다. 탈진이란 정서적으로 부담이 되는 환경에 오랜 시간 동안 관여함으로써 나타나는 생리적, 정서적, 정신적인 소진 상태로 정의된다(Cordes & Dougherty, 1993). 탈진은 자신과 관련된 사건에 대한 높은 목표, 기대감, 그리고 동기화를 가지고 있는 사람들이 경험하는 경향이 있으며, 일반적인 스트레스를 경험한 사람들은 적응기제를 통해 이전 상태로 쉽게 되돌아갈 수 있지만 탈진을 경험하면 정상상태로 회복하게 만드는 적응기제가 제대로 작동하지 않는다(Schaufeli & Enzmann, 1998; 박효진, 2002). 본 연구에서는 탈진의 한 요인인 비인격화(depersonalization)에 대한 영향에 초점을 두었다. 이 부분은 특히 대인관계와 관련하여 부정적이고, 냉소적이며, 일에 몰입하지 못하는 현상으로 다른 두 요소(정서탈진, 성취저하)보다 간호사의 직무행동 결과로서 중요한 의미가 있

을 것이다.

본 연구에서는 직무만족을 또 다른 결과변수로 고려하고자 한다. 앞서 논의하였듯이 직무만족과 관련하여 다루어진 선행변수 중에서 전통적으로 감정적인 경험에 해당하는 정서의 영향은 과소평가되어 온 경향이 많다(Brief & Weiss, 2002). 이는 직무만족이 인지적인 요소(직무에 대한 개인의 평가)와 정의적인 요소(감정상태)로 이루어진다는 고전적인 정의에도 불구하고(Locke, 1969), 기존의 연구들이 주로 인지적인 영향에 초점을 둔 Cornell 모형의 영향으로 직무투입 요소와 직무를 통해 나타나는 결과를 비교하는 개인의 참조틀에 기초하여 연구하였기 때문이다(Judge & Ilies, 2004). 그러나 직무만족은 정서와 무드의 영향에 의하여 변화하기 때문에(Fisher, 2002), 직무만족에 영향을 미치는 정서 요소를 고려하는 것은 “신나는 일터”를 만드는 데 시사점을 제공할 수 있을 것이다.

연구기설 및 모형

앞서 거론한 직무태도 변수(비개인화, 직무만족)에 영향을 미치는 요인을 찾는 기존의 노력에서 병원 및 간호 조직풍토가 간호사의 직무만족과 스트레스에 미치는 영향은 여러 연구에서 밝혀졌으나(박윤자, 1984; 염영희, 이정애와 고종욱, 2004; 이병숙, 2002; 최계영, 2000), 그 과정에서 어떤 기제가 작동하는지를 구체적으로 밝힌 논문은 많지 않다. 특히, 정서와 관련된 풍토가 직무결과 변수에 미치는 영향은 일반 조직을 대상으로 한 연구에서도 그렇게 명확하지 않으며, 최근에 소개되고 있는 정서표현규범과 직무결과에 대한 관계에 대한 과정을 밝힌 연구는 거의 없다. 또한, 직무만족과 스트레스를 반영하는 비인격화를 동시에 고려할 때 대체로 두 변수가 반대의 방향으로 밀접한 관련이 있는 것으로 여러 연구들이 보고했으나, 정서적 과정이 개입할 때는 두 변수에 다른 기제가 작동하는지에 대한 고찰을 시도한 연구는 매우 드물기 때문에 본 연구는 정서표현규범이 두 결과변수 즉, 직무만족과 강한 스트레스 유형인 비인격화에 미치는 영향에 대한 과정 변수인 부정정서억제와 가식지각의 매개효과를 살펴보고자 한다.

먼저 조직의 정서규범이 조직풍토의 지각과 마찬가지로 개인의 지각 속에 존재할 때는 그 자체로 결과변수에 영향을 주지는 않는다. 명시적, 묵시적 규범은 구성원의 정서와 관련된 행동을 통하여 직무결과를 야기하는데, 그 중 구성원이 실제로 나타내는 정서조절행동이 매개의 역할을 한다고 볼 수 있다. 특히 서비스 조직에서는 정서표현 규범이 부정정서를 억제하는 행동을 많이 요구하며 이러한 행동을 통하여 조직 목표를 달성할 수 있다. 간호사가 업무상에서 부정정서를 경험할 때에도, 본질적으로 불쾌한 정서를 경험할 때 그것을 완화시키거나 없애려는 기본적 경향성과 더불어(Clark & Isen,

1982), 병원이라는 상황에 적절한 사회적 상호작용 양식을 취하는 과정에서 조직의 정서표현 규범이 가이드를 하며(Friedman & Miller-Herringer, 1991) 그에 따라 부정정서억제 행동이 자신과 조직의 목표를 달성하는데 유용하다고 생각하기 때문이다(Thompson, 1994). 따라서, 조직의 정서규범이 결과변수에 영향을 미치는 것은 구성원 개인이 부정정서를 억제함으로써 나타나게 되는 것이다. 따라서, 다음과 같은 가설을 도출할 수 있다.

가설 1. 조직의 정서표현규범은 정서억제 행동에 정적 영향을 줄 것이다.

또한, 정서규범에 따라 정서노동을 하고 체험한 부정정서를 억제하면 자신의 행동이 가식(inauthenticity)이라고 지각하는 정도가 높아진다(Erickson & Ritter, 2001). 가식은 자기에 대한 부정적인 느낌을 유발시키고, 자기와 타인으로부터 자신을 소외시키는 것으로(Gross & John, 2003), 스트레스, 우울, 직무 불만족과 같은 부정적인 직무결과변수에 영향을 미치는 요인으로 밝혀지고 있다(Erickson & Wharton, 1997; Sutton, 1991). 그러나 정서를 억제한다고 반드시 가식을 지각하는 것은 아니며, 이 두 변수는 별개로서 자기 내면의 진실한 느낌, 태도, 믿음이 부족하다고 민감하게 인식을 하는 사람이 부정적인 직무결과를 경험하며, 자신의 정서를 재평가하여 가식없이 표현하는 사람은 그렇지 않은 것으로 나타났다(Gross & John, 2003; Simpson & Stroth, 2004). 이는 정서적인 진실성에 대한 자기해석(self-construal)이 조직의 정서규범의 효과를 매개하는데 있어서 중요한 역할을 하는 것으로 볼 수 있다. 이를 기초로 다음의 가설을 제안할 수 있다.

가설 2. 조직의 정서표현규범은 개인의 가식지각에 정적 영향을 줄 것이다.

본 연구는 연구배경에서 논의한 바와 같이 조직의 정서표현 규범이 부정정서 억제행동과 가식지각에 의하여 직무태도 변수(직무만족과 비인격화)에 영향을 준다고 본다. 그러나 부정정서 억제행동은 정서일치이론(mood congruency theory)에 따라 직무탈진에는 영향을 주지만 직무만족에 부정적인 영향

을 주지 않을 것으로 예측한다(Bower, 1981; Rusting & DeHart, 2000). 정서일치이론에서는 기억-연합 모델에 근거를 두고 있기 때문에 초기의 정서상태를 기억하면 이 후에도 그 정서와 일관되게 판단하고 느끼게 된다는 것으로 정서와 관련된 부정적인 경험은 부정적인 결과변수에 영향을 주지만 긍정적인 결과변수와는 관련성이 없다고 제안한다. 이러한 이론적 논리에 의하여 정서억제 행동이 직무탈진(즉, 비인격화)이라는 부정적 결과를 초래하지만 직무만족과는 관련이 없을 것으로 예측할 수 있다.

가설 3. 부정정서 억제 수준이 높을수록 직무만족 수준은 낮아질 것이다.

가설 4. 가식지각이 많을수록 직무만족 수준은 낮아질 것이다.

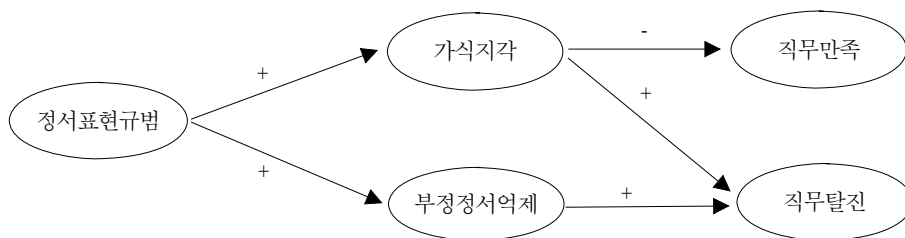
가설 5. 가식지각이 많을수록 직무에서 비인격화를 더 많이 지각할 것이다.

이상에서 서술한 변수들 간의 관계와 가설은 <그림 1>과 같이 표현할 수 있으며, 본 연구는 <그림 1>의 모형의 전체적 부합성과 부분적 매개(mediation) 관계를 검증할 것이다.

연구 방법

연구설계 및 대상

본 연구는 설문조사설계를 통하여 자료를 수집하고자 하였다. 본 연구의 모형을 검증하기 위하여 서울 및 경기도에 소재한 대학병원과 개인 종합병원 8 기관에서 근무하는 간호사 200명을 대상으로 2006년 8월 ~ 11월 약 4개월 동안 설문조사를 실시하였다. 설문대상 병원은 임의표본추출 방식을 사용하였으며 연구에 협조하기로 응해 준 병원을 대상으로 최초로 250부를 배포하였고 204부가 수거되었으며(수거율 82%), 응답자 중에서 불성실한 자료를 제외한 200부가 분석대상에 포함되었다. 연구대상자는 평균 나이가 28.4세이며(표준편차 = 6.2세), 근속년수는 평균 34.6개월(표준편차 47.5개월)이었다. 응답자는 대부분 일선간호사이며(90%), 책임간호사(5.5%)와 수간호사(4%)가 일부 포함되었다. 응답자들의 근속년수는 평



<그림 1> 연구모형

균 약 35개월이며, 현 직무에서 근속년수는 평균 18개월 정도 되었다.

자료수집 방법

최초 설문지는 연구대상 병원의 간호사로 근무하는 협조 담당자에게 전달하였으며, 이 때 응답방법을 설명하였다. 협조담당자는 병원내 대부분의 간호사에게 참여를 부탁하고 배포하였으나 참여는 자발적으로 이루어졌다. 본 연구에서는 경험표집법(experience sampling methodology: ESM) 설계를 적용하여 부정정서억제를 5회 측정하였다. 5일간 매일 응답해야 하는 부정정서억제에 관한 설문은 응답자의 근무시간에 자율적으로 응답하도록 하였으며, 그 외 다른 변수를 측정하는 설문은 마지막 날에 모두 응답하도록 하였다.

5일간 응답하는 설문은 정서측정의 특징 때문에 이와 같이 설계되었다. 즉, 정서는 일시적인 느낌이나 감정의 순간적인 변화를 나타내는 기분(mood)에 비하여 강하고 지속기간이 길며 전반적인 행동에 대한 확산성이 크지만(Frijda, 1993; Morris & Feldman, 1996), 인지적인 요인과 비교할 때는 상대적으로 가변적인 경향이 있다. 이러한 측면 때문에 정서연구에서 신뢰성 있는 측정치로 연구하는 것이 매우 중요하다. ESM 설계는 정서의 측정과 관련하여 설문으로 인한 기억과 회상의 오류를 해결하고, 조사기간 동안 개인의 정서 상태가 안정적이었는지 확인함으로써 측정의 신뢰도를 확인할 수 있다. 전체 응답자 중에서 86명(43%)이 ESM 설문지에 3번 이상 응답하였고 이 자료를 통해 부정정서경험과 억제가 시간변화에 따라 서로 일관적인 양상으로 나타나는지에 대하여 살펴보았다.

응답자는 기본적인 인구통계적 변인 외에 무기명이 보장되었으며, 각 병원의 협조 담당자가 일괄 수거하였고 수거장소에서 하나의 수거박스에 즉시 섞어 넣었기 때문에 협조담당자에게 익명성이 보장되었으며 설문을 전달받은 연구자도 응답자를 알 수 없었다. 소속기관은 기입하지 않도록 하였기 때문에 병원 기관 특성별 분석은 실시되지 않았다.

측정 방법

• 정서규범지각

조직의 정서표현규범은 상황에 맞게 적절한 정서를 표현해야 하는 행동규범이나 기준에 대하여 조직이 명시적, 암묵적으로 제시하고 있는 규칙으로 정의되며, 본 연구에서는 Diefendorff, Croyle 및 Gosserand(2005)의 정서표현규범 척도(emotion display rule scale) 7문항을 번안하여 병원상황에 맞도록 연구자가 조정하여 사용하였는데(예, 이 병원은 나에게

상사, 동료, 고객에게 활동적이고 열정적으로 행동하기를 원한다), 7문항의 각 문항은 5점 척도로 구성되었다(1점: 전혀 그렇지 않다. 5점: 매우 그렇다). 원 연구의 신뢰도는 .83이었으며, 본 연구에서 사용한 측정척도의 신뢰도(Cronbach α) 계수는 .87로 안정적이었다.

• 부정정서억제

이는 조직에서 경험하는 일반적인 부정 정서에 대한 억제 정도로 정의되며, 본 연구에서는 형용사로 된 정서단어를 이용하여 측정하였다. 정서단어는 Fisher(2000)가 개발한 JES(Job Emotions Scale)를 바탕으로 국내에서 이루어진 연구(이주일, 1998; 한태영과 이세란, 2005)에서 사용된 정서단어를 사용하였는데, 국내의 원 연구는 JES에서 요인부하량과 평균값이 높은 부정정서 단어들을 사용한 것으로 부정정서억제 척도의 신뢰도(Cronbach α)는 .85이었다. 원 도구는 모두 6문항의 부정정서 단어(화남, 미움, 짜증남, 불안함, 황당함, 피로함)를 사용하였는데 각성의 수준에 따라서 높은 각성수준(화남, 미움, 짜증남), 중간 수준(불안함, 황당함), 그리고 낮은 각성수준(피로함)으로 나뉘어 진다.

본 연구의 부정정서 설문은 2가지 방식으로 구성하였는데, 우선 병원에서 부정정서를 얼마나 체험하는지 측정하여 정서경험에 대한 생각을 먼저 환기시켰고(1점: 전혀 느끼지 않는다, 5점: 항상 느낀다), 두 번째로 체험한 각각의 부정정서를 얼마나 억제하는지를 측정하였다(1점: 전혀 억제하지 않는다, 5점: 항상 억제한다).

각 척도의 신뢰도(Cronbach α) 계수는 부정정서체험이 .86, 부정정서억제가 .87이다. ESM 설문지에 3번 이상 응답한 자료를 통해 부정정서경험과 억제가 시간변화에 따라 서로 일관적인 양상으로 나타나는지에 대하여 살펴보았다. 이를 위해 산출한 동의도 계수(r_{wg})는 .96으로 높았으며, ICC(intra-class correlation) 또한 .85로 나타났다. 이 계수들은 한 응답자가 반복적인 측정치에 대하여 얼마나 유사하게 응답하였는가와 어떤 하루에 측정한 정서경험 측정치가 다른 날에 측정한 측정치로 얼마나 잘 대체될 수 있는가를 나타내는 수치로, 응답자의 정서경험이 측정한 일주일간 큰 변화가 없이 높은 안정성을 보이고 있다는 의미로 해석할 수 있으며 동시에 합산값이나 평균값을 사용하는 것이 정당하다는 점을 보여주는 것이다(Bliese, 2000). 따라서 부정정서억제의 계산은 3~5회 반복 측정한 부정정서억제 점수들의 평균값을 계산하여 사용하였다. 전체응답자 중 57%는 1회만 응답하였기 때문에 이들은 1회 응답치를 부정정서억제 점수로 사용하였다.

• 가식지각

가식지각은 경험하는 정서와 표현하는 정서가 달라서 발생

하는 정서적인 소외로 정의되며(Bulan, Erickson, & Wharton, 1997), Erickson과 Ritter(2001)가 개발한 가식지각 척도를 번안하여 사용하였다(예: 나는 일을 할 때, 내 자신이 아닌 다른 사람이 되는 것 같다). 이 척도는 6문항으로 구성되어 있으며, 각 문항은 5점 척도로 구성되었다(1점: 전혀 그렇지 않다, 5점: 매우 그렇다). 신뢰도(Cronbach α) 계수는 .83이었다.

• 비인격화

비인격화는 직무탈진 척도(Maslach Burnout Inventory-General Survey; Schaufeli, Leiter, Maslach & Jackson, 1996) 17문항 중에서 비인격화를 측정하였는데, 이는 사람들에게 대한 관점이 비인격화 즉 사물화 되는 것으로 냉소적이고 냉담한 태도를 취하는 행동으로 정의된다. 문항 구성은 원척도의 5문항(예: 내가 맡은 일을 하는데 있어서 소극적이다)으로 측정하였다. 원척도의 신뢰도는 연구마다 .70~.90의 수준을 보였으며, 본 연구에서의 신뢰도(Cronbach α) 계수는 .78로 나타났다.

• 직무만족

조직 구성원 자신의 직무에 대하여 만족하는 정도에 관하여 Hackman and Oldham(1975)이 개발한 직무진단조사(Job Diagnosis Survey)의 문항을 수정하여 본 연구에 맞게 연구자가 만든 5문항을 사용하였고(예: 나는 현재 내가 하고 있는 일을 통해 성취감을 느낀다), 신뢰도(Cronbach α) 계수는 .86이었다.

이상의 측정도구 중에서 부정정서, 직무만족, 직무탈진 척도는 이미 조직행동 분야의 기존 연구에서 번안되어 측정도구의 타당도를 인정받아 연구결과가 축적되어 있는 것으로, 본 연구에서는 연구대상자를 통한 신뢰도 분석으로 다시 확인하였다. 정서표현규범과 가식지각은 국내에 소개된 바 없으며 본 연구진이 번안하였다. 번안한 문항은 조직행동 분야의 석사급 연구원 3인, 간호 분야의 석사급 연구원 2인의 내용타당도 검증을 거쳐서 최종적인 문항내용과 형식을 완성하였다. 각 척도는 신뢰도가 높기 때문에 요인분석을 통한 구성타당도 검증에서는 모두 일요인해(one-factor solution)의 구조를 보여서 그 결과표는 제시하지 않았다.

분석방법

연구모형의 검증은 먼저 모형의 전체 부합성을 살펴보기 위하여 구조방정식모형을 이용하여 검증하였다. 구조방정식모형은 회귀분석, 요인분석, 그리고 경로분석 등을 일반 선형모형의 틀 속으로 한 차원 높게 통합한 것으로 측정변수뿐만 아니라 이론변수까지 포함하여 정교한 인과구조를 밝히는데 유용한 방법이다(이순목, 1990). 구조방정식모형은 LISREL

8.3을 이용하여 분석하였는데, 변수 중에서 정서표현 규범은 7문항이 신뢰도가 충분히 높아서 유사한 문항을 합산하여 3개의 측정변수로 만들어 사용하였으며, 부정정서 억제 행동은 부정정서를 저, 중, 고 3개의 각성수준으로 합산하여 3개의 측정변수를 투입하였다. 이렇게 측정변수를 축소한 변수의 신뢰도도 원 측정치와 신뢰도가 매우 유사하였다. 나머지 변수들은 개별문항 모두를 측정변수로 활용하였다.

연구 결과

기술통계 및 상호상관

연구변수들의 기술통계치와 변수들 간의 전체적인 관련성을 살펴보기 위한 상호상관은 <표 1>에 제시하였다. 기술통계치를 보면 조직이 간호사 개인에게 정서표현을 규범을 요구한다는 측면은 강하게 지각하고 있으며(평균=4.13), 상대적으로 비인격화는 적게 지각하는 것으로 나타났다(평균=2.83). 기타 다른 변수들에 대해서는 척도의 중간수준에 가까운 정도를 나타내었다.

정서표현규범은 가식지각과는 강한 정적 상관을 나타내고($r=.32, p<.01$), 부정정서억제와는 약한 정적 상관을 나타내었다($r=.14, p<.10$). 이것은 조직의 정서표현규범을 많이 지각하는 간호사일수록 직무행동에서 가식을 많이 지각하며 부정정서를 억제한다는 것을 보여준다. 그러나 정서표현규범은 직무만족과 직무만족에는 유의미한 상관을 보이지 않았다. 가식지각과 결과변수와의 상관을 살펴보면, 부정정서억제는 직무탈진에는 강한 정적 상관을 보인 반면($r=.19, p<.01$), 직무만족과는 유의미한 관계가 없었다. 가식지각은 직무만족과 강한 부적 상관관계를 보이고 ($r=-.26, p<.01$), 직무탈진과는 강한 정적 상관을 보였다($r=.20, p<.01$). 두 매개변수인 부정정서억제와 가식지각은 서로 유의미한 관계를 보인 반면($r=.21, p<.01$), 두 결과변수는 서로 유의미한 상관을 보이지 않았다.

<표 1> 전체 변수들의 평균, 표준편차, 신뢰도, 상관표

변인	1	2	3	4	5
1. 정서표현규범	(.87)				
2. 부정정서억제	.14	(.87)			
3. 가식지각	.32**	.21**	(.83)		
4. 직무만족	-.04	.04	-.26**	(.86)	
5. 비인격화(탈진)	-.10	.19**	.20**	-.11	(.78)
평균	4.13	3.41	3.16	3.21	2.83
표준편차	.56	.76	.70	.61	.69

주) * $p < .05$, ** $p < .01$, 괄호 안은 신뢰도 계수(Cronbach α)

연구모형의 부합도 검증

본 연구에서 제안한 모형은 구조방정식모형을 이용하여 전체적으로 검증하였다. 모형의 전체 적합성을 검증한 결과, <표 2>에서 제시한 바와 같이 분석데이터는 제안한 모형을 잘 반영하는 것으로 나타났다($\chi^2=214.7$, $p<.01$; CFI=.94; GFI=.89; RMSEA=.06; SRMR=.07). χ^2 검증은 유의하게 나타났으나, 본 연구는 비교적 큰 표본을 이용하였기 때문에 이 지수는 지나치게 엄격해지는 경향이 있으므로(Bollen, 1996) 다른 지수를 참조하는 것이 바람직한데, 그 외의 지수들은 모두 모형의 적합도가 양호함을 보여주었다. 이러한 결과는 가설 1 ~ 가설 5를 종합적으로 고찰하는 연구모형이 적절함을 보여주는 결과라고 할 수 있다.

<표 2> 연구모형의 적합도(Lisrel 분석)

부합지수	χ^2 (df=112)	CFI	GFI	RMSEA	SRMR
부합도	214.7**	.94	.89	.06	.07

주) ** p < .01

정서표현규범 → 매개변인 관계 검증

전체모형의 적합도에 수반하여 도출된 세부적인 경로계수는 <표 3>에 제시되었다. 모든 경로는 예측한 바와 같은 방향으로 유의미한 관계를 보여주었다. 정서표현규범은 구성원의 가식지각에도 강한 영향을 미치며($\gamma=.32$, $p<.01$), 부정정서 억제 행동에도 유의미한 영향을 미쳤다($\gamma=.13$, $p<.10$). 이러한 결과는 가설 1과 가설 2가 모두 지지되었음을 보여 준다.

<표 3> 연구모형의 잠재변수간 경로계수(Lisrel 분석)

결과변수	예측변수		
	정서표현규범	부정정서억제	가식지각
부정정서억제	.13+		
가식지각	.32**		
직무만족	-.03NS(-.10**)	-	-.31**
직무탈진	-.09NS(-.10**)	.18*	.25**

주) + p < .10, * p < .05, ** p < .01, 괄호 안은 간접효과

매개변인 → 직무태도 관계 검증

매개효과는 가식지각이 직무만족에 미치는 영향($\beta=-.31$, $p<.01$)이 강하게 나타난 것과 비인격화에 미치는 영향($\beta=.25$, $p<.01$)을 통하여 검증되었으며, 이 결과는 가설 4 ~ 가설 5가 지지된 것으로 해석할 수 있다. 그리고 부정정서억제가 직무탈진에 주는 정적인 효과($\beta=.18$, $p<.05$)에 의해서 나타나는 매개효과는 가설 3이 지지된 것으로 볼 수 있다.

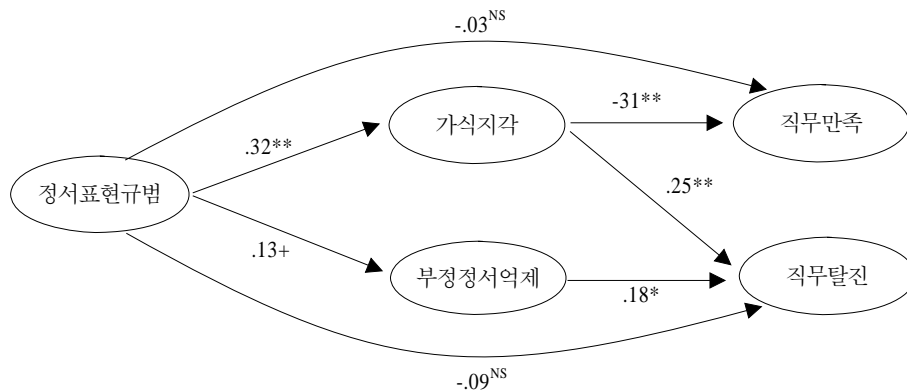
완전 매개효과에 대한 검증 및 부가적 검증

또한, 정서표현규범이 두 결과변수(직무만족과 비인격화)에 대한 영향을 총효과와 간접효과를 나누어 본 결과, 정서표현규범이 두 결과변수에 미치는 영향은 유의미하지 않으며, 대부분의 효과가 두 매개변수를 통한 간접효과 과정에서 나타나는 것으로 직무만족에 대한 간접효과($\gamma=-.10$, $p<.01$)와 직무탈진에 대한 간접효과($\gamma=.10$, $p<.05$)가 유의미하게 나타났다. 즉, 정서표현규범은 두 매개변수를 통하여 직무만족은 유의미하게 저하시키며, 비인격화는 증가시키는 것으로 나타났다. 이는 가설 1 ~ 가설 5의 매개과정에 대한 모형이 부분매개가 아닌 완전매개의 형태를 나타냄을 보여주는 것으로 모든 가설이 지지되는 점을 다시 한 번 보여준다고 할 수 있다.

부가적으로 부정정서억제가 직무만족에 영향을 미치는 경로를 설정하여 모형을 검증할 때 전체 적합도는 큰 차이가 없으나 부정정서억제가 직무만족에는 유의미한 영향을 주지 않아서($\gamma=.09$, ns) 본 연구에서 적용한 정서일치이론이 주장하는 바와 동일하였다. 이상의 경로계수는 <그림 2>의 연구모형 결과에 통합적으로 제시하였다.

논 의

직무만족과 정서적 탈진 등 직무효과성에 결정적인 변수에



<그림 2> 연구모형 검증의 결과

대하여 전통적인 인지적 접근법과 대응되는 정서가 미치는 영향에 새로운 관심이 증가하고 있으나, 아직까지 상대적으로 미미한 단계에 있다(Brief & Weiss, 2002). 본 연구에서는 간호사가 직무 중에 겪는 정서를 어떻게 조절하는지와 그러한 조절행동이 자신이 경험한 바와 얼마나 다르다고 인식하는지에 따라서 조직이 요구하는 정서표현 규범이 직무만족과 직무탈진에 미치는 영향을 살펴보았다. 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

예측변수 → 매개변수

조직이 정서표현규범을 구성원에게 요구하고 이러한 고객지향성을 구성원이 지각하게 되면 구성원은 그에 따라서 자신이 경험한 부정정서를 억제하고자 하는 정서조절행동을 하며, 이러한 정서조절행동과 독립적으로 자신이 직무수행 중에 진실하지 않게 행동하고 있다는 지각을 많이 하는 것으로 나타났다.

매개변수(부정정서억제) → 결과변수

간호사가 자신이 경험한 부정정서를 겉으로 표현하지 않고 억제할 때 나타나는 정서조절의 효과를 살펴본 결과 억제 정서조절은 직무탈진 요소인 비인격화에 부정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 Hochschild(1983)가 정서노동으로 제안한 바와 같이 경험한 정서를 그대로 표현하지 못하게 되는 직무상황은 간호사에게 부정적인 영향을 준다는 점을 보여주고 있다.

매개변수(가식지각) → 결과변수

본 연구에서는 조직이 정서표현규범에 따라서 행동할 때 Schaubroeck과 Jones(2000)의 연구와 같이 진실성에 대한 인식은 중요한 역할을 한다는 점을 보여주고 있다. 그들은 정서를 억제하는 것과 독립적으로 개인 스스로 자신의 행동을 가식으로 지각할 때 문제가 되고 스트레스를 유발한다고 보았다. 이와 같이 본 연구에서도 가식지각이 높은 사람은 직무만족 수준이 낮고 직무탈진을 더 많이 느끼는 것으로 나타났다. 이 결과는 정서와 관련하여 직무를 노동으로 인식할 때 부정적인 영향이 나타난다는 정서노동의 부정적인 영향을 정서억제 행동과 다른 측면에서 지지하는 결과로 볼 수 있다.

매개변수의 영향패턴: 정서일치이론

본 연구에서는 두 개의 결과변수를 다루었으나, 예측한 바

와 같이 가식지각이라는 매개변수는 태도변수로서 관련되는 부정적 결과(비인격화-탈진)와 긍정적 결과(직무만족)에 모두 영향을 주었지만, 부정정서 억제는 단지 부정적인 결과에만 영향을 주었다. 즉, 부정정서의 억제는 결과변수 중에서 직무만족을 낮추는 것은 아니라는 결과를 보여주고 있다. 이러한 관계는 앞에서 논의한 정서일치이론이 제안한 것처럼 부정적인 경험은 부정적인 결과와 정적인 관계가 있으며, 또한 이것이 긍정적인 결과와 부적인 관계를 만드는 대비논리로 적용되는 것은 아니라는 것으로, 정서에 대한 기존의 연구(예, Judge & Ilies, 2004)와도 동일한 결과이다.

결론

연구의 의의

본 연구는 서비스 조직의 근로자들이 겪는다고 알려진 정서노동 현상을 간호사가 경험하게 될 때 그러한 경험이 발생하는 조직요인을 밝히고 어떠한 과정을 거쳐서 직무태도에 영향을 미치는지를 실증적으로 검증하였다. 환자를 직접 대하는 전문 직업이면서 동료나 병원 내 타 전문가와 협력체제를 유지해야 하는 간호사도 감정을 가진 인간이고(홍상희와 박경숙, 2002), 정서적 노동을 통하여 양질의 서비스를 제공하여 조직의 성과에 기여한다. 이러한 정서노동을 효과적으로 수행하는 것은 작업의 무한경쟁체제 환경에 처한 병원 입장에서는 바람직한 업무행동일 것이다. 그러나 본 연구에서 보듯이, 조직의 정서표현규범에 따라서 간호사가 정서노동을 많이 할 때 부정적인 직무결과를 야기하여 조직풍토가 구성원의 행동에 긍정적인 영향을 주는 효과를 반감시키게 된다. 따라서 본 연구의 결과는 정서노동으로 나타날 수 있는 부작용을 이해하여 조직을 관리할 필요가 있음을 시사한다.

• 정서표현규범의 중요성

본 연구에서는 현재 병원에서 명시적, 묵시적으로 강조하는 정서표현 규범이 간호사의 행동과 직무결과에 영향을 주는 과정을 밝혀보고자 하였다. Grandey(2000)는 공식적으로 명시된 조직의 표현규범과 이를 구성원이 지각하고 실제 행동으로 나타나는 것과는 차이가 있다고 하였다. 본 연구의 결과는 조직에 명시되어 있는 규범을 지각할 때 실제로 부정정서를 그 규범에 맞게 관리하고자 하며 이 과정에서 나타나는 행동(정서억제 조절)이 직무를 효과적으로 수행하는 것을 방해할 수 있는 변수(비인격화)에 영향을 준다는 점을 밝혔다. 이것은 Jones와 Best(1995)의 연구에서 밝혀낸 과정과 유사한 면이 있다.

이 결과는 실무적인 면에서 정서와 관련된 문제로 발생하는 스트레스를 효율적으로 관리하는 인적자원 관리 방안이 중요

하다는 점을 보여준다. 정서를 통제할 때는 심리적인 에너지가 사용되게 되며 심리적인 자원이 고갈될 때 탈진과 같은 부정적인 직무결과가 초래된다는 자원관리론(conservation of resources theory)에 따르면(Hobfoll, 1998), 정서적으로 자원이 고갈되지 않거나 채워줄 수 있는 방법이 중요하데, 동료의 사회적 지지를 해 주거나(고종욱과 염영희, 2003), 효과적으로 스트레스를 관리할 수 있는 기법을 교육시키는 것이 중요한 방법이다. 특히 조직의 서비스 풍토를 전달하고 고객서비스 교육을 실시할 때에도 정서를 효과적으로 관리하는 방법이 포함되는 것이 중요하다고 할 수 있다.

• 정서표현행동과 관련된 가식의 영향

정서와 관련된 행동에 대하여 구성원이 스스로 진실하다는 신념을 많이 가질수록 조직이 정서에 대한 규범을 제시하더라도 그것을 상대적으로 덜 부담스러워 한다고 할 수 있다. 이와 관련하여 가식이라는 변수를 지금까지 국내 연구에서 다룬 적이 없는데, 본 연구에서는 간호사가 환자와 동료에게 보여주는 자신의 행동이 진실하다고 느끼며, 자신의 생각이나 가치와 일치되는 방식으로 행동한다고 생각할 때 정서적인 노동을 덜 인식하고 결과변수에 긍정적으로 작용한다는 점을 보여주었다.

이 결과는 직무몰입의 중요성을 간접적으로 보여주고 있는데, 간호사의 전문성에 대하여 적절한 자율성을 제공하고(이상미, 2000), 교육활동이나 다양한 프로그램을 통해서 자신의 직무에 대한 동일시를 하도록 돕는 방안이 필요할 것이다. 또한, 가식은 문화적 특징이 상당히 관여되는 개념으로서, 우리나라와 같이 다른 사람과의 관계를 중시하는 집합주의 문화에서는 서구의 연구에서 나타난 것보다 높은 수준의 가식지각이 있을 수 있다는 가능성을 염두에 두고 미래 연구와 실무적 접근법이 필요할 것이다.

• 정서연구에 대한 방법론적 의의

본 연구는 또한 방법론적으로 몇 가지 의의가 있다. 첫째, 본 연구는 정서를 인지적으로 환원하는 설문지 구성법을 지양하고 구체적인 정서 단어 형용사를 제시하여 간호사가 실제로 경험하고 억제하는 정서를 직접 측정하였다. 둘째, 개인이 체험하는 정서의 측정을 ESM 설계 방식을 통하여 안정성과 신뢰성을 검토하였다. 정서라는 것은 강도가 세고, 지속기간이 짧으며 일시적인 상태를 나타내는 것이다. 기존의 정서를 측정하는 연구들에서는 이러한 점을 무시하고 회상에 근거한 측정을 하여 오류를 범하고 있다는 비판을 받고 있다(Diener, Smith, & Fujita, 1995). 이러한 오류와 문제점을 해결하기 위해서 본 연구에서는 ESM 설계를 통하여 정서를 측정하려는 시도를 하였다.

제한점 및 미래연구 제언

이상과 같은 발견과 의의에도 불구하고 본 연구는 몇 가지 제한점에서 자유로울 수 없으며, 이는 미래연구에서 극복되어야 할 과제이다.

- 직무만족을 연구하는데 있어서 전통적인 접근법은 한 번 측정한 직무만족 측정지가 안정적이라고 가정한 경향이 있지만, 실질적으로 감정적 기복을 야기하는 요소에 따라 직무만족의 수준은 하루에도 변할 수 있다. 전통적인 피험자간(between-subject) 설계는 이러한 변산성을 반영하지 못하기 때문에 약 1/3의 변량을 연구에 포함시키지 못하고 있다고도 본다(Fisher, 2002). 따라서, 미래 연구는 간호사와 같이 정서적 경험을 하루 일과 내에서도 다양하게 할 수 있는 직무에서는 결과변수의 변산성을 반영하고 이러한 변산성에 영향을 주는 정서사건이나 정서행동이 무엇인지 밝히는 것이 필요할 것이다. 이러한 연구는 정서노동의 부담을 줄여줄 수 있는 방안을 마련하는데 시사점을 제공함으로써 전체적으로 고객지향적 병원조직을 구축하는데 도움을 줄 것이다.
- 본 연구는 매개과정을 검증하고자 하였으나, 연구의 설계는 횡단적으로 단일 시점에서 데이터를 수집하였다. 이러한 연구 설계에서는 매개효과가 검증되었다 하더라도 대안모형의 가능성을 부정하기가 어렵다(Stone-Romero, 2005). 따라서 미래연구는 정서관련 행동과 태도를 결과변수와 시간적으로 차이를 두고 측정하여 조직의 정서표현 규범-정서관련 매개변수-직무태도 변수 간의 인과적 관계를 밝힐 필요가 있다.
- 정서표현규범은 부정정서에 대한 억제뿐만 아니라 긍정적인 정서(예, 친절함, 즐거움)를 많이 표현할 것도 포함한다. 정서노동 이론은 긍정정서를 표현하는 것도 진심이 아니라면 부정적인 영향을 미친다고 본다(Morris & Feldman, 1996). 반면, 안면피드백(facial feedback) 이론은 긍정정서를 많이 표현하면 스스로 자신의 감정을 바꾸어 직무결과가 긍정적일 수 있다고 주장한다. 이 두 이론은 일관적으로 한 쪽이 우세하다는 증거는 아직 부족하지만, 실무적으로 환자를 대할 때 부정정서를 느끼지 않을 수 있는 전략을 개발하는데 시사점을 줄 수 있을 것이다. 따라서 긍정정서 표현의 영향도 미래연구에서는 살펴볼 필요가 있을 것이다.
- 본 연구는 개인의 기질적인 특성에 관한 변수는 고려하지 않았다. 예를 들어, 기질적인 정서특성으로서 긍정정서성(positive affectivity)과 부정정서성(negative affectivity)에 관한 연구는 증가하고 있지만, 직무결과에 영향을 주는 과정은 제대로 밝혀지지 않았다(Brief & Weiss, 2002). 성격적

으로 긍정적이고 낙천적인 사고를 하는 사람은 조직의 표현규범 지각에 따른 부정적인 효과에 완충작용을 할 수 있을 것이다(Watson & Slack, 1993). 이런 점에 대하여 Gray(1990)의 강화민감성 이론(reinforcement sensitivity theory)을 원용하면 직무만족이라는 결과변수는 긍정적인 정서반응을 표출하여 보상을 받을 수 있는 각성기제의 결과에 해당하므로 긍정정서성 기질이 높은 간호사가 고객만족상황에서 병원의 정서표현규범을 더 잘 받아들이고 효과적인 행동을 더 많이 나타낼 것으로 생각할 수 있다. 간호사의 성격특성이 직무만족에 주는 영향에 대한 연구가 일부 이루어졌는데(예: 홍상희와 박경숙, 2002), 직무와 관련된 성격특성의 영향에 관심을 가질 필요가 있을 것이다.

- 마지막으로 본 연구는 표본을 선정하는 과정에서 모든 간호사를 대표할 수 있는 대상자를 포함시켰다고 확신할 만큼 체계적인 수집방법을 활용하지 못하였다. 이 측면은 본 연구에서 밝혀진 결과를 일반화하는데 제한점으로 작용할 수 있다. 따라서 미래연구는 표집과정에서 본 연구에서 고려하지 못했던 외생변인을 통제할 수 있도록 좀 더 정교한 방식을 사용하여, 전국적 분포, 대상 병원 조직의 유형, 규모 등에 관한 요인을 무선휘화 시키는 작업이 필요할 것이다.

본 연구를 전체적으로 요약하자면, 본 연구는 병원이라는 전문 서비스 조직과 간호사라는 전문 서비스 직종의 종사자가 빈번하게 경험하는 정서적인 측면이 기존의 연구에서 제대로 다루어지지 않았다는 문제제기에서 출발하였으며, 본 연구의 결과는 간호사 개인의 정서가 조직의 정서표현규범 및 직무활동 상황과 서로 연관되어 나타나는 심리적인 매커니즘을 밝혔으며, 이러한 연구결과는 향후 간호사의 정서경험과 태도, 그리고 정서와 관련된 직무행동에 관한 연구에 공헌할 것이다.

참고문헌

고종욱, 염영희 (2003). 간호사의 직무스트레스와 직무만족 및 조직몰입간의 관계에서 사회적 지지의 역할. *대한간호학회지*, 33(2), 265-274.

김문실, 한수정, 김지현 (2004). 간호조직문화 측정도구 개발을 위한 연구. *간호행정학회지*, 10(2), 174-184.

김화실 (1984). *수간호원의 리더쉽 유형과 간호원의 소진경험 정도와의 관계*. 연세대 교육대학원 석사학위논문.

박성애, 이은주, 김정희 (2000). 일 종합병원 간호사의 지각된 간호조직특성과 직무만족. *간호행정학회지*, 6(3), 347-356.

박윤자 (1984). *병원조직풍토와 간호원 직무 만족도와의 관계 연구*. 연세대 교육대학원 석사학위논문.

박효진 (2002). *호텔종사원의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구*. 경기대 대학원 석사학위논문.

염영희, 이정애, 고종욱 (2002). 직무 스트레스와 조직풍토가 간호사의 조직 효과성에 미치는 영향. *간호행정학회지*, 8(4), 605-614.

이병숙 (2002). 임상간호사의 간호조직문화 지각에 따른 조직몰입 및 직무만족. *대한간호*, 41(6), 67-81.

이상미 (2000). 임상간호사의 자율성과 직무만족 관련요인의 인과관계 분석. *간호행정학회지*, 6(1), 109-122.

이순목 (1990). *공변량구조분석*. 서울: 성원사.

이주일 (1998). *체험정서와 표현정서의 심리적 효과*. 서울대학교 대학원 박사학위논문.

이은현, 김진선 (2000). 사회적지지의 효과 모델 및 통계분석 방법에 관한 국내간호논문 분석. *대한간호학회지*, 30(6), 1503-1520.

최계영 (2000). *병원 간호조직풍토와 간호사 직무만족도의 관계*. 계명대 교육대학원 석사학위논문.

한태영, 이세란 (2005). 청소년의 정서관련 변인과 학업 스트레스의 관계: 체험정서, 표현정서, 및 정서지능의 영향. *한국심리학회지: 학교*, 2(1), 37-58.

홍상희, 박경숙 (2002). 임상간호사의 인성과 직무만족에 관한 연구. *간호행정학회지*, 8(3), 489-500.

통계청 (2004). 2004년 고용 동향.

Abraham, R. (1999). Negative affectivity: Moderator or confound in emotional dissonance-outcome relationship? *J Psychol*, 133(1), 61-72.

Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles. *Acad Manage Rev*, 18, 88-115.

Baron, R., & Kenny, D. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *J Pers Soc Psychol*, 51, 1173-1182.

Bliese, P. D. (2000). Within-group agreement, non-independence, and reliability: Implications for data aggregation and analysis. In K. J. Klein & S.W.J. Kozlowski (Eds.), *Multilevel theory, research, and methods in organizations* (pp. 349-381). San Francisco: Jossey-Bass.

Bollen, K. A. (1996). An alternative two stage least squares (2SLS) estimator for latent variable equations. *Psychometrika*, 61, 109-121.

Bower, G. J. (1981). Mood and memory. *Am Psychol*, 36, 129-148.

Brief, A. P., & Weiss, H. M. (2002). Organizational behavior: Affect in the workplace. *Annu Rev Psychol*, 53, 279-307.

- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of 'people work'. *J Vocat Behav*, 60, 17-39.
- Bulan, H. F., Erickson, R. J., & Wharton, A. S. (1997). Doing for others on the job: The affective requirements of service work, gender, and emotional well-being. *Soc Probl*, 44, 235-256.
- Clark, M. S., & Isen, A. M. (1982). Toward understanding the relationship between feeling states and social behavior. In A. Hastorf & A.M. Isen(Eds.), *Cognitive social psychology* (pp. 73-108). Amsterdam : Elsevier/North-Holland.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Acad Manage Rev*, 18, 621-656.
- Denison, D. R. (1996). What is the difference between organizational culture and organizational climate? A native's point of view on a decade of paradigm wars. *Acad Manage Rev*, 21, 619-654.
- Diefendorff, J. M, Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *J Vocat Behav*, 66, 339-357.
- Diefendorff, J. M., & Richard, E. M. (2003). Antecedents and Consequences of Emotional display rule Perceptions. *J Appl Psychol*, 88, 284-294.
- Diener, E, Smith, H., & Fujita, F. (1995). The personality structure of affect. *J Pers Soc Psychol*, 69, 130-141.
- Ekman, P. (1992). An argument for basic emotions. *Cogn. Emot*, 6, 169-200.
- Erickson, R. J., & Ritter, C. (2001). Emotional labor, burnout, and inauthenticity: Does gender matter? *Soc Psychol Q*, 64, 146-164.
- Erickson, R. J., & Wharton, A. S. (1997). Inauthenticity and depression: Assessing the consequences of interactive service work. *Work Occup*, 24, 188-213.
- Fineman, A. J. (1993). *Emotion in organizations*. London: SAGE Publications.
- Fineman, S., & Sturdy, A. (1999). The emotions of control: a qualitative exploration of environmental regulation. *Hum Relat*, 52, 631-658
- Fisher, C. D. (2002). Antecedents and consequences of real-time affective reactions at work. *Motiv Emot*, 26, 3-30.
- Fox, S., & Spector, P. E. (2002). Emotions in the workplace- The neglected side of organizational life: Introduction. *Hum Resour Manag Rev*, 12, 167-171.
- Friedman, H. S., & Miller-Herringer, T. (1991). Nonverbal display of emotion in public and in private: Self-monitoring, personality, and expressive cues. *J Pers Soc Psychol*, 61, 766-775.
- George, J. M., & Brief, A. P. (1996). Motivational agendas in the workplace: The effects of feelings on focus of attention and work motivation. *Res Organ Behav*, 18, 75-109.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor, *J Occup Health Psychol*, 5, 95-110.
- Gray, J. A. (1990). Brain systems that mediate both emotion and cognition. *Motiv Emot*, 4, 269-288.
- Gross, J. J., & John, O. P. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes: Implications for affect, relationships, and well-being. *J Pers Soc Psychol*, 85, 348-362.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey, *J Appl Psychol*, 60, 159-170.
- Hobfoll, S. E. (1998). *The psychology and philosophy of stress, culture, and community*. NY: Plenum.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.
- Hofmann, D. A., & Stetzer, A. (1996). A cross-level investigation of factors influencing unsafe behaviors and accidents. *Pers Psychol*, 49, 307-339.
- Jones, R. G., & Best, R. G. (1995). *A further examination of the nature and impact of emotional work requirements on individuals and organizations*. Paper presented at the annual meeting of the Academy of Management, Vancouver, British Columbia.
- Jones, A., & James, L. (1979). Psychological climate: Dimensions and relationships of individual and aggregated work environment perception. *Organ Behav Hum Perform*, 23, 201-250.
- Judge, T. A., & Ilies, R. (2004). Affect and job satisfaction: A study of their relationship at work and at home. *J Appl Psychol*, 89, 661-673.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organ Behav Hum Perform*, 4, 309-336.
- MacKinnon, D. P., Lockwood, C. M., Hoffman, J. M., West, S. G., & Sheets, V. (2002). A comparison of methods to

- test mediation and other intervening variable effects. *Psychol Methods*, 7, 83-104.
- McCrane, E., Lambert, V., & Lambert, C. (1987). Work stress, hardiness, and burnout among hospital staff nurses. *Nurs Res*, 36, 154-159.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimension, antecedents and consequences of emotional labor. *Acad Manage Rev*, 21, 986-1010.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1990). Busy stores and demanding customers: How do they affect the display of positive emotion? *Acad Manage J*, 33, 623-637.
- Rentsch, J. R. (1990). Climate and culture: Interaction and qualitative differences in organizational meanings. *J Appl Psychol*, 75, 668-681.
- Rouiller, J. Z., & Goldstein, I. L. (1993). The relationship between organizational transfer climate and positive transfer of training. *Hum Resour Dev Quarterly*, 4, 377-390.
- Rusting, C. L., & DeHart, T. (2000). Retrieving positive memories to regulate negative mood: Consequences for mood-congruent memory. *J Pers Soc Psychol*, 78, 737-752.
- Schaubroek, J., & Jones, J. R. (2000). Antecedents of workplace emotional labor dimensions and moderator of their effects of physical symptoms. *J Organ Behav*, 21, 163-183.
- Schaufeli, W. B., & Enzmann (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. Taylor & Francis.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C. & Jackson, S. E. (1996). *The Maslach Burnout Inventory-Test Manual (3rd ed)*. Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA.
- Schneider, B., Goldstein, H. W., & Smith, D. B. (1995). The ASA framework: An update. *Pers Psychol*, 48, 747-773.
- Seago, J. A. (1996). Work group culture, stress, and hostility correlations with organizational outcomes. *J Nurs Adm*, 26, 39-47.
- Simpson, P. A., & Stroh, L. K. (2004). Gender differences: Emotional expression and feelings of personal inauthenticity. *J Appl Psychol*, 89, 715-721.
- Singh, J., Goolsby, J. R., & Rhoad, G. K. (1994). Behavioral and psychological consequences of boundary spanning burnout for customer service representatives. *J Mark Res*, 31, 558-569.
- Stone-Romero, E. (2005). Mediation and moderation. *Presented at the 20th Annual Conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology*, Los Angeles, CA.
- Sutton, R. I. (1991). Maintaining norms about expressed emotions: The case of bill collectors. *Adm Sci Q*, 36, 245-268.
- Thompson, R. A. (1994). Emotion regulation : A theme in search of definition. In N. A. Fox(Ed.), *Monographs of the society for research in child development*, 59, 25-52.
- Tracey, J. B., Tannenbaum, S. I., & Kavanagh, M. J. (1995). Applying trained skills on the job: The importance of the work environment. *J Appl Psychol*, 80, 239-252.
- Tsai, W. C. (2001). Determinants and consequences of employee displayed positive emotions. *J Manage*, 27, 497-512.
- Watson, D., & Slack, A. K. (1993). General factors of affective temperament and their relation to job satisfaction over time. *Organ Behav Hum Decis Process*, 54, 181-202.
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the structure causes and consequences of affective experiences at work. *Res Organ Behav*, 18, 1-74.
- Zohar, D. (2000). A group-level model of safety climate: Testing the effect of group climate on microaccidents in manufacturing jobs. *J Appl Psychol*, 85, 587-596.

The Relationships between Emotion Display Rule and Nurse's Job Attitudes: Mediation Effects of Negative Emotion Suppress and Inauthenticity

Han, Tae Young¹⁾ · Park, Jungae²⁾

1) Assistant Professor, Department of Industrial & Organizational Psychology, Kwangwoon University

2) Department of Nursing, Dongnam Health College

Purpose: This study examined Korean nurses' job attitude (i.e., satisfaction and burnout) regarding the extent to which organization's emotion display rule influences on job attitudes through emotion-related variables (i.e., negative emotion suppress behavior and inauthenticity), thereby examining mediation effects of negative emotion suppress behavior and inauthenticity. **Method:** Using a survey to nurses working in various general hospitals in Korea, structural equation modeling was adopted. **Result:** Emotion display rule affected outcome variables but these effects were mostly observed via the two mediators, negative emotion suppress and inauthenticity, which largely supports the research model. **Conclusion:** Individuals who perceived stronger emotional display rule suppressed more their negative emotion, and also perceived more inauthenticity. In turn, negative emotion suppress behavior only affected job burnout positively. Inauthenticity showed a negative effect on job satisfaction while it had a positive effect on burnout. The study provided directions for future research and practical implications to help nurses' effective job performance.

Key words : Emotion display rule, Negative emotion suppress, Inauthenticity, Job satisfaction, Burnout

• Address reprint requests to : Han, Tae Young

Department of Industrial & Organizational Psychology, Kwangwoon University

447-1, Wolgye-dong, Nowon-gu, Seoul 139-701 Korea

Tel: 82-2-940-5426 C.P.: 82-10-7700-4915 Fax: 82-2-940-5420 E-mail: tyoung@kw.ac.kr