

간호사의 특성분노 및 분노표현이 직무만족, 조직몰입, 조직성과에 미치는 영향*

이원희¹ · 송주은² · 김주형³ · 김희정⁴ · 이주미⁵ · 김은영⁶

¹ 연세대학교 간호대학 교수, 연세대학교 간호대학 간호정책연구소 상임연구원

² 단국대학교 간호학과 전임강사, ³ 연세대학교 간호대학 겸임교수

⁴ 건국대학교 병원 간호부장, ⁵ 건국대학교 병원 간호사, ⁶ 한라대학교 무역통상학과 교수

* 본 연구는 2007년 정부(교육과학기술부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(KRF-2007-531-200079).

The Relationships among Trait Anger, Anger Expression, Job Satisfaction, Job Commitment, and Organizational Performance in Clinical Nurses

Lee, Won-Hee¹ · Song, Ju-Eun² · Kim, Joohyung³
Kim, Hee-Jung⁴ · Lee, Ju-Mi⁵ · Kim, Un-Young⁶

¹ Professor, College of Nursing, Yonsei University;
Researcher, Nursing Policy Research Institute, Yonsei University

² Full-time Instructor, Department of Nursing, Dankook University

³ Adjunct Professor, College of Nursing, Yonsei University

⁴ Dean, Department of Nursing, Kunkuk University Hospital

⁵ Staff Nurse, Department of Nursing, Kunkuk University Hospital

⁶ Professor, Department of Trade, Halla University

주요어

간호사, 분노, 조직성과, 직무만족, 조직몰입

Key words

Nurses, Anger, Organizational productivity, Job satisfaction, Job commitment

Correspondence

Song, Ju-Eun
Department of Nursing,
Dankook University
Anseo-dong, Cheonan-Si,
Chungnam 330-714, Korea
Tel: 82-41-550-3987
Fax: 82-41-550-3888
E-mail: songje@dankook.ac.kr

투 고 일: 2009년 10월 15일
수 정 일: 2009년 11월 17일
심사완료일: 2009년 12월 8일

Abstract

Purpose: The purpose of this study was to identify the relationships among trait anger, anger expression, job satisfaction, job commitment, and organizational performance, and especially to verify the effect of anger experience on organizational performance. **Method:** A descriptive study was conducted using a convenient sample. Data were collected by a self-report questionnaire from 671 clinical nurses in three university hospitals and analyzed by using SPSS 14.0 Win program with descriptive statistics, t-test, ANOVA, pearson correlation coefficient, and stepwise multiple regression. **Result:** Organizational performance was significantly correlated with trait anger, anger expression-in, anger expression-out, anger control, job satisfaction, and job commitment. Multiple regression analysis showed that organizational performance was significantly predicted by job commitment, job satisfaction, educational level (university graduation), anger control, and working place (operative room), and 34.7% was explained by these variables. **Conclusions:** Out of anger expression, anger control significantly affected on organizational performance together with job commitment and job satisfaction. From this result, it could be concluded that nursing intervention for anger control have a positive effect on improving organizational performance. Further studies are needed to develop and test the effect of nursing intervention programs for anger control.

서 론

1. 연구의 필요성

최근 들어 의료 환경은 대상자의 요구와 서비스 질의 향상을 도모하기 위해 경쟁적으로 변화하고 있으며, 환자에 대한 직접 간호를 수행하는 간호사에 대한 요구와 기대가 커지고 있다. 특별히 간호직은 그 특성상 의사, 의료기사 뿐 아니라 타 직종과 많은 의사소통을 해야 할 뿐 만 아니라 환자의 요구를 일선에서 직접적으로 충족시켜야 하는 책임 등으로 인해(Kim et al., 2006), 병원의 의료서비스 마케팅이 강조되는 현 시점에서 보다 많은 감정노동을 하는 것으로 보고된다(Henderson, 2001). 간호직의 이러한 근무환경의 변화는 보다 많은 직무스트레스를 유발할 수 있으며(Kim et al., 2006; Lee & Kim, 2006), 이로 인해 간호사들은 흔히 분노의 정서에 노출될 수 있는데(Lee, 2003; Lee & Kim, 2006; Shirey, 2007), 일 연구에서 간호사의 44.4%가 간호사 생활을 하면서 가장 흔히 경험하는 정서로서 분노를 선택하였으며, 주 1회 이상 경험하는 부정적 정서 중에서 분노가 83%로 가장 높은 것으로 나타났다(Lee, 2003).

분노란 긴장, 격분, 화 등의 주관적인 느낌이지만(Spielberger et al., 1985), 흔히 근무환경 뿐 아니라 교육환경 등에 폭넓게 좋지 않은 영향을 미치는 부정적인 정서로서 설명되며(Lee, 2003; Shirey, 2007), 이를 적절하게 해소하지 못하면 관상동맥 질환과 고혈압(Chon, Han, Lee, & Spielberger, 1997; Kim et al., 2006), 우울(Lee et al., 2005; Park et al., 2005)이나 압(Kavan, Brian, & Jay, 1995; Lee et al., 2005; Son, Yoo, Suh, Kim, & Han, 2000) 등을 유발함으로써, 개인의 신체적, 정신적 건강에 부정적인 영향을 미치는 것으로 설명되므로 분노의 정서는 적절하게 해소되어야 한다. Spielberger 등(1985)에 따르면 분노는 분노억제, 분노표출, 분노통제 등의 방식으로 표출됨으로서 해소된다고 하였는데, 세 가지 분노표현 방식 중에서 대체로 분노억제와 분노표출은 부적응적인 분노표현방식으로, 분노통제는 적응적인 분노표현방식으로 설명되곤 하며(Lee et al., 2005), 높은 수준의 분노를 경험하는 것 뿐 아니라, 분노를 해소하기 위해 부적응적인 분노표현 방식을 사용하는 것이 다양한 신체적, 심리적 질환에 부정적인 영향을 미치는 것으로 설명되었다(Kim & Chon, 1997).

분노가 가지는 이러한 개념적 중요성으로 인해 분노에 대한 다양한 선행연구가 진행되었으나, 국, 내의 선행연구는 분노성향 및 분노표현이 간호사 개인의 신체적, 정신적 건강상태에 미치는 영향을 규명한 연구가 대부분이다(Kim et al., 2006; Lee et al., 2005; Lee & Kim, 2006; Kavan et al., 1995; Park et al.,

2005; Son et al., 2000; Spielberger et al., 1985). 그러나 분노성향 및 부적절한 분노표현은 간호사의 근무환경을 악화시킬 뿐 아니라(Shirey, 2007), 근무상황에서 필요이상의 높은 각성상태를 유지하게 함으로서 간호사를 소진시키고(Park, Bae, & Joung, 2003), 간호사의 직업동기를 낮추며(Engin & Cam, 2006), 나아가 간호사의 직무수행능력을 방해하는 것으로 설명된다(Fitzgerald, Haythornthwaite, Suchday, & Eqart, 2003). 또한 간호사의 분노경험은 직무불만족과 관련될 수 있다고 하였는데(Fitzgerald et al., 2003), 이러한 직무에 대한 불만족은 조직몰입을 저해하는 요인으로 작용할 수 있으며(Kim, 2005), 직무만족과 조직몰입은 조직성과의 가장 중요한 예측요인으로 설명된다(Jeung, 2007; Shim, 2004). 즉 선행연구를 살펴볼 때, 분노경험과 분노표현방식 등은 작업환경에 부정적 영향을 미침으로서 직무만족과 조직몰입에도 영향을 미칠 뿐 아니라 나아가 조직성과에도 유의한 영향을 미칠 것이라고 예측되나, 조직성과를 설명함에 있어서 분노의 영향을 설명한 연구는 드물었다. 따라서 분노경험이 조직성과에 미치는 영향을 실증적 자료를 통해 규명할 필요가 있다고 본다.

따라서 본 연구에서는 간호사의 특성분노와 분노표현방식이 조직성과에 어떠한 영향을 미치는지를 규명하고자 하며, 이때 조직성과에 영향을 미치는 중요한 예측요인들로 설명되는 조직만족과 조직몰입을 함께 고려하여 회귀 분석을 실시함으로써, 간호사의 분노경험이 조직성과에 미치는 영향을 확인하고자 한다. 본 연구의 결과를 통해서 간호사의 분노가 조직성과에 미치는 영향을 규명한다면, 이는 병원 인적자원의 40%를 차지하는(Ban, 2007) 중요인력인 간호사의 건강을 증진시킬 수 있을 뿐 아니라, 나아가 조직성과 증진을 위한 기준과는 차별화된 간호중재전략 마련에 기여할 것이라고 본다.

2. 연구 목적

본 연구의 목적은 다음과 같다.

첫째, 간호사의 일반적 특성을 분석한다.

둘째, 간호사의 특성분노, 분노표현, 직무만족, 조직몰입, 조직성과의 정도를 조사한다.

셋째, 간호사의 일반적 특성에 따른 특성분노, 분노표현과 조직성과의 차이를 분석한다.

넷째, 간호사의 특성분노, 분노표현과 직무만족, 조직몰입, 조직성과 간의 관련성을 규명한다.

다섯째, 간호사의 조직성과 예측요인을 분석함에 있어 분노의 영향을 규명한다.

3. 용어 정의

1) 특성분노

특성분노란 특정한 상황이나 시간에 관계없이 비교적 지속적인 평상시의 분노 빈도나 분노를 느끼는 정서 상태를 의미하며 (Spielberger et al., 1985), 본 연구에서는 Spielberger 등(1985)이 제작한 STAXI(State Trait Anger Expression Inventory)를 Chon 등(1997)이 수정하고 표준화한 한국판 분노척도(STAXI-K) 중 특성분노 척도를 이용하여 측정된 점수를 의미한다.

2) 분노표현

분노표현이란 분노를 경험한 결과로 나타나는 행동반응으로서, 분노감정을 억누르는 분노억제(anger in), 분노감정을 공격적이고 언어적 폭력으로 표현하는 분노표출(anger out), 분노를 조절하고 관리하려고 노력하는 분노통제(anger control) 등을 의미하며(Spielberger et al., 1985), 본 연구에서는 Spielberger 등(1985)이 제작한 STAXI(State Trait Anger Expression Inventory)를 Chon 등(1997)이 수정하고 표준화한 한국판 분노척도(STAXI-K) 중에서 분노억제, 분노표출, 분노통제 척도를 이용하여 측정된 점수를 의미한다.

3) 직무만족

직무만족이란 개인이 자신의 업무환경을 즐겁고 긍정적인 것으로 인식하는 직무에 대한 태도를 의미하며(Lichtenstein, 1984), 본 연구에서는 Jung(2006)이 개발한 도구를 이용하여 측정된 점수를 의미한다.

4) 조직몰입

조직몰입이란 개인이 조직과 동일시하고 공헌하는 것에 대한 상대적 강도로서(Mowday, Steers, & Porter, 1979), 본 연구에서는 Mowday 등(1979)이 개발하고 Jung(2006)이 변안한 도구를 이용하여 측정된 점수를 의미한다.

5) 조직성과

조직성과란 조직이 특정한 것을 실행하여 이루어 내거나 최종적으로 이루어낸 결과물을 의미하며(Kim, 2005), 본 연구에서는 Jung(2006)의 조직성과 도구를 이용하여 측정된 점수를 의미한다.

연구 방법

1. 연구 설계

본 연구는 간호사들의 특성분노와 분노표현 정도에 대해 조사하고, 이들과 직무만족, 조직몰입 및 조직성과 간의 관련성을 규명하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구 대상

본 연구의 대상은 서울에 위치한 1000병상 크기 전후의 3개 대학병원에 근무하고 있는 여자 간호사 중에서 연구 참여에 동의한 경우 설문조사를 실시하도록 하였다. 총 700명의 간호사에게 설문조사를 의뢰하였고, 이 중 설문조사에 동의한 간호사는 총 685명 이었으며, 이 중 불충분하게 설문지 응답을 한 14명을 제외하고 총 671명의 간호사가 최종 연구대상자로 선정되었다. 본 연구대상자에서 남자간호사를 제외한 이유는 남자간호사가 소수일 뿐 아니라 분노의 경험과 표현방식이 성별에 따른 차이가 있다는 선행연구의 결과(Helmer, Baker, O'Kelly, & Tobe, 2000)를 고려하여 연구결과의 신뢰성을 높이고자 함이었다. 또한 본 연구에서는 조직성과의 영향요인으로 분노경험, 분노표현(분노억제, 분노표출, 분노통제), 직무만족과 조직몰입 외에 단변량 분석을 통해서 유의하게 설명된 일반적 특성을 포함시켜 분석하였으며, 다중회귀분석에서 안정된 예측 방정식을 설정하기 위해서는 적어도 예측변수 1개당 10명의 대상자가 확보되어야 한다는 원칙을 고려할 때(Nunnally & Bernstein, 1994), 본 연구 대상자 수인 671명은 분석을 위해 충분한 표본수라고 할 수 있다.

3. 연구 도구

1) 일반적 특성 질문지

본 연구의 일반적 특성은 선행연구를 바탕으로 선정되었으며 (Lee & Kim, 2006; Jeung, 2007), 연령, 교육수준, 결혼상태, 종교, 근무병동, 근무기간, 직위 등을 포함하고 있다.

2) 특성분노

본 연구에서 특성분노는 Spielberger 등(1985)이 제작한 STAXI(State Trait Anger Expression Inventory)를 Chon 등(1997)이 수정하고 표준화한 한국판 분노척도(STAXI-K) 중 특성분노 척도를 이용하여 측정되었다. 총 10개 문항에 대해 “전혀 아니다”에서 “매우 그렇다”까지의 4점 척도로 측정하도록 구성되어서 최소 10점에서 최고 40점까지의 점수범위를 가지며, 점수가 높을수록 분노감정을 느끼는 개인적 성향이 큰 것을 의미한다. Lee와 Kim(2006)의 선행연구에서 내적일관성 신뢰도 Cronbach's $\alpha = .88$ 이었고, 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha = .86$ 이었다.

3) 분노표현

본 연구에서 분노표현방식은 Spielberger(1988)가 제작한 STAXI (State Trait Anger Expression Inventory)를 Chon 등(1997)이 수정하고 표준화한 한국판 분노척도(STAXI-K) 중 분노억제, 분노표출, 분노통제 척도를 이용하여 측정되었다. 본 도구는 각 하부 척도 별로 각각 8문항으로 구성되어 있으며, 각 문항에 대해 “전혀 아니다”에서 “매우 그렇다”까지의 4점 척도로 측정하도록 구성되어서 각 하위 척도별로 최소 8점에서 32점까지의 점수범위를 가진다. 도구의 해석은 분노억제(anger-in) 하위척도의 점수가 높을수록 분노감정을 참거나 억압하는 표현방식을 가지는 것으로, 분노표출(anger out) 하위척도의 점수가 높을수록 분노감정을 주위의 다른 사람이나 물건에게 많이 표현하는 것으로, 분노통제(anger control) 하위척도의 점수가 높을수록 개인의 분노표현을 조절하려는 시도를 많이 하는 것을 의미한다. Lee와 Kim(2006)의 연구에서 내적일관성 신뢰도 Cronbach's alpha는 분노억제 .80, 분노표출 .79, 분노통제 .72 이었고, 본 연구에서는 분노억제 .82, 분노표출 .81, 분노통제 .78 이었다.

4) 직무만족

본 연구에서 직무만족은 Jung(2006)의 도구를 이용하여 측정되었다. 본 도구는 가장 보편적인 직무만족의 요인이 되는 직무 자체, 작업조건, 상사, 동료, 급여 및 승진기회에 대한 만족의 총 6개 항목에 대해 5점 Likert 척도로 측정하도록 구성되어서 6점에서 30점까지의 점수범위를 가지며 점수가 높을수록 직무만족 정도가 높은 것을 의미한다. Jung(2006)의 연구에서 내적일관성 신뢰도 Cronbach's alpha = .80 이었고, 본 연구에서는 .72 이었다.

5) 조직몰입

본 연구에서 조직몰입은 Mowday 등(1979)이 개발하고, Jung(2006)이 변안한 도구를 이용하여 측정되었다. 본 도구는 총 15개 문항에 대해 5점 Likert 척도로 측정하도록 구성되어서 15점에서 75점까지의 점수범위를 가지며, 점수가 높을수록 조직몰입 정도가 높은 것을 의미한다. Jung(2006)의 연구에서 내적일관성 신뢰도 Cronbach's alpha = .91 이었고, 본 연구에서는 .89 이었다.

6) 조직성과

본 연구에서 조직성과는 Jung(2006)의 조직성과 도구를 이용하여 측정되었다. 본 도구는 조직성과를 평가하기 위한 조직의 초점을 내부적 차원과 외부적 차원에 대해 능률성(efficacy), 효과성(effectiveness), 공정성(fairness)의 측면에서 각 2문항 씩 측

정하도록 구성되어서 총 12문항으로 구성되어 있으며, 각 문항에 대해 “전혀 그렇지 않다”에서 “매우 그렇다”까지의 5점 척도로 측정하도록 구성되어서 최소 12점에서 60점까지의 점수범위를 가지며, 점수가 높을수록 조직성과가 높음을 의미한다. Jung(2006)의 연구에서 내적일관성 신뢰도 Cronbach's alpha = .90 이었고, 본 연구에서는 .85 이었다.

4. 자료 수집 방법 및 절차

본 연구의 자료수집은 2007년 12월 부터 2008년 1월 까지 서울지역에 소재한 1000병상 내외 규모의 대학병원 중 설문조사에의 협조가 가능한 3개의 대학병원에서 구조화된 설문지를 통해서 이뤄졌으며, 먼저 병원내의 임상연구심의위원회(IRB, Institutional Review Board)에서 연구승인 절차를 거쳤다.

병원간호부에 협조공문 및 IRB 승인서류와 함께 연구의 목적과 의의를 설명한 후 연구진행의 협조를 받았다. 각 병동별로 연구참여 의사가 있는 간호사에게 연구의 목적과 의의, 보상 등에 대한 설명을 포함하는 설문문과 동의서를 주고, 연구참여에 동의할 경우 연구참여 동의서에 서명한 후 설문조사를 실시하였다. 총 700명의 간호사에게 의뢰된 설문지 중 최종 671명의 간호사로부터 자료수집이 되어서, 설문지 수거율은 95.9%이었다.

5. 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS 14.0 Window 프로그램을 이용하여, 일반적 특성은 실수와 백분율로, 연구의 주요변수의 서술적 통계는 평균과 표준편차로, 주요변수 간의 상관관계는 Pearson correlation coefficient로, 일반적 특성에 따른 특성분노, 분노표현과 조직성과의 차이의 차이는 t-test, one-way ANOVA와 Scheffe 사후검정으로, 그리고 특성분노, 분노표현, 직무만족과 조직몰입이 조직성과에 미치는 영향은 다중공선성 여부를 확인한 후 단계적 다중회귀분석으로 분석하였다.

다중공선성 여부를 확인한 결과 공차한계(tolerance)의 범위가 0.699~0.990로 0.1이상이었으며, 분산팽창인자(VIF)는 1.010~1.432로 기준치인 10을 넘지 않았으며, 상태지수(CI)는 1.000~23.550로 30미만인 것으로 나타나 자료의 다중공선성의 문제는 없는 것으로 나타나 단계적 다중회귀분석을 실시하였다. 이 때 조직성과의 주요 탐색변인인 특성분노, 분노억제, 분노표출, 분노통제, 직무만족 및 직무몰입 뿐 아니라, 단변량 분석에서 조직성과의 유의한 차이를 보였던 교육정도(전문대졸(기준), 대졸군, 대학원 졸업군), 근무부서(일반병동(기준), 중환자실, 수술방, 외래, 특수병동), 직위(일반간호사(기준), 책임간호사, 수간호사)를

가변수 처리하여 독립변수로 포함시켜 회귀 분석을 실시하였다.

연구 결과

1. 간호사의 일반적 특성

본 연구 대상자의 연령은 20대가 59.3%, 최종학력은 '대졸'이 69.4%로 가장 많았고, 결혼상태는 미혼이 60.4%로 기혼보다 많았다. 또한 대상자의 업무관련 특성을 살펴본 결과, 현 근무부서는 '일반병동'이 62.4%로 가장 많았고, 근무연수는 9년 이상이 32.2%, 현재의 직위는 일반간호사가 72.1%로 가장 많았다 (Table 1).

〈Table 1〉 Distribution of general characteristics of study sample (N=671)

Characteristics	Categories	n(%)*
Age (years)	20-29	398(59.3)
	30-39	196(29.2)
	40-49	69(10.3)
	50-59	8(1.2)
Education level	College	117(17.4)
	University	466(69.4)
	Graduate school	88(13.1)
Marital status	Unmarried	402(60.4)
	Married	264(39.4)
Working place	General ward	416(62.4)
	Intensive care unit	122(18.3)
	Operative room	35(5.3)
	Out patient department	31(4.7)
	Others	62(9.3)
Length of employment	↓ 2 years	145(21.6)
	3-5years	176(26.2)
	6-8years	134(20.0)
	↑ 9 years	216(32.2)
Current position	Staff nurse	478(72.1)
	Charge nurse	101(15.2)
	Head nurse	84(12.7)

* valid percent

2. 간호사의 특성분노, 분노표현, 직무만족, 조직몰입, 조직성과 정도

본 연구의 종속변수인 조직성과의 평균점수는 60점 만점에 41.28점(표준편차 5.27) 이었다. 또한 주요 관련 변수 중에서 특성분노는 40점 만점에 19.79점(표준편차 4.60) 이었고, 분노표현의 하부요인 중 분노억압은 32점 만점에 16.72점(표준편차 4.05), 분노표출은 32점 만점에 14.45점(표준편차 3.40), 분노통제는 32점 만점에 19.61점(표준편차 3.20)으로 나타났다. 또한 직무만족은 30점 만점에 19.37점(표준편차 4.01), 조직몰입은 75점 만점에 52.32점(표준편차 7.79)인 것으로 나타났다(Table 2).

3. 간호사의 일반적 특성에 따른 특성분노, 분노표현과 조직성과 차이

간호사의 일반적 특성에 따른 조직성과의 정도를 비교해 본 결과, 교육정도, 근무부서, 직위에 따른 조직성과에 차이가 있는 것으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면, 4년제 대학졸업군이 3년제 전문대학 졸업군에 비해, 일반병실의 간호사가 수술실 간호사에 비해, 그리고 수간호사가 일반간호사에 비해 조직성과 점수가 높은 것으로 나타났다.

또한 일반적 특성에 따른 특성분노의 유의한 차이는 없었지만, 분노표현 방식은 일반적 특성에 따른 차이가 있는 것으로 나타났는데, 우선 분노억제 성향은 연령과 현직위에 따른 차이가 있어서, 20대와 30대가 40대에 비해 분노억제 점수가 높았으며, 일반간호사와 책임간호사가 수간호사에 비해 유의하게 분노억제 점수가 높은 것으로 나타났다. 또한 분노표출의 성향은 결혼상태와 근무연수에 따른 차이가 있어서, 결혼한 기혼 간호사군이 미혼간호사군에 비해 분노표출 점수가 높았고, 경력에서는 6-8년의 경력간호사군이 2년 미만의 경력간호사군에 비해 분노표출을 더 많이 하는 것으로 나타났다. 마지막으로 분노통제의 성향은 연령, 교육수준, 결혼상태, 근무연수, 현재 직위 등에 따

〈Table 2〉 Descriptive statistics of study variables

(N=671)

Variables	Possible range	Mean	SD	Minimum	Maximum
Dependent variable					
Organizational performance	12-60	41.28	5.27	17	59
Independent variables					
Trait anger	10-40	19.79	4.60	10	40
Anger expression - in	8-32	16.72	4.05	8	32
Anger expression - out	8-32	14.45	3.40	8	29
Anger control	8-32	19.61	3.20	10	29
Job satisfaction	6-30	19.37	4.01	7	30
Job commitment	15-75	52.32	7.79	33	92

<Table 3> Differences of organizational performance and anger expression by general characteristics

(N=671)

General characteristics		Organizational performance		Anger-in		Anger-out		Anger-control	
		Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD	Mean	SD
Age (years)	1. 20-29	41.17	5.66	16.80	4.07	14.25	3.63	19.24	2.93
	2. 30-39	40.91	5.95	17.08	4.07	14.92	3.03	19.92	3.51
	3. 40-49	42.83	5.22	15.21	3.72	14.40	3.06	20.62	3.43
	4. 50-59	42.63	4.93	16.63	3.20	13.88	2.23	22.43	3.21
		F=2.167	p=.091	F=3.703	p=.012	F=1.751	p=.155	F=6.620	p=.000
				(1,2)3				(3) 1	
Education level	1. College	39.88	5.12	16.29	3.95	14.56	4.05	19.03	3.27
	2. University	41.60	5.73	16.82	4.10	14.43	3.30	19.59	3.12
	3. Graduate school	41.28	6.17	16.77	3.99	14.39	3.02	20.53	3.37
		F=4.322	p=.014	F=0.830	p=.437	F=0.084	p=.919	F=5.679	p=.004
		(2) 1						(3) 1,2	
Marital status	1. Unmarried	41.11	5.59	16.69	4.03	14.13	3.33	19.35	3.10
	2. Married	41.55	5.91	16.82	4.12	14.92	3.49	20.01	3.35
		t=0.977	p=.329	t=0.406	p=.685	t=2.905	p=.004	t=2.599	p=.010
						(2) 1		(2) 1	
Working place	1. General ward	41.72	5.69	16.57	4.02	14.33	3.31	19.79	3.12
	2. Intensive care unit	40.55	5.62	17.27	3.65	14.50	3.40	19.44	3.15
	3. Operative room	38.91	5.45	16.31	3.98	14.46	3.78	19.06	3.35
	4. Out patient dept	42.23	5.26	17.77	4.90	15.27	3.73	19.39	3.25
	5. Others	41.02	5.92	16.30	4.54	14.80	3.64	19.05	3.60
		F=2.905	p=.021	F=1.481	p=.206	F=0.727	p=.574	F=1.184	p=.317
		(1) 3							
Length of employment	1. ↓ 2 years	41.26	5.43	16.47	4.12	13.66	3.49	19.14	2.96
	2. 3-5 years	41.33	5.53	17.03	4.08	14.62	3.62	19.21	2.84
	3. 6-8 years	40.63	5.76	17.32	4.09	14.78	3.59	19.85	3.46
	4. ↑ 9 years	41.66	6.02	16.27	3.92	14.65	2.95	20.12	3.40
		F=0.897	p=.442	F=2.394	p=.067	F=3.408	p=.017	F=4.073	p=.007
						(3) 1		(4) 1,2	
Current position	1. Staff nurse	41.11	5.57	16.84	4.09	14.40	3.53	19.44	3.10
	2. Charge nurse	40.60	6.16	17.52	3.79	14.72	2.96	19.75	3.30
	3. Head nurse	42.89	5.62	15.06	3.68	14.39	3.01	20.40	3.55
		F=4.323	p=.014	F=9.309	p=.000	F=0.399	p=.671	F=3.279	p=.038
		(3) 1		(1,2)3				(3) 1	

른 차이가 있었는데, 구체적으로 살펴보면 40대가 20대 간호사에 비해, 대학원 졸업군이 전문대학 졸업군이나 4년제 대학 졸업군에 비해, 기혼 간호사군이 미혼 간호사군에 비해, 9년 이상의 경력군이 5년 이하의 경력군에 비해, 그리고 수간호사가 일반 간호사에 비해 분노통제 점수가 유의하게 높은 것으로 나타났다<Table 3>.

4. 간호사의 특성분노, 분노표현과 직무만족, 조직몰입, 조직성과 간의 관련성

조직성과와 주요 탐색변수인 분노억압, 분노표출, 분노통제, 직무만족 및 조직몰입 간의 상관관계를 분석한 결과, 특성분노가 적을수록(r=-.098, p=.011), 분노표현 방식 중에서는 분노억제

를 덜 할수록(r=-.114, p=.003), 분노표출이 적을수록(r=-.111, p=.004), 분노통제를 잘 할수록(r=.170, p=.000), 그리고 직무만족이 높을수록(r=.445, p=.000), 조직몰입이 높을수록(r=.538, p=.000) 조직성과가 큰 것으로 나타났으며, 이 변수들 간의 관계는 모두 통계적으로 유의하였다<Table 4>.

5. 간호사의 조직성과 예측요인

간호사의 조직성과 영향요인을 분석하기 위하여 주요 탐색변인인 특성분노, 분노억압, 분노표출, 분노통제, 직무만족, 조직몰입과 함께 단변량 분석에서 조직성과 정도에 유의한 차이를 보였던 교육정도, 근무부서, 직위를 가변수 처리한 후 독립변수로 포함하여 조직성과에 대한 단계적 다중회귀분석을 실시한 결과,

〈Table 4〉 Correlation among study variables

(N=671)

Variables	OP r(p)	TA	AE-I r(p)	AE-O r(p)	AC r(p)	JS r(p)	JC r(p)
OP	1						
TA	-.098(.011)	1					
AE-I	-.114(.003)	.399(.000)	1				
AE-O	-.111(.004)	.659(.000)	.322(.000)	1			
AC	.170(.000)	-.237(.000)	.050(.201)	-.286(.000)	1		
JS	.445(.000)	-.168(.000)	-.159(.000)	-.133(.001)	.056(.149)	1	
JC	.538(.000)	-.125(.002)	-.210(.000)	-.158(.000)	.162(.000)	.542(.000)	1

OP: Organizational Performance, TA: Trait Anger, AE-I: Anger Expression - In, AE-O: Anger Expression - Out,
AC: Anger Control, JS: Job Satisfaction, JC: Job Commitment

〈Table 5〉 Influencing factors on organizational performance

(N=671)

Factors	B	Std. Error	t(p)	F(p)	Adjusted R ²
Constant	14,990	1,718			
Job commitment	0,295	0,030	9,893(.000)		
Job satisfaction	0,326	0,057	5,727(.000)	62,351(.000)	0,347
University graduation	1,728	0,424	4,077(.000)		
Anger control	0,172	0,061	2,815(.005)		
Nurse in operation room	-1,931	0,847	-2,279(.023)		

조직몰입, 직무만족, 4년제대학 졸업군, 분노통제, 수술방간호사군이 통계적으로 유의한 변수로 회귀모델에 포함되었으며, 이들 전체는 조직성과 변동의 34.7%를 설명하였다(〈Table 5〉).

논 의

본 연구는 대학병원에 근무하는 간호사의 특성분노와 분노표현방식이 직무만족과 조직몰입, 조직성과에 미치는 영향을 규명하고자 하였으며, 연구결과 조직몰입, 직무만족, 분노표현방식 중 분노통제가 조직성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 일반적 특성 중에서는 4년제 대학 졸업군과 수술방 간호사군이 조직성과에 유의한 영향을 미치는 것으로 설명되었다. 따라서 조직성과의 주 영향요인으로서의 조직몰입, 직무만족, 분노통제와 일반적 특성에 대해 논의를 한 후, 본 연구대상군의 분노경험 및 분노표현 방식과 관련된 일반적 논의를 진행하고자 한다.

1. 조직성과의 예측요인

본 연구에서 조직성과의 가장 큰 예측요인으로 조직몰입이 회귀모델에 포함되었는데, 이는 조직몰입이 조직성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 설명한 여러 선행연구(Jeung, 2007; Jung, 2006; Shim, 2004)와 일관된 결과이며, 특히 조직몰입은 직무만족 보다도 조직성과에 대한 예측력이 높은 것으로 설명되었다.

이는 인적자원이 무엇보다도 중요한 서비스 산업의 조직에서는 구성원들의 조직몰입 정도가 조직의 효과성을 나타내는 중요한 지표라고 설명한 Jeung(2007)의 논의를 지지하는 결과라고 본다. 증가하는 소비자 요구의 증가에 따라 병원의 경우도 갈수록 의료서비스의 개념이 강조되고, 의사, 간호사 등의 다양한 전문직 종사자의 인적 자원에 의해 조직생산성이 크게 좌우된다는 점을 고려할 때(Ban, 2007), 병원인적 자원의 40%를 차지하는 간호사의 조직몰입은 조직성과 및 생산성에 매우 중요하리라고 본다. 따라서 조직의 성과를 증진시키기 위해서는 간호사의 조직에 대한 개인의 일체감, 집착, 충성도, 동일시, 소속감 등의 조직몰입을 증진시키기 위한 간호중재의 개발 및 적용이 우선적으로 필요하리라고 본다.

다음으로 조직성과의 예측요인으로 직무만족이 회귀모델에 포함되었는데, 이는 직무만족이 조직성과 또는 업무성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 설명한 여러 선행연구(Ban, 2007; Jeung, 2007; Shim, 2004)를 지지하는 결과이다. 직무만족은 직무를 통해 얻어지는 만족감과 긍정적인 정서 상태를 의미하는데, 본 연구의 이러한 결과는 간호사들의 높은 직무만족 정도는 보다 나은 양질의 간호제공을 가능하게 함으로서, 환자간호의 질과 결과를 향상시킬 뿐만 아니라 조직의 목표 및 발전에 대한 관심을 향상시켜 간호업무성과를 향상시키는데 기여하는 것이라고 설명한 Park(1988)의 논의를 지지하는 결과라고 본다. 그런데 여러 선행연구에서 직무만족은 조직성과에 직접적으로 영향을 미치기도 하지만(Ban, 2007; Jeung, 2007), 조직몰입을 매개

로 조직성과에 간접적으로 영향을 미치는 것으로 설명되기도 한다(Jeung, 2007). 따라서 간호사의 직무만족을 증진시키기 위한 중재는 조직성과의 직접적 향상 뿐 아니라 조직몰입을 증가시킴으로서 조직성과의 간접적 향상에도 기여할 수 있다고 보며, 간호실무현장에서 간호사들이 직무에 대해 긍정적이고 만족스러운 정서를 가질 수 있도록 돕기 위한 적극적인 내부마케팅 전략이 조직성과의 증진차원에서 필요하리라고 본다.

한편 본 연구결과를 통해서 조직성과에 영향을 미치는 주 영향요인 중의 하나로서 개인의 부정적 정서인 분노의 영향이 규명되었다. 즉, 이제까지 분노에 대한 선행연구는 주로 분노와 분노표현이 개인의 신체적, 정신적 건강상태에 부정적인 영향을 미치는 중요한 요인임을 설명하는 연구가 대부분이었으나(Kavan et al., 1995; Kim et al., 2006; Lee et al., 2005; Lee & Kim, 2006; Park et al., 2005; Son et al., 2000; Spielberger et al., 1985), 본 연구에서는 이러한 개인의 정서가 조직의 성과에도 영향을 미치는지를 분석한 결과 분노표현 중에서도 분노통제가 조직몰입, 조직만족과 함께 조직성과의 주요 예측요인으로 회귀 모델에 포함되었다. 이는 분노표현방식과 조직성과와의 관련성을 규명한 선행연구가 거의 없는 것을 고려할 때 매우 의의가 있는 결과라고 보여 진다. 일반적으로 간호직은 다양한 직종과의 의사소통 요구와 직접간호의 수행 및 직접적인 환자요구의 충족에 대한 부담 등으로 인해 직무스트레스가 높으며(Kim et al., 2006), 이와 관련하여 분노의 정서에 흔히 노출되는 것으로 설명되는데(Lee, 2003; Lee & Kim, 2006; Shirey, 2007), 본 연구에서는 개인의 분노성향인 특성분노 보다는 분노의 상황에 노출될 때 이를 어떻게 관리하는지의 분노표현 방식이 조직성과에 보다 직접적인 영향을 미치는 것으로 설명되었다. 즉, 분노성향을 가진 것보다도 분노를 적절하게 통제하고 관리할 줄 아는 분노표현 방식이 조직성과에 보다 중요함이 설명되었으며, 간호사들이 부정적인 정서인 분노를 경험할 때 이를 잘 통제할 수 있도록 돕는다면, 이는 간호사 개인의 신체적, 정신적 건강차원 뿐 아니라 조직적 차원에서도 매우 중요하며, 나아가 조직성과의 증진에도 기여할 수 있을 것이라고 본다. 따라서 간호사들의 부정적 정서의 해소를 위한 간호중재전략의 개발과 적용이 조직의 인적자원과 조직성과 관리차원에서 중요하다고 할 수 있겠다. 최근 병원들은 성과중심의 경영에 주력하고 있으며, 주로 마케팅을 통한 외부고객만족에 집중하고 있는 경향이나, 병원인력의 40%를 차지하는 간호사들을 대상으로 내부마케팅을 실행하여 정서를 관리하고 직무만족 및 몰입을 증진시킨다면, 이는 경쟁사회에서 병원경영의 긍정적 결과에 기여하는 중요 요소가 될 것이라고 사료된다.

본 연구에서 회귀분석 전에 주요 변수들 간의 상관관계를 분

석해 본 결과, 특성분노가 낮고 분노억제와 분노표출의 성향이 높을수록 직무만족과 조직몰입, 조직성과가 낮아지는 유의한 음의 상관관계를 보이는 것으로 나타났으며, 분노통제 성향이 높을수록 직무만족과 조직몰입, 조직성과가 유의하게 향상되는 양의 상관관계를 보였다. 이러한 변수간의 관련성으로부터 분노의 정서는 조절되어야 하는 부정적인 정서라는 관점과(Thomas, 2003), 대체로 분노억제와 분노표출은 부적응적인 분노표현으로, 분노통제는 적응적인 분노표현으로 설명하고 있는 선행연구의 입장이 지지되었다고 본다(Lee et al., 2005). 또한 이러한 결과는 분노억제 성향이 클수록 직무동기(job motivation)가 낮아지고, 분노통제 성향이 클수록 직무동기가 높아진다고 설명한 Engin과 Cam(2006)의 선행연구 결과와도 다소 유사한 결과라고 할 수 있겠다. 따라서 간호사들이 분노를 효과적으로 통제할 수 있도록 돕는 간호중재는 중요하다고 본다. 최근 몇몇 연구에 의하면 부정적 정서는 감성지능과 관련이 있다고 하였는데(Goldman, 1995; Salovey & Mayer, 1990), 감성지능이란 자신의 감정을 인식하고, 조절하는 능력, 자신의 충동을 억제하고, 긍정적 사고로 자신을 동기화 하는 능력, 타인을 감정적으로 인식하는 능력 및 감정이입을 통하여 대인관계를 다루는 능력 등의 과정으로 구성되는 고차원적인 능력이며(Goldman, 1995), 이는 직무만족 및 문제상황에서의 효과적 대처 등과 중요하게 관련되는 것으로 설명된다(Park, 2009; Salovey & Mayer, 1990). 따라서 감성지능을 증진시키기 위한 중재전략은 부정적 정서의 효과적 통제를 도모하여, 나아가 조직몰입과 직무만족에 기여할 수 있을 것이라는 예측이 가능하리라고 보며, 추후 감성지능 증진을 핵심으로 하는 분노통제 프로그램을 개발하여 이의 효과를 조직몰입, 직무만족과 조직성과의 측면에서 규명하는 연구가 필요하리라고 본다.

마지막으로 본 연구의 단변량 분석에서 조직성과에 유의한 차이를 보인 교육정도와 근무부서, 직위를 가변수 처리하여 주요 독립변수와 함께 회귀분석에 포함시켜 분석한 결과, 교육정도에서 4년제대학 졸업군이 전문대 졸업군에 비해 조직성과가 1.728점 높은 것으로 나타났으며, 근무부서에서는 수술방간호사군이 일반병동간호사군에 비해 조직성과가 1.931점 낮은 것으로 설명되었다. 일반적 특성에 따른 조직성과 또는 업무생산성 등의 분석은 연구마다 차이가 커서, Jeung(2007)와 Ban(2007)의 연구에서 교육정도에 따른 업무생산성의 차이가 있었던 결과는 본 연구결과와 일치하지만, 대학원 졸업군이 4년제대학 졸업군 또는 전문대 졸업군에 비해 업무생산성이 높은 것으로 나타난 결과는 본 연구결과와 차이가 있었다. 또한 근무부서의 경우도 Jeung(2007)의 연구에서는 일반병실이나 중환자실보다는 기타 부서에서 업무생산성이 높다고 보고하였고, Ban(2007)의 연구에서는

근무부서 별로 간호사의 업무생산성에는 차이가 없는 것으로 보고하고 있어서 본 연구결과와는 차이가 있었다. 이와 같이 조직성과와 관련된 일반적 특성은 연구마다 차이가 크므로 해석에 신중을 기해야 할 것이라고 보며, 보다 많은 간호사를 포함하는 반복연구를 시행함으로써 재확인해 볼 필요가 있다고 본다. 만약 이를 통해서 조직성과가 낮은 또는 높은 그룹에 대한 이해를 도울 수 있다면, 이는 나아가 조직성과 증진을 위한 관리 그룹을 선별하고, 그룹에 따른 차별화된 전략마련을 위한 중요한 자료가 될 것이라고 본다.

2. 본 연구대상군의 분노경험과 분노표현 정도

본 연구에서 간호사의 분노경험 정도를 분석한 결과, 특성분노의 평균점수는 19.79점으로 나타났는데, 이는 동일한 도구를 사용한 중년여성의 특성분노인 17.29점(Park et al., 2005), 건강한 직장인의 특성분노인 17.49점(Son et al., 2000), 의료기사의 특성분노인 18.44점(Lee et al., 2006) 보다 높은 정도였다. 특성분노가 특정상황과 관련된 분노의 경험이 아니라 비교적 안정적인 분노에 대한 개인의 감정 성향이라는 점(Spielberger et al., 1988)을 고려할 때, 타 직종에 비해 간호사의 분노성향이 높은 편이라고 얘기할 수 있겠다. 이러한 부정적 정서는 스트레스와 밀접한 관련이 있음을 고려할 때(Lee & Kim, 2006), 본 연구의 이러한 결과는 간호사들의 스트레스가 다른 직종에 비해 높을 수 있음을 지지하는 결과라고 본다. 즉, 간호사들은 전문적인 지식과 기술을 가지고 환자의 의료적 요구를 수용하고 돌보아야 하는 부담이 클 뿐만 아니라, 의료서비스 마케팅의 개념 하에 주로 환자 만족도를 지향하는 의료 환경의 가장 일선에서 환자와 접하며 그들의 다양한 요구를 즉각적으로 만족시켜야 하는 부담을 가지고 있다. 또한 환자간호를 위해 다양한 직종과 의사소통해야 하며, 정서적 도움을 하게 되는 직종으로 설명되고 있다(Park, 2009). 따라서 이러한 근무여건이 간호사의 분노경험과 관련될 수 있다고 본다. 따라서 간호사들을 업무관련 스트레스를 규명하고 이를 효과적으로 중재하기 위한 내부마케팅 전략 및 중재방안의 마련과 적용이 매우 중요하다고 본다.

다음으로 본 연구결과 분노표현방식에서는 분노통제 영역의 평균점수가 19.61점으로 가장 높았고, 분노억제(17.72점), 분노표출(14.45점)의 순서로 나타났다. 따라서 간호사들이 분노를 해소하는 방식에서는 적응적인 분노표현 방식인 분노통제를 부적응적인 분노표현 방식인 분노억제 또는 분노표출보다 많이 사용하는 것으로 나타났으며, 이는 임상간호사를 대상으로 한 Lee와 Kim(2006)의 연구결과(분노통제 18.48점, 분노억제 14.69점, 분노표출 13.20점)와 유사하였다. 그러나 한편으로는 Lee 등(2006)

의 연구에서 의료기관 종사자간의 분노표현의 차이를 분석한 결과를 보면, 간호사의 분노통제 점수(18.29점)는 의사(19.55점)나 의료기사(19.21점)에 비해 통계적으로 더 낮은 것으로 설명된 점을 고려할 때, 간호사는 다른 의료직종에 비해 분노성향이 높지만 바람직한 분노표현 방식인 분노통제를 다른 직종에 비해 덜 사용하는 것으로 해석할 수 있겠다. 또한 부적응적인 분노표현 중에서는 분노표출 보다는 분노억제를 보다 많이 사용하는 것으로 나타났는데, 이는 한국적 사회에서 여성은 남성보다도 분노를 억제하는 성향이 크다고 설명한 성별에 따른 분노경험의 차이(Helmer et al., 2000)가 대다수가 여성으로 구성된 간호사의 직업적 특성으로 반영된 결과라고 보여지며, 간호사들이 부정적인 정서를 긍정적인 정서보다 억제하는 경향이 크다고 결론 내린 Lee(2003)의 연구를 지지하는 결과라고 본다. 그러나 분노억제는 분노표출 보다 더욱 치명적인 형태로서 설명되며(Lee et al., 2005), 여러 선행연구에서 우울의 중요한 예측인자이자 암의 유발인자로 설명되곤 한다(Lee et al., 2005; Son et al., 2000). 따라서 대다수가 여성으로 구성된 간호사를 대상으로 하는 분노통제 및 조절 프로그램 개발 및 적용이 더욱 중요하다고 보며, 분노표현의 방식 중 분노억제의 성향이 큰 간호사의 경우 분노조절을 위한 보다 적극적인 중재의 적용이 필요하리라고 본다.

또한 일반적 특성에 따른 분노표현의 차이를 검증한 결과, 대체로 연령과 직위가 낮을수록 분노억제를 많이 하고, 결혼을 한 경우와 경력이 많은 간호사가 분노표출을 많이 하는 것으로 나타났다. 또한 분노통제는 40대가 20대 간호사에 비해, 대학원 졸업군이 전문대학 졸업군이나 4년제 대학 졸업군에 비해, 기혼 간호사군이 미혼 간호사군에 비해, 9년 이상의 경력군이 5년 이하의 경력군에 비해, 그리고 수간호사가 일반 간호사에 비해 분노통제 점수가 유의하게 높은 것으로 나타났는데, 본 연구의 이러한 결과는 Kim 등(2006)의 연구에서 40대 연령군이 20-30대 연령군에 비해 분노통제를 더 잘 하는 것으로 나타난 결과와는 일치하나, 한편으로는 나이에 따른 분노억제에는 차이가 없는 것으로 나타난 결과와는 차이가 있었다. 따라서 분노경험 및 분노표현에 영향을 미치는 일반적 특성에 대한 것은 추후 재확인 작업이 필요하리라고 본다.

결론 및 제언

본 연구는 대학병원에 근무하는 간호사의 분노경험, 분노표현 방식, 직무만족, 조직몰입과 조직성과 간의 관계를 파악하기 위한 연구로서, 2007년 12월부터 2008년 1월까지 서울 소재의 3개 대학병원에 근무하고 연구참여에 동의한 간호사 685명을 대상으로 구조화된 질문지로 설문조사를 실시하였으며, 최종 671명의

자료를 SPSS 14.0 Win program으로 분석하였다. 본 연구결과 조직성과는 특성분노가 적을수록, 분노억제를 덜 할수록, 분노표출이 적을수록, 분노통제를 잘할수록, 직무만족이 높을수록, 조직몰입이 높을수록 높아지는 것으로 나타났다. 또한 단계적 다중회귀분석을 실시한 결과, 조직몰입, 직무만족, 4년제대학 졸업군, 분노통제, 수술방간호사군이 통계적으로 유의한 변수로 회귀모델에 포함되었으며, 이들 전체는 조직성과 변동의 34.7%를 설명하였다. 이러한 연구결과로부터 조직성과를 위해서는 간호사들의 조직몰입과 직무만족을 증진시키는 것 뿐 아니라, 부정적 정서인 분노의 효과적 통제가 매우 중요한 요인이 확인되었다. 따라서 조직성과를 향상시키기 위해서는 간호사들의 조직몰입과 직무만족을 향상시키기 위한 조직차원의 다양한 전략 뿐 아니라 간호사들의 분노를 효과적으로 통제할 수 있도록 돕는 정서중재 프로그램의 개발과 적용이 매우 필요하다고 결론내릴 수 있으며, 추후 간호사의 분노통제를 위한 간호중재프로그램의 마련과 적용이 조직성과에 미치는 영향을 규명하기 위한 효과평가 연구를 제안한다. 또한 본 연구는 서울에 소재한 대학병원 간호사를 대상으로 한 연구결과이므로 전체 간호사에게 결과를 적용함에 있어서 신중을 기해야 한다. 따라서 추후 중소병원을 비롯한 다양한 병원현장의 보다 많은 간호사를 대상으로 분노와 조직성과의 직접적인 관련성 규명을 위한 반복연구를 실시할 것을 제안한다.

References

- Ban, Y. R. (2007). *The effect of communication satisfaction and job satisfaction in the nursing performance of hospital nurses*. Unpublished master thesis, Chungang University, Seoul.
- Chon, K. K., Hahn, D. W., Lee, C. H., & Spielberger, C. D. (1997). Korean adaptation of the state-trait inventory: anger and blood pressure. *Korean J Clin Psychol*, 2(1), 60-78.
- Engin E., & Cam, O (2006). Correlation between psychiatric nurses' anger and job motivation. *Arch Psychiatr Nurs*, 20(6), 268-275.
- Fitzgerald, S. T., Haythornthwaite, J. A., Suchday, S., & Eqart, C. K. (2003). Anger in young black and white workers: effects of job control, dissatisfaction, and support. *J Behav Med*, 26(4), 283-296.
- Goldman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New Nork: Bantam.
- Helmer, K. F., Baker, B., O'Kelly, B., & Tobe, S. (2000). Anger expression, gender, and ambulatory blood pressure in mild, unmediated adults with hypertension. *Ann Behav Med*, 22, 60-64.
- Henderson, A. (2001). Emotional labor and nursing: an under-appreciated aspect of caring work. *Nurs Inq*, 8(2), 130-138.
- Jeung, J. H. (2007). *Structural equation modeling in nursing productivity of nurses in a hospital*. Unpublished doctoral dissertation, Chungang University, Seoul.
- Jung, H. Y. (2006). *Effectiveness of emotional leadership and emotional intelligence of foodservice employees on organizational performance in contracted foodservice management company*. Unpublished doctoral dissertation, Yonsei University, Seoul.
- Kim, K. H., & Chon, K. K. (1997). Effects of anger, hostility, and stress on physical health. *Korean J Health Psychol*, 2(1), 79-95.
- Kim, K. S. (2005). *A study on nurses' emotional intelligence, nursing performance, organizational commitment, and turnover intension*. Unpublished master thesis, Sungkyunkwan University, Suwon.
- Kim, S. H., Lee, W. H., Kang, D. H., Park, J. H., Min, S. G., & Nho, J. H. (2006). Perceived stress, life style, health status indicators in medical center employees. *J Korean Acad of Communi Health Nurs*, 17(3), 407-418.
- Lee, J. L. (2003). Anger, anxiety, depression in the workplace-differences of evoking causes and coping methods among emotions, relationships of emotion regulation and psychological well-being, job effectiveness. *Korean J Industr and Organiz Psychol*, 16(3), 19-58.
- Lee, P. S., Sohn, J. N., Lee, Y. M., Park, E. Y., & Park, J. S. (2005). A correlational study among perceived stress, anger expression, and depression in cancer patients. *J Korean Acad Nurs*, 35(1), 195-205.
- Lee, W. H., & Kim, C. J. (2006). The relationship between depression, perceived stress, fatigue and anger in clinical nurses. *J Korean Acad Nurs*, 36(6), 925-932.
- Lee, W. H., Kang, D. H., Park, J. H., Kim, S. H., Min, S. G., & Nho, J. H. (2006). Association of anger expression patterns and health status in health care workers. *J Korean Acad Nurs*, 36(5), 821-828.
- Lichtenstein, R. (1984). Measuring the job satisfaction of physician's in organized setting. *Med care*, 22(1), 56-58.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., & Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *J Vocational Behav*, 14, 216-223.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory (3rd ed.)*. McGraw-Hill : New York.
- Kavan, M. G., Brian, E., & Jay, S. (1995). Colon cancer: personality factors predictive of onset and stage of presentation. *J Psychosom Res*, 39, 1031-1039.
- Park, H. J. (2009). Emotional labour, emotional expression and burnout of clinical nurses. *J Korean Acad Nurs Admin*, 15(2), 225-232.
- Park, H. S., Bae, Y. J., & Joung, S. Y. (2003). A study on anger expression and burnout of psychiatric mental health nurses. *J Korean Acad Psych Mental Health Nurs*, 12(3), 235-244.
- Park, S. A. (1988). *An exploratory study in the relationship between*

- leadership style and performance in Korean nursing units.* Unpublished doctoral dissertation, Seoul National University, Seoul.
- Park, Y. J., Baik, S. I., Choi, Y. H., Shin, H., Moon, S. H., & Khim, S. Y. (2005). The relationship of trait anger and anger expression to cardiovascular response and depression in middle aged Korean women. *J Korean Acad Nurs*, 35(7), 1371-1378.
- Shim, M. Y. (2004). *A study on the correlation among transformational and transactional leadership of head nurse, job satisfaction, organizational commitment, and job performance of nurses.* Unpublished master's thesis, Kwandong University, Kangreung.
- Shirey, M. R. (2007). An evidence based solution for minimizing stress and anger in nursing students. *J Nurs Educ*, 46(12), 568-571.
- Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). *Emotional Intelligence. Imagination, Cognition & Personality.* New York: Basic books.
- Son, S. E., Yoo, H. J., Suh, B. S., Kim, J. C., & Han, O. S. (2000). The patterns of personality and anger expression in the patients with colorectal cancer. *J Korean Neuropsychiatr Assoc*, 39(3), 507-515.
- Spielberger, C. D., Johnson, E. H., Russel, S. F., Crane, R. J., Jacobs, G. A., & Worden, T. J. (1985). *The experience and expression of anger: Construction and validation of an anger expression scale.* In Chesney M. A., & Rosenman R. (Eds.), *Anger and hostility in cardiovascular and behavioral disorders.* (pp 5-30). Washiongton DC: Hemisphere.
- Thomas, S. P. (2003). Anger: The mismanaged emotion. *Medsurg Nurs*, 12(2), 103-110.