



병원간호사의 부정적 감정조절, 정서억제, 직무만족 및 조직몰입 간의 관계

성 미 혜¹⁾ · 최 원 주²⁾ · 천 혜 경³⁾

서 론

연구의 필요성

현대조직은 급격한 사회변천과 과학, 의학기술의 발달 및 정보통신의 발달로 그 역할과 중요성이 증대하고 있으며 전문직에 대한 기대도 변화하고 있다. 이러한 변화에 부응하기 위하여 전문직업인으로서의 자아상이 확립되어야 하며, 조직의 성장과 발전을 위하여 조직 내의 인간에 대한 이해가 필요하다(Jeoun, 2003). 조직의 과업을 수행함에 있어 구성원 간 혹은 조직 상호간 관계의 효율성에 따라 성과의 차이가 크므로 조직 구성과 그 운영방법에 관하여 포괄적으로 이해하는 것이 매우 중요하다(Kim, 2005). 조직의 수와 규모가 계속적으로 확대되어 가고 있는 오늘날 조직에 관한 연구는 다각적으로 이루어지고 있으며 중요하게 인식되고 있다(Jeoun, 2003). 간호조직에 있어 최근 2-3년 전부터 진행되기 시작한 간호사들의 조직몰입과 관련된 연구는 조직몰입이 간호사들에게 동기를 부여하고 이직율을 감소시키며, 업무수행에 대한 태도와 관련된 직무몰입과도 밀접한 관련성을 갖는 것으로 밝혀지고 있다(Lee, 2008). 조직몰입은 근무하고 있는 조직의 목표와 가치 추구에 대한 강한 긍정적 믿음을 기초로 하여 개인과 조직 모두에게 유익하므로 조직유효성의 유효한 지표가 되는 조직몰입 정도를 높이는 것이 필요하다(Park & Kim, 2010). 조직 내 개인의 성과를 극대화시키기 위해서는 구성원 개개인이 조직에 강하게 몰입하고 헌신하는 것이 필요하다

인식을 하게 되면서, 실무 현장의 관리자들이 조직 생활에서 경험하는 구성원 개개인의 감정을 주요한 주제로 받아들이기 시작했다(Suh & Kim, 2004). 감정조절은 자신의 긍정적, 부정적 감정 혹은 감정 표현을 어떤 방법으로든 변화시켜 상황에 전략적으로 대처하는 것(Han et al., 2008)으로, 대인관계를 통해서 서비스를 제공하는 조직은 고객의 우호적인 감정을 유도하기 위해서 조직 구성원의 감정 표현에 대한 일정 기준의 마련과 이를 요구하는 일이 증가하고 있다(Yun, Kim, & Kim, 2000).

표현하는 감정은 본인의 감정과 일치할 수도 있지만, 그렇지 않은 경우도 있다. 실제 감정과 표현하는 감정이 불일치할 경우 조직구성원의 개인적 정체성에 혼란을 야기하게 되고 그 결과 조직구성원의 감정적 소진을 초래하고, 직무불만족을 높이게 된다(Morris & Feldman, 1996). 부정적 감정을 잘 조절하는 능력은 사회적 상호작용을 유지시킨다는 점에서 특히 중요하며, 부정적 감정조절의 적절한 관리는 개인 혹은 조직 목표달성에 도움이 된다(Zeman & Shipman, 1997).

다른 사람과 상호작용을 하는 상황에서 정서표현을 억제하는 것은 라포나 친밀감의 감소, 상호작용에 대한 부정적인 감정 등 사회적 관계에 부정적인 영향을 미친다(Butler et al., 2003). 내면의 감정을 밖으로 드러내지 않는 정서억제는 필연적으로 내적 경험과 외적 표현 사이의 불일치를 수반하게 되며, 이러한 불일치는 개인의 주관적 안녕감에 부정적인 영향을 미쳐 사람들과 친밀한 대인관계를 맺지 못하고, 자신에 대해 부정적 태도를 가질 수 있다(Suh & Kim, 2004).

주요어 : 간호사, 부정적 감정조절, 정서억제, 직무만족, 조직몰입

1) 인제대학교 간호학과 교수 건강과학연구소(교신저자 E-mail: nursmh@inje.ac.kr)

2) 상계백병원 간호사

접수일: 2011년 1월 17일 1차 수정일: 2011년 2월 15일 2차 수정일: 2011년 3월 5일 게재확정일: 2011년 3월 17일

이와 같이 부정적 감정조절과 정서억제는 병원간호사로 하여금 자신이 속해 있는 조직에 몰입하는데 영향을 미칠 뿐 아니라, 이들의 직무만족에도 영향을 미칠 것으로 추측된다. 따라서, 대상자와의 상호작용이 빈번한 간호사들에게 있어 간호하는 과정에서 경험하게 되는 부정적 감정을 적절히 조절하는 것이 중요하다(Suh & Kim, 2004)는 점을 고려해 볼 때, 조직성장은 물론 병원간호사의 이직과 관련 있는 조직몰입에 병원간호사의 부정적 감정조절과 정서억제가 어떤 영향을 미치는지에 대한 분석이 필요하다고 본다. 그러나, 이제까지 병원간호사를 대상으로 한 조직몰입에 대한 연구는 주로 직무만족과 조직몰입관계(Lee, 2007; You & Son, 2009), 직무만족과 직무스트레스 및 내부마케팅(Park & Kim, 2010), 임파워먼트와 조직몰입(Koh, 2004)에 관한 것 등으로, 병원간호사의 조직몰입에 영향을 미칠 수 있는 것으로 예측되는 부정적 감정조절과 정서억제를 포함한 분석적 연구는 찾아보기 힘들다. 병원간호사의 수급이 어렵고 이들의 잦은 이직으로 인하여 경영상 어려움을 겪는 오늘의 상황에서 병원간호사가 경험하는 부정적 감정조절과 정서억제, 직무만족이 이들의 조직몰입에 미치는 영향을 연구하는 것은 매우 중요하다고 볼 수 있다. 이에 본 연구는 병원간호사들이 직무를 수행하면서 경험하게 되는 부정적 감정조절, 정서억제, 직무만족 및 개인적 특성들이 조직몰입에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 이를 통해 병원간호사의 조직에 대한 몰입을 증진시킬 수 있는 요인을 확인함으로써 조직의 성과향상을 위한 방안을 마련하는데 도움이 되는 기초자료를 제공하고자 한다.

연구 목적

본 연구는 병원간호사의 부정적 감정조절, 정서억제, 직무만족이 조직몰입에 대한 영향요인을 확인하기 위함이며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 일반적인 특성을 파악한다.
- 대상자의 부정적 감정조절, 정서억제, 직무만족과 조직몰입 정도를 파악한다.
- 대상자의 인구사회학적 특성에 따른 부정적 감정조절, 정서억제, 직무만족과 조직몰입 정도의 차이를 파악한다.
- 대상자의 부정적 감정조절, 정서억제, 직무만족 및 조직몰입 간의 관계를 파악한다.
- 대상자의 조직몰입 영향 요인을 파악한다.

용어의 정의

- 부정적 감정조절 : 감정조절은 정서를 유발하는 사회적 상황에서 자신이 바라는 결과를 달성하기 위하여 개인이 갖는

능력과 기술이며, 환경적 스트레스나 갈등에 대하여 개인이 정서적인 자극이나 축진의 정도를 조절하는 능력을 의미하며(Suh & Kim, 2004), 본 연구에서는 Suh와 Kim (2004)이 개발한 18문항으로 구성된 부정적 감정조절 도구를 사용하여 측정된 점수를 의미한다.

- 정서억제 : 어떤 정서가 발생했을 때 그것의 표현을 의식적으로 억제하는 과정으로서, 단순히 표현의 부재가 아니라 표현을 억제하려는 적극적인 노력으로(Gross & Levenson, 1997), 본 연구에서는 Gross와 John (2003)이 개발한 정서조절 척도를 사용하여 측정된 점수를 의미한다.
- 직무만족 : 조직구성원이 소속되어 있는 조직의 직무에 대하여 개인의 신념, 가치에 따라서 주관적으로 다르게 지니고 있는 태도(Kwon & Park, 2010)로, 본 연구에서는 Torres (1988)가 개발한 26문항의 어의구별 척도로 Choi (1997)가 20문항의 총화평정 척도로 수정한 도구를 사용하여 측정된 점수를 의미한다.
- 조직몰입 : 개인이 조직의 목표와 가치에 대해 동일화하고 내재화하는 과정에서 발생하는 조직에 대한 긍정적이고 우호적인 감정(Mowday, Porter, & Steers, 1979)으로, 본 연구에서는 Mowday 등(1979)이 개발한 도구를 사용하여 측정된 점수를 의미한다.

연구 방법

연구 설계

본 연구는 일개 종합병원에 근무하는 병원간호사들의 부정적 감정조절, 정서억제, 직무만족과 조직몰입간의 관계를 알아보고 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 조사하기 위한 횡단적 조사연구이다.

연구 대상

본 연구의 대상자는 임의표출로 서울시내 소재 I 대학병원에 근무하고 있는 병원간호사를 모집단으로 하여 본 연구의 목적을 이해하고 설문참여에 동의한 내·외과 병동, 중환자, 응급실 간호사 161명을 대상으로 설문지를 통해 자가보고 하게 한 후 회수하였으나, 설문의 내용이 충실하지 못한 6부를 제외한 155부를 최종분석에 이용하였다. 표본 수는 Ahn, Ryu와 Park (2002)이 개발한 상관관계 연구 시 표본수를 추출하는 공식을 이용하여 유의수준(α)=.05, 상관계수=.30, 검정력(power)=.80으로 산출한 85명을 충족하였으므로 적절한 표본 수라 할 수 있다.

연구 도구

● 인구사회학적 특성

인구사회학적 특성은 선행연구들(Koh, 2004; Park & Kim, 2010)을 고찰하여 선택하였으며 연령, 결혼상태, 학력, 종교, 직위, 총 임상경력, 현부서 임상경력, 근무부서 등이 포함되었다.

● 부정적 감정조절

부정적 감정조절을 측정하기 위하여 Suh와 Kim (2004)이 개발한 18문항으로 구성된 부정적 감정조절 도구를 수정하여 사용하였다. 이 도구는 2개의 하부영역 즉 지지적 감정조절 문항, 회피적 감정조절 문항으로 구성되었으며, 각 문항은 Likert 4점 척도로 “전혀 그렇지 않다” 1점에서 ‘매우 그렇다’ 4점으로 다. 점수가 높을수록 부정적 감정조절을 잘 하는 것을 의미하며, 개발당시 도구의 신뢰도는 Cronbach' α =.71이었으며, 본 연구에서 Cronbach' α =.67이었다.

● 정서억제

정서억제를 측정하기 위하여 Gross와 John (2003)이 개발한 정서조절 척도를 Lee와 Suh (2009)가 번안한 도구 중 정서억제에 관한 4문항을 사용하였다. 이 도구는 Likert 4점 척도로 “전혀 그렇지 않다” 1점에서 ‘매우 그렇다’ 4점으로 배점하였으며, 점수가 높을수록 정서억제를 많이 하는 것을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Lee와 Suh (2009)의 연구에서는 Cronbach α =.78이었으며 본 연구에서 Cronbach α =.65이었다.

● 직무만족

직무만족을 측정하기 위하여 Torres (1988)가 개발한 26문항의 어의구별 척도를 Choi (1997)가 20문항의 총화평정 척도로 수정한 도구를 사용하였다. 이 도구는 Likert 4점 척도로 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 4점으로 배점하였으며, 점수가 높을수록 직무만족 정도가 높음을 의미한다. 개발당시 도구의 신뢰도는 Cronbach α =.83이었으며 Choi (2004)의 연구에서는 Cronbach α =.84이었다. 본 연구에서는 Cronbach α =.79이었다.

● 조직몰입

조직몰입을 측정하기 위하여 Mowday 등(1979)이 개발한 도구를 사용하였다. 이 도구는 15문항의 Likert 4점 척도로 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 4점으로 배점하였으며, 점수가 높을수록 조직몰입 정도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 같은 간호사를 대상으로 한 Park과 Kim (2010)의 연구에서는 Cronbach α =.88이었으며, 본 연구에서 Cronbach α =.93이었다.

자료 수집 방법

본 연구의 자료수집기간은 2010년 10월1일부터 10월9일까지로, 500명상 이상인 서울 소재 I 대학병원에 근무하는 간호사를 전수를 대상으로 하였다. 연구자가 직접 해당 병원의 간호부(과)장과 간호부의 교육 팀에 연구계획서를 제출한 후 승인을 받고, 해당 병원의 수간호사에게 연구의 목적을 설명하고 협조를 구하였다. 인수인계 시간을 이용해 연구대상자인 간호사들에게 연구의 목적을 설명하고 연구 참여에 대한 서면 동의서를 받았다. 서면 동의서를 작성 한 간호사를 대상으로 설문지를 배부하여 자가보고 하게 한 후 회수하였다. 연구가 진행되는 동안 대상자들이 거부하거나 원하지 않을 경우 설문참여를 하지 않을 수 있음을 강조하여 설명하였다. 총 161명을 대상으로 설문지를 배포하여 전원 회수하였으나, 최종 분석에 사용된 설문지는 설문의 내용이 충실하지 못한 6부를 제외한 155부였다.

자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS 18.0 통계프로그램을 이용하여 분석하였다. 대상자의 인구 사회학적 특성, 부정적 감정조절, 정서억제, 직무만족 및 조직몰입정도는 실수, 백분율, 평균과 표준편차를 구하였으며, 인구 사회학적 특성에 따른 부정적 감정조절, 정서억제, 직무만족 및 조직몰입정도의 차이는 t-test, ANOVA로, 사후검정으로 Scheffe's test를 실시하였다. 각 독립변수들 간의 상관관계는 Pearson correlation coefficient를 구하였고, 조직몰입에 미치는 영향에 대한 분석은 단계적 다중회귀분석(Stepwise multiple regression analysis)을 실시하였다.

연구 결과

인구사회학적 특성과 직무관련 특성

대상자의 평균연령은 28.8세로 25-29세가 44.6%로 가장 많았고 24세 이하 20.6%, 30-34세 17.4%, 35세 이상이 17.4% 등의 순으로 나타났다. 기혼이 24.5%, 미혼이 75.5%였고, 교육수준은 3년제 대학 졸업자가 61.9%, 4년제 대학 31.6%, 대학원 재학이상이 6.5%로 3년제 대학졸업이 가장 많았다. 종교는 있는 경우가 56.8%, 없는 경우가 43.2%이었으며, 직급은 일반간호사가 85.8%, 주임간호사가 14.2%였다. 병원 총 경력은 평균 6.77년으로 2년 미만이 20.0%, 2-7년 미만이 41.9%, 7년 이상이 38.1%이었으며, 현부서 경력은 평균 4.11년으로 2년 미만이 29.7%, 2-7년 미만이 51.0%, 7년 이상이 19.3%였고, 근무부서는 내과병동이 38.7%로 가장 많은 것으로 나타났다.

Table 1. Differences in Negative Emotion, Emotion Suppression, Job Satisfaction and Organizational Commitment according to Socio-demographic and Work related Characteristics (N=155)

Variables	Categories	N (%)	Negative emotion			Emotion suppression			Job satisfaction			Organizational commitment		
			M (SD)	t or F	p	Scheffe	M (SD)	t or F	p	Scheffe	M (SD)	t or F	p	Scheffe
Age (years)	≤24 ^a	32 (20.6)	2.83 (1.18)			2.57 (3.1)			2.55 (3.2)			2.53 (3.3)		
	25-29 ^b	69 (44.6)	2.78 (1.18)	1.57	.198	2.52 (3.8)			2.39 (2.5)	5.33	.002	2.36 (4.2)	7.59	<.001
	30-34 ^c	27 (17.4)	2.81 (2.1)			2.50 (3.5)			2.39 (2.8)			2.25 (4.1)		c<d
	≥35 ^d	27 (17.4)	2.87 (1.17)			2.55 (3.6)			2.56 (2.0)			2.69 (2.8)		
Marital status	Single	117 (75.5)	2.82 (1.18)	.51	.609	2.55 (3.5)	1.13	.257	2.45 (2.6)	-6.5	.512	2.43 (4.2)	-2.5	.797
	Married	38 (24.5)	2.80 (1.19)			2.47 (3.7)			2.48 (2.3)			2.45 (3.7)		
Education level	Junior college ^a	96 (61.9)	2.82 (1.18)			2.58 (3.6)			2.46 (2.5)			2.45 (3.9)		
	University ^b	49 (31.6)	2.78 (1.19)	1.45	.237	2.42 (3.6)	3.48	.033	2.40 (2.5)	5.27	.006	2.33 (4.4)	3.97	.021
	Post graduate ^c	10 (6.5)	2.88 (2.1)			2.62 (2.7)		a<c	2.68 (1.7)			2.70 (2.6)		b<c
	Yes	88 (56.8)	2.82 (1.19)	.78	.437	2.54 (3.5)	.37	.707	2.49 (2.4)	2.05	.042	2.47 (4.1)	1.25	.212
Religion	No	67 (43.2)	2.80 (1.18)			2.52 (3.7)			2.41 (2.6)			2.38 (3.9)		
	Staff nurse	133 (85.8)	2.80 (1.19)	-1.56	.121	2.53 (3.6)	-0.94	.925	2.43 (2.5)	-2.94	.004	2.38 (4.1)	-4.01	<.001
Position	Charge nurse	22 (14.2)	2.87 (1.16)			2.54 (3.7)			2.60 (1.8)			2.75 (2.6)		
	<2 ^a	31 (20.0)	2.84 (1.14)			2.59 (3.2)			2.55 (2.0)	4.43	.013	2.61 (2.9)		
	<2-7 ^b	65 (41.9)	2.78 (1.19)			2.51 (3.8)	.50	.602	2.40 (2.6)			2.37 (4.3)	5.09	.007
	≥7 ^c	59 (38.1)	2.83 (1.19)			2.52 (3.5)			2.47 (2.5)			2.44 (3.9)		a>b
Total clinical career (years)	<2 ^a	46 (29.7)	2.89 (2.0)			2.53 (3.6)			2.54 (2.1)	4.47	.013	2.61 (2.9)		
	<2-7 ^b	79 (51.0)	2.78 (1.17)	5.56	.005	2.52 (3.6)	.30	.735	2.43 (2.6)			2.37 (4.3)	6.71	.002
	≥7 ^c	30 (19.3)	2.80 (1.15)			2.58 (3.5)			2.38 (2.5)			2.33 (4.2)		a>c
Career of current department (years)	Medical ward ^a	60 (38.7)	2.82 (1.18)			2.50 (3.5)			2.41 (2.5)	3.80	.011	2.35 (4.2)		
	Surgical ward ^b	44 (28.4)	2.81 (1.18)	.83	.474	2.59 (3.4)	.65	.578	2.49 (2.3)			2.54 (3.4)		c<d
	ICU ^c	30 (19.4)	2.77 (1.18)			2.55 (3.9)			2.39 (2.8)			2.28 (4.5)	5.12	.002
	ER ^d	21 (13.5)	2.85 (1.18)			2.48 (3.7)			2.60 (2.0)			2.63 (2.6)		c<d

다(Table 1).

부정적 감정조절, 정서억제, 직무만족 및 조직몰입

대상자의 부정적 감정조절, 정서억제, 직무만족 및 조직몰입 정도는 Table 2와 같다. 부정적 감정조절은 총 4점 만점에 평균 2.8±0.3점이며 하부영역인 지지적 감정조절은 2.9±0.2점, 회피적 감정조절은 2.7±0.2점이었다. 정서억제는 총 4점 만점에 평균 2.5±0.3점, 직무만족은 총 4점 만점에 평균 2.4±0.2점, 조직몰입은 총 4점 만점에 평균 2.4±0.4점으로 나타났다.

Table 2. Level of Negative Emotion, Emotion Suppression, Job Satisfaction and Organizational Commitment

Variables	Minimum	Maximum	Item	
			Mean	SD
Negative emotion	2.1	3.4	2.8	0.3
Supportive emotion	2.0	3.7	2.9	0.2
Evasive emotion	1.8	3.3	2.7	0.2
Emotion suppression	1.7	3.2	2.5	0.3
Job satisfaction	1.7	2.9	2.4	0.2
Organizational commitment	1.0	3.2	2.4	0.4

인구사회학적 특성과 직무관련 특성에 따른 부정적 감정조절, 정서억제, 직무만족 및 조직몰입의 차이

인구사회학적 특성과 직무관련 특성에 따른 부정적 감정조절, 정서억제, 직무만족 및 조직몰입의 차이는 Table 1과 같다. 부정적 감정조절의 경우 현 부서경력이 2년 미만인 사람이 2-7년 미만인 사람보다(F=5.56, p=.005) 부정적 감정조절 수준이 통계적으로 유의하게 높았다. 정서억제는 대학원 졸업자가 4년 졸업자보다(F=3.48, p=.033) 정서억제 수준이 통계적

으로 유의하게 높았다. 직무만족은 연령이 35세 이상인 사람이 25-29세인 사람보다(F=5.33, p=.002), 대학원 재학이상인자가 4년제 졸업자보다(F=5.27, p=.006), 종교가 있는 사람이 없는 사람보다(t=2.05, p=.042), 주임간호사가 일반간호사보다(t=-2.94, p=.004), 총 병원 경력이 2년 미만인 사람이 2-7년 미만인 사람보다(F=4.43, p=.013), 현 부서경력이 2년 미만인 사람이 7년 이상인 사람보다(F=4.47, p=.013), 근무부서가 응급실인 사람이 중환자실인 사람보다(F=3.80, p=.011) 직무만족 정도가 통계적으로 유의하게 높았다. 조직몰입 연령이 35세 이상인 사람이 30-34세인 사람보다(F=7.59, p<.001), 주임간호가 일반간호사보다(t=-4.01, p<.001), 대학원 이상 졸업자가 4년제 졸업자보다(F=3.97, p=.021), 총 병원 경력이 2년 미만인 사람이 2-7년 미만인 사람보다(F=5.09, p=.007), 현 부서 경력이 2년 미만인 사람이 7년 이상인 사람보다(F=6.71, p=.002), 근무부서가 응급실인 사람이 중환자실인 사람보다(F=5.12, p=.002) 조직몰입 정도가 통계적으로 유의하게 높았다.

부정적 감정조절, 정서억제, 직무만족 및 조직몰입 간의 관계

대상자의 부정적 감정조절, 정서억제, 직무만족 및 조직몰입 간의 관계는 Table 3과 같다. 조직몰입은 부정적 감정조절(r=.393, p<.001), 직무만족(r=.722, p<.001)과 통계적으로 유의한 상관관계를 나타내었다. 부정적 감정조절과 직무만족(r=.394, p<.001)도 통계적으로 유의한 상관관계를 보였다.

조직몰입에 영향을 미치는 요인

조직몰입에 대한 예측변인을 알아보기 위해 다중회귀 분석

Table 3. Correlations of Negative Emotion, Emotion Suppression, Job Satisfaction and Organizational Commitment

	Negative emotion	Emotion suppression	Job satisfaction	Organizational commitment
Negative emotion	1.000			
Emotion suppression	.028 (p=.726)	1.000		
Job satisfaction	.394 (p<.001)	.079 (p=.331)	1.000	
Organizational commitment	.393 (p<.001)	.155 (p=.054)	.722 (p<.001)	1.000

Table 4. Predictors of Organizational Commitment

Variables	B	SE	β	t	p	Adj. R ²	F	p
Constant	-.843	.346		-2.434	.016		51.116	<.001
Job satisfaction	.970	.097	.604	10.016	<.001	.518		
Position	.269	.073	.230	3.683	<.001	.536		
Total clinical career	-9.42E-02	.034	-.171	-2.804	.006	.554		
Negative emotion	.280	.126	.129	2.222	.028	.566		

을 사용하기 전에 독립변수들 간의 다중공선성 문제를 진단한 결과, 상관계수가 $-0.03 \sim 0.72$ 로 0.8이상인 설명변수가 없어 예측변인들이 독립적임이 확인되었으며, 공차한계가 0.1 이하이고 VIF (Variance Inflation Factor)가 10 이상인 문항은 없는 것으로 나타났다. 단변량 분석에서 부정적 감정조절, 직무만족 및 조직몰입과 통계적으로 유의하였던 변수들(연령, 직위, 교육수준, 총 병원경력, 현 부서경력, 근무부서)을 독립변수로 조직몰입을 종속변수로 하여 단계적 회귀분석을 실시하였는데, 직위, 교육수준, 근무부서는 더미 변수로 전환한 후 포함시켰다. 그 결과, 직무만족이 조직몰입에 가장 강력한 영향요인으로 51.8%의 설명력을 보였으며, 직위, 총 병원경력, 부정적 감정조절을 포함하여 전체 설명력은 56.6%로 나타났다(Table 4).

논 의

본 연구에서는 병원간호사의 부정적 감정조절, 정서억제, 직무만족 및 조직몰입을 파악함은 물론 이들 간의 관계를 규명하고 조직몰입에 미치는 요인을 파악함으로써 병원간호사의 조직몰입 정도를 높일 수 있는 방안을 마련하는데 도움이 되고자 하였다.

본 연구에서 부정적 감정조절과 정서억제는 가능한 점수범위에서 중간정도의 점수를 나타내, 동일한 도구로 백화점 판매원의 부정적 감정조절을 조사한 Suh와 Kim (2004)의 연구 결과에서 중간 정도의 점수를 보인 결과와 유사한 것이지만, 정서억제는 대학생을 대상으로 한 Lee와 Shh (2009)의 연구에서 평균 이하로 나온 결과와는 상이한 것이라 할 수 있다. 그러나 적용 대상자가 다르고 특히 병원간호사를 대상으로 동일한 도구를 사용하여 부정적 감정조절과 정서억제를 측정하는 연구결과를 찾을 수 없어 직접 비교를 하는데 제한점이 있다. 그리고 본 연구에서 사용한 부정적 감정조절 측정도구의 신뢰도가 낮아 본 연구결과를 일반적으로 적용할 때는 신중한 고려가 필요하다. 따라서, 병원간호사의 부정적 감정조절 정도와 정서억제 정도를 명확히 파악하기 위해서는 향후 연구에서 실무현장에 있는 간호사들을 대상으로 이들 변수들을 포함한 연구가 활발히 진행될 필요가 있다고 본다. 직무만족과 조직몰입 또한 중간 정도의 점수를 나타내었으며 간호사를 대상으로 한 선행연구결과들과 유사하였다(Park & Kim, 2010; Sung & Cho, 2010). 이러한 결과는 부정적 감정조절이 직무만족, 조직몰입과 상관관계가 있는 것으로 나타난 결과와 일맥상통하는 것으로, 대상자의 부정적 감정조절 수준이 중간정도이기 때문에 이들의 직무만족과 조직몰입 또한 같은 수준인 것으로 사료된다. 따라서, 병원 간호사의 직무만족 및 조직몰입 수준을 높이기 위해서는 우선적으로 이들의 부정적

감정조절 수준을 높이는 것이 필요하다고 본다. 인구사회학적 특성 및 직무관련 특성에 따른 부정적 감정조절, 정서억제, 직무만족 및 조직몰입의 차이에서 부정적 감정조절의 경우 현 부서경력이 2년 미만인 사람이 2-7년 미만인 사람보다 부정적 감정조절을 잘 하는 것으로 나타났는데, 이는 백화점 판매원을 대상으로 한 Suh와 Kim (2004)의 연구에서 판매경력에 따라 부정적 감정조절 사용에 차이가 있다는 결과와 맥을 같이하는 것이라 할 수 있다. Suh와 Kim (2004)은 판매원이 고객과의 상호작용과정에서 경험하는 부정적 감정을 조절하는 전략은 판매원의 개인적 성향과 부정적 감정유형에 따라 달라지며, 이러한 결과는 판매원 선발과정에서의 전략적 시사점을 제공하는 것이라 하였다. 따라서, 병원에서 신규 간호사 채용 시 간호사의 개인적 성향을 고려할 필요가 있으며, 병원 간호사가 근무하는 동안 대상자와의 관계에서 어떤 부정적 감정을 경험하는지를 파악할 필요가 있다고 본다. 또한 병원 간호사들이 부정적 감정경험 시 긍정적인 방향으로 조절할 수 있도록 도와주는 것이 무엇보다 중요하다고 할 수 있다. 정서억제는 대학원 이상인 사람이 4년제 졸업자보다 정서억제 수준이 높게 나타났는데, 이는 대학생을 대상으로 한 Lee와 Suh (2009)의 연구에서 개인의 성격에 따라 정서억제의 차이가 있는 것으로 나타난 결과와는 상이한 것이다. Lee와 Suh (2009)는 우리나라의 경우 정서의 억제가 문화적 전통과 규범에 부합하는 것이므로 사회의 준거와 규칙을 잘 따르는 성향의 사람들이 정서억제를 하는 경향이 있다고 하였다. 또한 우리나라에서는 내적 감정의 표현을 억제해왔을 뿐만 아니라, 자신의 욕구를 억누르고 인내하는 것이 바람직하다는 전통적 믿음이 존재하므로(Choi & Kim, 2001), 문화적 규범을 잘 지키고 보수적인 성향의 사람들이 정서억제를 많이 할 가능성이 높다(Lee & Suh, 2009). 정서억제가 ‘건강하지 못한’ 정서조절 전략(John & Gross, 2004)이며, 상황적 요구에 맞게 자신의 감정을 유연하게 표현 또는 억제하는 능력이 2년 후의 적응 수준을 예측한다(Bonnano, Papa, O'Neill, Westphal, & Coifman, 2004)는 것을 볼 때, 병원간호사의 정서억제에 관한 연구는 지속적으로 이루어져야 할 것으로 판단된다. 직무만족은 연령이 35세 이상인 사람, 대학원 이상인 사람, 책임간호사, 총 병원경력과 현부서 경력인 2년 미만인 사람과 응급실에 근무하는 경우 다른 사람에 비해 직무만족이 높았다. 조직몰입은 연령이 35세 이상인 사람, 책임간호사, 총 병원경력과 현부서 경력이 2년 미만인 사람과 응급실에 근무하는 사람이 조직몰입이 높은 것으로 나타났다. 이는 연령이 증가하고 직위가 높을수록 직무만족과 조직몰입정도가 높았다는 선행연구결과들(Koh, 2004; You & Son, 2009)과 일치하는 것이다. 이러한 결과는 직위가 낮은 경우 여러 중요 사항에 대한 좋은 아이디어가 있다 할지라도 의사결정권이나 참여권이 제한될 수

있지만 직위가 높은 간호사는 직위에 따른 권한과 자율성이 커 지므로 직무만족과 조직몰입이 높아지는 것이라 사료된다.

각 변수들 간의 상관관계 분석에서 부정적 감정조절 수준이 높을수록 직무만족이 높아지는 것으로 나타났는데, 이는 Suh와 Kim (2004)의 연구에서 부정적 감정조절은 직무만족에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 보고한 결과를 지지하는 것이다. Stewart (1997)는 조직구성원의 정서가 조직자본이 될 수 있으며 조직 생활에 상당한 영향을 미칠 수 있다는 것으로 구성원의 정서를 잘 관리하는 것은 조직의 성장과 생존의 필수조건이라 제시하고 있다. 따라서, 병원간호사가 자신의 부정적 감정조절 수준을 높임으로서 직무에 만족할 수 있도록 병원 당국은 이들을 위한 부정적 감정조절의 효과적인 관리를 위한 프로그램을 개발, 적용할 필요가 있다고 본다. 또한 직무만족이 높을수록 조직몰입이 높아지는 것으로 나타난 결과는 You와 Son (2009)의 연구결과와 유사한 것이라 할 수 있다. 직무만족도는 개인의 업무변화에 따라 수시로 달라지는 경향이 있어, 최근에는 주로 조직몰입의 선행요인으로 다루어지고 있다(Liou, 2008; You & Son, 2009)는 것을 볼 때, 병원간호사의 조직몰입 수준을 높이기 위해서는 이들의 직무만족을 먼저 높여주어야 할 것으로 사료된다. 병원간호사의 조직몰입을 설명하는 변수로 통계적으로 유의한 변수는 직무만족, 직위, 총 병원 경력, 부정적 감정조절 순으로 나타났으며, 조직몰입에 미치는 설명력은 56.6%로 직무만족, 내부마케팅, 연령의 변수로 나타난 Park과 Kim (2010)의 연구결과와 직무만족도, 사회적 지지, 직장-가정갈등, 연령의 순으로 나타난 You와 Son (2009)의 연구결과와 부분적으로 유사하였다. 이러한 결과는 직무만족이 조직몰입을 가장 잘 예측한다는 것을 시사하는 것이라 할 수 있다. 또한 병원간호사의 조직몰입에 이전에 다루어지지 않은 개인의 정서적 요인인 부정적 감정조절이 하나의 영향요인으로 작용함을 알 수 있었다. 따라서, 병원간호사의 조직몰입을 높이기 위해서는 우선적으로 이들의 직무만족을 높여주는 것이 중요한데, 이를 위해서는 직무만족과 관련된 변인들을 분석하여 문제점을 파악하고 개선하고자 하는 노력이 필요하다고 본다. 이상과 같이 본 연구결과를 바탕으로 볼 때 병원간호사들의 조직몰입에 가장 강력한 영향요인은 직무만족으로 나타났다. 따라서 병원간호사의 조직몰입을 높이기 위해서는 이들의 직무만족을 높이는 것이 필요하며 부정적 감정조절 또한 중요한 영향요인으로 새롭게 밝혀졌으므로 병원간호사가 부정적 감정조절을 잘 할 수 있도록 관리방안을 마련하여 적용할 필요가 있다고 본다.

결론 및 제언

간호사의 질적 간호수행은 간호사가 병원의 구조적, 행정적

환경에의 숙달과 충분한 임상경험을 통하여 조직에 몰입될 수 있을 때 가능하다. 임상에서의 우수한 간호사의 확보 및 관리는 중요한 과제가 되고 있으며 이러한 관리방안을 위한 지표 중 하나가 조직몰입이다. 본 연구는 병원간호사의 부정적 감정조절, 정서억제, 직무만족 및 조직몰입 간의 관계를 규명하고, 조직 몰입에 영향을 미치는 요인을 확인하기 시도되었다. 본 연구결과에서 조직몰입에 영향을 미치는 요인은 직무만족, 직위, 총 병원경력 및 부정적 감정조절로 나타났으며 가장 강력한 영향요인은 직무만족이었다. 따라서 병원간호사의 조직몰입을 높이기 위해서는 이들의 직무만족을 높여주는 것이 우선 시 되어야 하며 이를 통해 이들의 이직율도 줄일 수 있을 것으로 기대된다. 또한 이들의 정서 요인인 부정적 감정조절 또한 관심을 가져야 할 부분으로 간호사들이 어려운 문제에 부딪혔을 때 문제를 파악하여 해결할 수 있도록 상사의 배려와 지지가 필요하며 동료 간의 커뮤니케이션이 잘 이루어질 수 있는 다양한 병원 내 교육활동프로그램 운영을 통해 조직몰입을 높일 수 있어야 할 것이다. 그러나 정서억제는 직무만족이나 조직몰입과 관련이 없는 것으로 나타나 반복연구를 통해 이 부분에 대한 규명이 필요하다고 본다.

REFERENCES

- Ahn, Y. O., Ryu, G. Y., & Park, B. J. (2002). *Manual for medical statistics*. Seoul: Seoul National University Press.
- Bonnano, G. A., Papa, A., O'Neill, K., Westphal, M., & Coifman, K. (2004). The importance of being flexible: The ability to enhance and suppress emotional expression as a predictor of long-term adjustment. *Psychological Science, 15*, 482-487.
- Butler, E. A., Egloff, B., Wilhelm, F. H., Smith, N. C., Erickson, E. A., & Gross, J. J. (2003). The social consequences of expressive suppression. *Emotion, 3*, 48-67.
- Choi, H. J. (1997). *Study on nurses' decision making process and related factors for patient care*. Unpublished doctoral dissertation, Seoul National University, Seoul.
- Choi, S. J., & Kim, T. Y. (2001). Psychology of ingo for Koreans: Accompaniment of rewards and reimbursement of faults. *Korean Journal of Social and Personality Psychology, 7*, 21-38.
- Gross, J. J., & John, O. P. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes: Implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology, 85*, 348-362.
- Gross, J. J., & Levenson, R. W. (1997). Hiding feeling: The acute effects of inhibiting negative and positive emotion. *Journal of Abnormal Psychology, 106*, 95-103.
- Han, K. S., Park, Y. J., Kim, K. M., Oh, Y. J., Jin, J. H., & Kang, H. C. (2008). Communication Style, Self Efficacy, Emotional Regulation, and Ways of Coping among Nursing

- Students. *Journal of Korean Academy of Psychiatry and Mental Health Nursing*, 17(1), 28-34.
- Jeoun, Y. J. (2003). *A study on organizational commitment and job satisfaction of nurses who work in local public cooperation medical centers*. Unpublished master's thesis, Kyung Hee University, Seoul.
- John, O. P., & Gross, J. J. (2004). Healthy and unhealthy emotion regulation: Personality processes, individual differences, and life span development. *Journal of Personality*, 72, 1301-1333.
- Kim, M. H. (2002). *Relation between MBTI personality type and job-satisfaction of the workers at international brand franchise family restaurants*. Unpublished master's thesis, Kyunggi University, Seoul.
- Kim, M. H. (2005). *A study on general hospital nurses' job engagement and satisfaction*. Unpublished master's thesis, Kyung Hee University, Seoul.
- Koh, M. S. (2004). A study on the influence of empowerment on job satisfaction and organizational commitment of clinical nurses. *Korean Journal of Hospital Management*, 9(2), 23-45.
- Kwon, H. G., & Park, B. G. (2010). The effects of transformation leadership and self-efficacy on job satisfaction. *Journal of Korean Academy of Human Resource Management*, 17, 203-218.
- Lee, S. I. (2008). *A study of influences of job satisfaction through internal marketing at general hospitals on the organizational commitment and occupational change of nurses*. Unpublished master's thesis, Chosun University, Gwangju.
- Lee, S. Y. (2007). The relationship of superiors' leadership to supervisory trust and organizational commitment of nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 13, 208-218.
- Liou, B. H. (2008). *A study on the effect of social support to work-family conflicts and job satisfaction in the hotel industry*. Unpublished master's thesis, Kyonggi University, Suwon.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimension, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21.
- Mowday R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1979). The measurement of organization commitment. *Journal of vocational behavior*, 14, 224-247.
- Park, G. J., & Kim, Y. N. (2010). Factors influencing organizational commitment among hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 16, 250-258.
- Stewart, T. A. (1997). *Intellectual capital: the new wealth of organizations*. NY: Doubleday/Currency.
- Suh, M. S., & Kim, S. H. (2004). A study on regulation strategies of the salesperson's negative emotion experienced in service encounter: variations in regulation styles related to the kind of emotions and the personal characteristics. *Korea Marketing Review*, 19(1), 3-40.
- Sung, M. H., & Cho, S. Y. (2010). The relationship between job characteristics and organizational commitment, and turnover intention in emergency department nurses. *Journal of Korean Academy of Fundamental Nursing*, 17, 566-574.
- Torres, G. (1988). *A reassessment of instruments for use in a multivariate evaluation of a collaborative practice project*. NY: Springer Publishing Company.
- You, M. A., & Son, Y. J. (2009). The relationships of work-family conflict, social support, job satisfaction, and organizational commitment in Korean married hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Fundamental Nursing*, 16, 515-523.
- Yun, S. J., Kim, S. P., & Kim, E. M. (2000). Emotional labor: A qualitative study of organizational norms about expressed emotion. *Korean Journal of Labor Studies*, 6, 215-254.
- Zeman, J., & Shipman, K. (1997). Social-contextual influences on expectancies for managing anger and sadness: the transition from middle childhood to adolescence. *Developmental Psychology*, 33, 917-924.

The Relationship of Negative Emotion, Emotion Suppression, and Job Satisfaction to Organizational Commitment in Hospital Nurses

Sung, Mi Hae¹⁾ · Choi, Won Joo²⁾ · Chun, Hye Kyung²⁾

1) Professor, Department of Nursing Inje University, Institute for Nursing Science

2) Staff Nurse, Sanggye Baik Hospital

Purpose: The purpose of this study was to examine the relationships among negative emotion, emotion suppression, job satisfaction and organizational commitment in Hospital Nurses. **Method:** The participants were 155 registered nurses working in 1 hospital in Seoul. Data were obtained by self-report questionnaires. Data were collected from October 1 through October 9, 2010. Data were analyzed using frequency and percentage, t-test, ANOVA and Scheffe's test and stepwise multiple regression. **Result:** The influencing factors for organizational commitment of hospital nurses were job satisfaction, position, total clinical career, and negative emotion. These variables explained 56.6% of the variance of the organizational commitment. **Conclusion:** These results indicate that improving job satisfaction is the best way to enhance nurses' organizational commitment and thus, a need to improve the job satisfaction of hospital nurses.

Key words : Nurses, Expressed Emotion, Suppression, Job Satisfaction, Organizations

• Address reprint requests to : Sung, Mi Hae

Department of Nursing, College of Medicine, Inje University, Institute for Nursing Science

633-165 Gaegeum-dong, Busanjin-gu Busan, Korea

Tel: 82-51-890-6825 C.P.: 82-16-9223-3844 Fax: 82-51-896-9840 E-mail: nursmh@inje.ac.kr