

장기이식코디네이터의 감정노동, 소진의 관계에서 전문직 자아개념의 매개 및 조절효과

양 야 기¹⁾ · 유 혜 숙²⁾

서 론

연구의 필요성

장기이식은 첨단과학기술과 더불어 윤리적 종교적 가치, 복잡한 법과 제도 그리고 많은 당사자들이 관련되는 매우 복잡한 과정이다. 이러한 복잡한 과정의 중심에 있는 장기이식 코디네이터는 이 과정을 진행시키는 핵심적인 역할을 수행하는 업무를 맡고 있다(Son, Koh, Kim, & Yi, 2006). 이처럼 장기이식코디네이터는 장기이식의 전반적인 과정이 원활하게 이루어지도록 기증자와 수혜자 및 가족에게 정보와 직접적인 간호 및 교육 상담, 지지를 제공하고 이식에 관한 제반적인 절차를 중재하고 조정하는 간호사를 말한다(Lee, 2003).

우리나라에서는 1996년 31개 장기이식의료기관 중 16개의 이식의료기관에서만 장기이식 코디네이터가 활동하고 있었지만, 2000년에 「장기등 이식에 관한 법률」 제정과 함께 보건복지부 산하 국립장기이식관리센터(Korean Network for Organ Sharing: KONOS)가 설립되었다. 이러한 법률제정 및 전문기관 설립으로 생체 및 뇌사자 장기이식에 대한 전반적인 행정 절차 및 장기 배분을 국가가 관리하게 되면서 장기이식의 구체적이고 세부적인 업무를 법적으로 담당할 수 있게 되었다. 또한 KONOS에서 인준한 뇌사판정대상자관리기관(Hospital-based Organ Procurement Organization: HOPO)의 업무와 관련된 사항에 의하면 장기이식의료기관, 뇌사판정의료기관으로 장기이식전담자를 2인 이상(전임은 1인 이상으로 간호사이어

야 함)을 두어야 한다고 명시하였다. 이와 같이 장기이식코디네이터를 장기이식의료기관의 필수인력으로 규정함에 따라 전문직 간호사로서 업무가 더욱 확대되었고 그 중요성이 부각되었다(Kim, 2000). 아직은 다른 분야의 전문 간호사에 비해 적은 수이기는 하나, 1999년에 대한이식학회 산하 대한장기이식코디네이터회가 발족되어, 2010년 현재에는 75개 장기이식의료기관과 한국장기기증원(Korean Organ Donation of Association: KODA)에서 활동하는 장기이식코디네이터가 100여명으로 그 수가 크게 증가함을 볼 수 있다(KONOS, 2010).

장기이식코디네이터는 장기기증자와 수혜자 및 그 가족들을 포함한 모든 대상자들의 장기기증 및 이식과정에서 일어나는 모든 절차에 따른 가족과 의료팀과의 상호조정, 장기이식과정의 임상수행 업무, 장기기증 활성화를 위한 홍보, 이식과 기증의 사전, 사후, 행정 업무까지 매우 다양하고 광범위한 업무를 담당하게 된다(Son et al., 2006). 따라서 장기이식코디네이터들은 업무 중에 신뢰감과 안정감을 줄 수 있는 행동을 필요로 하게 되고 사회적으로 적절한 감정표현을 위한 감정노동을 접하게 된다.

감정노동은 대인적 상호작용과정에서 조직이 요구하는 감정을 표현하기 위해 자신의 어조, 표정, 몸짓 등을 조절하는 노력으로 정의(Morris & Feldman, 1996)된다. 이러한 감정노동은 감정관리가 사적인 영역을 벗어나 공적인 영역에서 조직 목적에 부합된 상품화된 노동력의 일부로서, 바람직한 직무수행을 위해 병행 혹은 근무하는 현상이 요구하는 감정표현의 규범에 맞추어 실제 감정을 숨기거나 왜곡하여 수행하게 된

주요어 : 장기이식, 감정, 소진, 전문직 자아개념

1) 호남대학교 간호학과 조교수

2) 호남대학교 간호학과 조교수(교신저자 E-mail: basic11@honam.ac.kr)

접수일: 2011년 8월 16일 1차 수정일: 2012년 2월 10일 2차 수정일: 2012년 3월 19일 3차 수정일: 2012년 3월 25일 게재확정일: 2012년 4월 2일

으로써 느끼게 된다(Kim, 2009). 장기이식코디네이터에서 감정노동은 대부분의 의료기관이 실제 1명만 근무하고 있는 곳이 더 많아 혼자서 과중한 업무를 해내야 하는 부담, 어려운 상황 속에서도 좋은 결과를 창출해내야 하는 책임감, 극적인 죽음의 상황을 다루어야 하는 심리적 부담, 퇴근 후에도 뇌사자가 생길 때마다 대기상태(on call)인 업무특성으로(Son et al., 2006) 인하여 심화되어 나타난다. 더불어 신체적 정신적으로 소진되어가는 과정을 경험하게 된다. 소진은 자신에게 주어진 업무를 최선을 다해 수행하였으나 기대했던 성과는 없게 되고 인간적인 회의와 좌절을 겪게 되면서 업무로 인해 발생하게 되는 탈진을 말하며(Freudenberger, 1974), 이는 일에 대한 자기 자신, 일반사회 또는 개인과 사회 양자로부터 기대수준은 높는데 반해 욕구를 충족시킬 수 있는 심리적, 물리적 자원이 못 미치는 상황이 장기간 지속되어 나타나는 것으로(Kim, 2004), 장기이식코디네이터는 업무를 수행하는 과정에서 감정노동을 경험하게 되면서 외적으로 표현해야하는 감정과 실제 경험하는 감정이 서로 다르게 됨에 따라 감정적 부조화를 경험하게 되고 이로 인한 정서적 고갈과 같은 소진을 유발하게 된다.

또한 더 많은 책임감과 업무 요구에 대해 장기이식코디네이터는 고도의 지식과 기술 및 경험을 바탕으로 한 전문직 서비스를 제공하기 위한 전문인으로서(Choi & Kim, 2000), 긍정적 전문직 자아개념의 확립이 요구된다. 간호사의 전문직 자아개념이란 전문직 간호사로서 자기 자신의 업무에 대한 느낌과 견해를 말하는 것으로, 전문직 자아개념이 높은 간호사는 자신에 대한 자아개념과 자존감, 자신감이 향상된다고 하였다(Authur, 1990). 더불어 긍정적 전문직 자아개념은 간호의 역할을 새롭게 개발할 수 있고 전문적 업무를 효율적으로 수행하며 실무에서 발생하는 갈등을 효과적으로 처리하는데 주요한 영향을 줌으로써 간호사의 높은 전문직 자아개념은 소진을 감소시킨다고 하였다(Cho, 2007). 따라서 장기이식코디네이터의 전문직 자아개념이 확고하면 할수록 스스로에 대해 긍정적이 되고, 자존심과 자신감이 높아져(Lee, 2002), 결과적으로 소진을 감소시킴으로써 장기이식코디네이터로서 역할 정체성과 전문성을 확보할 수 있다.

따라서 감정노동과 소진, 소진과 자아개념과 관련된 연구(Yi, 2004; Kim, 2009)들이 보고되었으나, 대부분이 각 변수간의 상관관계를 파악하거나 영향요인을 확인하는 연구로 감정노동과 소진에 대한 전문직 자아개념의 매개효과와 조절효과에 대한 연구는 거의 없는 실정이다. 그러나 Seo (2010)의 연구에서 변인 A와 변인 B가 관련이 있다는 선행연구가 존재하고 또한 변인 B와 변인 C가 관련이 있다는 선행 연구가 존재한다면, 세 변인 간에 A → B → C라는 논리적 연계를 설정할 수 있다는 것에 근거하여, Lee (2010)의 연구에서 감정

노동이 높으면 소진이 높아진다는 결과와 전문직 자아개념이 높으면 소진이 낮다는 Cho (2007)의 연구 결과를 토대로 높은 전문직 자아개념이 감정노동과 소진상태를 극복하게 하는데 있어서 매개변인으로서 작용을 하는 지, 조절변인으로서 영향을 미치는 지를 확인하는 연구가 필요하다. 다시 말하자면, 매개변인은 예측변인이 어떻게 준거변인을 예측 또는 야기시키는 지를 설명해 주는 변인이며, 조절변인은 예측변인과 준거변인의 관계방향 또는 강도에 영향을 미치는 변인으로(Baron & Kenny, 1986), 구조방정식 모델 접근법을 이용하여 전문직 자아개념이 어떻게 감정노동인 예측변인과 준거변인인 소진간에 관계에서 매개하는지를 확인하고, 또한 조절효과를 확인하기 위한 다중회귀분석 방법을 이용하여 전문직 자아개념이 감정노동에 영향을 미칠 때 소진이 낮아지는 지를 규명함으로써 감정노동과 소진을 낮추고 전문직 자아개념을 높일 수 있는 전략을 수립하기 위한 방향제시에 도움을 줄 수 있을 것으로 기대한다. 이에 본 연구는 장기이식코디네이터의 업무수행과정에서 겪게 되는 감정노동과 소진 간에 전문직 자아개념에 따라 감정노동이 어떻게 소진에 영향을 미치는 지 전문직 자아개념이 영향을 미칠 때 감정노동에 따라 소진이 달라지는가에 대해 매개효과와 조절효과를 확인하여 장기이식코디네이터의 전문직 자아개념을 증진시킴으로써 감정노동과 소진을 관리할 수 있는 중재개발을 위한 기초자료로 제공하고자 한다.

연구 목적

장기이식코디네이터가 경험하는 감정노동과 소진과의 관계에서 전문직 자아개념의 매개효과 및 조절효과를 파악하기 위해 시도되었으며, 구체적 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 감정노동, 소진, 전문직 자아개념정도를 파악한다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 소진, 전문직 자아개념을 파악한다.
- 대상자의 감정노동, 소진, 전문직 자아개념의 관계를 파악한다.
- 대상자의 감정노동과 소진 간에 전문직 자아개념의 매개효과와 조절효과를 파악한다.

연구 방법

연구 설계

본 연구는 장기이식코디네이터의 감정노동, 소진간의 관계에서 전문직 자아개념의 매개효과와 조절효과를 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

연구대상 및 자료수집 방법

본 연구는 2010년 4월 26일부터 5월 31일까지 실시하였다. 연구대상자는 국립장기이식관리센터(KONOS)에 등록되어 ID를 부여 받고 대한장기이식코디네이터회에 등록되어 있는 105명 중, 퇴직과 부사이동을 한 자를 제외한 실제 장기구득 및 이식을 담당하고 있는 전국의 장기이식코디네이터 97명에게 전화로 본 연구의 목적과 필요성 및 응답의 비밀보장과 참여의 자발성에 대해 설명하고 협조를 구하고, 연구 참여에 동의한 대상자에게 자가 보고형식으로 구성된 설문지를 전자우편과 팩스를 이용하여 발송한 후 다시 회송 받는 방법으로 수집하였다. 전자우편의 경우 특성상 서면동의가 어려워 구두로 동의를 구하고 질문지를 작성하여 보낸 대상자의 경우 서면 동의로 인정하였으며 본 연구에서 회수된 설문지는 총 87명으로(회수율 90%), 답변이 불충분한 1명을 제외한 최종 86명이었다. 적절한 대상자 수를 산출하기 위해 G*Power version 3.2.1을 이용하여 산출하였다. 다중회귀분석에서 유의수준 .05, 효과크기 .15에서 검정력 .80을 유지하기 위한 표본수는 68명이 필요하여 대상자수는 적절한 것으로 판단되었다.

연구 도구

● 감정노동(Emotional labor)

대인간 상호작용 동안 조직적으로 적절한 감정들을 표현하는데 요구되는 노력, 계획 및 통제를 의미한다(Morris & Feldman, 1996).

본 연구에서 Morris & Feldman (1996)이 개발한 도구를 Kim (1998)이 번안하여 호텔종업원을 대상으로 사용한 도구로, 감정노동의 빈도 3문항, 감정표현에 대한 주의 정도 3문항, 감정의 부조화의 3문항 등 총 3개 하위영역 9문항으로, “전혀 그렇지 않다” 1점에서 “매우 그렇다” 5점의 Likert 척도로 구성되었으며, 각 문항의 평균점수로 점수가 높을수록 감정노동이 높음을 의미한다.

본 도구의 신뢰도는 Morris & Feldman (1996)의 연구에서 Cronbach's α 는 .81 이었으며, Kim (1998)의 연구에서 Cronbach's α 는 .86 이었고, 본 연구에서 Cronbach's α 는 .82 이었다.

● 소진(Burnout)

직업적인 업무수행 과정에서 경험하게 되는 스트레스로 인한 부정적인 자아개념, 부정적 업무태도, 대상자에 대한 관심 결여 등의 현상을 포함하는 신체적, 정서적, 정신적 탈진상태의 경험정도를 의미한다(Maslach, 1979).

본 연구에서는 Pines, Aroson과 Kafry (1981)가 개발한 도구

를 Pick (1983)이 번안하여 간호사를 대상으로 사용한 도구로, 신체적 소진 6문항, 정서적 소진 7문항, 정신적 소진 7문항 등 총 3개 하위영역 20문항으로, “전혀 그렇지 않다” 1점에서 “매우 그렇다” 5점의 Likert 척도로 구성되었으며, 각 문항의 평균점수로 점수가 높을수록 소진의 정도가 높음을 의미한다.

본 도구의 신뢰도는 Pick (1983)의 연구에서 Cronbach's α 는 .86 이었으며, 본 연구에서 Cronbach's α 는 .90 이었다.

● 전문직 자아개념(Professional Self-Concept)

전문직 직업인으로서 자기 자신에 대한 정신적 지각을 의미한다(Geiger & Davit, 1988). Arthur (1990)가 개발한 도구를 Sohng과 Noh (1996)가 번안하여 간호사를 대상으로 사용한 도구로, 전문직 실무 16문항, 만족감 7문항, 의사소통 4문항 등 총 3개 하위영역 27문항으로 “그런 편이다” 1점에서 “그렇지 않은 편이다” 4점의 Likert 척도로 구성되었으며, 각 문항의 평균점수로 점수가 높을수록 전문직 자아개념이 높음을 의미한다.

본 도구의 신뢰도는 Sohng과 Noh (1996)의 연구에서는 Cronbach's α 는 .85 이었고, 본 연구에서 Cronbach's α 는 .90 이었다.

자료 분석 방법

본 연구에 수집된 자료는 SPSS WIN 12.0 프로그램을 이용하여 분석하였으며, 구체적 분석방법은 다음과 같다.

- 대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율로 분석하였다.
- 일반적 특성에 따른 감정노동, 소진, 전문직 자아개념의 차이는 t-test, ANOVA로 분석하였으며, 사후검정은 Scheffe' test를 시행하였다.
- 감정노동, 소진, 전문직 자아개념 간의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient를 이용하였다.
- 감정노동이 소진과 전문직 자아개념에 미치는 영향과 전문직 자아개념의 매개효과는 AMOS 20.0 으로 분석하였다.
- 감정노동과 소진과의 관계에 미치는 전문직 자아개념의 조절효과를 검증하기 위하여 다중회귀(multiple regression)로 분석하였다.

연구 결과

일반적 특성

연구대상자의 일반적 특성에서 연령은 30대가 50%, 40대가 34.9%, 20대가 15.1%였고, 결혼 상태는 기혼이 69.8%였으며, 종교가 있는 경우가 69.8%였다. 교육정도는 대학원을 졸업했

거나 현재 대학원에 재학 중인 경우가 59.3%, 4년제 대학졸업이 30.2%로 나타났다. 근무경력은 6~10년 33.7%, 16~20년 25.6%, 21년 이상이 24.4% 이었다. 업무형태는 전임이 67.4%였고, 장기이식코디네이터 경력은 5년 이하가 58.1%이었고, 6~10년이 30.2%이었다. 담당업무는 구독과 이식을 모두 담당하는 경우가 48.8%, 이식을 담당하는 경우가 36%, 구독은 15.1%였다. 직위는 일반간호사가 62.8%이었고, 수간호사 및 간호과장이상의 관리자에 해당하는 경우가 23.3%였다. 소속은 간호부 소속이 54.7%였고 진료부 및 기타, 다른 부서에 속하는 경우가 45.4%이었다. 장기이식코디네이터를 맡게 된 동기로는 '전문적인 업무이기 때문'이 52.3%, 기타 36%, 개인적 사유가 11.6%이었으며, 향후 업무에 대한 근무기간으로는 '필요한 기간만 하겠다'가 32.6%, '잘 모르겠다' 29.1%, '가능한 오래하겠다' 24.4%, '가능한 빨리 그만 두고 싶다' 14%로 나타났다(Table 1).

감정노동, 소진, 전문직 자아개념 정도

대상자의 감정노동, 소진, 전문직 자아개념에서 감정노동의 점수범위는 1.90-4.00점, 평균 2.90± 0.51점이었고, 소진의 점수범위는 2.00-4.00점, 평균 2.60±0.53점이었다. 전문직 자아개념의 점수범위는 2.10-3.90점, 평균 3.09±0.37이었다(Table 2).

일반적 특성에 따른 감정노동, 소진, 전문직 자아개념 정도

대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동에서는 통계적으로 유의한 차이를 보이는 변수는 없었다. 대상자의 일반적 특성에 따른 소진에서는 현 직위(F=5.37, p=.006), 소속(F=7.16, p=.001), 향후 업무에 대한 근무기간(F=3.85, p=.013) 이었다. 집단 간 유의한 차이를 확인하기 위하여 Scheffe' test로 사후 검정한 결과, 현 직위가 관리자보다 일반간호사일 때, 소속이 진료부일 때 기타 보다 소진점수가 높았고, 향후 업무에 대한 근무기간은 '가능한 오랫동안 근무하고 싶다'라고 응답한 코디네이터에서 '빨리 그만두고 싶다'고 응답한 코디네이터들보다 소진점수가 낮게 나타났다.

전문직 자아개념에서 유의한 차이를 나타낸 일반적 특성은 연령(F=7.11, p=.001), 총 근무경력(F=6.01, p<.001), 코디네이터 경력(F=8.29, p=.001), 현 직위(F=5.91, p=.004), 향후 업무에 대한 근무기간(F=3.33, p=.024)에서 이었다. 집단 간 유의한 차이를 확인하기 위하여 Scheffe' test로 사후 검정한 결과, 연령은 40대가 30대보다 전문직 자아개념이 높게 나타났고, 총 근무경력에서는 21년 이상일 때가 6~10년보다 높았다. 코디네이터 경력은 6년 이상이 5년 미만보다, 현 직위는 기타가 일반간호사보다, 향후 업무에 대한 근무기간은 '가능한 오랫동안 근무하고 싶다'가 '빨리 그만 두고 싶다'보다 전문직 자아개념이 높은 것으로 나타났다(Table 1).

감정노동, 소진, 전문직 자아개념과의 상관관계

본 연구의 감정노동과 관련 변인간의 상관관계를 분석한

Table 1. Difference in Emotional labor, Burnout, and Professional Self-Concept by General Characteristics of Participants (N=86)

Variables	Categories	N	%	Emotional labor			Burnout			Professional self-concept		
				M±SD	F	p	M±SD	F	p	M±SD	F	p
Age (years)	22~29	13	15.1	2.92±0.63	0.98	.382	2.57±0.72	2.04	.136	3.03±0.43	7.11	.001
	30~39	43	50.0	2.96±0.44			2.71±0.46			2.97±0.36	c>b	
	≥ 40	30	34.9	2.80±0.54			2.61±0.51			3.28±0.27		
Marital status	Married	60	69.8	2.84±0.51	1.64	.106	2.54±0.51	2.86	.094	3.14±0.37	0.67	.415
	Unmarried	26	30.2	3.03±0.49			2.74±0.57			3.07±0.37		
Religion	Yes	60	69.8	2.97±0.49	1.90	.061	2.46±0.51	0.13	.719	3.02±0.40	1.48	.227
	No	26	30.2	2.74±0.54			2.57±0.58			3.12±0.35		
Education level	College	9	10.5	2.65±0.79	1.34	.267	2.50±0.68	0.94	.393	3.28±0.49	1.79	.174
	University	26	30.2	2.97±0.48			2.72±0.55			3.01±0.41		
	Graduate school or above	51	59.3	2.90±0.47			2.56±0.49			3.09±0.31		
Total length of career (years)	≤ 5	7	8.1	2.79±0.27	2.26	.069	2.41±0.43	2.12	.086	3.17±0.25	6.01	<.001
	6~10	29	33.7	3.05±0.54			2.80±0.62			2.86±0.42	e>b	
	11~15	7	8.1	2.97±0.48			2.59±0.21			3.10±0.28		
	16~20	22	25.6	2.95±0.44			2.60±0.35			3.16±0.24		
	≥ 21	21	24.4	2.65±0.54			2.40±0.59			3.30±0.31		
Type of work	Exclusive duty	58	67.4	2.95±0.49	1.34	.183	2.62±0.56	0.19	.661	3.07±0.39	0.34	.717
	Combine duty	28	32.6	2.79±0.53			2.56±0.46			3.13±0.41		

Table 1. Difference in Emotional labor, Burnout, and Professional Self-Concept by General Characteristics of Participants (N=86)

Variables	Categories	N	%	Emotional labor			Burnout			Professional self-concept		
				M±SD	F	p	M±SD	F	p	M±SD	F	p
Present career services (yrs)	≤5	50	58.1	3.00±0.46	2.60	.081	2.43±0.41	0.94	.397	2.96±0.37	8.29	.001
	6~10	26	30.2	2.77±0.57			2.58±0.61			3.25±0.29	b,c>a	
	≥11	10	11.6	2.71±0.47			2.66±0.50			3.30±0.31		
Business charges	Procurements	13	15.1	2.79±0.48	0.65	.523	2.73±0.50	4.10	.065	3.13±0.41	0.34	.717
	Transplants	32	36.0	2.97±0.49			2.45±0.50			3.05±0.36		
	All	42	48.8	2.88±0.53			2.34±0.59			3.11±0.37		
Present position	Staff nurse	54	62.8	2.99±0.50	2.47	.091	2.74±0.55	5.37	.006	2.99±0.37	5.91	.004
	Manger	20	23.3	2.70±0.50			2.38±0.37	a>b		3.24±0.26	c>a	
	Other	12	14.0	2.84±0.50			2.35±0.49			3.28±0.36		
Affiliation	Nursing department	47	54.7	2.85±0.49	0.54	.584	2.53±0.49	7.16	.001	3.10±0.29	1.16	.317
	Medical department	28	32.6	2.98±0.59			2.86±0.50	b>c		3.02±0.48		
	Other	11	12.8	2.89±0.34			2.25±0.49			3.21±0.36		
Motive to be a coordinator	Personal reason	10	11.6	3.14±0.38	1.33	.271	2.76±0.49	1.06	.352	2.97±0.36	1.35	.266
	Professional work	45	52.3	2.87±0.45			2.53±0.54			3.15±0.38		
	Others	31	36.0	2.86±0.60			2.65±0.53			3.04±0.37		
Prospective duty term	As long as possible	21	24.4	2.76±0.48	1.36	.253	2.31±0.45	3.85	.013	3.26±0.32	3.33	.024
	Required term	28	32.6	2.89±0.50			2.61±0.44	c>a		3.12±0.35		
	Leaving immediately	12	14.0	2.84±0.65			2.87±0.54			2.91±0.43		
	Don't know	25	29.1	3.05±0.46			2.71±0.60			2.99±0.35		

Table 2. Descriptive Statistics of Study Variables (N=86)

Variables	Range	Minimum	Maximum	Mean ±SD
Emotional labor	1~5	1.90	4.00	2.90±0.51
Burnout	1~5	2.00	4.00	2.60±0.53
Professional self-concept	1~4	2.10	3.90	3.09±0.37

Table 3. Correlation Coefficients of Study Variables

Variables	Emotional Labor	Burnout	Professional Self-Concept
Emotional labor			
Burnout	.630 (p<.001)		
Professional self-concept	-.570 (p<.001)	-.687 (p<.001)	

결과, 감정노동과 소진간이 관계에서는 양의 상관관계를 나타냈고($r=.630, p<.001$), 전문직 자아개념과 감정노동($r=-.570, p<.001$), 소진($r=-.687, p<.001$)의 관계에서는 음의 상관관계를 나타냈다(Table 3).

감정노동과 소진의 관계에서 전문직 자아개념의 매개효과

감정노동과 소진, 전문직 자아개념간에 관계를 검증하기 위해 연구모형을 각각 공분산 구조분석을 이용하여 구조모형을

검정한 결과는 Table 4와 같다. 매개효과의 통계적 유의성은 Sobel(1982) 공식을 이용하여 분석하였다. 일반적으로 IFI, CFI가 0.9이상이면 적당한 모형이라 볼 수 있는데(Kim, 2007), 본 연구의 구조방정식 모형을 살펴보면, $\chi^2=103.7, p=0.000, GFI=1.000, RMR=0.000, NFI=1.000, IFI=1.000, CFI=1.000$ 로 나타나 이상적 기준치를 보여주는 것으로 나타났다.

연구모형에서 각 경로가 어떻게 유의한지를 규명한 결과를 보면 첫째, 감정노동→전문직 자아개념의 경우, 감정노동이 낮을수록 전문직 자아개념의 수준이 높은 것으로 나타났다(β

Table 4. Mediating Effect of Professional Self-Concept on the relationship between Emotional Labor and Burnout (N=86)

Variables	β	SE	CR	p
Emotional Labor → Professional Self-Concept	-.570	0.089	-6.391	<.001
Emotional Labor → Burnout	.353	0.088	4.016	<.001
Professional Self-Concept → Burnout	-.486	0.088	-5.533	<.001

Table 5. Moderating Effect of Professional Self-Concept on the Relationship between Emotional Labor and Burnout (N=86)

Independent variety	Step1			Step2			Step3		
	β	t	p	β	t	p	β	t	p
Emotional Labor (A)	.630	7.435	.000	.353	3.969	.000	.365	4.178	<.001
Professional Self-Concept(B)				-.486	-5.468	.000	-.469	-5.354	<.001
A×B							-.149	-2.070	.042
Adjusted R ²		0.390			0.546			0.563	
F		55.279			52.095			37.534	
p		<.001			<.001			<.001	

=-.570, CR=-6.391, $p<.001$). 둘째, 감정노동→소진의 경우에는 감정노동이 높을수록 소진의 수준도 높은 것으로 나타났다($\beta=.353$, CR=4.016, $p<.001$). 셋째, 전문직 자아개념→소진의 경우에는 전문직 자아개념이 높을수록 소진의 수준은 낮은 것으로 나타났다($\beta=-.486$, CR=-5.533, $p<.001$). 다음으로 감정노동과 소진의 관계를 나타내는 β 값(.630)보다 매개변인인 전문직 자아개념을 통제한 상태에서 감정노동과 소진의 관계를 나타내는 경로인 β 값(.353)이 작았다($c'<c$)(Figure 1).

감정노동과 소진과의 관계에서 전문직 자아개념의 조절효과

감정노동과 종속변수 소진의 관계에서 전문직 자아개념의 조절효과를 검증하기 위하여 위계적 회귀분석(hierarchical

regression analysis)한 결과는 Table 5와 같다. 상호작용의 다중공선성 문제를 줄이고 상호작용 효과에 대한 정확한 표준화 회귀계수를 산출하기 위하여 소진, 감정노동, 전문직 자아개념 변인을 표준화하고, 표준화된 값으로 상호작용 변인을 생성하였고, 표준화한 감정노동과 전문직 자아개념을 곱하여 상호작용 변인을 생성하고 회귀분석을 실시하였으며, 상호작용 변인의 표준오차는 0.062, 다중공선성 진단방법 중 분산팽창계수는 1.009로 나타나 다중공선성의 문제는 없었다.

1단계에서는 독립변수인 감정노동을 투입한 결과이고, 2단계에서는 조절변수인 전문직 자아개념을 첫 번째 단계에 추가하여 투입한 결과이며, 3단계는 감정노동과 조절변수인 전문직 자아개념을 결합하여 이전의 독립변수와 조절변수를 모두 함께 다중회귀분석을 한 결과이며 1,2,3단계 모두 유의확률이 .000으로 $p<.001$ 수준에서 유의한 것으로 나타났다.

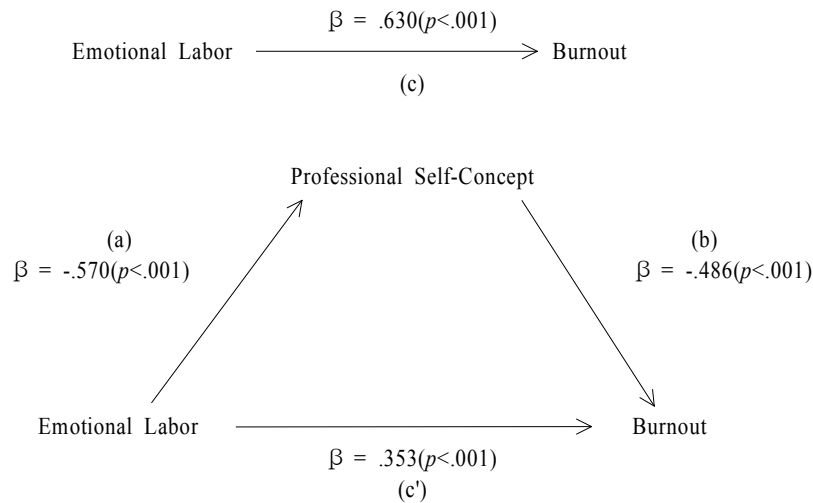


Figure 1. Mediating Effect of Professional Self-Concept

종속변수인 소진에 대한 변수별 설명정도는 감정노동만 투입된 1단계에서는 39% ($F=55.28$), 전문직 자아개념이 투입된 2단계에서는 54.6% ($F=52.10$), 상호작용 변인이 추가된 3단계에서는 56.3% (37.53)을 설명한 것으로 나타나 변수가 추가됨으로써 조금씩 상승하는 결과를 보였다. 단계별 분석을 보면 2단계는 조절변수인 전문직 자아개념을 투입한 결과 감정노동에서 유의하였으며($p<.001$), 3단계에서는 전문직 자아개념에서 유의하였고($p<.001$), 독립변수와 조절변수의 상호작용을 투입한 결과는 조절변수인 전문직 자아개념을 투입하였을 때 유의한 것으로 나타났다($p<.05$)(Table 5).

논 의

본 연구는 우리나라 장기이식코디네이터의 전문직 자아개념이 감정노동과 소진간의 관계를 매개하여 결과변수에 영향을 미치는지와 함께 전문직 자아개념의 감정노동에 의해 야기되는 소진을 감소시키는 조절효과에 대해 규명함으로써 장기이식코디네이터의 전문직 자아개념을 증진시켜 감정노동과 소진을 관리할 수 있는 중재개발을 위한 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

본 연구 대상자의 감정노동 정도는 2.90점(5점 만점)으로 간호사를 대상으로 한 Cha 등(2009)과 Lee (2010)의 연구에서 감정노동 평균점수인 3.90점(5점 만점)과 3.29점(5점 만점) 보다 낮았다. 그러나 노인시설 종사자를 대상으로 한 연구(Yi, 2004)의 2.72점(5점 만점) 보다는 높게 나타났다. 이러한 결과는 아주 긴박한 상황에서 진행이 되기는 하지만, 한편으로는 장기를 기증하는 가족들의 베푸는 마음가짐과 수혜자의 경우 선택받았다는 마음과 기증자에 대한 고마움을 가지고 있기 때문에 그 과정을 진행하고 지켜보는 장기이식코디네이터는 대상자의 감정적 측면을 배려하고 공감대가 형성된 상태에서 업무를 진행함으로써 그들이 인지하는 감정노동에 영향을 미친 것으로 사료된다. 따라서 각 직종별 또는 업무분야에 따라 상호작용하는 정도에 차이가 있으므로 보수교육이나 직무교육 등 교육의 기회가 주어질 때마다 대상자 측면과 각 부서의 특성에 맞는 교육과 관리가 필요하다.

결과변수 중 하나인 소진은 평균 2.60점(5점 만점)으로 간호사를 대상으로 한 Lee (2010)와 Park (2009)의 3.04점, 2.94점 보다는 낮았으나, 임상간호사를 대상으로 한 Kim 등(2005)의 1.68점보다 높은 결과를 나타냈다. 이러한 결과는 간호사를 대상으로 한 선행연구들과 본 연구 대상자가 모두 환자를 간호한다는 맥락에서는 같지만 소진정도에서 차이를 보이는 것은 각기 다른 병원환경에서의 분야별 특성 및 다른 정서와 상황에 따른 차이로 생각된다.

대상자의 일반적 특성에 따른 소진에서 유의한 차이를 보

인 변수 중 현 직위에서는 일반간호사에서 간호 관리자보다 소진점수가 높게 나타나 Yu (2011)의 신생아중환자실 간호사를 대상으로 한 연구와 임상간호사를 대상으로 한 Kim 등(2005)의 연구와 일치하였다. 이는 일반간호사의 경우 간호 관리자보다 업무가 미숙하고 많은 경험이 부족한 것에서 오는 인간관계에 대한 대처능력 미흡함에서 오는 심리적 불안정으로 인한 소진으로 사료된다. 또한 일반간호사 중에 소속이 진료부인 경우에 기타에서 보다 소진이 높게 나타난 것은 진료부 소속인 경우, 의사들과 많은 상호작용을 하며 업무를 진행하는 과정에서 서로 다른 입장과 행정적 업무처리방법의 협조체제에 익숙하지 않아서 오는 갈등이 많지만, 반면에 기타에서는 주로 행정부에 소속이 되는 경우로 직종이 다른 부분이 있기는 하지만 행정적 업무처리에서 동료들에게 많은 도움을 받아 원활한 업무진행을 하게 됨으로써 상대적으로 소진이 낮은 것으로 생각된다. 업무에 대한 향후 근무기간은 가능한 오랫동안 근무할 계획인 코디네이터들에서 빨리 그만두고 싶다고 응답한 코디네이터들보다 소진 점수가 낮게 나타나 Kim 등(2005)의 연구와 일치하였다. 이는 자신이 하는 일에 적응이 잘 되어 소진을 갖고 평생직으로 생각하기 때문에 소진이 낮은 것으로 설명할 수 있다.

본 연구의 전문직 자아개념의 평균점수는 3.09점(4점 만점)으로 같은 도구를 이용하여 임상간호사를 대상으로 한 Lee (2008)의 2.71점, 신장실 간호사를 대상으로 한 Choi와 Kim (2000)의 2.73점, 중소병원 간호사를 대상으로 한 Kim과 Chung (2008)의 2.60점 보다 높게 나타났다. 이는 병원규모와 분야별 전문직 간호현장에서의 차이라 볼 수 있으며, 본 연구 대상자에서의 높은 전문직 자아개념은 임상에 있는 간호사들에 비해 전문적 지식과 기술을 바탕으로 스스로 판단하고 결정하는 부분이 많고 이에 따른 업무수행 결과에서 오는 보람과 만족감에 기인하는 것으로 사료된다. 따라서 지속적인 전문직으로서 긍정적 자아개념을 형성하고 유지하기 위한 지속적인 간호계의 정책적 방안이나 중재프로그램 개발이 필요하다.

일반적 특성에 따른 전문직 자아개념에 유의한 차이를 보인 변수 중 연령, 총 근무경력, 코디네이터 경력이 증가할수록 현 직위가 간호관리자에 해당하는 군에서 전문직 자아개념이 높은 것으로 나타났다. 이는 임상간호사를 대상으로 한 Lee (2008)와 Cho (2007)의 연구에서와 유사한 결과를 보였다. 이와 같이 연령과 근무경력이 쌓이고 현 직위가 간호 관리자에 해당하는 경우에 업무에서 자신이 하는 일에 익숙하고 전문적 실무 지식이 축적되어 안정적인 업무수행을 함으로써 스스로가 업무에 자부심과 긍정적 자아개념을 갖게 된 것으로 사료된다. 또한 향후 업무에 대한 근무기간에서 가능한 오랫동안 근무하고 싶다고 응답한 대상자에서 빨리 그만두고 싶다고 응답한 대상자보다 전문직 자아개념이 높게 나

타났다. 이는 Leddy와 Pepper (1985)의 긍정적 자아개념은 적응력이 좋고 능동적이며 현실과 이상을 조화롭게 이루어 매사에 적극적이며 성취가능성이 높고, 부정적 자아개념은 적응이 어렵고 불확실감과 자신감이 없고 목표설정이 낮다고 하였는데, 오랫동안 근무하고 싶다고 한 경우에는 긍정적 자아개념을 갖고 있고, 반면에 빨리 그만두고 싶다고 응답한 경우에는 부정적 자아개념을 갖고 있다. 따라서 긍정적 자아개념을 갖고 있는 경우에는 이를 지속적으로 유지할 수 있고, 부정적 자아개념을 갖고 있는 경우 자신의 하는 일에 가치를 부여할 수 있는 업무 환경적 지원과 적절한 교육이 필요하다고 본다.

감정노동과 관련 요인간의 상관관계에서는 감정노동과 소진이 양의 상관관계($r=.630$)를 나타냄으로서 감정노동의 수준이 높을수록 소진의 정도가 높아지는 것으로 파악되어, Kim (2009)와 Lee (2010)의 연구와 일치하였다. 전문직 자아개념과 소진에서는 음의 상관관계($r=-.521$)를 나타내어, 전문직 자아개념이 높을수록 소진이 낮은 것으로 Cho (2007)의 연구와 일치하였다.

또한 전문직 자아개념과 감정노동과의 관계에서도 음의 상관관계($r=-.553$)를 보여 전문직 자아개념이 높을수록 감정노동이 낮은 것으로 나타났다. 따라서 감정노동과 소진에 영향을 줄 수 있는 중요한 변수로서 전문직 자아개념을 높이는 것이 필요하다고 하겠다.

본 연구의 전문직 자아개념이 감정노동과 소진간의 관계에서 어떠한 영향을 미치는 지를 확인하기 위한 매개효과 검증에서는 첫째 감정노동이 낮을수록 전문직 자아개념이 높은 것으로 나타났고, 둘째, 감정노동이 높을수록 소진도 높은 것으로 나타났다. 셋째, 전문직 자아개념이 높을수록 소진은 낮은 것으로 나타났으며, 마지막으로 감정노동과 소진과의 관계를 나타내는 $\beta(0.630)$ 값보다 매개변인인 전문직 자아개념을 통제한 상태에서 감정노동과 소진과의 관계를 나타내는 경로인 $\beta(0.353)$ 값이 적게 나타나 전문직 자아개념이 부분매개효과가 있음이 확인되었다. 이는 감정노동이 높을수록 소진 정도가 높게 나타나기도 하지만, 전문직 자아개념을 매개로 했을 때 감정노동이 소진에 미치는 영향력이 더 큰 것으로 장기이식코디네이터의 감정노동 정도를 완화시켜 소진을 감소시킬 수 있는 매개변인으로 전문직 자아개념을 활용할 필요가 있다.

전문직 자아개념 정도에 따라 감정노동과 소진과의 관계가 달라지는 지를 확인하기 위한 조절효과 검증에서는 감정노동과 전문직 자아개념을 독립변수로 한 회귀분석 결과의 R^2 값을 비교해 보면 감정노동과 전문직 자아개념의 상호작용(A×B)이 추가됨으로써 R^2 값이 56.3%로 유의하게 증가한 것으로 나타나 조절효과가 있는 것으로 확인되었다($<.05$). 이러한

결과는 감정노동과 소진에서 전문직 자아개념의 매개효과와 조절효과에 대한 선행연구가 미흡하여 비교에는 무리가 있으나 Kim, Hwang, Jeon과 Jang (1997)의 연구에서 간호전문직이 건강서비스의 전문화에 따른 대상자들의 간호요구에 부응하여 최상의 서비스를 제공하는 데 있어서 간호사의 긍정적인 전문직 자아개념이 중요한 변수임을 주장한 것을 고려할 때 긍정적인 전문직 자아개념을 향상시키기 위해 임상 실무에서 환경 변화와 적절한 교육을 제공할 수 있는 정책적 전략과 지원이 필요하며, 또한 각 분야의 임상간호사와 전문직 간호사를 대상으로 한 감정노동과 소진, 전문직 자아개념간의 매개효과와 조절효과를 검증하기 위한 반복연구의 필요성이 제기된다.

이상의 연구결과를 통하여 본 연구에서는 Lee (2010)의 간호사에 감정노동이 높을수록 소진이 높게 나타난 연구결과와 높은 전문직 자아개념이 소진을 감소시키는 것으로 보고된 유사 선행연구를 통해 전문직 자아개념이 장기이식코디네이터의 감정노동과 소진간의 관계를 매개하거나 조절하는 변인으로 작용함을 가정하고, 이러한 가정을 통해 매개모델과 조절모델을 상호배타적이기 보다 통합적인 모델로 보는 관점(Baron & Kenny, 1986)에서 전문직 자아개념 변수의 매개변수와 조절변수로의 개입을 확인하여 감정노동과 소진의 관리 방안을 마련한다는 점에서 의의가 있다고 할 수 있다.

결론 및 제언

본 연구는 우리나라 장기이식코디네이터를 대상으로 감정노동의 부정적 영향인 소진과의 관계에서 전문직 자아개념이 매개변수로서의 역할을 갖는지, 조절변수로서 효과를 갖는지를 규명하기 위해 시도되었다. 대상자의 감정노동과 소진은 임상간호사를 대상한 선행연구들에 비해 유사하거나 낮았고, 전문직 자아개념은 임상간호사 및 신장실 간호사를 대상으로 한 연구에서 보다 높게 평가되어 전문직으로써 지속적으로 자긍심을 유지하고 확고히 할 수 있는 전략과 시스템이 개발되고 반영되어야 한다. 각각의 변수간의 상관관계에서는 감정노동과 소진과의 관계에서는 양의 상관관계가 있었고, 전문직 자아개념과 감정노동, 소진에서는 음의 상관관계가 있었다. 따라서 감정노동, 소진, 전문직 자아개념의 관계에서는 전문직 자아개념이 감정노동과 소진에 영향을 주는 변수로 볼 수 있다. 전문직 자아개념의 감정노동과 소진에 대한 매개효과에서는 부분매개효과가 있는 것으로 평가되었다. 다시 말하자면, 감정노동이 높을수록 소진정도가 높게 나타나기도 하지만 전문직 자아개념을 매개로 했을 때 감정노동이 소진에 미치는 영향력이 더 큰 것으로 확인되었다. 더불어 전문직 자아개념의 감정노동과 소진 간의 조절효과에서는 전문직 자아개념이

낮은 경우 감정노동이 높을 때 전문직 자아개념이 높은 경우에서보다 소진이 더 높아 전문직 자아개념이 감정노동과 상호작용하여 소진에 영향을 미치는 조절효과가 있는 것으로 나타났다.

이상의 연구 결과로 감정노동은 전문직 자아개념을 매개로 하여 소진에 영향을 미치므로 전문직 자아개념을 매개로 감정노동은 전문직 자아개념을 통해 그 정도가 완화될 수 있으며 전문직 자아개념이 높을수록 소진이 감소할 수 있다. 또한 감정노동과 소진과의 관계에서 전문직 자아개념이 조절효과가 있는 것으로 평가되어 전문직 자아개념을 조절함으로써 감정노동을 완화시키고 소진을 감소시키는 것을 알 수 있다. 따라서 장기이식코디네이터의 감정노동과 소진을 감소시킬 수 있는 중재전략으로써 전문직 자아개념을 증진시키고 지속적으로 유지할 수 있도록 구성원간의 의사소통을 원활하게 할 수 있는 환경조성과 긍정적인 사고와 동기유발을 촉진시킬 수 있는 중재프로그램 적용이 필요하다고 본다.

References

- Authur, D. (1990). *The development of an instrument for measuring the professional self concept of nurses*. Unpublished master's thesis, University of Newcastle, Australia.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Cha, S. K., Shin, Y. S., Kim, K. Y., Lee, B. Y., Ahn, S. Y., Jang, H. S., et al. (2009). The degree of emotional labor and the its related factors among clinical nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 15, 23-35.
- Cho, E. J. (2007). *Relationship between professional self concept and burnout of nurses in geriatric hospital*. Unpublished master's thesis, Kosin University, Busan.
- Choi, E. Y., & Kim, G. H. (2000). A study on the professional self concept, self efficacy and job satisfaction of nephrology nurses. *Korean Journal of Adult Nursing*, 12, 345-355.
- Freudenberger, H. J. (1974). The staff burnout syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*, 12, 73-82.
- Geiger, J. W. K., & Davit, J. S. (1988). Self-image and job satisfaction in varied settings. *Nursing Management*, 19, 50-58.
- Kim, H. K., Ji, H. S., Ryu, E. K., Lee, H. J., Yun, S. E., Jeon, M. K., et al. (2005). Factors influencing on burnout of the nurses in hospitals. *Journal of Clinical Nursing Research*, 10(2), 7-18.
- Kim, H. M., Hwang, M. H., Jeon, S. J., & Jang, G. J. (1997). A study of the professional self concept of clinical nurses. *Journal of Community Health Nursing*, 8, 327-336.
- Kim, I. S. (2009). The role of self-efficacy and social support in the relationship between emotional labor and burnout, turn over intention among hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15, 515-526.
- Kim, J. S. (2000). A model curriculum development for clinical nurse specialist training program in organ transplant. *Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*, 6, 171-185.
- Kim, M. J. (1998). Effect of the hotel employee's emotional labor upon the job-related attitudes. *Journal of Tourism Science*, 21(2), 129-141.
- Kim, M. R. (2007). The relationship between married women's life stress and depression tendency : The mediating and moderating effects of self-esteem. *Korean Journal of health psychology*, 12, 761-777.
- Kim, M. Y. (2004). *A study on the relationship between job strain and burnout*. Unpublished master's thesis, Chunbuk National University, Cheonju.
- Kim, W. K., & Chung, K. H. (2008). The relationship between professional self-concept, organizational commitment and job satisfaction in clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 14, 287-296.
- Korean Network for Organ Sharing (2010). *Statistics of organ transplantation by year*. Retrieved August. 10, 2010, from the Korean Network for Organ Sharing Web Site : http://www.konos.go.kr/konosis/sub5/sub05_01_04.jsp?menuId=submenu01&menuImg=subImg01&submenuImg=subImg01_04
- Leddy, S., & Pepper, J. M. (1985). *Conceptual bases of professional nursing*: Philadelphia Lippincott Company.
- Lee, H. S. (2003). *The description of role behaviors of Korean transplant nurse specialist*. Unpublished master's thesis, Seoul National University, Seoul.
- Lee, M. J. (2002). *A study of factors related to clinical competency in nurses*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Lee, S. H. (2008). A study on the relationship between professional self-concept, self-efficacy and job satisfaction in clinical nurses. *Korean Journal of Adult Nursing*, 20, 10-20.
- Lee, S. N. (2010). *Relation of among emotional labor, burnout and job involvement of nurses*. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.
- Maslach, C. (1979). Burned-out. *The Canadian Journal of Psychiatric Nursing*, 20(6), 5-9.
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimension, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21, 986-1010.
- Park, H. J. (2009). Emotional labour, emotional expression and burnout of clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 15, 225-232.
- Pick, E. H. (1983). *Correlation study between degree of nurses's burnout experience and job satisfaction*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Pines, A. M., Aronson, E., & Kafry, D. (1981). *Burnout: From tedium to personal growth*. New York: Free Press

- Seo, Y. S. (2010). Testing mediator and moderator effects in counseling psychology research: conceptual distinction and statistical considerations. *The Korean Journal of Counseling and Psychotherapy*, 22, 1147-1168.
- Sobel, M. E. (1982). *A symptomatic intervals for indirect effects in structural equations models*. SanFrancisco: Jossey-Bass.
- Son, H. M., Koh, M. H., Kim, C. M., & Yi, M. S. (2006). The experiences of transplantation coordinators' practice. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 36, 1012-1022.
- Sohng, K. Y., & Noh, C. H. (1996). An analytical study of the professional self-concept of hospital nurses in Korea. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 26, 94-106.
- Yi, Y, C (2004). *A study on the influence of care workers' emotional labor in their burnout in the skilled nursing home for the old*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Yu, M. (2011). Work, stress, turnover intention and burnout among nurses in neonatal intensive care units. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 17, 115-126.

The Mediating and Moderating Effect of Professional Self-concept in Relationship between Emotional Labor and Burnout of Organ Transplantation Coordinators

Yang, Ya-Ki¹⁾ · You, Hye-Sook²⁾

1) Assistant Professor, Department of Nursing, Honam University

2) Assistant Professor, Department of Nursing, Honam University

Purpose: To determine the mediating as well as moderating effect on both the emotional labor and burnout of professional self-concept perspective organ transplantation coordinators (OTC). **Method:** A self-report questionnaire was collected from 86 OTCs nationwide. The data were analyzed using t-test, ANOVA, Scheffe' test, Pearson' Correlation Coefficients, AMOS 20.0, and multiple regression. **Results:** For effects of professional self-concept on emotional labor and burnout, higher emotional labor was related to higher burnout. When professional self-concept was mediated, emotional labor had a greater effect on burnout however, a partial mediating effect was detected. From the regression analysis with the independent variables of emotional labor (A) and professional self-concept (B), adding relation of both variables (A×B) increased the explained variance to 56.3% ($p<.05$). It was confirmed that professional self-concept had a moderating effect on emotional labor and burnout. **Conclusion:** The results of this study indicate that, when professional self-concept was mediated emotional labor of an OTC decreased, and burnout decreased when professional self-concept was high. Also, by controlling professional self-concept, emotional labor and burnout decreased. Therefore, it's necessary to map out the environment and develop strategies to reduce emotional labor and burnout in organ transplantation coordinators.

Key words : Organ Transplantation, Emotions, Burnout, Professional Self-concept

• Address reprint requests to : You, Hye Sook

Department of Nursing, Honam University

417, Eodeungdaero, Gwangsan-gu, Gwangju, 780-714, Korea

Tel: 82-62-940-5550 Fax: 82-62-940-5068 E-mail: basic11@honam.ac.kr