

임상간호사의 감정노동과 간호조직문화가 자아효능감에 미치는 영향

권명진¹, 김금숙^{2*}, 안성윤²
¹대전대학교 간호학과, ²혜천대학교 간호학부

Effects of Emotional Labor, Nursing Organizational Culture on Self-efficacy in Clinical Nurses

Myoung-jin Kwon¹, Keum-Sook Kim^{2*} and Sung-Yun Ahn²

¹Department of Nursing, Daejeon University

²Department of Nursing, Hyecheon College

요약 본 연구는 감정노동과 조직문화가 임상간호사의 자아효능감에 미치는 영향을 파악하기 위해 시도되었다. 이를 위해 C와 D지역에 소재한 6개 병원에 근무하는 간호사 475명을 대상으로 구조화된 설문지를 통해 일반적 특성, 감정노동, 간호조직문화, 자아효능감에 대한 자료를 수집하였다. 자료분석은 서술적 통계, t-test, ANOVA 및 Pearson's correlation coefficient, hierachial multiple regression으로 분석 하였다. 본 연구 결과, 감정노동, 간호조직문화와 자아효능감은 중등도 이상으로 나타났으며, 자아효능감과 감정노동($r=-.24, p<.001$), 감정노동과 간호조직문화($r=-.15, p=.001$)는 음의 상관관계를, 자아효능감과 간호조직문화($r=.33, p<.001$)는 양의 상관관계를 나타내었다. 또 전체 자아효능감에 유의한 설명력(27.6%)을 가진 변수는 간호조직문화와 일반적 변수 중 학력, 직무만족, 이직경험이었다. 본 연구결과 간호사의 정서적 요인과 환경적 요인이 자아효능감에 직접적으로 영향을 주었으므로 간호사의 자아효능감을 관리하기 위한 프로그램과 더불어 환경관리중재가 필요할 것으로 보인다.

Abstract The objective of this study was to the effects of emotional labor and nursing organizational culture on the self-efficacy among clinical nurses. The subjects of this study were the clinical nurses working at 6 general hospitals in C & D city. The self-reported questionnaires were administered to 475 clinical nurses. The levels of self-efficacy, nursing organizational culture and emotional labor of the subjects were revealed moderate to high. Self-efficacy and emotional labor, emotional labor and nursing organizational culture showed a negative correlation, Self-efficacy and nursing organizational culture showed a positive correlation. Nursing organizational culture affects the self-efficacy that is significant explanatory variables, of which variables are in general education, job satisfaction, and employee turnover experience. The findings suggested that Nurses' self-efficacy for managing environmental management programs with interventions seem to be necessary.

Key Words : Emotional labor, Nursing organizational culture, Self-efficacy

1. 서론

1.1 연구의 필요성

최근들어 국민의 의식수준향상과 함께 환자의 권리향상과 의료서비스에 대한 요구도가 증가되면서 의료환경

은 급격한 변화가 있어왔다. 의료인 중 환자와 가장 많은 시간을 직접적이면서도 지속적으로 접촉하고 있는 임상간호사는 임상의료서비스의 가장 큰 부분을 차지하며, 이에 따라 환자의 간호서비스에 대한 만족도는 곧 병원에 대한 평가와 선택에 많은 영향을 미치게 되는 것이 사

*Corresponding Author : Keum-Sook Kim(Hyecheon College)

Tel: +82-42-580-6444 email: ksnuri@hu.ac.kr

Received March 11, 2014

Revised April 2, 2014

Accepted April 10, 2014

실이다. 따라서 각 병원들은 간호사의 업무수행 시 환자와 보호자에게 신뢰감을 주고 안정적인 행동을 하도록 요구하며, 간호사는 환자만족을 위해 적절히 감정을 관리하고 행동할 수 있도록 공식적인 교육과 감독을 받고 있다[1].

감정노동이란 인간관계의 상호작용에서 조직의 요구에 따른 적절한 감정표현에 필요한 개인의 노력, 계획, 통제를 의미하는 것으로[2] 직무수행에 있어 긍정적인 감정표현의 노력을 의미하기도 하지만, 현장에서 요구하는 업무수행규칙에 따라 실제 자신의 감정을 숨기거나 왜곡해야 하는 경우가 많으며, 이에 따른 임상간호사의 감정노동의 정도도 높은 것으로 조사되고 있다[3-5]. 이는 곧 간호사에게 직무스트레스를 야기하며 이로 인한 우울, 소진, 이직의도 등과 상관관계가 있는 것으로 보고되고 있다[3,5-7]. 그러므로 실무에서 감정노동에 대한 지원뿐만 아니라 보호책도 마련해야 한다[8].

건강소비자들의 요구도가 점점 더 증가하는 현 사회의 의료환경에서 질 높은 의료서비스를 제공하기 위한 하나의 전략이 조직문화[9]이다. 특히 간호조직문화는 병원 전반에 지대한 영향을 미치는데, 긍정적인 간호조직으로 인정받은 병원은 간호사의 만족도나 전반적인 환자들의 만족도가 높아 환자간호의 질 및 간호서비스의 질에도 영향을 주고 있다[10,11]. 조직문화에 따라 감정노동의 정도가 달라지는데[12,13] 더욱이 간호조직문화는 간호조직 구성원의 사고와 행동에 영향을 미치고[14], 간호조직구성원의 의사결정 행동체계와 정체성을 형성하고 간호조직의 성과에 중요한 영향을 미치며, 조직의 효율성을 증폭시켜 의료경쟁력을 향상시킬 수 있다는 점[15]에서 감정노동에 영향을 미친다고 할 수 있다.

한편 자아효능감은 자신이 성과를 나타내도록 하는데 필요한 행동을 성공적으로 수행할 수 있다는 믿음이나 판단으로[16], 개개인의 목표수준과 목표에 대한 몰입의 정도 그리고 행동의 선택 등과 같은 성과 변수에 영향을 미치고, 간호현장에서 행동하는 개개인의 활동에 대한 동기를 부여하고 변화를 주며 연구활동을 자극하는 원동력이라고 하였다. 그러므로 자아효능감은 직무수행을 위한 감정표현에서 야기되는 부정적 효과를 상대적으로 적게 하면서, 조직입장에서 직접관리가 가능한 변수[17]이다, 그러므로 간호조직문화속에서 간호의 한 영역인 감정노동으로 인한 여러 부정적인 영향을 감소시키기 위해서는 자아효능감을 높일 수 있는 연구가 필요하다.

최근 간호사의 감정노동의 부정적 효과에 대한 관심이 높아지고 이를 줄이기 위한 연구들이 많이 진행되어 왔다. 그 중 대부분의 연구는 감정노동의 영향과 관련된 변수들로 소진, 직무스트레스, 우울, 이직의도 등에 관한 것이었으며, 이에 따른 자기효능감과의 상관관계나 영향요인들을 확인하는 것이었다[4,7,21]. 그러나 간호성과의 상당한 부분이 임상간호사가 경험하는 간호조직문화와의 관계를 간과할 수 없는데 반해 임상간호사가 경험하는 각 병원의 간호조직문화속에서 간호사가 경험하는 긍정적·부정적 감정노동과 자아효능감에 미치는 영향을 파악하는 연구는 찾아볼 수 없었다.

이에 본 연구는 변화하는 의료환경의 조류에서 임상간호사의 감정노동 및 간호조직문화가 자아효능감에 미치는 영향을 조사해봄으로써 향후 긍정적인 간호조직문화 구축과 감정노동관리 모형 구축의 기초자료를 제공하고자 한다.

1.2 연구 목적

본 연구는 임상간호사의 감정노동과 간호조직문화가 자아효능감에 미치는 영향을 파악하기 위함이며 그 구체적인 내용은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 감정노동, 간호조직문화 및 자아효능감의 정도를 파악한다.
- 2) 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 간호조직문화와 자아효능감의 차이를 파악한다.
- 3) 대상자의 감정노동, 간호조직문화 및 자아효능감간의 상관관계를 파악한다.
- 4) 대상자의 일반적 변수, 감정노동과 간호조직문화가 자아효능감에 미치는 영향정도를 파악한다.

2. 연구방법

2.1 연구설계

본 연구는 임상간호사의 감정노동과 간호조직문화가 자아효능감에 미치는 영향을 파악하기 위한 서술적 조사 연구이다.

2.2 연구대상 및 자료수집방법

본 연구 대상자는 C와 D지역에 소재한 6개 병원에 근무하고 있는 내과, 외과와 정신과간호사 475명이다.

대상자 수는 multiple regression에서 유의수준 .05, 효과크기 0.15, 검정력 0.95, 예측요인을 5이상, 양측검정을 하였을 때 G*power 3.1.4 프로그램을 이용하여 계산하면 138명이 산출되었으므로 이를 근거로 하여 490명을 편의 표출하였다. 부적절하게 작성된 설문지 15부를 제외한 475부가 연구에 사용되었다(96.9%).

본 연구자는 먼저 직접 기관장과 간호부서장에게 연구의 목적과 방법을 설명하고 구두 동의를 얻은 후 자료를 수집하였다. 연구의 목적과 익명성, 비위해성 및 연구의 참여는 자발적으로 이루어지며 연구 대상자가 원하지 않을 경우 언제라도 철회가 가능하고 응답 내용은 비밀이 보장되고 연구의 목적으로만 사용할 것임을 설명한 후 연구에 참여에 동의한 대상자에게 설문지를 배부하였다. 설문지는 서면동의 후 대상자는 직접 작성하였고 연구보조원이 직접 수거하였으며, 작성을 완료한 간호사에게는 소정의 사례를 제공하였다.

2.3 연구도구

2.3.1 감정노동

감정노동의 측정도구는 Morris & Feldman[2]이 개발하고 Kim[19]이 번안한 도구를 사용하였다. 이 도구는 감정노동의 빈도 3문항, 감정표현의 주의성 3문항, 감정의 부조화 3문항으로 총 9문항으로 구성되었고 각 항목에 대해 ‘매우 그렇다’ 5점, ‘그렇다’ 4점, ‘보통이다’ 3점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘전혀 그렇지 않다’ 1점으로 Likert 5점 척도로 점수가 높을수록 감정노동 정도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 개발당시 Cronbach’s α =.81이었고 Kim[19]의 연구에서 Cronbach’s α =.86이었고 본 연구에서 Cronbach’s α =.85이었다.

2.3.2 간호조직문화

간호조직문화 측정도구는 Han[14]이 개발한 도구를 사용하였다. 이 도구는 혁신지향문화 6문항, 관계지향문화 5문항, 위계지향문화 5문항, 업무지향문화 4문항으로 총 20문항으로 구성되었고, ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서 ‘매우 그렇다’ 4점으로 Likert 4점 척도이다. 점수가 높을수록 유형별 간호조직문화의 특성을 강하게 지각하고 있음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 개발 당시 Cronbach’s α =.88이었고 본 연구에서 Cronbach’s α =.80이었다.

2.3.3 자아효능감

자아효능감 측정도구는 Sherer 등[20]이 개발하고

Yang[5]이 수정보완한 도구를 사용하였다. 이 도구는 총 14문항으로 구성되었고 각 항목에 대해 ‘매우 그렇다’ 5점, ‘그렇다’ 4점, ‘보통이다’ 3점, ‘그렇지 않다’ 2점, ‘전혀 그렇지 않다’ 1점의 Likert 5점 척도이다. 부정문항은 역으로 환산하였으며 점수가 높을수록 자아효능감이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Yang[5]의 연구에서 Cronbach’s α =.78이었고 본 연구에서 Cronbach’s α =.75이었다.

2.4 자료분석

수집된 자료는 SPSS 19.0 통계 프로그램을 이용하여 분석하였다.

대상자의 일반적 특성과 감정노동, 간호조직문화 및 자아효능감 정도는 서술적 통계를 이용하였으며, 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 간호조직문화와 자아효능감 정도 정도의 차이는 t-test와 ANOVA로 분석하고, 사후분석은 Scheffe test를 이용하였다.

대상자의 감정노동, 간호조직문화와 자아효능감간의 관계는 Pearson’s correlation coefficient로 분석하였으며, 일반적 변수, 감정노동과 간호조직문화가 자아효능감에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 hierarchical multiple regression을 이용하였다.

3. 연구결과

3.1 대상자의 일반적 특성

대상자의 평균 나이는 35.3세이었고 여자가 458명(96.4%)이었으며, 그 외 대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같다.

3.2 대상자의 감정노동, 간호조직문화, 자아효능감 정도

대상자의 감정노동은 30.5(5.69)로 나타났고, 그 하부요인인 감정노동의 빈도는 6.2(3.44), 감정표현의 주의성은 5.8(3.13), 감정의 부조화는 5.2(2.76)로 나타났다.

간호조직문화는 53.8(5.70)로 나타났고 그 하부요인인 혁신지향문화는 7.5(6.61), 관계지향문화는 7.1(5.85), 업무지향문화는 5.4(3.75), 위계지향문화는 7.1(5.75), 자아효능감은 48.4(6.23)로 나타났다[Table 2].

[Table 1] General Characteristics of Subjects (N=475)

Characteristics	Categories	N(%)
Sex	Male	17(3.6)
	Female	458(96.4)
Age(year)	<30	181(38.1)
	31-40	157(33.1)
	41-50	97(20.4)
	50<	40(8.4)
Marital status	Married	224(47.2)
	Single	247(52.0)
	others	4(0.8)
Education	College	158(33.3)
	University	243(51.2)
	Over master	74(15.5)
Position	Nurse	395(83.2)
	Charge nurse	35(7.4)
	Head nurse	45(9.5)
Working unit	Medical unit	182(38.3)
	Surgical unit	137(28.8)
	Psychologic unit	156(32.8)
Type of duty	Shift	412(86.7)
	Day work	63(13.3)
Time of duty(hour)	8	361(76.0)
	12	73(15.4)
	others	41(8.6)
Number of patient	≤40	263(55.4)
	41-80	117(24.6)
	81≤	95(20.0)
Number of nurse	≤10	201(42.5)
	11-20	139(29.4)
	21≤	135(28.1)
Career of working(year)	<5	175(36.8)
	5-10	132(27.8)
	11-15	67(14.1)
	16-20	31(6.5)
	20<	70(14.7)
Job satisfaction	Satisfied	160(33.7)
	Moderate	218(45.9)
	Dissatisfied	97(20.4)
Experience of turnover	Yes	183(38.5)
	No	292(61.5)
Experience of move unit	Yes	249(52.4)
	No	226(47.6)

[Table 2] Mean of Emotional Labor, Nursing Organizational Culture and Self-efficacy (N=475)

Variable	M(SD)	Min-Max
Nursing Organizational Culture	53.8(5.70)	30.0-85.0
Innovation-oriented	7.5(6.61)	1.3-24.0
Relation-oriented	7.1(5.85)	1.0-20.0
Task-oriented	5.4(3.75)	1.5-14.0
Hierarch-oriented	7.1(5.57)	1.8-19.0
Emotional Labor	30.5(5.69)	16.0-45.0
Frequency of emotional display	6.2(3.44)	2.0-15.0
Attentiveness to required display rules	5.8(3.13)	1.6-15.0
Emotional dissonance	5.2(2.76)	1.3-15.0
Self-efficacy	48.4(6.23)	25.0-94.0

3.3 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 간호조직문화와 자아효능감 차이

감정노동은 환자수(F=25.37, $p<.001$), 근무경력(F=3.40, $p=.009$), 직무만족(F=22.63, $p<.001$), 이직경험($t=12.74$, $p<.001$) 등에 따라 차이가 나타났다.

간호조직문화는 환자수(F=3.11, $p=.045$)와 직무만족(F=21.92, $p<.001$)에 따라 차이가 나타났다.

자아효능감은 나이(F=19.37, $p<.001$), 학력(F=8.57, $p<.001$), 지위(F=5.17, $p=.002$), 근무형태($t=14.17$, $p<.001$), 근무경력(F=6.96, $p<.001$), 직무만족(F=36.8, $p<.001$), 이직경험($t=27.53$, $p<.001$), 병동이동경험($t=20.89$, $p<.001$) 등에 따라 차이가 나타났다[Table 3].

3.4 간호조직문화, 감정노동과 자아효능감간의 관계

자아효능감과 감정노동($r=-.24$, $p<.001$), 감정노동과 간호조직문화($r=-.15$, $p=.001$)간에는 음의 상관관계가 나타났으며, 자아효능감과 간호조직문화($r=.33$, $p<.001$)간에는 양의 상관관계가 나타났다[Table 4].

감정노동의 하부요인 중 자아효능감과 가장 상관관계가 높게 나타난 것은 빈도($r=.31$, $p<.001$)이고, 간호조직문화의 하부요인 중 자아효능감과 가장 상관관계가 높게 나타난 것은 혁신지향문화($r=.41$, $p<.001$)와 관계지향문화($r=.41$, $p<.001$)로 나타났다.

3.5 자아효능감에 영향을 미치는 요인

자아효능감에 영향을 주는 요인들의 설명력을 확인하기 위해 자아효능감을 종속변인으로 하고 일반적 변수, 감정노동, 간호조직문화를 독립변인으로 하여 다중회귀분석을 실시하였다. 오차의 자기상관을 나타내는 Durbin-Watson통계량은 1.9로 비교적 2에 가까워 오차항의 독립성 및 자기상관에 문제가 없었다. 독립변수들 간의 상관관계는 .03-.48로 나타났고, 공차한계는 .45-.91로 모두 0.1이상이었으며, 분산팽창인자도 1.09-3.33으로 모두 10을 넘지 않아 독립변수간 다중공선성의 문제는 없었다.

일반적 변수와 감정노동, 간호조직문화($\beta=0.28$, $p<.001$)와 함께 분석한 결과 간호조직문화와 일반적 변수 중 학력($\beta=1.15$, $p=.004$), 직무만족($\beta=-1.44$, $p<.001$), 이직경험($\beta=-1.89$, $p=.001$)이 자아효능감에 영향을 주었으며 이들은 자아효능감에 대해 27.6%의 설명력을 가진 것으로 나타났다[Table 5].

[Table 3] Emotional Labor, Nursing Organizational Culture and Self-efficacy according to General Characteristics

Characteristics	Categories	Emotional Labor			Nursing Organizational Culture			Self-efficacy		
		M(SD)	t or F(p)	Scheffe	M(SD)	t or F(p)	Scheffe	M(SD)	t or F(p)	Scheffe
Sex	male female	27.8(5.29) 30.6(5.68)	3.81(.051)		56.4(2.73) 53.7(5.76)	3.49(.062)		52.9(5.30) 48.2(6.20)	9.28(.002)	
Age(yr)	≤30 ^a 31-40 ^b 41-50 ^c 51≤ ^d	32.0(5.26) 31.3(5.74) 28.5(5.06) 25.4(4.60)	22.69(<.001)	a>c,d b>c,d c>d	53.2(6.75) 53.7(5.28) 55.0(4.59) 54.0(3.92)	2.17(.080)		46.0(5.41) 49.0(7.19) 51.1(4.63) 50.6(4.98)	19.37(<.001)	a<b,c,d
Marital status	Married ^a Single ^b others ^c	31.5(5.45) 29.3(5.78) 30.0(1.41)	8.91(<.001)	a>b	53.6(6.26) 54.1(5.06) 52.5(3.0)	0.65(.522)		46.7(5.55) 50.3(6.45) 49.2(2.87)	20.92(<.001)	a<b
Education	College ^a University ^b Over master ^c	30.7(5.57) 30.6(5.98) 29.7(4.92)	0.77(.464)		54.6(5.51) 53.3(5.98) 54.0(5.01)	0.77(.464)		47.5(7.36) 48.2(5.40) 51.0(5.47)	8.57(<.001)	a,b<c
Position	Nurse ^a Charge nurse ^b Head nurse ^c	30.6(5.76) 30.0(4.70) 29.3(5.84)	0.84(.468)		53.7(5.72) 54.1(6.44) 55.0(4.96)	0.83(.474)		47.9(6.40) 49.9(5.36) 51.2(3.96)	5.17(.002)	a<c
Working unit	Medical unit Surgical unit Psychologic unit	27.8(5.20) 31.9(5.24) 32.3(5.45)	37.42(<.001)	a,b<c	54.2(5.10) 53.7(6.03) 53.5(6.06)	0.74(.474)		51.3(6.0) 46.7(6.16) 46.6(5.26)	35.39(<.001)	a>b,c
Type of duty	Shift Day work	30.7(5.68) 29.0(5.54)	5.14(.024)		53.7(5.73) 54.8(5.43)	2.05(.153)		48.0(6.36) 51.2(4.44)	14.71(<.001)	
Time of duty(hour)	8 ^a 12 ^b others ^c	30.1(5.85) 32.8(4.68) 30.0(4.92)	7.13(.001)	a<b b>c	53.7(5.23) 54.3(7.49) 54.1(6.09)	0.40(.667)		48.7(6.34) 46.7(5.75) 49.0(5.68)	3.22(.041)	
Number of patient	≤40 ^a 41-80 ^b 81≤ ^c	29.0(5.42) 33.0(5.47) 31.5(5.32)	25.37(<.001)	a<b,c	54.4(5.20) 52.9(5.79) 53.4(6.70)	3.11(.045)		50.4(5.96) 45.5(5.86) 46.5(5.33)	35.25(<.001)	a>b,c
Number of nurse	≤10 ^a 11-20 ^b 21≤ ^c	28.3(5.49) 32.5(5.70) 31.7(4.83)	29.86(<.001)	a<b,c	54.3(5.18) 53.5(5.78) 53.5(6.36)	1.29(.276)		51.0(6.19) 46.3(5.87) 46.6(5.16)	35.88(<.001)	a>b,c
Career of working(year)	<5 ^a 5-10 ^b 11-15 ^c 16-20 ^d 20< ^e	30.9(5.67) 31.2(6.18) 30.7(5.08) 29.6(5.24) 28.4(5.06)	3.40(.009)	a>e	54.1(5.93) 52.8(5.81) 54.0(5.72) 54.7(5.46) 54.6(4.81)	1.60(.171)		47.0(5.91) 47.9(6.73) 49.6(6.67) 49.9(6.09) 51.0(4.30)	6.96(<.001)	a,b<e
Job satisfaction	Satisfied ^a Moderate ^b Dissatisfied ^c	29.0(5.42) 30.1(5.46) 33.7(5.43)	22.63(<.001)	a,b<c	55.8(6.18) 53.5(4.31) 51.3(6.44)	21.92(<.001)	a>b,c b>c	51.2(6.24) 48.0(5.48) 44.8(5.75)	36.8(<.001)	a>b,c b>c
Experience of turnover	Yes No	29.3(5.65) 31.2(5.60)	12.74(<.001)		54.0(5.66) 53.7(5.74)	0.16(.687)		50.3(6.80) 47.2(5.55)	27.53(<.001)	
Experience of move unit	Yes No	30.2(5.95) 30.8(5.38)	1.12(.289)		53.7(5.41) 54.0(6.02)	0.32(.572)		49.6(6.44) 47.1(5.70)	20.89(<.001)	

[Table 4] Correlations among variables

Variables	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)	r(p)
1. Emotional Labor	1									
2. Frequency of emotional display	-.08(.083)	1								
3. Attentiveness to required display rules	-.04(.337)	.92(<.001)	1							
4. Emotional dissonance	.06(.154)	.86(<.001)	.90(<.001)	1						
5. Nursing Organizational Culture	-.15(.001)	.02(.616)	.02(.550)	-.01(.983)	1					
6. Innovation-oriented	-.37(<.001)	.88(<.001)	.87(<.001)	.80(<.001)	.19(<.001)	1				
7. Relation-oriented	-.38(<.001)	.87(<.001)	.86(<.001)	.78(<.001)	.18(<.001)	.96(<.001)	1			
8. Task-oriented	-.36(<.001)	.87(<.001)	.88(<.001)	.81(<.001)	.14(.001)	.95(<.001)	.94(<.001)	1		
9. Hierarch-oriented	-.34(<.001)	.90(<.001)	.91(<.001)	.83(<.001)	.11(.016)	.95(<.001)	.96(<.001)	.95(<.001)	1	
10. Self-efficacy	-.24(<.001)	.31(<.001)	.27(<.001)	.23(<.001)	.33(<.001)	.41(<.001)	.41(<.001)	.37(<.001)	.37(<.001)	1

[Table 5] Predictors of Self-efficacy

(N=475)

Variables	β	t	p	Adj.R ²	F(p)
Nursing Organizational Culture	0.28	6.21	<.001	.276	12.97 (<.001)
Education	1.15	2.86	.004		
Job satisfaction	-1.44	-3.71	<.001		
Experience of turnover	-1.89	-3.43	.001		

4. 논의

본 연구는 임상간호사를 대상으로 감정노동과 간호조직문화가 자아효능감에 미치는 영향을 파악하여 정서적 중재 및 환경관리 중재를 통한 감정노동을 감소시키고 자아효능감의 향상에 도움을 주기 위해 시도되었다.

본 연구에서의 자아효능감은 48.4(6.23)로 나타나 Park 등의 연구[21]에서 38.07(4.15)로 나온 것보다는 높지만, Jo 등의 연구[22]에서 61.84(6.96)로 나온 것보다 낮았다. 이 결과는 선행연구[23]에서 교육을 시행한 후 간호사들의 자아효능감이 유의하게 상승했다는 결과를 참조할 때, Park 등의 연구[21]에서는 학사 이상의 학력 소지자가 33.6%였고, Jo 등의 연구[22]의 예서는 84.2%, 본 연구에서는 66.7%였으므로 이러한 결과가 나온 것으로 여겨진다. 따라서 간호사들의 자아효능감 증진을 위해서

는 교육의 기회를 제공하는 것이 도움이 될 것으로 생각된다.

본 연구에서 감정노동은 감정노동의 빈도 영역이 가장 높았고 감정의 부조화 영역이 가장 낮았다. 이는 간호사를 대상으로 한 대부분의 연구결과와 일치한다[24,25]. 단, Kim 등의 연구결과[26]에서만 감정표현에 대한 주의 영역이 가장 높았고 감정의 부조화 영역이 가장 낮은 것으로 나타났는데, 이는 연령 및 근무경력과 관련된 것으로 보인다. 본 연구의 대상자가 평균 35.3세, Ko[24]의 대상자가 평균 31.3세, Lee[25]의 대상자가 평균 32.34세인 것에 비해 Kim 등[26]의 대상자는 평균 28.7세였으며, 본 연구의 5년 미만 경력자가 36.8%, Ko[24]의 대상자가 5년 미만 경력자가 40.1%(평균 8.27년), Lee[25]의 6년 미만 경력자 39.8%(평균 9.40년)인 것에 비해 Kim 등[26]의 5년 미만 경력자는 49.6%로 가장 많았기 때문이다. 감정표현에 대한 주의 영역은 조직에서 요구하는 감정 표출 규칙에 대한 주의력 차원과 관련된 것[2]임을 고려할 때, 상대적으로 조직 적응이 부족한 연령과 근무경력이 부족한 간호사는 자신의 감정이 조직 규범 내에서 허용되는 감정인지 주의를 기울이는 경우가 더 많을 것으로 사료된다.

간호조직문화의 경우 본 연구에서는 혁신지향문화가 가장 높게 나타났는데, 이는 혁신지향문화가 가장 낮았던 Kang 등[4]과 Kwon 등[27]의 결과와 상반된 것이다. 혁신지향문화에 유의한 차이를 보이는 특성 가운데 하나가 직위이며, '수간호사 이상'이 '일반간호사'보다 혁신지

향점수가 높다는 선행연구결과[27]에 비추어볼 때, Kang 등[3] 및 Kwon 등[27]의 연구에서는 수간호사 이상이 모두 5.1%였으나, 본 연구에서는 9.5%라는 사실과 관련된 것으로 생각된다. 또한, 본 연구에서는 간호조직문화 가운데 업무지향문화가 가장 낮게 나타났는데, 이는 '전문간호사'가 '일반간호사'보다 업무지향점수가 더 높다는 Kwon 등의 연구[27]에서 근거를 찾을 수 있는데, 본 연구 대상자에 전문간호사가 포함되지 않은 사실과 관련된 것으로 생각된다. 따라서 조직에서 우선시되는 조직문화 요구에 따라 수간호사와 전문간호사 수의 적정 배치를 통해 간호조직문화에 영향을 주는 것이 필요하다.

본 연구에서 자아효능감은 나이, 학력, 지위, 근무경력에 따라 차이가 있었으며, 이 결과는 선행연구결과와 일치하는 것이다(28). 학력, 경력, 지위 등이 증가하면서 주변의 존중과 함께 주어진 업무를 성공적으로 수행할 수 있다는 자신감을 갖게됨으로써 전문직 자아개념을 강화시켜 자아효능감이 상승된 것으로 생각된다. 그러므로 간호사들의 자아효능감 증진을 위해서 교육적, 업무적 지원을 통한 전문성 향상이 요구된다.

또한 본 연구에서 근무형태와 직무만족도 자아효능감에 유의한 차이를 가져오는 것으로 나타났다. 이 결과는 3교대보다 낮번근무를 하는 간호사의 자아효능감이 더 높게 나타났으며 직무만족과 자아효능감이 양적 상관관계($r=0.254, p=0.000$)를 보인 선행연구 결과[28]와 일치하는 것이다. 이 결과는 자아효능감이 근무환경과 관련되어 있음을 시사하므로, 간호사의 기여에 따른 적절한 대우와 보상이 자아효능감 증진에 도움이 됨을 보여준다.

본 연구에서 자아효능감과 감정노동은 이직경험이나 병동이동경험에 따른 차이도 보이는 것으로 나타났는데, 이직경험에 따른 자아효능감과 감정노동과의 관계를 직접 다룬 논문은 찾지 못하였다. 그러나 간호사의 부서이동경험에 따른 직무스트레스 및 간호업무수행간의 상관성을 다룬 연구[29]에 의하면, 부서이동경험은 직무스트레스와 부적 상관관계를 보인 반면($r=-0.28, p<0.01$), 부서이동경험의 횟수가 증가할수록 간호업무수행 점수가 더 높아졌다는 결과에서 근거를 찾을 수 있을 것이다. 이 직이나 이동과 같은 변화를 감당하면서 직무스트레스나 감정노동은 증가할 수 있는 반면, 그것에 성공적으로 적응함으로써 결과적으로 간호업무수행에 대한 자신감이 증가하고 자아효능감도 높일 수 있는 것으로 사료된다.

본 연구에서 감정노동은 나이, 환자수, 근무경력, 직무

만족, 이직경험에 따라 차이가 있었으며, 선행연구결과[18][24][25]와 일부 일치한다. 반면 Ham의 연구[30]에서는 일반적 특성에 따른 감정노동에 유의한 차이가 없는 것으로 나타나는 등 간호사의 일반적 특성에 따른 감정노동은 비교적 다양하게 나타났으므로 향후 지속적 연구가 필요할 것으로 생각된다.

본 연구에서 간호조직문화는 직무만족에 따라 유의한 차이를 보였다. 이 결과는 간호조직문화와 직무만족도의 상관관계($r=0.669, p<0.01$)를 보고한 Lee 등 연구[31], 특히 혁신지향적 조직문화가 직무만족에 가장 큰 영향을 미쳤다는($\beta=0.389, p<0.001$) Kwon 등의 연구결과[27]와 일치한다. 따라서 간호사들이 간호조직문화를 강하게 지각할 필요성이 있을 경우 간호사의 직무만족을 강화하는 노력이 필요하다.

본 연구결과 감정노동은 간호조직문화 및 자아효능감과 유의한 부적 상관관계가 있었으며, 이 결과는 감정노동과 조직문화만족도가 유의한 부적 상관관계($r=-0.181, p<0.001$)를 보이고, 간호조직문화 만족도가 낮을수록 감정노동이 심한 것으로 설명한 Kim 등의 결과 [32] 및 감정노동과 자아효능감의 부적 상관관계($r=-0.11, p=0.047$)가 통계적으로 유의한 것으로 나타난 Kang 등의 결과[4]와 일치하는 것이다. 따라서 감정노동을 줄이기 위해서는 조직문화 만족도를 높이고 자아효능감을 향상시킬 중재가 요구된다.

간호조직문화도 자아효능감과 유의한 정적 상관관계를 나타냈으며 특히 혁신지향문화와 관계지향문화가 자아효능감과 더 큰 관계를 가지고 있었다($r=0.41, p<0.001$). 이는 간호사가 조직문화를 관계지향적이라고 지각할수록 자기효능감이 유의하게 높았으며($r=0.305, p<0.001$), 혁신지향문화와도 정적인 상관관계를 보였던($r=0.213, p<0.001$) 간호사를 대상으로 한 Son의 결과[33]와 어느 정도 일치하는 것이다. 본 연구결과와 선행연구결과를 종합해볼 때, 혁신지향문화와 관계지향문화가 특히 간호사의 자아효능감을 높이는 요인임을 알 수 있다. 즉, 새로운 시도를 적극적으로 격려하면서 동료간의 인간적인 상호교류를 지향하는 문화 안에서 간호사는 직무에 자신감을 갖고 어려운 과제도 수행함으로써 자신의 존재를 확인하는 자아효능감이 높아진다는 사실을 확인할 수 있었다.

본 연구결과 자아효능감에 영향을 미치는 요인으로 간호조직문화와 학력, 직무만족, 이직경험이 자아효능감

을 27.6%로 설명하는 것으로 나타났다. 간호조직문화 중
에 혁신 및 관계지향문화가 자아효능감과 더 큰 관계를
가지므로 새로운 시도를 적극적으로 격려하면서 동료간
의 인간적인 상호교류를 지향하는 관계지향문화 안에서
수간호사 및 전문간호사를 증가시킴으로써 혁신지향문
화를 고양할 수 있다. 학력 및 이직경험이 직무자신감과
자아효능감을 증진시키므로, 교육적, 업무적 지원을 통한
간호업무 전문성 향상이 요구되며, 신규간호사뿐 아니라
경력간호사의 유입도 적극적으로 고려할 필요가 있다.
간호사의 기여에 대한 적절한 대우와 보상을 통해 직무
만족을 높여 자아효능감을 증진시킬 필요가 있다.

이상의 결과로 미루어볼 때 간호사의 정서적 요인과
환경적 요인이 자아효능감에 직접적으로 영향을 주었으
므로 간호사의 자아효능감을 관리하기 위해 감정노동을
감소시키기 위한 정서적 중재방안, 조직문화관리 프로그
램과 더불어 환경관리중재의 개발이 필요하다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 감정노동과 조직문화가 임상간호사의 자아
효능감에 미치는 영향을 파악하기 위해 시도되었다.

연구 결과에 의하면, 자아효능감과 감정노동, 감정노
동과 간호조직문화 간에는 음의 상관관계가 나타났으며,
자아효능감과 간호조직문화 간에는 양의 상관관계가 나
타났다. 전체 자아효능감에 유의한 설명력을 가진 변수
는 간호조직문화와 일반적 변수 중 학력, 직무만족, 이직
경험이었으며 이들은 자아효능감을 27.6%로 설명하고
있다.

본 연구결과 간호사의 정서적 요인과 환경적 요인이
자아효능감에 직접적으로 영향을 주었으므로 간호사의
자아효능감을 관리하기 위해 감정노동을 감소시키기 위
한 정서적 중재, 조직문화관리 프로그램과 더불어 환경
관리중재가 필요할 것으로 보인다.

또한 좀 더 다양한 직종의 간호사를 대상으로 한 자아
효능감 연구와 본 연구의 변수 외에 더 다양한 변수들과
자아효능감과의 관계에 대한 추후연구를 제언하는 바이다.

References

[1] M. S. Joung, "A study on the effect of emotional labor

and leader's emotional intelligence on job satisfaction
and organizational commitment for nurses", Korean
Journal of Hospital Management, Vol 11, No 4, pp.
1-18, 2006.

[2] Morris, J. A. & Feldman, O. C, "The dimensions,
antecedents and consequences of emotional labor",
Academy of Management Review, Vol 21, No 4, pp.
986-1010, 1996.

DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/259161>

[3] M. K. Shin, H, L, Kang, "Effects of Emotional Labor
and Occupational Stress on Somatization in Nurses",
Journal of Korean Academy of Nursing Administration,
Vol 17, No 2, pp. 158-167, 2011.

DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2011.17.2.158>

[4] M. H. Kang, M. J. Kwon, S. Y. Youn, "Self-efficacy,
Nursing Organizational Culture and Emotional Labor in
Clinical Nurses", Korean J Occup Health Nurs, Vol 21,
No 3, pp. 266-273, 2012.

DOI: <http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2012.21.3.266>

[5] Y. K. Yang, "A study on Burnout, Emotional labor, and
Self-efficacy in Nurse", Journal of Korean Academy
Nursing Administration. Vol 17, No 4, pp.423-463,
2011.

DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2011.17.4.423>

[6] S. J. Yoon, J. H. Kim, "Job-Related Stress, Emotional
Labor, and Depressive symptoms Among Korean
Nurses, Journal of Nursing Scholarship, Vol 45, No 2,
pp. 169-176, 2013.

DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/jnu.12018>

[7] I. S. Kim, "The role of Self-Efficacy and Social support
in the Relationship between Emotional Labor and burn
out, 썩구 over Intention among Hospital Nurses",
Journal of Korean Academy of Nursing Administration,
Vol 15, No 4, pp. 515-526, 2009.

[8] Henderson, A, "Emotional labor and nursing: an
under-appreciated aspect of caring work", Nursing
Inquiry, Vol 8, No 2, pp.130-138, 2001.

DOI: <http://dx.doi.org/10.1046/j.1440-1800.2001.00097.x>

[9] Y. H. Yom, S. M. Noh, K. H. Kim, S. J. Ji, H. J. Kim,
"Development of the Evaluation Indicators of Positive
Nursing Organizational Culture in a Clinical Setting,
Journal of Korean Clinical Nursing Research Vol 19,
No 2, pp. 233-244, 2013.

[10] S. I. Kim, J. A. Kim, "A Study on Nursing Unit
Culture, Efficiency on Nursing Performance, Job
Satisfaction and Turnover Intention, Journal of Korean
Academy of Nursing Administration, Vol 3, No 2, pp.
17-40, 1997.

- [11] Aiken, L. H., Clarke, S. P., Sloane, D. M., Sochalski, J., & Silber, J. H., "Hospital nurse staffing and patient mortality, nurse burnout, and job dissatisfaction", *The Journal of the American Medical Association*, Vol 288, No 16, pp. 1987-1993, 2002.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1001/jama.288.16.1987>
- [12] B. R. Seo, J. Y. Paek, "A study on the relationships between emotional labor, job characteristics, and organizational culture: the case of secretaries", *Journal of Secretarial Science*, Vol 19, No 1, pp. 105-124, 2010.
- [13] M. I. Jeon, "Effect of Organizational Culture and Communication on Emotional Labor", *Korea university Graduate School of Journalism & Mass Communication*, unpublished Master's Thesis, 2013.
- [14] S. J. Han, "A Study on the relationship between nursing organizational culture and organizational performance", *Ewha Womans University*, Unpublished doctor's Thesis, Seoul, 2001.
- [15] Hoschschild, A. R., "The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling", *Twentieth Anniversary Edition*, University of California Press, Berkeley and Los Angeles, California, pp. 244-245, 2003.
- [16] Bandura, A., "Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change", *Psychological Review*, Vol 84, No 2, pp. 191-215, 1977.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1037/0033-295X.84.2.191>
- [17] J. W. ko, Y. H. Yom, "The role of social support in the relationship between job stress and job satisfaction/organizational commitment among hospital nurses", *Journal of Korean Academy Nursing*, Vol 33, No 2, pp. 265-274, 2003.
- [18] Y. J. Son, S. K. Park, S. S. Kong, "Impact of Internal Marketing Activity, Emotional Labor and Work-Family Conflict on Turn-Over of Hospital Nurses", *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, Vol 18, No 3, pp. 329-340, 2012.
- [19] M. J. Kim, "Effect of the hotel employee's emotional labor upon the job-related attitudes", *Korea Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol 21, No 2, pp. 129-141, 1998.
- [20] Sherer, M., Maddux, J. E., Mercadante, B., Prentic-Dunn, S., Jacobs, B., & Rogers, R. W., "The self-efficacy scale: Construction and validation", *Psychological Reports*, Vol 51, pp. 663-671, 1982.
DOI: <http://dx.doi.org/10.2466/pr0.1982.51.2.663>
- [21] S. M. Park, I. S. Jang, J. S. Choi, "Affecting Factors of Nurse's Burnout in Secondary General Hospitals", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol 17, No 4, pp. 474-483, 2011.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2011.17.4.474>
- [22] E. J. Cho, K. S. Bang, "Nursing Professionalism, Self-Efficacy and Nurse Parent Partnership in Pediatric Nurses", *Child Health Nursing Research*, Vol 19, No 2, pp. 94-101, 2013.
- [23] S. M. Park, S. K. Cha, C. G. Kim, "The Effects of the Education about New Pressure Ulcer Classification and Incontinence-associated Dermatitis on Knowledge and Self-efficacy in Pressure Ulcer among Nurses", *Journal of Muscle and Joint Health*, Vol 20, No 1, pp. 52-61, 2013.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5953/JMJH.2013.20.1.52>
- [24] J. O. Ko, "Influence of Clinical Nurses' Emotional Labor on Happiness in Workplace", *Journal of Korea Contents Association*, Vol 13, No 4, pp. 250-261, 2013.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2013.13.04.250>
- [25] E. J. Lee, "University Hospital Nurse's Feelings regarding the Impact on the Business Performance of Nursing Labor Research", *Graduate School of Soonchunhyang University, Department of Healthcare Science*, Unpublished Master's Thesis, 2013.
- [26] J. H. Kim, Y. M. Lee, H. Y. Joung, H. S. Choo, S. J. Won, S. Y. Kwon, H. J. Bae, H. K. Ahn, E. M. Kim, H. J. Jang, "Effects of Emotional Labor, Emotional Intelligence and Social Support on Job Stress in Clinical Nurses", *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing*, Vol 20, No 2, pp. 157-167, 2013.
DOI: <http://dx.doi.org/10.7739/jkafn.2013.20.2.157>
- [27] H. J. Kwon, B. H. Suk, S. J. Chee, Y. M. Ahn, Y. J. Kim, S. A. Park, K. S. Lee, S. J. Kwon, G. S. Oh, M. A. Kim, "The Relationships between the Types of Nursing Organizational Culture, Nurses' Satisfaction with Life, and Job Satisfaction", *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, Vol 17, No 1, pp. 57-69, 2011.
- [28] S. Y. Lim, "A Study of Relationship between Professional Self-Concept, Self-Efficacy and Job Satisfaction in Operating Room Nurses", *The Graduate School of Hallym University, Department of Nursing*, Unpublished Master's Thesis, 2009.
- [29] E. H. Lee, "The Attitude Toward Division Transfer, Job Stress, and Nursing Work Performance Depending on the Division Transfer Experience of Nurses", *Graduate School of Public Health Kyungbook University, Department of Public Health Management*, Unpublished Master's Thesis, 2013.

- [30] M. J. Ham, "Path analysis of Emotional Labor and Burnout of nurses", The Graduate School of Gyeongsang National University, Department of Nursing, Unpublished Master's Thesis, 2011.
- [31] J. H. Lee, S. J. Jin, H. J. Ju, " Impact of the Organizational Commitment and Organizational Culture of Nursing and Turnover Intention on the Job Satisfaction of Public Hospital Nurses", Health and Social Science, Vol 30, No 1, pp. 205-224, 2011.
- [32] C. H. Kim, S. S. Yang, Y. J. Kim, Y. J. "A Structural Equation Model of Nurses' Turnover Intention", Journal of Korean Academy of Nursing Administration, Vol 15, No 4, pp. 550-562, 2009.
- [33] M. S. Son, "Relationships of Nursing Organizational Culture to Nurses' Self-efficacy and Empowerment", Graduate School of Catholic University of Pusan, Department of Nursing, Unpublished Master's Thesis, 2012.

안 성 윤(Sung-Yun Ahn)

[정회원]



- 1996년 2월 : 충남대학교 간호학과(간호학사)
- 2001년 8월 : 충남대학교 간호학과(간호학석사)
- 2008년 2월 : 충남대학교 간호학과(간호학박사)
- 2005년 3월 ~ 2013년 2월 : 김천과학대학교 간호과 교수
- 2013년 3월 ~ 현재 : 혜천대학교 간호학부 교수

<관심분야>

희망, 수면, 기초간호과학

김 금 속(Keum-Sook Kim)

[정회원]



- 1984년 2월 : 충남대학교 간호학과(간호학사)
- 1986년 2월 : 충남대학교 간호학과(간호학석사)
- 2009년 8월 : 충남대학교 간호학과(간호학박사)
- 2011년 3월 ~ 현재 : 혜천대학교 간호학부 교수

<관심분야>

기초간호과학, 주관성 연구

권 명 진(Myoung-jin Kwon)

[정회원]



- 1996년 2월 : 충남대학교 간호학과(간호학사)
- 2004년 8월 : 충남대학교 간호학과(간호학석사)
- 2008년 8월 : 충남대학교 간호학과(간호학박사)
- 2010년 3월 ~ 2014년 2월 : 혜천대학교 간호학부 교수

- 2014년 3월 ~ 현재 : 대전대학교 한의과대학 간호학과 교수

<관심분야>

노인간호, 정서, 기초간호과학