

# 일개 종합병원 간호사의 감정노동과 감성지능이 직무스트레스에 미치는 영향

김윤정  
배재대학교 간호학과

## The Influence of a General Hospital Nurse's Emotional Labor, Emotional Intelligence on Job Stress

Yun-Jeong Kim

Dept. of Nursing, Pai Chai University

**요약** 본 연구의 목적은 일개 종합병원에 근무하는 간호사를 대상으로 감정노동과 감성지능이 각각 직무스트레스에 미치는 영향, 감정노동과 감성지능이 통합요인으로 합쳐졌을 때 직무스트레스에 미치는 영향을 알아보고자 하였다. 설문조사는 서울 소재 K 종합병원 간호사를 대상으로 2013년 3월 11일부터 3월 29일까지 이루어졌다. 수집된 자료는 SPSS 18.0과 AMOS 18.0을 사용하여 전산 통계 처리하여 분석하였다. 감정 노동 변인 중 감정표현의 빈도는 직무스트레스에 유의미한 부(-)적 영향( $\beta = -.215, p < .05$ )을, 감정표현 규범의 주의성은 유의미한 정(+)( $\beta = .263, p < .01$ ) 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 감성지능 변인 중 자기감정이해와 감정조절변인이 직무스트레스에 유의미한 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 본 연구 결과를 통해, 간호사들이 직무스트레스를 낮추기 위해서는 환자와 긍정적인 감정표현을 많이 하고, 간호사들이 병원의 감정표현 규범으로 인해 표현하지 못한 감정을 해소할 수 있는 방안이 필요하며, 자신의 감정에 대한 이해와 감성조절능력을 기르도록 스스로 노력이 필요함을 알 수 있었다. 이에 따라 간호사들의 직무스트레스를 효율적으로 관리할 수 있는 역량강화프로그램의 개발과 제공이 요구된다.

**주제어** : 종합병원, 간호사, 감정노동, 감성지능, 직무 스트레스

**Abstract** The purpose of this study is to investigate how the emotional labor and emotional intelligence of nurses working at a general hospital affect their job stress, and how the integration factor of emotional labor and emotional intelligence affects their job stress. The subjects of research were the nurses working at general hospital in Seoul city from March 11-29, 2013. The collected data was analyzed after computerized statistical processing using SPSS 18.0 and AMOS 18.0. It was found that the frequency of emotional expressions, one of emotional labor variables, significantly negatively influenced job stress( $\beta = -.301, p < .01$ ), and that the attention required for the norms of emotional expressions significantly positively affected job stress( $\beta = .277, p < .01$ ). Among emotional intelligence variables, understanding of self-emotion and control of emotion were found to significantly negatively affected job stress. Given the study result, in order to alleviate nurses' job stress, it is necessary to have positive emotional expressions with patients, come up with a plan to show nurses' emotions which they fail to express because of the norms of emotional expressions in hospital, and make their effort to improve understanding of their own emotions and the capability of controlling emotions.

**Key Words** : General hospital, Nurse, Emotional labor, Emotional intelligence, Job stress

Received 10 June 2014, Revised 17 July 2014

Accepted 20 September 2014

Corresponding Author: Yun-Jeong Kim(Pai Chai University)

Email: yunkim@pcu.ac.kr

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

ISSN: 1738-1916

## 1. 서론

사회가 발전하고 삶의 질이 높아지면서 병원을 찾는 대상자는 병원의 의료기술의 혜택과 서비스의 질적 향상을 요구하고 있다. 이로 인해 대상자에 대한 서비스를 수행할 때 감정적인 표현을 조절하고 통제하도록 하는 병원조직의 노력이 증가하고 있다[1]. 그러나 서비스의 질과 병원 대상자의 만족을 높여려는 조직의 방침이나 전략적 노력에 의해서 서비스를 제공하는 조직 구성원은 자신의 감정표현 규범을 표준화하고 강화함으로써 감정이나 느낌을 통제받는다고 느낄 수 있다[2]. 그리고 감정노동은 대상자의 다양한 요구를 처리하는 직업일수록 대상자와 접촉빈도가 높은 직업일수록 강도가 높다. 특히, 대상자와 직접적인 접촉을 통해 직무를 수행하는 노동집약적인 서비스직의 종사자들은 과업수행에서 차지하는 감정적 작업의 비중이 매우 높으며 이러한 감정 작업이 직무스트레스에 영향을 미치는 것으로 나타났다[3, 4]. 여기에는 전문 지식과 기술을 바탕으로 병원을 방문하는 대상자인 환자를 간호하는 간호사가 포함된다. 간호사들은 항상 환자와 직접적으로 업무를 수행해야하며, 환자의 신체적 안정뿐만 아니라, 심리적인 안정과 만족을 채워주어야 한다. 또한 최근 병원에서는 고객 만족에 대한 서비스를 강조하면서 간호사를 대상으로 한 교육과 평가가 많아지면서 간호사들은 감정을 억제해야하는 상황이 많아지게 되었다. 이렇게 개인의 감정을 억제하면서 스트레스를 해소하기 위한 방안으로 감성지능이 언급되고 있다.

감성지능이란 좌절상황에서도 개인을 동기화시키고 자신을 지켜낼 수 있게 하며, 기본상태나 스트레스로 인하여 합리적인 사고를 억누르지 않게 하면서 타인에 대해 공감할 수 있고 희망을 버리지 않는 능력이다[5]. 즉, 개인이 지니는 감성지능은 스트레스 여부를 판단할 때나 스트레스로 나타나는 감정을 통제하는 데 중요한 역할을 한다고 볼 수 있다.

그리고 최근, 감정노동과 직무스트레스를 감소시키기 위한 하나의 방안으로 최근 들어 감성지능에 대한 연구가 활발히 이루어지고 있는데, Goleman[6]에 의하면 감성지능이란 자신의 감성적 충동을 다스릴 수 있고, 상대방의 감성을 읽을 수가 있으며, 인간관계를 부드럽게 이끌어 갈 수 있는 능력을 말한다. 특히, 간호사와 같이 육

체적 및 심리적으로 감정노동이 심한 직종은 감성지능도 영향을 미치는 것으로 나타났다[7].

간호사의 업무는 임상의료 서비스의 가장 많은 부분을 차지하고 있으며, 병원내의 전문직 가운데 가장 많은 시간을 환자와 직접적, 지속적으로 접촉하고 있다. 간호사는 환자와 대면하여 서비스를 제공하는 동안 감정을 억제해야 하는 일이 많은 직무를 수행하고 있으며[8], 환자의 권리가 향상되고 의기관의 경쟁이 치열해짐에 따라 간호전문직 업무를 수행하는 간호사에게 감정노동이 더욱 강조되는 추세이다[9].

따라서 본 연구에서는 서울시에 소재하는 일개 종합병원에 근무하는 간호사를 대상으로 감정노동과 감성지능이 각각 직무스트레스에 어떠한 영향을 미치는지, 또한 감정노동과 감성지능이 통합요인으로 합쳐졌을 때 직무스트레스에 미치는 영향을 알아보고자 한다.

## 2. 연구 방법

본 연구에서는 서울시에 소재하는 일개 종합병원에 근무하는 간호사를 대상으로 감정노동과 감성지능이 각각 직무스트레스에 어떠한 영향을 미치는지, 또한 감정노동과 감성지능이 통합요인으로 합쳐졌을 때 직무스트레스에 미치는 영향은 무엇인지 알아보고자 한다.

### 2.1 조사대상

연구 대상자의 수는 표본 수 산출에 대한 근거는 검정력 분석 프로그램인 G\*Power 3.1.5로 계산한 결과 effect size 0.5기준으로 유의수준 .05, 검정력 .95로 계산한 결과 107명이 산출되었다. 탈락률 20%를 고려하여 130명을 선정하였다. 본 연구는 서울소재 K병원 간호사 130명을 대상으로 2013년 3월 11일부터 3월 29일까지 설문하였고, 설문에 응답한 대상자는 총 130명이었으며, 회수한 설문지 중 무응답 등 성실하게 설문에 응답하지 않은 8부를 제외한 유효설문지는 122부였다.

### 2.2 측정 도구

본 연구의 측정도구로 사용된 설문지에는 간호사들의 감정노동, 감성지능, 직무스트레스 및 인구학적 특성에 관한 내용을 포함하여 구성하였다. 감정노동의 측정도구]

는 이송희[10] 연구에서 검증된 설문 항목을 수정 보완하여 감정표현의 빈도 3문항, 감정표현 규범의 주의성 3문항, 감정의 부조화 3문항으로 구성되었고, 설문문항의 내적 일관성을 나타내는 Cronbach's  $\alpha$  계수는 .60이상이다.

감성지능의 측정도구는 Wong과 Law[11]이 개발한 감성지능 측정도구인 WLEIS를 사용하였고, 설문문항의 내적일관성을 나타내는 Cronbach's  $\alpha$  계수는 .80이상이었다. 설문항목으로는 자기감성이해 4문항, 타인감성이해 4문항, 감성조절 4문항, 감성활용 4문항이었다.

직무스트레스 측정에 사용된 조사도구는 Jayaratne[12]에 의해 개발된 도구를 사용하였으며, 직무스트레스 전체의 Cronbach's  $\alpha$  계수는 .80이상이었다. 설문항목은 역할갈등 4문항, 역할모호성 5문항, 역할과다 3문항으로 이루어져 있다.

### 2.2.1 측정도구의 신뢰도와 타당성 검증

간호사들의 감정노동, 감성지능, 직무스트레스 측정항목들의 신뢰성 검증을 위해 SPSS 18.0을 이용하여 Cronbach's  $\alpha$  값을 산출하였고, 타당성 검증을 위하여 AMOS 18.0을 이용하여 확인적 요인분석(CFA)을 실시하였다.

## 3. 연구 결과 및 분석

### 3.1 조사대상의 일반적 특성

본 연구의 조사대상자는 122명을 대상으로 조사를 실시하였다. 이들의 특성은 <Table 1>과 같다.

먼저, 성별은 여자가 116명(95.1%)으로 높게 나타났으며, 연령은 25-30세 미만이 43명(35.2%)으로 가장 높게 나타났으며, 종교는 무교가 53명(43.4%)으로 가장 높게 나타났다. 최종학력은 학사졸업이 78명(63.9%), 결혼 상태는 미혼이 82명(67.2%)으로 높게 나타났다. 담당부서는 병동계가 67명(54.9%)가 가장 높았으며, 직급은 일반간호사가 87명(71.3%)로 가장 높게 나타났다.

### 3.2 확인적 요인분석

간호사들의 감정노동, 감성지능, 직무스트레스 측정항목들의 측정항목에 대한 집중타당성과 판별타당성 검증을 위하여, 확인적 요인분석(CFA: Confirmatory Factor

<Table 1> Descriptive Characteristics of the Sample (N=122)

| Characteristics |              | n   | %    | M±SD     |
|-----------------|--------------|-----|------|----------|
| Gender          | Female       | 116 | 95.1 |          |
|                 | Male         | 6   | 4.9  |          |
| Age(in years)   | <25          | 18  | 14.8 | 30.4±6.2 |
|                 | 25-30        | 43  | 35.2 |          |
|                 | 30-35        | 37  | 30.3 |          |
|                 | 35-40        | 15  | 12.3 |          |
|                 | >40          | 9   | 7.4  |          |
| Education       | Diploma      | 17  | 13.9 |          |
|                 | Bachelor     | 78  | 63.9 |          |
|                 | Master       | 25  | 20.5 |          |
|                 | etc.         | 2   | 1.6  |          |
| Marital status  | Married      | 40  | 32.8 |          |
|                 | Single       | 82  | 67.2 |          |
| Department      | Ward         | 67  | 54.9 |          |
|                 | OPD          | 12  | 9.8  |          |
|                 | ICU          | 18  | 14.8 |          |
|                 | Special part | 18  | 14.8 |          |
|                 | etc.         | 7   | 5.7  |          |
| Position        | Staff nurse  | 87  | 71.3 |          |
|                 | Charge nurse | 26  | 21.3 |          |
|                 | Head nurse   | 8   | 6.6  |          |
|                 | etc.         | 1   | 0.8  |          |
| Career(year)    | <1           | 10  | 8.2  |          |
|                 | 1-3          | 20  | 16.4 |          |
|                 | 3-5          | 26  | 21.3 |          |
|                 | 5-7          | 17  | 13.9 |          |
|                 | 7-10         | 33  | 27.0 |          |
|                 | >10          | 16  | 13.1 |          |

Analysis)을 실시하였으며, 모수의 추정방법은 최대우도법(Maximum Likelihood Method)을 이용하였다. 직무스트레스 변인의 경우 요인분석을 통해 요인부하량을 바탕으로 잠재변인에 대해 동일한 요인부하량을 갖도록 문항들의 짝을 구성하여 문항묶음(item parceling)을 실시하여, 3개의 측정변인(직무스트레스 1: JS 1, 직무스트레스 2: JS-2, 직무스트레스 3: JS-3)으로 재구성하여 분석에 활용하였다. 홍세희[13]에 의하면 측정모형의 적합도 평가는 표본의 크기에 민감하지 않으면서 해석기준이 있고, 모형의 간명성까지 고려한 적절한 적합도 지수의 선정이 중요한데, 특히  $\chi^2$  통계량과 TLI(Tucker-Lewis Index), 비교적합지수인 CFI(Comparative Fit Index), 그리고 절대 적합도 지수 중 신뢰구간을 설정할 수 있는 장점이 있는 평균제곱근 근사오차인 RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation) 등을 적합도 지수를 모형의 평가기준

로 삼고 있으며, 본 연구에서 이들 적합도 지수를 평가기 준으로 하였다. 일반적으로  $\chi^2$ 통계량은  $p>.05$ 면 좋은 모 형으로 평가되나 표본수에 민감하므로 다른 적합도 지수 와 함께 고려하는 것이 바람직하며, TLI, CFI는 .9 이상, RMSEA는 .08이하이면 좋은 적합도로 평가된다.

측정모형의 확인적 요인분석을 통해 수정지수를 검토 하여 오차항간의 상관성이 높아 모형적합도를 저해하는 타인감정이해 1개 항목을 제거하고 최종 측정항목을 구 성하였다. 최종 측정변수로 구성된 측정모형의 적합도는 <Table 2>에 제시된 바와 같이,  $\chi^2=413.646(df=296, p<.001)$ , TLI=.901, CFI=.916, RMSEA(90%CI)=.057 (.044~.070)로 각각 나타나, 전반적으로 모형 적합도는 수용가능 한 수준으로 확인되었다. <Table 2>에 제시된 확인적 요인분석 결과, 측정항목들의 요인적재량은 통계 적으로 유의하였고, 이론적으로 부적합한 음분산오차 (heywood case) 등은 나타나지 않았다. 연구변인들의 집 중타당성(convergent validity)을 살펴보기 위하여 개념 신뢰도(CR: construct reliability)와 평균분산추출값 (AVE: Average Variance Extracted)을 산출하였다. 집 중타당성은 잠재변인에 대한 두개 이상의 측정변인들의 상관관계를 의미하는 것으로 일반적으로 개념신뢰도는 0.7이상, 평균분산추출값은 0.5이상이면 집중타당성이 있 다고 본다. 분석결과 개념신뢰도의 경우 모든 잠재변인 에서 0.7이상으로 나타났고, 평균분산추출값 역시 모두 0.5이상으로 나타나 집중타당성이 확인되었다. 다음으로 판별타당성을 살펴보면, 판별타당성은 하나의 잠재변인 이 다른 잠재변인과 얼마나 차별적으로 다른 가를 나타 내는 것으로, 평가방법으로 여러 방법이 있으나 본 연구 에서는 가장 엄격한 방법인 두 잠재변인의 상관계수와 평균분산추출값의 비교를 통해 검증하였는데, 평균분산 추출값이 잠재변수간의 상관계수의 제곱보다 크면 판별 타당성이 있는 것으로 본다. 평균분산추출값과 상관계 수의 제곱을 비교를 통해 판별타당성을 확인한 결과, 연 구변인들간의 상관관계는 <Table 3>에 제시된 바와 같 이, <Table 2>에 나타난 잠재변인의 평균분산추출값이 연구변수의 상관계수의 제곱보다 모두 큰 것으로 나타나 변인들간의 판별타당성이 확인되었다.

<Table 2> Result of Confirmatory Factor Analysis

|   |         | Estimate | Standard Error | t    | C.R (AVE) |
|---|---------|----------|----------------|------|-----------|
| Frequency of emotional display          | → EL 1  | 1.000    | .597           |      |           |
|   | → EL 2  | 1.239    | .897           | .216 | 5.731***  |
|   | → EL 3  | 1.024    | .565           | .204 | 5.029***  |
| Attentiveness to required display rules | → EL 4  | 1.000    | .590           |      |           |
|   | → EL 5  | 1.159    | .582           | .292 | 3.977***  |
|   | → EL 6  | 1.843    | .712           | .433 | 4.259***  |
| Emotional dissonance                    | → EL 7  | 1.000    | .677           |      |           |
|   | → EL 8  | .966     | .692           | .158 | 6.103***  |
|   | → EL 9  | 1.209    | .796           | .186 | 6.480***  |
| Self-emotional appraisal                | → EI 1  | 1.000    | .654           |      |           |
|   | → EI 2  | 1.516    | .930           | .184 | 8.227***  |
|   | → EI 3  | 1.550    | .866           | .193 | 8.023***  |
|   | → EI 4  | .852     | .544           | .157 | 5.436***  |
| Other's emotional appraisal             | → EI 5  | 1.000    | .515           |      |           |
|   | → EI 6  | 1.988    | .837           | .436 | 4.562***  |
|   | → EI 8  | 1.527    | .651           | .331 | 4.619***  |
| Regulation of emotion                   | → EI 9  | 1.000    | .625           |      |           |
|   | → EI 10 | .951     | .476           | .201 | 4.721***  |
|   | → EI 11 | 1.449    | .903           | .187 | 7.737***  |
|   | → EI 12 | 1.563    | .922           | .201 | 7.783***  |
| Use of emotion                          | → EI 13 | 1.000    | .706           |      |           |
|   | → EI 14 | .975     | .677           | .143 | 6.831***  |
|   | → EI 15 | 1.051    | .811           | .131 | 8.045***  |
|   | → EI 16 | 1.146    | .846           | .138 | 8.305***  |
| Job stress                              | → JS 1  | 1.000    | .777           |      |           |
|   | → JS 2  | 1.099    | .882           | .106 | 10.377*** |
|   | → JS 3  | 1.114    | .903           | .106 | 10.551*** |

$\chi^2=413.646, df=296, p<.001, TLI=.901, CFI=.916, RMSEA(90\%CI)=.057(.044\sim.070)$

\*\*\* $p<.001$

### 3.3 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향

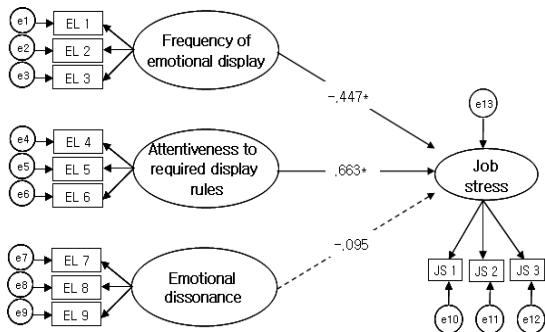
간호사들의 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향을 살펴보기 위해 구조방정식 모형분석(Structural Equation Model Analysis)을 실시한 결과는 <Table 4>와 같다. 먼저 모형의 적합도는  $\chi^2=63.946(df=48, p<.001)$ , TLI=.956, CFI=.968, RMSEA(90%CI)=.052(.000~.084)로 각각 나타나, 전반적으로 모형 적합도는 수용가능 한 수 준으로 확인되었다. 분석결과, 감정노동 변인 중 감정표 현의 빈도는 직무스트레스에 유의미한 부(-)적 영향( $\beta =-.447, p<.05$ )을 미치는 것으로 나타났고, 감정표현 규

<Table 3> Correlations of variables

|  | 1     | 2     | 3     | 4     | 5     | 6     | 7     | 8 |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---|
| <b>Emotional labor</b>                     |       |       |       |       |       |       |       |   |
| 1. Frequency of emotional display          | 1     |       |       |       |       |       |       |   |
| 2. Attentiveness to required display rules | .147  | 1     |       |       |       |       |       |   |
| 3. Emotional dissonance                    | -.265 | .593  | 1     |       |       |       |       |   |
| <b>Emotional intelligence</b>              |       |       |       |       |       |       |       |   |
| 4. Self-emotional appraisal                | .167  | -.053 | -.030 | 1     |       |       |       |   |
| 5. Other's emotional appraisal             | .216  | .191  | .009  | .400  | 1     |       |       |   |
| 6. Regulation of emotion                   | .202  | .133  | -.280 | .356  | .561  | 1     |       |   |
| 7. Use of emotion                          | .530  | .016  | -.233 | .412  | .276  | .256  | 1     |   |
| 8. Job stress                              | -.248 | .506  | .417  | -.342 | -.104 | -.324 | -.213 | 1 |

범의 주의성은 유의미한 정(+)적 영향( $\beta=.663, p<.05$ )을 미치는 것으로 나타났으며, 감정의 부조화는 직무스트레스에 유의미한 영향을 미치지 않은 것으로 분석되었다.

이와 같은 결과를 통해, 간호사들이 환자들에게 긍정적인 감정표현을 많이 할수록 직무스트레스는 낮아지며, 간호사들이 병원의 감정표현 규범으로 인해 자신의 감정을 억누르거나 자신의 감정과는 다른 표현으로 환자들을 대할수록 직무스트레스는 높아지는 것을 예측할 수 있다.



[Figure 1] The Influence of emotional labor on job stress

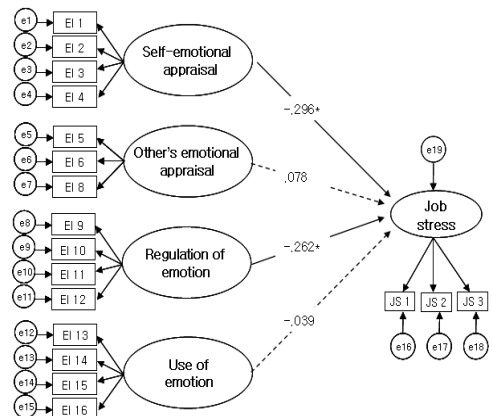
<Table 4> The Influence of emotional labor on job stress

| Independent variable                                 | $\beta$ | t      | p    |
|--|---------|--------|------|
| Frequency of emotional display → Job stress          | -.447   | -2.497 | .013 |
| Attentiveness to required display rules → Job stress | .663    | 2.464  | .014 |
| Emotional dissonance → Job stress                    | -.095   | -.426  | .670 |

### 3.4 감성지능이 직무스트레스에 미치는 영향

간호사들의 감성지능이 직무스트레스에 미치는 영향을 살펴보기 위해 구조방정식 모형분석을 실시한 결과는 <Table 5>과 같다. 모형의 적합도는  $\chi^2=199.606(df=125, p<.001)$ , TLI=.915, CFI=.930, RMSEA(90%CI)=.070(.051~.088)로 각각 나타나, 전반적으로 모형 적합도는 수용 가능한 수준으로 확인되었다. 분석결과, 감성지능 변인 중 자기감정이해( $\beta=-.296, p<.05$ )와 감정조절( $\beta=-.262, p<.05$ ) 변인이 직무스트레스에 유의미한 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 타인감정이해와 감성활용 변인은 직무스트레스에 유의미한 영향을 미치지 않은 것으로 분석되었다.

이와 같은 결과를 통해, 간호사들이 자신의 감정을 잘 이해할수록 직무스트레스는 낮아지고, 감성조절을 잘 할수록 직무스트레스는 낮아지는 것으로 예측되어, 간호사들이 직무스트레스를 낮추기 위해서는 특히 자신의 감정에 대한 이해와 감성조절능력을 높이는 것이 중요함을 알 수 있다.



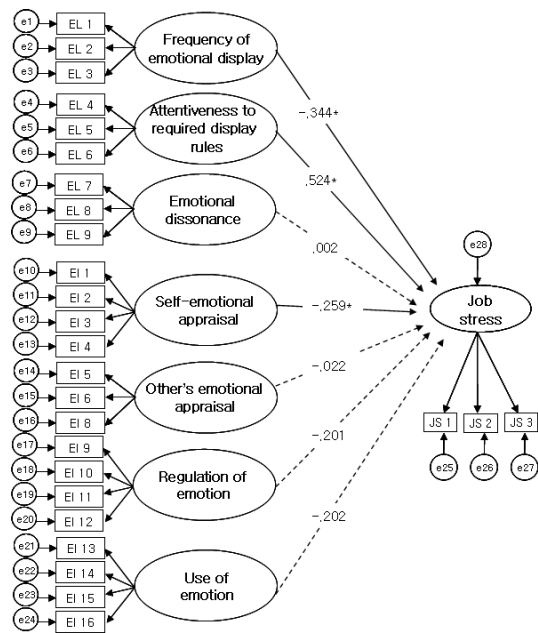
[Figure 2] The Influence of emotional intelligence on job stress

<Table 5> The Influence of emotional intelligence on job stress

| Independent variable                     | $\beta$ | t      | p    |
|--|---------|--------|------|
| Self-emotional appraisal → Job stress    | -.296   | -2.476 | .013 |
| Other's emotional appraisal → Job stress | .078    | .674   | .501 |
| Regulation of emotion → Job stress       | -.262   | -2.089 | .037 |
| Use of emotion → Job stress              | .039    | .306   | .760 |

### 3.5 감정노동과 감성지능이 직무스트레스에 미치는 영향

간호사들의 감정노동과 감성지능이 직무스트레스에 미치는 상대적 영향력을 살펴보기 위해 구조방정식 모형 분석을 실시한 결과는 <Table 6>과 같다. 먼저 모형의 적합도는  $\chi^2=413.646(df=296, p<.001)$ , TLI=.901, CFI=.916, RMSEA(90%CI) =.057(.044~.070)로 각각 나타나, 전반적으로 모형 적합도는 수용가능한 수준으로 확인되었다. 분석결과, 감정노동 변인 중 감정표현의 빈도는 직무스트레스에 유의미한 부(-)적 영향( $\beta=-.344, p<.05$ )을, 감정표현 규범의 주의성은 유의미한 정(+)적 영향( $\beta=.524, p<.05$ )을 미치는 것으로 나타났고, 감성지능 변인 중 자기감정이해( $\beta=-.259, p<.05$ )가 직무스트레스에 유의미한 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이들 변인들의 상대적 영향력은 표준화계수( $\beta$ )를 통해 알 수 있듯이, 감정표현 규범의 주의성, 감정표현의 빈도, 자기감정이해 등의 변인 순으로 직무스트레스에 미치는 영향력이 큰 것으로 분석되었다. 이와 같은 결과를 통해, 간호사들이 직무스트레스를 낮추기 위해서는 환자들과 긍정적인 감정표현을 많이 하고, 간호사들이 병원의 감정표현 규범으로 인해 표현하지 못한 감정을 해소할 수 있는 방안이 필요하며, 자신의 감정에 대한 이해 능력을 기르도록 스스로 노력이 필요함을 알 수 있었다.



[Figure 3] The Influence of emotional labor, emotional intelligence on job stress

<Table 6> The Influence of emotional labor, emotional intelligence on job stress

| Independent variable                                 | $\beta$ | t      | p    |
|--|---------|--------|------|
| <b>Emotional labor</b>                               |         |        |      |
| Frequency of emotional display → Job stress          | -.344   | -2.250 | .024 |
| Attentiveness to required display rules → Job stress | .524    | 2.412  | .016 |
| Emotional dissonance → Job stress                    | -.002   | -.013  | .989 |
| <b>Emotional intelligence</b>                        |         |        |      |
| Self-emotional appraisal → Job stress                | -.259   | -2.219 | .026 |
| Other's emotional appraisal → Job stress             | -.022   | -.193  | .847 |
| Regulation of emotion → Job stress                   | -.201   | -1.625 | .104 |
| Use of emotion → Job stress                          | .202    | 1.337  | .181 |

## 4. 연구 결과 및 논의

본 연구의 목적은 감정노동과 감성지능이 직무스트레스에 미치는 영향을 분석하고자 하였다. 이를 위해 먼저

주요 변인에 대한 기술통계분석을 실시한 후 상관관계분석, 회귀분석을 실시하였다. 연구결과를 바탕으로 각각의 연구문제에 대해 논의하면 다음과 같다.

첫째, 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향을 알아보기 위하여 감정노동을 독립변인으로 직무스트레스를 종속변인으로 설정하고 회귀분석을 실시하였다. 그 결과 감정노동의 하위변인 중 감정표현의 빈도가 높을수록 직무스트레스가 낮아지며, 감정표현 규범의 주의성이 많을수록 직무스트레스는 높아진다는 것을 알 수 있었다.

이 결과는 선행 연구결과처럼[3, 4, 14, 15] 대상자에게 서비스를 직접 제공하는 직업의 종사자들은 감정적 작업이 높을수록 직무스트레스에 정(+)의 영향을 미친다는 결과와 일치하는 결과이다.

그리고 박미미 외[16]의 연구에서 감정노동이 높을수록 직무 스트레스도 높은 것으로 나타났으며, 감정노동이 낮을수록 직무스트레스도 낮은 것으로 나타났다. 또한 한숙정 외[17]의 연구에서 감정노동은 직무스트레스와 정적 상관관계를 보였고, 신미경과 강현임의[18]의 연구에서 감정노동은 직무스트레스와 정적 상관관계를 보였다. 이러한 결과는 친절이 요구되는 직종에서 그런 태도가 전문직업인으로 인식되는 측면이 강하기 때문이라고 생각된다.

그리고 본 연구에서 감정노동의 빈도가 높을수록 직무스트레스는 적었다는 결과는, 감정노동의 빈도가 직무스트레스에 영향을 미치지 않는다는 연구결과[10]와 일치하였으며, 감정노동의 빈도가 서비스에 긍정적인 영향을 준다는 결과[19]와 일치하였다.

이 연구 결과는 감정표현 규범과 간호사 자신의 실제 감정 간의 차이가 많이 날수록 직무스트레스가 높아지고, 감정표현의 빈도가 많을수록 오히려 직무스트레스를 적게 받는 것을 알 수 있었다.

또한 본 연구에서는 감정의 부조화는 직무스트레스에 유의미한 영향을 미치지 않았지만, 정숙희외[20]의 연구에서는 대상자의 감정표현이나 행동이 상충될 때 감정부조화가 발생된다고 하여, 본 연구와 차이점을 나타냈다. 또한 고선희 외[21]의 연구에서 감정부조화가 직무스트레스에 부(-)의 영향을 미치는 것과는 상반된 결과로 나타났다.

둘째, 감성지능과 직무스트레스와의 관계를 알아보기 위해 감성지능의 하위변인을 독립변인으로 직무스트레

스를 종속변인으로 설정하고 회귀분석을 실시하였다. 그 결과 감성지능의 하위변인 중 자기감성 이해, 타인의 감정이해, 감성조절, 감성활용 모두가 직무스트레스에 부(-)의 영향력을 갖는 것으로 나타났다.

이 결과는 선행 연구결과에서 나타난 것처럼[22, 23, 24], 감성지능이 높을수록 직무스트레스를 적게 받는다는 이 견해와 일치하는 결과이다. 특히, 감성지능의 하위변인 중 감성조절이 직무스트레스와의 관계에서 가장 낮은 부(-)의 영향력을 나타내었고, 배은주[25]의 연구결과에서는 호텔 종사원은 감성지능이 하위변인 중 자기감성이해가 직무스트레스와의 관계에 가장 낮은 부(-)의 영향력을 갖는 것으로 나타 직종별 차이가 있음을 알 수 있었다. 이 결과는 간호사는 감성조절을 잘 할수록 직무스트레스를 적게 받는다는 것을 알 수 있다.

셋째, 종합병원 간호사의 감정노동과 감성지능을 함께 독립변인으로 설정하고, 다중회귀 분석을 하였을 때, 본 연구 결과 감성지능이 감정노동의 하위변인인 감정표현의 규범의 주의성, 감정의 부조화로부터 오는 스트레스를 낮추는 것으로 분석되어, 배은주[25]의 연구결과와 일치하는 것으로 나타났다.

위의 결과를 통해 종합병원 간호사들이 직무스트레스를 줄이기 위해서는 서비스를 받는 대상자인 환자와 긍정적인 감정표현을 많이 할 수 있도록 해야하며, 간호사 자신들의 감성조절능력을 기르도록 스스로 노력이 필요함을 알 수 있다.

본 연구 결과를 바탕으로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 본 연구는 서울시에 소재한 일개 종합병원 간호사를 대상으로 감정노동과 감성지능이 직무스트레스에 미치는 영향을 연구하였다. 이 연구결과는 모든 종합병원 간호사에게 일반화하기에는 한계점이 존재함으로, 다양한 병원 간호사들 대상으로 광범위한 조사를 통해 연구의 일반화 가능성을 높일 필요가 있다.

둘째, 본 연구는 일개 종합병원에 근무하는 간호사를 대상으로 하였으나, 향후 연구에서는 근무부서, 근무경력, 직급에 따른 분석을 세분화하여 조사할 필요가 있다.

REFERENCES

- [1] J. Y. Ann, A study on emotional labor and job stress for clinical nurses of a cancer hospital. Catholic University, A master's thesis, 2007.
- [2] B. I. Lee, Development of a model for emotional labor worker's health. Seoul national university, A Doctoral thesis, 2006.
- [3] Y. M. Kim, A study on the effect of emotional labor according to the personality type of hotel employee on job stress. Seojong University, A master's thesis, 2008.
- [4] H. A. Kim, Contribution of emotional labor to job stress of dietitians in school foodservice. Korean journal of food and cookey science, Vol. 26, No. 1, pp. 41-53, 2010.
- [5] J. Y. Lee, Moderating effects of emotional intelligence on the relationships between job demand and burn-out: Focused on tourism employees. Human Resource management, Vol. 14, No. 4, pp. 270-294, 2007.
- [6] D. Goleman, Emotional intelligence, New York: Bantam Books, 1995.
- [7] M. S. Jung, K. J. Kim, 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.
- [8] S. H. Yoo, The effects of organizational managerial characteristics and job characteristics on job stress and job effectiveness: A survey on clinical nurses. Journal of Korean psychological Association, Vol. 17, No. 3, pp. 451-466, 2004.
- [9] H. J. Park, Emotional Labor, emotional expression and burnout of clinical nurses. Journal of Korean Academy of Nursing Administration, Vol. 15, No. 2, pp. 225-232, 2009.
- [10] S. H. Lee, The research about emotional labor and job stress of the department store sales associates-moderating effect of superior's leadership. Kyunghee University, A master's thesis, 2011.
- [11] D. Wong, & K. S. Law, The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. The Leadership Quarterly, Vol. 13, No. 3, pp. 243-274, 2002.
- [12] S. Jayaranten & W. A. Chess, Job satisfaction and burnout in social work. in stress and burnout in the human service profession. Farber, B. A. (ed), New York: Pergamon, 1983.
- [13] S. H. Hong, The criteria for selecting appropriate fit indices in structural equation modeling and their rationales. Journal of Korean Clinical Psychology, Vol. 19, No. 1, pp. 167-177, 2000.
- [14] K. S. Song, Research on the stress due to emotional labor of workers of large discount stores. Industrial system engineering the Graduate School of Ajou University, A master's thesis, 2008.
- [15] A. A. Grandey, Emotion regulation in the workplace: a new way to conceptualize emotional labor. Journal of Occupational health psychology, Vol. 5, No. 1, pp. 95-110, 2000.
- [16] M. M. park, & S. J. Han, Relation of job satisfaction with emotional labor, job stress, and personal resources in home healthcare nurses. Journal of Korean Acad Community Health Nurs, Vol. 24, No. 1, pp. 51-61, 2013.
- [17] S. J. Han, P. S. Yoon, Mp. S., Kwon, & M. S. Song, Comparison of emotional labor and job stress of hospital nursing staff. Korean Academy Society of occupational Health Nursing, Vol. 20, NP. 1, pp. 55-64, 2011.
- [18] M. K. Shin, & H. I. Kang, Effects of emotional labor and occupational stress on somartization in nurses. Journal of Korean Academy of Nursing Administration, Vol. 17, No.2, pp. 158-167, 2011.
- [19] B. S. Kim, M. H. Kim, I. S. Lee & M. G. Jeong, The impact of hotel foodservice employee's emotional labor on level of service delivery: Focused on the mediating effect of supervisor's emotional intelligence and social supports. Journal of Foodservice management, Vol. 13, No. 5, pp.



319-340, 2010.

- [20] S. H. Jung, S. N. Shim & E. J. Yoo, Emotional labor and psychosocial stress difference of hairdressers in beauty shops depending on variables related to third jobs. *Journal of Digital Policy & Management*, Vol. 11, No. 2, pp. 347-354, 2013.
- [21] S. H. Ko, E. S. Park, Effect of emotional labor on service commitment and customer orientation among hotel employees. *The Korea Contents Society*, Vol. 13, No. 12, pp. 470-483, 2013.
- [22] K. H. Lee, J. S. Song, The effect of emotional intelligence on self-efficacy and job stress of nurses mediating role of self-efficacy-. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol. 16, No. 1, pp. 17-25, 2010.
- [23] M. H. Lee, A study about in fluence of the exhaustion on job stress among the nurses-sensitivity of the emotion intelligence-. Changwon University, A master's thesis, 2009.
- [24] H. K. You, S. P. Kim, A study on the relationship between emotional intelligence, job stress, job satisfaction and job performance. *Human Resource Management*, Vol. 15, No. 4, pp. 127-146, 2008.
- [25] E. J. Bae, The effect of H Hotel employee's emotional labor and emotional intelligence on job stress. Korea University, A master's thesis, 2012.

**김 윤 정(Kim, Yun Jeong)**



- 2007년 2월 : 한양대학교 간호학과 (간호학석사)
- 2011년 2월 : 한양대학교 간호학과 (간호학박사)
- 2012년 2월 ~ 현재 : 배재대학교 간호학과 조교수
- 관심분야 : 응급간호, 기본간호
- E-Mail : yunkim@pcu.ac.kr