

## 간호사 감정노동의 선행 및 결과 요인을 포함한 모형구축<sup>†</sup>

김미연<sup>1</sup> · 최희정<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> 건국대학교 간호학과

접수 2015년 10월 15일, 수정 2015년 11월 29일, 게재확정 2016년 1월 18일

### 요약

본 연구는 Morris과 Feldman (1997)의 모형을 기반으로 선행요인과 결과를 포괄하는 감정노동 모형을 구축하고 간호사를 대상으로 이를 검증하였다. 자가보고식 설문지를 이용한 조사연구로서 상급종합병원 또는 종합병원에 근무하는 247명의 간호사를 대상으로 자료를 수집하였다. 모형 적합성 분석 결과 표준카이자승치 2.31, 표준적합지수.94, 비교적합지수.97, 근사원소평균자승잔차.07 등으로 나타나 설정한 모형이 간호사의 감정노동을 설명하는데 적합한 것으로 나타났다. 구조모형의 경로 분석 결과, 직무자율성과 조직지원은 감정노동에 유의한 영향을 미쳤고, 감정노동은 감정적 소진에는 유의한 정적 영향을, 직무만족과 조직몰입에는 유의한 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 결론적으로 간호사의 직무특성과 조직의 지원은 감정노동을 매개로 하여 결과변수인 감정적 소진과 직무만족, 그리고 조직몰입에 영향을 미치고 있음을 알 수 있었다.

주요용어: 감정노동, 감정적 소진, 직무만족, 직무자율성, 조직몰입, 조직지원.

## 1. 서론

### 1.1. 연구의 필요성

최근의 의료기관은 입원대상자 진료, 외래 및 응급대상자의 진단 및 진료, 간호서비스 등을 포함하여 고객만족을 위해 폭넓은 서비스를 제공하며 (김영균 등, 2007), 다양한 의료경영전략을 제시하고 있다. 특히 우수한 서비스를 제공하기 위해 의료기술이나 전문성만을 요구할 뿐 아니라, 그들의 태도나 감정표현을 조직이 정한 것을 따르도록 요구하고 있다. 호텔이나 식당 종업원, 여객기 승무원 등의 서비스 종사자와 같이, 근무 중 대상자와의 대면접촉이나 음성교류 과정에서 자신의 실제 감정과는 상관없이 조직이 정한 유형의 감정으로만 표현해야 하는 직무에 종사하는 조직 구성원을 감정노동자라고 한다 (Hochschild, 1983). 병원 전체 의료 인력의 40%를 차지 (Ministry of Health and Welfare, 2012)하는 간호사 역시 감정노동 근무자로 정의된다 (Han, 2013). 간호사는 간호제공 과정에서 직접 접촉과 감정교류가 발생할 뿐만 아니라 심각한 질병을 가진 환자와 나쁜 소식을 접한 가족 구성원을 지지하는 과정에서 정신적 부담감이 크며 (Yang과 Chang, 2008), 이러한 상황에서 자신의 실제 감정을 표현하지 못하고 감정을 조절해야 하는 경우가 많기 때문이다 (Kim과 Cho, 2013). 간호사가 자신의 감정과는 상관없이 무조건 대상자에게 친절하게 대할 때 대상자가 질적 간호를 제공받았다고 인식하는 것이다. 간호사는 병원에서 환자와 가장 직접적이면서 지속적인 관계를 맺는 집단으로 환자들이 지각하는 병원에 대한 전반적인 의료서비스 품질에 결정적인 영향을 미친다 (이내영 등, 2015). 따라서 간호사의 감정노동 결

<sup>†</sup> 본 연구는 제1저자 김미연의 석사학위논문의 일부를 발췌, 수정한 논문임.

<sup>1</sup> (380-701) 충북 충주시 충원대로 268, 건국대학교 간호학과 박사과정학생.

<sup>2</sup> 교신저자: (380-701) 충북 충주시 충원대로 268, 건국대학교 간호학과, 교수. E-mail: hjchoi98@kku.ac.kr

과는 병원 서비스의 질을 결정하는데 중요한 영향을 미치며 나아가 병원의 생산성과도 직결된다. 이런 이유로 병원조직에서 간호사의 감정노동에 대한 요구는 더욱 증가되고 있다. 신체적, 정신적 노동과 마찬가지로 감정노동 역시 노동 강도가 높은 경우 개인과 조직에 부정적 결과를 초래할 수 있다. 그러므로 간호사 개인의 삶의 질 뿐 아니라 간호 서비스 질을 향상시키고 조직의 발전을 위해 간호사의 감정노동 관리는 꼭 필요하다. 국내 연구 중에는 경로분석을 이용하여 감정노동이 소진이나 이직의도를 유발함을 검증한 연구들 (Lee, 2014)이 있으나 간호사의 감정노동을 설명하기 위해 선행요인과 결과 모두를 포괄적으로 다룬 체계적인 연구는 부족한 실정이다. 따라서 본 연구에서는 감정노동의 선행요인과 결과 모두를 포함하여 감정노동을 포괄적으로 설명하는 모형을 통해 간호사의 감정노동 선행요인과 그 결과를 규명하고자 한다.

## 1.2. 연구목적

본 연구의 목적은 감정노동의 선행요인과 결과를 포함하여 감정노동을 포괄적으로 설명하는 Morris와 Feldman (1997)의 모형을 기반으로 하고, 간호사의 감정노동 관련 선행연구를 고찰하여 간호사의 감정노동에 대한 모형을 구축하고 이를 검증하는 것이다.

## 2. 이론적 배경

감정노동은 조직 구성원이 직무 수행 중 경험하는 실제 감정과 조직의 감정표현 규범에 의해 정해진 감정 사이에 차이가 존재할 때, 효과적인 직무 수행이나 조직 내 적응을 위해 조직의 감정표현 규범에 맞게 자신의 감정을 조절하려고 노력하는 것이다 (Hochschild, 1983). 이는 고객과의 상호작용 과정에서 자신의 감정을 관리하고 적절한 감정을 표출하는 것을 노동의 한 종류라고 주장한 Hochschild (1983)에 의해 제시되었다.

Morris와 Feldman (1996)은 감정부조화, 상호작용 빈도와 기간을 감정노동을 구성하는 주요 특성으로 간주하면서 감정부조화를 감정노동의 주개념으로 설명하였다. 그리고 실증연구 (Morris와 Feldman, 1997)를 바탕으로 하여 감정노동의 선행요인으로 조직이 제시하는 감정표현 규칙의 명확성, 직무 일상화, 직무자율성을 설명하였다. 즉 일상화된 직무일수록 상호작용 빈도는 높지만 시간이 짧으므로 조직이 명확히 규정한 감정표현 규칙에 따라 고객에게 응대하면 감정부조화의 발생 가능성이 낮을 수도 있지만 상호작용 시간이 짧아 감정 관리를 위한 여유와 융통성을 발휘할 수 없기 때문에 감정부조화의 발생 가능성이 높아질 수 있음을 설명하였다.

한편 감정노동의 결과에는 감정노동 수행자의 감정적 소진, 직무만족, 그리고 조직몰입과 역할 내면화가 포함되었다. 감정부조화는 감정적 소진을 높이고 직무만족을 낮추지만 상호작용의 빈도와 기간은 감정적 소진과 직무만족에 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. Morris와 Feldman (1997)이 제시한 모형에서는 감정노동을 하나의 개념으로 통합하지 않은 채 감정노동을 구성하는 하위차원으로 구분하여 각각의 특성에 대해 선행요인과 결과를 분석하였다. Morris와 Feldman (1997)의 모형에 제시된 감정노동의 결과변수인 소진, 직무만족, 조직몰입에 대한 간호사 감정노동의 영향은 비교적 일관성 있는 결과를 나타냈다. 즉 간호사의 감정노동이 소진에는 정적 영향을, 직무만족과 직무몰입에는 부적 영향을 미치는 것으로 나타났다 (Kim 등, 2012; Byun과 Yom, 2009; Song, 2014).

본 연구에서는 Morris와 Feldman (1997)이 제시한 감정노동 모형에 바탕을 두고 국내외 연구에서 감정노동과 관련이 있는 것으로 일관성 있게 검증된 변수를 추가하여 간호사의 감정노동 모형을 구축하였다. 즉 간호사 감정노동의 선행요인으로 Morris와 Feldman (1997)이 제시한 감정표현 규칙의 명확성은 제외하고 직무일상화와 직무자율성을 포함하였으며 선행 연구에서 일관성 있게 주요 선행요인으로 검증된 조직지원 개념을 감정노동의 선행요인으로 추가하였다. 그리고 결과 변수로는 Morris와

Feldman (1997)이 제시한 결과변수인 감정적 소진, 직무만족, 직무몰입을 모두 포함하여 모형을 구축하였다 (Figure 3.1).

### 3. 연구방법

#### 3.1. 연구 가설적 모형

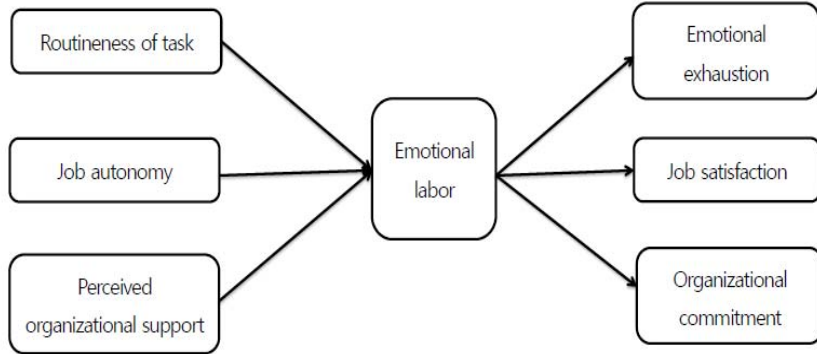


Figure 3.1 Hypothetical model

#### 3.2. 연구 가설

Figure 3.1에 제시한 모형을 바탕으로 다음과 같은 가설을 검증하고자 한다.

- 가설 1. 직무일상화는 감정노동에 정의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 2. 직무자율성은 감정노동에 부의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 3. 조직지원은 감정노동에 부의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 4. 감정노동은 감정적 소진에 정의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 5. 감정노동은 직무만족에 부의 영향을 미칠 것이다.
- 가설 6. 감정노동은 조직몰입에 부의 영향을 미칠 것이다.

#### 3.3. 연구 대상

본 연구는 상급종합병원 또는 종합병원에 근무하는 간호사를 대상으로 연령, 학력, 그리고 근무부서의 다양성을 고려하면서 편의표출법을 이용해 대상자를 선정하였다. 대상자 수는 측정 변수 당 15명 권장 사항과 공분산 구조분석 시 표본추출 오차를 가능한 줄이기 위해 표본의 크기를 최소 200명 이상 유지해야 함 (Bae, 2000)을 고려해 총 265부를 배부해 모두 회수하였고, 이 중 응답내용이 불충분하거나 부적합한 설문지 18부를 제외한 247부 (93.2%)를 최종분석에 사용하였다.

#### 3.4. 연구 윤리적 고려 및 자료 수집

본 연구는 연구대상자 보호를 위하여 K대학교 기관윤리심의위원회의 심사를 거쳐 승인 (심의번호:7001355-201406-HR-025)된 내용에 준하여 자료를 수집하였다. 2014년 7월 11일부터 10월 11일까지

지 3개 도시에 소재하는 상급 종합병원과 종합병원에 근무하는 간호사를 대상으로 구조화된 자가 보고 식 설문지를 이용하여 자료수집이 이루어졌다. 연구 참여 동의서에는 연구의 목적 및 비밀보장, 자유로운 연구 참여 의사결정, 연구 참여 철회에 관한 내용을 포함하였으며, 대상자는 모든 설명을 듣고 자발적으로 서면화 된 동의서를 작성한 후 설문에 응하였다.

### 3.5. 연구 도구

#### 1) 감정노동 빈도 (Frequency of emotional labor)

호텔종업원의 감정노동 측정을 위해 Morris와 Feldman (1997)이 제시한 감정노동 개념을 바탕으로 Kim (1998)이 문항을 개발하고 타당도를 검증한 3문항으로 측정하였다. 본 도구는 5점 Likert 척도로 점수 범위는 3-15점까지이며, 점수가 높을수록 감정노동의 빈도가 높음을 의미한다. 간호사를 대상으로 한 Kim 등 (2012)의 연구에서 크론바 알파 (Cronbach's  $\alpha$ )는 .67이었고, 본 연구에서는 .70이었다.

#### 2) 감정표현 주의정도 (Attentiveness of required display rules)

Morris와 Feldman (1997)이 제시한 감정노동 개념을 바탕으로 하여 Kim (1998)이 문항을 개발하고 타당도를 검증한 3문항을 이용하여 측정하였다. 본 도구는 5점 Likert 척도로 점수 범위는 3-15점까지이며, 점수가 높을수록 감정표현을 위해 주의집중 정도가 높음, 즉 많은 노력을 기울임을 나타낸다. 간호사를 대상으로 한 Kim 등 (2012)의 연구에서 크론바 알파는 .82이었고, 본 연구에서는 .54이었다. 문항분석을 통해 신뢰도를 낮게 하는 한 문항을 삭제하고 총 2문항만으로 감정표현 주의정도를 측정해 점수화하였다. 따라서 점수범위는 2점에서 10점이며, 이 때의 크론바 알파는 .64이었다.

#### 3) 감정 부조화 (Emotional dissonance)

Morris와 Feldman (1997)이 제시한 감정노동 개념을 바탕으로 하여 Kim (1998)이 문항을 개발하고 타당도를 검증한 3문항을 이용하여 측정하였다. 본 도구는 5점 Likert 척도로 점수 범위는 3-15점까지이며, 점수가 높을수록 조직이 제시한 감정표현 규칙과 구성원 자신의 실제 감정이 상이함을 의미한다. 간호사를 대상으로 한 Kim 등 (2012)의 연구에서 크론바 알파는 .61이었고, 본 연구에서는 .73이었다.

#### 4) 직무일상화 (Routineness of task)

Withy 등 (1983)가 직무 단위 기술을 평가, 측정하기 위해 개발한 직무단위기술척도 (Measures of Perrow's Work Unit Technology New Scale)를 연구자가 번역하여 측정하였다. 본 도구는 개발 당시 신뢰도는 크론바 알파는 .81이었으며 요인타당도 및 판별, 수렴 타당도를 통해 타당도를 검증하였다. 7점 Likert 척도로 10문항으로 구성되어, 점수 범위는 10-70점까지이며, 점수가 높을수록 직무일상화 정도가 높음을 의미한다. Morris와 Feldman (1997)의 연구에서도 본 도구를 사용하여 직무일상화를 측정하였고 이 때 크론바 알파는 .76, 본 연구에서는 .91이었다.

#### 5) 직무자율성 (Job autonomy)

Hackman과 Oldham (1975)은 직무진단조사 (Job diagnostic survey: JDS)를 개발하였다. 본 연구에서는 직무자율성을 측정하기 위해 JDS 중 직무자율성 도구를 Pack (2002)의 연구에서 번역한 것을 일부 수정하여 사용하였다. 7점 Likert 척도로 점수 범위는 3-21점까지이며, 점수가 높을수록 자율성이 높은 직무임을 의미한다. 개발 당시 신뢰도 크론바 알파는 .66이었으며 Morris와 Feldman (1997) 연구에서는 .68, 본 연구에서의 크론바 알파는 .61이었다.

#### 6) 조직지원 (Perceived organizational support)

Eisenberger 등 (1986)가 개발한 인식된 조직지원조사 (Survey of Perceived Organizational Support; SPOS) 도구를 번역하여 사용하였다. 이 도구는 조직 구성원에 대한 조직의 지원이 개인의 성과와 결근율에 대해 어떤 영향을 줄 것인지를 예측하기 위해 개발되었으며 개발 당시 크론바 알파는 .97이

었다. 본 도구는 각 문항마다 7점 척도이며 총 36문항으로 구성되었다. 총점수를 문항수로 나누어 점수화하므로 점수범위는 1-7점까지이다. 점수가 높을수록 조직지원에 대한 구성원의 믿음 정도가 높음을 의미하며 본 연구에서의 신뢰도 크론바 알파는 .91이었다.

#### 7) 감정적 소진 (Emotional exhaustion)

Wharton (1993)이 개발한 직무관련 감정적 소진 척도 (Scale Measuring Job Related Emotional Exhaustion)를 Cho (2007)가 번역한 도구를 이용하였다. 본 도구는 7점 Likert 척도로 6문항으로 구성되어 있다. 점수 범위는 0-36점까지이며, 점수가 높을수록 감정적 소진이 높음을 의미한다. 개발 당시 신뢰도는 크론바 알파는 .87이었으며 Morris와 Feldamn (1997) 연구에서는 .87, 본 연구에서의 크론바 알파는 .88이다.

#### 8) 직무만족 (Job satisfaction)

Hackman과 Oldham (1975)의 직무진단조사 (Job diagnostic survey; JDS) 중 전반적 직무만족 도구인 5개 문항을 Pack 등 (2006)이 번역한 것을 이용하였다. 본 도구는 7점 척도로, 5-35점의 점수범위를 지니며, 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다. 개발 당시 신뢰도 크론바 알파는 .76이었으며, Morris와 Feldamn (1997) 연구에서는 .87이었고, Pack 등 (2006)의 연구에서는 .78이었다. 본 연구에서의 크론바 알파는 .75이었다.

#### 9) 조직몰입 (Organizational commitment)

Mowday 등 (1979)이 개발한 조직몰입 설문 (organizational commitment questionnaire; OCQ)을 Shin (2012)이 번역한 도구로 측정하였다. 본 도구는 9가지 유형의 조직에서 일하는 근로자를 대상으로 이들이 조직에 몰입하는 정도를 측정하기 위해 개발한 도구이다. 본 도구는 7점 척도, 15문항으로 구성되어 있으며 총 점수를 문항수로 나누어 점수화한다. 점수 범위는 1-7점이고 점수가 높을수록 조직몰입 정도가 높음을 의미한다. 개발 당시 연구자가 간호사를 대상으로 측정하지 않았으나, Shin (2012)이 간호사를 대상으로 한 연구에서 크론바 알파는 .77이었고, 본 연구에서는 .76이었다.

### 3.6. 자료 분석

수집된 자료는 SPSS 21.0과 AMOS 21.0을 이용하여 분석하였다. 대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율, 그리고 평균과 표준편차를 이용하여 분석하였으며, 측정도구의 신뢰도 검증은 크론바 알파값으로 분석하였다. 구조방정식의 기본 가정인 정규성을 검토하기 위해 왜도와 첨도를 검증하였으며, 구조모형 검증은 다변량 정규성을 가정하는 최대우도법 (maximum likelihood method; MLE)을 이용하였다. 구조모형 적합도 평가는 카이제곱치 ( $\chi^2$ ), 표준카이제곱치 ( $\chi^2/df$ ), 표준적합지수 (normed fit index; NFI), 증분적합지수 (incremental fit index; IFI), 비교적합지수 (comparative normed of fit index; CFI), 근사원소평균자승잔차 (root mean squared error of approximation; RMSEA) 등을 AMOS 21.0을 이용하여 분석하였다.

## 4. 연구결과

### 4.1. 대상자의 일반적 특성

총 247명 대상자 중 대부분이 여성 (98.0%, 242명)이었고, 연령은 20~30세 (57.5%, 142명)가 가장 많았고, 기혼자 (59.9%, 148명)가 많았다. 학력은 간호전문학사 (50.6%, 125명)가 가장 많았다. 대상자의 82.2% (203명)는 종합병원, 17.8% (44명)는 상급종합병원에서 근무하고 있었다. 현재 근무하고 있는 간호단위는 일반병동이 (52.2%, 129명) 가장 많은 것으로 나타났다. 간호사의 직위는 일반 간호

사 90.7% (224명)이었다. 간호사 총 경력의 평균은 2.91년 ( $\pm 1.19$ )이었고, 총 경력 분포는 1~5년 이하 34.0% (84명)로 가장 높았다 (Table 4.1).

**Table 4.1** Demographic characteristics of participants (N=247)

Characteristics	Categories	N	%	Mean $\pm$ SD
Gender	Male	5	2.0	
	Female	242	98.0	
Age (years)	20~30	142	57.5	
	31~40	80	32.4	30.69 $\pm$ 6.57
	$\geq 41$	25	10.1	
	Married	148	59.9	
Marital status	Unmarried	97	39.3	
	Others*	2	0.8	
	Associate degree	125	50.6	
Education	Bachelor's degree	106	42.9	
	Master's degree or above	16	6.5	
	Tertiary hospital	44	17.8	
Type of hospital	General hospital	203	82.2	
Nursing units	General unit	129	52.2	
	ICU or OR	57	23.1	
	Outpatient clinic or other	61	24.7	
Position	Staff nurse	224	90.7	
	Charge nurse	23	9.3	
Career (years)	$\leq 1$	22	8.9	
	$>1$ and $\leq 5$	84	34.0	
	$>5$ and $\leq 10$	68	27.5	2.91 $\pm$ 1.19
	$>10$ and $\leq 15$	39	15.8	
	$>15$	34	13.8	

\* divorce, bereavement etc.; ICU: Intensive care unit; OR: Operating room

#### 4.2. 측정변수에 대한 기술통계와 정규성 및 신뢰도 검증

측정변수의 평균, 표준편차, 최소값, 최대값은 Table 4.2와 같다. 최대우도법을 적용한 구조모형 검증은 왜도와 첨도를 이용해 모든 측정변수의 절대 값은 1미만으로 자료의 정규성이 검증되었다.

**Table 4.2** Descriptive statistics, normality and reliability (N=247)

Measurement	Number of items	Possible score range	Range		Mean	S.D.	Skewness	Kurtosis	Cronbach's $\alpha$		
			Min	Max							
Emotional labor	Frequency of emotional labor	3	3	15	7	15	11.79	1.80	-0.17	-0.07	.70
	Attentiveness of required display rules	2	2	10	3	10	6.96	0.10	0.08	-0.28	.64
	Emotional dissonance	3	3	15	5	15	10.61	2.04	0.09	-0.23	.73
Routineness of task	10	10	70	27	70	52.13	8.71	-0.62	-0.11	.91	
Job autonomy	3	3	21	3	20	12.57	3.05	-0.56	-0.10	.61	
Perceived organizational support	36	1	7	1	5	3.41	0.66	-0.50	0.65	.91	
Emotional exhaustion	6	0	36	2	36	25.77	6.30	-0.58	0.47	.88	
Job satisfaction	5	5	35	5	33	17.02	5.03	0.24	-0.01	.75	
Organizational commitment	15	1	7	2	6	3.55	0.64	0.09	0.15	.76	

#### 4.3. 구조모형 분석

본 연구 모형에 대한 적합도는  $\chi^2=39.29$  ( $p=.002$ ),  $df=17$ , 그리고  $\chi^2/df = 2.31$ 로 나타났다. 표준 적합지수 (normed fit index; NFI)와 증분적합지 (incremental fit index; IFI)가 0.9 이상이면 모형이

적합한 것으로 볼 수 있는데 (Bentler와 Bonett, 1980), 본 모형의 경우 NFI=0.94, IFI=0.97이었다. 또한 NFI 결함을 극복하기 위한 비교적합지수 (comparative normed of fit index; CFI) 역시 0.9 이상이면 좋은 적합도로 판단되는데 (Hair 등, 2010), 본 모형의 CFI는 0.97이었다. 마지막으로 RMSEA (root mean squared error of approximation)는  $\chi^2$  검증의 약점을 보완하기 위해 만들어진 지수로서 0.05~0.08 정도의 근사적 오류를 포함하면 합리적인 모형이라 평가 (Browne과 Cudeck, 1993) 되는데, 본 모형의 RMSEA 0.07 이었다.

위와 같이 모형의 적합도 평가 결과  $\chi^2/df$ , NFI, IFI, CFI, RMSEA 적합지수가 모두 모형 적합성을 위한 권장수준 이상으로 나타나 대체적으로 모형의 적합도가 확보된 것으로 판단된다 (Table 4.3).

**Table 4.3** Model fit for the emotional labor model

Model	$\chi^2$	df	p	$\chi^2/df$	NFI	IFI	CFI	RMSEA
Emotional labor	39.29	17	.002	2.31	.94	.97	.97	.07

$\chi^2$ =chi square; df=degree of freedom; NFI=normed fit index; IFI: incremental fit index; CFI=comparative normed of fit index; RMSEA=root mean squared error of approximation

모형의 경로에 대한 연구 가설의 검증 결과는 다음과 같다 (Table 4.4).

- 가설 1. 직무일상화가 감정노동에 미치는 정적 영향은 통계적으로 유의하지 않아 기각되었다 ( $\beta=.12$ ,  $p=.157$ ). 직무일상화는 감정노동에 영향을 미치지 않음을 의미한다.
- 가설 2. 직무자율성이 감정노동에 미치는 부적 영향은 통계적으로 유의하게 나타나 지지되었다 ( $\beta=-.21$ ,  $p=.037$ ). 직무자율성이 높을수록 감정노동이 감소함을 의미한다.
- 가설 3. 조직지원이 감정노동에 미치는 부적 영향은 통계적으로 유의하게 나타나 지지되었다 ( $\beta=-.93$ ,  $p<.001$ ). 조직지원이 높을수록 감정노동이 감소함을 의미한다.
- 가설 4. 감정노동이 감정적 소진에 미치는 정적 영향은 통계적으로 유의하게 나타나 지지되었다 ( $\beta=.27$ ,  $p<.001$ ). 감정노동이 많을수록 감정적 소진이 증가함을 의미한다.
- 가설 5. 감정노동이 직무만족에 미치는 부적 영향은 통계적으로 유의하게 나타나 지지되었다 ( $\beta=-.31$ ,  $p=.002$ ). 감정노동이 많을수록 직무만족이 감소함을 의미한다.
- 가설 6. 감정노동이 조직몰입에 미치는 부적 영향은 통계적으로 유의하게 나타나 지지되었다 ( $\beta=-.55$ ,  $p<.001$ ). 감정노동이 많을수록 조직몰입이 감소함을 의미한다.

**Table 4.4** Regression weights for the model

path for the emotional labor	RW	SE	SRW( $\beta$ )	CR(t)	p
Emotional labor ← Perceived organization support	-0.62	0.16	-.93	-3.89	<.001
Emotional labor ← Job autonomy	-0.03	0.01	-.21	-2.09	.037
Emotional labor ← Routineness of task	0.01	0.01	.12	1.41	.157
Emotional exhaustion ← Emotional labor	3.80	1.09	.27	3.48	<.001
Job satisfaction ← Emotional labor	-3.44	1.11	-.31	-3.11	.002
Organizational commitment ← Emotional labor	-0.80	0.22	-.55	-3.68	<.001

RW: regression weight; SRW: standardized regression weight ( $\beta$ )

검증된 최종 모형은 Figure 4.1과 같다. 요인 중 직무일상화는 감정노동에 유의한 영향을 미치지 않았으나 직무자율성과 조직지원은 감정노동에 유의한 부적 영향을 미쳤다. 또한 감정노동은 감정적 소진은 유의한 정적인 영향을 미쳤으며, 직무만족과 조직몰입에는 유의한 부적인 영향을 미쳤음을 의미한다.

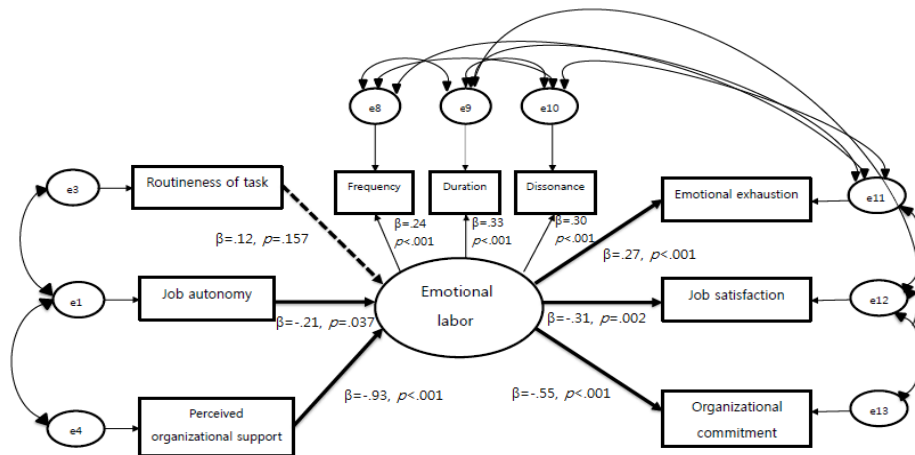


Figure 4.1 Path diagram for the emotional labor

## 5. 논의

본 연구는 간호사를 대상으로 Morris와 Feldman (1997)의 모형을 근간으로 하여 감정노동에 영향을 미치는 선행요인과 감정노동의 결과를 포함한 통합적 모형을 구축하고 이를 검증한 것이다.

중심개념인 감정노동을 Kim (1998)이 개발한 감정노동 빈도, 감정표현 주의정도 및 감정부조화로 측정하여 모형의 경로를 분석한 결과 직무일상화가 감정노동에 미치는 영향이 통계적으로 유의하지 않았다. 이러한 결과는, 대상자의 약 73% 정도가 간호사로 동일한 도구를 사용한 연구 (Morris와 Feldman, 1997)에서 직무일상화가 감정노동 빈도와 주의정도, 감정부조화에 유의한 영향을 미친다고 보고한 연구 결과 다양한 서비스 종사자를 대상으로 한 여러 연구들 (Chun, 2013; Zhang, 2011)에서 직무일상화가 감정노동의 강도를 높인다고 한 결과와도 달랐다. 본 연구 결과는 직무일상화에 대한 측정과 관련이 있는 것으로 생각한다. 즉 직무일상화를 측정한 문항들에 대한 응답할 때 일반적으로 간호사는 자신이 수행하는 기술적 측면의 간호업무에 초점을 두고 응답을 한 것으로 보인다. 따라서 서비스 제공 과정에서 대상자와 보호자뿐만 아니라, 상사, 동료 등과 지속적으로 상호작용을 해야 하는 간호사 (Kim, 2009)의 경우 간호 서비스 상황에서 기술적 업무의 반복성과 일상성 정도가 높다고 해서 감정노동 수준이 달라질 여지가 크지 않은 것으로 보인다. 이러한 결과는 직무일상화가 감정노동에 유의한 영향을 미치지 못한다고 보고한 서비스, 교육, 건강관리자 등 다양한 직종 종사자를 대상으로 한 Gosserand (2003)의 연구에서도 나타났으므로 추후 연구가 필요한 것으로 생각된다.

직무자율성이 감정노동에 유의한 긍정적 영향을 미쳐 자율성이 높은 직무를 수행할수록 감정노동이 덜 발생하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 타 직업 종사자와 함께 간호사를 연구 대상자에 포함하여 조사한 연구에서 자율성이 많이 부여될수록 감정부조화의 정도가 작아진다고 한 결과 (Morris와 Feldman, 1997)를 지지한다.

조직지원은 감정노동에 유의한 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 간호사를 대상으로 조직지원이 감정노동에 미치는 영향을 구조모형 분석을 통해 검증한 Chou 등 (2012)의 연구 결과와 일치한다. 그러나 조직지원이 결과변수에 미치는 직접효과를 검증하지 않은 본 연구와 달리, 이들 선행연구에서는 조직지원이 감정노동을 거쳐 소진이나 직무만족에 이르는 간접효과뿐만 아니라 직접효과도 검증하였으며, 그 결과 조직지원이 소진과 직무만족에 미치는 직접효과가 간접효과 보다 더 큰 것으로 나타났다. 또한 여러 연구에서 조직지원은 감정노동이 결과변수인 소진이나 직무만족을 조절하는 조



절변수로 다루어졌고, 그 결과 조직지원의 조절효과가 유의한 것으로 보고되었다 (Nixon 등, 2011). 본 연구 및 선행 연구들을 종합할 때 감정노동은 조직지원과 소진 및 직무만족 등의 심리적 결과 사이에서 매개변수로 작용하고 있음을 알 수 있다.

감정노동의 선행요인들 중 직무자율성과 조직지원은 감정노동을 낮추면서 결과적으로 직무만족을 높이는 주요 관리적 요소임이 확인되었다. 따라서 간호 관리자는 감정표현에 대한 강제적인 규칙이나 규율을 통한 서비스의 질 향상을 추구하기 보다는 간호사의 전문성을 바탕으로 한 자율적 감정 관리와 친절한 서비스에 대한 조직의 지원을 강화하는 방향으로 간호 서비스의 질을 향상시키는 동시에 간호사의 만족을 높이는 방안을 마련하는 것이 효과적일 것이다.

감정노동의 결과 변수인 감정적 소진, 직무만족, 조직몰입은 모두 간호사의 감정노동에 의해 유의한 영향을 받는 것으로 나타났다. 감정노동이 감정적 소진을 유발한다는 본 연구 결과는 감정노동의 주요 요소인 감정부조화가 소진을 증가시킨다고 한 Morris와 Feldman (1997)의 연구결과 뿐만 아니라, 그동안 간호사를 대상으로 했던 선행연구의 결과들과 일치한다 (Chou 등, 2012; Lee와 Lee, 2011). 또한 감정노동이 조직몰입을 저해한다는 본 연구결과는 선행연구 결과 (Jung와 Kim, 2006; Seo와 Sung, 2011)와 일치하였다. 즉 감정노동 강도가 높으면 해당 조직의 구성원으로 남아 있고자 하는 욕구뿐만 아니라 조직의 목표와 가치관을 자신의 것과 일치시키고자 하는 노력, 나아가 조직을 위해 헌신하고자 하는 노력이 감소된다고 해석할 수 있다. 감정노동이 직무만족을 저해한다는 본 연구결과는 감정부조화가 직무만족을 낮추는데 기여한다고 하면서 감정노동이 직무만족에 미치는 유의한 영향을 설명한 Morris와 Feldman (1997)의 연구결과를 지지하는 것이다. 또한 간호사를 대상으로 하여 본 연구와 동일한 감정노동 측정도구를 이용한 국내 선행연구 결과 (Jung와 Kim, 2006)와도 일치한다.

모형의 경로를 분석한 결과 감정노동은 직무자율성, 조직지원과 조직구성원의 직무와 조직에 대한 심리적 결과인 감정적 소진, 직무만족, 그리고 조직몰입을 매개하는 주요 매개요인임을 확인하였다. 특히 그 동안의 간호 분야의 연구에서는 직무자율성이 직무만족에 미치는 직접 영향을 주로 분석하여 그 유의한 영향이 검증되어 왔는데 (Sung 등, 2011) 본 연구에서 감정노동은 직무자율성과 직무만족을 매개하는 주요 개념임이 검증되었다.

간호사가 지각하는 감정노동의 정도를 동일한 측정도구를 이용한 다른 연구들 (Kim 등, 2012)의 과 비교한 결과와 크게 다르지 않았다. 그러나 동일한 도구를 사용하여 버스 운전직 종사자를 대상으로 한 Kim 등 (2013)의 결과를 통해 간호사가 경험하는 감정노동의 정도가 다른 서비스 업종에 종사하는 사람보다 높은 수준임을 알 수 있다. 이는 203개 직업 중 간호사의 감정노동 정도가 15위라는 보도 (Han, 2013) 및 간호사의 감정노동 정도가 다른 직종에 비해 높다고 한 선행연구 (Byun과 Yom, 2009; Chou 등, 2012)를 뒷받침 하는 것이다. 이러한 현상은 최근 의료기관간의 경쟁이 치열해진 환경에서 양질의 의료서비스에 대한 기대가 높아진 대상자의 만족도를 충족시켜 병원의 경쟁력을 강화하고 보다 많은 이윤창출을 위해 병원 구성원의 서비스 의식을 높이고 친절 교육을 강화한 것이 주요 요인으로 작용한 것이라 생각된다.

본 연구는 아래의 두 가지 점에서 연구의 의의를 찾을 수 있다. 첫째, 그 동안 직무특성이나 조직특성이 소진, 직무만족, 직무몰입과 같은 구성원의 심리적 결과에 미치는 직접적 영향을 보고한 선행연구 (Moon과 Han, 2011; Sung 등, 2011)들과는 달리 감정노동이라는 개념이 이들 선행요인과 결과를 매개하고 있음을 모형 검증을 통해 규명하였다는 점이다. 둘째, Morris와 Feldman (1997)은 감정노동을 상호작용 빈도, 상호작용 기간 및 감정부조화의 하위차원으로 구분하고 각각의 하위차원에 대한 선행요인과 결과를 나누어 분석하였다. 이 후의 연구에서는 감정부조화에만 초점을 두고 감정노동을 표면행위와 내면행위로 구분하고 이분법으로 측정하여 분석해 왔었다(Chou 등, 2012; Gountas 등, 2013). 그러나 본 연구에서는 감정노동의 다양한 차원을 하나의 구성 (construct)으로 하여 모형을 검증하였다는 점에 의의가 있다.

본 연구의 제한점 및 이에 따른 제언은 다음과 같다. 첫째, 직무수행 과정에서 요구되는 감정노동 하위차원으로 감정노동 빈도, 감정표현 주의정도, 감정부조화를 본 연구에서 다루었으나 이외에도 감정의 강도 등과 같은 변수를 포함하는 것이 감정노동을 더 잘 기술할 수 있을 것이라 생각된다. 둘째, 본 연구에서는 자가 보고식 설문지를 이용하여 모든 변수를 측정하였으나 이런 경우 자기-방어적 응답경향과 사회적으로 바람직한 응답경향이 나타날 수 있다. 따라서 대상자와의 상호작용 과정에 대한 직접관찰 등의 측정방법을 적용하여 연구의 타당성을 높이는 추후 연구가 필요하다. 셋째, 감정노동의 결과변수로 본 연구에서는 조직 구성원 개인의 심리적 결과만을 다루었으나 환자 간호의 질 등과 같은 조직성과 변수를 추가하여 이에 미치는 영향을 검증하는 연구가 필요하다.

## 6. 결 론

본 연구에서는 Morrisldman (1997)의 모형을 근간으로 하여 간호사의 감정노동에 영향을 미치는 선행요인과 감정노동의 결과를 포함한 통합적 모형을 구축한 후 이를 검증하였다. 상급 종합병원 및 종합병원에 근무하는 간호사 247명을 대상으로 자가 보고식 설문지를 이용하여 수집된 자료를 분석한 결과, 모형의 적합성이 검증되었다. 직무자율성과 조직지원은 간호사의 감정노동을 낮추는데 기여하는 유의한 선행요인으로 나타났으나, 직무일상화는 감정노동에 유의한 영향을 미치지 못하였다. 감정노동의 결과인 감정적 소진은 감정노동에 의해 증가되는 것으로 나타났으며, 감정노동은 직무만족과 조직몰입의 정도는 감소시키는 요인임을 확인하였다. 간호 현장에서 간호사의 자율성과 조직자원을 증진시키는 것이 간호사의 감정노동을 감소시키고 간호사의 심리적 안녕을 촉진시킴으로써 궁극적으로 간호 인력의 효율적 관리와 간호 서비스의 질 유지 및 개선, 나아가 병원조직의 발전에 기여할 수 있을 것으로 기대한다.

## References

- Bae, B. Y. (2000). *Structural equation model*, Daekyung, Daejeon.
- Bentler, P. M. and Bonett, D. G. (1980). Significance tests and goodness of fit in the analysis of covariance structures. *Psychological Bulletin*, **88**, 588-606.
- Browne, M. W. and Cudeck, R. (1993). *Alternative ways of assessing model fit*, Sage focus editions, California.
- Byun, D. S. and Yom, Y. H. (2009). Factors affecting the burnout of clinical nurses: Focused on emotional labor. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, **15**, 444-454.
- Cho, H. M. (2007). Burnout and coping skills of nurses in the mental health facilities. *Ewha womans University Nursing Science Research*, **19**, 55-65.
- Chou, H. Y., Hecker, R. and Martin, A. (2012). Predicting nurses' well-being from job demands and resources: A cross-sectional study of emotional labour. *Journal of Nursing Management*, **20**, 502-511.
- Chun, D. S. (2013). *A study on the effects of casino dealer's job characteristics on emotional labor and customer orientation*, Master's Thesis, Silla University, Busan.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. and Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, **71**, 500-507.
- Gosserand, R. H. (2003). *An examination of individual and organizational factors related to emotional labor*, Doctoral dissertation, Louisiana State University, Louisiana.
- Gountas, S., Gountas, J., Soutar, G. and Mavondo, F. (2013). Delivering good service: Personal resources, job satisfaction and nurses, customer(patient) orientation. *Journal of Advanced Nursing*, **70**, 1553-1563.
- Hackman, J. R. and Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, **60**, 159-170.
- Han, S. K. (2013). Occupation status of emotional labor, Korea research institute for vocational education & training, *KRIVET issue brief*, **26**

- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*, University of California Press, Berkeley, California.
- Jung, M. S. and Kim, K. J. (2006) 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*, **11**, 1-18.
- Kim, H. R., Yi, Y. J., Lee, K. J. and Kim, H. G. (2013). The effect of emotional labor for job stress in bus drivers. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, **23**, 20-27.
- Kim, I. S. (2009). The role of self-efficacy and social support in the relationship between emotional labor and burnout. turnover intention among hospital nurses. *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, **15**, 515-526.
- Kim, K. O. and Cho, Y. C. (2013). The relationships between emotional labour and depressive symptoms among nurses in university hospitals. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, **14**, 3794-3803.
- Kim, M. J. (1998). Effects of the hotel employee's emotional labor upon the job-related attitudes. *Journal of Tourism Sciences*, **21**, 129-141.
- Kim Y. K., Sung J. H. and Kang J. C. (2007). Exploring the appropriate operation ratio on hospital revenue cost and profit. *Journal of the Korean Data & Information Science Society*, **18**, 31-40.
- Kim, Y. S., Chung, E. Y., Kim, J. N. and Seo, Y. J. (2012). The effect of emotional labor on job stress, burnout and job satisfaction of hospital nurses. *Korean Public Health Research*, **40**, 75-88.
- Lee, K. J. and Lee, E. (2011). The relationship of emotional labor, empowerment, job burnout and turnover intention of clinical nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, **20**, 130-142.
- Lee, M. H. (2014). *A path analysis among the burnout and intent to stay of the infection control nurse: Verification of job demand-resource model*, Doctoral dissertation, Deajeon University, Deajeon.
- Lee N. Y., Han J. Y. and Heo M. J (2015). Comparison of satisfaction and need on nursing service perceived by the patients and nurses. *Journal of the Korean Data & Information Science Society*, **26**, 169-177.
- Ministry of Health and Welfare. (2012). Ministry of health and welfare statistical year book, **58**.
- Moon, S. J. and Han, S. S. (2011). A predictive model on turnover intention of nurses in Korea. *Journal of Korean Academy of Nursing*, **41**, 633-641.
- Morris, J. A. and Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *The Academy of Management Review*, **21**, 986-1010.
- Morris, J. A. and Feldman, D. C. (1997). Managing emotions in the workplace. *Journal of Managerial Issues*, **9**, 257-274.
- Mowday, R. R., Steers, R. M. and Porter, L. W. (1979).The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, **14**, 224-247.
- Nixon, A. E., Yang, L. Q., Spector, P. E. and Zhang, X. (2011). Emotional labor in china: do perceived organizational support and gender moderate the process? *Stress and Health*, **27**, 289-305.
- Pack, H. H., Pack, K. S., Yom, Y. H. and Kim K. H. (2006). Impact of clinical nurses' power and empowerment on job satisfaction and organizational commitment. *Journal of Korean Academy of Nursing*, **36**, 244-254.
- Seo, Y. S. and Sung, K. W. (2011). Relation of emotional labor, job involvement, and job satisfaction for nurses in long-term care facilities. *Journal of Korean Gerontology Nursing*, **13**, 193-203.
- Shin, S. Y. (2012). *Professional self-concept and organizational commitment of preceptors and general nurse*. Master's Thesis, Korea University, Seoul.
- Song, M. S. (2014). Influence of emotional labor on job involvement, job satisfaction, and turnover intention of clinical nurses. *Journal of the Korea Academia Industrial Cooperation Society*, **15**, 3741-3750.
- Sung, M. H., Kim, Y. A. and Ha, M. J. (2011). The relationships of professional self-concept, professional autonomy and self-esteem to job satisfaction of clinical nurses. *Korean Academy of Fundamentals of Nursing*, **18**, 547-555.
- Wharton, A. S. (1993). The affective consequences of service work: Managing emotions on the job. *Work and Occupations*, **20**, 205-231.
- Withey, M., Daft, R. L. and Cooper, W. H. (1983). Measures of Prow's work unit technology. *Academy of Management Journal*, **26**, 45-63.
- Yang, F. H. and Chang, C. C. (2008). Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, **45**, 879-887.
- Zhang, W. (2011). *Impact of emotional labor on job satisfaction: The moderating role of job characteristics among supermarket employees*, Master's Thesis, Yeungnam University, Gyeongsan.

## Structural equation modeling on nurses' emotional labor including antecedents and consequences<sup>†</sup>

Miyeon Kim<sup>1</sup> · Heejung Choi<sup>2</sup>

<sup>12</sup>Department of Nursing, Konkuk University

Received 15 October 2015, revised 29 November 2015, accepted 18 January 2016

### Abstract

This study was designed to construct and test structural equation modeling on nurses' emotional labor including antecedents and consequences based on the model of Morris and Feldman (1997). A total of 247 nurses working at secondary and tertiary hospitals in three provinces responded the questionnaires. Emotional labor was measured by frequency of emotional labor, attentiveness of required display rules and emotional dissonance. Routineness of job, job autonomy and organizational support were measured as antecedents; and emotional exhaustion, job satisfaction and organizational commitment were included as the consequences of nurses' emotional labor. Data were analyzed by SPSS 21.0 and AMOS 21.0. The model fitness indices for the hypothetical model showed NFI=.94, CFI=.97, and RMSEA=.07. Job autonomy and perceived organizational support had significant effects on emotional labor. The emotional labor influenced positively emotional exhaustion and negatively job satisfaction and organizational commitment. Nurses' emotional labor mediates between job characteristics and nurses' psychologic results indicating more autonomy and support can reduce nurses' emotional labor and then increase their satisfaction and organizational commitment, and decrease emotional exhaustion.

*Keywords:* Emotional exhaustion, emotional labor, job satisfaction, organizational commitment, organizational support, professional autonomy.

---

<sup>†</sup> This manuscript is condensed form of the first author's master's thesis from Konkuk University

<sup>1</sup> Doctoral student, Department of Nursing, Konkuk University, Chungcheongbuk-do 380-701, Korea.

<sup>2</sup> Corresponding author: Professor, Department of Nursing, Konkuk University, Chungcheongbuk-do 380-701, Korea. E-mail: [hjchoi98@kku.ac.kr](mailto:hjchoi98@kku.ac.kr)