

전문직 자아개념과 감정노동의 이직의도에 미치는 영향 : 여성아동병원 간호사 사례를 중심으로

Impact on the Degree of Labor turnover of Professional Self-concept and Emotional labor: A Case of Female Children's Hospital Nurses

신선희*, 최혁라**, 김선명***
순천미즈여성아동병원*, 순천대학교 경영학과**, 순천대학교 행정학과***

Seon-Hui Shin(1523ssh@hanmail.net)*, Hyul-Ra Choi(hrchoi@sunchon.ac.kr)**,
Seon-Myung Kim(adprof@hanmail.net)***

요약

본 연구의 목적은 전문직 자아개념과 감정노동이 이직의도에 미치는 영향을 고찰해보는 것으로서, 감정노동 상황에 노출되며 전문직 자아개념의 강하게 작용하고 있는 여성아동병원 간호사 대상으로 실증분석을 하였다. 분석결과 전문직자아개념과 감정노동간의 관계에서는 전문직자아개념의 구성요소 중 업무만족감만 감정노동과 통계적으로 유의한 결과로 나타났다. 전문직 자아개념과 이직의도간의 관계에서는 전문직 실무 업무에 대한 자부심과 업무만족감이 이직의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 감정노동과 이직의도간의 관계에서는 감정노동중 표면행위만 이직의도에 정의관계로 유의하게 나타났다. 연구 결과를 토대로, 여성아동병원 간호사처럼 전문성을 지니며 감정노동이 강한 조직구성원의 이직의도를 낮추기 위해서는 전문가로서의 자부심이 강할만큼 전문가로서의 인정 및 업무만족감을 높이기 위한 조직관리방안이 모색되어야 하며, 감정노동의 내면화나 표면행위에 따른 부정성 해소 방안이 적용되어야 할 것이다.

■ 중심어 : | 전문직 자아개념 | 감정노동 | 이직의도 |

Abstract

The purpose of this study is to consider the impact on the degree of turnover of the professional self-concept and the emotional labor. This study were subjected to empirical analysis on female children's hospital nurses. The results of the analysis, only emotional labor and task satisfaction among the components of the professional self-concept became statistically significant results. The relationship between professional pride and task satisfaction have a significant effect on turnover. The relationship only of surface acting and turnover between those of emotional labor and turnover became significant. Based on the research results, it should be preferred to nurse specialists in the women's hospital, in order to lower the turnover of nurses. Management strategies of the organization should be sought to improve operational feeling of satisfaction, and Also the approach should be applied to ease the negativity of surface acting.

■ keyword : | Professional Self-concept | Emotional Labor | Labor Turnover |

I. 서론

감정노동이란 외적으로 관찰 가능한 표정이나 몸짓을 만들기 위해 느낌을 관리하는 것으로 요구하는 감정 표현의 규범, 친절, 미소 등을 통해 자신의 감정을 조절, 통제 하는 것을 말한다[1]. 최근 우리나라의 의료 환경은 다변화하는 사회적 추세와 함께 출산율의 급격한 저하 및 의료기관 공급 과다에 따른, 의료서비스가 제공자인 의료인 중심에서 의료 소비자 중심으로 옮겨가고 있다. 병원은 간호사와 의료진에게 고객만족 서비스를 강화하고 있고, 이를 위한 간호사와 의료진 대상의 친절 교육 및 적절한 감정표현과 행동 규칙 준수를 관리 감독하고 있다.

간호사의 경우 여성적 특징, 즉 인내심, 세심한 배려, 부드러운, 친절함 등을 강조하고 있다. 최근에는 병원에서 환자에 대한 서비스를 향상시키고 환자의 만족도를 증대시키는 것을 중요한 요소로 생각하면서 환자에 대한 간호사의 친절을 더 많이 요구하고 있다. 그 결과 간호사들은 환자에 대한 서비스를 수행하면서 감정적인 표현을 조절하고 통제해야 하는 노력이 한층 강화되고 있으며, 이러한 감정노동의 강화는 간호사들에게 높은 직무스트레스를 유발하고 있다[2].

여성아동병원은 특성상 대상자의 대부분이 임신과 분만으로 인한 피로, 산후호르몬의 급격한 변화와 다양한 역할변화로 인해 정서적으로 불안한 산모가 많다. 간호사들은 낯선 환경에서의 아동의 입원적응과, 입원 아동을 직접 돌보느라 신체적 정신적으로 지쳐있는 보호자까지 대상자로 보아야 하기 때문에 어느 파트에 일하는 간호사보다 더욱 더 감정노동에 쉽게 노출 되어 있다.

자신의 감정을 스스로 관리할 것과 동시에 간호사로서의 업무 수행 능력을 요구받게 되면서 간호사들의 직무스트레스는 증가하는 반면 업무만족도는 떨어지면서 간호사들의 이직이 증가하고 있다. 제한된 인적자원으로 다양한 역할을 요구하고 있는 현실에서 병원경영자들은 간호사들의 감정노동으로 인한 업무스트레스를 직업적인 의식이나 개인적인 차원으로만 생각할 뿐 문제로서 인지하지 않는 경향이 강하다. 심지어 간호사들조차도 전문직 자아개념과 자신의 감정노력에 대한 중

요성을 인식하지 못하고 있는 형편이다.

본 연구의 목적은 전문직 자아개념과 감정노동에 대한 고찰을 토대로 감정노동 상황노출이 잦은 여성아동병원 간호사를 대상으로 전문직 자아개념과 감정노동이 이직의도에 미치는 영향을 실증적으로 검증해보는 것이다.

II. 이론적 배경

1. 감정노동

1.1 개념

감정노동은 Hochschild[1]에 의해 체계화된 개념으로, 개인이 효과적인 직무수행이나 조직 내 적응을 위해 자신이 경험하는 실제 감정 상태와 요구되어지는 감정표현 사이에 차이가 발생할 때, 자신의 실제 감정을 통제하려는 노력과 조직이 요구하는 바람직한 감정을 표현하려는 개인적인 노력을 의미한다. Hochschild[1]는 조직에서 요구하는 감정규칙을 수행하기 위해서 감정노동을 표면행위와 내면행위 두 가지로 구분하였다. 표면행위는 실제 내적인 감정에 변화 없이 겉으로만 표현되는 행위이고, 내면행위는 내적인 감정과 실제로 표현되는 행위가 일치되는 것을 의미한다. 그리고 조직의 개입으로 인해 개인에서 분리되며 제도적인 기제를 통해 행위의 주체는 조직차원으로 옮겨진다는 것이다.

반면 감정노동은 정체된 개념을 통합하여 농축할 수도 있으며 서비스 제공 향상에 있어 서로 도움이 된다는 것으로 적절한 감정노동의 필요충분성을 주장하는 시각도 있다. 이는 감정노동에만 중점을 둔 정의와 감정노동 종사자 자체만을 근거로 두기 보다는 감정노동 종사원이 서비스를 제공하는 관점에서 해야 될 사회규범적 측면에서 접근하였다고 볼 수 있다[3].

하지만 일반화된 감정노동의 정의는 직무 수행에 있어 고객과의 상호과정에서 발생하는 종업원의 감정표현이라 할 수 있다. 이것은 종업원이 자신의 내면적 감정을 그대로 표현하지 않고 스스로가 감정을 조절하며 감수하는 노력과 관련된다[4]. 감정경험과 감정표현은 개인을 둘러싼 사회적 요인에 의해 결정된다고 보고 있다. 조직이 요구하는 감정과 개인의 감정경험이 일치하

는 경우 종사원들에게 요구되는 감정표현의 노력정도는 작아질 것이다. 또한 종사원들은 조직이 원하는 적합한 감정표현에 대해 인지하고 있기 때문에 이것을 표현하기 위한 지속적인 노력을 하게 될 것이다[5].

1.2 감정노동의 구성요소

감정노동은 통상 표면행위(surface action)와 내면행위(deep acting)로 구분된다. 표면행위는 실제로 느끼고 있지 않는 감정을 나타내기 위해 오로지 표면적인 행동 변화를 나타내는 것을 의미한다[1]. 표면행위는 직접적으로 자신의 감정을 압박하고 스스로 다스리는 것이고 내면행위는 간접적으로 이미지 훈련과 습득을 통해 대상자가 느끼는 감정과 동일시 하고자 하는 표현방식이다. 표면행동은 구성원들 스스로가 자신의 감정과는 관계없이 조직에서 부여한 매뉴얼에 의한 규칙을 따르는 것이다[1]. 즉 표면행동은 자신이 부정적인 감정을 가지고 있음에도 불구하고 미소를 지으며 밝은 목소리로 고객에게 서비스 제공하는 것과 같다. 이러한 표면행동은 자신의 감정 상태와 조직의 요구와의 불일치 상태에서 행해지는 경우가 대부분이며, 이와 같은 불일치는 결과적으로 자신을 소외시키고 직무에 대해 불만족함으로써 직무소진을 경험하게 된다[3].

내면행위는 구성원들 스스로가 조직이 원하는 행동을 표현하기 위해 의식적으로 자신의 내면 감정까지 수정하는 것을 의미한다[1]. 우리는 일상생활에서 때때로 어떤 느낌을 갖고 싶어서 애를 쓰기도 하고, 또 어떤 때에는 갖고 싶지 않은 감정을 막거나 약화시키려고 애를 쓰는 내면행위를 시도한다.

Hochschild[1]는 감정을 조정하려는 노력, 어떤 감정을 의식하고 어떤 감정은 무의식적으로 제한하려는 노력, 매일 반복되는 내부 저항에 맞서려는 노력을 통해 현실 감정을 억누르려는 시도는 ‘남들이 모르는 신경쇠약’으로 이끌수 있다고 한다. 특히 조직이 개입되면 사적 삶에서의 내면행위보다 다른 요소들이 작용하게 되는데, 이것은 조직 안에서 행위의 다양한 요소가 개인에서 분리되어 제도적인 기제를 통해 대치되기 때문이다. 조직이 개입될 때 감정관리라는 행위의 주체는 조직 차원으로 옮겨가게 된다. 조직은 조직이 원하는 감

정을 일으킬 만한 환상을 노동자들에게 심어놓고, 노동자가 ‘마치 그런 것 같은 느낌’을 사용하도록 하는 것과 노동자의 감정 기억에 한계를 설정하면서 자신들이 옳은 일을 하고 있다고 믿도록 장치한다.

조직은 노동자들 자신이 원하는 대로 보거나 생각하면서 조직에서 인정하는 방식대로 감정을 보이기만 하는 표면행위만 하라고 요구하는 것이 아니라, 조직이 원하는 감정을 내면화하도록 상상하는 방법을 제한함으로써 감정을 만드는 방법을 제시하는 교묘한 내면행위의 기술을 사용한다. 회사라는 환경에서 수행되는 표면행위나 내면행위는 개인의 표정과 감정을 자원의 속성을 갖도록 한다. 이 자원은 예술적인 목적으로 사용되거나 자기 발전을 하게 하거나, 일상생활에서 쓰이듯 만족을 추구하기 위해 사용되는 것이 아니라, 돈을 벌기 위해 사용된다는 측면에서 사용가치와 교환가치, 그리고 노동과 연계된다.

2. 전문직 자아개념

2.1 개념

전문직이란 일반적으로 전문가, 자율성, 권위, 책임감 등의 특징을 갖고 인류와 사회에 봉사하는 직업을 말한다. 전문직 자아개념은 전문 직업인으로서 자기 자신에 대한 정신적인 지각이다. 또한 전문직에서 일하고 있는 전문가에 관한 자아개념 또는 전문직 종사자가 자기 자아에 대한 정신적 지각으로 정의 할 수 있다. 종사자가 효율적으로 직무를 수행하기 위해서는 긍정적인 자아개념, 직업에 대한 확고한 신념과 태도 및 지각이 중요하다. 전문직 자아개념은 종사자가 자기 자신에 대해 가지고 있는 느낌과 견해로 전문직 종사자 스스로에 대해 어떻게 평가하는가에 대한 정신적인 지각이다[6].

전문직 자아개념이 높은 사람은 자신의 실무에 대한 기술적인 자신감이 있으며, 지도력이 있고, 어떤 결정에 대해 자율적이고 혁신적이며 융통성을 발휘하며, 다른 사람의 이야기를 공감하고 이해할 줄 아는 사람이다. 따라서 전문직 자아개념이 높은 간호사는 자신에 대한 견해와 이해가 긍정적이므로 양질의 직무서비스를 제공할 수 있다. 반대로 전문직 자아개념이 낮은 간호사는 실무에 대해 자신감과 의사소통 능력 및 융통성의

결여로 효과적인 직무 수행에 어려움을 경험한다고 하였다. 따라서 종사자에게 있어 긍정적인 전문직 자아개념 형성은 중요하다[7][8]. 변화하고 다양해진 사회의 간호요구에 부응하여 최고의 서비스를 제공하기 위해서는 무엇보다 긍정적인 전문직 자아개념이 필요하다[9].

2.2 전문직 자아개념의 구성요소

간호사의 전문직 자아개념의 구성요소는 전문적 실무에 대한 자부심, 업무만족감, 의사소통 등 세 영역으로 나눌 수 있다. 전문직 실무는 업무를 수행할 수 있는 기술력, 다른 사람을 지도하고 이끌 수 있는 지도력, 문제를 해결하는데 필요한 융통성으로 보았으며, 만족감은 자신의 업무에 대한 즐거움, 자신의 직업에 대한 만족감 및 직업에 대해 보람을 느끼는 정도로 보았고, 의사소통은 다른 사람과의 공감력, 대상자와의 거리감 정도 및 열린 마음과 이해심으로 보았다[6].

간호사는 간호의 목적을 달성하기 위해 필요한 간호 업무를 수행한다. 전문직 실무에는 간호사가 다른 사람을 지도하고 인도하는 능력인 지도력, 자신의 업무를 유능하게 수행하는 기술, 자신의 상황을 잘 활용하고 최선을 다하는 융통성 등이 포함 된다. 실무능력이란 단순히 지식과 기술의 획득만으로 평가 될 수 있는 것이 아니라 간호 실무를 반영하고 보강하는 지식, 기술, 가치, 믿음, 태도 등을 총체적으로 포함한다. 그리고 전문 간호사들의 탁월한 실무능력은 오랜 시간 환자를 직접 관찰하고 간호하는데서 획득되며 전체적인 맥락에 따라 판단함으로써 복잡하고 미묘한 상황을 조기에 인식하게 된다[10].

업무 만족은 일반적으로 개인이 조직 내에서 맡고 있는 직무를 수행하면서 욕구와 필요를 충족시켰을 때 느끼는 만족정도를 의미하는 것으로 자신의 직무 또는 직무경험을 평가하여 생기는 유쾌하거나 긍정적인 감정 상태로 정의할 수 있다. 업무 만족은 자기 업무에 대한 호의적인 상태를 말하며 어떤 업무에서 얻어지거나 경험되는 욕구만족의 함수이면서 직무에서 얻어지는 자기 현실의 감정과 자신의 업무에서 얻어지는 가치 있는 성취감이다[11]. 그러므로 조직 내 구성원이 업무와 업무 환경에 대하여 긍정적인 상태에 있는 것은 조직 구

성원은 물론 조직의 운영 발전을 위해서도 중요하다.

의사소통이란 둘 이상의 사람들 사이에 생각, 의견 또는 감정의 교환을 통해 공통적 이해를 이룩한 의견이나 행동, 태도의 변화를 일으키게 하는 일련의 행동으로 상호간의 공통적 이해가 중심이 된다. 조직 내 의사소통은 조직 내 협의의 의사소통, 즉 정보적 수단, 설득적 수단 및 비언어적 수단을 통한 것뿐만 아니라 광의의 인간관계까지 포함하여 조직 내 구성원간의 공감대 형성을 위해 노력하는 제반 의미, 의견, 정보상의 소통 활동을 일컫는다[12].

전문적인 교육과 사회화의 유형이 바뀌고 간호전문화의 요구가 점점 증대되면서 전문직 자아개념은 간호 전문직의 중요한 요소로 강조되고 있다[13]. 전문직 실무에 대한 자부심, 업무만족, 의사소통능력은 전문직 자아개념의 주요 구성요소이며, 전문직 자아개념과 감정노동, 전문직 자아개념과 이직의도와의 상관관계에 대한 분석은 조직관리 전략 수립에 의미있는 시사점을 줄 수 있을 것이다.

III. 연구 설계

1. 연구 모형

본 연구는 주요 변수인 전문직 자아개념, 감정노동, 이직의도의 이론적 관계를 토대로 전문직 자아개념과 감정노동, 전문직 자아개념과 이직의도, 감정노동과 이직의도간의 영향관계를 이 이직의도에 미치는 영향을 보고자 하였다. 본 연구의 개념적 모형은 [그림 3-1]에 나타난 것과 같다.

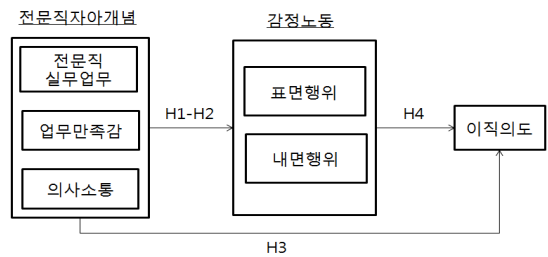


그림 3-1. 연구모형

2. 연구가설

직무만족은 한 개인이 직무나 직무경험 평가 시 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태를 말하는 것으로, 직무에 대한 만족은 높은 근무 의욕을 갖도록 할 뿐 아니라, 자기 개발 노력을 촉구하고, 조직 목표 달성을 위한 공동 작업에 자발적으로 참여하고자 하는 의욕과 창의성을 불러일으킨다고 한다. 간호사의 직무만족과 전문직 자율성에 대한 연구를 살펴보면 간호사의 자율성은 직무만족과 유의한 정의 상관관계에 있었다. 간호 직무만족과 전문직 자아개념은 유의한 정의 상관관계가 있었다[14].

전문직 자아개념이 높을수록 이직의도가 낮은 것은 간호사의 전문직 자아개념이 붕괴되면 간호사는 긴장감과 피로감을 느끼고 의욕을 잃게 되어 환자와 다른 전문직 종사자들과 의사소통을 줄이려는 경향이 생기게 된다. 결국 효율적인 간호를 수행할 수 없게 되어 직업적 정체성을 잃고 이직의도를 가지게 되므로 임상간호사의 전문직 자아개념과 이직의도는 부의 상관관계를 가진다고 하였다[15][16]. 우리나라 간호사의 전문직 자아개념 정도는 서구보다 낮았는데 이는 우리나라의 경우 서구 선진국에 비해 간호업무가 의사의 통제 하에 있으면서 자율성을 보장받지 못하는 부분이 많기 때문이라고 하였다[17].

이와 같이 실제 업무 과정에서 자율성을 떨어뜨리는 업무 환경과 조건이 형성된다면 전문직 자아개념 중 전문직 실무업무에 대한 자부심과 상충되어 결국 자율성이 높은 근무환경으로의 이직의도를 갖게 된다는 논리적 관계를 추론해볼 수 있다. 현실적으로 의사의 강한 통제 하에서 자율성을 보장받지 못하는 우리나라 간호사의 조직 여건을 고려한다면 전문직 실무업무에 대한 자부심이 강할수록 오히려 이직의도가 높아진다는 가설을 세울 수 있다.

이러한 선행연구 결과를 토대로 본 연구에서는 전문직 실무업무 자부심과 이직의도는 정의 관계가 있으며, 반대로 업무만족감 및 의사소통 능력과 이직의도는 부의 관계가 있다고 추론할 수 있다.

가설 1 : 전문직 자아개념은 감정노동의 표면행위에 영향을 미칠 것이다.

가설 1-1 : 전문직 실무업무는 감정노동의 표면행위에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-2 : 업무만족감은 감정노동의 표면행위에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 1-3 : 의사소통은 감정노동의 표면행위에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2 : 전문직 자아개념은 감정노동의 내면행위에 영향을 미칠 것이다.

가설 2-1 : 전문직 실무업무는 감정노동의 내면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-2 : 업무만족감은 감정노동의 내면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 2-3 : 의사소통은 감정노동의 내면행위에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3 : 전문직 자아개념은 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

가설 3-1 : 전문직 실무업무는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-2 : 업무만족감은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

가설 3-3 : 의사소통 능력은 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

간호사를 대상으로 한 감정노동과 직무만족간의 선행연구에서는 유의한 부의 상관관계가 있는 것으로 나타났다[18]. 감정노동의 빈도가 높을수록 직무만족이 낮다고 했는데 감정노동의 하위영역 중 감정표현의 주의성이 직무만족과 조직몰입에 역상관계가 있어 간호사가 경험하는 감정노동이 직무만족에 부정적 영향을 미치므로 감정노동의 부정적 요소를 최소화해야 한다고 하였다[19].

감정노동의 경우 표면행위와 내면행위가 분리되어 이직의도와 관련성이 있을 것으로 추론된다. 표면행위는 명백히 본인의 감정을 이율배반적으로 표출해야 하기 때문에 업무스트레스가 가중될 것으로 예상되지만, 내면행위는 실제 내면 감정을 동화시키려는 노력을 행하기 때문에 내면행위가 강할수록 이직의도는 오히려 감소될 것으로 추론된다.

자신의 감정을 꾸며서 나타내야 하는 표면행위가 고

객을 하나의 업무대상으로만 생각하는 비인격화와 자신이 하는 일에 대한 보람과 성취도가 없는 만족감 저하는 전문직 자아개념에 부정적 영향을 나타낼 것이며 내면행위는 진정성과 신뢰감을 보임으로서 긍정적 영향을 미칠 것이다. 감정의 일체감을 감정 부조화를 덜 유발시키게 되고 결국 이직의도는 낮아지게 될 것이다. 진정성이 결여된 표면행위는 종사자 개인에게 감정부조화의 지속적 반복으로 자신과 조직에 대한 부정적사고와 부적응으로 결국 이직의도가 높아질 것이다.

가설 4 : 감정노동은 이직의도에 영향을 미칠 것이다.

가설 4-1 : 감정노동의 표면행위는 이직의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

가설 4-2 : 감정노동의 내면행위는 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

3. 변수의 조작적 정의와 척도

본 연구모형의 각 변수들에 대한 조작적 정의는 선행 연구의 주요 요인들을 중심으로 각 변수들의 특성을 고려하여 정의하였다. 본 연구모형에서 도출된 변수들의 조작적 정의는 다음 [표 3-1]과 같다.

표 3-1. 연구 변수들의 조작적 정의 및 측정

변수	조작적 정의	항목수 /참고문헌
전문직 자아개념	전문직 직업인으로서의 자신에 대한 정신적 지각으로, 특히 전문 직업인으로서의 자신의 업무에 대한 스스로의 느낌과 견해	·15개 항목 ·Arthur[6]
감정노동	자신이 실제로 느끼는 감정을 드러내지 않고 자신의 감정을 억제하며 조직이 원하는 서비스를 제공하는 행위	·10개 항목 ·Morris and Feldman[5]
이직의도	조직 구성원이 조직을 자발적으로 떠나려는 것으로 조직을 떠나거나 옮기려는 행위, 다른 직장 탐색, 이직을 생각하는 행위	·5개 항목 ·Price[20]

IV. 실증분석

1. 자료수집 및 표본특성

본 연구의 대상자는 광양, 순천, 여수 지역에 소재한 여성이동병원과 종합병원의 산부인과 소아과에 근무 중인 간호사를 대상으로 하였다. 자료수집 기간은 2015년 4월 15부터 4월 20일까지이며 설문지는 총 200부를

배포하였으며 193부가 회수되었고 이를 분석에 사용하였다. 본 연구에서 수집된 자료는 사회과학 통계패키지인 SPSS 21.0과 AMOS 20.0을 이용하여 분석하였다.

표본의 특성을 살펴본 결과 응답자들의 성별분포는 여성 191명(99.0%), 남성은 2명(1.0%)으로 확인되었다. 응답자들의 연령은 만24세미만 25명(13.0%), 만24세~29세가 57명(29.5%), 만30세~34세가 38명(19.7%), 만35세~39세가 37명(19.2%), 만40세 이상이 36명(18.7%)으로 나타났다. 학력은 전문대 졸업이 135명(69.9%), 4년제대학 졸업 46명(23.8%), 대학원 졸업이 7명(3.6%)으로 나타났다. 직위는 일반간호사 148명(76.7%), 책임간호사 23명(11.9%), 수간호사 17명(8.8%), 과장급 이상 5명(2.6%)으로 나타났다.

2. 측정도구의 타당성 및 신뢰성 검증

본 연구는 신뢰도를 평가하기 위하여 Cronbach's α 계수를 사용하였다. 본 연구에서 사용된 변수들의 Cronbach's α 계수들을 보면 전문직 실무(0.905), 만족감(0.830), 의사소통(0.772), 감정노동의 표면행위(0.738), 감정노동의 내면행위(0.823), 이직의도(0.873)으로 Cronbach's α 계수가 모두 0.8이상으로 나타나 본 연구에서 사용된 변수들은 전체적으로 신뢰성이 높다.

본 연구에서는 먼저 탐색적 요인분석을 통해 측정항목들의 수렴타당성과 요인간의 판별타당성을 확인하였고, 구분된 요인들에 대하여 확인적 요인분석을 통해 내적 일관성을 평가하였다. 요인적재량의 판단기준으로 본 연구에서는 요인적재치가 0.6 이상인 경우를 유의한 것으로 판단하였다. 요인적재치가 0.6 이하인 문항과 개념적으로 관련이 없는 문항이 포함된 경우에도 제외된 후 최종적으로 분석에 사용된 문항을 가지고 요인분석을 한 결과는 [표 4-1]에 제시하였다.

표 4-1. 연구변수들에 대한 요인분석 및 신뢰성 분석결과

구분	연구변수	요인적재량	Cronbach's α
외생변수	전문직 실무	.730~.867	0.905
	만족감	.660~.903	0.830
	의사소통	.826~.878	0.772
매개변수	감정노동의 표면행위	.615~.785	0.738
	감정노동의 내면행위	.681~.829	0.823
내생변수	이직의도	.724~.863	0.873

3. 측정 모형의 검증 및 결과

본 연구에서 분석된 연구모형의 적합도 지수를 살펴 보면, $\chi^2 = 374.108(p=0.000), df=238, \chi^2/df = 1.572$ 로서 기준치인 3.0이하이며, RMSEA=0.055로 기준치인 0.08 이하이고, GFI = 0.864, AGFI = 0.828, NFI = 0.855, CFI=0.941, IFI=0.942로 나타났다.

본 연구모형에서 설정한 가설에 대한 검증결과를 요약하면 [표 4-2]과 같다.

표 4-2. 연구가설 검증결과

가설	개념간 경로	t-value	p	결과
가설1-1	전문직실무업무 → 표면행위	1.436	0.151	기각
가설1-2	업무만족감 → 표면행위	-1.787	0.074	기각
가설1-3	의사소통능력 → 표면행위	-0.281	0.779	기각
가설2-1	전문직 실무업무 → 내면행위	1.19	0.234	기각
가설2-2	업무만족감 → 내면행위	4.904	0.000 ***	채택
가설2-3	의사소통능력 → 내면행위	1.367	0.172	기각
가설3-1	전문직 실무업무 → 이직의도	3.89	0.000 ***	채택
가설3-2	업무만족감 → 이직의도	-5.216	0.000 ***	채택
가설3-3	의사소통능력 → 이직의도	-0.024	0.981	기각
가설4-1	표면행위 → 이직의도	3.122	0.002 **	채택
가설4-2	내면행위 → 이직의도	-0.707	0.479	기각

주) *: p<0.05, **: p<0.01, ***: p<0.001

가설분석 결과를 구체적으로 살펴보면, 먼저 전문직 자아개념(전문직 실무업무, 업무만족감, 의사소통능력)과 감정노동의 표면행위와의 관계를 규명하기 위해 설정된 가설 1의 검증결과 전문직 자아개념이 감정노동에 미친 영향중에서 표면행위와는 유의하지 않는 결과가 나와서 전문직 자아개념과 감정노동의 표면행위와는 통계적으로 유의한 관계가 없는 것으로 나타났다. 다만 전문직 자아개념 중에서 업무만족감과 표면행위와는 부의 관계로 유의수준이 0.074 정도로 0.05 유의수준에는 미치지 못하지만 0.1의 기준 정도에는 유의한 결과로 나타나서 유의수준 0.1의 기준으로는 업무 만족감이 높을수록 표면행위는 감소하는 것으로 추정해 볼 수 있다.

전문직 자아개념(전문직 실무업무, 업무만족감, 의사소통능력)이 감정노동의 내면행위에 정(+의 영향을 미칠 것이라고 설정한 가설 2는 업무만족감만이 감정

노동의 내면행위에 미치는 영향이 통계적으로 유의하였다(estimate=0.546, t-value= 4.904, p< .001). 전문직 자아개념과 감정노동과의 상관관계를 종합해보면, 전문직 자아개념 중 업무만족감과 감정노동간 유의한 관계가 있음을 알 수 있다.

전문직 자아개념(전문직 실무업무, 업무만족감, 의사소통능력)이 이직의도에 영향을 미칠 것이라는 가설 3은 전문직 실무업무와 업무만족감이 이직의도와와의 관계에서 통계적으로 유의한 결과로 나타났고, 의사소통능력은 유의하지 않는 결과로 나타났다. 즉, 전문직 실무업무에 대한 자부심은 이직의도에 정(+의 영향을 미칠 것이라고 설정한 가설(estimate=0.363, t-value= 3.89, p< .001)과 업무만족감이 이직의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설(estimate=-0.87, t-value=-5.216, p< .001)은 통계적으로 유의하였다.

통계결과로 보면, 전문직 실무업무에 대한 자부심이 높을수록 이직의도는 높아지고, 업무만족감이 높을수록 이직의도는 낮아지는 것으로 나타났다. 그리고 의사소통능력과 이직의도는 부의관계로 나타났지만 유의하지 않는 결과로 나타나서 통계결과로는 의사소통능력과 이직의도는 유의한 정도의 상관관계가 없는 것으로 볼 수 있다. 감정노동의 표면행위와 내면행위가 이직의도에 영향을 미칠 것이라고 설정한 가설 4는 표면행위가 이직의도에 정(+의 영향을 미칠 것이라는 가설만 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다(estimate=0.546, t-value= 4.904, p< .01). 내면행위는 이직의도에 부(-)이 영향을 미칠 것이라는 가설은 유의하지 않는 것으로 나타나 기각되었다.

감정노동과 이직의도간의 관계를 보면 감정노동 중 표면행위만 이직의도와 정의 관계로 유의한 수준으로 나타났으며, 내면행위는 이직의도와 부의관계로 나타났지만 유의한 수준으로는 나타나지 않았다. 그래서 감정노동 행위 중 표면행위가 강하게 나타날수록 이직의도는 높아진다고 볼 수 있다.

V. 결론

1. 연구결과의 요약

본 연구에서 설정한 가설분석 결과를 구체적으로 살펴보면, 전문직 자아개념(전문직 실무업무, 업무만족감, 의사소통능력)중 업무만족감만 감정노동과 통계적으로 유의하였다. 업무만족감은 표면행위와는 부(-)의 관계, 내면행위와는 정(+)의 관계로 영향을 미치는 것으로 나타났다.

전문직 자아개념(전문직 실무업무, 업무만족감, 의사소통능력)의 전문직 실무업무에 대한 자부심과 업무만족감이 이직의도에 미치는 영향이 통계적으로 유의하였다. 전문직 실무업무에 대한 자부심이 높을수록 이직의도는 높아지며, 업무만족감이 높아질수록 이직의도는 낮아지는 것으로 추정해볼 수 있다.

감정노동과 이직의도간의 관계를 보면 감정노동 중 표면행위만 이직의도와 정의 관계로 유의한 수준으로 나타났으며, 내면행위는 이직의도와 부의관계로 나타났지만 유의한 수준으로는 나타나지 않았다. 그래서 감정노동 행위 중 표면행위가 강하게 나타날수록 이직의도는 높아진다고 볼 수 있다.

2. 연구결과의 시사점

감정노동 중에서 표면행위는 업무만족감과 부의 관계로 나타났고, 내면행위와는 정의 관계로 나타난 사실은 간호사들이 자신의 실제감정과 불일치되었을 때 업무스트레스가 가중되며 업무만족도가 저하되고 있으며, 조직이 원하는 감정일지라도 그것을 내면화하고자 했을 때는 어느 정도 업무만족도와 정의관계로 표출되고 있다.

전문직 종사자의 이직의도를 낮추기 위해서는 전문직 실무업무에 대한 자부심에 상응하는 근무조건이나 자율성, 전문가로서의 인정성을 확보해주는 것이 필요하다. 이를 위해 여성아동병원에 근무하는 간호사들의 보상과 환경, 비전, 직업에 대한 안정성, 이직의도를 감소시킬 수 있는 다양한 프로그램의 개발 및 적용이 필요할 것이다.

감정노동과 이직의도와의 관계에서 간호사의 이직의도를 낮추기 위해서는 감정노동의 표면행위를 요구하는 만큼 그에 상응하는 감정노동의 내면행위의 역할이 필요하다. 결국 감정노동이라는 어려움 속에서 중요한

것은 자신의 변화와 사고의 전환이며, 이는 산모와 환자, 그리고 보호자와의 마찰을 줄이는 동시에 스스로 자신을 보호하고 발전시킬 수 있는 방향임을 시사해준다.

3. 연구의 한계

본 연구는 감정노동에 관한 이론적 논의들을 표면행위와 내면행위로만 제한하여 그 이상의 논의로 확장하지 못하였다는 것이 한계로 간주된다. 추후 연구에서 감정의 유형, 교환관계, 직업적 차이 등 좀 더 다양한 변수에 따른 감정노동의 편차들을 연구한다면 기존 감정노동에 관한 단편적 이론화에서 한 단계 발전된 이론화로 진일보할 수 있을 것이라고 본다.

참고 문헌

- [1] A. R. Hochschild, *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, The Regent of the University of California Press, 2003.
- [2] 김인순, "간호사의 감정노동과 소진 이직의도와와의 관계에서 자기효능감과 사회적 지지의 역할," 간호행정학회지, 제15권, 제4호, 2009.
- [3] B. Ashforth and B. Humphrey, "Emotional Labor in Service Roles," *The Academy of Management Review*, Vol.18, No.1, pp.88-115, 1993.
- [4] 김구, 한기민, "경찰공무원의 감정노동이 직무스트레스와 직무만족에 미치는 영향: 지방청을 중심으로," *한국사회와 행정연구*, pp.497-523, 2012.
- [5] J. A. Morris and D. C. Feldman, "The Demension, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor," *Academy of Management Review*, Vol.21, pp.986-1010, 1996.
- [6] D. Arthur, "Professional self Concept of Nurses. A Critical Review," *Journal of Advanced Nursing*, Vol.17, pp.712-719, 1992.
- [7] K. Y. Sohng and C. H. Noh, "An Analytical Study of the Professional Self-Concept of

Hospital Nurses in Korea," Journal of Korean Academy of Nursing, Vol.26, No.1, pp.94-106, 1996.

[8] 고정옥, 고은, "재활병동 간호사의 직무 스트레스와 전문직 자아개념이 직무만족에 미치는 영향," 재활간호학회지, 제17권, 제2호, pp.81-89, 2014.

[9] 방경숙, 채선미, 유주연, 송민경, 이지혜, "아동간호 임상프리셉터십 경험 유무에 따른 간호학생의 전문직 자아개념과 임상수행능력 자신감, 실습 만족도 비교," 한국간호교육학회지, 제19권, 제3호, pp.396-404, 2013.

[10] 노춘희, 송경애, "임상간호사의 전문직자아개념에 관한 연구," 대한간호학회지, 제26권, 제1호, pp.94-106, 1996.

[11] S. K. Lee and J. H. Park, "A Study on the Relationship between Autonomy and Group Cohesiveness Perceived by Nurses and Their Job Satisfaction, Organizational Commitment, Motivation and Intend to Stay on Jobs," Journal of Korean Academy of Nursing Administration, Vol.2, No.1, pp.5-15, 1996.

[12] 오두범, *조직커뮤니케이션* 원론, 서울대학교 출판부, 1994.

[13] 김수지, 노춘희, 한영숙, 정금희, "임상간호사의 전문직 자아개념과 간호전문화에 대한 인식 및 태도와의 관계연구," 정신간호학회지, 제5권, 제2호, pp.5-18, 1996.

[14] 박현주, 최진, "학업을 병행하는 임상간호사의 전문직 자아개념, 자기효능감 및 직무 만족도," 간호행정학회지, 제15권, 제1호, pp.37-44, 2009.

[15] 장희정, 양순옥, 이명옥, "임상간호사요구에 따른 간호사의 자기효능감과 전문직 자아개념," 기본간호학회지, 제14권, 제1호, pp.110-119, 2007.

[16] 김현미, "임상간호사의 전문직 자율성과 전문직 자아개념과의 관계연구," 정신간호학회지, 제6권, 제2호, pp.278-289, 1998.

[17] 이승희, "임상간호사의 전문직 자아개념, 자기효능감과 직무만족에 관한 연구," 성인 간호학회지, 제20권, 제1호, pp.10-20, 2008.

[18] 송윤정, *간호사의 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향*, 가톨릭대학교 행정대학원, 석사학위논문, 2011.

[19] 정명숙, *감정노동이 조직 유효성에 미치는 영향에 관한 연구*, 카톨릭대학교 대학원, 석사학위논문, 2006.

[20] J. L. Price, *The Study Turnover*, The Iowa State University Press, 1997.

저 자 소개

신 선 희(Seon-Hui Shin)

정회원



- 2015년 2월 : 순천대학교 행정학 석사
- 2011년 7월 ~ 현재 : 광양보건대학점임교수
- 2011년 6월 ~ 현재 : 순천미즈 여성아동병원

<관심분야> : 조직이론

최 혁 라(Hyul-Ra Choi)

정회원



- 2002년 2월 : 전북대학교 경영학과(경영학박사)
- 2000년 9월 ~ 현재 : 순천대학교 경영학과 시간강사

<관심분야> : 정보격차, 정보보안, e-비즈니스

김 선 명(Seon-Myung Kim)

정회원



- 1999년 8월 : 연세대학교 행정학 박사
- 2005년 2월 ~ 현재 : 순천대학교 행정학과 교수

<관심분야> : 정책분석평가, 환경정책