

융복합 관점에서 임상간호사들의 감정노동, 직무소진, 사회적 지지, 이직의도의 관계

김지영
창원문성대학교 간호학과

Relationship among Emotional Labor, Burnout, Social Support and Turnover Intention of Nurse Practitioners in terms of Interdisciplinary Perspectives

Ji-Young Kim
Dept. of Nursing, College of Changwon Moonsung

요약 의료기관에서의 인적자원관리의 중요성은 많은 관심이 제기되고 있다. 이와 같은 관점에서, 효과적인 인적 자원관리 전략들은 의료기관을 포함한 조직성과에 중요한 영향을 미치고 있다. 이에 본 연구에서는 임상간호사를 중심으로 그들이 지각하고 있는 감정노동, 직무소진, 그리고 이직의도의 영향관계에서 사회적 지지의 매개효과를 분석하기 위하여 최소자승법에 의한 회귀분석을 실시하여, 병원경영전략을 제시하면서 의료기관 종사자들의 인적자원관리 분야의 전략을 개발하고자 하였다. 분석 결과는 다음과 같다. 첫째, 임상간호사들이 느끼는 사회적 지지는 감정노동과 직무소진의 영향관계에 매개효과를 나타냈다. 둘째, 임상간호사들이 느끼는 사회적 지지는 감정노동과 이직의도의 영향관계에서도 또한 매개효과를 보이고 있었다. 본 연구결과는 간호조직의 인사관리를 발전시키기 위하여 그들이 지각하고 있는 직무소진과 이직의도를 감소시키는 등의 심리적 요인의 중요성을 제시하고 있다. 또한 본 연구는 병원조직 운영에 경영학과 심리학의 융복합적 인사관리를 통해 효율적인 병원조직 관리방안을 모색하였다.

주제어 : 감정노동, 직무소진, 이직의도, 사회적 지지, 내부마케팅

Abstract The great attention has been shown the importance of human resource management in medical institutions. At this point, studies have stressed employees' psychological factors for maximizing their job performance and minimizing their turnover intention and burnout. This study, therefore, empirically examines the mediating effect of social support on the relationship between emotional labor, burnout, and turnover intention of medical institutions, focusing on nurse practitioners to contribute to hospital management for developing valuable strategies in the human resource sector of medical employees. The empirical results demonstrate: 1) the relationship between emotional labor and burnout of nurse practitioners is mediated by social support; and 2) the relationship between emotional labor and turnover intention of them is mediated by social support. This research results show that more understanding of nurse practitioners' psychological factors in response to decrease their burnout and turnover intention for developing human resource management of nurse organizations. Furthermore, the study could suggest efficient management ways of hospital through interdisciplinary human resource management in terms of business administration and psychology.

Key Words : Emotional Labor, Burnout, Turnover Intention, Social Support, Internal Marketing

Received 23 May 2016, Revised 25 July 2016
Accepted 20 August 2016, Published 28 August 2016
Corresponding Author: Ji-Young Kim
(Department of Nursing, College of Changwon Moonsung)
Email: peer2001@naver.com

ISSN: 1738-1916

© 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.

1. 서론

최근 의료시장의 무한경쟁시대가 시작되면서 각 의료기관은 지속적인 시설과 인력에 대한 재투자자와 의료서비스 질 향상을 위해 다양한 노력을 추구하고 있다. 과거 질병치료가 의료기관의 주요 업무로 간주되던 시대에서 이제는 종합적인 의료서비스를 제공하는 하나의 기업의 형태로서 의료기관의 존재의미가 강조되고 있는 추세이다. 이와 같은 현상은 다른 기업들과 마찬가지로 의료기관이 환자들을 고객으로 간주하고, 그들에게 양질의 의료서비스를 제공하며 다양한 마케팅활동을 요구하는 등의 의료기관의 지속적인 경영활동을 중요시 하는 상황을 가져왔다[1].

의료기관의 상업주의적 경영활동에 대한 우려의 목소리도 다수 있으나, 국내 의료기관은 향후 의료시장의 개방에 대응하기 위한 적극적인 고객지향적 서비스 마케팅 전략의 필요성이 많은 연구에서 제기되고 있다[2]. 의료기관을 찾는 환자를 고객으로 간주하는 고객지향적인 서비스 마케팅의 중요성이 강조되면서, 동시에 의료기관의 내부고객인 종사자들에 대한 내부마케팅에 대한 중요성도 의료기관의 경영성과를 좌우하는 중요한 요인으로 등장하고 있다[3].

특히 의료기관에서 환자와의 접촉이 가장 많은 임상간호사들에 의한 환자들의 만족도가 크게 좌우되며, 이와 같은 만족에 의한 환자들의 해당 의료기관을 재이용하는데 많은 영향을 주기 때문에 의료기관의 내부마케팅 강화에 있어서 임상간호사의 근무환경과 내부만족도는 의료기관의 내부마케팅 수립에 중요한 요인으로 작용된다[4]. 임상간호사는 병원 인력의 약 30%를 차지하며, 환자에게 의료기관 이용에 있어 1차적 의료서비스를 제공하는 직무를 수행하고 있어, 우수한 임상간호 인력의 확보와 효율적인 관리는 의료기관 경영에 매우 중요하다[5].

환자들과의 직접적인 접촉이 많은 임상간호사들은 직무수행에 있어 신체적 간호와 동시에 환자들과의 정신적 지지를 통한 간호행위를 펼침에 따라 직무수행에 있어 감정노동의 강도가 의료기관 종사자들 중 가장 높은 것으로 나타나고 있다. 이에 임상간호사의 감정노동과 관련된 의료기관의 내부마케팅 강화차원에서의 다양한 연구가 활발하게 진행되고 있다[6,7]. 특히 의료기관은 노동집약적 산업으로서 임상간호사들의 직무수행에 따른 직

무소진과 스트레스에 따른 이직률이 다른 업종에 비해 높은 양상을 보이고 있다. 실제 2014년 병원간호사회가 조사한 임상간호사들의 이직 현황에서 간호사 10명 중 3명이 이직경험이 있으며, 병원규모가 작을수록 이직이 높은 것으로 조사되었다[8].

임상간호사는 의료기관의 최일선에서 환자에게 의료서비스를 제공하면서, 감정노동의 빈도가 높으며 이로 인한 심리적인 압박을 느끼면서 직무소진을 경험하게 된다. 이는 다른 인적서비스 종사자들과 마찬가지로 임상간호사 또한 의료기관에서의 복잡한 상호관계로 인한 갈등, 의료사고와 과실에 대한 책임감 등과 같이 직무수행에 있어 과도한 스트레스로 인해 높은 수준의 직무소진을 경험하는 것으로 보고되고 있다[9].

임상간호사들은 과도한 직무와 상사부하와의 관계 등으로 인한 직무소진을 느끼고, 이로 인한 이직의도를 나타내고 있음을 많은 연구에서 입증하고 있다. 이와 같이 임상간호사들의 직무소진으로 인한 이직의도는 곧 이직으로 연결되고 있는데, 임상간호사들의 이직은 병원경영 측면에서 숙련된 전문 인력의 손실로 인한 경영상의 문제점을 발생시킨다. 그러나 임상간호사들은 의료인으로서 책임감을 바탕으로 직무를 수행하고 있으며, 동료와의 관계와 같은 사회적 지지를 통해 직무소진에 대처하고, 또한 이직의도를 조절하고 있음이 규명되고 있다[10].

그러나 선행연구에서는 감정노동과 이직의도의 관계를 규명하거나, 감정노동과 직무소진의 관계만을 제시하고 있다. 이에 본 연구에서는 의료기관의 효율적인 인사관리체계로서의 내부마케팅 전략을 모색하기 위하여 심리학 및 경영학 연구에서 제시하고 있는 감정노동, 직무소진, 이직의도, 그리고 사회적 지지 간의 영향관계를 규명하여 융복합적 측면에서 의료기관의 경영 효율성 방안을 제시하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 감정노동

감정노동(emotional labor)은 고객에게 서비스를 제공하는 과정에서 만족을 느낄 수 있도록 자신의 감정을 감추고 소속된 조직의 목표를 위해 자신의 어조, 표정, 몸짓 등을 표현하기 위한 노력이다[11]. 기업에서 제공하는 서

비스의 질과 속성에 대한 관심이 많으며, 서비스 제공자와의 상호작용을 통해 서비스를 판단하기 때문에 서비스를 제공하는 직원들의 행동과 감정표현은 기업의 서비스 성과에 매우 중요한 영향을 미친다[12].

개인이 느끼는 감정을 Hochschild[13]는 사적영역과 공적영역으로 구분하고 고객에게 물적 상품과 인적 서비스를 제공하는 직무수행자들이 느끼는 감정과 이를 표현하는 행태를 하나의 노동으로 접근하고 이를 바탕으로 감정노동을 개념화하였다. Ashforth와 Humphrey[14]는 개인이 외부로 표출하는 행동에 초점을 두면서 조직의 감정표현에 대한 규칙의 범위에서 적절하게 감정을 표출하는 행동을 감정노동으로 정의하였다[15]. 또한 Grandey[16]는 감정노동을 직무역할의 한 영역으로서 직무를 수행하면서 개인의 감정과 표현을 조절하는 행위와 과정으로 정의하고 있다.

위와 같이 감정노동의 개념은 다양하게 접근되고 있지만 감정노동을 내면행위와 표면행위로 구분하여 접근하는 것은 공통적 사항이라고 할 수 있다. 내면행위는 조직의 구성원이 감정표현규범의 범위에서 감정을 내면에서 느끼려고 노력하는 행위라고 할 수 있다[17]. 표면행위는 개인이 언어적 또는 비언어적 표현수단을 통해 자신의 감정을 위장하여 감정을 자제하는 의도적 행위로 접근할 수 있다[18]. 이와 같이 감정노동을 구성하는 내면 및 표면행위는 한 개인이 조직의 목표를 달성하기 위하여 고객만족을 이끌어내기 위하여 자신의 감정을 내적 그리고 외적으로 감추고 자신의 감정을 표현하기 때문에 이를 노동의 한 영역인 감정노동으로 보고 있는 것이다.

간호학 관련 연구에서도 감정노동에 대한 연구가 활발하게 진행되고 있다. 김수옥과 왕미숙[19]은 임상간호사들이 지각하고 있는 감정노동과 직무소진간은 유의한 영향이 있으며, 직무소진을 낮추기 위하여 감정노동을 감소시킬 수 있는 프로그램의 개발의 필요성을 강조하였다. 김신향과 함연숙[20]은 간호사의 감정노동이 직무스트레스를 유발하는 동시에 직무만족을 저해하고 있음을 제시하면서, 간호사들의 감정노동을 낮출 수 있는 실천적인 해결책 개발의 필요성을 제기하였다.

2.2 직무소진

최근 우리나라 직장인들의 70%가 직무를 수행하면서 개인은 신체나 정신에 극도의 피로감으로 인해 직무저하

와 무기력증 등의 증상을 보이는 직무소진을 보이고 있다고 보고되고 있다[21]. 직무소진은 번아웃(burnout) 증후군으로 1960년대 말부터 대인업무가 빈번한 서비스 직업군에서 시작된 개념으로 다수의 연구를 통해 일반 직업군에 확대되어 직무수행에 부정적인 결과를 초래하는 요인으로 인식되고 있다[22,23].

직무소진에 대한 개념은 다양하게 접근되고 있으나, 개인이 직무를 수행함에 있어 직무와 관련된 내·외적 환경으로부터 발생하는 스트레스로 인해 정서적 박탈감과 낮은 성취감으로 자신의 직무에 대하여 부정적인 행동과 감정을 가지게 되는 상태로 공통적으로 접근하고 있다[24]. 이와 같은 심리적 상태는 직무수행에 있어 소극적인 자세로 표출되어 고객에 대한 양질의 서비스 제공에 부정적인 결과를 초래하고, 결과적으로 조직이나 기업의 경영성과에 저해요인으로 작용된다.

Maslach[25]는 직무소진을 개인의 정서적 자원이 고갈되어 과부하 상태를 나타내는 정서적 소진, 자신의 직무에 대하여 소극적인 태도를 보이면서 고객에게 무관심을 보이는 냉소, 그리고 자신의 직무수행에 스스로가 더 이상 유능하지 않다고 느끼는 감소된 직업효능감 등의 3가지 하부요인으로 규명하였다[26]. 김영조와 한주희[27]는 국내·외의 선행연구를 바탕으로 국내 상황에 적용할 수 있도록 직무소진을 과도한 직무수행으로 인하여 발생하는 정서적 고갈, 직무수행에 있어 책임회피와 기계적으로 고객을 응대하는 비인격화, 그리고 직무수행에 대한 성취감을 느끼지 못하는 자아성취감 저하 등의 3가지 하부 요인으로 직무소진에 접근하였다.

간호사들의 직무소진과 관련된 연구도 최근 의료기관의 내부마케팅 강화차원에서 중요한 연구주제로 대두되고 있다. 김민정 외[28]는 임상간호사의 직무소진을 감소시키기 위해서는 회복탄력성과 사회적 문제해결능력을 증진시킬 수 있는 프로그램의 개발이 중요함을 제시하고 있다. 방병문 외[29]는 간호사들의 직무스트레스가 그들의 정신적 그리고 신체적 소진과 같은 직무소진에 많은 영향을 미치고 있음을 경로분석을 통해 규명하였다. 강소영[30]은 간호학 전공 대학생들이 임상실습을 수행하면서 느끼는 감정노동으로 인해 직무소진을 경험하고 있어 정서적 고갈과 정신적 탈진을 느끼고 있으며, 직무소진을 감소시킬 수 있는 의료기관 및 대학교육의 필요성을 강조하였다.

2.3 이직의도

오늘날 노동시장의 유연성이 발생되면서 조직 구성원의 이직의도가 증대되어, 기업조직은 우수한 인적자원의 확보 및 유지를 위해서 조직 구성원들의 이직을 최소화하기 위한 다양한 노력을 경주하고 있다. 이직(turnover)은 개인이 금전적 보상을 받고 있는 조직으로부터 구성원으로서 그 자격이 종결되는 것을 의미한다[31]. 이에 조직에서 구성원이 직장을 떠나는 것은 조직효과성에 영향을 미치는데, 이는 이직하는 구성원을 대체할 새로운 구성원을 고용하고 훈련하는데 많은 비용과 시간이 다시 필요하기 때문이다[32]. 따라서 오늘날 모든 기업에서는 안정적인 인적자원관리를 통해 기업효과성을 추구하기 위하여 구성원들의 이직을 최소화하려는 다양한 방안을 모색하고 있는 실정이다.

이직의도(turnover intention)에 대한 정의는 다양한 학자들에 의해 접근되고 있는데, Tett와 Meyer[33]는 이직의도를 개인이 현재 소속되어 있는 조직을 떠나기 위한 신중하고 사려 깊은 생각으로 정의하고 있다. 또한 이직의도는 종사원이 자발적 혹은 비자발적으로 현재의 조직과 종사원의 관계를 단절하거나 종결하려는 의도라고 정의할 수 있다[34]. 김주연과 김영국[35]은 특정한 상황에서 조직의 구성원이 조직을 떠나고자 하는 개인의 심리적 상태로서 실제 이직행위에서부터 일시적으로 이직에 대한 상상에 이르는 모든 심리적 그리고 행위적 상태를 이직의도로 개념화하고 있다.

조직에서 종사자들의 이직의도를 파악하기 위해 다양한 방향에서 그 원인을 접근하고 있는데, 다수의 연구에서 조직구성원들의 이직의도를 단일요인으로 접근하여 실증연구에 적용하고 있다. 이들의 연구에서 공통적인 개념들은 실제 현재의 조직에서 다른 조직으로 이동하고 싶은 개인의 심리적 상태와 자신의 직무에 대한 권태로 인한 타 직종에 대한 이직에 대한 갈망을 포함한 측정변수를 사용하여 이직의도를 분석하고 있다[36].

간호사들의 이직의도에 관한 연구에서는 김세향과 이미애[37]는 신입 간호사들의 이직의도를 낮추기 위해서 조직적응 프로그램의 적극적인 도입이 필요하며, 상하수직관계의 조직문화에 적용할 수 있는 인사관리지원 프로그램이 필요하다고 주장하였다. 전재희와 염영희[38]는 종합병원 간호사들의 이직의도를 감소시키기 위해서는 조직이 현재 가지고 있는 자원을 잘 활용하여 조직에 대

한 연계, 희생, 그리고 조직에 대한 적합성 등의 직무배태성을 증가시키는 방안에 대한 고려가 필요하다고 하였다. 박민형[39], 박혜인과 이경희[40]는 간호사의 이직의도에 직무스트레스가 주요한 영향을 미치고 있음을 입증하면서, 간호사들의 이직의도를 감소시키기 위해서 감정노동의 강도를 낮출 수 있는 상담프로그램의 필요성과 조직에 몰입할 수 있는 체계적인 교육프로그램의 중요성을 제시하였다.

2.4 사회적 지지

사회적지지(social support)는 개인의 심리적 건강에 중요한 영향을 미치는 요인으로 인식되고 있다. Cohen과 Hoberman[41]은 사회적 지지를 개인의 대인관계에 의해 얻을 수 있는 긍정적인 자원의 총체라고 정의하고 있으며, 이정선과 양지웅[42]은 개인이 다른 사람들을 통해 받는 지지의 정도라고 접근하고 있다.

감정노동의 강도가 높은 서비스 직종 종사자들은 사회적 지지를 통해 직무의 스트레스와 긴장을 감소시키고, 동시에 직무수행에 대한 적극적인 동기부여를 받을 수 있다[43]. 조직의 구성원은 유사하거나 같은 직무를 수행하는 상사 혹은 동료로부터 직무수행에 대한 격려와 도움을 통해 직무의 고충과 스트레스를 감소시켜 직무에 대한 자신감과 만족감을 가질 수 있다는 것이다. 이에 조직에서 사회적 지지는 조직의 결속력을 강화시키고 각 종사원들의 직무에 대한 적응력과 성과, 그리고 만족도에 긍정적인 영향을 주는 중요한 요인으로 접근되고 있다.

최근 의료행위가 인적서비스 제공으로 인식되면서, 사회적 지지에 대한 간호학 관련 연구도 활발하게 진행되고 있다. 김명자와 김현영[44]은 간호사들이 지각하는 사회적 지지가 그들의 임파워먼트에 중요한 영향을 미치고 있으며, 경력이 짧은 간호사일수록 상사의 사회적 지지가 매우 중요하므로 이를 제도적으로 정착할 수 있는 방안에 대한 중요성을 강조하였다. 이소정과 우혜종[45]은 임상간호사가 느끼는 사회적 지지가 이직의도에는 직접적인 영향을 미치고 있지 않지만, 그들의 직무배태성과 이직의도의 영향관계에서는 사회적 지지가 매개효과를 나타나고 있음을 입증하였다. 임숙빈 외[46]는 종합병원 간호사들의 지각하는 사회적 지지가 조직몰입과 직무만족에 긍정적인 영향을 미치고 있음을 제시하면서, 상사

와 동료와의 의사소통을 높일 수 있는 프로그램의 시행의 필요성을 강조하였다.

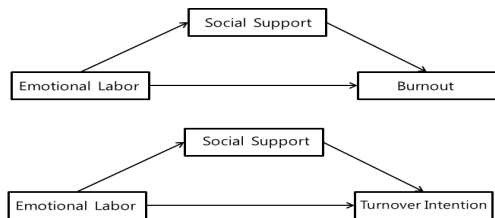
3. 연구방법

3.1 가설설정과 연구모형

간호사들이 지각하고 있는 감정노동, 직무소진, 그리고 이직의도의 영향관계에서 그들이 상사와 동료로부터 받는 사회적 지지가 매개효과를 미치고 있음이 선행연구에 의해 규명되고 있다[47]. 또한 간호사들의 감정노동과 직무소진, 그리고 이직의도 간에는 유의한 영향관계가 있으며[48], 그들이 지각하는 사회적 지지는 감정노동과 직무소진에 직·간접적인 영향을 미치고 있음이 다수의 연구들에서 제시되고 있다. 이에 본 연구에서는 다음과 같은 연구가설과 연구모형을 설정하였다.

가설1. 임상간호사들이 지각하는 감정노동과 직무소진의 영향관계에서 사회적 지지는 매개효과를 미칠 것이다.

가설2. 임상간호사들이 지각하는 감정노동과 이직의도의 영향관계에서 사회적 지지는 매개효과를 미칠 것이다.



[Fig. 1] Research Model

3.2 변수의 조작적 정의와 연구도구

본 연구에서 감정노동은 임상간호사들이 의료기관에서 직무를 수행함에 있어 조직에서 요구하는 감정을 표현하기 위한 자신의 감정조절에 대한 내·외면적인 행위로 정의하고, 김수옥과 왕미숙[49]이 제시한 문항을 바탕으로 총 12개 문항을 리커트(Likert) 5점 척도로 구성하여 적용하였다. 직무소진은 임상간호사가 직무를 수행하면서 발생하는 스트레스로 인해 자신의 직무에 회피적인 반응을 보이는 심리적 상태로 정의하고, 강소영[50] 제시

한 문항을 본 연구에 적합하게 수정하여 총 7개 문항으로 리커트(Likert) 5점 척도로 구성하여 적용하였다. 이직의도는 임상간호사들이 현재의 의료기관의 구성원에서 벗어나려는 의도로 정의하고, 채주아와 배상옥[51]이 제시한 3개 문항으로 구성하였다. 사회적 지지는 임상간호사들이 상사나 동료부터 간접적으로 지각하는 지지로 정의하고, 이소정과 우혜중[52]이 적용한 항목을 본 연구에 적합하게 수정하여 총 6개 문항으로 리커트(Likert) 5점 척도로 구성하여 적용하였다.

3.3 자료수집 및 분석방법

본 연구의 대상은 K시와 D시에 소재한 종합병원 이상에서 근무하고 있는 임상간호사로 하였다. 설문조사는 연구의 신뢰성과 타당성을 확보하기 위하여 표본집단 가운데 해당 의료기관에서 1년 이상 직무를 수행하고 있는 임상간호사를 대상으로 설문조사원을 2015년 4월 15일부터 4월 30일에 걸쳐 해당 의료기관으로 파견하여, 본 연구의 목적을 설명하고 설문조사에 참여의사를 밝힌 임상간호사들에게 설문지를 배포하여 자기기입식(self-administration) 설문조사로 진행하였다. 총 300부의 설문지를 배포하여 289부를 회수하였으며, 일방향으로 응답하거나 혹은 이상치(outlier)를 보이는 표본을 제외하고, 본 연구의 실증 분석에 사용된 표본의 수는 총 258부였다.

본 연구에서는 연구목적에 달성하기 위하여 첫째, 표본의 인구사회통계학 및 일반적 특성을 분석하기 위하여 빈도분석과 기술통계를 실시하였다. 둘째, 앞서 언급한 바와 같이, 연구결과에 영향을 미칠 수 있는 이상치를 제거하기 위하여 줄기도표인 분석을 실시하였다. 셋째, 본 연구의 측정변수들의 신뢰성을 검증하기 위하여 크론바하 알파(Cronbach's Alpha Test)를 실시하고, 주성분 분석에 의한 요인분석을 통해 타당성을 입증하였다. 그리고 본 연구의 가설을 검증하기 위하여 단순 및 다중회귀 분석과 함께, 매개효과 검증을 위하여 최소 자승 회귀분석에 의한 위계적 회귀분석을 실시하였다.

4. 연구결과

4.1 표본의 일반적 특성

본 연구의 설문조사에 참여한 대상자들의 인구통계학

적 특성을 분석한 결과, 여성이 226명으로 전체의 87.6%로 나타났으며, 남성이 32명으로 12.4%이었으며, 평균 연령은 33.6세로 집계되었다. 응답자의 학력은 전문대졸이 102명으로 39.5%, 대졸이 135명으로 52.3%, 그리고 대학원졸이 21명으로 8.2%로 나타났다. 설문참가자들의 의료기관에서의 직급을 분석한 결과, 일반간호사가 184명으로 71.3%, 책임간호사가 62명으로 24.0%, 그리고 수간호사 이상이 12명으로 4.7%를 차지하였다.

4.2 신뢰성과 타당성 검증

4.2.1 감정노동

감정노동을 구성하는 총 12개의 측정변수에 대한 구성타당성을 검증하기 위하여 주성분 분석에 의한 요인분석을 실시한 결과, 선행연구에서 제시하고 있는 감정표현의 다양성(M=3.75), 감정표현에 의한 주의정도(M=3.69), 감정노동의 빈도(M=3.87), 그리고 감정의 부조화(M=3.57) 등의 4개의 하부요인으로 구분되었으며, KMO값이 0.746으로서 요인분석을 위한 변수의 선정에 적합한 것으로 나타났으며, Bartlett의 구형성 검정의 유의확률이 0.000으로서 요인분석에 적합한 공통요인이 존재함을 알 수 있었으며, 4개의 요인들의 총 분산 설명력은 73.787로 나타났다. 각각의 측정변수들의 요인적재량은 모든 변수들에서 0.6이상으로 요인을 구성하는 측정변수로 채택되었다. 또한 각 요인들의 신뢰성은 모두 0.7을 상회하여 문항의 적합성이 검증되었다.

〈Table 1〉 Results of exploratory factor analysis and reliability test of emotional labor

Factor	item	Factor Loading				Alpha
		1	2	3	4	
Variety of Emotional Expressed	1	.913				.873
	2	.895				
	3	.814				
Attentiveness to Required Display	1		.783			.754
	2		.756			
	3		.735			
Frequency of Emotional Display	1			.849		.868
	2			.854		
	3			.746		
Emotional Dissonance	1				.886	.716
	2				.759	
	3				.658	

KMO=.746(p=.000) Cumulative total variance=73.787

4.2.2 직무소진

직무소진을 구성하는 총 7개의 측정변수에 대한 구성타당성을 검증하기 위하여 주성분 분석에 의한 요인분석을 실시한 결과, 선행연구에서 제시하고 있는 정서고갈(M=3.62)과 직무이탈감(M=3.73) 2개의 하부요인으로 구분되었으며, KMO값이 0.821으로서 요인분석을 위한 변수의 선정에 적합한 것으로 나타났으며, Bartlett의 구형성 검정의 유의확률이 0.000으로서 요인분석에 적합한 공통요인이 존재하였으며, 총 분산설명력은 67.895로 나타났다. 또한 각각의 측정변수들의 요인적재량은 모든 변수들에서 0.7이상으로 요인을 구성하는 것으로 나타났으며, 각 요인들의 신뢰성은 모두 0.7을 상회하여 문항의 적합성이 검증되었다.

〈Table 2〉 Results of exploratory factor analysis and reliability test of burnout

Factor	Item	Factor Loading		Alpha
		1	2	
Emotional Exhaustion	1	.839		.764
	2	.784		
	3	.756		
	4	.721		
Detachment from the Job	1		.822	.721
	2		.807	
	3		.709	

KMO=0.821(p=0.000) Cumulative total variance=67.895

4.2.3 이직의도

이직의도를 구성하는 총 3개의 측정변수에 대한 구성타당성을 검증하기 위하여 주성분 분석에 의한 요인분석을 실시한 결과, 선행연구에서 제시하고 있는 단일요인(M=3.85)으로 구성되었으며, KMO값이 0.0847로 요인분석을 위한 변수의 선정에 적합한 것으로 나타났으며, Bartlett의 구형성 검정의 유의확률이 0.000으로서 요인분석에 적합한 공통요인이 존재함을 알 수 있었으며, 총 분산설명력은 63.124로 나타났다. 각각의 측정변수들의 요인적재량은 모든 변수들에서 0.8이상으로 요인을 구성하는 측정변수로 채택되었다. 또한 각 요인들의 신뢰성은 모두 0.8을 상회하여 문항의 적합성이 검증되었다.

<Table 3> Results of exploratory factor analysis and reliability test of turnover intention

Factor	Item	Factor Loading		Alpha
		1		
Turnover Intention	1	.857		.905
	2	.825		
	3	.871		
KMO=0.821(p=0.000) Cumulative total variance=63.124				

4.2.4 사회적 지지

이직의도를 구성하는 총 3개의 측정변수에 대한 구성 타당성을 검증하기 위하여 주성분 분석에 의한 요인분석을 실시한 결과, 선행연구에서 제시하고 있는 단일요인으로 구성되었으며, KMO값이 0.0.847로 요인분석을 위한 변수의 선정에 적합한 것으로 나타났으며, Bartlett의 구형성 검정의 유의확률이 0.000으로서 요인분석에 적합한 공통요인이 존재함을 알 수 있었고, 총 분산설명력은 76.258로 나타났다. 각각의 측정변수들의 요인적재량은 모든 변수들에서 0.8이상으로 요인을 구성하는 측정변수로 채택되었다. 또한 각 요인들의 신뢰성은 모두 0.8을 상회하여 문항의 적합성이 검증되었다.

<Table 4> Results of exploratory factor analysis and reliability test of social support

Factor	Item	Factor Loading		Alpha
		1	2	
Support from supervisor or manager	1	.856		.909
	2	.872		
	3	.869		
Support from fellow	1		.854	.915
	2		.873	
	3		.892	
KMO=0.839(p=0.000) Cumulative total variance=76.258				

4.3 가설검정

4.3.1 감정노동과 직무소진 관계에서의 사회적 지지의 매개효과

본 연구에서 제시하고 있는 가설1 “임상간호사들이 지각하는 감정노동과 직무소진의 영향관계에서 사회적 지지는 매개효과를 가질 것이다.”를 분석하기 위하여 최소 자승 회귀분석(ordinary least squares regression)을 통한 위계적 회귀분석을 실시하였다.

첫 번째 단계인 임상간호사들이 지각하는 감정노동은 사회적 지지를 예측하였으며($\beta=-.129, p<.05, \text{경로A}$), 이는 임상간호사들이 감정노동을 높게 지각할수록 상사와 동료로부터 사회적 지지를 낮게 받고 있음을 인지하는 것을 알 수 있었다. 두 번째 단계인 임상간호사들이 지각하는 감정노동은 직무소진을 예측하였으며($\beta=.526, p<.001, \text{경로C1}$), 이와 같은 결과는 임상간호사들의 감정노동이 높게 지각할수록 직무소진 높다는 사실을 알 수 있었다. 세 번째, 감정노동($\beta=.495 p<.001, \text{경로C2}$)과 사회적 지지($\beta=-.236 p<.05, \text{경로B}$)는 동시에 직무소진을 예측하여, 매개효과 검정에 대하여 감정노동과 이직의도 경로C1(.526)이 경로C2(.495)보다 크게 나타나 임상간호사들이 지각하는 감정노동과 이직의도 간의 관계에서 사회적 지지가 매개효과를 보이는 것으로 나타났다.

<Table 5> Results of Hypothesis1

Step	Path	β	Additional R ²	R ²	F
1	Emotional Labor → Social Support (Path A)	-.129*	5.304*		.019
2	Emotional Labor → Burnout (Path C1)	.526***	127.028***		.294
3	Emotional Labor → Burnout Social Support → Burnout (Path C2 and B)	.495 -.236	83.255***	.281 .045	.321
4	Path C1(.526)>Path C2(.495)				

4.3.2 감정노동과 이직의도 관계에서의 사회적 지지의 매개효과

본 연구에서 제시하고 있는 가설2 “임상간호사들이 지각하는 감정노동과 이직의도의 영향관계에서 사회적 지지는 매개효과를 미칠 것이다.”를 분석하기 위하여 최소 자승 회귀분석을 통한 위계적 회귀분석을 실시하였다.

첫 번째 단계인 임상간호사들이 지각하는 감정노동은 사회적 지지를 예측하였으며($\beta=-.129, p<.05, \text{경로A}$), 두 번째 단계인 임상간호사들이 지각하는 감정노동은 이직의도를 예측하였으며($\beta=.254, p<.001, \text{경로C1}$), 이와 같은 결과는 임상간호사들의 감정노동이 높게 지각할수록 이직의도가 높다는 사실을 알 수 있었다. 세 번째, 감정노동($\beta=.242 p<.001, \text{경로C2}$)과 사회적 지지($\beta=-.114 p<.05,$

경로B)는 동시에 이직의도를 예측하여, 매개효과 검증에 대하여 감정노동과 이직의도 경로C1(.254)이 경로C2(.242)보다 크게 나타나 임상간호사들이 지각하는 감정노동과 이직의도 간의 관계에서 사회적 지지가 매개효과를 보이는 것으로 나타났다.

〈Table 6〉 Results of Hypothesis2

Step	Path	β	Additional R ²	R ²	F
1	Emotional Labor → Social Support (Path A)	-.129*	5.304*		.019
2	Emotional Labor → Turnover Intention (Path C1)	.254***	21.068***		.057
3	Emotional Labor → Turnover Intention Social Support → Turnover Intention (Path C2 and B)	.242 -.114	14.365***	.061 .021	.071
4	Path C1(.254)>Path C2(.242)				

5. 결론 및 논의

본 연구는 임상간호사를 중심으로 그들이 지각하고 있는 감정노동, 직무소진, 그리고 이직의도의 영향관계에서 사회적 지지의 매개효과에 대한 분석을 실시하여 병원의 인적자원관리 분야의 전략을 개발하는 데 기초자료를 제공하기 위함이었다.

본 연구결과 및 시사점은 다음과 같다.

첫째, 임상간호사들이 감정노동을 높게 지각할수록 상사와 동료로부터 사회적 지지를 낮게 받는 것으로 나타났다. 감정노동을 높게 지각할수록 직무소진은 높게 나타났다. 또한 임상간호사들이 지각하는 감정노동과 직무소진간의 관계에서 사회적 지지가 매개효과를 보이는 것으로 연구결과가 나왔다. 이는 방병문 외[29]와 강소영[30]의 연구와도 유사한 결과이다. 임상간호사들의 감정노동은 직무소진에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나는 데 선행연구결과에서도 볼 수 있듯이 직장동료나 상사의 사회적지지가 감정노동으로 인한 직무소진을 감소시켜줄 수 있는 중요한 변수임을 알 수가 있다.

둘째, 임상간호사들이 지각하는 감정노동을 높게 지각할수록 이직의도가 높게 나타났으며 감정노동과 이직의

도 간의 관계에서 사회적 지지가 매개효과를 보이는 것으로 나타났다. 이는 김명자와 김현영[44]의 연구결과와도 유사하다. 이와 같은 결과는 임상간호사들의 감정노동이 높으면 이직의도가 동시에 높지만, 같은 의료기관에 근무하고 있는 상사와 동료로부터 사회적 지지를 받게 되면 이직의도가 낮아 질 수 있음을 규명하고 있다.

본 연구결과를 토대로 환자들의 접촉으로 인해 발생하는 부정적인 감정노동이 발생되지 않도록 직무환경과 근무시간에 대한 변화가 필요함을 암시하고, 또한 감정노동으로 인해 발생하는 직무소진을 감소시킬 수 있는 의료기관의 후생제도의 도입이 필요함을 제시하고 있다. 또한 감정노동과 직무소진으로 인하여 다른 의료기관으로 이직의도가 높아진다면, 해당 의료기관은 임상경험이 많은 전문 인력의 유출로 인한, 업무공백과 함께 신규인력 채용과 교육으로 발생하는 비용지출로 인한 경영효율성에 부정적인 결과를 초래할 수 있어, 이를 감소시킬 수 있는 내부적인 인사관리제도의 제고가 필요함을 알 수 있었다.

또한 본 연구에서는 임상간호사들이 직무수행에 있어 발생하는 부정적인 심리적 요인인 감정노동, 직무소진, 그리고 이직의도를 감소시키는데 임상간호사들의 상사와 동료로부터 받는 사회적 지지가 효과가 있음을 매개효과 분석을 통해 입증하였다. 이는 현재 효율성이 강조되는 업무중심의 팀(team)제도의 올바른 정착을 통해 임상간호사조직에서 개방적인 의사소통시스템의 정착화로, 임상간호사 상호간의 격려와 지지를 통해 직무수행에서 발생할 수 있는 부정적인 심리적 요인의 감소를 위한 인사관리제도가 필요함을 제시할 수 있다.

본 연구를 통해 무한경쟁시대에서 의료기관 지속가능한 경영을 위한 내부마케팅 강화차원에서의 임상간호사들의 인사관리전략을 제시함에 있어 다음과 같은 연구의 한계점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구의 모집단과 표본을 일부지역소재 종합병원 이상으로 한정하여, 분석의 결과가 모든 의료기관에 적용시키는데 다소 논리적 비약이 발생할 수 있을 것이다. 둘째, 의료기관의 내부마케팅 강화를 위한 인사관리 향상 방안을 제시함에 있어 임상간호사만을 사례로 연구가 진행되어 의료기관 전체의 내부마케팅 강화전략을 제시하는데 그 한계가 있다. 이에 향후 연구에서는 의료기관에서 환자와의 접점서비스를 제공하는 모든 종사원들로 연구대상의 확대가 필요할 것으

로 사료된다. 또한 최근 의료기관에 있어 개인병원의 역할이 증가되고, 무한경쟁시대에서 경영조직으로서 효율적인 인사관리제도가 더 요구되는 개인병원 종사원들로 연구를 진행하여 의료기관 전체의 내부마케팅 강화전략을 제시할 수 있는 방안이 모색되어야 할 것이다.

본 연구는 표본설계가 종합병원의 임상간호사를 대상으로 수집되어, 전체 임상간호사에 대한 대표성이 상대적으로 미비함이 지적될 수 있다. 이에 향후 연구에서는 다양한 병원규모를 고려한 표본설계를 통하여 표본집단의 대표성을 향상시켜야 할 것이다. 또한 의료기관에서 다양한 직종의 종사원을 대상으로 연구를 진행하여 의료기관 경영에 폭 넓은 시사점을 제시할 필요가 있을 것으로 사료된다.

REFERENCES

- [1] Kyoung-Hoon Kim, Kang-Sik. Kim, Dong-Yul. Kim, Jong-Ho. Kim, & Suk-Hou. Kang, "Brand equity in hospital marketing", *Journal of Business Research*, Vol.61, No.1, pp.75-82, 2008.
- [2] Hye-Seung Lee & Young-Ju Jeong, "Impact of health care accreditation on the effect of hospital management and the improvement of medical service: Comparison between accredited and nonaccredited hospitals", *Social Science Research*, Vol.31, No.2, pp.235-259, 2015
- [3] M. Steinber & B. Sackmary, "Marketing in health services: A review of recent trends in obstetrics", In proceedings of the 1988 International Conference of Service Marketing, pp.306-316, 2015.
- [4] Myeong-Hee Kim, Sang-Hwa Lee, Ju-Young Song, Ji-Hyoung Yu, & Ji-Hyang Youn, "Concept analysis of nurses' emotional labor", *Global Health & Nursing*, Vol.4, No.2, pp.78-87, 2014.
- [5] Mi-Ryon Lee, "A study on the variables associated with leadership life skills in nursing students", *Journal of Digital Convergence*, Vol.14, No.1, pp.65-73, 2016.
- [6] Eun-Su Do & Young-Sook Seo, "A path analysis of variables influencing customer orientation of hospital nurses", *Journal of Digital Convergence*, Vol.14, No.1, pp.275-284, 2016.
- [7] Eun-Ju, Ju, Young-Chae Kwon, & Mun-Hee Nam, "Influence of clinical nurses' work environment and emotional labor on happiness index", *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, Vol.21, No.2, pp.212-222, 2015.
- [8] Ju-Hyung Lee, "Three among ten of Nurses experienced turnover", *Chungcheong Ilbo*, <http://www.ccdailynews.com/news/articleView.htm?idxno=766759>, Retrieved on August 20, 2015.
- [9] Sung-Ye Kang, "The process of overcoming the professional burnout of clinical nurses", *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, Vol.19, No.3, pp.427-436, 2013.
- [10] Min-Jung Kim, Young-Sook Park, & Yoon-Heui Kwon, "The effect of clinical nurses' resilience and social problem-solving ability on burnout", *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, Vol.16, No.2, pp.1284-1291, 2015.
- [11] Myeong-Hee Kim, Sang-Hwa Lee, Ju-Young Song, Ji-Hyoung Yu, & Ji-Hyang Youn, "Concept analysis of nurses' emotional labor", *Global Health & Nursing*, Vol.4, No.2, pp.78-87, 2014.
- [12] A. Grandey & A. Gabriel, "Emotional labor at a crossroads: Where do we go from here?", *Review of Organizational Psychology*, Vol.2, No.1, pp.323-349, 2015.
- [13] A. Hochschild, N. Irwin, & M. Ptashne, "Repressor structure and the mechanism of positive control", *Cell*, Vol.21, No.2, pp.319-325, 1983.
- [14] B. Ashforth & R. Humphrey, "Emotional labor in service role: The influence of identity", *Academy of Management Review*, Vol.18, No.1, pp.88-115, 1993.
- [15] Hwa-Suk Lee, Yong-Jae Lee, & In-Joo Kim, "The moderating effect on the relationship between emotional labor, emotional exhaustion, and job satisfaction", *Journal of Aviation Management Society of Korea*, Vol.12, No.2, pp.89-104, 2014.
- [16] A. Grandey, "Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor", *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol.5, No.1,

- pp.95-110, 2000.
- [17] Chan-Young Hur & Tae-Seong Kim, "Effects of railroad tour conductors' emotional labor on emotional dissonance and job satisfaction", *Journal of Human Resource Management*, Vol.21, No.3, pp.81-102, 2014.
- [18] Ju-Won Han, "The effects of personality and emotional labor stress on job satisfaction", *Journal of Secretarial Science*, Vol.14, No.1, pp.145-167, 2005.
- [19] Soo-Ok Kim & Mi-Sook Wang, "A study on emotional labor, positive resources and job burnout in clinical nurses", *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, Vol.16, No.2, pp.1273-1283, 2015.
- [20] Sin-Hyang Kim & Youn-Suk Ham, "A meta-analysis of the variables related to the emotional labor of nurses", *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, Vol.21, No.3, pp.263-276, 2015.
- [21] Asiakyungje, "70 percent of Korean experienced burnout", <http://www.asiae.co.kr/news>, Retrieved on August 22, 2015.
- [22] Sung-Hwan Kim, "The relative influence of job stress on burnout of police officers", *Journal of Korean Association of Police Science*, Vol.16, No.5, pp.3-25, 2014.
- [23] Yong-Man Kwon, "A study of the effects of job burnout on organizational effectiveness and turnover intention", *Journal of Digital Convergence*, Vol.13, No.10, pp.165-170, 2015.
- [24] Yoon-Young Cho & Myung Moon, "The relationship between job burnout, social support and knowledge creation and sharing", *Journal of Knowledge Management*, Vol.15, No.1, pp.21-43, 2014.
- [25] C. Maslach, "Job burnout new directions in research and intervention", *Current Directions in Psychological Science*, Vol.12, No.5, pp.189-192, 2003.
- [26] Han Park, Won-Ok Lee, & Hyung-Ryong Lee, "The effect of violence experience and job exhaustion moderating effect of social supports-the hotel's bar staff centered-", *Journal of Foodservice Management*, Vol.16, No.3, pp.111-130, 2013.
- [27] Young-Joe Kim & Ju-Hee Han, "Two types of emotional labor their impacts on job burnout of service workers", *Journal of Organization and Human Resource Management*, Vol.32, No.3, pp.95-128, 2008.
- [28] Min-Jung Kim, Young-Sook Park, & Yoon-Heui Kwon, "The effect of clinical nurses' resilience and social problem-solving ability on burnout", *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, Vol.16, No.2, pp.1284-1291, 2015.
- [29] Byung-Mun Bang, Sun-Young Lee, & Jong-One Cheong, "Empirical study on the turnover intention of university hospital nurses", *Journal of Digital Convergence*, Vol.13, No.2, pp.205-213, 2015.
- [30] So-Young Kang, "Impact of nursing students' emotional labor on burnout during nursing practice in a hospital: Moderating effect of emotional intelligence", *The Journal of Korean Nursing Academic Society*, Vol.21, No.1, pp.77-87, 2015.
- [31] Kwng-Yong Choi, "A study on the determinants of the turnover intention of a local officials", *Journal of Law*, Vol.26, pp.138-156, 2009.
- [32] Chang-Won Lee & Chang-Hyun Choi, "New Organization", Daeyoung Publishing, p. 123, 2007.
- [33] R. Tett & J. Meyer, "Job satisfaction organizational commitment, intention and turnover-Path analysis based on meta-analytic findings", *Personal Psychology*, Vol.46, pp.259-293, 1993.
- [34] Hyuk-Soo Kim & Sang-Hee Lee, "The effects of transformational leadership on job satisfaction and turnover intention: Focused on the moderating effects of self-efficacy", *International Journal of Tourism and Hospitality Research*, Vol.29, No.1, pp.157-171, 2015.
- [35] Ju-Yeon Kim & Young-Gug Kim, "Structural relationship of hotel employees conflict, turnover intention and perceived organizational support", *Journal of Tourism Studies*, Vol.39, No.3, pp.27-42, 2015.
- [36] Kye-Soon Gong, "Factors associated with turnover intention of Korean child protection workers", *Journal of the Korean Society of Child Welfare*, Vol.19, pp.7-35, 2005.
- [37] Se-Hyang Kim & Mi-Aie Lee, "Effects of emotional

- labor and communication competence on turnover intention in nurses”, *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, Vol.20, No.3, pp.333-342, 2014.
- [38] Jae-Hee Jeon & Young-Hee Yom, “Roles of empowerment and emotional intelligence in the relationship between job embeddedness and turnover intention among general hospital nurses”, *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, Vol.20, No.3, pp.303-313, 2014.
- [39] Min-Hyang Park, “The effect of job stress on positive thinking, organizational commitment and turnover intention of pediatric nurses”, *Journal of Safety and Crisis Management*, Vol.10, No.11, pp.269-287, 2014.
- [40] Hae-In Park & Kyunghee Lee, “The effects of social intelligence and burnout on turnover intention in nurses: An exploratory study”, *Journal of Digital Convergence*, Vol.14, No.4, pp.325-336, 2016.
- [41] C. Cohen & A. Huberman, “Positive events and social supports as buffers of life change stress”, *Journal of Applied Psychology*, Vol.13, No.12, pp.99-125, 1983.
- [42] Jung-Sun Lee & Ji-Woong Yang, “Relationship model among social support, self-esteem, career aspiration and career futures: A study focusing on a science and engineering university”, *The Journal of Career Education Research*, Vol.26, No.3, pp.143-164, 2013.
- [43] Chong-Ho Lee & Hee-Young Hur, “Effects of social support and self-efficacy on positive emotional displays among flight attendants”, *Journal of Aviation Management Society of Korea*, Vol.10, No.1, pp.131-147, 2012.
- [44] Myung-Ja Kim & Hyun-Young Kim, “The impact of social support and self-esteem on nurses’ empowerment”, *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, Vol.20, No.5, pp.558-566, 2014.
- [45] So-Jung Lee & Hye-Jong Woo, “Structural relationship among job embeddedness, emotional intelligence, social support and turnover intention of nurses”, *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, Vol.21, No.1, pp.32-42, 2015.
- [46] Sook-Bin Im, Mi-Young Lee, & Se-Young Kim, “Nurses’ perception of organizational commitment, nursing work environment, and social support in a general hospital”, *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, Vol.21, No.1, pp.1-9, 2015.
- [47] Byung-Mun Bang, Sun-Young Lee, & Jong-One Jung, “Empirical study on the turn-over intention of university hospital nurses”, *Journal of Digital Convergence*, Vol.13, No.2, pp.205-213, 2015.
- [48] Sin-Hyang Kim & Youn-Suk Ham, “A meta-analysis of the variables related to the emotional labor of nurses”, *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, Vol.21, No.3, pp.263-276, 2015.
- [49] Soo-Ok Kim & Mi-Sook Wang, “A study on emotional labor, positive resources and job burnout in clinical nurses”, *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, Vol.16, No.2, pp.1273-1283, 2015.
- [50] So-Young Kang, “Impact of nursing students’ emotional labor on burnout during nursing practice in a hospital: Moderating effect of emotional intelligence”, *The Journal of Korean Nursing Academic Society*, Vol.21, No.1, pp.77-87, 2015.
- [51] Ju-Ah Chae & Sang-Wook Bae, “A study on the effects of medical employees’ emotional labor on turnover intention and customer orientation-Mediated by job stress and job satisfaction-”, *Journal of Marketing Management Research*, Vol.19, No.1, pp.133-152, 2014.
- [52] So-Jung Lee & Hye-Jong Woo, “Structural relationship among job embeddedness, emotional intelligence, social support and turnover intention of nurses”, *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, Vol.21, No.1, pp.32-42, 2015.

김 지 영(Kim, Ji Young)



- 2014년 8월 : 계명대학교 간호학박사
- 2014년 9월 ~ 2015년 8월 : 대구한 의대학교 조교수
- 2015년 11월 ~ 현재 : 창원문성대학교 조교수
- 관심분야 : 정신건강, 조직역량, 집단상담프로그램, 의사소통

· E-Mail : peer2001@naver.com