

# 직무만족도에 따른 임상간호사의 감정노동, 감정부조화, 소진이 이직의도에 미치는 영향: 다중집단경로분석

백지윤<sup>1</sup> · 현대성<sup>2</sup> · 장세진<sup>3</sup>

<sup>1</sup>연세대학교 대학원 의학과, <sup>2</sup>연세대학교 대학원 의학전산통계학과, <sup>3</sup>연세대학교 원주의과대학 예방의학교실 · 직업환경의학연구소

## Association between Emotional Labor, Emotional Dissonance, Burnout and Turnover Intention in Clinical Nurses: A Multiple-Group Path Analysis across Job Satisfaction

Back, Chi-Yun<sup>1</sup> · Hyun, Dae-Sung<sup>2</sup> · Chang, Sei-Jin<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Department of Medicine, Yonsei University Graduate School, Seoul

<sup>2</sup>Department of Biostatistics and Computing, Yonsei University Graduate School(Seoul), Seoul

<sup>3</sup>Department of Preventive Medicine · Institute of Occupational and Environmental Medicine, Yonsei University Wonju College of Medicine, Wonju, Korea

**Purpose:** This study was conducted to investigate the influence of emotional labor, emotional dissonance, and burnout on nurse's turnover intention and examine the effect of job satisfaction on the relationships among emotional labor, emotional dissonance, burnout, and turnover intention. **Methods:** The sample consisted of 350 nurses recruited from 6 general hospitals in 2 cities in Korea. A multiple-group analysis was utilized. Data were analyzed using SPSS statistics 23 and AMOS 20. **Results:** In the path analysis, turnover intention was directly related to burnout in clinical nurses who had a high job satisfaction ( $\beta=.24, p=.003$ ), while it was indirectly related to emotional dissonance ( $\beta=.13, p=.002$ ). In the multiple-group path analysis, turnover intention was directly related to emotional dissonance ( $\beta=.18, p=.033$ ) and burnout ( $\beta=.26, p=.002$ ) for nurses with low job satisfaction. **Conclusion:** These results indicate that manuals and guidelines to alleviate the negative effects of emotional labor, emotional dissonance, and burnout, and to increase job satisfaction are strongly required to reduce turnover intention in nurses at the organizational level as well as at the individual level.

**Key words:** Emotions; Nurses; Burnout; Personnel turnover; Job satisfaction

## 서론

### 1. 연구의 필요성

최근 간호사의 부족현상과 함께 간호사의 이직이 보건의료계의 주요한 관심사 중의 하나가 되고 있다[1]. 우리나라 간호사의 실제 이직률은 2015년 12.4% [2]로 미국의 16.2% [3]보다 낮으며 영국

10.0%[4]에 비해 높은 수준임을 알 수 있다. 간호사는 의료기관 인력의 많은 비중을 차지하고 있기 때문에 간호사의 이직의도에 대한 정보와 관련요인을 파악하는 것은 병원의 경영 전략 중 합리적이고 중요한 부분이 되고 있다[2].

이직자체 보다 이직의도에 관심을 갖는 이유로는 이직은 인구특성과 같은 개인적 요인에 의해 영향을 더 크게 받지만, 이직의도는 조

주요어: 감정, 간호사, 소진, 이직, 직무만족도

Address reprint requests to : Chang, Sei-Jin

Department of Preventive Medicine · Institute of Occupational and Environmental Medicine, Yonsei University Wonju College of Medicine, 20 Ilsan-ro, Wonju 26426, Korea

Tel: +82-33-741-0343 Fax: +82-33-747-0409 E-mail: chang0343@yonsei.ac.kr

Received: May 18, 2017 Revised: November 16, 2017 Accepted: November 18, 2017

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution NoDerivs License. (<http://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0>)  
If the original work is properly cited and retained without any modification or reproduction, it can be used and re-distributed in any format and medium.

직 스트레스, 리더십 등 조직적 요인에 의해 영향을 받기 때문이다. 또한 이직의도가 높은 간호사는 그렇지 않은 간호사에 비해 조직이나 업무에 대한 몰입도가 낮아져서 업무효율을 떨어뜨릴 수 있으며, 다른 근무자에게 불만족 요인으로 작용함으로써 다른 이직을 부추기는 악순환의 고리가 될 수 있다. 따라서 이직을 결정짓는 가장 큰 선행요인인 이직의도의 원인 변수를 파악하여 조직에서 가능한 중재를 수행하는 것이 이직을 감소시킬 수 있는 전략이라고 할 수 있다 [5].

간호사의 이직의도와 관련된 상황적 요인으로 직무만족, 조직몰입, 내부마케팅, 직무 스트레스, 소진 등의 변수가 주로 연구되었으며, 상관성의 크기, 영향력의 정도 및 빈도를 살펴보는 연구가 이루어졌다. 전 산업에 걸쳐 서비스 영역의 확대에 따른 경쟁의 심화는 개인의 감정관리 활동이 사적영역을 벗어나 공적 영역에서 임금을 받고 팔리게 되어 사용가치로서 뿐만 아니라, 교환가치의 성격을 동시에 지니게 만들었다. 감정관리 활동이 상품화로 노동력의 일부가 되면서 감정에 관한 연구들은 여러 각도와 다양한 방법으로 이루어져 왔다. 과거의 연구에서는 인간의 감정은 작업효율성을 저해하는 대상으로 여겨졌지만, 최근에는 조직 구성원의 감정이 조직 전체에 미치는 영향을 인식하면서 조직차원의 관리가 필요함을 인식하게 되었다. 이러한 이유로 최근에는 감정노동, 스트레스, 직무만족, 간호조직문화 등을 주축으로 이직의도와와의 관계를 규명하는 연구가 보고되고 있다[6-12].

감정을 노동의 개념으로 파악한 것은 Hochschild [9]에 의해 처음으로 제기되었으며, 감정노동에 관한 개념연구는 연구자들마다 차이가 있다. Hochschild [9]는 감정노동의 연출적인 측면과 서비스를 수행하는 과정 중 노력으로 인한 스트레스에 초점을 맞추고 있고, Ashforth와 Humphrey [13]는 감정노동을 인상관리의 한 형태로 보며 외적 표현 행위에 초점을 맞추고 있다. Morris와 Feldman [14]은 상호주의적인 관점을 취하며 감정노동을 다양한 차원들을 근거로 개념화하고 감정표현의 빈도, 바람직한 감정표현에 요구되어지는 주의 집중도, 감정표현의 다양성, 감정의 부조화로 개념화하고 있으며, Grandey 등[8]은 감정노동에 대한 선행 연구의 개념을 통합하여 개인이 조직의 목표를 달성하기 위해 자신의 감정과 표현을 조절하는 과정이라고 정의하였다. 감정노동이 근로자에게 미치는 영향으로는 소진, 감정부조화, 이직의사, 직무 불만족, 그리고 다양한 형태의 부정적인 건강상태를 유발한다고 보고되고 있다[8-10,15,16].

특히 감정부조화는 감정노동 연구에서 조직 구성원의 심리적 반응과 안녕감에 미치는 영향과 관련하여 관심을 받아왔다. 구성원 스스로가 자신이 실제 느끼는 감정과는 관계없이 조직에서 부여한 매뉴얼에 의한 표현규범을 따르도록 하는 표면행위(surface acting)와 같은 감정노동을 수행하는 것은 근로자의 행동이 자신의 실제 감정

과 상충될 수 있는 상황이나 조건을 경험하는 것이 되고, 감정부조화는 이러한 감정노동의 수행결과 근로자가 갖게 되는 일종의 심리적 갈등상태로서 파악하게 된다[8,9]. 인지 부조화 이론(cognitive dissonance theory)에 따르면 자신이 느끼는 감정과 다른 감정을 표현해야 하거나 혹은 자신이 느끼는 정서를 있는 그대로 표현하지 못하더라도 개인이 자아 개념을 손상하지 않으면 불편함이나 긴장을 느끼지 않을 수 있다고 한다. 즉 감정부조화는 감정노동 종사자가 감정노동으로서 표면행위를 선택하고, 그것이 자아개념을 위협할 때 경험하게 되는 것이다. 경험 감정과 다른 감정을 표현하는 것은 단기간 긍정적 효과를 가져 오기도 하지만 업무의 일부로서 만성적으로 경험 감정과 다른 감정을 표현하도록 강요되어 발생하는 감정부조화(emotional dissonance)는 감정적 소진을 가져오며, 도움 행동 및 참여 행동의 축소에 까지 영향을 미칠 수 있다[15].

Franco와 Trombetta [17]는 싸이버네틱 이론(Cybernetic Theory)에서 감정노동과 감정부조화 그리고 소진간의 이론적 연결성을 제시하였다. 이들의 주장에 따르면, 구성원이 느끼는 감정과 조직의 표현 규범이 서로 상충될 때 감정조절 요구로 인하여 감정 부조화를 경험하게 되고 이를 줄이기 위하여 감정조절 전략이나 표현규범을 진심행위(deep acting)로 내재화하려는 노력을 하게 되며, 이러한 시도가 도움이 되지 못하면 구성원은 신체적으로 불건강한 상태에 이르게 되며 정신적으로 소진을 경험하게 된다고 주장하였다. 소진은 대인관계 접촉이 잦은 직무 담당자가 장시간 스트레스 요인에 노출되고 그에 대한 직무 자원의 도움이 없는 상태에서 겪게 되는 부정적인 심리적 경험을 의미한다[18]. 소진은 근로자 개인뿐 아니라 조직에도 이직률 증가, 부정적 업무 태도, 업무 성과 감소 등의 부정적인 영향을 미치며 구성원의 불건강 상태와 우울과 같은 정신 심리적 문제와 연관성이 있다[5,10,16].

직무만족은 조직 행동 과학 측면에서 핵심 개념이며 개인성과 향상에 긍정적인 영향을 미치고 이직의도를 예측 할 수 있음과 동시에 이직을 가장 잘 설명하는 변수 중 하나이다[19]. 보건학 관점에서 직무만족에 대해 Lee와 Cummings [11]는 근로자가 그들의 직무와 직무요소에 대해 느끼는 긍정성의 정도라고 정의하면서 조직에서 구성원의 직무만족에 영향을 미치는 요인에 대한 관리를 통해서 이직을 감소시킬 수 있다고 하였다. 또한 직무만족은 만족 자체만으로 이직의도에 영향을 미치는 것이 아니라 다른 변인의 매개, 중재 변인으로 작용하여 이직의도를 감소시키는데 작용하는 변수라고 하였다. Gülleryüz 등[19]은 직무만족도가 직접적으로 업무의 높은 생산성과 관련이 있다보다 오히려 업무 능력 향상에 영향을 미치는 서비스 정신을 유도하는 역할을 하여 업무의 생산성 향상에 도움을 준다고 하였다. 또한 직무만족도가 간호사의 직무환경과 적응 사이에서 매개역할을 한다고 주장 하였다. 즉, 인지된 직무환경에 대해 간호사는

직무 태도나 행동을 수정함으로써 심리적인 평형상태를 유지하고 직무환경에 적응한다고 보고하면서 직무만족도가 보상 기전으로서 대처 능력 향상의 역할을 하며 감정 소진의 부정적인 영향을 감소시킨다고 주장하였다. 결과적으로 직무만족도가 높으면 자신의 직무환경에 대해 긍정적이고 창의적인 태도를 갖게 되어 주어진 간호업무를 효율적으로 수행 할 수 있게 된다고 하였다.

지금까지 감정노동, 직무만족도, 소진, 이직의도 간의 연구를 살펴보면 대부분의 연구가 영향을 끼치는 원인 혹은 결과변수, 변인 간의 상관성 혹은 직접효과만을 확인하는 연구가 주류를 이루고 있고, 이들 간의 관계에 대한 전반적인 규명이나 직무만족도의 차이에 따른 변수 간의 관계를 확인한 연구는 충분하지 않다. 특히 감정노동의 결과로서의 감정부조화가 소진과 이직의도를 매개하는 통합적인 인과관계를 규명하는 연구는 미흡하며, 인지적 평가와 대응전략을 포함한 직무만족도는 과도한 직무요구에 대한 정신 심리적 보상을 제공함으로써 부정적인 결과에 대한 완화, 조정 역할을 한다고 알려져 있지만[11,19], 조절역할로서 직무만족도의 차이를 고려한 이들 변수 간의 관계에 대한 연구가 행해진 경우는 거의 없으므로 조절변수로서 직무만족도를 고려할 필요가 있다.

이에 본 연구에서는 임상간호사의 직무만족도에 따른 감정노동, 감정부조화, 소진 간의 관계가 이직의도에 미치는 영향을 확인하고자 하며, 이를 위하여 선행 연구 결과에 기초하여 설정된 제 변수 간의 관계에 대한 가설적 모형을 다중집단 경로분석을 이용한 검증을 통하여 직무만족도가 높은 그룹과 낮은 그룹 간의 이직의도에 대한 감정노동과의 관계에서 감정부조화와 소진의 역할을 확인해보고자 한다. 본 연구결과는 임상간호사의 이직의도를 이해하고 간호조직을 관리하는데 필요한 효율적인 인사관리 정책을 마련하는데 있어 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구 목적

본 연구의 목적은 임상간호사의 직무만족도에 따른 감정노동, 감정부조화, 소진이 이직의도에 미치는 영향을 확인하고자 함이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 이직의도에 영향을 미치는 감정노동, 감정부조화, 소진 간의 관계에 대한 가설 경로모형에 대해 직무만족도에 따른 전체 집단과 다중집단 경로모형의 적합도를 확인한다.
- 2) 감정노동과 이직의도와의 관계에서 감정부조화의 직접 효과 및 매개효과를 확인한다.
- 3) 감정부조화와 이직의도 간의 관계에서 소진의 매개효과를 확인한다.
- 4) 직무만족도에 따른 감정노동, 감정부조화, 소진, 이직의도 간의 경로 차이를 확인한다.

3. 연구의 개념적 틀

본 연구는 Hochschild [9]의 근로자가 실제적으로 느끼는 감정보다는 경제적으로 상품화시킨 감정의 표현이 근로자에게 요구되면서 이러한 불일치로 잠재적인 정신 심리학적 증상을 발생시킨다는 감정노동을 독립변수로 하였다. 매개 변수로는 감정노동 종사자가 실제로 느끼지 않는 감정을 표현하는 것이 자신의 정체성을 위협할 때 발생된다는 인지부조화 이론(cognitive dissonance theory)[15]을 근거로 감정노동의 결과로서 감정부조화와 Franco와 Trombetta [17]의 사이버네틱 이론(cybernetic theory)에서 감정노동 과정에서 감정부조화를 최소화하기 위한 구성원의 자율 규제체제가 도움을 주지 못하게 되면 부정적인 정신, 신체적 건강 결과가 발생된다는 개념을 토대로 감정부조화가 소진에 영향을 미치는 경로를 설정하였다. Bakker와 Demerouti [20]의 확장된 직무요구-자원 모형에서 과도한 직무요구가 자원부족을 만나게 되면 위축된 행동을 이끌고 위축된 행동의 결과는 일로부터의 이탈을 이끈다는 개념을 근거로 소진을 이직의도와 의 관계에서 매개변수로 하였다. 조절변수로서 직무만족도의 개념은 Lee와 Cummings [11]의 연구에서 직무만족이 이직의도에 직접적 영향보다는 다른 변인의 매개, 중재역할을 한다는 결과와 직무만족도를 조절변수로 사용한 관련연구를 참고로 하여 본 연구의 가설적 경로 모형을 구축하였다[11,19,21,22](Figure 1).

연구 방법

1. 연구설계

본 연구는 임상간호사의 직무만족도에 따른 감정노동, 감정부조화, 소진이 이직의도에 미치는 영향을 알아보하고자 하는 다중집단 경로분석 연구이다.

2. 연구대상

연구 대상자는 S시와 W시에 소재한 6개 종합병원에서 근무하는 간호사로 본 연구의 목적을 이해하고 연구에 참여하기로 동의한 간호사를 대상으로 구조화된 설문지를 이용하여 자료를 수집하였다.

경로분석을 위한 대상자 수는 측정변수의 15~20배를 추천하고 있다[23]. 본 연구의 측정변수는 6개로 90~120명의 대상자가 필요

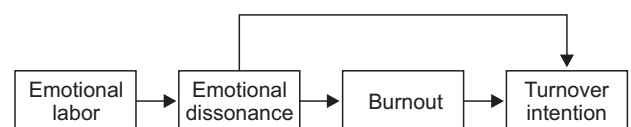


Figure 1. Conceptual framework.

한 것으로 나타났다. 이에 직무만족도가 높은 집단과 낮은 집단 두 그룹으로 구분하여 분석할 것을 고려하여 총 400부의 설문지를 배부하여 370부가 회수되었고, 그 중 불성실한 답변이 있는 설문지 20부를 제외하고 350부의 자료를 최종 분석하였다.

### 3. 연구도구

#### 1) 감정노동

감정노동 문항은 감정조절의 요구 및 규제 5문항, 고객응대의 과부하 및 갈등 3문항, 조직의 감시 및 모니터링 3문항 등 총 11개 문항으로 구성된 한국형 감정노동 평가도구(K-ELS) [24]를 사용하였으며, Likert형 4점 척도로 '전혀없음' 1점에서 '매우 자주' 4점으로 측정되며 3개 하부 영역은 0~100점으로 환산하여 분석에 사용하였다. 총점이 높을수록 감정노동의 강도가 높음을 의미한다. 원 도구에서의 신뢰도 계수는 Cronbach's  $\alpha$ 값이 .79~.86의 범위였으며, 본 연구에서 감정노동의 3개 하위요인의 신뢰도 계수 Cronbach's  $\alpha$ 값이 .67~.84의 범위였다. '감정조절의 요구 및 규제'는 고객응대 과정에서 얼마만큼의 감정조절에 대한 노력이 수반되는가의 정도와 감정표출의 다양성에 대한 요구와 규제 등의 수준을 평가한다. '고객응대의 과부하 및 갈등'은 고객 응대 시 동반되는 과부하의 정도와 까다롭고 무례한 고객과의 상대로 인한 발생 가능한 갈등의 수준을 평가한다. '조직의 감시 및 모니터링'은 근로자가 고객응대를 제대로 하는지를 감시하고 이를 일방적으로 인사고과나 평가에 적용하는지에 대한 정도를 평가한다.

#### 2) 감정부조화

감정부조화는 한국형 감정노동 평가도구(K-ELS) [24]에서 감정부조화 6문항으로 Likert형 4점 척도로 '전혀없음' 1점에서 '매우 자주' 4점으로 측정하였고, K-ELS사용 가이드라인에 따라 0~100점으로 환산하여 분석에 사용하였다. 총점이 높을수록 감정부조화가 높음을 의미한다. 원 도구에서의 신뢰도 계수 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .90였으며, 본 연구에서의 신뢰도 계수 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .88이었다. '감정부조화'는 고객 응대과정에서 감정노동 근로자가 자신의 감정이 상처를 받거나 자존심이 상하는 등의 정서적 손상이나 감정적 어려움의 정도를 평가한다.

#### 3) 소진

Maslach와 Jackson [18]이 개발한 MBI (Maslach burnout inventory) 도구를 구입하여 사용하였다. 도구의 저작권을 갖고 있는 기관 (Mind Garden)으로부터 도구사용에 대한 승인을 받아 국내에서 사용한 Choi [25]의 연구에서 번안하고 사용한 도구를 사용하였다. 총 5문항을 사용하였으며, Likert형 4점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점

에서 '매우 그렇다' 4점으로 측정하였다. 총점이 높을수록 소진의 수준이 높음을 의미한다. 원 도구에서의 신뢰도 계수 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .76이었고, 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .91이었다.

#### 4) 직무만족도

직무만족도는 Pejtersen 등[26]이 개발한 COPSOQII 도구를 원저자에게 승인을 받아 Park [27]이 병원환경에 맞게 수정, 보완한 도구를 사용하였으며, 총 4문항, Likert형 4점 척도로 '매우 불만족' 1점에서 '매우 만족' 4점으로 측정하였다. 총점이 높을수록 직무에 만족감이 높음을 의미한다. 원 도구에서의 신뢰도 계수 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .82였으며, 본 연구에서의 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .85였다.

#### 5) 이직의도

Mobley [21]가 개발한 이직의도 측정도구를 원저자에게 승인을 받아 Kim [12]이 병원상황과 간호사에게 적합하도록 어휘 등을 수정한 후 전문가의 검증으로 수정·보완한 도구를 사용하였다. 총 6개의 문항이며 Likert형 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 측정하였다. 총점이 높을수록 이직의도의 정도가 높음을 의미한다. 본 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 값은 .87이었다.

### 4. 자료수집 및 윤리적 고려

자료 수집은 조사대상 병원의 기관윤리위원회(IRB)의 승인(IRB NO: YWNR-15-2-024)을 받은 후 해당 병원 간호부서장에게 연구의 목적을 설명하고 동의와 협조를 받아 진행하였다. 설문지 작성 전에 대상자의 윤리적 측면을 고려하여 서면으로 연구의 목적을 설명하고 연구 참여 동의서를 받았다. 연구 참여 동의서에는 연구목적, 대상자의 익명성, 비밀 보장 및 연구 참여 철회 등의 내용이 포함되었고 연구 자료를 연구목적 이외의 다른 목적으로 사용하지 않을 것을 설명하였다.

### 5. 자료 분석 방법

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS 23과 AMOS 20을 이용하였다. 대상자의 감정노동 하부요인인 감정조절의 요구 및 규제, 고객응대 과부하 및 갈등, 조직의 감시 및 모니터링 그리고 감정부조화, 소진과 이직의도의 차이를 직무만족도 정도에 따라 t-test를 시행하였다. Amos 20을 이용하여 직무만족도에 따른 다중집단 경로분석을 실시하여 전체 집단의 모형과 다중집단 모형의 적합도를 비교하였다. 이직의도에 대한 제 변수간의 관련성을 확인하기 위해 전체집단 모형과 직무만족도에 따른 각 모형에서 이직의도에 미치는 각 변인의 직접효과, 간접효과 및 총 효과를 확인하였다. 직무만족도에 따른 차이를 확인하기 위해  $\chi^2$  통계치와  $p$ 값을 확인하였다.

각 모형의 적합도를 평가하기 위해서는 부합지수로써 가장 흔히 사용되고 있는  $\chi^2$  통계치, 카이제곱비 통계량( $\chi^2/df$ ), 상대부합지수 (Comparative Fit Index [CFI])와 근사원소평균자승잔차(Root MeanSquare Error of Approximation [RMSEA]), GFI (Goodness of Fit Index), AGFI (Adjust Goodness of Fit Index), TLI (Tucker-Lewis Index)를 이용하였다. 모형의 추정은 최대우도법(maximum likelihood estimation)을 사용하였으며, 각 경로계수 및 간접효과의 유의성 검증을 위해서 부트스트랩(bootstrapping) 절차를 이용한 *p* 값을 산출하였다.

### 연구 결과

#### 1. 대상자의 감정노동, 감정부조화, 소진, 이직의도에 대한 직무 만족도별 차이

COPSOQ 도구에 대한 선행연구를 근거로 직무만족도의 범위인 4~16점에서 중간값인 10점을 사용하여 직무만족도가 10점 미만인 집단을 낮은 직무 만족도 집단으로 직무만족도가 10점 이상인 집단을 높은 직무 만족도 집단으로 나누어 이 두 집단 간에 분석을 시행하였으며[26], 낮은 직무 만족도 집단은 154명(44%), 높은 직무 만족도 집단은 196명(56%)이었다.

직무만족도에 따른 감정노동 하부요인별 분석결과를 보면 ‘감정조절의 요구 및 규제’는 낮은 직무만족도 집단은 82.08±13.98이었고, 높은 직무만족도 집단은 77.55±12.65이었다(*t*=3.17, *p*=.002). 고객 응대의 과부하 및 갈등은 낮은 직무 만족도 집단이 78.86±20.67, 높은 직무 만족도 집단이 71.20±20.37이었다(*t*=3.46, *p*=.001). 조직의 감시 및 모니터링은 낮은 직무만족도집단은 52.38±20.12, 높은 직무만족도집단은 45.52±19.83으로(*t*=3.19, *p*=.002), 3가지 항목 모두에서 낮은 직무 만족도 집단이 유의하게 높았으며 통계적으로 유의한 차이가 있었다.

감정부조화는 낮은 직무만족도 집단인 경우 73.38±18.82, 높은

직무만족도 집단인 경우가 63.18±20.21으로 낮은 직무 만족도 집단이 높았으며, 통계적으로 유의한 차이가 있었다(*t*=4.83, *p*<.001).

소진은 낮은 직무만족도집단은 17.72±2.80, 높은 직무만족도집단은 15.73±3.25으로 유의한 차이를 보였고(*t*=6.03, *p*<.001), 이직 의도는 낮은 직무 만족도집단이 20.95±3.22, 높은 직무 만족도 집단이 17.36±3.51으로 각 집단 간에 유의한 차이가 있었다(*t*=9.86, *p*<.001)(Table 1).

#### 2. 각 경로모형의 적합도 검증과 직무만족도에 따른 다중 집단 경로모형의 차이

##### 1) 모형의 검정

임상간호사의 감정노동, 감정부조화, 소진이 이직의도에 미치는 영향을 높은 직무만족도 집단과 낮은 직무만족도 집단으로 구분하여 다중집단 분석을 실시하였고, 직무만족도의 차이에 따른 모형 적합도를 비교한 결과를 통하여 최종 모형을 선택하였다. 각 모형의 적합도의 기준[28]은  $\chi^2/df < 2$ , GFI ≥ .90, AGFI ≥ .90, CFI ≥ .90, TLI ≥ .90, RMSEA ≤ .05로 하였다.

본 연구의 경로분석에 따른 적합도 분석을 실시한 결과, 전체 모형에서  $\chi^2(p)$ 은 10.32(.112),  $\chi^2/df$ 은 1.72, GFI는 .99, AGFI는 .96, CFI는 .99, TLI는 .98이고 RMSEA는 .04로 모든 통계량에서 적합하였으며, 낮은 직무만족도집단 모형은  $\chi^2(p)$ 은 9.84(.131),  $\chi^2/df$ 은 1.64, GFI는 .98, AGFI는 .92, CFI는 .98, TLI는 .95이고 RMSEA는 .06이었고, 높은 직무만족도집단 모형은  $\chi^2(p)$ 은 12.04(.061),  $\chi^2/df$ 은 2.00, GFI는 .98, AGFI는 .93, CFI는 .98, TLI는 .95이고 RMSEA는 .07로서 RMSEA를 제외하고 모두 적합성이 확인되었다.

임상간호사의 감정노동, 감정부조화, 소진간의 관계가 이직의도에 미치는 영향이 높은 직무만족도 집단과 낮은 직무만족도 집단 간에 다르다고 가정하는 무제약 모형(Unconstrained model)과 집단 간 차이가 없다고 가정한 제약 모형(Constrained model)을 비교한 결과는 다음과 같다.

**Table 1.** Difference in Emotional Labor, Emotional Dissonance, Burnout and Turnover Intention Based on Job Satisfaction (N=350)

Variables	Categories	Total	Low job satisfaction	High job satisfaction	t	p
		M±SD	n (%) or M±SD	n (%) or M±SD		
Emotional Labor						
	Emotional demanding and regulation	79.54±13.42	82.08±13.98	77.55±12.65	3.17	.002
	Overload and conflict in customer service	74.57±20.82	78.86±20.67	71.20±20.37	3.46	.001
	Organizational surveillance and monitoring	48.54±20.22	52.38±20.12	45.52±19.83	3.19	.002
	Emotional dissonance	67.67±20.23	73.38±18.82	63.18±20.21	4.83	<.001
	Burnout	16.61±3.21	17.72±2.80	15.73±3.25	6.03	<.001
	Turnover intention	18.94±3.82	20.95±3.22	17.36±3.51	9.86	<.001

Low job satisfaction <10 scores, High job satisfaction ≥10 scores.

무제약 모형의 경우,  $\chi^2$ 은 21.89,  $\chi^2/df$ 은 1.82, GFI는 .98, AGFI는 .93, CFI는 .98, TLI는 .95이고 RMSEA는 .04로서 모두 적합성이 검증되었고, 제약 모형은  $\chi^2$ 은 37.19,  $\chi^2/df$ 은 2.06, GFI는 .96, AGFI는 .92, CFI는 .96, TLI는 .94이고 RMSEA는 .05로서  $\chi^2/df$ 와 RMSEA를 제외하고 모두 적합성이 검증되어 무제약 모형이 제약 모형에 비해 모형 적합도가 상대적으로 높음을 확인할 수 있었다. 또한 무제약 모형과 제약 모형의 카이제곱 값의 차이는 15.29 ( $p=.018$ )로 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 따라서 본 연구의 가설 모형은 높

은 직무만족도 집단과 낮은 직무만족도 집단 간에 차이 있으므로 집단을 나누어 분석을 하는 것은 적절하였다.

높은 직무만족도 집단 모형과 낮은 직무만족도 집단 모형의 각 경로계수들이 통계적인 차이가 있는지 차이검증 결과는 Table 2에 제시하였다. 높은 직무만족도 집단 모형과 낮은 직무만족도 집단 모형에서 감정조절의 요구 및 규제가 감정부조화에 미치는 경로에서 카이제곱량 차이가 9.10 ( $p=.003$ )로 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 또한 감정부조화가 이직의도에 미치는 경로에서 카이제곱량 차

**Table 2.** Results of Differences Between Endogenous Variables and Exogenous Variables in the Two Models

Endogenous variables	Exogenous variables	$\chi^2$	df	$\Delta\chi^2$	$p$
Emotional dissonance ←	Emotional demanding and regulation	30.99	13	9.10	.003
	Overload and conflict in customer service	22.83	13	0.94	.332
	Organizational surveillance and monitoring	21.93	13	0.04	.841
Burnout ←	Emotional dissonance	22.13	13	0.68	.410
Turnover intention ←	Emotional dissonance	25.13	13	3.24	.072
	Burnout	22.00	13	0.10	.744

**Table 3.** Standardized Estimates, Critical Ratio, Squared Multiple Correlation, Standardized Direct, Indirect, and Total Effect for Modified Model

	Endogenous variables	Exogenous variables	CR	SMC	Direct effect	Indirect effect	Total Effect	
					SE ( $p$ )	SE ( $p$ )	SE ( $p$ )	
Path analysis among all nurses	Emotional dissonance	Emotional demands and regulation	9.16	.59	.33 (<.001)		.33 (<.001)	
		Overload and conflict in customer service	9.86		.38 (<.001)		.38 (<.001)	
		Organizational surveillance and monitoring	7.72		.29 (<.001)		.29 (<.001)	
	Burnout	Emotional dissonance	12.55	.31	.55 (<.001)		.55 (<.001)	
		Turnover intention	Emotional dissonance	1.61	.15	.09 (.106)	.18 (.001)	.27 (.002)
			Burnout	5.47		.32 (<.001)		.32 (<.001)
Multiple-group path analysis by high job satisfaction	Emotional dissonance	Emotional demands and regulation	8.38	.60	.41 (<.001)		.41 (<.001)	
		Overload and conflict in customer service	6.18		.32 (<.001)		.32 (<.001)	
		Organizational surveillance and monitoring	5.55		.27 (<.001)		.27 (<.001)	
	Burnout	Emotional dissonance	8.86	.29	.53 (<.001)		.53 (<.001)	
		Turnover intention	Emotional dissonance	-0.39	.05	-.03 (.694)	.13 (.002)	.10 (.199)
			Burnout	2.98		.24 (.003)		.24 (.003)
Multiple-group path analysis by low job satisfaction	Emotional dissonance	Emotional demands and regulation	4.46	.55	.24 (<.001)		.24 (<.001)	
		Overload and conflict in customer service	7.08		.43 (<.001)		.43 (<.001)	
		Organizational surveillance and monitoring	5.19		.32 (<.001)		.32 (<.001)	
	Burnout	Emotional dissonance	7.14	.25	.50 (<.001)		.50 (<.001)	
		Turnover intention	Emotional dissonance	2.13	.16	.18 (.033)	.13 (.003)	.31 (.001)
			Burnout	3.13		.26 (.002)		.26 (.002)

이가 3.24 ( $p=.072$ )로 경계성 수준( $p<.10$ )에서의 유의성(borderline statistical significance)을 확인할 수 있었다.

감정조절의 요구 및 규제가 감정부조화에 미치는 경로에서는 높은 직무만족도 집단 모형( $\beta=.41, p<.001$ )으로 가는 경로가 낮은 직무만족도 집단 모형에서 가는 경로( $\beta=.24, p<.001$ )보다 통계적으로 유의하게 더 영향을 미치고 있었다. 감정부조화가 이직의도에 미치는 경로에서는 낮은 직무만족도 집단 모형으로 가는 경로( $\beta=.18, p=.033$ )가 높은 직무만족도 집단 모형에서 가는 경로( $\beta=-.03, p=.694$ )보다 경계성 수준( $p<.10$ )에서의 통계학적 유의성(borderline statistical significance)을 보였다(Table 2).

2) 경로모형의 직접효과, 간접효과 및 총 효과

다중 집단 경로분석에서 이직의도에 대한 감정노동, 감정부조화, 소진간의 관계에 대한 경로모형의 CR (Critical ratio), SMC (Squared Multiple Correlation), 직접효과(Direct effect), 간접효과(Indirect effect)와 총효과(Total effect)의 표준화계수와  $p$ 값은 Table 3과 같다. 모든 모형에서 감정노동 하부 요인이 감정부조화에 미치는 효과와 감정부조화가 소진에 미치는 효과를 분석해본 결과 모두 유의한 직접효과를 보였다. 전체 모형에서 감정부조화가 이직의도에 대한 직간접적으로 미치는 효과를 분석한 결과, 직접효과는  $\beta=.09$  ( $p=.106$ )로 효과가 없었으며, 간접효과는  $\beta=.18$  ( $p=.001$ )로

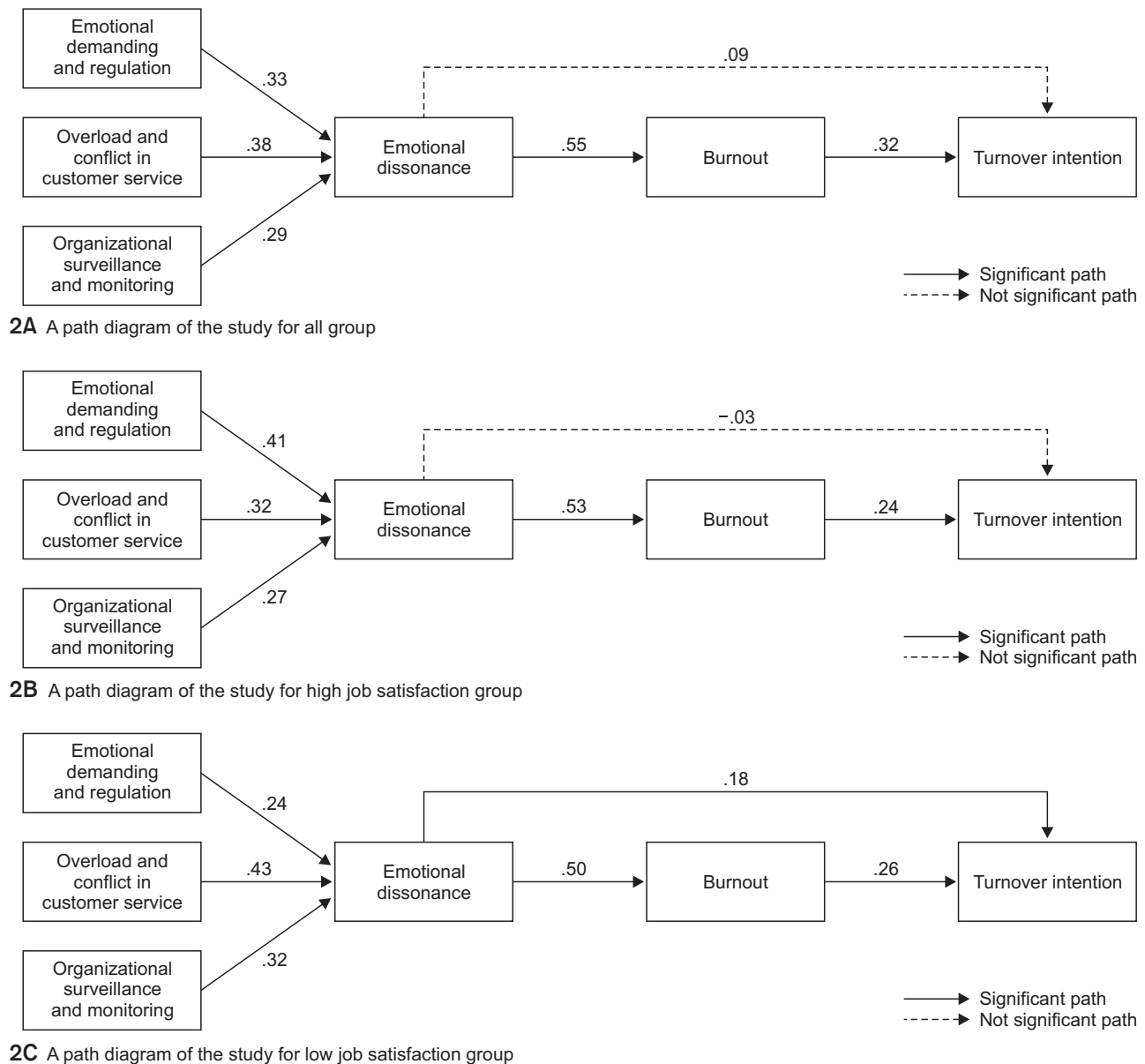


Figure 2. A path diagram of the study.

유의하게 효과가 있었다. 이직의도에 대한 소진의 효과는  $\beta = .32$  ( $p < .001$ )로 유의하였다(Figure 2A). 전체 모형에서 이직 의도는 감정 부조화 및 소진에 의해 총 15%가 설명되었다(Table 3). 높은 직무만족도집단 모형에서 감정부조화가 이직의도에 대한 직간접 효과를 분석한 결과, 직접효과는  $\beta = -.03$  ( $p = .694$ )로 효과가 없었으며, 간접효과는  $\beta = .13$  ( $p = .002$ )로 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 이직의도에 대한 소진의 효과는  $\beta = .24$  ( $p = .003$ )로 유의하였다(Figure 2B). 낮은 직무만족도집단 모형에서는 감정부조화가 이직의도에 미치는 직접효과는  $\beta = .18$  ( $p = .033$ ), 간접효과는  $\beta = .13$  ( $p = .003$ )으로 두 효과 모두에서 통계적으로 유의한 영향을 주었다. 이직의도에 미치는 소진의 효과는  $\beta = .26$  ( $p = .002$ )로 유의하였다(Figure 2C). 낮은 직무만족도 집단에서 이직 의도는 감정 부조화 및 소진에 의해 총 15.6%가 설명되었다(Table 3).

## 논 의

본 연구는 임상간호사의 직무만족도에 따른 감정노동, 감정부조화, 소진간의 관계가 이직의도에 미치는 영향을 확인하고자 다중집단 경로분석을 이용하여 시도하였다.

다중 집단 경로 분석 결과, 모든 모형에서 감정노동의 강도가 높을수록 감정부조화와 소진을 매개로하여 이직의도에 유의한 영향을 미쳤다. 그러나 전체 집단과 직무만족도가 높은 집단의 경로모형에서는 감정부조화가 이직의도에 대한 직접효과는 유의하지 않았으며, 직무만족도가 낮은 경로모형에서 직접효과가 유의한 것으로 나타나 본 모형은 직무만족도가 낮은 집단에서 이직의도를 설명하는 모델로 더 적합한 것으로 나타났다.

본 연구의 모든 경로모형에서 감정부조화에 영향을 주는 감정노동 하부요인으로 감정 조절의 요구 및 규제, 고객응대의 과부하 및 갈등 그리고 조직의 감시 및 모니터링 모든 요인이 영향을 주었다. 많은 연구에서 감정노동의 핵심으로 감정조절을 언급하고 있다. 즉, 조직의 표현규범이 요구하는 바를 수행하기 위해 개인이 경험하는 감정을 조절해서 표현규범에 부합하는 감정을 자연스럽게 표현하거나, 경험한 감정의 표현을 강화하거나, 원하는 감정을 가장하거나, 경험한 감정을 억누르는 등의 일련의 감정 표현 방식을 선택하여 행하는 등의 감정조절이 감정노동 연구에서 유용한 기준을 제시한다고 하였다[8,9,13,14]. Morris와 Feldman [14]은 감정노동의 특성을 감정표현의 빈도, 주의집중도, 다양성, 감정의 부조화로 구성된다고 보면서 특히 감정 표현의 빈도는 감정노동을 하는 종사자가 고객과의 상호작용이 얼마나 빈번하게 일어나는지 이로 인한 근로자의 과부하와 갈등 정도를 의미하는 것으로 감정노동의 여러 차원 중 가장 대표적인 요소로 간주하였다. 또한 Ashforth와 Humphrey [13]는 관

리자나 고객이 직원의 외적 표현행위를 보고 그들이 표현규범에 순응하고 있는지를 쉽게 파악하여 관리 및 통제가 용이하도록 감정노동을 개념화하면서 감정노동은 서비스를 거래하는 동안 사회적으로 요구되는 감정표현 행위라고 정의했다. 본 연구에서도 다양한 수준의 감정노동이 간호사에게 실제 감정과 조직의 표현규범이 서로 상충되는 경험을 유발시킴으로 불편한 감정이나 갈등상태인 감정부조화의 반응을 보인 것으로 판단된다. 따라서 감정노동의 수행과정에서 발생하는 예측 불가능하고 다양한 문제를 직면했을 때 해결하고 보호해줄 수 있는 조직적 차원의 보호 장치와 관리 매뉴얼의 개발 및 활용방안이 모색되어야 할 것이다. 무엇보다 가장 중요한 것은 감정노동으로 인한 간호 인력을 보호할 수 있는 병원장이나 간호 관리자의 의지가 반영된 직장 내 보호 장치와 지침이 마련되어야 한다는 점과 함께, 서비스 범주를 벗어나 막무가내의 요구를 하는 문제 고객에 대한 효과적이고 다양한 규제 방안의 마련도 필요하다.

본 연구의 모든 경로모형에서 이직 의도는 감정노동이 높을수록 감정부조화와 소진을 매개하여 높아지는 것을 확인하였다. 감정부조화는 수행된 감정노동과 정서적 소진, 직무 만족 등 감정노동에 따른 심리적 결과 측면을 연결하는 중요한 요인으로 인식되어, 실제로 다양한 연구를 통해 감정노동으로부터 발생하는 여러 가지 부정적인 심리적 반응이나 직무 태도 등을 매개하는 중요한 요인으로 확인되고 있다[10,15,16]. 이러한 이유로 Andela와 Truchot [29]는 감정노동이 근로자에게 부정적 영향을 미치는 과정에서 단순히 감정노동의 빈도나 지속정도 같은 양적인 차원이 아니라 감정노동을 수행하는 가운데 감정부조화를 경험했는지 여부에 대한 질적 요인이 매우 중요한 전제조건이 된다고 하였다. 즉, 감정부조화의 경험여부가 감정노동에 따른 부정적인 심리적 결과를 초래하는 핵심요소라는 것이다. 이러한 결과는 van Gelderen 등[15]의 연구에서 감정부조화가 감정조절 요구와 정서적 고갈과의 관계에서 매개역할을 하였다는 보고와 Bakker와 Heuven [10]의 간호사와 경찰관을 대상으로 수행한 연구에서 감정조절 요구가 소진에 미치는 영향에서 감정부조화가 매개역할을 하였다는 결과와 일치한다. 간호사의 업무 특성상 그리고 서비스 영역의 확대에 따른 경쟁의 심화로 감정부조화를 줄이는 것은 쉽지 않다. Andela와 Truchot [29]는 근로자가 느끼는 감정과 표현규범에 대한 인지적 재평가 과정인 재평가와 팀 재성찰(re-evaluation and team re-flexibility)의 중재를 통하여 감정부조화의 소진에 대한 부정적 영향을 감소시켰다고 보고하였다. 또한 최근 여러 연구에서 마음 챙김 중재가 다양한 직무 스트레스로부터 부정적인 건강문제를 완화시킬 수 있는 전략으로 제시되고 있는데, Hülsheger 등[30]은 마음 챙김(mindfulness) 중재를 통해서 근로자가 감정조절 요구를 관리하고 소진을 감소시켰다는 결과를 제시하였다.

Morris와 Feldman [14]은 감정부조화의 결과에 대하여 다음과



같이 소진과정을 설명하고 있다. 지속적으로 강한 스트레스 요인인 감정부조화는 근로자가 사용할 감성용량이 탈진되어감에 따라 점차적으로 정서적 고갈을 경험하게 되고, 이를 극복하기 위한 자기방어 기제 사용으로 감정의 사용을 최대한 억제하며 매사에 기계적인 대응을 하는 비인격화로 접어들게 되며, 이는 결과적으로 조직이 요구하는 대인관계를 효과적으로 수행해 내지 못하는 자기 자신을 발견하게 되어 자아 성취감이 낮아진다고 하였다. Bakker와 Heuven [10]은 이러한 감정적 소진을 경험한 근로자는 결국은 업무에 대해 냉소적으로 반응하게 되면서 업무성과를 감소시키고 더 이상 일의 목적을 달성할 수 없게 되어 이직을 결정하게 된다고 주장하였다. Heuven과 Bakker [16]는 객실 직원을 대상으로 한 연구에서 직무요구도 증가와 직무 자율성의 부재보다 감정부조화가 소진의 주요한 예측 요인임을 주장하였으며, Jourdain와 Chênevert [5]의 연구에서는 간호사가 소진을 경험하면서 정신 신체장애와 낮은 직업 헌신도를 갖게 되고 이러한 결과가 이직의도에 영향을 미친다는 결과를 보고 하였다. 또한 Bartram 등[31]은 간호사의 감정 노동과 이직의도와와의 관계에 있어 소진이 매개 역할을 하였으며, 고성과업무체계가 이직의도를 조정하는 역할을 담당하게 됨을 제시하였다. 소진은 빈번한 대인관계와 지나친 업무요구를 특징으로 하는 직무환경에서 볼 수 있는 만성적인 감정적 반응이며, 이미 스트레스에 대응하는 능력이 상실된 상태이므로 한번 소진된 구성원은 원래 상태로 회복하기 어렵다[5]. 본 연구에서는 지속적인 환자와의 상호작용을 통해 돌봄을 제공하는 간호사의 감정조절은 감정노동을 유발하고 이는 감정부조화를 발생시키며, 이 과정에서 간호사는 소진을 경험하게 되고 결국 이직의도로 이어지게 된다는 결과를 제시하고 있다. 그러므로 간호 인력이 소진으로 가기 전에 이를 검사와 예방할 수 있는 중재 프로그램의 개발이 무엇보다 필요하다. 최근에는 소진을 예방할 수 있는 전략으로 개인의 성격 특성과 심리학적 기능이 중요하게 다루어지면서 개인의 회복 탄력성(resilience)이 중요한 개념으로 대두되고 있다[30]. 따라서 간호 인력의 소진을 예방할 수 있는 전략으로 회복 탄력성(resilience)을 증진시킬 수 있는 다양한 교육이나 훈련의 개발을 제안하며 동시에 이를 간호 문화로 정착시키기 위한 노력이 수반되어야 한다.

한편, 낮은 직무 만족도 집단과 높은 직무만족도 집단의 다중 집단 경로분석을 통해 나타난 결과를 비교했을 때, 높은 직무 만족도 집단에서는 감정부조화가 이직의도에 직접효과를 보이지 않았다. Mobley [21]는 이직 과정에 대한 모델을 구축하였는데, 구성원은 본인의 직무에 대한 지속적인 평가를 통해 직무만족이나 불만족을 경험하면서 이직에 대한 평가를 하게 된다고 하였다. 이 과정에서 구성원은 이직할 대안을 찾게 되는데 대안을 찾는 경우 현 직무와 비교하여 이직할지 여부를 결정한다는 것이다. 또한 이 경로에서 직무

만족도의 이직의도에 대한 직접효과는 관찰하지 못했지만 과정의 매개변수를 강화하고 일반화하는 즉, 중요한 조절 변수로서 직무만족도가 역할을 한다고 주장하였다. 여러 연구에서 직무 만족도가 높은 근로자는 결근율과 사직할 의도가 낮고 그들의 업무나 조직에 대한 소속감이 높다고 하였다[11,19].

최근 감정노동의 이론 모델에서는 직무환경에서 동료의 역할이 감정노동 과정에서 조절역할을 한다는 점을 강조하고 있다. 이 모델에서 구성원과 그들의 상사는 부서 단위를 구성하게 되고 이들의 역할이 감정노동 과정에서 중요한 역할을 한다고 제시하고 있다[22]. 무례한 환자와의 돌봄 관계에서 감정부조화를 경험한 간호사는 동료와 상황에 대한 공유를 통해 감정을 환기시키기 원하며, 이 과정에서 부서 구성원의 지지가 감정부조화의 조절역할을 한다는 것이다. 직무만족도가 높은 근로자의 특징이 상사나 동료와의 관계에 있어 애착, 일체감이 높으며 결과적으로 이런 요인이 생산성을 증가시키고 조직을 떠나려는 의도를 감소시킨다는 점을 고려해볼 때 높은 직무만족도가 감정노동으로 인한 감정부조화의 조절 역할을 하여 이직의도에 직접효과를 보이지 않았다는 본 연구의 결과를 지지한다고 볼 수 있다. Lee와 Cummings [11]는 직무만족도가 중재 역할을 하기 위해서는 근로자가 자신의 직무에 대해 긍정적인 감정을 갖는 동시에 인지적인 믿음도 동반되어야 한다고 강조하였다. 즉, 직무에 대한 긍정적인 느낌을 가지고 있지만 부정적인 사고를 가지고 있다면 중재 역할을 하지 못한다는 것이다. 이를 위하여 부정적인 사고를 긍정적으로 바꾸는 중재가 필요하다고 주장하고 있다. 이러한 결과는 간호 조직 관리자에게 있어 직무만족도를 증진시킬 수 있는 다양한 전략 수립과 함께 이직의도를 낮추기 위해선 직무에 대한 감정과 인지의 일관성을 유지할 수 있도록 중재 전략을 구성하는 것도 중요하다고 할 수 있겠다.

본 연구의 의의를 정리해보면 첫째, 한국의 사회문화적 맥락과 감정의 질적인 측면을 고려하여 표준화된 한국형 감정노동 평가도구를 활용하여 감정노동의 특성을 감정조절의 요구 및 규제, 고객응대의 과부하 및 갈등, 조직의 감시 및 모니터링으로 구성하여 보았다는 데 의의가 있다. 둘째, 최근 이슈화되고 있는 감정노동 개념과 감정부조화, 소진, 이직의도 간의 관계를 경로분석을 통하여 전반적인 관계 규명을 확인해 볼 수 있었다. 셋째, 직무만족도에 따른 제 변수간의 관계를 살펴봄으로써 높은 직무 만족도 군에서 감정부조화의 이직의도에 대한 조절효과를 확인함으로써 직무만족도를 증진시킬 수 있는 전략의 중요성을 제시하는 근거자료가 되었다. 넷째, 간호 인력이 소진으로 가기 전에 이를 검사와 예방할 수 있는 중재 프로그램의 필요성에 대한 근거자료로 사용될 수 있을 것이다.

본 연구의 제한점은 다음과 같다. 첫째, 높은 직무만족도 집단과 낮은 직무만족도 집단 모형의 감정부조화가 이직의도에 미치는 경로

에서 카이제곱량 차이가 3.24 ( $p=.072$ )로 경계성 수준에서의 유의성을 가지므로 추후 이에 대한 반복연구가 필요하겠다. 둘째, 선택편의(selection bias) 문제로 이 연구의 대상은 일부 지역 종합병원에 근무하는 임상 간호사로 연구결과를 전체 간호사로 일반화하는 데는 어려움이 있다.

## 결론

본 연구는 임상간호사의 직무만족도에 따른 감정노동, 감정부조화, 소진이 이직의도에 미치는 영향을 알아보고자 하는 다중집단 경로분석 연구이다.

모든 경로모형에서 이직의도는 감정노동이 높을수록 감정부조화와 소진을 매개하여 높아지는 것으로 확인되었고, 낮은 직무만족도 집단에서만 감정부조화가 이직의도에 직접효과를 보였다.

본 연구의 결과를 바탕으로 몇 가지 제언을 하고자 한다. 첫째, 임상 현장에서 간호 인력을 관리하는 관리자는 이직의도에 영향을 줄 수 있는 감정노동, 감정부조화, 소진의 관계를 인식할 필요가 있으며, 이직의도를 줄이기 위한 중재방안을 구상하는데 있어 직무만족도를 증진시키는 전략들이 적극적으로 사용될 수 있겠다. 둘째, 감정노동으로 인한 소진이 발생되기 전에 이를 검사하고 예방할 수 있는 중재 프로그램의 개발이 더 효과적임을 고려할 수 있다. 셋째, 감정노동으로 인한 감정부조화의 효과는 근로자 개인의 태도에 따라 상이한 양상을 보일 수 있다는 점이다. 즉, 감정노동 수행 과정에서 다양한 갈등과 스트레스에 직면하더라도 근로자 스스로가 긍정적 정서가 높으면 이러한 상황을 갈등없이 내면화시킬 수 있는 있는 경우에 대한 고려를 하여 후속 연구에서는 개인의 태도나 성격등을 포함한 좀 더 포괄적인 모형에 대한 검증 연구가 이루어지길 제안한다.

## CONFLICTS OF INTEREST

The authors declared no conflict of interest.

## REFERENCES

1. Global Health Workforce Alliance. Global health workforce crisis: Key message [Internet]. Geneva: WHO; c2014 [cited 2017 Aug 15]. Available from: <http://www.who.int/workforcealliance/en/>.
2. Hospital Nurses Association. Man power loading chart of hospital. Annual report of hospital nurses association [Internet]. Seoul: Hospital Nurses Association; c2016 [cited 2017 Aug 15]. Available from: <http://www.khna.or.kr/web/information/resource.php>.
3. Nursing Solutions Inc. 2017 National healthcare care retention

& RN staffing report [Internet]. East Petersburg (PA): Nursing Solutions Inc.; c2017 [cited 2017 Aug 15]. Available from: <http://www.nsinursingsolutions.com/>.

4. Health Education England. Growing nursing numbers: Literature review on nurses leaving the NHS [Internet]. UK: NHS; c2014 [cited 2017 Aug 15]. Available from: <http://hee.nhs.uk/work-programmes/nurse-return-to-practice>.
5. Jourdain G, Chênevert D. Job demands-resources, burnout and intention to leave the nursing profession: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*. 2010;47(6):709-722. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2009.11.007>
6. Flinkman M, Leino-Kilpi H, Salanterä S. Nurses' intention to leave the profession: Integrative review. *Journal of Advanced Nursing*. 2010;66(7):1422-1434. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2010.05322.x>
7. Kim JK, Kim MJ. A review of research on hospital nurses' turnover intention. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2011;17(4):538-550. <https://doi.org/10.1111/jkana.2011.17.4.538>
8. Grandey A, Diefendorff J, Rupp DE. Emotional labor in the 21st century: Diverse perspectives on emotion regulation at work. New York (NY): Routledge; 2013. p. 3-27.
9. Hochschild AR. The managed heart: Commercialization of human feeling. Berkeley (CA): University of California; 1983. p. 89-136.
10. Bakker AB, Heuven E. Emotional dissonance, burnout, and in-role performance among nurses and police officers. *International Journal of Stress Management*. 2006;13(4):423-440. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.13.4.423>
11. Lee H, Cummings GG. Factors influencing job satisfaction of front line nurse managers: A systematic review. *Journal of Nursing Management*. 2008;16(7):768-783. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2008.00879.x>
12. Kim YS. Nurses job stress influencing on the burnout and turnover intentions [master's thesis]. Seoul: Kyung Hee University; 2011. p. 1-70.
13. Ashforth BE, Humphrey RH. Emotion in the workplace: A re-appraisal. *Human Relations*. 1995;48(2):97-125. <https://doi.org/10.1177/001872679504800201>
14. Morris JA, Feldman DC. The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*. 1996;21(4):986-1010. <https://doi.org/10.5465/AMR.1996.9704071861>
15. van Gelderen BR, Bakker AB, Konijn EA, Demerouti E. Daily suppression of discrete emotions during the work of police service workers and criminal investigation officers. *Anxiety, Stress, & Coping*. 2011;24(5):515-537. <https://doi.org/10.1080/10615806.2011.560665>
16. Heuven E, Bakker A. Emotional dissonance and burnout among cabin attendants. *European Journal of Work and Organizational*

- Psychology. 2003;12(1):81-100.  
<https://doi.org/10.1080/13594320344000039>
17. Franco M, Trombetta M. Cybernetic theory as a new approach to studying workers' well-being. *Croatian Economic Survey*. 2010;12(1):163-198.
  18. Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*. 1981;2(2):99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
  19. Güleriyüz G, Güney S, Aydın EM, Aşan O. The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organisational commitment of nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*. 2008;45(11):1625-1635.  
<https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2008.02.004>
  20. Bakker AB, Demerouti E. The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*. 2007;22(3):309-328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
  21. Mobley WH. Employee turnover, causes, consequences, and control. Reading (MA): Addison-Wesley; 1982. p. 88-102.
  22. Niven K, Totterdell P, Holman D, Cameron D. Emotional labor at the unit-level. In: Grandey A, Diefendorff J, Rupp DE, editors. *Emotional Labor in the 21st Century: Diverse Perspectives on Emotion Regulation at Work*. New York (NY): Routledge; 2013. p. 101-124.
  23. Lee HY. *Research methodology*. 2nd ed. Seoul: Cheongram; 2012. p. 531-556.
  24. Chang SJ, Kang HT, Kim SY, Kim IA, Kim JI, Kim HY, et al. The development of Korean emotional labor scale and Korean violence scale 2013. Seoul: The Korea Occupational Safety and Health Agency; 2014. p. 70-73.
  25. Choi HY. Perfectionism tendency, social support, and burnout among counselors [master's thesis]. Seoul: The Catholic University of Korea; 2002. p. 1-96.
  26. Pejtersen JH, Kristensen TS, Borg V, Bjorner JB. The second version of the Copenhagen Psychosocial Questionnaire. *Scandinavian Journal of Public Health*. 2010;38(3 Suppl):8-24.  
<https://doi.org/10.1177/1403494809349858>
  27. Park IS. The relationships among nursing workload, nurse manager's social support, nurses' psychosocial health and job satisfaction [dissertation]. Seoul: Seoul National University; 2016. p. 1-112.
  28. Lee HS, Lim JH. *Structural equation modeling with AMOS 24*. Seoul: Jyphyunjse; 2017. p. 253-266.
  29. Andela M, Truchot D. Emotional dissonance and burnout: The moderating role of team reflexivity and re-evaluation. *Stress and Health*. 2017;33(3):179-189. <https://doi.org/10.1002/smi.2695>
  30. Hülshager UR, Lang JW, Maier GW. Emotional labor, strain, and performance: Testing reciprocal relationships in a longitudinal panel study. *Journal of Occupational Health Psychology*. 2010;15(4):505-521. <https://doi.org/10.1037/a0021003>
  31. Bartram T, Stanton P, Leggat S, Casimir G, Fraser B. Lost in translation: Exploring the link between HRM and performance in healthcare. *Human Resource Management Journal*. 2007;17(1):21-41. <https://doi.org/10.1111/j.1748-8583.2007.00018.x>