벤처혁신연구 제4권 제1호(통권7호) http:www.kavi.or.kr
Journal of Venture Innovation, Vol.4. No.1, June. 2021, pp.39-50

요양병원 직원의 감정노동, 회복탄력성 등이 업무성과에 미치는 영향*

박종원 (수원여자대학교 보건행정과 부교수)**

국 문 요 약

본 연구는 요양병원 직원의 감정노동, 회복탄력성 및 근무환경이 업무성과에 미치는 영향을 확인하기 위한 실증적 연구이다. 경기도에 소재한 200병상 이상 요양병원 직원들을 대상으로 하였으며 회수된 설문지 중 180부가 최종 사용되었다. 수집된 자료는 SPSS 19 를 사용하여 분석하였다. 통계분석은 빈도분석과 기술통계, Pearson correlation 분석과 위계적 회귀 분석을 실시하였다. 연구 결과 일반적 특성 중에는 나이, 결혼유무, 경력, 직위가 업무성과에 영향을 미치는 것으로 확인되었다. 업무성과의 정도는 평균 91.25(±12.46)점, 감정노동은 평균 41.25(±4.21)점, 회복탄력성은 평균 52.89(±6.37)점, 근무환경은 평균 78.93(±15.3)점으로 나타났다. 요양병원 근로자의 업무성과는 감정노동(r=.326, p<.001), 근무환경(r=.384,p=.005), 회복탄력성 .417(p<.001)의 변수 모두와 양의 상관관계를 보였다. 업무성과에 가장 영향을 미치는 요인으로는 근무환경이었으며 두 번째로는 회복탄력성이었다. 회귀모형에 대한 설명력은 48.2%였고 통계적으로 유의하였다(F=58.249, p<.001). 코로나 바이러스의 특수성이 있기는 하지만 이상의 결과에서 요양병원의 업무성과를 향상시키기 위해서는 근무환경을 좀 더 세심하게 개선하고 근로자들이 정신적, 신체적 건강을 유지하도록 도움을 줄 수 있는 프로그램이나 시스템을 구축하는 것이 필요함을 확인하였다.

■ 중심어: 감정노동, 회복탄력성, 근무환경, 업무성과

Ⅰ. 서 론

1.1 지역사회적자본

한국은 세계에서 유래없는 고령화 속도로 인한여 경제협력개발기구 (OECD)회원국 중에 가장 빨리 나이든 나라가 될 수 있다는 결과가 나왔다. 한국경제연구원의 보고에 의하면 최근 10년간 65세 이상 고령인구는 연평균 4.4%씩 증가했고, OECD 평균의 1.7배로 가장 빠른 속도라고 한다. 이러한 고령화로 인해 현재 OECD 고령인구 비율은 20년 후인 2041년에는 33.4%로까지 증가한다고 한다. 통계청 자료를 바탕으로 좀 더 자세히 살펴보면 2020년 우리나라 65세 이상 고령인구는 812만5천명으로 전체인구수 대비 15.7%이고 연령별로는 75세 이상이 6.07%, 65세에서 69세까지는 5.1%, 70에서 74세까지는 3.8%에 달한다고 한다. 지역별로는 전남은 23.1%,

*.본 연구는 2020년 수원여자대학교 연구과제 지원에 의해 수행되었음.
**저자: 수원여자대학교 보건행정과 부교수, jesgold@hanmail.net
· 투고일: 2021-04-08 · 수정일: 2021-06-02 · 게재확정일: 2021-06-20

경북은 20.7%, 전북은 20.6%, 강원은 20.0%로 초고령사회에 진입하였다고 볼 수 있다.

이렇듯 한국은 가장 빠른 고령화 속도를 보이고 있으며 노인인구의 급증은 각 산업분야에서 여러 가지 변화를 가져왔다. 의료부문에서는 장기요양의료 서비스에 대한 수요 증가를 가져왔으며, 만성질환과 노인질환을 가진 중장년층 환자와 노인환자를 위해 요양재활병원의 수가 급증하였다. 통계청 자료에 의하면 전국의 요양병원 수는 2008년 120개에서 2014년 1,200개, 2019년 1,577개, 2020년 말 1,582개로 급속한 증가세를 보이고 있다. 이러한 요양병원의 양적 증가와 요양서비스에 대한 수요증가로 요양병원 의료서비스 질에 대한 요구가 증가하고 있다. 요양병원은 환자 구성이 노인성 만성질환자, 치매환자, 투석환자, 재활환자로 다양하게 구성되어 있어서 요양병원에서 직접 의료서비스를 제공하는 접점 직원들은 보다 높은 전문성과 감정노동을 요구받고 있다. 따라서 요양병원에서 근무하는 접점직원들은 다양하고 심한 감정노동, 정신적 피로감과 스트레스에 시달리고 있다. 특히 2020년 발생한 코로나 바이러스에 의해 요양병원 의료서비스 제공자들은 이러한 심리적 육체적 부담감은 더욱 증가하였다. 즉, 요양병원의 직접적 의료서비스를 제공하는 접점 직원들은 환자안전관리, 감염관리, 보호자관리, 부서간의 소통 등 많은 직무를 요구받고 있다.

이에 본 연구에서는 요양병원에서 환자와 가장 많은 상호작용을 하는 간호사, 물리치료사, 사회복지사를 중심으로 요양서비스에서 업무성과를 달성하기 위해 영향을 미치는 요인이 무엇인지 알아보는 것이 매우 중요하다고 생각한다. 이에 본 연구는 간호사, 물리치료사와 사회복지사의 감정노동, 회복탄력성, 근무환경이 업무성과에 어떠한 영향을 미치는지 살펴봄으로써, 요양서비스에서 효율적인 업무성과를 향상시키기 위한 방안을 마련하는데 기초자료를 제공하고자 한다.

1.2 연구의 목적

본 연구의 목적은 요양병원 직원들의 감정노동, 회복탄력성, 근무환경과 업무성과 간의 관계에 대해 파악하고, 이들의 업무성과에 영향을 미치는 요인을 확인하는 것이다. 구체적인 목적은 다음과 같다.

1) 일반적 특성에 따른 감정노동, 회복탄력성, 근무환경, 업무성과 정도의 차이를 파악한다.
2) 직원들의 감정노동, 회복탄력성, 근무환경, 업무성과 정도를 파악한다.
3) 직원들의 감정노동, 회복탄력성, 근무환경, 업무성과 간의 상관관계를 파악한다.
4) 직원들의 업무성과에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

Ⅱ. 연구방법

2.1 연구대상

본 연구는 경기도에 소재한 200병상 이상의 요양병원에 근무하는 직원들을 대상으로 2020년 8월25일부터 9월25일까지 한달간 총 200명을 대상으로 하였다. 총 200부 중 187부가 회수되었으며, 불성실한 설문지 7부를 제외하고 180부를 최종 자료 분석에 사용하였다.

2.2 연구도구

2.2.1 감정노동

감정노동(emotional labor)이란 미국의 사회학자 앨리 러셀 혹실드(A. R. Hochschild)가 '관리된 마음(1983)'에서 처음 제시한 용어로, '고객의 기분에 맞추거나 조직에서 요구하는 가치를 전달하기 위해 원래 자신

의 감정을 억누르고 통제하는 등 감정을 관리하는 노동'을 말한다. 본 연구에서는 감정노동은 직무 수행 시 자신의 실제 감정을 통제하려는 노력이나 바람직해 보이는 특정한 감정을 표현하려는 노력으로 정의하였다(김민주, 1998). 본 연구에서 사용한 설문항목은 Morris and Feldman(1996)의 연구를 기초로 김민주(1998)가 개발한 도구를 연구 목적에 맞게 수정하여 감정표현과 관련된 3개 문항, 감정표현 주의성과 관련된 3개 문항, 감정적 부조화와 관련된 3개 문항의 총 9문항을 사용하였다. 설문문항은 1번 전혀 그렇지 않다에서 5번 매우 그렇다로 구성된 Likert 척도를 이용하였다. 점수가 높을수록 감정노동의 정도가 높은 것이다. 본 연구에서 척도의 신뢰도 Cronbach's α는 0.915이다.

2.2.2 회복탄력성

회복탄력성은 변화하는 환경에 적응하고 그 환경을 스스로에게 유리한 방향으로 이용하는 능력으로 개인의 정신적, 신체적 건강을 유지하도록 도움으로써 긍정적인 내적 에너지를 활성화하는 개인의 속성이다(문인오, 박숙경, 정정미, 2013). 본 연구에서는 Connor, Davidson이 개발하고 Baek 등이 재연구한 한국형 코너 데이비슨 회복탄력성 도구(Connor-Davidson Resilience Scale, CD-RISC)를 사용하였다. 설문문항은 강인성, 인내, 낙관주의, 지지, 영성의 5개 요인으로 구성하고 각 요인은 각각 5문항으로 총 25문항을 사용하였다 설문문항은 1번 전혀 그렇지 않다에서 5번 매우 그렇다로 구성된 Likert 척도를 사용하였다. 점수가 높을수록 회복탄력성 수준이 높음을 의미한다. 본 연구에서 전체 척도의 신뢰도 Cronbach's α는 0.90이다.

2.2.3 근무환경

의료 근무환경이란 의료인이 환자에게 질 높은 수준의 의료서비스를 제공할 수 있도록 지원하는 조직의 특성이다. 본 연구에서는 Lake(2002)가 개발하고 조은희 등(2011)이 제시한 한국어판 간호근무환경 측정(Korean version of the Practice Environment Scale of Nursing Work Index, KPES-NWI) 도구를 사용하였다. 본 연구에 사용한 설문문항은 전무가와 협의를 통해 문항을 연구목적에 맞게 수정보완 하였다. 설문문항은 총 29문항으로 구성되어 있다. 설문문항은 1번 전혀 그렇지 않다에서 5번 매우 그렇다로 구성된 Likert 척도를 사용하였다. 점수가 높을수록 근무자가 근무환경을 긍정적으로 인식한다는 것을 의미한다. 본 연구에서 전체 척도의 신뢰도 Cronbach's α는 0.89이다.

2.2.4 업무성과

업무성과란 주어진 여건 하에서 업무와 서비스를 수행하여 달성하거나 향상된 업무의 질적 우수성의 정도이며(박희서, 임병춘, 2011) 조직의 유효성을 측정하기 위한 기준이 된다. 업무성과는 Ko 등 (2007)이 개발한 간호업무성과와 고유경 등(2007)이 개발한 도구를 참고하였다. 설문문항 중 간호업무와 직접적인 관련이 있는 항목은 제외하고 요양병원 모든 직원들에게 해당되는 항목을 전문가 집단과 논의하여 4개의 영역으로 구성하였다. 설문문항은 업무수행능력 7개 문항, 업무수행태도 4개 문항, 업무수준향상 3개 문항의 총 14개 문항을 사용하였다. 설문문항은 1번 전혀 그렇지 않다에서 5번 매우 그렇다로 구성된 Likert 척도를 사용하였다. 점수가 높을수록 업무성과 수준이 높음을 의미한다. 본 연구에서 전체 척도의 신뢰도 Cronbach's α는 0.916이다.

2.3 자료분석 방법

수집된 자료는 SPSS 19.0 이용하여 분석하였다. 대상자의 일반적 특성 및 주요 변수에 대한 기술적 통계를 실시하였다. 일반적 특성에 따른 주요 변수 정도의 차이는 일원배치 분산분석과 Schffe의 사후검증을 시행하였다. 주요 변수들 간의 상관관계는 피어슨 상관계수로 검증하였다. 요양병원 직원들의 업무성과에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위해서는 단계별 다중회귀분석을 실시하여 분석하였다.

Ⅲ. 연구결과

3.1 일반적 특성

응답자의 일반적 특성은 <표 1>과 같다. 대상자의 연령은 30세 이하가 82명(45.5%), 40세 이하가 31명(17.3%), 50세 이하 37명(20.5%), 51세 이상은 30(16.7%)명이었다. 기혼자는 105명(58.3%), 미혼이 75명(41.7%)으로 비슷한 수준이었다. 교육수준은 전문학사 116명(64.4%), 학사가 58명(32.2%), 석사 이상이 6명(0.4%)으로 전문학사의 비율이 높았다. 성별은 남자가 82명(45.5%), 여자가 98(54.5%)명이었다. 근무경력은 1년에서 5년사이가 34명(18.9%), 6년에서 10년 사이가 62명(34.4%), 11년에서 15년 사이가 50명(27.8%), 16년에서 20년 사이가 24명(13.3%), 21년 이상이 10명(05%)순이었다. 직책은 거의 대부분 사원급으로 124명(68.9%)였고 직책을 가지고 있는 직원은 56명(31.1%)으로 대부분 사원급 직원으로 구성되어 있다.

3.2 일반적 특성에 따른 감정노동, 회복탄력성, 근무환경 및 업무성과와의 차이

연구 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 회복탄력성, 근무환경 및 업무성과의 차이를 분석한 결과는 <표 3>과 같다. 감정노동은 일반적 특성에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았으며 회복탄력성은 성별(p=.002)과 직위(.027)에 따라 유의한 차이를 보였다. 근무환경은 성별에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다(p=.004). 일반적 특성에 따른 요양병원 근로자의 업무성과의 차이를 살펴보면 연령별로는 30세에서 40세 사이와 40세에서 50세 사이가 다른 연령대에 비해 유의하게 높았다(p=.005), 결혼 유무에서는 미혼자에 비하여 기혼자가 업무성과가 통계적으로 유의하게 높았다(p=003). 근무경력에 따른 차이를 보면 경력이 높을수록 업무성과가 유의하게 높았고 (p=.002), 사원급 직원들보다는 직책이 부여된 직원들이 업무성과가 통계적으로 유의하게 높았다(p=.000).

<표 1> 일반적 특성

변수	범위	응답수	비율
나이	30세 이하	82	45.5
	40세이하	31	17.3
	50세 이하	37	20.5
	51세 이상	30	16.7
결혼여부	결혼	105	58.3
	미혼	75	41.7
성별	남	82	45.5
	여	98	54.5
교육정도	전문학사	116	64.4
	학사	58	32.2
	석사이상	6	0.4
경력	1-5년	34	18.9
	6-10년	62	34.4
	11-15년	50	27.8
	16-20년	24	13.3
	21년 이상	10	0.5
직위	사원급	124	68.9
	직책부여자	56	31.1

<표 2> 일반적 특성에 따른 주요 변수의 차이

변수	범위	감정노동		회복탄력성		근무환경		업무성과	
		Mean±SD	F(p)	Mean±SD	F(p)	Mean±SD	F(p)	Mean±SD	F(p)
나이	30세이하	28.5±4.2	0.21 (.817)	91.2±14.3	2.37 (.865)	87.4±15.3	0.07 (.942)	71.4±6.5	6.21 (.005)
	40세이하	29.1±6.3		92.8±13.9		88.5±16.4		75.6±7.8	
	50세이하	29.3±5.8		92.5±13.5		88.9±16.1		74.6±7.9	
	51세이상	27.9±5.1		88.5±15.8		86.6±15.8		70.5±7.2	
결혼	결혼	28.4±4.2	0.04 (.924)	93.7±14.8	1.84 (.154)	86.8±14.8	1.53 (.316)	72.1±7.2	17.6 (.003)
	미혼	28.3±4.2		91.6±15.1		88.2±15.7		68.9±8.5	
성별	남	27.7±8.7	1.32 (.245)	99.5±12.7	4.52 (.002)	99.9±9.2	3.85 (.004)	77.3±6.6	0.85 (.491)
	여	27.1±5.8		92.6±13.8		89.1±14.5		74.9±9.4	
교육	전문학사	26.8±5.2	1.21 (.326)	87.1±12.5	2.34 (.121)	89.4±17.1	1.09 (.326)	74.6±8.2	1.61 (.243)
	학사	28.9±6.1		91.5±16.7		87.4±17.3		72.7±8.9	
	석사이상	24.8±6.8		99.4±5.9		97.5±11.5		86.4±7.3	
경력	1-5년	28.6±5.3	0.39 (.612)	90.1±15.7	0.07 (.912)	85.6±16.1	1.51 (.298)	66.8±8.5	12.94 (.002)
	6-10년	28.8±4.7		89.9±13.8		86.3±15.4		67.5±7.2	
	11-15년	28.1±4.5		88.5±15.6		87.4±15.6		69.6±7.8	
	16-20년	28.1±4.6		87.3±15.1		89.2±16.3		70.3±8.4	
	21년이상	26.8±6.2		88.8±16.5		90.5±17.4		71.4±8.1	
직위	사원급	28.5±4.2	-0.29 (.717)	92.5±16.2	1.51 (.027)	89.7±16.4	0.09 (.899)	68.9±8.7	10.6 (.000)
	직책부여	28.5±4.2		93.1±16.1		89.5±16.2		74.4±8.9	

3.3 연구대상자의 감정노동, 회복탄력성, 근무환경 및 업무성과 정도

연구대상자의 감정노동은 평균 41.25점으로 최소 24점부터 60점으로 나타났고 문항별 평균점수는 3.25(±0.53)이었다. 회복탄력성은 최소 32점, 최대 81점을 나타내었고 문항별 평균점수는 3.54(±0.48)이었다. 근무환경은 최소 42점, 최대 102점을 나타내었고 문항별 평균점수는 3.21(±0.56)점이었다. 업무성과는 최소 61점, 최대 121점을 나타내었고 문항별 평균점수는 3.97(±0.53)로 나타났다.

<표 3> 주요변수 기술통계

변수	min	max	Mean±SD	Item Mean±SD
감정노동	24	60	41.25±4.21	3.25±0.53
회복탄력성	32	81	52.89±6.37	3.54±0.48
근무환경	42	102	78.93±15.3	3.21±0.56
업무성과	61	121	91.25±12.46	3.97±0.53

3.4 연구대상자의 감정노동, 회복탄력성, 근무환경 과 업무성과의 상관관계

주요 변수들의 상관관계를 분석한 결과 업무성과는 감정노동(r=.326, p=.001), 회복탄력성(r=.417, p=.005), 근무환경(r=.384, p=.002) 모두와 유의한 양의 상관관계를 나타내었다.

<표 4> 주요변수 상관관계

	감정노동	회복탄력성	근무환경	업무성과
감정노동	1			
회복탄력성	.184(.021)	1		
근무환경	-.058(.851)	.516(.003)	1	
업무성과	.326(.001)	.417(.002)	.384(.002)	1

3.5 연구대상자의 감정노동, 회복탄력성, 근무환경과 업무성과의 상관관계

업무성과에 영향을 미치는 요인을 분석한 결과 일반적 특성 중 업무성과에 유의한 차이를 보였던 연령, 근무경력, 결혼상태, 직위변수를 중심으로 감정노동, 회복탄력성, 근무환경을 투입하여 위계적 다중회귀분석을 실시하였다. 분석결과, 대상자의 일반적 특성만을 입력한 모델부터 시작하여 감정노동, 회목탄력성, 근무환경을 차례로 투입하여 모델을 수정하여 수정된 모델을 도출한 결과는 <표 5>과 같다. 수정된 모델은 기존 모델에 비해 설명력이 48.2% (F=9.815,p<.001)로 높아졌다. 일반특성 중 업무성과에 유의한 차이를 보였던 나이, 결혼여부, 경력, 직위유무만 투입한 기존 모델보다 설명력이 증가하였으며 통계적으로 유의하였다. 업무성과에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 근무환경이었다. 다음으로 회복탄력성 요인으로 나타났다.

독립변수간의 다중공선성을 검정하기 위한 Durbin-Watson 통계량은 2.0174로 나타나 자기상관성이 없는 것으로 나타났다. 공차한계는 0.513~0.919이며, VIR값은 1.082~1.998로 10보다 크지 않아 다중공선선성 검정 결과 문제가 없는 것으로 나타났다.

<표 5> 위계적 다중회귀분석 결과

변수	β	t	p
상수		3.268	.004
감정노동	.052	2.428	.153
회복탄력성	.186	5.713	.003
근무환경	.295	8.394	.002
R^2=.482, Adj.R^2=.412, F =58.249(p <.001)			

IV. 결론 및 고찰

본 연구는 요양병원 직원들을 대상으로 감정노동, 회복탄력성, 근무환경 및 업무성과 정도를 살펴보고, 감정노동, 회복탄력성 및 근무환경이 업무성과에 미치는 영향을 확인하고자 연구되었다. 연구대상자등을 분석한 결과는다음과 같다. 본 연구에서 연구대상자의 감정노동은 5점 만점에 평균 평점 3.25였다. 이는 요양병원 간호사를 대상으로 연구한 정인옥, 한종희(2020)의 연구 결과인 3.02점, 강수정(2014)의 연구결과인 3.05점보다

높은 수준이다. 종합병원 및 일반병원 물리치료사를 대상으로 측정한 윤민희(2021)의 연구결과인 3.57점 보다는 낮은 수준이다. 이는 요양병원에서 근무하는 부서의 차이로 인해 나타난 결과로 추측된다. 본 연구는 요양병원에 근무하는 접점직원 전체를 대상으로 연구하였고, 다른 연구는 부서별로 연구한 결과이다. 요양병원에서 환자들과 지속적으로 직접 접촉하고, 접촉강도가 강한 직무인 재활치료사들이 간호사들 보다는 상대적으로 높을 것으로 생각된다. 따라서 본 연구의 결과가 간호사와 물리치료만 각각의 대상만 한 연구와 차이가 나는 것이다. 그러나 요양병원의 경영환경 어려움, 정부의 인증평가와 법적 규제의 강력함 등으로 지속적으로 직원들의 감정노동 정도는 증가할 것이다. 또한 경쟁 요양병원의 증가와 요양원과의 경쟁 등으로 직원들의 심적부담을 더욱 증가시킬 것이다. 따라서 요양병원에서 근무하는 직원들을 직무별 직종별로 감정노동에 대한 연구를 세분화하여 연구할 필요성이 있다.

본 연구의 연구대상자의 회복탄력성의 평균 평점은 3.54점으로 류경 등(2016)이 종합병원 및 일반병원의 간호사들을 대상으로 한 연구의 3.38점보다 높았고, 박정화, 정수경(2016)이 연구한 대학병원 간호사를 대상으로 한 연구의 3.23점 보다도 높았다. 이는 요양병원이 급성기 병원보다는 환자의 구성에서 고령자들이 많고 입원기간도 장기간이므로 환자들에게 적응할 수 있눈 기간이 넉넉하고, 환자들과 유대관계를 갖기 때문인 것으로 보인다. 본 연구에서 연구대상자의 근무환경 평균 평점은 3.21점이었다. 이는 요양병원 간호사를 대상으로 한 정인옥, 한종희(2020)의 연구 결과(3.04)와 서울시 소재 3개의 상급종합병원 간호사를 대상으로 연구한 김주이, 이태화(2016)의 연구 결과(2.61) 보다는 높은 수준이다. 그러나 종합병원 임상 간호사를 대상으로 한 이수인, 이은주(2016)의 연구 결과(3.24)보다 낮은 수준이었다. 본 연구와 다른 연구의 근무환경에 대한 결과의 차이는 선행연구들이 많지 않아 정확히 분석하기는 어려우나 요양병원들이 최근 외형적인 투자와 쾌적한 서비스를 제공하고자 규모를 키우고 투자한 영향이 있는 것 같다. 과거의 노후한 시설과 서비스로 경쟁이 되지 않기 때문에 최근에 요양병원들은 직원들의 환경과 환자들의 환경개선에 지속적인 투자를 하고 있다. 그러나 아직은 근무환경은 여전히 대학병원과 대형종합병원 근무환경보다는 낮은 수준이고, 부서별로 근무환경이 다르고, 낙후된 건물상가에 위치한 요양병원이 많으므로 지속적인 개선이 필요하다.

본 연구의 연구대상자의 업무성과는 평균은 3.97점이다. 요양병원의 간호사를 대상으로 한 정인옥, 한정희(2020)의 연구에서는 평균은 3.85점이었다. 종합병원 간호사를 대상으로 한 장미경, 김현영(2018)의 연구결과는 3.59점으로 본 연구 결과보다 낮았다. 이러한 차이는 병원의 직종에 따른 차이, 규모에 따른 차이 때문인 것으로 보인다. 직종에 따라 환자의 상태에 따라 수행하는 업무의 차이는 업무성과에 영향을 주는 것으로 보인다. 기존의 선행연구들은 간호사 위주로 많은 연구가 이루어져서 간호업무성과에만 초점을 맞추었다. 하지만 요양병원 모든 근무자들을 대상으로 한 업무성과는 요양병원의 주요 인력인 물리치료사들의 업무성과가 더해지면서 평균이 올라간 것으로 추측된다. 물리치료사는 치료의 목적과 계획아래 1대1일 치료를 시행하고 재활환자들의 회복을 가시적으로 보기 때문에 타 직종보다 업무성과에 대해 직접적이거 긍정적으로 느낀다고 볼 수 있다. 이는 요양병원의 직군별로 업무성과의 차이를 연구할 필요성을 제시한다.

연구대상자들의 일반 특성에 따른 주요변수들의 차이를 보면, 감정노동은 일반특성에 따라 통계적으로 유의한 차이가 나타나지 않았다. 회복탄력성은 성별과 직위에(직책의 유무) 따라 유의한 차이가 있었다. 근무환경은 성별에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 업무성과에서는 나이, 결혼여부, 경력(근무년수), 직위(직책의 유뮤)에 따라 유의한 차이를 보였다. 나이에서는 30-40세 사이가 업무성과가 높고, 나이가 많아지면 업무성과는 낮아지는 것으로 나타났다. 경력(근무년수)은 병원 경력이 많을수록 일반적으로 업무성과가 높았다. 이것은 나이에 따른 성과와 연결하여 보면 나이가 많아진다고 업무성과가 높아지는 것이 아니라 병원경력이 높아져야 업무성과가 높아진다는 것을 말한다. 결혼여부 미혼보다는 기혼이, 직위(직책유무)에서는 일반 사원급보다는 직책이 있는 직원이 업무성과가 높게 나타났다. 이러한 연구결과는 기존의 다른 선행 연구에서도 비슷하다. 즉 경력이 쌓이면 다양한 임상 경험을 접하기 때문에 자신만의 노하우, 전문기술의 축적, 지식의 축적, 숙련도의 증가가 일어나므로 조직의 업무성과 향상에 도움이 된다고 볼 수 있다.

본 연구에 의하면 연구대상자들의 업무성과에는 일반적 특성 외에 감정노동, 회복탄력성, 근무환경 모두가 영향을 미치지만 그 중 가장 많이 영향을 미치는 요인은 근무환경으로 나타났다. 그 다음으로는 회복탄력성, 감정노동 순서이다. 요양병원의 간호사만을 대상으로 한 기존의 연구들은 간호근무환경은 영향요인으로 확인되지 않아 개인적 역량과 환경적 요인을 놓고 분석했을 때 요양병원 간호사의 업무성과는 환경적 요인 보다 개인적 역량이 더 큰 영향을 미친다고 한다.(정인옥, 한종희, 2020) 상급 종합병원 간호사를 대상으로 한 이수인, 이은주(2016)의 연구, 일반병원 간호사를 대상으로 한 박소희, 박민정(2018)의 연구에서도 개인적 요인이 간호 근무환경보다 영향을 미친다고 연구되었다.

이러한 결과는 기존의 연구와 배치되는 결과이기도 하지만 직종에 따른 상이함일수도 있다. 하지만 요양병원과 급성기 병원을 비교하거나 간호사 이외의 직원들을 대상으로 비교 조사한다면 기존의 연구와는 다를 것이라고 보인다. 따라서 본 연구는 기존에 간호사 위주의 연구에서 병원에서 근무하는 타직종의 근로자들을 대상으로 연구대상자를 확장하였다. 본 연구가 기존 연구와 결과가 다른점은 간호사만을 대상으로 한 것이 아니라 요양병원에 많은 인원이 존재하는 물리치료사와 혼합하여 연구하였기 때문이라고 생각한다. 물론 다른 직종도 있었으나 그 숫자가 미미하여 통계적으로 유의하지는 않으므로 논의에서 제외했다. 본 연구의 한계점은 일부 지역의 요양병원 직원들을 대상으로 한 연구라는 점, 연구대상자들 표본이 간호사와 물리치료사 위주라는 점, 연구대상자별 비교분석이 없다는 점, 변수의 다양성이 떨어지는 점으로 인해 일반화하기에는 제한점이 있다. 따라서 추후 연구에서는 병원별 비교와 직종별 비교를 통해서 업무성과에 영향을 미치는 요인을 순서화하고 밝혀내는 것이 필요하다고 본다.

REFERENCE

강수정(2014), *요양병원 간호사의 감정노동, 직무몰입 및 이직의도의 관계,* 석사학위논문, 고신대학교 대학원.

고유경, 이태화, 임지영(2007), “임상 간호사의 간호업무성과 측정도구 개발,” *한국간호과학*, 37(3), 286-294.

김민주(1998), “호텔종업원의 감정노동이 직무관련 태도에 미치는 영향,” *관광학연구*, 21(2), 129-141.

김주이, 이태화(2016), “간호근무환경, 공감피로 및 공감만족이 간호사의 소진에 미치는 영향,” *임상간호연구*, 22(2),109-117.

문인오, 박숙경, 정정미(2013),“임상간호사의 회복탄력성이 직무 열의와 소진에 미치는 영향,” *간호행정학연구*, 19(4), 525-535.

류경, 김종경(2016), “간호사의 회복탄력성, 스트레스, 소진, 조직몰입과의 관계,” *한국콘텐츠학회연구,* 16(7), 439-450.

박소희, 박민정(2018), “임상간호사의 감성지능과 간호 근무환경이 간호 업무성과에 미치는 영향,” *디지털융복합연구,* 16(4),175-184.

박정화, 정수경 (2016), “대학병원 간호사의 감정노동, 의사소통 능력, 회복탄력성이 간호업무성과에 미치는 영향,” *한국산학기술연구*, 17(10), 236-244.

박희서,임병춘(2001), “지방공무원들의 효율적 지식관리를 위한 인과모형검증,” *한국정책학회보*, 10(2), 111-133.

이수인, 이은주 (2016),“임상간호사의 간호 근무환경, 감정노동 및 자아 탄력성이 간호업무성과에 미치는 영향,” *한국웰니스학회지*, 11(4), 267-276.

장미경, 김현영(2018), “간호사의 셀프리더십과 자아존중감이 간호업무성과에 미치는 영향에 관한 융합 연구,” *한국융합학회논문지*, 9(2), 51-59.

정인옥, 한종희 (2020), “요양병원 간호사의 감정노동, 간호 정보역량 및 간호 근무환경이 간호 업무성과에 미치는 영향,” *한국산학기술학회 논문지,* 21(10), 334-344.

조은희, 최모나, 김은영, 유일영, 이남주(2011), “한국어판 간호 근무환경 측정 도구의 타당도와 신뢰도,” *한국간호학과학,* 41(3), 325-332.

Baek, H. S., K. U. Lee, E. J. Joo, M. Y. Lee, and K. S. Choi(2010), “Reliability and Validity of the Korean Version of the Connor-Davidson Resilience Scale,” *Psychiatry Investigation,* 7(2), 109-115.

Connor, K. M., J. R. T. Davidson(2003), “Development of an New Resilience Scale: The Conner-Davidson Resilience Scale(CD-RISC),” *Depression and Anxiety*, 18(2), 76-82.

Lake, E. T.(2002), “Development of the Practice Environment Scale of the Nursing Work Index,” *Research in Nursing & Health*. 25(3), 176-188.

Morris J. A., D. C. Feldman(1996), “The Dimensions, Antecedents and Consequences of Emotional Labor,” *The Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.

The Effect of Emotional Labor, Resilience on Performance of Long-term Care Hospital Employee

Park, Jong-won*

Abstract

This was empirical research aimed at determining the effects of emotional labor, Resilience and service environment, on the performance of Long-term Care Hospital Employee. The participants were 180 employees working in long-term care hospitals in Gyeonggi-do. The collected data were analyzed using the SPSS statics19.0 program. The study were analyzed by frequency analysis and descriptive statistics, ANOVA, Scheffe? test, Pearson correlation coefficients, and stepwise regression.

As a result of the study, age, marriage status, career, and position affected performance among the general characteristics.tion coefficients, and stepwise regression.

As a result of the study, the average performance was 91.25 (±12.46) points, emotional labor was 41.25 (±4.21) points, Resilience was 52.89 (±6.37), and the service environment was 78.93(±15.3) points. The performance showed a positive correlation with emotional labor(r=.326, p<.001) service environment (r=.384, p=.005) and Resilience (r=.417, p<.001) of Long-term Care Hospital Employee. Service environment was the biggest factor affecting performance, and the second was resilience. The explanatory power of this regression model was 48.2% and was statistically significant (F=58.249, p<.001).

Keyword: Emotional labor, Resilience, service environment, performance

*Professor of Department of Health Administration, Suwon Women's Univeristy. jesgold@hanmail.net

주 저 자 소 개

■박 종 원(Park, Jong-won)
■수원여자대학교 보건행정과 부교수(마케팅 전공)
■경기대학교 경영학 박사
<관심분야> : 서비스마케팅, 의료서비스, 고객관계관리, 소비자행동, 의사소통