

종합병원 간호사의 감정노동과 회복 탄력성이 조직몰입에 미치는 영향

문명은¹, 이영희^{2*}

¹강릉아산병원 간호사, ²가톨릭관동대학교 간호학과 교수

The Effect of Emotional Labor and Resilience on Organizational Commitment of General Hospital Nurses

Myoung Een Moon¹, Young Hee Lee^{2*}

¹Nurse, Gangneung Asan Hospital

²Professor, Department of Nursing, Catholic Kwandong University

요약 본 연구는 종합병원 간호사의 감정노동, 회복 탄력성, 및 조직몰입을 파악하고, 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 파악하고자 하였다. G시 종합병원 간호사 180명을 대상으로 구조화된 설문지를 이용하여 2020년 6월 7일부터 7월 16일 까지 자료를 수집하였으며 기술통계, t-test, ANOVA 및 다중회귀분석으로 분석하였다. 대상자의 감정노동은 평균 3.21 ± 0.06 점, 회복 탄력성은 평균 3.32 ± 0.48 점 이었으며 조직몰입은 평균 3.16 ± 0.46 점 이었다. 조직몰입에 영향을 미치는 요인은 간호직 만족도, 임상근무 총 경력, 회복 탄력성으로 나타났으며 39%의 설명력을 나타냈다. 이는 간호사의 조직몰입을 증진하기 위해서는 간호직 만족도 및 회복 탄력성을 높일 수 있는 간호조직과 병원 차원에서의 프로그램 개발 및 다양한 전략이 필요함을 함의한다.

주제어 : 조직몰입, 감정노동, 회복탄력성, 간호사, 종합병원

Abstract The purpose of this study was to investigate emotional labor, resilience and organizational commitment and to identify affecting factors of organizational commitment on hospital nurses. The subjects consisted of 180 general hospital nurse in the G city. The variables were measured using questionnaires, analyzed using t-test, ANOVA, Pearson's Correlation Coefficient and multiple regression analysis. The average score of emotional labor was 3.21 ± 0.06 , resilience was 3.32 ± 0.48 , and organizational commitment was 3.16 ± 0.46 . The factors influencing on organizational commitment were the satisfaction of the nursing job, total work experience, and resilience. The explanation of organizational commitment was 39%. These results suggest that it is necessary to develop promotion program and stratiges to improve nursing job satisfaction and resilience at the nursing organization and hospital level.

Key Words : Organizational commitment, Emotional labor, Resilience, Nurse, General hospital

1. 서론

1.1 연구의 필요성

의료 정보의 다양성으로 인해 환자는 의료서비스의 질에 대한 기대가 상승하였고 병원은 인증제도 등 의료

기관을 선택하고 평가할 수 있는 제도들의 마련으로 고객 중심적인 환경으로 변화되고 있다. 이런 변화에 맞추어 인적자원 관리가 중요하게 부각되고 관리자가 조직구성원들을 개별적으로 관리하기보다는 조직구성원들이 조직에 대한 긍정적 태도를 갖도록 하는 것에 관

*This article is a revision of the first author's master's thesis from Catholic Kwandong University

*Corresponding Author : Young Hee Lee(lyh@cku.ac.kr)

Received May 3, 2021

Accepted July 20, 2021

Revised May 28, 2021

Published July 28, 2021

심이 증가하고 있으며, 조직몰입을 강조하고 있다[1]. 조직몰입은 조직의 가치와 목표의 수용, 최선을 다하려는 태도, 조직구성원이 자신이 속해있는 조직에 헌신 또는 동일시하는 정도를 의미하는 것으로[2], 간호사의 조직몰입은 간호사들에게 직무 동기를 부여하며 이직률을 감소시킨다. 또한 간호사 개인의 업무성과를 높이며 환자 간호에 질적인 향상을 가져오므로 간호사의 조직몰입을 높이기 위해 노력하고 있다[3]. 따라서, 간호사의 업무성과를 높이고 환자 간호의 질을 높이며 이직을 감소시키기 위해서는 간호사의 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 파악하는 것이 필요하며 조직몰입을 높일 수 있는 방안을 마련하는 것이 요구된다[4].

간호업무는 간호사의 감정적 상태에 따라 집중도가 달라지기에 조직몰입에 있어 감정노동이 중요하게 작용한다[11]. 감정노동은 조직구성원 개인이 조직의 목표를 달성하기 위해서 조직이 요구하는 감정들을 표현하기 위해 자신의 감정을 표현하거나 통제하는 행위이다[5]. 의료서비스에 대한 고객 요구의 증가, 병원 간의 경쟁으로 간호사들은 친절하게 대응하도록 요구되며 업무수행 중에 발생하는 감정에 대해 표출하지 못하여 감정노동이 증가하고 있다. 감정노동이 높을수록 간호사에게 육체적, 정서적, 심리적으로 부정적인 영향을 미치며[6], 감정노동의 이런 부정적인 결과들은 조직몰입을 낮추어 간호사 개인에게도 문제를 초래하며 전반적인 의료서비스의 질적 저하를 초래하기도 한다[7].

조직몰입에 영향을 주는 요인인 회복 탄력성은 개인이 보유한 내적 심리적 자산의 하나로 개인이 살아가면서 경험하는 역경을 극복하고 적응하는 능력과 개인적 성장을 말한다[8]. 간호사의 회복 탄력성은 전문적인 업무능력과 자아정체성을 향상시키며[9], 회복 탄력성이 높은 간호사는 조직몰입이 높은 반면 회복 탄력성이 낮은 간호사는 조직몰입이 낮으며 소진이나 이직에 직면하기도 한다[10].

감정노동이나 회복 탄력성은 과중한 업무의 환경에서도 조직에 대해 헌신하고 전념하는 등 조직몰입을 가능케 함으로써 효과적인 업무성과를 유지시켜주는 기반으로 작용한다[11]고 하여 조직몰입 관련 연구에서도 감정노동과 회복 탄력성을 다루고 있다[12]. 그러나 간호사를 대상으로 감정노동과 회복 탄력성을 조직몰입과 관련하여 시행한 연구는 많지 않은 실정이다. 기존 연구에서 간호사를 대상으로 감정노동과 조직몰입에

관한 연구로 중소병원 간호사를 대상으로 한 감정노동이 조직몰입에 미치는 영향[13], 병원 간호사의 감정노동과 사회적 지지가 조직몰입에 미치는 영향[14] 등이 있었고, 회복 탄력성과 조직몰입 연구로는 간호사의 회복 탄력성, 사회적 지지가 조직몰입에 미치는 영향[4], 병원 간호사의 직장 내 괴롭힘과 회복 탄력성이 조직몰입에 미치는 영향[15] 등의 연구가 있었다. 이와같이 감정노동, 회복탄력성 각 변수와 조직몰입을 연구하였고 감정노동과 회복탄력성을 조직몰입과 관련하여 연구한 것은 미진하였다. 이에 본 연구자는 간호사의 감정노동, 회복 탄력성과 조직몰입과의 관계를 파악하여 감정노동과 회복 탄력성이 조직몰입에 미치는 영향을 확인하고 조직몰입 향상을 통한 간호 인력관리와 간호조직의 효율성 및 성과를 높일 수 있는 방안을 마련하기 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

1.2 연구의 목적

본 연구는 종합병원 간호사의 감정노동, 회복 탄력성, 조직몰입 정도를 파악하고, 감정노동과 회복 탄력성이 조직몰입에 미치는 영향을 확인하는 것으로 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 연구대상자의 감정노동, 회복 탄력성, 조직몰입 정도를 분석한다.

둘째, 연구대상자의 일반적 특성에 따른 조직몰입의 차이를 분석한다.

셋째, 연구대상자의 감정노동, 회복 탄력성과 조직몰입의 상관관계를 분석한다.

넷째, 연구대상자의 조직몰입에 미치는 영향요인을 분석한다.

2. 연구방법

2.1 연구설계

본 연구는 일 종합병원 간호사를 대상으로 감정노동, 회복 탄력성이 조직몰입에 미치는 영향을 분석하기 위한 서술적 조사 연구이다.

2.2 연구대상

본 연구는 G시의 800명상 이상의 종합병원 간호사를 대상으로 하여 각 병동 부서장의 허락을 받은 후 연구대상자에게 연구의 목적과 내용을 설명하고 연구 참

여에 동의하고 자발적으로 참여한 대상자에게 진행되었다. 연구 대상 표본의 크기는 G-power 3.1 프로그램을 이용하여 다중회귀분석에서 유효크기 .15, 유의수준 .05, 검정력 95%, 예측변수를 10개로 설정하여 172명의 대상자가 산출되었다. 탈락률 20%를 고려하여 210명에게 설문지를 배포하였고 회수한 결과 184명의 자료가 회수되었으며, 이 중 4부는 불완전하게 응답하여 제외하였고 총 180명의 자료를 최종 통계분석하였다.

2.3 연구도구

2.3.1 감정노동

감정노동 도구는 Morris와 Feldman [16]이 개발하고 김민주[17]가 번안하고, 송윤정[18]이 간호사를 대상으로 수정·보완한 것을 사용하였다. 도구는 9문항의 5점 척도로 점수가 높을수록 감정노동 정도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Morris와 Feldman [16]의 개발 당시에는 Cronbach's $\alpha=.86$ 이었고, 송윤정[18]의 연구에서 Cronbach's $\alpha=.87$ 이었으며 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.85$ 였다.

2.3.2 회복 탄력성

회복 탄력성은 Connor와 Davidson [19]이 개발한 Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC)을 백현숙[20]이 번안한 Korean Version of Connor-Davidson Resilience (K-CD-RISC)을 사용하였다. 도구는 25문항의 5점 척도로 점수가 높을수록 회복 탄력성 정도가 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 Connor와 Davidson [19]이 도구 개발 당시 Cronbach's $\alpha=.89$ 이었으며 백현숙[20]의 연구에서 Cronbach's $\alpha=.93$ 이었고 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.91$ 였다.

2.3.3 조직몰입

조직몰입은 Mowday 등[2]이 개발한 Organizational Commitment Questionnaire (OCQ)를 김계정[21]이 번안하고 이경주 등[22]이 수정·보완한 도구를 사용하였다. 도구는 15문항의 5점 척도로 점수가 높을수록 조직몰입 정도가 높음을 말한다. 도구의 신뢰도는 Mowday 등[2]이 도구 개발 당시 Cronbach's $\alpha=.82$ 이었으며 이경주 등[22]의 연구에서 Cronbach's $\alpha=.89$ 이었고 본 연구에서는 Cronbach's $\alpha=.84$ 였다.

2.4 자료수집 및 윤리적 고려

본 연구는 G 병원의 기관생명윤리위원회에서 IRB (No. : GNAH 2020-05-006) 연구승인을 받은 후 2020년 6월 7일부터 7월 16일까지 G 병원에 근무하는 간호사를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 연구목적, 연구 방법 등에 관한 사항을 설명하고, 설문 응답 도중에 대상자가 원하지 않으면 참여를 중단할 수 있으며, 이로 인해 어떤 불이익도 없음을 설명하였다. 또한 익명성이 보장되고 설문 내용과 결과는 연구목적 외에는 사용하지 않을 것을 설명하였다. 연구대상자가 자발적으로 동의서를 작성하였으며, 동의서와 설문지를 따로 회수하였다. 연구와 관련된 모든 문서와 정보는 잠금장치가 되어 있는 보관함에 보관하여 비밀 유지를 하였다.

2.5 자료분석

수집된 자료는 SPSS 22.0 Windows program을 이용하여 분석하였다. 대상자의 감정노동, 회복 탄력성, 조직몰입 정도는 평균과 표준편차로 분석하였다. 일반적 특성에 따른 조직몰입의 차이는 t-test와 ANOVA로 분석하고 사후검정은 Scheffé test를 이용하였다. 감정노동, 회복 탄력성과 조직몰입의 상관관계는 Pearson's Correlation Coefficient로 분석하였다. 조직몰입에 미치는 영향은 다중회귀분석을 실시하였다.

3. 연구결과

3.1 연구대상자의 감정노동, 회복 탄력성, 조직몰입 정도

연구대상자들의 감정노동은 평균 3.21±0.60점, 회복 탄력성은 평균 3.32±0.48점, 조직몰입은 평균 3.16±0.46점으로 모두 중간보다 약간 높은 편이었다. 다음 Table 1과 같다.

Table 1. Level of Emotional labor, Resilience, and Organizational commitment (N=180)

Variables	Mean	SD
Emotional labor	3.21	0.60
Resilience	3.32	0.48
Organizational commitment	3.16	0.46

3.2 연구대상자의 일반적 특성에 따른 조직몰입의 차이
 대상자의 일반적 특성에 따른 조직몰입은 임상 근무 총 경력(F=5.60, $p=.001$), 간호직 만족도(F=40.01, $p<.001$)에서 유의한 차이가 있었다. 임상 근무 총 경력에서는 10년 이상 3.30 ± 0.45 점, 2년 미만 3.30 ± 0.32 점으로 조직몰입이 가장 높았고, 사후분석 결과 2년 미만과 10년 이상 경력자가 5-10년 미만 경력자보다 조직몰입이 높게 나타났다. 간호직 만족도에서는 만족이 3.44 ± 0.24 점으로 조직몰입이 가장 높았고 사후분석 결과 간호직에 만족하는 간호사가 불만족인 간호사보다 조직몰입이 높게 나타났다. 다음 Table 2와 같다.

Table 2. Difference in Organizational commitment according to General Characteristics (N=180)

Characteristics	Categories	n(%)	M(SD)	F or t(p)
Age(yr)	20-29	114(63.3)	3.12(0.45)	1.19(.306)
	30-39	45(25.0)	3.23(0.44)	
	≥40	21(11.7)	3.23(0.54)	
Gender	Male	16(8.9)	3.39(0.55)	2.08(.304)
	Female	164(91.1)	3.14(0.45)	
Marital status	None married	123(68.3)	3.15(0.46)	0.70(.949)
	Married	57(31.7)	3.20(0.48)	
Religion	Christianity	29(16.1)	3.32(0.33)	1.92(.128)
	Catholic	9(5.0)	3.33(0.60)	
	Buddism	18(10.0)	3.09(0.47)	
	None	124(68.9)	3.13(0.47)	
Level of education	Diploma	30(16.7)	3.07(0.46)	1.57(.211)
	Bachelor	135(75.0)	3.17(0.47)	
	≥Master	15(8.3)	3.32(0.35)	
Total career(yr)	<2 a	47(26.1)	3.30(0.32)	5.60(.001)
	2-(<5 b	58(32.2)	3.04(0.53)	
	5-<10 c	32(17.8)	3.00(0.44)	
	≥10 d	43(23.9)	3.30(0.45)	
Career in present ward(yr)	<2	85(47.3)	3.19(0.41)	1.94(.125)
	2-(<5	65(36.1)	3.07(0.50)	
	5-<10	15(8.3)	3.18(0.53)	
	≥10	15(8.3)	3.37(0.45)	
Working unit	General unit	121(67.2)	3.20(0.46)	1.71(.957)
	Special unit*	59(32.8)	3.08(0.47)	
Shift work	None shift	13(7.2)	3.33(0.43)	1.33(.722)
	Three shifts	167(92.8)	3.15(0.47)	
Nursing jobsatisf-faction	Much a	56(31.1)	3.44(0.42)	40.01(<.001)
	Moderate b	103(57.2)	3.13(0.38)	
	Poor c	21(11.7)	2.56(0.35)	

* Intensive Unit, Emergenci room, Operation room, Out patient clinic
 †post-hoc test

3.3 연구대상자의 감정노동, 회복 탄력성과 조직몰입 간의 상관관계

대상자의 감정노동과 조직몰입($r=-.22$, $p=.003$)은 통계적으로 유의한 음의 상관관계가 있었고, 회복 탄력성과 조직몰입($r=.29$, $p<.001$)은 유의한 양의 상관관계가 있었다. 다음 Table 3과 같다.

Table 3. Correlation of Organizational commitment and Emotional labor, Resilience (N=180)

	Organizational commitment
	r(p)
Emotional labor	-.22(.003)
Resilience	.29(<.001)

3.4 연구대상자의 조직몰입에 영향을 미치는 요인

간호사의 조직몰입에 미치는 영향요인을 파악하기 위한 다중회귀분석 전 회귀분석 조건을 만족하는지를 검증하였다. 개체 간의 독립성을 나타내는 Durbin-Watson 결과는 1.92로 2에 가까워 개체 간에 독립성이 있는 것으로 나타났다. 분산 팽창인자(VIF : Variance Inflation Factor)는 1.12~2.73으로 10보다 작았으며, 공차 한계(Tolerance)는 0.37~0.90으로 0.1 이상~1.0 이하로 나타나 다중공선성의 문제는 없었다. 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위하여 일반적 특성에서 유의한 차이를 보였던 임상 근무 총 경력, 간호직 만족도를 더미 변수화하고 감정노동과 회복 탄력성 변수를 독립변수로 하여 위계적 회귀분석을 하였다.

Model I은 일반적 특성 중 조직몰입 영향요인으로 임상 근무 총 경력, 간호직 만족도를 투입하여 조직몰입에 미치는 영향을 살펴본 결과 설명력은 36%였고, 회귀모형은 통계적으로 유의하였다($F= 21.07$, $p<.001$). Model II는 Model I에서의 대상자의 일반적 특성을 통제하고 조직몰입에 대한 영향요인으로 감정노동과 회복 탄력성을 투입하여 조직몰입에 미치는 영향을 살펴본 결과 설명력은 39%였고 회귀모형은 통계적으로 유의하였다($F=16.97$, $p<.001$). 조직몰입의 영향요인은 간호직 만족도에서는 만족($\beta=.80$, $p<.001$), 보통($\beta=.55$, $p<.001$)이었으며 임상 근무 총 경력에서 2년 미만($\beta=.25$, $p=.002$), 10년 이상($\beta=.23$, $p=.005$), 회복 탄력성($\beta=.16$, $p=.016$)으로 나타났다. 다음Table 4와 같다.

Table 4. Factors influencing Organizational commitment (N=180)

		Model I					Model II				
		B	SE	β	t	p	B	SE	β	t	p
Constant		2.46	.10		25.57	<.001	2.16	.30		7.13	<.001
Total career(yr)†	<2	.25	.08	.25	3.03	.003	.25	.08	.25	3.07	.002
	2-5	.09	.08	.09	1.11	.267	.10	.08	.11	1.31	.191
	≥10	.25	.08	.24	3.04	.003	.23	.08	.23	2.85	.005
Nursing job satisfaction ‡	Much	.81	.09	.85	8.73	<.001	.76	.09	.80	8.17	<.001
	Moderate	.51	.09	.57	5.89	<.001	.49	.09	.55	5.74	<.001
Emotional labor							-.05	.06	-.07	-1.10	.271
Resilience							.15	.06	.16	2.44	.016
				R ²	.38					R ²	.41
				Adj R ²	.36					Adj R ²	.39
F(p) = 21.07(<.001)						F(p) = 16.97(<.001)					

† Reference group: 5-10

‡ Reference group: Poor

4. 논의

종합병원 간호사의 감정노동은 5점 만점에 평균 3.21점으로 나타났다. 본 연구와 같은 도구를 사용하여 종합병원 간호사를 대상으로 한 송윤정[18]의 연구에서 3.31점, 중소병원 간호사를 대상으로 한 송승연[13]의 연구에서는 3.28점으로 선행연구와 비슷한 결과를 보였다. 감정노동은 조직환경 등이 영향을 미치는 것으로 보고되므로[23] 추후 조직적 측면을 보완하여 반복 연구가 필요하다.

회복 탄력성은 5점 만점에 평균 3.32점으로 나타났다. 본 연구와 같은 도구를 사용하여 종합병원 간호사를 대상으로 조사한 한경미[24] 연구는 3.29점으로 비슷한 결과를 보였다. 같은 도구로 측정한 연구는 아니지만, 병원 종사자들을 대상으로 한 송혜옥[25]의 연구에서는 간호직이 다른 직종(행정사무직, 시설관리직, 의료기술직)보다 회복 탄력성이 낮았다. 이는 간호직이 다른 직종에 비해 환자와 직접적인 상호작용을 하는 시간이 상대적으로 많고 과중한 업무량 및 서비스 요구량이 많은 업무 특성 때문이라고 하였는데 조직적 차원에서 회복 탄력성을 증가시키는 노력이 필요하다고 사료된다. 조직몰입은 5점 만점에 평균 3.16점으로 나타났다. 본 연구와 같은 도구를 사용하여 종합병원 간호사를 대상으로 한 강군생, 김정희[26] 연구에서 3.10점, 2, 3차 병원 임상간호사를 대상으로 한 이지원, 어용숙[7] 연구의 3.18점과 유사한 결과였다. 조직몰입을 높이기 위해서는 조직 수준에서 간호사들을 지원할 수 있는 간호업무, 인력체계 등의 환경이 필요하다[4]고 제시한바 이에 대한 고려가 요구된다. 조직몰입은 임상 근무 총 경력, 간호직 만족도에 따라 유의한 차이가 있었

다. 임상 근무 총 경력에서 2년 미만과 10년 이상이 5-10년 미만보다 조직몰입이 높게 나타났다. 종합병원 간호사를 대상으로 한 이옥경[27]의 연구에서 2년 미만, 10년 이상 순으로 조직몰입이 높았고, 김인숙[28]의 연구에서는 10년 이상, 3년 미만 순으로 높았고 5-10년이 가장 낮게 나와 본 연구와 유사하였다. 선행 연구[14,15]에서는 근무경력이 많을수록 조직몰입이 높아 연구 결과가 일치하지 않았다. 이에 임상 근무 총 경력에 따른 조직몰입에 관한 연구가 더 필요하다고 보여진다. 조직몰입이 가장 낮은 5-10년 미만의 경력자는 병원 차원의 역할교육 및 관리프로그램이 필요함을 알 수 있다. 간호직 만족도는 간호직에 만족하는 것이 불만족한 것보다 조직몰입이 높게 나타났다. 이는 종합병원 간호사를 대상으로 한 한경미[24]의 연구, 이옥경[27]의 연구에서 간호직 만족도가 높았을 때 조직몰입이 높다는 결과와 일치한다. 간호직 만족도가 향상되면 조직의 구성원으로 조직에 대한 자긍심이 향상되고 애착이 증가하여 조직이 추구하는 목표를 따르게 되므로 조직에 긍정적 영향을 미치게 되어 조직몰입이 높아지는 것으로 보이며[24], 따라서 간호직 만족도를 높이기 위한 병원 환경을 만들고 실질적으로 활용할 수 있는 구체적 방안이 마련되어야 할 것이다.

감정노동과 조직몰입 간에는 유의한 음의 상관관계가 있는 것으로 나타났고 감정노동이 높을수록 조직몰입이 낮아진다는 것을 나타낸다. 이러한 결과는 종합병원 간호사를 대상으로 한 연구[14]에서도 감정노동의 정도가 높을수록 조직몰입도가 낮게 나타났다. 이는 감정노동이 높을수록 조직몰입이 낮아져 업무에 부정적인 영향을 줄 수 있으므로 간호조직의 복지개선, 간호업무 부담 감소 등[13] 감정노동을 낮출 수 있도록 노

력하는 것이 필요하다고 생각된다. 회복 탄력성과 조직 몰입은 유의한 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났고 회복 탄력성이 높을수록 조직몰입이 높아진다는 것을 나타낸다. 이러한 결과는 종합병원 간호사를 대상으로 한 연구[4]에서 회복 탄력성이 높을수록 조직몰입이 높아진다고 하여 본 연구를 지지하였다. 이는 간호사의 회복 탄력성을 높이면 조직몰입의 상승으로 업무에 긍정적 영향을 줄 수 있으므로 간호의 질 향상에 기여할 수 있을 것이라 사료된다.

조직몰입에 영향력 있는 요인은 간호직 만족도에서 만족, 보통, 임상 근무 총 경력에서 2년 미만, 10년 이상, 회복 탄력성 순으로 나타났고 이들 변수의 설명력은 39%인 것으로 나타났다.

본 연구에서 간호직 만족도가 만족일 때 가장 영향력이 큰 것으로 나타났다. 병원 간호사를 대상으로 한 이옥경[27] 연구에서도 조직몰입에 미치는 영향요인으로 간호직 만족도로 나타났다. 간호직 만족도는 조직몰입을 높여 조직유효성에 영향을 미친다[29]고 하였으므로 조직관리자는 간호사를 대상으로 간호직 만족도를 높일 수 있는 의견을 수렴하고 의사소통과 갈등 해결 기술 및 긍정적인 태도 유지 등이 포함된 멘토링 프로그램과 역량 강화 교육프로그램 등을 개발하여 간호직 만족도를 높이는 전략 수립이 필요하며 이는 조직몰입을 높이는데 기여할 것이라 사료된다.

본 연구에서 임상 경력 2년 미만, 10년 이상이 조직몰입에 영향을 주는 것으로 나타났다. 2년 미만 경력자가 조직몰입에 영향을 미친 것은 간호 인력관리의 어려움으로 인해 신규간호사 대상으로 원하는 부서 배치 및 프리셉터 교육 시행의 결과로[27], 10년 이상의 경력자가 조직몰입에 영향을 미친 것은 근무하면서 생긴 경험과 지식, 숙련된 기술이 조직에 대한 친밀도를 높인다[28]고 하였는데 이는 본 연구에서도 같은 맥락으로 보여진다. 따라서 임상 경력 2년 미만과 10년 이상인 간호사에게 조직몰입을 유지, 증진하게 하는 관심이 필요할 것으로 보인다. 본 연구에서 회복 탄력성이 조직몰입에 영향을 주는 것으로 나타났다. 기존 연구에서도 간호사의 회복 탄력성이 조직몰입에 유의하게 영향을 미치는 변수로 나타났다[4,15]. 이러한 회복 탄력성은 훈련이나 학습, 외부 환경 등으로 변화되고 개발 가능하며 병원 환경과 근무지의 조직문화에 따라 달라질 수 있다[30]. 이에 병원의 간호조직 차원에서 회복 탄력성

을 강화할 수 있는 프로그램을 개발하는 것이 필요하다고 사료된다. 본 연구에서 조직몰입에 영향을 미치는 변수로 감정노동은 유의하지 않았다. 이는 감정노동이 조직몰입에 영향을 미친다는 연구들[6,27]과 일치하지 않는다. 그러나 감정노동이 조직몰입에 영향을 미치지 않았지만, 조직환경이 다른 상황에서 반복 연구로 조직몰입의 중요성을 확인하였다는 데 의의가 있다고 보며, 감정노동의 하부영역인 감정표현 정도가 조직몰입에 영향을 미친다[14]는 보고를 볼 때, 추후 조직몰입과 감정노동의 하부요인별로도 연구가 요구됨을 알 수 있다.

본 연구는 일개 지역 800병상 이상의 1개 종합병원의 간호사를 대상으로 하였으므로 본 연구 결과를 전체 간호사로 일반화하는 데는 제한이 있으며, 신중한 해석과 주의가 필요하다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 종합병원 간호사의 감정노동, 회복 탄력성, 조직몰입 정도를 파악하고, 감정노동과 회복 탄력성이 조직몰입에 미치는 영향을 규명하고자 시도되었다. 연구대상자의 감정노동, 회복 탄력성 조직몰입은 중 이상이었고, 연구대상자의 일반적 특성에 따른 조직몰입은 임상 근무 총 경력, 간호직 만족도에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다. 조직몰입에 영향을 미치는 요인은 간호직 만족도, 임상 근무 총 경력회복 탄력성이 통계적으로 유의하였고 이중 간호직 만족도가 가장 높게 나타났다. 이들 변수의 설명력은 39%인 것으로 나타났다.

따라서 조직몰입을 증진시킬 수 있도록 병원 및 간호조직 차원에서 간호직 만족도 및 회복 탄력성을 증진할 수 있는 훈련 및 교육프로그램 개발 등의 다양한 전문적인 전략이 필요하다.

본 연구의 결과를 바탕으로 다음과 같이 제언하고자 한다. 첫째, 연구대상자의 조직환경을 포함하여 부서별로 비교하는 연구가 필요하다. 둘째, 회복 탄력성, 조직몰입 증진 교육프로그램을 개발하고 그 효과를 파악하기 위한 연구를 제언한다. 셋째, 조직몰입과 관련된 다른 요인을 파악하기 위한 연구를 제언한다.

REFERENCES

- [1] K. S. Han & T. Y. Kim (2015). The Effect of Emotional Labor, Job Stress and Way of Coping

- on the Organizational Commitment of Nurses in a General Hospital. *Stress*, 23(1), 39-48.
DOI : 10.17547/kjsr.2015.23.1.39
- [2] R. T. Mowday, R. M. Steers, & L. W. Porter (1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(27), 224-247.
- [3] B. Y. Lee & H. M. Jung (2019). Factors related to Positive Psychological Capital among Korean Clinical Nurses: a Systematic review and Meta-analysis. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 25(3), 221-236.
DOI : 10.22650/JKCNr.2019.25.3.221
- [4] S. H. Jin & J. H. Kim (2017). Influence of Resilience and Perceived Individual and Organizational Support on Organizational Commitment among Hospital Nurses. *Journal of Digital Convergence*, 15(5), 293-303.
- [5] A. A. Grandey (2000). Emotion Regulation in the Workplace: a New Way to Conceptualize Emotional Labor. *Journal of Occupational Health psychology*, 5(1), 95-110.
- [6] J. E. Kim, S. H. Shin, & S. J. Ko (2018). The Effect of Emotional Labor, Social Support and Anger Expression on Nurses' Organizational Commitment. *Stress*, 26(1), 1-6.
DOI : 10.17547/kjsr.2018.26.1.1
- [7] J. W. Lee & Y. S. Eo (2011). Influencing Factors on Organizational Commitment in Hospital Nurses. *Journal of the Korean Data Analysis Society*, 13(2), 759-776.
- [8] K. Tusaie & J. Dyer (2004). Resilience: A Historical Review of the Construct. *Holistic Nursing practice*, 18(1), 3-10.
- [9] D. Jackson, A. Firtko & M. Edenborough (2007). Personal Resilience as a Strategy for Surviving and Thriving in the Face of Workplace Adversity: A Literature review. *Journal of Advanced Nursing*, 60(1), 1-9.
- [10] I. O. Moon, S. K. Park, & J. M. Jung (2013). Effects of Resilience on Work Engagement and Burnout of Clinical Nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 19(4), 525-535.
DOI : 10.11111/jkana.2013.19.4.525
- [11] J. Y. Lee, S. J. Cho, & H. Y. Min (2012). The Influence of the Resilience on the Organizational Commitment of Kindergarten and Childcare Teachers : Social Support as a Mediating Variable. *Journal of Korean Home Management Association*, 30(3), 59-67.
DOI : 10.7466/JKHMA.2012.30.3.059
- [12] J. H. Shim (2020). The Relationship Between Job Stress and Organizational Commitment: The Moderating Effects of Resilience among Call Center Counselor. *Journal of the Korean Data Analysis Society*, 22(4), 1401-1411.
DOI : 10.37727/jkdas.2020.22.4.1401
- [13] S. Y. Song (2018). *Effect of Emotional Labor and Psychological Empowerment on the Organizational Commitment of the Nurse in the Small/Medium sized Hospital*. Master's Thesis. Gachon University, Incheon.
- [14] S. S. Hong & M. S. Kwon (2015). Affecting Factors of Hospital Nurses' Emotional Labor and Social Support on Organizational Commitment. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 24(4), 259-269.
DOI : 10.5807/kjohn.2015.24.4.259
- [15] K. J. Cho & K. H. Kang (2017). Influence of Workplace Bullying and Resilience on the Organizational Commitment in General Hospital Nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 26(2), 105-113.
DOI : 10.5807/kjohn.2017.26.2.105
- [16] J. A. Morris & D. C. Feldman (1996). The Dimension, Antecedents and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
DOI : 10.2307/259161
- [17] M. J. Kim (1998). Effect of the Hotel Employees' Emotional Labor upon the Job-related Attitudes. *Journal of Tourism Sciences*, 21(2), 129-141.
- [18] Y. J. Song (2011). *A Study on the Effect of Emotional Hardship on Job Satisfaction and Turnover of Nurses*. Master's Thesis. Catholic University, Seoul.
- [19] K. M. Connor & J. R. Davidson (2003). Development of a New Resilience Scale: The Connor Davidson Resilience Scale (CD RISC). *Depression and anxiety*, 18(2), 76-82.
- [20] H. S. Baek (2010). *Reliability and validity of the Korean version of the Connor -Davidson Resilience Scale(K-CD-RISC)*. Master's Thesis. Eulji University, Daejeon.
- [21] K. J. Kim (1986). *An Empirical Study on the Turnover Decision Process Model*. Master's Thesis, Korea University, Seoul.
- [22] K. J. Lee & M. Y. Kim (2014). The Relationship of Gender Role Conflict and Job Satisfaction upon Organizational Commitment in Male Nurses.

Korean Journal of Adult Nursing, 26(1), 46-57.
DOI : 10.7475/kjan.2014.26.1.46

- [23] I. S. Hyeon & S. Y. Lee. (2020). Mediating Effects of Burnout between Emotional labor and Resilience for Nurses in Long-term care Hospitals. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, 21(3), 353-359, 2020.
DOI : 10.5762/KAIS.2020.21.3.353
- [24] K. M. Han (2019). *Factors Affecting Organizational Commitment of General Hospital Nurses*. Master's Thesis. Kwangju Womens University, Kwangju.
- [25] H. O. Song (2014). *A Study of the Relationship between Resilience and Organizational Commitment in Hospital Employees*. Master's Thesis. Korea University. Seoul.
- [26] G. S. Kang & J. H. Kim (2014). The Effects of Self-efficacy and Collective Efficacy on Job Satisfaction and Organizational Commitment of Nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 23(3), 123-133.
DOI : 10.5807/kjohn.2014.23.3.123
- [27] O. K. Lee (2016). *The Effect of Hospital Nurses' Emotional Labor, Self-efficacy and Reward on Organizational Commitment*. Master's Thesis. Kaya University, Gimhae.
- [28] I. S. Kim (2015). *Impact of Practice Environment on Job Satisfaction and Organizational Commitment among Hospital Nurses*. Master's Thesis. Hanyang University, Seoul.
- [29] J. O. Kwon & S. Y. Lim (2017). A Convergence Study about Influences of Coaching Behavior Level and Emotional Intelligence on Organizational Effectiveness of Nurse. *Journal of the Korea Convergence Society*, 8(7), 63-73.
DOI : 10.15207/JKCS.2017.8.7.063
- [30] J. S. Kang & J. Y. Lim (2015). Effects of Clinical Nurses' Resilience on Job stress and Burnout. *Journal of the Korea Contents Association*, 15(11), 263-273.
DOI : 10.5392/JKCA.2015.15.11.263

문 명 은(Myoung Eun Moon)

[정회원]



- 2007년 2월 : 가톨릭관동대학교 간호학과(간호학 학사)
- 2021년 2월 : 가톨릭관동대학교 간호학과(간호학 석사)
- 2011년 12월 ~ 현재 : 강릉아산병원 간호사

· 관심분야 : 간호조직, 성인간호

· E-Mail : myoung7942@naver.com

이 영 희(Lee Young Hee)

[정회원]



- 1988년 8월 : 이화여자대학교 간호학과(간호학석사)
- 1993년 8월 : 이화여자대학교 간호학과(간호학박사)
- 1998년 3월~현재 : 가톨릭관동대학교 간호학과 교수

· 관심분야 : 노인간호, 성인간호

· E-Mail : lyh@cku.ac.kr