



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

임 경 춘 교수 지도  
석사학위 청구논문

간호사의 근무경력,  
감정노동 및 직무만족도

2015

성신여자대학교 대학원  
간호학과  
황 정 혜

간호사의 근무경력,  
감정노동 및 직무만족도

임 경 춘 교수 지도

이 논문을 석사학위논문으로 제출함

2014년 11월

성신여자대학교 대학원

간호학과

황 정 혜

# 인 준 서

황정혜의 석사학위 논문으로 인준함

2014년 11월

심사위원장 \_\_\_\_\_ 인

심사위원 \_\_\_\_\_ 인

심사위원 \_\_\_\_\_ 인

성신여자대학교 대학원

## 논문개요

현대 사회는 산업이 고도화되어 서비스 산업이 발전함에 따라 서비스 제공자가 고객을 위해 그들의 감정을 표현하기 위한 노력을 감정노동으로 보았으며 의사나 간호사들의 감정노동 또한 급변하는 의료계에서 병원 간 경쟁이 심화되고 환자들의 요구가 늘면서 지속적으로 증가하고 있다. 환자들은 간호사의 친절한 서비스와 능숙한 간호 제공을 당연하게 여기고 있으며 이러한 분위기 속에서 간호사들은 지속적으로 감정노동을 하게 되고 그로 인해 직무만족도는 낮아지게 된다. 직무만족도가 높으면 생산성이 향상되고 이직률이 감소된다는 연구결과가 나오면서 직무만족도는 조직의 성과나 구성원들의 효율성을 평가하는 중요한 요소가 되고 있다. 그래서 본 연구에서는 간호사의 근무경력과 감정노동, 직무만족도와의 관계를 살펴보고 간호사가 의료계에 종사하는 경력의 차이가 감정노동을 대하는 태도와 이에 따른 직무만족도도 다를 것으로 기대하여 간호사의 근무경력에 따라 감정노동을 줄이고 직무만족도를 향상시키기 위한 방안을 모색하는데 기초자료를 제공하고자 본 연구를 시작하였다.

본 연구는 서울시 소재 K종합병원에 근무하는 간호사를 대상으로 159명을 편의추출하고 구조화된 설문지를 이용하여 자료를 수집하였다. 감정노동을 측정하기 위해 Morris와 Feldman(1996)이 개발한 감정노동 측정도구를 김민주(1998)가 번역한 도구를 사용하였으며 직무만족도 측정도구는 Paula(1978)가 개발한 건강요원의 직무만족도 측정도구를 한창복과 문희자(1996)가 간호조직에 맞도록 수정 보완한 20문항을 사용하였다. 수집된 자료는 SPSS 20.0을 이용하여 분석하였다.

연구결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 연구대상자는 20대가 85명(53.5%), 30대는 43명(27.0%), 40대 이상은 31명(19.5%)이었다. 미혼은 108명(67.9%)이었으며 기혼은 51명(32.1%)이었다. 종교 있음이라고 응답한 대상자는 87명(54.7%)이었으며 없다고 응답한 대상자는 72명(45.3%)이었다. 학력은 4년제 졸업이 80명(50.3%)으로 가장 많았으며 3년제 졸업 46명(28.9%), 학사학위과정 중 8명(5.0%), 석사과정 중이거나 석사과정 졸업자가 25명(15.7%)이었다. 내과계에 근무하고 있는 대상자는 38명(23.9%)이었으며 외과계에 근무는 44명(27.7%), 특수부서(내·외과, 중환자실, 수술실, 회복실, 분만실, 검사실, 인공신장실, 마취과) 40명(25.2%), 외래 30명(18.9%), 응급실 근무는 7명(4.4%)이었다. 상근 근무자는 62명(39.0%)이었고, 3교대 근무자는 97명(61.0%)으로 나타났다. 경력은 1년 미만 경력자가 21명(13.2%)이었으며 1년 이상-3년 미만 경력자는 25명(15.7%), 3년 이상-5년 미만 경력자 34명(21.4%), 5년 이상-10년 미만 경력자 39명(24.5%), 10년 이상 경력자는 40명(25.2%)이었다. 그리고 일반병동 간호사가 80명(50.3%)으로 가장 많았고 특수병동 간호사 31명(19.5%), 낮번 간호사 29명(18.2%), 책임/전문/수간호사 이상 간호사가 19명(11.9%)으로 나타났다.

2. 간호사의 감정노동은 45점 만점에 평균 32.03(±5.24)점, 5점 만점에 평균 평점 3.56(±0.58)점으로 보통 이상이었다. 영역별로 살펴보면 감정노동의 빈도는 3.86(±0.61)점이었으며 최저점은 1점, 최고점은 5점이었다. 감정표현에 대한 주의 정도는 3.30(±0.84)점이었으며 최저점은 1점에서 최고점은 5점이었고 감정의 부조화 영역은 3.52(±0.57)점이었으며 최저점 2점, 최고점 5점으로 나타났다. 문항별로는 감정노동이 가장 높은 문항은 「나는 직장생활을 잘하기 위하여 실제 감정을 숨겨야 하는 경우가 있다.」로 4.08(±0.73)점

이었으며 가장 낮은 점수를 보인 문항은 「겉으로 드러난 행동과 실제 느끼는 감정 때문에 혼란스러울 때가 있다.」로 3.17( $\pm 0.93$ )점이었다.

3. 간호사의 직무만족도는 100점 만점에 평균 60.79( $\pm 7.56$ )점, 5점 만점에 평균 평점 3.04( $\pm 0.39$ )점으로 보통 이상이었다. 영역별로 살펴보면 상호작용 영역이 5점 만점에 평균 평점 3.61( $\pm 0.56$ )점으로 가장 높았으며, 간호사-의사관계 3.28( $\pm 0.66$ )점, 자율성 3.27( $\pm 0.53$ )점, 전문직 수준 3.21( $\pm 0.65$ )점, 행정 2.78( $\pm 0.53$ )점, 보수 2.67( $\pm 0.72$ )점, 업무요구 2.48( $\pm 0.54$ )점 순이었다.

문항 중 가장 높은 점수를 보인 문항은 「일이 바쁠 때는 동료 간호사와 서로 도우며 일하기를 주저하지 않는다.」라는 항목이었고 가장 점수가 낮은 항목은 「내게 주어진 업무량이 많지 않다면 더 좋은 업무 수행을 할 수 있다고 생각한다.」로 나타났다.

4. 간호사의 감정소진과 직무만족도의 관계는 음의 상관관계를 보여 통계적으로 유의하였으며 이는 감정노동이 클수록 직무만족도는 감소한다는 것을 나타내었다. 간호사의 경력에 따른 상관관계에서는 1년 미만 경력자의 감정소진이 가장 낮았으며 통계적으로 유의하였다. 직무만족도는 10년 이상 경력자가 높았으며, 각각 통계적으로 유의하였다.

5. 일반적 특성에 따른 감정소진은 통계적으로 유의미한 영역이 없었으나 직무만족도와 관계에서는 연령, 결혼상태, 교대근무, 경력, 직위와 통계적으로 유의미한 결과를 나타내었다. 연령에서는 20대는 40대 이상보다 직무만족도가 낮았으며 기혼이 미혼보다 직무만족도가 높았다. 또한 상근 근무자가 교대 근무자보다 직무만족도가 높았으며 낮번간호사와 책임/전문/수간호사 이상 간호사가 일반병동간호사보다 직무만족도가 높았다.

급변하는 의료 환경 속에서 대상자의 요구는 상승하고 이와 함께 간호사의 직무만족도를 향상시키기 위한 여러 가지 복지정책이 추진되고 있지만 실제 간호사들이 느끼는 감정노동과 직무만족도는 음의 상관관계를 뚜렷하게 보이는 것이 현실이다. 간호사들의 감정노동을 줄이고 직무만족도를 높이기 위해 개인의 노력뿐만 아니라 기관과 간호계의 노력이 필요하고 체계적인 관리가 요구된다.

# 목 차

## 논문개요

I. 서론 .....	1
1. 연구 필요성 .....	1
2. 연구 목적 .....	4
3. 용어의 정의 .....	4
II. 문헌 고찰 .....	7
1. 근무경력 .....	7
2. 감정 노동 .....	9
3. 직무만족도 .....	12
4. 감정노동과 직무만족도와의 관계 .....	14
III. 연구 방법 .....	16
1. 연구 설계 .....	16
2. 연구 대상 .....	16
3. 자료 수집 방법 .....	16
4. 윤리적 측면 .....	17
5. 연구 도구 .....	17
6. 자료 분석 방법 .....	20
7. 연구의 제한점 .....	21

IV. 연구 결과 .....	22
1. 연구대상자의 특성 .....	22
2. 간호사의 감정노동 .....	24
3. 간호사의 문항별 감정노동 .....	25
4. 간호사의 직무만족도 .....	27
5. 일반적 특성에 따른 감정노동과 직무만족도 .....	32
6. 간호사의 감정노동과 직무만족도의 관계 .....	37
V. 논의 .....	40
VI. 결론 및 제언 .....	46

참고 문헌

ABSTRACT

부록

## 표 목 차

<표 1> 감정노동 영역별 신뢰도 .....	18
<표 2> 직무만족도 영역별 신뢰도 .....	20
<표 3> 연구대상자의 특성 .....	23
<표 4> 연구대상자의 영역별 감정노동 .....	24
<표 5> 연구대상자의 감정노동 .....	26
<표 6> 연구대상자의 영역별 직무만족도 .....	27
<표 7> 연구대상자의 직무만족도 .....	30
<표 8> 일반적 특성에 따른 감정노동 .....	35
<표 9> 일반적 특성에 따른 직무만족도 .....	36
<표 10> 연구대상자의 감정노동과 직무만족도 관계 .....	38
<표 11> 연구대상자의 근무경력, 감정노동, 직무만족도 관계 .....	39

# I. 서론

## 1. 연구의 필요성

현대 사회는 산업이 고도화되어 서비스산업이 발전함에 따라 기업에서는 종사자에게 고객을 대하는 표정과 태도를 관리하고, 감정표현에 대한 기준을 제시하고 있다(김인순, 2009; 이유라, 홍성화, 2010). 이렇게 고객을 위해 감정을 표현하기 위한 노력이 감정노동이며, 항공사 등 서비스업체 직원과 변호사, 의사, 간호사 등 전문직 종사자들이 대체로 감정노동을 요구받는다(Hochschild, 1979).

의사, 간호사들의 감정노동은 병원 간 경쟁이 심화되고 이에 따라 환자들의 요구가 늘면서 지속적으로 증가하는데(차선경, 신이수, 김경영, 이보영, 안수연 외, 2009; 이순늬, 2010; 송미라, 박금주, 2011), 특히 간호사는 전문적 간호행위, 교육, 설명, 감독 등의 업무를 수행하면서 개인의 사고나 감정이 통제되고 친절하게 대응하도록 요구되고 그로 인해 개인의 만족과 조직의 성과도 떨어지게 된다(양아기, 2011).

환자들은 병원생활에서 간호사가 친절한 서비스와 능숙한 간호를 제공하는 것을 당연하게 여기고 있고(전준희, 2010; 임하나, 2013), 이러한 사회적인 분위기에서 간호사는 지속적으로 감정노동을 하게 되고 그로인해 직무만족도는 낮아지게 된다(송윤정, 2011; 박석희, 송윤정, 2013). 반면에 감정노동을 줄여 간호사가 자신의 직무에 만족하면 간호사는 직무생산성이 향상되고, 조직관리가 효과적으로 이루어져 병원 내 직원 간의 유대감이 높아지고 병원의 수익 증대에 기여하게 되며(권혁형, 2007), 이직의도 또한 낮아지게 될 것으로 예측된다.

직무만족도가 높으면 생산성이 향상되고 이직률이 감소된다는 연구결과가 나오면서, 조직의 성과나 구성원들의 효율성을 평가하는 중요한 요소가 되고 있다(김선미, 2014). 이러한 직무만족도에 영향을 미치는 요인은 연령, 결혼 유무, 급여, 학력, 근무부서, 근무형태, 임상경력 등 다양하다(박석희 외, 2013; 정은선, 2014). 여러 영향 요인 중 민은희(2009)의 연구에서는 간호사의 근무경력이 높을수록 임상 현장에서 느끼는 스트레스를 효율적으로 대처할 수 있는 역량을 키울 수 있으며, 개인의 발전과 병원 조직에도 긍정적으로 작용 한다는 결과를 나타내었다. 이러한 결과로 미루어 보면 간호사의 근무경력에 따라 감정노동의 정도 역시 달라질 것이라 생각된다.

송윤정(2011)의 연구에서는 간호사의 감정표현에 대한 주의 정도가 높으면 직무만족도는 낮아진다고 하였으며, 가정전문간호사를 대상으로 감정노동과 직무만족도와의 관련성을 연구한 박미미, 한숙정(2013)의 연구에서는 감정노동이 낮을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 또한 노인요양병원 간호사를 대상으로 감정노동과 직무만족도의 관계에 대해 연구한 안은미(2013)의 연구에서도 음의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

2012년도 병원간호사회 법제위원회에서는 간호사가 환자에게 안전하고 질 높은 간호서비스를 제공하기 위해서는 의료기관에 적정수준의 간호사가 확보되어야 하는 것이 필수적이라고 보고 ‘병원간호인력 실태조사(정은자, 채계순, 노원자, 박미미, 조의영 외, 2013)’를 시행한 결과, 현재 재직 중인 간호사 중 5년 이상-10년 미만인 경력자가 21.7%로 가장 많았으며, 1년 이상-3년 미만인 경력자가 21.3% 이었고, 전체간호사의 평균 근무기간은 대략 8년이었다. 박미미(2013)의 연구에서는 평균 근무기간이 7.21년으로 나타났다. 또한 직위별 간호사 이직자 현황에서는 일반간호사가 95.1%로 가장 많았으며, 책임(주임)간호사는 2.8%, 수간호사는 1.3%, 간호관리자는 0.8%로 나타나(정은자 외, 2013) 직위가 없는 경우가 이직률이 높았다.

2012년 국내 간호사의 이직률은 16.9%(정은자 외, 2013) 이었으며, 2012년 채용한 신규간호사 13,881명 중 이직한 간호사는 4,330명(31.2%)이었는데, 신규간호사가 이직을 한 시점을 살펴보면 정규 발령 후 1,303명(9.4%), 부서 현장 교육 전 1,999명(14.4%), 부서 현장 교육 중 307명(2.2%), 임시직 중 721명(5.2%)이었다. 또한 200-399병상의 병원에서 3년 미만의 간호사 이직률은 32.7%, 400-599병상은 37.9%, 800-999병상은 32.4%로 간호사 평균이직률 보다 훨씬 높다(정은자 외, 2013). 이러한 간호사의 높은 이직률이 경력의 많고 적음에 따라 감정노동에 대한 차이도 있을 것으로 보고 구체적으로 살펴보고자 한다.

본 논문에서는 간호사의 근무경력, 감정노동 그리고 직무만족도의 관계를 살펴보고 간호사가 의료계에서 종사하는 경력의 차이가 감정노동에 대한 태도와 이에 따른 직무만족도가 다를 것으로 기대하여 근무경력별 간호사의 감정노동 관리 방안을 모색하는데 기초자료를 제공하고자 한다.

## 2. 연구의 목적

본 연구는 간호사의 근무경력, 감정노동과 직무만족도의 관계를 파악하기 위한 서술적 조사 연구이며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- ① 간호사의 근무경력, 감정노동, 직무만족도를 파악한다.
- ② 간호사의 근무경력, 감정노동, 직무만족도와의 상관관계를 파악한다.
- ③ 간호사의 일반적 특성 및 근무 경력에 따른 감정노동과 직무만족도의 차이를 파악한다.

## 3. 용어의 정의

### 1) 근무경력

#### (1) 이론적 정의

“근무경력이란 한 사람이 일생을 거치는 동안의 경력과 관련된 경험과 활동의 연속”을 말한다(Hall, 1976).

#### (2) 조작적 정의

본 연구에서는 서울 소재 400병상 이상의 K종합병원에서 근무하고 있는 간호사의 총 근무 경력을 말한다.

## 2) 감정노동

### (1) 이론적 정의

“감정노동이란 개인이 효과적인 직무수행이나 조직 내 적응을 위하여 자신이 경험하는 실제 감정 상태와 조직의 감정표현 규범에 의해 요구되어지는 감정표현에 차이가 존재할 때, 자신이 경험하는 감정을 조절하려고 하는 개인적 노력”을 뜻한다(Hochschild, 1979; 이순늬, 2010).

### (2) 조작적 정의

본 연구에서는 Morris와 Feldman(1996)이 개발한 감정노동 측정도구를 김민주(1998)가 번역하여 사용한 도구로 측정한 점수를 말하며, 점수가 높을수록 감정노동이 높음을 의미한다.

## 3) 직무만족도

### (1) 이론적 정의

“직무만족도는 개인이 직무를 평가하거나 또는 직무를 통해 얻게 되는 경험을 평가함으로써 얻게 되는 유연함 또는 긍정적인 감정상태”이다(Locke,

1976; 이지현, 진수진, 주현정, 2011).

## (2) 조작적 정의

본 연구에서는 Stamps 외(1978)가 개발한 건강요원의 직무만족도 측정도구를 한창복과 문희자(1996)가 간호조직에 맞도록 수정 보완한 20문항을 사용하여 측정된 점수를 말하며, 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다.

## II. 문헌 고찰

### 1. 근무경력

경력(經驗)은 일상에서 'career'라는 단어로 사용되며 조직의 계층구조를 따라 수직적으로 이동하는 경력과, 의사나 변호사 등과 같이 경험과 숙련이 필요한 전문직의 경력, 개인의 직무 연속으로서의 경력 등으로 “한 사람이 일생을 거치는 동안 경력과 관련된 경험과 활동의 연속”으로 정의된다(Hall, 1976).

간호사의 근무경력을 다섯 단계로 구분한 Donner(2004)는 첫 번째를 간호에 입문하기 위한 방법과 경험을 학습하는 단계로, 두 번째는 간호사 개개인에게 적합한 직장에 들어가는 단계로, 세 번째는 임상에서 좋고 싫음을 확인하는 단계, 네 번째는 간호에 몰두하여 사회와 건강에 기여하고 개인적인 삶과 조화를 이루는 강화 단계로 구분하고 다섯 번째는 퇴직을 준비하는 단계로 구분하였다. 또한 Benner(1984)는 간호사의 전문직으로서의 재사회화 과정을 초보자(novice), 상급 초보자(advanced beginner), 유능 단계(competent), 숙련자 단계(proficient), 전문가 단계(expert)의 5단계로 분류하였다. 장금성(2000)은 Benner(1984)의 분류를 바탕으로 임상승급제도의 실무단계를 수정하여, 초보자 단계는 신규 간호사가 병원 입사 후 실무를 시작하는 시점으로, 상급초보자 단계를 2년차부터 3년차까지, 유능한 단계를 4년차부터 6년차까지, 숙련단계를 7년차 이상으로 Benner(1984)가 5단계로 분류한 전문가 단계는 제외하고 4단계로 분류하였다. 이러한 경력의 분류를 바탕으로 종업원의 훌륭한 경력관리는 개인의 만족뿐만 아니라 조직의 성과향상에도 긍정적인 영향을 미칠 수 있다(문재승, 2013).

김의영 외(2013)의 연구에서는 시큐리티 요원의 근무경력이 높을수록 근무에 대한 목표, 업무에 대한 집중력과 동료들과의 관계가 좋게 나타났는데, 이

는 근무경력이 많은 직원들은 상사로부터의 신뢰와 자율성을 부여받아 업무에 집중할 수 있기 때문이라고 보았다.

간호사의 경력에 관한 선행 연구 결과 스트레스, 직무만족도, 이직 의도 등 직무 역량과 밀접한 관련이 있는 것으로 나타났다(장금성, 2000; 김혜숙, 2000; 김혜란, 2003; 이정희, 2005; 홍지연, 2007; 김정인, 2013).

간호사의 근무경력별 스트레스를 연구한 김혜숙(2000), 이정희(2005)는 경력별 업무 스트레스의 차이가 존재한다고 하였으며, 간호사의 직무특성과 경력특성이 경력몰입에 미치는 영향에 대한 홍지연(2007)의 연구에서는 경력만족도가 직무의 효용성과 높은 상관관계를 보였다. 김정인(2013)과 차선경 외(2009)의 연구에서는 간호사의 근무경력이 1년 미만 간호사는 3-5년의 경력 간호사보다 감정노동이 낮게 나타났는데 이는 1년 미만 간호사는 직무 적응과 업무 수행에 소요하는 시간이 많고 대상자와의 상호교류 기회가 적기 때문으로 보았으며, 3-5년의 경력간호사는 상대적으로 업무가 익숙해지면서 대상자를 간호할 때 보다 적극적이고 능동적인 태도로 대상자와의 상호작용 시간과 기회도 늘어나므로 감정노동이 증가하는 것으로 보았다.

이상의 선행연구에서 살펴본 바와 같이 경력이란 한 개인의 일생에 걸쳐 일과 관련되어 얻게 되는 총체적인 경험으로(Greenhaus & Gallanan, 2008), 조직 환경 그리고 발전과 밀접한 관련이 있다.

## 2. 감정노동

감정노동은 직무수행이나 조직에 적응 시 실제 감정 상태와 조직이 원하는 감정이 다를 경우, 자신의 실제 감정을 조절하고자 하는 개인적 노력이며 (Hochschild, 1979), 국내 연구에서는 호텔종사원의 감정노동 연구에서 감정노동을 “직무 수행 시 자신의 실제 감정을 통제하려는 노력 및 바람직해 보이는 특정한 감정을 표현하려는 노력”으로 정의하였다(김민주, 1998).

감정노동의 상황에서 구성원들이 선택할 수 있는 대안은 표면행위(surface acting)와 내면행위(deep acting)로, 표면행위란 실제와 다른 감정인데 표면적으로 위장해 감정을 다스려서 표현하는 것이고, 내면행위란 자신이 보이고 싶어 하는 감정을 실제로 표현하려고 노력하는 것이다(Hochschild, 1983).

Morris와 Feldman(1997)은 선행연구 결과를 바탕으로 감정노동을 대인간의 상호 작용 동안에 조직이 요구하는 적절한 감정을 표현하는데 필요한 노력, 계획, 통제, 기술이라고 하였다. 또한 감정노동차원을 감정표현의 빈도, 감정표현에 대한 주의정도, 감정표현의 다양성, 감정 부조화로 나누어 서비스 제공자의 감정표현 자체를 하나의 서비스로 간주해야 한다고 강조하였다.

국내에서의 감정노동 연구는 1990년대 중반부터 시작되었는데, 고미라(1995)는 감정노동의 개념화를 위한 연구에서 90년대의 억압받는 한국여성의 특수한 배경에서 감정노동을 개념화하려 시도했다. 박홍주(1995)는 백화점에서 근무하는 여성종사자를 대상으로 연구한 결과, 감정노동을 노동으로 인식하지 못하고 있음을 지적하고, 여성노동자의 감정노동을 가시화하여 하나의 노동유형으로 인지할 것을 강조하였다.

호텔종사자를 대상으로 연구한 김현형(2009)은 종사자들의 업무 재배치 등으로 업무의 진부함이나 나태함을 줄여 감정노동을 감소시킬 수 있다고 하였다. 유정윤(2014)은 항공사 종사자의 감정노동에 관한 연구에서 항공사 객실

승무원의 감정노동을 적절히 관리하기 위해서는 기업과 종사자 모두에게 적절한 대안마련이 필요하다고 하였다.

한편 서비스 직종과는 달리 간호계에서는 간호업무의 특성이 환자를 돌본다는 것을 당연하게 여겨 감정노동에 대한 관심이 늦게 나타났고(고지성, 2010; 김현옥, 2013), 고객의 다양한 요청과 조직의 요구에 부응하는 간호사의 감정 관리의 중요성에 대한 인식이 부족하다(김선미, 2014).

국내에서 간호사를 대상으로 감정노동에 관한 연구는 2000년 초반부터 시작되었는데, 송윤정(2011)의 연구에서는 성별, 연령, 근무 기간, 근무부서, 최종학력, 결혼여부에서 감정노동이 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났고, 근무형태에서는 3교대 근무자가 상근 근무자보다 감정노동이 높은 것으로 나타났다. 그러나 김정인(2013)과 차선경 외(2009)의 연구에서 20대 간호사보다 30대 이상 간호사의 감정노동이 높게 나타났는데 이는 연구 대상 병원이 30대 이상의 간호사가 20대의 간호사에 비해 책임간호사의 임무를 맡아 문체환자나 보호자를 관리해야 되는 일이 많았기 때문으로 보았다. 또한 중환자실 간호사보다 외래 간호사가 감정노동이 높았는데 이는 외래 간호사는 대상자들에게 병원에 대한 좋은 인상을 주기 위해 밝은 표정과 미소, 적극적인 태도, 성의 있는 응대 등 긍정적인 감정을 표출(송윤정, 2011)해야 하기 때문으로 보았다. 그러나 고정옥(2013)의 연구에서는 응급실이나 중환자실 간호사보다 외래 간호사의 감정노동이 낮았는데 이는 경험이 풍부한 책임간호사 직위로 근무배치를 하는 연구병원의 특성에 의해 안정적이고 자신의 상황이나 감정을 잘 조절하고 통제하는 유연함과 숙련성 때문인 것으로 보았다.

이순늬(2010)의 연구에서는 대학원 재학 중인 간호사가 감정노동이 높게 나타났다. 이는 대학원을 졸업했거나 대졸 간호사보다 학업을 병행하면서 간호사 역할을 수행하는데 있어 많은 어려움이 감정노동을 높였으리라 예측된다.

성격과 감정노동과의 상관관계는 박인아(2008)의 연구에서 외향성은 감정표

현의 빈도, 주의성과 역상관 관계를 보였고, 신경성은 감정표현의 빈도와 감정 표현의 주의성과 순상관 관계를 나타냈으며, 친화성은 감정노동의 하위요인 중 감정표현의 주의성과 역상관 관계가 나타났으나 감정의 부조화와는 순상관 관계를 보였다. 성격특성으로는 A형 성격인 경우에 감정노동의 정도가 높다는 연구가 있었으나(안지영, 2007), 차선경 외(2009)의 연구에 A형은 다른 혈액형의 성격 유형과 통계적으로 유의미한 차이가 없는 것으로 나타났다.

근무경력에 따른 감정노동의 차이는 5년 이상-10년 미만, 10-20년 미만, 1년-5년 미만, 20년 이상 순으로 유의한 차이를 나타냈다(고정옥, 2013). 김선미(2014)의 연구에서도 근무경력이 5년 이상-10년 미만이 감정노동이 가장 높게 나타났는데, 이 시기는 간호업무에는 적응하였지만 업무 이외의 추가적인 관련 업무가 많아지면서 인간관계도 다양해지기 때문으로 보인다. 그러나 차선경 외(2009)의 연구에서는 3-5년의 경력이 5-10년 미만보다 감정노동의 정도가 더 높게 나타난 것을 볼 수 있다.

한편 송윤정(2011)과 이순늬(2010)의 연구에서는 감정노동이 근무경력과는 유의미한 차이가 없다고 하였다. 이러한 다양한 연구결과로 본 연구자는 근무 경력에 따라 대처하는 능력에 차이가 있을 것으로 보고, 재직기간이 길수록 감정노동에 덜 민감해질 것이라 예측되어 간호사의 근무경력, 감정노동 그리고 직무만족도와의 관계를 다시 한 번 살펴보고자 한다.

### 3. 직무만족도

직무만족도(Job satisfaction)는 ‘스스로 직무에 만족한다고 말하게 하는 원인이 되는 심리적, 생리적, 환경적 상황의 조합’이다(Hoppock, 1935). 또한 직무나 직무경험을 평가할 때 개인의 태도나 가치, 신념 및 욕구 등의 수준이나 차원에 따라 직무와 관련해서 갖게 되는 감정 상태로 직무만족도가 높은 사람은 자신의 직무에 대해 긍정적인 태도를 갖게 되고 반대로 직무만족도가 낮으면 직무에 부정적인 태도를 갖게 된다(유기현, 2002). 따라서 직무만족도는 조직원들의 입장에서 큰 의의가 있으며, 조직의 입장에서도 구성원들의 높은 직무만족도는 조직의 유효성 및 생산성과 관련된다(김지숙, 2008; 박석희, 송윤정, 2013).

자신의 직장생활에 대한 긍정적인 감정을 지닌 사람은 직무만족도가 높아 조직의 목표와 성과를 위해 직무환경에 대한 긍정적 태도가 조직의 운영과 질적 향상에 많은 영향을 주기 때문에 직무만족도는 매우 중요하다(신유근, 2005; 이지현 외, 2011; 정은선, 2014). 직무만족도는 개인적 차원과 조직적 차원으로 볼 수 있으며, 개인적 차원의 직무만족도는 직장에서 보내는 시간이 만족스러운지, 만족스럽지 않은지에 따라 정신적 건강과 신체적 건강에 직접적으로 영향을 미치며(송민혜, 2010), 조직적 차원의 직무만족도는 작업자의 성과에 직접적 영향을 주고 조직내부의 인간관계에 영향을 미쳐 결과적으로 생산성 증가로 이어진다(이하진, 2013). 간호사의 직무만족도는 육체적, 정신적, 영적인 관리도 중요하지만 전문직관, 업무능력, 다양한 인간관계 등과 상호 관련되어 병원 생산성과 간호사의 목표와 삶의 질을 향상시키기 위해서 간호사의 직무만족도를 높이는 것은 매우 중요하다(유인순, 2014).

직무만족도에 영향을 미치는 요인은 대체적으로 연령, 근무경력, 직위, 소득, 결혼유무, 승진기회, 종교 등(권혁형, 2007) 다양하다. 김진규(2011)는 31세

이상, 기혼자, 총 근무 경력이 9년 이상인 간호사, 책임간호사급 이상, 상근 근무자, 251-300만원의 급여를 받는 간호사가 직무만족도가 높다고 보았다. 또한 김선미(2014)의 연구에서는 40대와 50대의 간호사들이 직무만족도가 높았으며, 기혼자, 20년 이상 경력자, 수간호사 이상의 관리자들이 직무만족도가 높은 것으로 나타났다. 직책이 높고 경력이 많은 간호사가 직무만족도가 높은 것은 업무의 자율성과 책임감이 강해지면서 직무만족도도 높은 것으로 생각된다.

성격과 직무만족도와의 관계를 연구한 허미영(2011)은 성격유형을 장형(행동형), 가슴형(감정형), 머리형(사고형)으로 구분하여 직무만족도와 이직의도와 관계에서 가슴형이나 머리형보다 장형이 직무만족도가 낮을수록 이직의도에 미치는 영향이 높다고 하였다. 이는 장형은 적극적인 행동으로 업무를 실천하는 과정에서 많은 직무스트레스를 받는 것으로 보이며, 간호사 개인의 성격유형을 이해하여 간호행정 관리자들이 인사관리뿐만 아니라 근무부서를 배치할 때에도 적용을 잘 할 수 있다면 효율적인 간호 관리에 기여할 것으로 예측된다(허미영, 2011).

40세 이상 중년간호사의 경력별 특성에 따른 직무만족도를 연구한 이수미(2013)는 총 근무경력과 현 직장 근무경력이 많을수록 직무만족도는 높다고 하였다. 이는 경력과 연령이 높아지면서 3교대 근무자보다는 상근 근무자가 많아지고 직위를 갖고 있는 경우가 많아 직장에서의 안정감과 애착이 생기면서 직무만족도도 높아지기 때문이다(이수미, 2013).

이러한 직무만족도는 여러 가지 다양한 요인들이 영향을 미칠 수 있으며, 육체적 고갈관리도 중요하지만 조직내부에서 긍정적인 인간관계를 형성하여 감정노동으로 인한 정신적 고갈을 예방함으로써 직무만족도를 높일 수 있다(조철호, 2010).

#### 4. 감정노동과 직무만족도와의 관계

직무만족도가 생산성 향상과 이직률 감소에 효과가 있다는 연구결과들로부터 조직의 성과평가와 종사자들의 효율성 및 능률성을 평가하는 중요한 요소가 되었다(김선미, 2014). 많은 연구자들은 직무만족도를 감정노동의 결과변수로 보았고 그 결과 감정노동이 직무만족도에 부정적인 영향을 주기도 하고 긍정적인 영향을 보이기도 하였다(송민혜, 2010). 감정노동의 결과가 부정적으로 나타난다는 소외가설(alienation hypothesis)은 감정노동이 직무의 한 부분으로서 개인의 태도에 부정적으로 작용하고, 안면환류가설(facial feedback hypothesis)은 특정한 감정 표현을 위한 얼굴 표정은 생리적 기제를 통해 표현된 감정과 비슷한 감정을 유발하여 긍정적으로 작용한다(Adelmann & Zajonc, 1989)고 설명한다.

Grandey(2000)는 표면행위가 개인이 경험한 감정부조화로 인하여 직무만족도와 부정적으로 관련될 수 있고, 내면행위는 적절한 감정들을 효과적으로 표현하면서 개인적 성취감으로 직무만족도와 긍정적으로 관련될 수 있다고 하였다. 그러나 감정노동 연구의 지배적인 관점은 감정노동은 부정적인 결과를 초래하는 노동의 형태로 그 결과 심리적 불안정, 직무소진, 직무 불만족, 이직의도와 같은 조직심리학의 다양한 결과 변수들로 나타날 수 있다(오정학, 육풍림, 2011).

사회복지 종사자들의 감정노동과 직무만족도와의 관계를 연구한 이태경(2007)은 감정노동의 다양성, 지속시간, 빈도, 감정부조화가 높게 나타날수록 직무만족도에 부정적인 영향을 끼친다고 하였다. 호텔 종사원의 감정노동과 직무만족도간의 상관관계를 연구한 박효진(2002)의 연구에서는 종사원이 감정부조화를 높게 느낄수록 직무만족도는 낮아지고, 감정적 고갈과 탈 인격화가 심화되었다고 보고하였다.

김진규(2011)의 연구에서는 간호사의 감정노동과 직무만족도 간에 역상관 관계를 보였는데 감정노동의 빈도가 많아질수록, 감정표현 주의정도가 높아질수록, 감정의 부조화가 커질수록 간호사의 직무만족도는 낮아지는 것으로 나타났다. 송윤정(2011)은 간호사의 감정노동의 하위요인 중 감정표현에 대한 주의정도가 전체적으로 부정적인 영향을 미쳐 직무만족도가 낮아진다고 하였으며, 정명숙(2006)은 감정노동이 직무만족도와 조직몰입에 부정적인 관계가 있다고 하였다.

이와 같은 연구결과들로부터 간호사의 감정노동이 직무만족도에 영향을 미치는 큰 변수라는 것을 알 수 있다. 따라서 간호사의 직무만족도를 낮추는 경력별 감정노동의 영역을 찾아 줄여 나간다면 간호사는 환자의 건강을 위해 긍정적 에너지를 전파할 수 있고 환자의 건강증진에도 기여할 것으로 본다.

감정노동에 대한 이해와 인식을 갖고 체계적으로 관리하여 직무만족도를 높이고 이직의도를 최소화하여 간호생산성을 높이고, 근무환경 개선, 상사들의 배려와 지지, 서로 이끌어 주는 동료들과의 관심을 높일 수 있는 다양한 프로그램과 교육으로 직무만족도를 높여 나가야 할 것이다(이태경, 2007).

### Ⅲ. 연구 방법

#### 1. 연구 설계

본 연구는 종합병원에서 근무하고 있는 간호사를 대상으로 간호사의 근무경력, 감정노동과 직무만족도의 관계에 대해 알아보는 것에 목적을 둔 서술적 조사연구이다.

#### 2. 연구 대상

본 연구는 서울에 위치한 K종합병원에 근무하는 간호사를 대상으로 하였다.

#### 3. 자료수집 방법

본 연구를 수행하기 위해 간호사의 감정노동의 정도와 직무만족도를 설문으로 구성하였다. 설문지는 K종합병원 간호사를 대상으로 총 165부를 배부하였고 162부가 회수되어 98%의 회수율을 나타냈다. 회수된 설문지 중 분석에 부적절하다고 판단된 3부를 제외한 159부 만을 연구를 위한 자료로 활용하여 유효자료율은 96%로 나타났다.

본 연구의 표본 크기는 Cohen(1992)의 표본추출 공식에 따른 표본크기 계산 프로그램인 G\*Power 3.1 program을 이용하여 효과크기는 0.3, 유의수준

$\alpha=0.05$ , 검정력은 80%, 집단 수 5를 기준으로 산출한 결과 140명이었고, 본 연구의 159명은 적절한 수준이었다.

#### 4. 윤리적 측면

본 연구에서는 연구 대상자의 윤리적 보호를 위하여, 자료수집 시행 전 서울시 소재 공공의료기관인 K종합병원의 임상시험심사위원회의 심의를 받았다 (IRB No. H-1311/036-002). 자료수집 기간은 2014년 6월 2일부터 2014년 6월 14일까지이었다.

본 연구의 참여는 자발적으로 이루어지며 연구 참여자에게 연구의 목적 및 내용에 대해 충분히 설명하였다. 설문지는 연구 목적으로만 사용할 것과 연구 참여자의 익명성을 보장한다는 내용으로 구성되었다. 연구 대상자가 원하지 않으면 언제든지 연구 참여를 거부할 수 있다고 알려주었으며 연구 참여자가 참여를 거부하여도 어떠한 불이익이 없음을 명시하였다.

#### 5. 연구도구

##### 1) 대상자의 일반적 특성

일반적 특성은 연령, 결혼여부, 종교, 학력 등으로 구성하고 근무 환경적 특성은 근무부서, 경력, 근무형태, 직위 등으로 구성하였다.

## 2) 감정노동 측정도구

### ① 도구의 구성

본 연구에서는 Morris와 Feldman(1996)이 개발한 감정노동 측정도구를 김민주(1998)가 번역한 도구를 사용하였다. 문항 내용은 감정노동의 빈도 3문항, 감정표현에 대한 주의 정도 3문항, 감정의 부조화 3문항 등 총 3개 하위 영역 9문항으로 구성되어 있다. 측정방법은 “전혀 그렇지 않다” 1점에서부터 “매우 그렇다” 5점으로 응답하게 되어 있고 점수가 높을수록 감정노동의 정도가 높음을 의미한다. 도구의 최고점은 9문항 45점, 최저점은 9점으로 점수가 높을수록 감정노동이 높음을 의미한다.

### ② 도구의 신뢰도

김민주(1998)의 연구에서 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 .86이었고, 이순남(2010)의 연구에서는 Cronbach's  $\alpha$ 가 .76이었으며, 본 연구에서의 전체 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 .86이었다. 본 연구에서 각 영역별 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 감정노동의 빈도 .73, 감정표현에 대한 주의정도 .82, 감정의 부조화 .51이었다<표 1>.

<표 1> 감정노동 영역별 신뢰도

(N=159)

영역	신뢰도
감정노동의 빈도	.73
감정표현에 대한 주의정도	.82
감정의 부조화	.51
전체	.86

### 3) 직무만족도 측정도구

#### ① 도구의 구성

본 연구에서의 직무만족도는 Paula (1978)가 개발한 건강요원의 직무만족도 측정도구를 한창복과 문희자(1996)가 간호조직에 맞도록 수정 보완한 20 문항을 사용하였다. 직무만족도 구성요인은 보수, 전문성, 간호사-의사관계, 전문적 위치, 행정, 자율성, 업무요구, 상호작용으로 구성되어 있다. Likert 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점, '그렇지 않다' 2점, '보통이다' 3점, '그렇다' 4점, '매우 그렇다' 5점으로 구성되어 있다. 점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다. 역문항은 역환산하였다.

#### ② 도구의 신뢰도

한창복과 문희자(1996)의 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 는 .76이었으며 박혜림(2011)의 연구에서 Cronbach's  $\alpha$ 는 .90이었고, 본 연구에서의 전체 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 .74이었다. 본 연구에서 각 영역별 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 보수 .78, 전문성 .62, 간호사-의사관계 .48, 행정 .33, 자율성 .51, 업무요구 .50, 상호작용 .57이었다<표 2>.

<표 2> 직무만족도 영역별 신뢰도

(N=159)

영역	신뢰도
보수	.78
전문성	.62
간호사-의사관계	.48
행정	.33
자율성	.51
업무요구	.50
상호작용	.57
전체	.74

## 6. 자료 분석 방법

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS WIN 20.0 프로그램을 이용하여 전산처리 하였으며, 자료 분석방법은 다음과 같다.

- ① 대상자의 일반적 특성, 근무 환경적 특성에 대해 살펴보기 위하여 기술 통계를 통해 빈도와 백분율을 구하였다.
- ② 대상자의 감정노동과 직무만족도의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient로 분석하였다.

- ③ 대상자의 일반적 특성, 근무 환경적 특성에 따른 감정노동과 직무만족도의 차이를 살펴보기 위하여 *t*-test, One way ANOVA로 분석하였으며, 통계적으로 유의미한 차이를 보이는 경우 Scheffe's test로 사후검증을 실시하였다.

## 7. 연구의 제한점

본 연구는 연구대상이 일 지역 일 종합병원 간호사에 국한된 것이므로 연구 결과를 확대 해석할 때는 신중을 기할 필요가 있다.

## IV. 연구 결과

### 1. 연구 대상자의 특성

연구대상자의 특성을 살펴보면 다음과 같다.

20대는 85명(53.5%), 30대는 43명(27.0%), 40대 이상은 31명(19.5%)이었다. 미혼은 108명(67.9%)이었으며 기혼은 51명(32.1%)이었다. 종교 있음이라고 응답한 대상자는 87명(54.7%)이었으며 없다고 응답한 대상자는 72명(45.3%)이었다. 학력을 살펴보면 4년제 졸업이 80명(50.3%)으로 가장 많았으며 3년제 졸업 46명(28.9%), 학사학위과정 중 8명(5.0%), 석사과정 중이거나 석사과정 졸업자가 25명(15.7%)이었다. 내과계에 근무하고 있는 대상자는 38명(23.9%)이었으며 외과계 44명(27.7%), 특수부서(내·외과 중환자실, 수술실, 회복실, 분만실, 검사실, 인공신장실, 마취과) 40명(25.2%), 외래 30명(18.9%), 응급실 근무는 7명(4.4%)이었다. 상근 근무자는 62명(39.0%)이었고, 3교대 근무자는 97명(61.0%)으로 나타났다. 경력을 살펴보면 1년 미만 경력자가 21명(13.2%)이었으며 1년 이상-3년 미만 경력자는 25명(15.7%), 3년 이상-5년 미만 경력자 34명(21.4%), 5년 이상-10년 미만 경력자 39명(24.5%), 10년 이상 경력자는 40명(25.2%)이었다. 그리고 일반병동 간호사가 80명(50.3%)으로 가장 많았고 특수병동 간호사 31명(19.5%), 낮번 간호사 29명(18.2%), 책임/전문/수간호사 이상 간호사가 19명(11.9%)으로 나타났다 <표 3>.

<표 3> 연구대상자의 특성

(N=159)

특성	구분	n	%
연령	20대	85	53.5
	30대	43	27.0
	40대 이상	31	19.5
결혼상태	미혼	108	67.9
	기혼	51	32.1
종교	있음	87	54.7
	없음	72	45.3
교육정도	3년제 졸	46	28.9
	4년제 졸	80	50.3
	학사학위과정 중	8	5.0
	석사과정 중/졸	25	15.7
근무부서	내과계 병동	38	23.9
	외과계 병동	44	27.7
	외래	30	18.9
	응급실	7	4.4
	특수부서	40	25.2
근무형태	상근근무	62	39.0
	3교대근무	97	61.0
경력	1년 미만	21	13.2
	1년 이상-3년 미만	25	15.7
	3년 이상-5년 미만	34	21.4
	5년 이상-10년 미만	39	24.5
	10년 이상	40	25.2
직위	일반병동간호사	80	50.3
	특수병동간호사	31	19.5
	낮번간호사	29	18.2
	책임/전문/수간호사 이상	19	11.9

## 2. 간호사의 감정노동

### 1) 간호사의 영역별 감정노동

간호사의 영역별 감정노동을 살펴보면 다음과 같다. 감정노동의 빈도는 총 11.58(±1.83)점이었고, 최저3점, 최고15점의 분포를 보였다. 문항별 평균은 3.86(±0.61)점이었으며 최저점은 1점, 최고점은 5점이었다. 감정표현에 대한 주의 정도는 총 9.90(±2.50)점이었고, 최저3점, 최고15점의 분포를 보였다. 문항별 평균은 3.30(±0.84)점이었으며 최저점은 1점, 최고점은 5점이었다. 감정의 부조화 영역은 총 10.55(±1.71)점이었고, 최저점 7점, 최고점 15점의 분포를 보였다. 문항별 평균은 3.52(±0.57)점이었으며 최저점은 2점, 최고점은 5점이었다. 영역별로 살펴보면 감정노동의 빈도, 감정노동의 부조화, 감정표현에 대한 주의 정도 순이었다. 본 연구에서 감정노동에 대한 총점평균은 32.03(±5.24)점, 5점 만점에 평균 평점 3.56(±0.58)점이었다<표 4>.

<표 4> 연구대상자의 영역별 감정노동

(N=159)

영역	문항수	총점평균 ±표준편차	총점범위	평균평점 ±표준편차	평점범위
감정노동의 빈도	3	11.58±1.83	3-15	3.86±0.61	1-5
감정표현에 대한 주의 정도	3	9.90±2.50	3-15	3.30±0.84	1-5
감정의 부조화	3	10.55±1.71	7-15	3.52±0.57	2-5
<b>총점</b>	<b>9</b>	<b>32.03±5.24</b>	<b>13-45</b>	<b>3.56±0.58</b>	<b>1-5</b>

### 3. 간호사의 문항별 감정노동

간호사의 문항별 감정노동을 살펴보면 다음과 같다<표 5>. 감정노동이 가장 높은 문항은 「나는 직장생활을 잘하기 위하여 실제 감정을 숨겨야 하는 경우가 있다.」로 4.08(±0.73)점이었고, 「환자가 나에게 따뜻함과 친절함을 느낄 수 있도록 일부러 노력할 때가 있다.」는 3.97(±0.69)점, 「나는 기분이 나쁠 때에도 환자들에게 표현하지 않으려고 노력한다.」 3.94(±0.64)점, 「직장생활을 하면서 실제 감정을 표현하지 못하는 것이 대단히 어렵다고 느낀다.」 3.53(±0.84)점, 「나는 환자들을 위하여 실제 감정을 왜곡한다.」 3.44(±0.82)점, 「환자들을 항상 미소로 응대하는 것은 어려운 일이다.」 3.38(±1.02)점, 「환자를 대할 때 나의 실제 감정과 표현하는 행동과는 상당한 차이가 있다.」 3.33(±0.92)점, 「나는 직장 내에서 진짜로 웃는 경우보다 일부러 웃는 경우가 더 많다.」 3.18(±0.98)점 순으로 나타났다. 가장 낮은 점수를 보인 문항은 「겉으로 드러난 행동과 실제 느끼는 감정 때문에 혼란스러울 때가 있다.」로 3.17(±0.93)점이었다.

<표 5> 연구대상자의 감정노동

(N=159)

문항	평균평점 ±표준편차	평균범위
1. 나는 직장생활을 잘 하기 위하여 실제 감정을 숨겨야 하는 경우가 있다.	4.08±0.73	1-5
2. 환자가 나에게 따뜻함과 친절함을 느낄 수 있도록 일부러 노력할 때가 있다.	3.97±0.69	1-5
3. 직장생활을 하면서 실제 감정을 표현하지 못하는 것이 대단히 어렵다고 느낀다.	3.53±0.84	1-5
4. 환자를 대할 때 나의 실제 감정과 표현하는 행동과는 상당한 차이가 있다.	3.33±0.92	1-5
5. 환자들을 항상 미소로 응대하는 것은 어려운 일이다.	3.38±1.02	1-5
6. 나는 직장 내에서 진짜로 웃는 경우보다 일부러 웃는 경우가 더 많다.	3.18±0.98	1-5
7. 겉으로 드러난 행동과 실제 느끼는 감정차이 때문에 혼란스러운 때가 있다.	3.17±0.93	1-5
8. 나는 기분이 나쁠 때에도 환자들에게 표현하지 않으려고 노력한다.	3.94±0.64	2-5
9. 나는 환자들을 위하여 실제 감정을 왜곡한다.	3.44±0.82	1-5

## 4. 간호사의 직무만족도

### 1) 영역별 직무만족도

연구 대상자의 직무만족도는 100점 만점에 평균 60.79(±7.56)점, 5점 만점에 평균 평점 3.04(±0.39)점으로 보통 이상이었다. 영역별로 살펴보면 상호작용 영역이 5점 만점에 평균 평점 3.61(±0.56)점으로 가장 높았으며, 간호사-의사관계 3.28(±0.66)점, 자율성 3.27(±0.53)점, 전문직 수준 3.21(±0.65)점, 행정 2.78(±0.53)점, 보수 2.67(±0.72)점, 업무요구 2.48(±0.54)점 순이었다<표 6>.

<표 6> 연구대상자의 영역별 직무만족도

(N=159)

영역	문항 수	총점평균 ±표준편차	총점범위	평균평점 ±표준편차	평균범위
보수	2	5.34±1.44	2-10	2.67±0.72	1.00-5.00
전문직 수준	3	9.62±1.94	5-15	3.21±0.65	1.67-5.00
간호사- 의사관계	2	6.56±1.32	3-10	3.28±0.66	1.50-5.00
행정	3	8.35±1.58	4-15	2.78±0.53	1.33-5.00
자율성	3	9.80±1.58	5-15	3.27±0.53	1.67-5.00
업무요구	4	9.92±2.16	4-17	2.48±0.54	1.00-4.25
상호작용	3	10.83±1.69	7-15	3.61±0.56	2.33-5.00
<b>총점</b>	<b>20</b>	<b>60.79±7.56</b>	<b>45-97</b>	<b>3.04±0.39</b>	<b>2.25-4.95</b>

## 2) 문항별 직무만족도

직무만족도 문항별 점수를 살펴보면 「나는 현재 받고 있는 보수에 만족한다.」는 2.80( $\pm$ 0.80)점, 「내가 현재 받고 있는 보수는 타병원에 비하면 높은 편이다.」 2.53( $\pm$ 0.79)점, 「나는 현재 수행하고 있는 업무를 다른 사람에게 자랑스럽게 말한다.」 3.17( $\pm$ 0.82)점이었다. 「내가 만약에 진로 결정을 다시 한다 해도 여전히 간호사를 택할 것이다.」는 2.66( $\pm$ 0.97)점이었으며, 「내가 수행하는 간호사의 업무는 정말 중요한 일이다.」는 3.79( $\pm$ 0.78)점으로 나타났다. 「대체로 간호사와 관련부서 의사 및 간호사 간에 많은 협력이 이루어진다.」 3.59( $\pm$ 0.81)점, 「의사와 간호사들은 일반적으로 간호사의 하는 일에 대해 이해하고 인정한다.」 2.97( $\pm$ 0.82)점, 「간호 행정자들은 일반적으로 일상적인 문제나 업무에 관해 간호사와 의논한다.」 3.01( $\pm$ 0.83)점, 「간호사 업무에서 생기는 문제들과 병원 행정자들의 견해 간에는 많은 간격(gap)이 있다.」 2.57( $\pm$ 0.85)점, 「우리 병원에서는 간호사의 발전을 위해 많은 기회를 주고 있다.」 2.77( $\pm$ 0.73)점이었으며, 「나는 때때로 내가 결정한 보다 좋은 전문적 실무 표준에 어긋나는 일을 하도록 요구받는다.」 3.20( $\pm$ 0.71)점으로 나타났다. 「나의 상사는 내가 하는 업무에 대해 필요이상의 감독을 한다고 느낀다.」 3.25( $\pm$ 0.79)점, 「간호사에게 요구되는 서류업무가 너무 많다.」 2.69( $\pm$ 0.88)점, 「내가 만약 각 환자와 접촉할 수 있는 시간이 많다면 훨씬 더 좋은 간호를 할 수 있다고 생각한다.」 2.30( $\pm$ 0.88)점, 「내게 주어진 업무량이 많지 않다면 더 좋은 업무 수행을 할 수 있다고 생각한다.」 2.23( $\pm$ 0.81)점, 「관련부서 의사 및 간호사와 환자 간호사와 환자 간호문제에 관하여 의논할 많은 시간과 기회가 있다.」 2.70( $\pm$ 0.83)점, 「나는 동료 전담 간호사와 화목한 가족처럼 지내지 않는다.」 3.69( $\pm$ 0.83)점, 「일이 바쁠 때는 동료 간호사와 서로 도우며 일하기를 주저하지 않는다.」 3.82( $\pm$ 0.72)점이

였으며, 「근무 시 각기 의료팀 사이에 대단한 팀웍과 협동을 발휘한다.」  
3.32(±0.76)점으로 나타났다.

문항 중 가장 높은 점수를 보인 문항은 「일이 바쁠 때는 동료 간호사와 서로 도우며 일하기를 주저하지 않는다.」라는 항목이었고 가장 점수가 낮은 항목은 「내게 주어진 업무량이 많지 않다면 더 좋은 업무 수행을 할 수 있다고 생각한다.」로 나타났다<표 7>.

<표 7> 연구대상자의 직무만족도

(N=159)

문항	평균평점 ±표준편차	범위
1. 나는 현재 받고 있는 보수에 만족한다.	2.80±0.80	1-5
2. 내가 현재 받고 있는 보수는 타병원에 비하면 높은 편이다.	2.53±0.79	1-5
3. 나는 현재 수행하고 있는 업무를 다른 사람에게 자랑스럽게 말한다.	3.17±0.82	1-5
4. 내가 만약에 진로 결정을 다시 한다 해도 여전히 간호사를 택할 것이다.	2.66±0.97	1-5
5. 내가 수행하는 간호사의 업무는 정말 중요한 일이다.	3.79±0.78	2-5
6. 대체로 간호사와 관련부서 의사 및 간호사 간에 많은 협력이 이루어진다.	3.59±0.81	2-5
7. 의사와 간호사들은 일반적으로 간호사의 하는 일에 대해 이해하고 인정한다.	2.97±0.82	1-5
8. 간호 행정자들은 일반적으로 일상적인 문제나 업무에 관해 간호사와 의논한다.	3.01±0.83	1-5
9. 간호사 업무에서 생기는 문제들과 병원 행정자들의 견해 간에는 많은 간격(gap)이 있다.	2.57±0.85	1-5
10. 우리 병원에서는 간호사의 발전을 위해 많은 기회를 주고 있다.	2.77±0.73	1-5
11. 나는 때때로 내가 결정한 보다 좋은 전문적 실무 표준에 어긋나는 일을 하도록 요구받는다.	3.20±0.71	1-5
12. 나의 상사는 내가 하는 업무에 대해 필요이상의 감독을 한다고 느낀다.	3.35±0.72	1-5

<표 7> 연구대상자의 직무만족도(계속)

(N=159)

문항	평균평점 ±표준편차	범위
13. 나에게 중요한 업무를 결정할 권한이 있으면 직속상관이 나를 지지해준다.	3.25±0.79	1-5
14. 간호사에게 요구되는 서류업무가 너무 많다.	2.69±0.88	1-5
15. 내가 만약 각 환자와 접촉할 수 있는 시간이 많다면 훨씬 더 좋은 간호를 할 수 있다고 생각한다.	2.30±0.88	1-5
16. 내게 주어진 업무량이 많지 않다면 더 좋은 업무 수행을 할 수 있다고 생각한다.	2.23±0.81	1-4
17. 관련부서 의사 및 간호사와 환자 간호문제에 관하여 의논할 많은 시간과 기회가 있다.	2.70±0.83	1-5
18. 나는 동료 전담간호사와 화목한 가족처럼 지내지 않는다.	3.69±0.83	1-5
19. 일이 바쁠 때는 동료 간호사와 서로 도우며 일하기를 주저 하지 않는다.	3.82±0.72	2-5
20. 근무 시 각기 의료팀 사이에 대단한 팀워크 협동을 발휘한다.	3.32±0.76	1-5

## 5. 일반적 특성에 따른 감정노동과 직무만족도

일반적 특성에 따른 감정노동을 살펴보면 다음과 같다<표 8>.

연령별 감정노동을 살펴보면 20대의 감정노동 정도는 32.48(±5.49)점, 30대는 32.53(±4.67)점, 40대 이상 30.10(±4.98)점이었고, 통계적으로 유의한 차이는 보이지 않았다( $F=2.683$ ,  $p=.072$ ). 결혼 상태를 보면 기혼의 감정노동 정도는 31.14(±5.27)점으로 미혼 32.45(±5.20)점보다 낮게 나타났으나 통계적으로 유의미한 결과는 아니었다( $t=3.034$ ,  $p=.549$ ).

종교에 따른 감정노동 정도는 통계적으로 유의미한 차이를 보이지 않았다( $t=.859$ ,  $p=.392$ ). 학력에 따른 감정노동 정도는 학사학위과정 중에 있는 간호사가 34.38(±3.74)점으로 가장 높게 나타났으며 3년제 졸업자가 32.87(±6.16)점, 4년제 졸업생이 31.14(±4.96)점, 석사과정 중이거나 졸업한 간호사 32.60(±4.26)점 순이었으나 이는 통계적으로 유의하지는 않았다( $F=1.044$ ,  $p=.387$ ).

근무부서별 감정노동은 내과계 부서 32.87(±6.38)점이었고 외과계 부서 32.43(±4.89)점, 외래 32.27(±4.97)점, 응급실 32.00(±3.21)점, 특수부서(내·외과 중환자실, 수술실, 회복실, 분만실, 검사실, 인공신장실, 마취과) 30.63(±4.82)점 순이었으나 통계적으로는 유의하지 않았다( $F=1.044$ ,  $p=.387$ ).

근무 형태별 감정노동 정도에서는 3교대 근무자 32.53(±5.49)점으로 상근 근무자 31.26(±4.77)점보다 높았으나 통계적으로 유의하지 않았다( $t=-1.494$ ,  $p=.137$ ). 직무만족도에서는 상근 근무자 63.73(±8.68)점이 3교대 근무자 58.91(±6.08)점 보다 높았으며 통계적으로 유의한 결과이었다( $t=4.114$ ,  $p<.001$ ).

경력별 감정노동은 1년 미만 경력자 29.52(±4.66)점, 1년 이상-3년 미만

경력자 33.04(±5.90)점, 3년 이상-5년 미만 경력자 33.18(±5.73)점, 5년 이상-10년 미만 경력자 33.03(±4.13)점, 10년 이상 경력자 30.78(±5.14)점이었으며 통계적으로 유의한 결과였다( $F=2.900$ ,  $p=.024$ ). 사후검증결과 1년 미만 경력자는 3년 이상-5년 미만 경력자보다 감정노동의 정도가 낮은 것으로 나타났다. 직위에 따른 감정노동은 일반병동간호사가 32.79(±5.74)점으로 가장 높았으며 책임/전문/수간호사 이상 간호사 31.74(±3.19)점, 특수병동간호사 31.32(±4.98)점, 낮번간호사 30.90(±5.02)점으로 나타났으나 통계적으로 유의하지 않았다( $F=1.223$ ,  $p=.303$ ).

일반적 특성에 따른 직무만족도를 살펴보면 다음과 같다<표 9>.

연령에 따른 직무만족도는 40대 이상이 63.87(±8.49)점으로 가장 높았으며 30대는 60.81(±7.84)점, 20대는 59.65(±6.80)점으로 통계적으로 유의미한 결과를 나타냈으며( $F=3.668$ ,  $p=.028$ ), 사후검정 결과 20대는 40대 이상보다 낮은 직무만족도를 보였다. 기혼 대상자의 직무만족도는 63.73(±6.99)점으로 미혼의 직무만족도 59.40(±7.45)점보다 높게 나타났으며 통계적으로 유의한 결과이었다( $t=-3.487$ ,  $p=.001$ ).

종교에 따른 감정노동( $t=.859$ ,  $p=.392$ )과 직무만족도( $t=.076$ ,  $p=.940$ )는 통계적으로 유의미한 결과를 보이지 않았으며 학력에 따른 직무만족도는 석사과정 중이거나 졸업한 간호사가 63.00(±6.39)점으로 가장 높았고, 4년제 졸업생 60.65(±7.95)점, 학사학위과정 중인 간호사 60.13(±5.19)점, 3년제 졸업간호사 59.93(±70.76)점이었고 통계적으로 유의하지 않았다( $F=.938$ ,  $p=.424$ ).

근무부서별 직무만족도는 외래가 63.30(±10.09)점으로 가장 높았고 특수부서(내·외과 중환자실, 수술실, 회복실, 분만실, 검사실, 인공신장실, 마취과) 62.14(±6.57)점, 응급실 61.88(±7.99)점, 내과계 부서 60.11(±6.82)점, 외과계 부서 58.45(±5.05)점 순으로 나타났다. 이는 통계적으로 유의한 결과는

아니었다( $F=2.290$ ,  $p=.062$ ).

근무형태별 직무만족도에서는 상근 근무자  $63.73(\pm 8.68)$ 점이 3교대 근무자  $58.91(\pm 6.08)$ 점보다 높았으며 통계적으로 유의한 결과이었다( $t=4.114$ ,  $p<.001$ ). 경력별 직무만족도는 1년 미만 경력자  $61.05(\pm 5.43)$ 점, 1년 이상-3년 미만 경력자  $57.44(\pm 6.87)$ 점, 3년 이상-5년 미만 경력자  $57.85(\pm 4.90)$ 점, 5년 이상-10년 미만 경력자  $62.13(\pm 9.41)$ 점, 10년 이상 경력자  $63.30(\pm 7.83)$ 점이었으며 통계적으로 유의미한 결과이었다( $F=3.513$ ,  $p=.009$ ). 사후검정 결과 3년 이상-5년 미만 경력자가 10년 이상 경력자보다 낮은 직무만족도를 보였다. 또한 직무만족도는 낮번간호사가  $64.10(\pm 10.24)$ 점으로 나타나 가장 높은 점수를 보였으며, 책임/전문/수간호사 이상 간호사  $63.05(\pm 4.73)$ 점, 특수병동 간호사  $61.42(\pm 8.58)$ 점, 일반병동 간호사  $58.80(\pm 5.88)$ 점 순이었다. 이는 통계적으로 유의한 결과를 보였다( $F=4.647$ ,  $p=.004$ ). 사후검정결과 일반병동간호사는 낮번간호사, 책임/전문/수간호사 이상간호사보다 직무만족도가 낮은 것으로 나타났다.

<표 8> 일반적 특성에 따른 감정노동

(N=159)

특성	구분	n	감정노동			
			M±SD	F/t	p	Scheffe's
연령	20대	85	32.48±5.49			
	30대	43	32.53±4.67	2.683	.072	
	40대 이상	31	30.10±4.98			
결혼 상태	미혼	108	32.45±5.20	1.485	.140	
	기혼	51	31.14±5.27			
종교	있음	87	32.36±5.33	.859	.392	
	없음	72	31.64±5.14			
학력	3년제 졸	46	32.87±6.16			
	4년제 졸	80	31.14±4.96	1.829	.144	
	학사학위과정 중	8	34.38±3.74			
	석사과정/졸업	25	32.60±4.26			
근무 부서	내과계	38	32.87±6.38			
	외과계	44	32.43±4.89	1.044	.387	
	외래	30	32.27±4.97			
	응급실	7	32.00±3.21			
	특수부서	40	30.63±4.82			
교대 근무	상근근무	62	31.26±4.77	-1.494	.137	
	3교대근무	97	32.53±5.49			
경력	1년 미만 <sup>a</sup>	21	29.52±4.66			
	1년 이상-3년 미만 <sup>b</sup>	25	33.04±5.90	2.900	.024	a<c
	3년 이상-5년 미만 <sup>c</sup>	34	33.18±5.73			
	5년 이상-10년 미만 <sup>d</sup>	39	33.03±4.13			
	10년 이상 <sup>e</sup>	40	30.78±5.14			
직위	일반병동간호사	80	32.79±5.74			
	특수병동간호사	31	31.32±4.98	1.223	.303	
	낮번간호사	29	30.90±5.02			
	책임/전문/수간호사 이상 간호사	19	31.74±3.19			

<표 9> 일반적 특성에 따른 직무만족도

(N=159)

특성	구분	n	직무만족도			
			M±SD	F/t	p	Scheffe's
연령	20대 <sup>a</sup>	85	59.65±6.80			
	30대 <sup>b</sup>	43	60.81±7.84	3.668	.028	a<c
	40대 이상 <sup>c</sup>	31	63.87±8.49			
결혼 상태	미혼	108	59.40±7.45	-3.487	.001	
	기혼	51	63.73±6.99			
종교	있음	87	60.83±8.45	.076	.940	
	없음	72	60.74±6.37			
학력	3년제 졸	46	59.93±7.76	.938	.424	
	4년제 졸	80	60.65±7.95			
	학사학위과정 중	8	60.13±5.19			
	석사과정/졸업	25	63.00±6.39			
근무 부서	내과계	38	60.11±6.82	2.290	.062	
	외과계	44	58.45±5.05			
	외래	30	63.30±10.09			
	응급실	7	61.88±7.99			
	특수부서	40	62.14±6.57			
교대 근무	상근근무	62	63.73±8.68	4.114	<.001	
	3교대근무	97	58.91±6.08			
경력	1년 미만 <sup>a</sup>	21	61.05±5.43	3.513	.009	c<e
	1년 이상-3년 미만 <sup>b</sup>	25	58.44±6.87			
	3년 이상-5년 미만 <sup>c</sup>	34	57.85±4.90			
	5년 이상-10년 미만 <sup>d</sup>	39	62.13±9.41			
	10년 이상 <sup>e</sup>	40	63.30±7.83			
직위	일반병동간호사 <sup>a</sup>	80	58.80±5.88	4.647	.004	a<c,d
	특수병동간호사 <sup>b</sup>	31	61.42±8.58			
	낮변간호사 <sup>c</sup>	29	64.10±10.24			
	책임/전문/수간호사 이상 간호사 <sup>d</sup>	19	63.05±4.73			

## 6. 간호사의 감정노동과 직무만족도의 관계

### 1) 간호사의 감정노동과 직무만족도의 관계

본 연구에서 간호사의 감정노동과 직무만족도는 음의 상관관계를 가지며, 통계적으로 유의하여( $r=-.407, p<.001$ ) 감정노동 정도가 클수록 직무만족도는 감소하는 것으로 나타났다. 본 연구 대상자의 감정노동과 직무만족도의 영역별 상관관계를 살펴보면 감정노동의 빈도와 보수( $r=-.292, p=.001$ ), 전문직 수준( $r=-.205, p=.009$ ), 행정( $r=-.327, p=.001$ ), 자율성( $r=-.265, p=.001$ ), 업무요구( $r=-.296, p=.001$ )와 음의 상관관계를 가지며 통계적으로 유의했다. 감정표현에 대한 주의 정도와 직무만족도 영역별 상관관계에서는 보수( $r=-.211, p=.008$ ), 전문직 수준( $r=-.426, p=.001$ ), 행정( $r=-.314, p=.001$ ), 자율성( $r=-.323, p=.001$ ), 상호작용( $r=-.291, p=.001$ )과 음의 상관관계를 가지며 통계적으로 유의했다. 감정의 부조화와 직무만족도 영역별 상관관계는 행정( $r=-.266, p=.001$ ), 자율성( $r=-.244, p=.002$ ), 업무요구( $r=-.237, p=.003$ )에서 음의 상관관계를 보이며 통계적으로 유의했다<표 10>.

<표 10> 연구대상자의 감정노동과 직무만족도 관계

(N=159)

변수	감정노동				직무만족							
	1	1-1	1-2	1-3	2	2-1	2-2	2-3	2-4	2-5	2-6	2-7
1. 감정노동	1											
1-1. 감정노동의 빈도	.839** (.001)	1										
1-2. 감정표현에 대한 주의 정도	.900** (.001)	.611** (.001)	1									
1-3. 감정의 부조화	.842** (.001)	.602** (.001)	.635** (.001)	1								
2. 직무만족	-.407** (.000)	-.374** (.001)	-.406** (.001)	-.233** (.003)	1							
2-1. 보수	-.235** (.003)	-.292** (.001)	-.211** (.008)	-.098 (.221)	.465** (.001)	1						
2-2. 전문직 수준	-.325** (.001)	-.205** (.009)	-.426** (.001)	-.151 (.057)	.635** (.001)	.331** (.001)	1					
2-3. 간호사, 의사 관계	-.203* (.010)	-.144 (.071)	-.252** (.001)	-.098 (.217)	.471** (.001)	.202* (.011)	.449** (.001)	1				
2-4. 행정	-.351** (.001)	-.327** (.001)	-.314** (.001)	-.266** (.001)	.606** (.001)	.164* (.039)	.422** (.001)	.310** (.001)	1			
2-5. 자율성	-.328* (.001)	-.265** (.001)	-.323** (.001)	-.244** (.002)	.473** (.001)	.106 (.185)	.277** (.001)	.145 (.068)	.332** (.001)	1		
2-6. 업무요구	-.219** (.005)	-.296** (.001)	-.080 (.317)	-.237** (.003)	.384** (.001)	.137 (.085)	.026 (.742)	.037 (.643)	.288** (.001)	.046 (.567)	1	
2-7. 상호작용	-.214** (.007)	-.137 (.084)	-.291** (.001)	-.081 (.309)	.517** (.001)	.107 (.177)	.438** (.001)	.303** (.001)	.257** (.001)	.229** (.004)	-.078 (.327)	1

## 2) 간호사 근무경력, 감정노동 및 직무만족도 관계

연구에서 간호사의 감정노동과 경력에 따른 상관관계를 살펴보면 1년 미만 경력자와 음의 상관관계를 가지며, 통계적으로 유의하였다( $r=-.187, p=.018$ ). 직무만족과 경력에 따라 살펴보면 1년 미만 경력자와는 양의 상관관계( $r=.193, p=.015$ ), 3년 이상-5년 미만 경력자와는 음의 상관관계( $r=-.203, p=.010$ ), 10년 이상 경력자와는 양의 상관관계( $r=.193, p=.015$ )가 있다고 나타났다으며, 이는 통계적으로도 유의미한 결과이었다. 경력과 감정노동은 통계적으로 유의미한 상관관계를 보이지 않았으나( $r=.016, p=.838$ ), 경력과 직무만족도는 양의 상관관계를 가지며 통계적으로도 유의미한 결과이었다( $r=.186, p=.019$ )<표 11>.

<표 11> 연구대상자의 근무경력, 감정노동, 직무만족도 관계

(N=159)

변수	경력	감정노동	직무만족도
경력	1		
1년 미만	-.617 (.000)	-.187 (.018)	.193 (.015)
1년 이상-3년 미만	-.424 (.000)	.083 (.296)	-.153 (.091)
3년 이상-5년 미만	-.126 (.113)	.114 (.151)	-.203 (.010)
5년 이상-10년 미만	.284 (.000)	.109 (.173)	.102 (.203)
10년 이상	.717 (.000)	-.139 (.080)	.193 (.015)
감정노동	.016 (.838)	1	
직무만족도	.186 (.019)	-.407 (.000)	1

## V. 논의

의료의 발전과 함께 환자의 권리가 향상되고 의료기관의 경쟁이 치열해 짐에 따라 환자중심의 서비스 산업이 대두되고 간호사의 인적 서비스가 강조되면서 간호사의 감정노동은 급격히 증가하고 있다(박나경, 2014). 간호사는 환자 및 타 의료 직종과 끊임없이 교류하며 본인의 감정을 억제하고 최상의 간호 수행을 요구받는다. 이러한 감정노동은 간호사의 직무만족도를 저하시키며(송윤정, 2011), 결국 이직의도를 높이게 된다(김진규, 2012). 따라서 본 연구자는 간호사의 근무경력, 감정노동과 직무만족도의 관계를 살펴보고 간호사가 의료계에서 종사하는 경력의 차이가 감정노동에 대한 태도와 이에 따른 직무만족도가 다를 것으로 기대하여 근무경력별 간호사의 감정노동 관리 방안을 모색하는데 기초자료를 제공하고자 본 연구를 시도하였다.

본 연구에서는 간호사의 감정노동 정도를 측정하기 위하여 감정노동의 빈도, 감정표현에 대한 주의 정도, 감정의 부조화 등의 감정소진을 알아보았다. 또한 직무만족도는 보수, 전문성, 간호사-의사관계, 전문적 위치, 행정, 자율성, 업무요구, 상호작용의 영역으로 나누어 간호사의 경력별 관계를 살펴보았다.

대상자의 일반적 특성에 따른 경력은 감정노동, 직무만족도와 통계적으로 유의미한 관계를 보였다. 경력에 따른 감정노동은 1년 미만 경력자가 29.52점으로 가장 낮았으며 3년 이상-5년 미만 경력자가 33.18점으로 가장 높게 나타났다. 가정전문간호사 대상의 연구(박미미, 한숙정, 2013)와 대학병원 간호사 대상의 연구(이은주, 2013)와 비슷한 결과이었다. 박미미와 한숙정의 연구와 이은주의 연구에서 감정노동을 살펴보면 3년 이상-10년 미만 경력 간호사의 감정노동이 가장 높은 것을 알 수 있다. 이는 중간경력자의 감정노동이 높

은 것을 의미하며 간호대상자와 가장 밀접하게 상호관계를 유지하며 직접간호에 많은 시간을 투자하는 간호사에게 감정노동이 높다는 것을 의미한다. 또한 김정인(2013)과 차선경 외(2009)의 연구에서 1년 미만 간호사들의 감정노동이 3-5년 경력자의 감정노동보다 낮았다. 신규 간호사들은 직무 수행 적응 과정 중으로, 업무 수행 준비와 실제수행에 소요하는 시간이 많고 대상자와의 상호교류 기회가 적어 상대적으로 감정노동이 낮은 것으로 보았다. 직접간호에 많은 시간을 투자하는 간호사에게 감정노동이 높다는 것은 조직차원에서 생각해 볼 문제라고 사료된다. 환자와 접촉하며 느끼는 친밀감은 환자에 대한 애착보다는 오히려 감정노동에 영향을 미친다고 하였다(Gray, 2009). 간호 업무가 가장 많이 주어지는 중간경력의 간호사에게 친밀감과 친절을 요구하며 동시에 숙련된 간호기술 또한 요구된다. 연구가 진행된 K종합병원은 중간 경력자에게 신규간호사를 교육시키는 프리셉터의 역할 또한 맡기고 있다. 이들에게 감정노동을 경감시켜주기 위해서는 간호사들이 감정표현을 할 수 있는 시간을 마련해 주며 감정순화를 할 수 있는 동호회 활동을 권장하는 등의 노력이 필요할 것으로 사료된다.

경력에 따른 직무만족도는 10년 이상 경력자가 63.30점으로 가장 높게 나타났으며 5년 이상-10년 미만 경력자, 1년 미만 경력자, 1년 이상-3년 미만 경력자, 3년 이상-5년 미만 경력자 순으로 나타났는데 이는 안은미(2013)나 김선미(2014)의 연구와 유사한 결과이었다. 그러나 원금혜(2003)의 연구에서는 경력을 1-2년, 3-5년, 6-10년, 11년 이상 등으로 집단화하였을 때 2년 미만에서 직무만족도가 가장 높았으며 3-5년, 6-10년, 11년 이상 순으로 근무경력이 적을수록 직무만족도가 높은 것으로 나타나 정반대의 결과를 보였다. 간호의 대상과 간호를 제공하는 환자의 수, 맡고 있는 업무의 범위에 따라 직무만족도가 다를 것이라고 생각하지만 근무경력별 직무만족도가 다양한 결과를 보이는 것으로 보아 지속적인 연구가 필요함을 알 수 있다.

본 연구에서 10년 이상 경력간호사에게서 직무만족도가 가장 높은 이유는 경력이 많을수록 업무에 대한 자아개념이 상승되며, 간호업무 수행능력이 향상됨에 따라 간호와 대상자를 바라보는 관점이 3년 미만 간호사와 달라지기 때문이다(이하진, 2013). 또한 업무에 대한 적응이 이루어지고 간호 업무 외에도 다양한 업무가 이루어지지만 경험을 토대로 이를 효과적으로 성취해냄으로써 성취감과 함께 자신감이 상승하고 인관관계의 폭 또한 다양해진다(오영미, 2010). 그러나 상대적으로 3년 미만 경력 간호사의 직무만족도가 낮은 것은 업무의 적응과 효율성과 관련되는 것으로 사료된다.

Benner(1982)가 제시한 간호사 숙련성의 5단계에 의하면 유능하게 간호업무를 수행하는 단계에 도달하려면 2-3년이 소요되며, 숙련성의 확립을 위해서는 적어도 5년 이상의 경험이 필요하다고 하였다. 그러나 국내의 대부분의 의료기관에서는 업무의 집중도와 업무의 과중 때문에 프리셉터 역할을 잘 수행하지 못하며 신규간호사들은 짧은 교육을 경험하고 업무현장에 투입되고 있으며 직접환자 간호 및 환경관리, 협력 등 많은 업무를 수행하도록 요구되고 있다(박영성, 2011). 짧은 시간 내에 경력이 많은 간호사와 마찬가지로 간호를 수행해야 하며 그와 같은 업무 능력을 인정받아야 하는 것이 현실인 것이다.

신규간호사의 이직의도와 직무스트레스, 직무만족도와의 관계에 대한 변은숙(2009)의 연구를 보면 신규간호사의 직무스트레스와 직무만족도가 이직의도에 영향을 미친다고 하였다. 즉, 신규간호사의 직무만족도는 조직 운영에 많은 영향을 끼친다는 것을 알 수 있으며 신규간호사의 직무만족도를 높이기 위해서 업무에 적응도를 높이기 위하여 신규 교육 시 실무현장 교육을 하며 프리셉터로부터의 교육 기간을 늘리고 신규간호사의 의견을 수렴하여 조직운영에 반영하는 등의 노력이 필요하겠다. 또한 경력이 낮은 간호사도 스스로 간호업무에 신속히 적응할 수 있도록 노력을 기울여야겠다.

감정노동의 빈도 문항 중 가장 높은 점수를 나타낸 문항은 ‘나는 직장생활을 잘 하기 위하여 실제 감정을 숨겨야 하는 경우가 있다.’, 감정표현에 대한 주의 정도에서는 ‘환자들을 항상 미소로 응대하는 것은 어려운 일이다.’, 감정의 부조화 영역에서는 ‘나는 기분 나쁠 때에도 환자들에게 표현하지 않으려고 노력한다.’로 나타나 같은 도구를 이용하여 간호사를 대상으로 연구한 임하나(2013)의 연구와 동일한 결과를 나타내었다. 본 연구에서 전체 감정소진 평균은 3.56점으로 병동 간호사를 대상으로 한 김하자(2011)의 3.28점, 이순늬(2010)의 연구결과인 3.29점보다 높은 결과를 보였다. 같은 도구로 백화점 판매사원을 대상으로 조사한 조수경(2005)의 연구에서는 3.22점, 미용인을 대상으로 한 백승희(2003)의 연구에서는 3.07점, 항공사 객실 승무원을 대상으로 한 이병훈(2010)의 연구에서 3.32점의 결과들보다도 감정노동이 높게 나타났다. 이러한 선행연구들과 비교해 보면 간호사는 동료간호사 뿐만 아니라 타 직종, 환자와 보호자 등 다양한 사람들과 상호작용을 하면서 발생하는 감정노동이 크다고 볼 수 있고 타 직종과 비교해 볼 때 좀 더 감정노동이 높은 것으로 보인다(김진규, 2012).

이상의 선행연구 결과를 살펴보면 간호사의 감정노동은 타 직종보다 높으며 각 연구 환경에 따라 달라진다. 최근 변화되는 간호환경에서는 간호사들에게 최상의 서비스를 요구하며 간호이외에도 QI 활동, 봉사 등 많은 서비스들을 요구한다. 이로 인해 감정노동이 가중된다. 간호사들의 감정노동을 경감시켜서 효율적인 간호를 할 수 있는 방법이 조직차원에서 마련되어야 한다고 생각한다.

연구 대상자의 직무만족도는 100점 만점에 평균 60.79점, 5점 만점에 평균 평점 3.04점으로 보통 이상이었다. 영역별로 살펴보면 상호작용 영역이 가장 높았으며, 간호사-의사관계, 자율성, 전문직 수준, 행정, 보수, 업무요구 순이었다. 이는 상급 종합병원에 근무하는 전담간호사 대상의 연구(최희선, 2013),

6개의 중소병원에 근무하는 간호사를 대상의 연구(권정옥, 2011)와 유사한 결과를 나타냈는데 업무의 연속성이 있는 간호사집단에서 상호작용의 만족도가 가장 높은 것은 직무를 효율적으로 수행하고 있다고 해석되며 간호사-의사관계, 자율성 영역에서의 만족도도 높게 나타나 간호전문직으로서의 업무를 수행하며 적절한 관계를 맺고 있다고 하겠다. 또한 보수영역이 가장 낮은 만족도를 보이는 것은 하고 있는 일에 비해 업무의 강도가 높다는 간호사들의 인식에서 오는 결과라 할 수 있겠다.

일반적 특성에 따른 직무만족도를 살펴보면 연령, 결혼상태, 교대근무 여부, 직위와 통계적으로 유의미한 결과를 나타내었다. 40대 이상은 20대보다 직무만족도 점수가 높게 나타났는데 김귀분(2006), 봉영숙(2007), 이하진(2013)의 연구결과와 유사하였다. 기혼인 경우 미혼보다 직무만족도가 높았으며 상근 근무자는 3교대 근무자보다 직무만족도가 높게 나타났는데 강현임(2010)과 유인순(2014)의 연구결과와 동일한 결과이다. 연구가 이루어진 K종합병원에서 상근 근무를 하는 간호사는 대부분 30대 이상의 경력 간호사이고 30대 이상에서 기혼자가 더 많기 때문에 연령에 따른 직무만족도와 비슷한 맥락에서 이해할 수 있다. 또한 직위에 따른 직무만족도는 낮변간호사와 책임/전문/수간호사 이상 간호사가 일반병동간호사보다 높게 나타났는데 이는 최영옥(2012), 이하진(2013), 신명애(2014)의 연구결과와 일치하는 결과이다. 연령이 높을수록, 직위가 높을수록 업무 숙련도가 높으며 대인관계에서 원만한 의사소통 기술을 가지고 있고 갈등을 조절하는 기술이 증가하기 때문에 직무만족도도 높아진다(최영옥, 2012). 또한 일반간호사는 직위가 높은 간호사보다 직접간호에 많은 시간을 투자하고 있기 때문에 직무만족도가 낮은 것으로 보인다. 연령이 증가할수록 승진을 하게 되고 직접간호보다는 행정적인 위치에서 근무하는 경우가 많으며 여러 가지 간호 정책에 참여하는 횟수가 증가하기 때문에 업무의 만족도가 높아진 것이라고 본다(이하진, 2013). 직접간호 시간이 많은

연령의 간호사를 복지정책이나 간호정책에 참여할 수 있는 방법 등을 강구해 나간다면 연령이 낮거나 미혼, 3교대를 하는 간호사들의 직무만족도를 높일 수 있을 것이라 여겨진다.

이상에서 논의한 바와 같이 간호사의 감정노동과 직무만족도의 관계를 살펴본 결과 감정노동이 높을수록 직무만족도는 낮아짐을 알 수 있었다. 또한 경력이 많을수록 직무만족도는 향상되므로 간호사의 감정노동을 줄이고 직무만족도를 높이기 위해서는 개인의 노력과 조직차원의 체계적인 변화와 지지, 환경의 변화가 동시에 필요하다고 생각된다.

## VI. 결론 및 제언

### 1. 결론

본 연구는 간호사의 감정노동을 근무경력을 기준으로 하여 살펴보고 간호사가 의료계에서 종사하는 경력의 차이가 감정노동을 대하는 태도와 이에 따른 직무만족도도 다를 것으로 기대하여 근무경력별 간호사의 감정노동 관리 방안을 모색하는데 기초자료를 제공하고자 시도되었다. 본 연구는 서술적 조사연구로 2014년 6월 2일부터 6월 14일까지 K종합병원에서 근무하고 있는 간호사를 대상으로 구조화된 설문도구를 이용하여 얻은 자료를 분석하였다.

연구결과를 요약하면 다음과 같다.

1) 연구대상자는 20대가 85명(53.5%), 30대는 43명(27.0%), 40대 이상은 31명(19.5%)이었다. 미혼은 108명(67.9%)이었으며 기혼은 51명(32.1%)이었다. 종교 있음이라고 응답한 대상자는 87명(54.7%)이었으며 없다고 응답한 대상자는 72명(45.3%)이었고 4년제 졸업이 80명(50.3%)로 가장 많았으며 3년제 졸업 46명(28.9%), 학사학위과정 중이 8명(5.0%), 석사과정 중이거나 석사과정 졸업자가 25명(15.7%)이었다. 내과계에 근무하고 있는 대상자는 38명(23.9%)이었으며 외과계 44명(27.7%), 특수부서(내·외과, 중환자실, 수술실, 회복실, 분만실, 검사실, 인공신장실, 마취과) 40명(25.2%), 외래 30명(18.9%), 응급실 근무는 7명(4.4%)이었다. 상근 근무자는 62명(39.0%)이었고, 3교대 근무자는 97명(61.0%)으로 나타났다. 경력을 살펴보면 3년 미만 간호사가 46명(28.9%), 3년 이상-10년 미만 간호사는 73명(45.9%), 10년 이

상 간호사는 40명(25.2%)이었다. 일반병동 간호사가 80명(50.3%)으로 가장 많았고, 특수병동 간호사 31명(19.5%), 낮번 간호사 29명(18.2%), 책임/전문/수간호사 이상 간호사가 19명(11.9%)으로 나타났다.

2) 간호사의 감정노동을 영역별로 살펴보면 감정노동의 빈도는  $3.86(\pm 0.61)$ 점이었으며 최저점은 1점, 최고점은 5점이었다. 감정표현에 대한 주의 정도는  $3.30(\pm 0.84)$ 점이었으며 최저점은 1점에서 최고점은 5점이었고, 감정의 부조화 영역은  $3.52(\pm 0.57)$ 점이었으며 최저점 2점, 최고점 5점으로 나타났다. 문항별로 감정노동이 가장 높은 문항은 「나는 직장생활을 잘하기 위하여 실제 감정을 숨겨야 하는 경우가 있다.」로  $4.08(\pm 0.73)$ 점이었으며 가장 낮은 점수를 보인 문항은 「겉으로 드러난 행동과 실제 느끼는 감정 때문에 혼란스러울 때가 있다.」로  $3.17(\pm 0.93)$ 점이었다.

3) 간호사의 직무만족도를 영역별로 살펴보면 100점 만점에 평균  $60.79(\pm 7.56)$ 점, 5점 만점에 평균 평점  $3.04(\pm 0.39)$ 점으로 보통 이상이었다. 영역별로 살펴보면 상호작용 영역이 5점 만점에 평균 평점  $3.61(\pm 0.56)$ 점으로 가장 높았으며, 간호사-의사관계  $3.28(\pm 0.66)$ 점, 자율성  $3.27(\pm 0.53)$ 점, 전문직 수준  $3.21(\pm 0.65)$ 점, 행정  $2.78(\pm 0.53)$ 점, 보수  $2.67(\pm 0.72)$ 점, 업무 요구  $2.48(\pm 0.54)$ 점 순이었다.

문항 중 가장 높은 점수를 보인 문항은 「일이 바쁠 때는 동료 간호사와 서로 도우며 일하기를 주저하지 않는다.」라는 항목이었고 가장 점수가 낮은 항목은 「내게 주어진 업무량이 많지 않다면 더 좋은 업무 수행을 할 수 있다고 생각한다.」로 나타났다.

4) 간호사의 감정소진과 직무만족도의 관계는 음의 상관관계를 보여 통계적

으로 유의하였으며 이는 감정노동이 클수록 직무만족도는 감소한다는 것을 나타내었다. 간호사의 경력에 따른 상관관계에서는 1년 미만 경력자의 감정소진이 가장 낮았으며 통계적으로 유의하였다. 직무만족도는 10년 이상 경력자가 높았으며, 각각 통계적으로도 유의하였다.

5) 일반적 특성에 따른 감정소진은 통계적으로 유의미한 영역이 없었으나 직무만족도와는 연령, 결혼상태, 교대근무, 경력, 직위와 통계적으로 유의미한 결과를 나타냈다. 연령에서는 40대 이상이 20대 보다 직무만족도가 높았으며 기혼자가 미혼자보다 직무만족도가 높았다. 또한 상근 근무자가 교대 근무자보다 직무만족도가 높았으며 낮번간호와 책임/전문/수간호사 이상 간호사가 일반병동간호사보다 직무만족도가 높았다.

## 2. 제언

1) 본 연구 결과 감정노동과 직무만족도는 음의 상관관계가 있는 것으로 나타났는데 어떠한 감정노동이 직무만족도를 낮추는지 구체적으로 알아보기 위해 질적 연구를 제언한다.

2) 일반적 특성에 따른 감정노동과 직무만족도의 관계에 대한 선행연구는 충분히 진행되었으므로 돌보는 환자의 수와 직접간호에 투자하는 시간별 감정노동과 직무만족도의 관계에 대한 연구를 제언한다.

## 참 고 문 헌

- 강현임 (2010). 일개 상급종합병원 간호사의 직무만족, 직무스트레스 및 고객 지향성에 관한 연구. *한국산업간호학회지*. 19(2), 268-277.
- 고미라 (1995). 감정노동의 개념화를 위한 일 연구: 서구 이성 중심적 노동개념 비판. 이화여자대학교 대학원. 석사학위 논문.
- 고정옥 (2013). 임상간호사의 감정노동이 직장에서의 행복감에 미치는 영향. *한국콘텐츠학회논문지*. 13(4), 250-261.
- 고지성 (2010). 감정노동이 임상간호사의 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구. 연세대학교 보건환경대학원. 석사학위 논문.
- 곽영기 (2014). 병원간호사의 감정노동, 감성지능, 건강증진행위 및 이직의도에 관한 연구. 초당대학교 일반대학원. 석사학위 논문.
- 권미나 (2014). 중환자실 간호사의 의사소통능력, 감정노동 및 소진. 아주대학교 대학원. 석사학위 논문.
- 권정옥 (2011). 중소병원 간호단위의 간호근무환경에 따른 간호사의 직무만족도 및 이직의도. 동아대학교 간호대학원. 석사학위 논문.
- 권혁형 (2007). 간호사의 직무만족과 이직의도에 미치는 요인: 강원도 지역내 근무자 중심으로. 포천중문외과대학교 보건복지대학원. 석사학위 논문.
- 김경남 (2013). 병원조직문화유형과 근무경력이 간호사의 조직시민행동에 미치는 영향. *한국산학기술학회*. 14, 5707-5713.
- 김민주 (1998). 호텔종업원의 감정노동이 직무관련태도에 미치는 영향. *관광학연구*. 21(2), 129-141.
- 김선미 (2014). 감정노동이 소진과 직무만족에 미치는 영향. 건국대학교 행정

- 대학원. 석사학위 논문.
- 김세향 (2014). 간호사의 감정노동과 의사소통능력이 이직의도에 미치는 영향. 동국대학교 대학원. 석사학위 논문.
- 김인순 (2009). 간호사의 감정노동과 소진, 이직의도와의 관계에서 자기효능감과 사회적 지지의 역할. *간호행정학회지*. 15(4), 515-526.
- 김의영, 이준우, 조성진 (2013). 시큐리티 요원의 근무경력에 따른 감정노동이 고객지향성에 미치는 영향. *한국경호경비학회지*. 37, 249-271.
- 김정인 (2013). 간호사의 감정노동, 직무스트레스 및 피로. 관동대학교 대학원. 석사학위 논문.
- 김중희 (2010). 병동간호사와 외래간호사의 업무스트레스와 직무만족도 비교. 가천의과학대학교 간호대학원. 석사학위 논문.
- 김중희, 조현숙 (2013). 일부 대학 부속병원 외래간호사와 병동간호사의 업무스트레스와 직무만족도 비교. *한국직업건강간호학회지*. 22(2), 83-92.
- 김진규 (2011). 중소병원 간호사의 감정노동과 직무만족 및 이직의도와의 관계. 부산가톨릭대학교 생명과학대학원. 석사학위 논문.
- 김진이 (2007). 임상간호사의 비판적 사고성향과 직무만족도 관계연구. 경희대학교 교육대학원. 석사학위 논문.
- 김하자 (2011). 간호사의 감정노동과 사회적 지지, 우울과의 관계. 제주대학교 대학원. 석사학위 논문.
- 김현형 (2009). 호텔 종사원의 감정노동, 소진현상, 그리고 서비스 제공수준과의 영향관계 연구. 안양대학교 대학원. 박사학위 논문.
- 김현옥 (2013). 응급실 간호사의 감정노동에 관한 연구. 을지대학교 대학원. 석사학위 논문.
- 김혜란 (2003). 중환자 간호사의 업무스트레스와 대처방법에 관한 연구. 충북대학교 대학원. 석사학위 논문.

- 김혜숙 (2000). 임상간호사의 업무 스트레스, 소진정도와 대처방법에 관한 연구. 조선대학교대학원. 석사학위 논문.
- 민은희 (2009). 임상간호사의 근무경력과 부서별 업무 스트레스와 대처유형: 일개 대학병원 중심으로. 공주대학교 대학원. 석사학위 논문.
- 박미마 (2013). 임상간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인. 가톨릭대학교 대학원. 석사학위 논문.
- 박미미, 한숙정 (2013). 가정전문간호사의 감정노동, 직무 스트레스, 개인적 자원의 직무만족도와의 관련성. *지역사회간호학회지*, 24(1), 51-61.
- 박석희, 송윤정 (2013). 조직원들의 감정노동의 직무성과와의 관계: 차원, 영향 및 시사점. *한국거버넌스학회보*. 20(1), 1-24.
- 박수미 (2013). 종합병원 간호사의 감정노동과 이직의도와의 관계에서 감정지능의 조절효과. 순천대학교 대학원. 석사학위 논문.
- 박영성 (2011). 프리셉터 제도의 현황과 개선방안에 대한 연구: 순천 S병원 간호사에 대한 인식조사를 중심으로. 순천대학교 경영행정대학원. 석사학위 논문.
- 박인아 (2008). 간호사의 성격, 감정노동이 직무태도에 미치는 영향. 한양대학교대학원 석사학위 논문.
- 박홍주 (1995). 판매여직원의 감정노동에 관한 일연구: 서울시내 백화점 사례를 중심으로. 이화여자대학교 대학원. 석사학위 논문.
- 박효진 (2002). 호텔종사원의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한연구. 경기대학교 대학원. 석사학위 논문.
- 박혜림 (2011). 신규간호사의 직무 만족 요인. 성신여자대학교 대학원. 석사학위 논문.
- 변은숙 (2009). 신규 간호사의 이직의도와 직무스트레스, 직무만족과의 관계. 연세대학교 보건대학원. 석사학위 논문.

- 봉영숙 (2007). 임상간호사의 직무만족에 영향을 미치는 요인. 전남대학교 대학원. 석사학위 논문.
- 백승희 (2003). 미용인들의 감정노동, 소진, 직무만족에 관한 연구. 인제대학교 보건대학원. 석사학위 논문.
- 신명애 (2014). 일 지역 병원간호사의 간호근무환경과 직무만족이 이직의도에 미치는 영향. 인제대학교 대학원. 석사학위 논문.
- 송미라, 박금주 (2011). 외래간호사의 감정노동 경험. *간호행정학회지*. 17(4), 451-461.
- 송민혜 (2010). 지방공무원의 감정노동과 직무만족에 관한 연구. 건국대학교 대학원. 석사학위 논문.
- 송윤정 (2011). 간호사의 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향. 가톨릭 대학교 행정대학원. 석사학위 논문.
- 안은미 (2013). 노인요양병원 간호사의 감정노동과 소진 및 직무만족도의 관계. 아주대학교 대학원. 석사학위 논문.
- 안지영 (2007). 일개 암 전문병원 임상간호사의 감정노동정도와 직무스트레스에 관한 연구. 가톨릭대학교 보건대학원. 석사학위 논문.
- 양아기 (2011). 간호사의 소진과 감정노동 및 자기효능감에 대한 연구. *간호행정학회지*. 17(4), 423-431.
- 오영미 (2010). 간호사의 감정노동과 조직유효성에 관한 연구. 한양대학교 대학원. 석사학위 논문.
- 오정학, 육풍림 (2011). 카지노종사원의 직무요구, 직무자원과 소진 그리고 직무만족의 관계. *관광연구*. 26(4), 375-397.
- 유기현(2002), *조직 행동론*. 무역경영사도.
- 유인순 (2014). 간호사의 성격유형에 따른 직무만족도의 차이. 성신여자대학교 대학원. 석사학위 논문.

- 유정윤 (2014). 항공사 객실승무원의 감정표현규범에 따른 감정노동이 고객지향성에 미치는 영향. *관광경영연구*. 59, 265-284.
- 유재현 (2012). 수영지도자의 근무경력에 따른 교수행동분석 연구. 전남대학교 교육대학원. 석사학위 논문.
- 윤혜영 (2002). 내외과 중환자 간호진단에 따른 간호중재 프로토콜 개발. 연세대학교 대학원. 석사학위 논문.
- 이병훈 (2010). 항공사 객실승무원의 감정노동이 고객서비스에 미치는 영향. 인천대학교 경영대학원. 석사학위 논문.
- 이수미 (2013). 중년간호사의 직무만족도. 창원대학교 보건대학원. 석사학위논문.
- 이순늬 (2010). 간호사의 감정노동과 소진 및 직무몰입의 관계. 한양대학교 임상간호정보대학원. 석사학위 논문.
- 이유라, 홍성화 (2010). 호텔종사원의 감정노동이 소진과 직무만족에 미치는 영향. *관광연구*. 25(1), 185-203.
- 이유정 (2004). 노인전문요양시설 생활지도원의 감정노동(Emotional Labor)이 소진에 미치는 영향에 관한 연구. 연세대학교 사회복지대학원. 석사학위 논문.
- 이은주 (2013). 대학병원 간호사의 감정노동이 간호업무성과에 미치는 영향. 순천향대학교 건강과학대학원. 석사학위 논문.
- 이정희 (2005). 임상등급별 간호사의 업무 스트레스 및 대처유형. 연세대학교 대학원. 석사학위 논문.
- 이지현, 진수진, 주현정 (2011). 공공의료기관 간호사의 조직몰입, 간호조직문화, 이직의도가 직무만족도에 미치는 영향. *보건과 사회과학*. 30, 199-230.
- 이하진 (2013). 간호사의 직무만족에 영향을 미치는 요인. 전남대학교 대학원. 석사학위 논문.

- 이태경 (2007). 사회복지 종사자들의 감정노동과 직무만족간의 관계. 대구대학교 재활과학대학원. 석사학위 논문.
- 임동숙 (2013). 외래간호사의 감정노동, 감성지능, 직무스트레스. 한양대학교 임상간호정보대학원. 석사학위 논문.
- 임지영 (2008). 감정노동을 중심으로 한 노인주간·단기보호시설 종사자들의 소진에 영향을 미치는 원인변수에 관한 연구. 이화여자대학교 사회복지대학원. 석사학위 논문.
- 임하나 (2013). 일반간호사의 감정노동에 미치는 영향요인. 동아대학교 대학원. 석사학위 논문.
- 원금혜 (2003). 간호사의 직무만족도에 관한연구: 종합병원 및 대학부속병원을 중심으로. 대전대학교 사회복지대학원. 석사학위 논문.
- 장금성 (2000). 간호사의 임상경력 개발모형수축에 관한 연구. 연세대학교 대학원. 석사학위 논문.
- 전준희 (2010). 임상간호사의 감정노동이 소진과 직무만족도에 미치는 영향. 경북대 수사과학대학. 석사학위 논문.
- 정명숙 (2006). 감정노동이 조직유효성에 미치는 영향. 가톨릭대학교 의료경영대학원. 석사학위 논문.
- 정은선 (2014). 임상간호사의 직무스트레스와 감정노동이 직무만족도에 미치는 영향. 가톨릭대학교 행정대학원. 석사학위 논문.
- 정은자, 채계순, 노원자, 박미미, 조의영, 김현정 (2013). 병원간호인력 배치현황 실태조사. *병원간호사회 법제위원회*.
- 조수경 (2005). 백화점 판매사원의 감정노동과 직무스트레스 반응에 관한 연구. 가톨릭대학교 보건대학원. 석사학위 논문.
- 조철호 (2010). 간호사의 직무스트레스가 직무소진, 직무만족, 이직의도에 미치는 영향: 대구·경북지역 대형병원을 중심으로. *대한경제학회 추계*

학술 발표대회 논문집. 366-380.

조희숙 (2012). 임상간호사의 직무 스트레스, 감정노동 및 이직의도. 한양대학교 공공정책대학원. 석사학위 논문.

차선경, 신이수, 김경영, 이보영, 안수연, 장향순, 권은정, 김덕희(2009). 간호사의 감정노동과 영향요인에 관한 연구. *임상간호연구*. 15(2), 23-35.

최영옥 (2012). 간호사의 감성지능, 직무만족, 고객지향성의 상관관계: K대학, 부속병원 간호사를 대상으로. 경희대학교 행정대학원. 석사학위 논문.

최희선 (2013). 종합병원 전담간호사의 직무만족도와 이직의도 영향요인. 동아대학교 대학원. 석사학위 논문.

한창복, 문희자 (1996). 임상간호사의 역할지각 및 직무만족에 관한 연구. *간호행정학회지*. 2(1), 115-124.

허미영 (2011). 간호사의 직무스트레스, 직무만족도, 성격유형과 이직의도에 관한 연구. 영남대학교 행정대학원. 석사학위 논문.

홍지연 (2007). 간호사의 직무특성과 경력특성이 경력몰입에 미치는 영향. 이화여자대학교 대학원. 석사학위 논문.

Adelmann, P. K., Zajonc, R. B. (1989). Facial efference and the experience of emotion, *Annual Review of Psychology*. 40, 249-280.

Arthur, D. (1990). Measuring the professional self-concept of nurse, a critical review. *Journal of Advanced Nursing*. 17, 721-719.

Ashforth, B. E., Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*. 18(1), 88-115.

Benner, P. (1982). From Novice to Expert, *American Journal of Nursing*. 402-407.

- Benner, P. (1984). *From Beginner to Expert : Excellence and Power in Clinical Nursing Practice*, Menlo Park, Calif, Addison-Wesely.
- Donner, G. (2004). Outcomes of a Career Planning and Development Program for Registered Nurse. *Nursing economics*. 22(5), 231-238.
- Greenhaus, J. H., Gallanan, G. A. (2008). The Baby Boom Generation and Career Management: A Call to Action. *Advances in Developing Human Resources*. 10(1), 70-85.
- Hall, D. T. (1976). *Careers in organizations*. Publishing co., Inc, Pacific Palisades, California.
- Hochschild, A. R. (1979). Emotion work, feeling rules and social structure. *American Journal of Sociology*. 85(3), 551-575.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed Heart; Commercialization of human feeling*. University of California Press, Berkeley.
- Hoppock, R. (1935). *Job satisfaction*. New York: Harper.
- Locke, E. A., Latham, G. P. (1990). Resolving Scientific Disputies by the Joint Design of Crucal Experiments by Anatagonists; Application to the Erez-latham Dispute Regarding Participation in Goal Setting. *Jornal of Applied Psychology*. 73, 753-772.
- Morris, J. A., Feldman, O. G. (1996). The Dimensions, antecedents and consequence of emotional labor. *Academy of Management Review*. 21(4), 986-1010.
- Grandey, A. A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*. 5(1), 95-110.

- Gray Benjamin (2009). The emotional labour of nursing – Defining and managing emotions in nursing work. *Nurse Education Today*. 29(2), 168-175.
- Stamps, P. L., Piedmont, E. B., Slavitt, D. B., Haase, A. M. (1978). Measurement of Work Satisfaction Among Health Professionals. *Medical care*, 16(4), 337-352.

## ABSTRACT

### Nurses' Working Career, Level of Emotional Labor, and Job Satisfaction

Hwang, Jung-Hye

Department of Nursing Science

Graduate School of Nursing

Sungshin Women's University

**Background and Purpose:** The industry in our modern society has become complicated and service industry has also rapidly developed. This situation causes some efforts for service providers on their emotional expression to the customers. This is called emotional labor. The level of emotional labor among health care providers including doctors and nurses is continuously increasing caused by intensified competition between hospitals and increasing demands from the patients. Therefore, nurses are engaging in continuous emotional labor in this atmosphere, and their job satisfaction is decreasing. Some studies have revealed that higher satisfaction with work represents higher productivity and lower job transfer rate. As a result, job satisfaction has become an important factor for evaluating

organizational outcomes and staffs' working efficiencies. The purpose of this study is to explore the level of emotional labor and job satisfaction according to nurses' work experiences and examine the correlations between these factors.

**Method:** This study was conducted with 159 clinical nurses working at K general hospital in Seoul. With a questionnaire, the data were collected from 2nd to 14th of June in 2014. The questionnaire was consisted of 9 items for emotional labor and 20 items for job satisfaction. Using SPSS WIN 20.0 program, the data were analyzed with descriptive statistics, *t*-test, one-way ANOVA, Scheffe's test, and Pearson's correlation coefficient.

**Results:** In this study, the frequency of nurse's emotional labor was  $3.86(\pm.61)$ , ranged from 1 to 5. The level of care about emotional expression was  $3.30(\pm.84)$ , ranged from 1 to 5. In addition, the figure for emotional imbalance was  $3.52 (\pm.57)$ , ranged from 2 to 5. The level of job satisfaction was relatively higher with  $60.79(\pm 7.56)$  out of 100 and  $3.04(\pm.39)$  out of 5. In detail, interaction was the highest score which is  $3.61(\pm.56)$  out of 5 while those for relationships between nurse and doctor, autonomy, professional work level, administration, reward and work demand were  $3.28(\pm.66)$ ,  $3.27(\pm.53)$ ,  $3.21(\pm.65)$ ,  $2.78(\pm.53)$ ,  $2.67(\pm.72)$  and  $2.48(\pm.54)$ , respectively. There was a negative correlation between emotional labor and job satisfaction in clinical nurses and it was statistically significant. There was a

positive correlation between emotional labor and 3 to 10 years working career as a nurse and it was statistically significant. The nurses working less than 1 year showed the lowest score in emotional labor while the nurses working over 10 years showed the highest score in job satisfaction and it was statistically significant. There were statistically significant differences between job satisfaction and age, marital status, work shift, career, position.

**Conclusion:** Although several organizational policies have tried to decrease emotional labor and increase nurses' job satisfaction, emotional labor is still existed. Also there is a distinct negative correlation between emotional labor and job satisfaction because clinical nurses are confronted with the rapid changes of patients' demands and environments in health care system. Therefore, each individual nurse, organization, and entire field of nursing should make a lot of efforts to reduce emotional labor and improve job satisfaction among clinical nurses. Moreover, we have to manage them systematically.

조사 일시	2014년      월      일
설문 번호	NO.

<부록: 설문지>

안녕하십니까?

바쁘신 중에 설문조사에 참여해 주신 것에 진심으로 감사드립니다.

본 설문지는 “근무경력, 간호사의 감정노동 및 직무만족도”를 알아보기 위하여 만들어진 설문지입니다. 본 설문지의 결과는 근무경력에 따라 간호사의 감정노동 정도를 분석하고 간호사의 직무만족을 강화 시킬 수 있는 방안 모색에 귀중한 자료로 사용될 것입니다. 귀하께서 응답하여 주신 내용은 무기명으로 처리되며 연구 이외의 다른 목적으로는 사용되지 않을 것입니다. 귀하의 도움에 깊이 감사드립니다.

국립중앙의료원 간호부 황정혜 드림  
성신여자대학교 간호대학원 석사과정 황정혜 드림  
E-mail : [hancok41@hanmail.net](mailto:hancok41@hanmail.net)  
연구문의 : 국립중앙의료원 임상시험심사위원회 02-2260-7014

❖ 다음은 귀하의 일반적 사항에 대한 것입니다. 해당번호에 체크(V)하여 주십시오.

1. 귀하의 연령은? ( 만            )세
  
2. 귀하의 결혼 상황은?    ① 미혼            ② 기혼            ③ 이혼            ④ 별거  
    ⑤ 사별            ⑥ 동거
  
3. 귀하의 종교는?    ① 없음            ② 기독교        ③ 천주교        ④ 불교  
    ⑤ 기타\_\_\_\_\_

4. 귀하의 최종학력은?

- ① 3년제 졸    ② RN-BSN 재학 중    ③ 방송통신대학교 재학 중    ④ 전공심화과정 재학 중  
⑤ 학점은행제 재학 중    ⑥ 독학사    ⑦ 4년제 졸    ⑧ 석사과정 중  
⑨ 석사과정 졸    ⑩ 박사과정 중    ⑪ 박사과정 졸    ⑫ 기타\_\_\_\_\_

5. 귀하의 현재 근무 부서는?

- ① 내과계 병동    ② 외과계 병동    ③ 중환자실 내과계    ④ 중환자실 외과계  
⑤ 응급실    ⑥ 수술실    ⑦ 외래    ⑧ 소아과 병동    ⑨ 산과 병동    ⑩ 정신과 병동  
⑪ 회복실    ⑫ 분만실    ⑬ 검사실(내시경실, 심혈관 조영실 등)    ⑭ 인공신장실  
⑮ 정형외과 병동    ⑯ 신경외과 병동    ⑰ 신경과 병동    ⑱ 흉부외과 병동  
⑲ 건강검진센터    ⑳ 마취과

6. 귀하는 현재 교대 근무를 하고 있습니까?

- ① 상근    ② 2교대 근무    ③ 3교대 근무    ④ 기타\_\_\_\_\_

7. 본 병원에 입사하기 전 다른 직장 경력은? (        )년 (        )월

8. 귀하의 현재병원 경력은? (        )년 (        )월

9. 귀하의 현재 직위는?

- ① 일반병동 간호사    ② 특수병동 간호사(응급실, 중환자실, 인공신장실 등)  
③ 밤번 간호사    ④ 낮번 간호사    ⑤ 외래 일반 간호사    ⑥ 책임 간호사  
⑦ 전문 간호사    ⑧ 수간호사 이상

다음 문항은 감정노동에 관한 내용입니다. 귀하의 의견에 가장 가까운 곳에 (v)표 해주십시오.

내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇 다	매우 그렇다
1. 나는 직장 생활을 잘하기 위하여 실제 감정을 숨겨야 하는 경우가 있다.	1	2	3	4	5
2. 환자가 나에게 따뜻함과 친절함을 느낄 수 있도록 일부러 노력할 때가 있다.	1	2	3	4	5
3. 직장생활을 하면서 실제 감정을 표현하지 못하는 것이 대단히 어렵다고 느낀다.	1	2	3	4	5
4. 환자를 대할 때 나의 실제 감정과 표현하는 행동과는 상당한 차이가 있다.	1	2	3	4	5
5. 환자들을 항상 미소로 응대하는 것은 어려운 일이다.	1	2	3	4	5
6. 나는 직장 내에서 진짜로 웃는 경우보다 일부러 웃는 경우가 더 많다.	1	2	3	4	5
7. 겉으로 드러난 행동과 실제 느끼는 감정 차이 때문에 혼란스러울 때가 있다.	1	2	3	4	5
8. 나는 기분이 나쁠 때에도 환자들에게 표현하지 않으려고 노력한다.	1	2	3	4	5
9. 나는 환자들을 위하여 실제 감정을 왜곡한다.	1	2	3	4	5

⊕ 다음 문항은 직무 만족도에 관한 내용입니다. 귀하의 의견에 가장 가까운 곳에 (V)표 해주십시오.

내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 현재 받고 있는 보수에 만족한다.	1	2	3	4	5
2. 내가 현재 받고 있는 보수는 타병원에 비하면 높은 편이다.	1	2	3	4	5
3. 나는 현재 수행하고 있는 업무를 다른 사람에게 자랑스럽게 말한다.	1	2	3	4	5
4. 내가 만약에 진로 결정을 다시 한다면도 여전히 간호사를 택할 것이다.	1	2	3	4	5
5. 내가 수행하는 간호사의 업무는 정말 중요한 일이다.	1	2	3	4	5
6. 대체로 간호사와 관련부서 의사 및 간호사 간에 많은 협력이 이루어진다.	1	2	3	4	5
7. 의사와 간호사들은 일반적으로 간호사의 하는 일에 대해 이해하고 인정한다.	1	2	3	4	5
8. 간호 행정자들은 일반적으로 일상적인 문제나 업무에 관해 간호사와 의논한다.	1	2	3	4	5
9. 간호사 업무에서 생기는 문제들과 병원 행정자들의 견해 간에는 많은 간격(gap)이 있다.	1	2	3	4	5
10. 우리 병원에서는 간호사의 발전을 위해 많은 기회를 주고 있다.	1	2	3	4	5
11. 나는 때때로 내가 결정한 보다 좋은 전문적 실무 표준에 어긋나는 일을 하도록 요구받는다.	1	2	3	4	5

12. 나의 상사는 내가 하는 업무에 대해 필요이상의 감독을 한다고 느낀다.	1	2	3	4	5
13. 나에게 중요한 업무를 결정할 권한이 있으며 직속상관이 나를 지지해준다.	1	2	3	4	5
14. 간호사에게 요구되는 서류업무가 너무 많다.	1	2	3	4	5
15. 내가 만약 각 환자와 접촉할 수 있는 시간이 많다면 훨씬 더 좋은 간호를 할 수 있다고 생각한다.	1	2	3	4	5
16. 내게 주어진 업무량이 많지 않다면 더 좋은 업무수행을 할 수 있다고 생각한다.	1	2	3	4	5
17. 관련부서 의사 및 간호사와 환자 간호 문제에 관하여 의논 할 많은 시간과 기회가 있다.	1	2	3	4	5
18. 나는 동료 전담간호사와 화목한 가족처럼 지내지 않는다.	1	2	3	4	5
19. 일이 바쁠 때는 동료 간호사와 서로 도우며 일하기를 주저하지 않는다.	1	2	3	4	5
20. 근무 시 각기 의료팀 사이에 대단한 팀워크와 협동을 발휘한다.	1	2	3	4	5

협조해 주셔서 대단히 감사합니다.