

한국어판 감정노동전략 측정도구의 신뢰도와 타당도: 임상간호사를 대상으로

최희정 · 김미연

건국대학교 간호학과

Psychometric Properties of Korean version of Nurse Emotional Labor Strategy Scale (K-NELSS)

Choi, Heejung · Kim, Miyeon

Department of Nursing, Konkuk University

Purpose: Purposes of this study were to develop a Nurse Emotional Labor Strategy Scale in Korean (K-NELSS) and to evaluate its psychometric properties. **Methods:** The 14 items Emotional Labor Strategy Scale (ELSS) was translated into Korean and modified to apply to nurses. Two hundred and fifty nurses working in various units completed the questionnaire. Factor validity using confirmatory factor analysis, construct validity using correlation with burn-out, and criterion validity using correlation with Korean-Emotional Labor Scale (K-ELS) were identified. Reliability was tested by Cronbach's α . **Results:** K-NELSS has 3 domains: surface acting, deep acting, and expression of naturally felt emotions. Confirmatory factor analysis showed moderate goodness of fit (RMSEA=.80, SRMR=.07, CFI=.93, TFI=.92). Correlation between surface acting and burn-out was $r=.37$ ($p<.001$), and between K-NELSS and K-ELS were $r=.57$ ($p<.001$) in surface action and $r=.62$ ($p<.001$) in deep acting. Cronbach's α s for surface acting, deep acting, and expression of naturally felt emotions were .89, .88, .84, respectively. **Conclusion:** Psychometric properties of K-NELSS indicate that it is a useful and reliable tool to assess emotional labor of Korean nurses. In addition, with a small number of items, it is relatively easy to use.

Key Words: Nurses, Emotions, Surveys and questionnaires, Psychometrics, Reproducibility of results

서 론

1. 연구의 필요성

감정노동(emotional labor)은 산업이 고도화되고 서비스업 종사자가 증가하면서 등장한 노동의 새로운 형태로서, 고객과 상호작용하는 직무 수행 중에 말투나 표정, 몸짓으로 드러나는

감정을 조직이 정한 대로 표현하기 위해 자신의 실제 감정을 억누르거나, 통제하는 것이다[1]. 최근 의료서비스의 질이 강조되고 고객중심의 환경으로 변화하고 있어, 대부분의 병원에서는 직접간호를 제공하는 간호사의 감정표현과 행동이 조직에서 정한 기준에 따라 준수되고 있는지 감독하고 있으며 이에 따라 간호직은 높은 수준의 감정노동을 감당해야 하는 직업으로 분류되고 있다[2]. 또한 2014년 고용노동부가 ‘감정노동평가

주요어: 간호사, 감정, 설문조사 및 설문지, 심리측정, 결과의 재현성

Corresponding author: Kim, Miyeon

Department of Nursing, Konkuk University, 268 Chungwon-daero, Chungju 27478, Korea.
Tel: +82-43-840-3958, Fax: +82-43-840-3958, E-mail: miyoun1130@kku.ac.kr

Received: Dec 29, 2017 | Revised: Feb 24, 2018 | Accepted: Feb 27, 2018

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

지침'을 발표한 이후 감정노동 근로자를 고용하고 있는 모든 사업장의 관리자는 감정노동으로 인한 노동자의 건강문제 관리와 예방에 관심을 두기 시작하였고[3] 이에 간호사를 대상으로 한 감정노동 연구가 급증하였다[4].

감정노동의 개념은 여러 연구자들에 의해 정의가 수정, 발전되었고 이에 따라 다양한 측정도구들이 개발되었다. 이들 중 국내 간호연구에서 가장 흔히 사용되었던 측정도구는 Morris와 Feldman [5]이 제시한 감정노동 개념인 감정표현 빈도, 감정표현 주의성, 감정부조화를 바탕으로, Kim [6]이 호텔 종사자를 대상으로 하여 개발한 9개 문항으로 구성된 감정노동 측정도구이다[6]. 그러나 Kim [6]의 도구는, Morris와 Feldman [5]이 감정노동을 다차원적으로 해석한 것과는 달리 총점으로 사용되었다는 점, 그리고 타당도가 검증되지 않았다는 한계를 지니고 있다.

국내 간호연구에서 흔히 사용되어 온 다른 도구는 Brotheridge와 Lee [7]가 경영학과 대학생을 대상으로 하여 개발한 Emotional Labor Scale (ELS)이다. Brotheridge와 Lee [7]는 감정노동을 직무 관련 차원과 감정부조화로 구분하고 감정표현의 빈도, 강도, 다양성, 상호작용 지속시간을 직무 관련, 그리고 표면행위와 내면행위를 감정부조화로 정의하였다. ELS는 Lee 등[8]에 의해 한국어판 ELS가 개발되었고 사회복지사, 심리상담사, 교사, 간호사 등을 대상으로 신뢰도와 타당도가 검증되었다. 그러나 신뢰도와 타당도 검증 연구에서 사용한 점수화 방법이 원 도구의 점수화 방법과 다르다는 문제가 있으며 이에 K-ELS가 이용된 간호연구는 찾아보기 어렵다.

이후 Lee와 Brotheridge [9]는 감정노동 개념에서 직무 관련 문항을 삭제하고 표면행위와 내면행위를 의미하는 감정부조화만을 강조하면서 표면행위를 감정 숨김(hiding feeling), 거짓 감정(fake emotions)으로 구분하여 9문항의 개정된 ELS를 개발하였다. 그러나 개정된 ELS를 사용한 간호연구는 국내 외적으로 찾아보기 어렵다.

감정노동을 정의하면서 감정부조화 차원만 포함시켰던 도구들과 달리, 직무를 수행하면서 느끼는 모든 감정 및 감정표현 방식을 측정함으로써 감정노동을 확인하고자 Glomb와 Tews [10]는 14가지 감정의 종류(긍정적 감정 5가지, 부정적 감정 9가지)에 대한 표현 방식(느끼는 대로 표현, 느끼지 않아도 표현, 느끼더라도 표현하지 않음)을 조합한 42개 문항의 감정노동 측정도구(Discrete Emotions Emotional Labor Scale, DEELS)를 개발하고 타당도를 검증하였다. 연구결과 감정의 거짓 표현, 감정의 숨김 차원은 감정부조화[7, 9]와 유의한 양의 상관을 나타낸 반면 느끼는 대로 표현은 감정부조화와 유의한 부적 상관을 나타냄으로써 타당도가 확보되었다. 이 도구

는 여러 가지 감정을 기반으로 하여 복잡한 감정노동을 측정하였다는 장점은 있으나 내면행위를 감정노동의 범위에 포함시키지 않았고, 감정노동의 빈도에만 초점을 두고 감정노동을 평가하였으며[7], 문항 수가 많아 현장에 적용하여 사용하기 어렵다는 단점이 있으며 이에 본 도구를 사용한 국내 간호연구는 찾아보기 어렵다.

Diefendorff, Croyle와 Gosserand [11]는 감정부조화인 표면행위나 내면행위에 국한되었던 기존의 감정노동의 개념에 자연스러운 감정표현을 포함시키고 이를 감정노동전략이라고 하였다. 조직 구성원이 직무를 수행하는 동안 감정부조화인 표면행위나 내면행위보다 자신이 느끼는 대로 감정을 표현하는 경우가 더 흔할 뿐만 아니라, 업무 중 느끼는 대로 감정을 표현하는 경우에도 이것이 조직의 감정표현규칙과 일치하는 것인지 확인하는 의식적인 노력을 하기 때문에 이러한 '자연스러운 감정표현'이 감정노동전략 내에 포함되어야 한다고 하였다[11]. 또한 자연스러운 감정표현은 실제로 느낀 감정과 외부로 표현하는 감정이 같다는 점에서 표면행위와는 다르고, 표현해야 하는 감정을 실제 느끼기 위한 의도적 노력이 필요치 않다는 점에서 내면행위와는 구별되므로, 이들 3가지 전략은 하나의 연속선 내에 있는 것이 아니라 서로 다른 차원임을 설명하였다[11]. 이러한 감정노동전략의 개념을 바탕으로 Diefendorff 등[11]은 기존의 감정노동 측정도구의 주축이었던 감정부조화[5,7,9]와 자연스러운 감정표현 개념[10]을 포괄하는 감정노동전략 측정도구(Emotional Labor Strategy Scale, ELSS)를, 기존 도구들을 바탕으로 하여 사람을 직접 대면해 상호작용하는 영업, 서비스, 의료, 보육 및 비서직 등 다양한 직종의 종사자들을 대상으로 개발하고 타당도와 신뢰도를 검증하였다.

이상에서 언급된 감정노동의 개념에 따라 개발된 도구들의 특성과 그 동안 이루어진 감정노동 관련 국내 간호연구들에서 사용된 측정도구에 대한 고찰 결과를 요약하면, 간호가 아닌 다른 서비스 직종을 대상으로 개발된 도구를 그대로 사용하였거나[12], 감정노동의 직무 관련 차원과 감정부조화 차원을 구분하지 않은 채 총점으로 점수화하여 사용하였거나[13], 외국에서 개발된 도구를 한국어판 타당화 과정 없이 사용하는 등의 문제점들을 발견할 수 있었다[14].

이상과 같은 문제를 해결하기 위해 감정부조화인 표면행위와 내면행위뿐만 아니라 자연스런 감정 표현까지 포괄하고 있는 Diefendorff 등[11]이 개발한 감정노동전략 측정도구(ELSS)를 번역하여 국내 간호사를 대상으로 도구의 타당도와 신뢰도를 검증할 필요가 있다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 Diefendorff 등[11]이 개발한 ELSS를 우리나라 언어로 번역한 후 간호 서비스, 간호업무 상황에 적합하도록 문항의 문구를 수정한 한국어판 간호사 감정노동전략 측정도구(Korean version of Nurse Emotional Labor Strategy Scale, K-NELSS)를 개발하고 이의 신뢰도와 타당도를 검증하는 것이다.

연구 방법

1. 연구설계

본 연구는 감정노동전략 측정도구인 Diefendorff 등[11]이 개발한 ELSS의 한국어판 간호사의 감정노동을 측정하는 도구의 신뢰도와 타당도를 검증하기 위한 방법론적 연구이다.

2. 연구대상

서울에 소재한 대학병원 및 상급종합병원 4기관, 6개월 이상 근무하고 있는 간호사 중 일상적으로 감정노동을 경험하는 일반병동(내과계, 외과계)과 정신과병동, 응급실, 외래 간호사를 근접모집단으로 하여 편의표출을 하였다.

표본 크기는 주요 통계기법인 확인적 요인분석을 기준으로 문항 수의 10배 이상을 권장하는 근거[15]와 다양한 근무단위 즉, 일반 입원병동, 정신과, 응급실 및 외래에 근무하는 간호사를 간호단위별로 최소 30명 이상 포함시켜 총 250명으로부터 자료를 수집하였다.

3. 연구도구

1) 감정노동전략(Emotional Labor Strategy)

감정노동전략은 직무 수행 중 구성원이 느끼는 감정을 조직의 감정표현규칙에 따라 표현하기 위한 노력으로서 표면행위, 내면행위와 자연스러운 감정표현으로 구성된 것을 의미한다[12]. 이를 측정하기 위해, Diefendorff 등[11]이 사람을 직접 대면하는 직업(예: 영업, 서비스, 의료, 교육, 비서 등)에 종사하는 370여명의 대상자로부터 개발한 ELSS를 이용하였다. ELSS는 표면행위(surface acting) 7문항, 내면행위(deep acting) 4문항, 자연스러운 감정표현(expression of naturally felt emotions) 3문항으로, 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우

그렇다' 5점에 이르는 5점 척도로 측정한다. 점수는 각 하위차원별 원별로 총점을 문항 수로 나누어 구하며, 따라서 각 하위차원별 1~5점의 점수 범위를 지닌다. 개발 당시 3개 요인을 근거로 한 확인적 요인분석 결과 모형의 적합도가 RMSEA .06, SRMR .04, TLI .95, CFI .96으로 구성타당도가 확보되었다. 또한 개인의 성격특성(외향성, 정서불안정성, 성실성, 원만성) 및 감정표현규칙과의 상관관계를 구한 수렴타당도 검증에서도 대부분 논리적으로 유의한 관계를 나타내었다. 즉 성실성과 원만성은 표면행위와 부적상관($r = -.28, p < .05$; $r = -.31, p < .01$), 부정적 감정표현규칙은 표면행위와 정적상관($r = .29, p < .01$), 긍정적 감정표현규칙은 내면행위와 정적상관($r = .17, p < .05$)을 나타내어 수렴타당도가 확인되었다. 개발 당시 내적일관성 신뢰도는 표면행위 Cronbach's α 는 .91, 내면행위는 .82, 자연스러운 감정표현은 .75였다[11].

2) 직무소진(Job Exhaustion)

직무소진은 직무에 의해 정서적으로 고갈되어 지쳐있음을 느끼는 상태를 의미한다[16]. 직무소진은 감정노동과 관련된 선행 연구들에서 상관관계가 검증된 개념으로서 본 연구에서는 수렴타당도 검증을 위해 선택된 개념이다. 직무소진은 Maslach 등[16]이 개발한 Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) 중 직무소진 영역을 사용하여 측정하였다. MBI-GS는 소진(exhaustion) 5문항, 냉소(cynicism) 4문항, 직업 자신감(professional efficacy) 6문항으로 구성되어 있다. Mind Garden에서 MBI-GS 사용권을 구입하였고 Shin [17]이 번역하여 타당화 연구를 통해 검증한 한국어판 직무소진 척도를 승인 받은 후 이용하였다. 본 연구에서 사용한 직무소진의 점수는 '전혀 그렇지 않다' 0점에서 '매우 그렇다' 6점으로 5개 문항의 점수를 합산하여 점수범위는 0점에서 30점, 점수가 높을수록 직무소진을 많이 경험함을 의미한다. 개발당시 Maslach 등[16]의 연구와 Shin [17]의 연구 모두에서 직무소진의 신뢰도 Cronbach's α 는 .90이었다. 본 연구에서의 신뢰도 Cronbach's α 는 .90이었다.

3) 표면행위와 내면행위

준거타당도 검증을 위해서는 표면행위와 내면행위를 측정하는 Brotheridge와 Lee [7]가 개발한 Emotional Labor Scale (ELS)을 Lee 등[8]이 국내 실정에 맞게 번안한 한국판 감정노동척도(K-ELS)를 원저자와 국내 번안 저자의 승인 후 이용하였다. 본 도구는 감정노동 빈도(frequency) 3문항, 감정노동 강도(intensity) 2문항, 감정 표현규칙의 다양성(variety) 3

문항, 표면행위(surface acting) 3문항, 내면행위(deep acting) 3문항의 총 14문항으로 구성되어 있다. 점수는 각 하위영역별로 구하는데, '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 하여 각 영역 내 문항의 점수를 합산한 후 이를 문항수로 나누어 점수화한다. 점수범위는 1점에서 5점으로, 점수가 높을수록 각 영역의 속성이 높음을 의미한다. 본 연구에서는 감정부조화에 해당하는 표면행위와 내면행위만 분석에 사용하였다. 표면행위는 조직의 감정표현규칙에 따르기 위해 자신이 느끼는 감정과 다르게 표현하는 것이며, 내면행위는 조직의 감정표현규칙과 일치하는 감정을 실제로 느끼려는 노력을 의미한다[7].

Brotheridge와 Lee [7]의 연구에서 표면행위 Cronbach's α 는 .85, 내면행위 Cronbach's α 는 .82, Lee 등[8]의 연구에서 표면행위 Cronbach's α 는 .70, 내면행위 Cronbach's α 는 .68이었다. 본 연구에서 측정된 신뢰도는 표면행위 Cronbach's α 는 .74, 내면행위 Cronbach's α 는 .82였다.

4. 한국어판 간호사 감정노동전략 측정도구 개발 절차

원 도구인 ELSS의 저자 Diefendorff 등[11]으로 부터 도구 사용에 대한 승인을 받았다. 번역 및 문구 수정 과정은 다음과 같다.

1) 원도구의 번역

두 명의 연구자가 각각 영문으로 된 원 도구를 한글로 번역한 후 여러 번의 검토와 논의를 거쳐 합의 후 초안을 작성하였다.

2) 역 번역

번역을 통해 작성된 도구의 초안을 영어영문과 교수 1인이 역-번역하였다.

3) 원도구(영문)와 역번역된 도구(영문)의 비교

모국어가 영어인 전문가 1인이 역-번역된 영문도구와 원도구를 비교하면서 의미의 동일성을 검토하였다. 도구의 모든 문항이 비교적 단순한 문장으로 구성되었으며 문화적 특이성이 두드러지지 않았으므로 모든 문항에서 원본과 역-번역본의 의미가 동일한 것으로 나타났다. 따라서 번역도구의 번역 수정을 위한 단계는 필요하지 않았다.

4) 간호사용으로 문구의 수정

한국어로 완성된 문항들을 간호사에게 적용할 때 이해를 돕고 전반적인 간호업무 상황에 적용할 수 있도록 문항의 문구 중

'고객'은 '대상자나 보호자'로 수정하였다. 이는 본 측정도구를 적용할 대상자가 병원에 근무하는 간호사이고 이들의 주요 고객은 대상자와 보호자이므로 이를 명확하게 제시하는 것이 측정의 정확성에 기여할 것이라 판단하였기 때문이다. 그러나 '직무 수행'이라는 단어는 수정하지 않고 그대로 사용하였는데 이는 간호업무 수행이라고 할 경우 직접간호에 국한된 상황만으로 한정지을 수 있기 때문이다.

5) 사전 조사

위의 과정을 통해 완성된 설문지는 대학병원 및 상급종합병원 2기관에서 외과계 병동, 내과계 병동, 정신과, 외래, 응급실에 6개월 이상 근무한 간호사 30명을 대상으로 2016년 10월 1일부터 16일까지 사전 조사를 실시하였다. 사전 조사는 연구자와 대상자가 일대일로 만나 시행하였다. 먼저 대상자로 하여금 자가보고 형식으로 설문지에 응답하도록 하고 응답이 완료된 후, 연구자가 직접 대상자에게 문항 내 어색한 표현이나 이해 불가능한 용어, 문항 내용의 불명확성, 이해하기 어려운 문항에 대해 질문하였다. 설문에 소요되는 시간도 확인하였다.

사전 조사 결과 모든 간호사가 문항의 내용을 이해하고 응답하는데 어려움이 없었다고 하였다. 그러나 4번 문항의 '직무수행을 위해 나타낼 필요가 있는 감정을 단지 가진 척 한다'는 표현이 어색하다는 의견이 다수 있어 이를 '직무수행을 위해 나타낼 필요가 있는 감정을 느끼는 척 한다'로 수정하였다. 설문에 소요되는 시간은 평균 10분 정도였다.

6) 최종문항 선정

사전 조사 결과를 바탕으로 4번 문항을 수정한 후 14문항의 한국어판 간호사 감정노동전략 측정도구(K-NELSS)를 완성하였다.

5. 자료수집 및 연구윤리

자료수집은 2017년 6월 2일부터 7월 10일까지 서울시 소재 대학병원 및 상급종합병원에 근무하는 간호사를 대상으로 이루어졌다. 본 연구의 수행을 위해 K대학교 연구윤리심의위원회의 승인(7001355-201608-HR-132)을 받았다. 자료수집은 본 연구자가 각 병원 간호부의 허락을 받아 지정된 병동에 가서 설문지를 배포하고 5일 후에 직접 병동에서 수거하였다. 연구 목적과 내용에 대해 대상자에게 설명하고, 수집된 자료가 연구에만 사용될 것임을 제시한 후 자발적인 서면 동의서를 작성한 후에만 설문을 시작하도록 하였다. 연구참여 중에도 참여에 대

한 거부 의사를 밝힐 수 있으며 비밀유지와 익명보장에 대한 설명을 하였다. 응답자에 대해서는 설문 완료 후에 소정의 답례품을 제공하였다. 연구대상자 250명의 자료는 결측치가 없었으며 이에 모두 분석에 이용하였다. 자료분석 시 연구대상자의 사생활 보호 및 기밀 유지를 위해 개인 정보를 코드화 하였다.

6. 자료분석

본 연구의 자료는 SPSS/WIN 21.0 프로그램과 AMOS 20.0 프로그램을 이용하여 분석하였다.

1) 타당도 검증

(1) 구성타당도 검증

구성타당도(construct validity) 중 요인타당도 검증을 위해 확인적 요인분석(confirmatory factor analysis [CFA])을 실시하였다. 확인적 요인분석을 통해서는 도구의 문항들이 표면행위, 내면행위, 자연스런 감정표현으로 구성되어있는지 모델의 적합도와 요인에 대한 문항의 beta 값을 확인하였다.

문항의 수렴 및 판별타당도 검증을 위해 요인의 개념신뢰도(Composit Reliability, CR)와 평균분산추출(Average Variance Extracted, AVE)을 구하고 요인 간 상관관계의 제곱을 산출하였다.

구성타당도(construct validity) 중 수렴타당도(convergent validity) 검증을 위해서는 선행연구에서 상관관계가 검증되었던 직무소진을 적용하여 감정노동과의 상관관계를 Pearson's correlation analysis로 분석하였다. 이를 위한 가설은 다음과 같다.

- 가설 1. 한국판 간호사 감정노동전략의 표면행위 점수는 직무소진과 유의한 정적 상관이 있다.
- 가설 2. 한국판 간호사 감정노동전략의 자연스런 감정표현 점수는 직무소진과 유의한 부적 상관이 있다.
- 가설 3. 한국판 간호사 감정노동전략의 자연스런 감정표현 점수는 한국판 감정노동척도(K-ELS)의 표면행위 점수와 유의한 부적 상관이 있다.
- 가설 4. 한국판 간호사 감정노동전략의 자연스런 감정표현 점수는 한국판 감정노동척도(K-ELS)의 내면행위 점수와 유의한 정적 상관이 있다.

선행연구에서 직무소진과 내면행위와의 상관관계는 유의한 상관이 없음[18], 유의한 정적상관[19], 유의한 부적상관[20]으로 나타나 일관성이 없으므로 가설을 설정하지 않았다.

(2) 준거타당도 검증

준거타당도(criterion-related validity) 중 동시타당도(concurrent validity)를 검증하기 위해 동일한 개념인 감정노동을 측정하는 다른 척도인 K-ELS와의 상관관계를 Pearson's correlation analysis를 통해 검증하였다.

- 가설5. 한국판 간호사 감정노동전략의 표면행위 점수는 한국판 감정노동척도(K-ELS)의 표면행위 점수와 유의한 정적 상관이 있다.
- 가설6. 한국판 간호사 감정노동전략의 내면행위 점수는 한국판 감정노동척도(K-ELS)의 내면행위 점수와 유의한 정적 상관이 있다.

2) 신뢰도 검증

K-NELSS의 신뢰도 측정을 위해 Cronbach's α 를 이용해 검증하였다. MBI-GS, K-ELS의 신뢰도 역시 Cronbach's α 로 구하였다.

연구 결과

1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 평균 연령은 31.66 ± 7.12 세이며, 성별은 여성 236명(94.4%)으로 대부분을 차지하였다. 결혼 상태는 미혼이 164명(65.6%)으로 가장 높은 빈도를 나타내었다. 학력은 학사 184명(73.65%), 석사 37명(14.8%), 전문학사 29명(11.6%) 순이었다. 근무부서는 내과계 병동 72명(28.8%), 외과계 병동 50명(20.0%), 외래 47명(18.8%), 응급실 45명(18.0%), 정신과 36명(14.4%) 순이었다. 총 경력 평균은 8.37 ± 6.83 년으로 10년 이하가 147명(59.8%)로 가장 많았으며, 현재 부서 경력은 평균 4.36 ± 4.28 년이었고, 5년 이하가 124명(49.6%)로 가장 많았다(Table 1).

2. 타당도 검증

1) 구성타당도

(1) 요인타당도

한국어판 간호사 감정노동전략 측정도구의 14개 문항들이 원도구와 마찬가지로 3개의 요인, 즉 표면행위, 내면행위, 그리고 자연스러운 감정표현으로 구성되었는지 확인하기 위해 확인적 요인분석을 실시하였다. 각 요인에 대한 문항의 beta 값을 보면 6번 문항이 .56으로 가장 낮았고 나머지 문항은 모두 .70

Table 1. General Characteristics of Participants (N=250)

Variable	Categories	n (%)	Median (IQR)
Age (year)	≤ 30	125 (50.0)	30.5
	31~40	102 (40.8)	
	41~50	17 (6.8)	
	≥ 51	6 (2.4)	
Gender	Male	14 (5.6)	236 (94.4)
	Female	236 (94.4)	
Marital status	Single	164 (65.6)	86 (34.4)
	Married	86 (34.4)	
Education	College	29 (11.6)	184 (73.6)
	Bachelor	184 (73.6)	
	Master	37 (14.8)	
Work department	Medical ward	72 (28.8)	50 (20.0)
	Surgical ward	50 (20.0)	
	Psychologic ward	36 (14.4)	
	Emergency room	45 (18.0)	
	Out patient department	47 (18.8)	
Total career (year)	< 1	17 (6.8)	7.1
	1~10	147 (58.8)	
	11~20	70 (28.0)	
	≥ 21	16 (6.4)	
Present clinical career (year)	< 1	43 (17.2)	3.4
	1~< 5	124 (49.6)	
	5~≤ 10	59 (23.6)	
	≥ 11	24 (9.6)	

이상으로 나타나 베타 값이 최소 .50 이상이 되어야 하며 .70 이상이 바람직하다는 기준[21]을 충족하는 것으로 확인되었다 (Figure 1).

3개의 요인으로 구성된 모형의 적합도를 보면 χ^2 은 198.00 ($p < .001$)으로 나타났다. 그러나 χ^2 은 모형의 복잡성이나 추정 방법에 따라 영향을 받을 수 있으며, 적합한 모형이라도 적절하지 않게 나오는 경우가 많아 전적으로 신뢰하는 것은 바람직하지 않고, 표본의 수가 200이 넘을 경우 표본 크기에 민감하여 다른 지표들과 함께 적합도를 판단해야 한다[21]. χ^2/df 값은 χ^2 값을 자유도로 나누어 3 이하 일 때 모형이 적합하다고 판단할 수 있다[22]. 본 연구결과 $\chi^2/df=2.68$ 로 연구의 모형은 적합한 것으로 나타났다. Fit index 결과는 근사원소 평균자승 오차 (Root Mean Square Error of Approximation, RMSEA)=.08, 표준 원소간 평균자승 잔차 (Standardized Root Mean squared Residual, SRMR)=.06, 비교적합지수 (Comparative Fit Index, CFI)=.93, 터커-루이스 지수 (Tucker-Lewis Index, TLI)=.92로

나타났다. RMSEA는 모형의 전반적 적합도를 나타내는 지수로서, .80 이하일 때 적당한 모형으로 간주하며, SRMR은 표본 공분산행렬과 모델 추정 공분산행렬간의 차이가 얼마인지에 대한 지표로, .80 이하면 적절한 것으로 본다[21]. 적합도 지수 TLI, CFI는 증분적합지수로 연구모형의 개선 정도를 나타내는 것으로 .90 이상이면 좋은 적합도를 나타낸다고 할 수 있다[21]. 따라서 본 연구의 측정모형의 적합성이 확인되었다 (Table 2).

(2) 문항의 수렴 및 판별타당도

본 도구의 문항의 수렴 및 판별타당도를 검증한 결과는 다음과 같다. 문항의 수렴타당도를 확보하기 위해서 개념신뢰도 (composite reliability)는 .70 이상이어야 하며[21], 평균분산 추출지수 (average variance extracted)는 .05 이상이어야 하는데[23], 3개 요인에서 모두 이를 만족하는 것으로 나타나 문항의 수렴타당도는 확보되었다. 또한 문항의 판별타당도는 각 요인들의 AVE 값이 이들 요인 간 상관관계의 제곱보다 커야 확보될 수 있는데 가장 작은 AVE 값인 .62는 요인 간 상관계수들 중 가장 큰 $r=.28$ 의 제곱 값보다 크므로 모든 요인에서 문항의 판별타당도가 확보되었다 (Table 3).

(3) 수렴타당도

수렴타당도 (convergent validity) 검증을 위해서는 선행연구에서 관계가 검증되었던 직무소진과 표면행위, 자연스런 감정표현과의 상관관계를 가설로 설정하고 이를 검증하였다. 그 결과 직무소진은 K-NELSS의 표면행위 점수와 유의한 정적 상관($r=.37, p < .001$)이 나타났다. 그리고 직무소진은 K-NELSS의 자연스런 감정표현 점수와 유의한 부적 상관($r=-.23, p < .001$), K-ELS의 표면행위와 자연스러운 감정표현과 부적 상관($r=-.47, p < .001$), 그리고 K-ELS의 내면행위와 자연스러운 감정표현과 정적 상관($r=.20, p < .001$), 로 나타나 가설 1~4 모두 지지되었다 (Table 4).

2) 준거타당도

준거타당도 (criterion-related validity) 검증을 위해 한국판 감정노동척도 (K-ELS) 중 표면행위, 내면행위와 본 도구의 표면행위, 내면행위, 자연스런 감정표현과의 상관관계 분석을 한 결과 본 도구의 표면행위 점수와 K-ELS의 표면행위와의 상관관계는 $r=.57 (p < .001)$, 내면행위와 K-ELS의 내면행위와의 상관관계는 $r=.62 (p < .001)$ 로 나타나 가설 5와 6은 지지되었다 (Table 4).

3. 신뢰도 검증

14개의 문항으로 구성된 한국판 간호사 감정노동전략 측정도구의 신뢰도는 표면행위 Cronbach's α 는 .89, 내면행위는 .88, 자연스러운 감정표현은 .84로 확인되었다.

논 의

본 연구에서는 Diefendorff 등[11]이 개발한 감정노동전략

측정도구인 Emotional Labor Strategy Scale (ELSS)을 한국어로 번역하고 간호사를 대상으로 측정하기 위해 문항의 일부 문구를 수정한 후 병원의 다양한 근무부서에 근무하는 6개월 이상 경력의 간호사를 대상으로 신뢰도와 타당도를 검증하였다. 부정적 개념이 강조되었던 감정부조화 즉 표면행위와 내면행위 중심의 측정도구와는 달리 ELSS는 자연스러운 감정표현을 포함함으로써 직무수행과 관련된 감정표현 전반을 다루었다는 점과 이들 3가지 감정표현방법을 연속선상에서가 아닌 각기 다른 차원으로 다루었다는 점이 기존의 감정노동 측정도

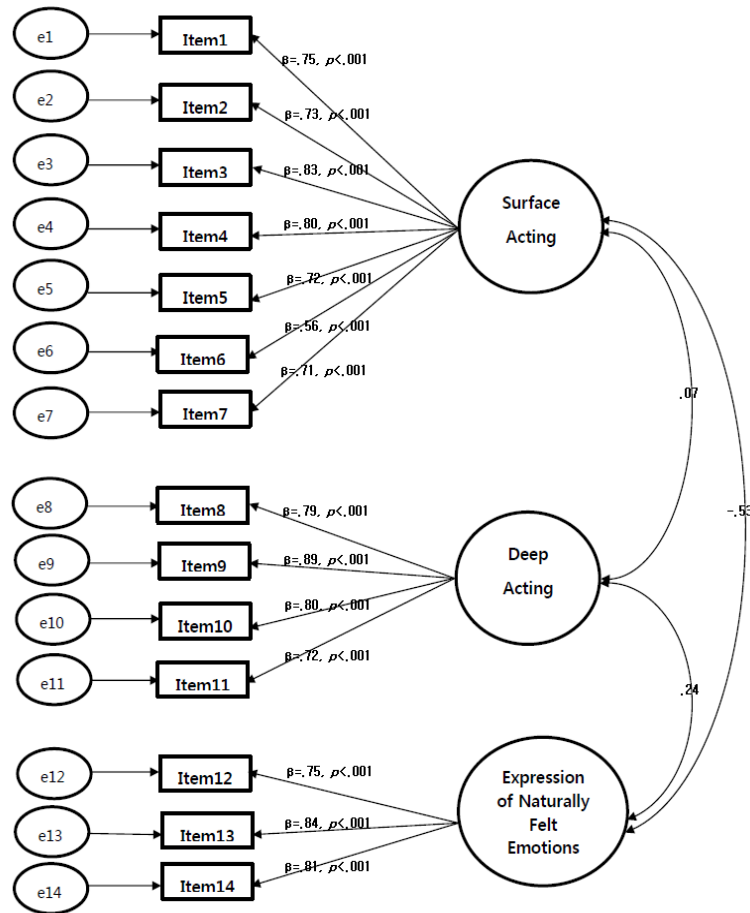


Figure 1. Measurement model for emotional labor strategy.

Table 2. Model Fit Indices of Korean Nurse Emotional Labor Strategy Scale

(N=250)

Fit model	Absolute fit index					Incremental fit index	
	$\chi^2 (p)$	df	χ^2/df	RMSEA	SRMR	CFI	TLI
Original 3 Factor model (Diefendorff et al., 2005)	151.81 (< .05)	73	2.08	.06	.04	.96	.95
K-NELSS 3 Factor model	198.00 (< .001)	74	2.68	.08	.06	.93	.92

RMSEA=Root mean square error of approximation; SRMR=Standardized root mean squared residual; CFI=Comparative fit index; TLI=Tucker-Lewis index.

Table 3. Convergent Validity and Discriminant Validity of Items

(N=250)

Variables	Items	B	β	SE	p	SA	DA	EoNFE	Cronbach's α	CR	AVE
Surface acting (SA)	Item 1	1.00	.75	.07	< .001	1			.89	.92	.62
	Item 2	0.84	.73	.09	< .001						
	Item 3	1.17	.83	.09	< .001						
	Item 4	1.07	.80	.08	< .001						
	Item 5	0.90	.72	.09	< .001						
	Item 6	0.77	.56	.09	< .001						
	Item 7	1.00	.71		< .001						
Deep acting (DA)	Item 8	1.00	.79	.07	< .001	.07	1		.88	.91	.73
	Item 9	1.09	.89	.08	< .001	(.33)					
	Item 10	1.03	.80	.08	< .001						
	Item 11	0.89	.72		< .001						
Expression of naturally felt emotions (EoNFE)	Item 12	1.00	.75	.10	< .001	-.53	.24	1	.84	.91	.76
	Item 13	1.17	.84	.10	< .001	(< .001)	(.002)				
	Item 14	1.19	.81		< .001						

SE=Standard error; CR=Composite reliability; AVE=Average variance extracted.

Table 4. Correlation Coefficients of K-NELSS, K-ELS and MBI-GS

(N=250)

Variables	K-NELSS SA	K-NELSS DA	K-NELSS EoNFE
	$r(p)$	$r(p)$	$r(p)$
K-ELS SA	.57 (< .001)	.13 (.034)	-.47 (< .001)
K-ELS DA	-.04 (.578)	.62 (< .001)	.20 (< .001)
MBI-GS Exhaustion	.37 (< .001)	.10 (.122)	-.23 (< .001)

K-ELS=Korean emotional labor scale; SA=Surface acting; DA=Deep acting; K-NELSS=Korean nurse emotional labor strategy scale; EoNFE=Expression of naturally felt emotions; MBI-GS=Maslach burnout inventory-general survey.

구와의 차이점이라고 할 수 있다.

이미 타당도가 확인된 도구를 다른 언어로 번역하여 적용할 상황에서는 확인적 요인분석을 실시하는 것이 적합하므로 [24], 본 연구에서는 원 도구인 ELSS와 동일하게 표면행위, 내면행위, 자연스러운 감정표현의 3개 요인으로 이루어진 모형으로 확인적 요인분석을 실시하였다. 그 결과 원도구와 유사한 정도의 모형 적합성을 나타냈으며, 이는 감정노동전략이 표면행위, 내면행위, 자연스런 감정표현의 3개 요인으로 구성된 것이 적절함을 확인한 것이다.

문항의 수렴 및 판별타당도가 확보됨으로써 표면행위 7문항, 내면행위 4문항, 그리고 자연스러운 감정표현 3문항이 각 해당 요인을 잘 설명하고 있으며 또한 각 요인에 포함된 문항은 다른 요인에 포함된 문항과는 구별되는 것으로 나타났다. 따라서 각 요인별 점수를 각기 산출하는 것이 적절함을 보여주었다.

K-NELSS의 수렴타당도의 경우 표면행위는 직무소진과 중정도의 정적상관, 자연스러운 감정표현과는 약한 부적상관을 보였다. 이러한 결과는 직무소진이 표면행위와는 $r=.40$ 정도의 유의한 정적상관[18,19], 혹은 약한 정적 상관($r=.32$,

$p<.01$)을 보인 국내연구결과[25] 및 자연스러운 감정표현과는 $-.24\sim-.37$ 정도의 유의한 부적 상관을 보인 선행연구의 결과[20, 26]를 지지하는 것이다. 비록 자연스러운 감정표현이 직무소진과 약한 상관관계를 나타냈지만 선행연구들과 일치하는 결과이므로 수렴타당도가 확보되었다고 판단할 수 있겠다. 내면행위의 경우 직무소진과의 관계가 약한 정적 상관[18], 약한 부적 상관[20], 혹은 유의하지 않은 상관[19] 등 연구들마다 다른 결과를 보여 왔다. 본 연구의 결과에서 내면행위는 직무소진과 유의한 상관을 보이지 않았다. 내면행위의 경우 조직이 제시한 감정표현 규칙에 따라 실제 감정을 느끼려고 노력하는 것이므로 일종의 노동으로서 직무수행자에게 부담으로 작용한다는 점에서 부정적 개념[27]이라고 볼 수도 있으나, 직무몰입과 관련될 뿐만 아니라[6,28], 내면행위를 통해 대상자와의 긍정적인 관계를 형성할 수 있다는[29] 긍정적인 측면도 제시되고 있으므로 부정적 개념인 직무소진과의 관계가 일관성이 없는 것으로 판단된다. 따라서 추후 연구를 통해 내면행위에 대한 보다 구체적인 개념분석과 정의가 이루어질 필요가 있겠다.

준거타당도를 확인하기 위하여, 동일 개념을 측정하는 타당

도와 신뢰도가 확립된 감정노동 측정도구인 K-ELS와의 상관 관계를 분석하였다. 그 결과 표면행위 측정결과들 간의 상관계수, 내면행위 측정행위들 간의 상관계수가 모두 중정도 이상으로 나타나 준거타당도를 확보하였다고 판단된다. 또한 자연스런 감정표현의 경우 K-ELS의 표면행위와는 유의한 중정도의 부적상관을 보여 실제 느끼는 대로 표현하는 행동과 실제 느끼는 것과 다른 감정을 표현하는 행동이라는 반대의 현상에 대해 논리적인 결과를 보였다. 자연스러운 감정표현이 K-ELS의 내면행위와 약한 정적 상관을 나타낸 것 역시 느끼는 그대로의 표현이라는 자연스런 감정표현과 표현해야 하는 감정을 실제로 느끼려는 노력이라는 내면행위의 개념적 유사성을 보여준 것이라고 판단된다. 그러나 내면행위가 자연스러운 감정표현 및 표면행위와 어떤 관계가 있는 지에 대한 일관된 선행연구를 찾기 어려우며 측정도구에 따라서 직무소진이나 직무 스트레스 같은 개념들과의 관계에서도 일관성이 없으므로 내면행위에 대한 보다 정확한 개념화가 요구된다. 특히 Korean version of Nurse Emotional Labor Strategy Scale (K-NELSS)의 내면행위와 K-ELS의 표면행위에서 기대와는 달리 약한 정적 상관을 보인 본 연구의 결과를 통해서 감정노동 개념 내 내면행위에 대한 분명한 개념화를 위한 연구의 필요성이 확인되었다.

신뢰도 분석 결과, 3개 요인별 Cronbach's α 값은 문항 수가 적음에도 불구하고 임상적 의사결정에 필요한 신뢰도 수준인 Cronbach's α 는 .80 이상[30]으로 각각 .88, .89, .84로 나타났다. 이는 본 도구의 활용이 임상적 측면에서 가치가 있는 것으로 볼 수 있다.

이상의 내용으로 볼 때 K-NELSS의 타당도와 신뢰도가 분석되고 확보되었다고 판단된다. 그러나 감정노동전략의 하위 차원인 자연스러운 감정표현과 내면행위의 감정노동전략이 감정부조화 즉 표면행위와는 달리 감정노동의 개념에 어떻게 기여하는 지에 대한 기전이 보다 분명해야 할 필요가 있겠다. 그리고 이를 확인하기 위해서는 각 감정노동전략이 직무성과나 직무만족과 같은 결과변수에 미치는 영향에 대한 연구가 필요하다. 또한 감정노동전략은 대상자의 성격특성이나 감성지능 등과 같은 개인의 기질적인 변수와 감정표현 규칙, 직무의 일상화, 리더십과 같은 조직과 직무변수에 의해 영향을 받으므로 다양한 대상자와 상황에서의 반복연구가 필요하다.

특히 본 연구는 서울에 소재한 대학병원 및 상급종합병원에 근무하는 간호사를 대상으로 편의표출에 의해 자료수집이 이루어졌으므로 연구결과를 일반화하는데 한계가 있다. 그러므로 전국의 다양한 병원 규모에서 근무하는 간호사를 대상으로

확대 적용하여 도구의 타당도와 신뢰도를 재검증하는 연구가 요구된다. 또한 표면행위 문항 6번 '내가 내적으로 느끼는 것과 다른 감정을 대상자나 보호자에게 나타내 보인다'의 베타 값이 다소 낮아 해당 문항의 문구를 보다 명확하게 수정·보완한 후 연구를 제안한다.

그럼에도 불구하고 본 연구는 간호사의 감정노동전략을 다양한 측면에서 측정할 수 있는 타당하고 신뢰할 수 있는 한국어판 도구를 마련하였다는 점에서 그 의의가 있다. 간호사의 감정노동전략을 정확하게 측정함으로써 감정노동의 관리가 가능하고 나아가 양질의 간호 제공에 기여할 수 있을 것이라 기대하기 때문이다. K-NELSS는 앞으로 국내 간호사를 대상으로 한 감정노동 관련 연구에서 유용하게 사용될 수 있을 것이라 기대한다.

결론

본 연구는 Diefendorff 등[11]이 개발한 감정노동전략 측정 도구(ELSS)를 바탕으로 한국어판 간호사 감정노동전략 측정 도구(K-NELSS)를 개발하였다. K-NELSS는 자가보고 형식의 설문지로 표면행위, 내면행위, 자연스러운 감정표현의 3개 하위요인에 14문항으로 구성되었으며 각 하위요인별로 1~5점으로 점수화 한다. 설문 응답에는 총 10분 정도가 소요되며, 연구 결과 요인타당도, 수렴타당도, 준거타당도 검증을 통해 타당도가 확보되었다. 신뢰도 역시 3개 차원 모두에서 .80 이상으로 나타났다. 이에 K-NELSS는 국내 간호 상황에 맞는 간호사의 감정노동전략 측정하기에 간편하면서도 유용한 도구로 이용될 것으로 기대된다.

REFERENCES

1. Hochschild AR. The managed heart: Commercialization of human feeling. Berkeley: University of California Press; 1983.
2. Yang, FH, Chang CC. Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment among clinical nurses: A questionnaire survey. International Journal of Nursing Studies. 2008; 45:879-887. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2007.02.001>
3. Choi HK, Ha YM, Yang, SK. Relationships among emotional labor, self efficacy, and burnout of employees in public health centers. Korean Journal of Occupational Health Nursing. 2016; 25(1):75-82. <https://doi.org/10.5807/kjohn.2016.25.1.75>
4. Kim SH, Ham YS. A meta-analysis of the variables related to the emotional labor of nurses. Journal of Korean Academy of Nursing Administration. 2015;21(3):263-276.

- <https://doi.org/10.1111/jkana.2015.21.3.263>
5. 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>
 6. Kim MJ. Effects of the hotel employee's emotional labor upon the job-related attitudes. *Journal of Tourism Sciences*. 1998;21(2):129-141.
 7. Brotheridge CM, Lee RT. Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 2003;76:365-379.
<https://doi.org/10.1348/096317903769647229>
 8. Lee JE, Han EM, Hong HG, Lee IJ. Validation of the Korean version of the emotional labor scale (ELS). *The Korean Journal of Health Psychology*. 2016;21(1):243-256.
<https://doi.org/10.17315/kjhp.2016.21.1.012>
 9. Lee RT, Brotheridge CM. Validation and extension of the emotional labor scale: Evidence from daycare workers. Paper presented at; In Fifth International Conference on Emotion and Worklife; 2006; Atlanta, GA, USA.
 10. Glomb TM, Tews MJ. Emotional labor: A conceptualization and scale development. *Journal of Vocational Behavior*. 2004; 64(1):1-23.
[https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(03\)00038-1](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(03)00038-1)
 11. Diefendorff JM, Croyle MH, Gosserand RH. The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*. 2005;66(2):339-357.
<https://doi.org/10.1016/j.jvb.2004.02.001>
 12. Kim HJ, Kim HY. Emotional labor, job stress and professional quality of life among nurses in long-term care hospital. *Korean Journal of Adult Nursing*. 2017;29(3):290-301.
<https://doi.org/10.7475/kjan.2017.29.3.290>
 13. Kim KO, Cho YC. The relationships between emotional labour and depressive symptoms among nurses in university hospitals. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*. 2013;14(8):3794-3803.
<https://doi.org/10.5762/KAIS.2013.14.8.3794>
 14. Yom YS, Son HS, Lee HSZ, Kim MA. The relationship between physical discomfort, burnout, depression, social supports and emotional labor of clinical nurses in Korea. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*. 2017;23(2):222-235.
<https://doi.org/10.22650/JKCN.2017.23.2.222>
 15. Lee YJ. Understanding factor analysis. Seoul: Suckjung; 2002.
 16. Maslach C, Jackson SE, Leiter M. Maslach burnout inventory manual. 3rd ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press; 1996.
 17. Shin KH. The Maslach burnout inventory-general survey (MBI-GS): An application in South Korea. *Korean Journal of Industrial and Organization Psychology*. 2003;16(3):1-17.
 18. Lee YH, Chelladurai P. Affectivity, emotional labor, emotional exhaustion, and emotional intelligence in coaching. *Journal of Applied Sport Psychology*. 2016;28(2):170-184.
<https://doi.org/10.1080/10413200.2015.1092481>
 19. Gopalan N, Culbertson SS, Leiva PI. Explaining emotional labor's relationships with emotional exhaustion and life satisfaction: Moderating role of perceived autonomy. *Universitas Psychologica*. 2013;12(2):347-356.
<https://doi.org/10.1114/Javeriana.UPSY12-2.eelr>
 20. Lv Q, Xu S, Ji H. Emotional labor strategies, emotional exhaustion, and turnover intention: An empirical study of Chinese hotel employees. *Journal of Human Resources in Hospitality Tourism*. 2012;11(2):87-105.
<https://doi.org/10.1080/15332845.2012.648837>
 21. Yu JP. Structural equation modeling concepts and understanding. Seoul: Hannarae; 2012.
 22. Hair JF, Black WC, Babin BJ, Anderson RE. Multivariate data analysis. 7th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall; 2010.
 23. Fornell C, Larcker DF. Structural equation models with unobservable variables and measurement error: Algebra and statistics. *Journal of Marketing Research*. 1981;18(3):382-388.
<https://doi.org/10.2307/3150980>
 24. Geldhof GJ, Preacher KP, Zyphur MJ. Reliability estimation in a multilevel confirmatory factor analysis framework. *Psychological Methods*. 2014;19(1):72-91.
<https://doi.org/10.1037/a0032138>
 25. Shin SH, Jang KS. The influence of emotional labor strategy on job burnout and job engagement in psychiatric nurses. *Korean Public Health Research*. 2016;42(4):33-43.
 26. Ghanizadeh A, Royaei N. Emotional facet of language teaching: Emotion regulation and emotional labor strategies as predictors of teacher burnout. *International Journal of Pedagogies and Learning*. 2015;10(2):139-150.
<https://doi.org/10.1080/22040552.2015.1113847>
 27. Kim PY. The effects of travel agent employees' service display rules on emotional labor strategies, job satisfaction and customer orientation. *International Journal of Tourism and Hospitality Research*. 2014;28(5):79-90.
 28. Kim YS, Ko MA. The impact of five-star hotel employees emotional labor on job burnout and organizational commitment. *International Journal of Tourism and Hospitality Research*. 2017;31(3):151-165.
<https://doi.org/10.21298/IJTHR.2017.03.31.3.151>
 29. Mann S, Cowburn J. Emotional labour and stress within mental health nursing. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*. 2005;12(2):154-162.
<https://doi.org/10.1111/j.1365-2850.2004.00807.x>
 30. Nunnally JC. Psychometric theory. 2nd ed. New York: McGraw-Hill Book Company; 1978. p. 86-113, 190-255.