

# 임상간호사의 감정노동과 소진과의 관계에서 감정부조화의 매개효과

고정미 · 이해영

성신여자대학교 간호학과

## The Mediating Effect of Emotional Dissonance in the Relationship between Emotional Labor and Burnout among Clinical Nurses

Ko, Chung Mee<sup>1</sup> · Lee, Ae Young<sup>2</sup>

College of Nursing, Sungshin Women's University

**Purpose:** This study was done to identify the mediating effect of emotional dissonance in the relationship between emotional labor and burnout among clinical nurses. **Methods:** A cross-sectional survey design was used. The participants were 257 nurses working at three general hospitals located in Seoul and Gyeonggi Province. Data were collected by convenience sampling using self-report questionnaires that consisted of general characteristics, and measures of emotional labor, emotional dissonance and burnout. Data were analyzed with descriptive statistics, t-test, ANOVA, correlation, and multiple regression. **Results:** The findings of the multiple regression were as follows. First, surface acting of emotional labor showed significant positive effects on emotional dissonance and burnout. Second, when surface acting and emotional dissonance were entered into the regression model at the same time, surface acting showed an insignificant effect on burnout, however, emotional dissonance showed a significant effect. Finally, emotional dissonance had a mediating effect only between surface acting of emotional labor and burnout, not between deep acting and burnout. **Conclusion:** Results of the study suggest that as a way to reduce burnout, nursing administrators should develop educational programs for nurses to perform deep acting of emotional labor instead of surface acting at the moment of truth.

**Key Words:** Emotional labor, Emotional dissonance, Burnout, Nurses

## 서론

### 1. 연구의 필요성

최근 세계화, 무한경쟁, 의료기관 선택 기회의 다양화, 의료에 대한 소비자의 기대상승 등의 의료환경의 변화는 병원 간

생존경쟁을 야기시켜 경쟁력을 갖추지 못한 병원들은 도태될 수 밖에 없는 현실이다. 이로 인해 병원들은 의료소비자인 고객을 더 많이 확보하기 위해서 다양한 의료경영전략들을 제시하고 있으며 특히 고객과의 접점에서 평가되는 서비스의 질과 고객만족 여부가 병원의 경쟁우위를 결정하는 중요한 요인이 되었다. 따라서 의료기관은 간호사 등의 의료진을 대상으로

**주요어:** 감정노동, 감정부조화, 소진, 간호사

**Corresponding author:** Lee, Ae Young

College of Nursing, Sungshin Women's University, 55 76ga-gil, Gangbuk-gu, Seoul 142-732, Korea.  
Tel: +82-2-920-7788, Fax: +82-2-920-2091, E-mail: aylee@sungshin.ac.kr

- 이 논문은 성신여자대학교 학술연구조성비 지원에 의하여 연구되었음.

- This work was supported by a Sungshin Women's University Research Grant.

**투고일:** 2013년 10월 18일 / **수정일:** 2013년 11월 15일 / **게재확정일:** 2013년 11월 22일

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.

친절교육을 실시하고 고객만족에 대한 지속적인 조사를 함으로써 의료진에 대한 개인감정관리는 병원조직이 적극 개입하여 통제해야 하는 대상이 되고 있다(Park, 2008).

Hochschild (1983)는 서비스조직이 종업원들의 감정표현을 관리하는데 많은 노력을 기울여야 한다는데 관심을 가지고 조직에서 경험되는 인간의 느낌 및 감정에 대한 관리를 기술하면서 감정노동이라는 새로운 개념을 도입하였다. Hochschild (1983)에 의하면 감정노동은 종사원들이 바람직한 직무수행을 위하여 개인이 실제 경험하는 감정과 조직에서 요구하는 감정표현 간에 차이가 존재할 때 자신의 감정표현을 통제하려 하거나 조직에서 요구하는 특정한 감정을 표현하려는 노력이라고 하였다. 그리고 감정노동은 수행하는 방법에 따라 표면행위와 내면행위에 의해 수행된다고 보았다. 표면행위는 구성원이 실제로 느끼지 않는 감정을 겉으로 가장하여 표출되는 감정을 얼굴 표정, 제스처, 목소리 톤과 같은 언어적 또는 비언어적 표현에 의해 표현함으로써 조직에서 요구하는 감정표현을 따르는 것이다. 반면에 내면행위는 겉으로 표출되는 감정을 꾸며내는 것이 아니라 내적인 감정상태 까지도 조직에서 요구하는 감정표현 규칙에 일치되는 방향으로 변화시키고자 노력하는 것을 말한다(Jang, 2010).

지금까지의 연구들에 의하면 감정노동수행의 결과는 부정적인 측면과 긍정적인 측면이 공존하고 있다. 긍정적인 측면의 연구결과를 살펴보면 감정노동의 수행은 간호사로 하여금 환자와의 관계를 긍정적으로 형성할 수 있게 하여 궁극적으로 환자의 정신적, 육체적 안녕과 회복에 직접적인 영향을 미친다고 한다(Mann & Cowburn, 2005). 또한 조직의 규범에 따르는 감정노동을 수행함으로써 성공적으로 직무요구를 충족시켰다는 성취감과 함께 자아효능감의 증진을 가져온다고 하였다(Zapf & Holz, 2006). 그러나, 대부분의 연구들에서 감정노동은 서비스종사자들로 하여금 직무소진을 증가시키는 부정적 결과를 초래한다(Ahn, Yea, & Yeum, 2011; Baik & Yom, 2012; Choi, Lee, & Jeong, 2012; Kim & Lee, 2008). Kim과 Lee (2008)는 서비스 종사자들은 조직으로부터 감정표현을 긍정적으로 하도록 요구받기 때문에 감정노동을 효과적으로 수행하기 위해서는 자신의 감정자원을 노동과정에 투입해야 하므로 감정노동을 수행하는 종사자들은 소진을 경험하게 된다고 하였다.

Maslach, Schaufeli와 Leiter (2001)에 의하면 소진은 간호사, 교사, 사회복지사 등 고객과 지속적으로 대면접촉을 하는 직업군들에게 발생할 수 있는 부정적인 심리적 증후군이며, 구성원의 정서적 고갈, 비인격화 그리고 성취도가 낮아진

상태를 포함하는 의미라고 하였다. 정서적 고갈은 과도한 심리적 부담이나 요구들로 인해 개인의 감정 자원이 고갈되어 모든 일에 관심과 열정을 잃고 피로와 상실감을 느끼게 되는 것을 의미한다. 또한 비인격화는 대상자에게 부정적이고 냉소적인 반응을 보이며 대상자를 인격체로 대하는 것이 아니라 기계적으로 대하며, 사물로 취급하거나 자신과 무관하다고 지각한다. 개인성취감 감소는 업무상에서 역량 및 생산성 부족으로 인해 자신을 부정적으로 평가하는 경향을 의미한다(Maslach & Jackson, 1981).

감정부조화는 자신이 수행하도록 조직으로부터 부여받은 역할인 긍정적인 감정표현과 실제 내면에서 경험하는 감정 간의 갈등이라 정의하고 있다(Rafaeli & Sutton, 1989). 감정노동이 조직구성원의 소진에 미치는 영향과 관련한 그동안의 연구들에서 감정부조화는 많은 주목을 받아왔으나 감정부조화 개념은 학자에 따라 다소 상이하게 개념화되었다(Jang, 2010). Brotheridge와 Grandey (2002)는 감정부조화를 감정노동에 대한 선행요인으로 인식하는 견해를 가지고, 감정부조화는 심리적 긴장을 유발하여 점점 종사자로 하여금 그 상황에서 감정노동의 내면행위를 수행해야 할지 아니면 표면행위를 해야 할 지를 결정하도록 만드는 선행 조건이라고 하였다. 반면에 Morris와 Feldman (1997)은 감정부조화를 감정노동개념의 한 구성요소로 보는 견해를 가진다. 그러나 최근의 연구들은 감정부조화를 감정노동 수행의 결과적 측면으로 보고 감정노동과 감정부조화, 그리고 소진에 대한 영향을 인과적이고 순차적인 관계로 파악하는 경향이 있다(Jang, 2010; Kwon & Park, 2011). 감정노동의 수행과정에서 종사자의 본연의 감정과 조직이 요구하는 감정표현 간의 상충을 가져와 감정부조화를 불러일으키며, 결과적으로 직무소진을 유발한다고 하였다. 즉 감정노동의 부정적 결과인 소진에 감정노동이 직접적으로 영향을 미치지 보다는 조직 구성원의 감정부조화를 통해서 이루어진다고 보았다(Rafaeli & Sutton, 1989).

조직구성원들이 어떠한 유형의 감정노동을 수행하느냐에 따라서 직무소진이 유발될 가능성은 다를 수 있다(Jang, 2010; Kwon & Park, 2011). 즉 내면행위는 자연스러운 감정표현이 이루어지도록 하기 위해 조직에서 요구하는 감정을 실제로 느끼고자 노력하는 반면, 표면행위는 실제 감정을 그대로 둔 채 겉으로만 긍정적 감정을 억지로 연기하는 것이기 때문에 이 두 가지의 감정노동 수행유형이 직무소진에 미치는 영향은 각각 달라질 수 있다는 것이다. 그 동안 선행연구에서 감정노동과 그 효과 간의 관계에 대한 연구결과가 일관성이 없었으므로 감정노동을 표면행위와 내면행위로 분류하여 그 효과를 파

약해 볼 필요가 있다. 또한 감정부조화는 감정노동의 구성요소로 간주되기도 하지만 본 연구에서는 최근의 연구경향을 반영하여 감정부조화를 감정노동 수행의 결과적 측면으로 개념화하였다. 따라서 본 연구는 감정노동의 표면행위와 내면행위가 감정부조화와 직무소진에 어떠한 영향을 미치며 이 과정에서 감정부조화의 매개역할을 확인해 보고자 하였으며, 이를 바탕으로 간호사의 소진을 감소시키기 위한 전략을 마련하여 효율적인 간호인력 관리와 서비스의 질 개선에 활용하고자 한다.

## 2. 연구목적

본 연구의 목적은 임상간호사의 감정노동(표면행위, 내면행위)과 감정부조화 및 소진 간의 영향 관계를 파악하고자 함이며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 임상간호사의 일반적 특성에 따른 감정노동, 감정부조화 및 소진을 파악한다.
- 임상간호사의 감정노동, 감정부조화 및 소진과의 상관관계를 파악한다.
- 임상간호사의 감정노동과 소진과의 관계에서 감정부조화의 매개효과를 파악한다.

## 연구방법

### 1. 연구설계

본 연구는 임상간호사의 감정노동과 감정부조화 및 소진 간의 관계를 알아보기 위한 서술적 횡단 조사연구이다.

### 2. 연구대상 및 자료수집

본 연구의 대상자는 서울시와 경기도에 소재한 300병상 이상의 3개 종합병원에서 근무하는 257명의 간호사로서 편의 추출되었으며 본 연구의 목적을 이해하고 연구에 참여하기로 동의한 자이다. 자료수집은 본 대학의 기관윤리위원회(IRB)의 승인(IRB NO: sswuirb 2013-021)을 받은 후 해당 병원 간호 부서장에게 연구의 목적을 설명하고 동의와 협조를 받아 진행되었다. 설문지 작성 전에 대상자의 윤리적 측면을 고려하여 서면으로 연구의 목적을 설명하고 연구참여 동의서를 받았다. 연구참여 동의서에는 연구목적, 대상자의 익명성, 비밀 보장 및 연구참여 철회 등의 내용이 포함되었고 연구자료를

연구목적 이외의 다른 목적으로 사용하지 않을 것을 설명하였다. 총 280부의 설문지를 배부하여 260부가 회수되었고(회수율 93%), 그 중 불성실한 답변이 있는 설문지 3부를 제외하고 257부의 자료를 분석하였다. 본 연구의 다중회귀분석을 위한 표본 수를 구하기 위해 표본 수계산 프로그램인 G\*Power 3.1을 이용하여 유의수준 .05, 효과크기 0.1, 95%의 검정력, 10개의 독립변수를 포함하여 표본크기를 산출했을 때 표본 수 254명이 적절하나 탈락의 가능성을 고려하여 280명을 대상으로 자료를 수집하였다. 자료수집기간은 2013년 6월 10일부터 6월 30일 까지였으며 본 연구의 대상자에게 연구참여에 대한 감사의 표시로 소정의 선물을 제공하였다.

## 3. 용어정의 및 연구도구

### 1) 감정노동

감정노동은 자신이 경험하는 감정을 조직의 표현규범에 맞게 조절하려는 개인적 노력으로 정의하며 실제로 느끼지 않은 정서를 가장하여 표현하는 표면행위와 조직이 요구하는 정서를 실제로 느끼기 위해 노력하는 내면행위의 요소를 포함한다(Hochschild, 1983). 감정노동을 측정하기 위해 본 연구에서는 Brotheridge와 Lee (2003)가 개발하였고 Jang (2010)이 수정·보완한 도구를 사용하였다. 감정노동의 표면행위는 ‘나는 적절한 방식으로 환자를 상대하기 위해서 연극을 하곤 한다’, ‘환자를 상대할 때 거짓된 감정을 보이기도 한다’ 등 7개의 문항으로 측정되었다. 내면행위는 ‘나는 환자에게 보여야만 하는 감정을 실제로 경험하기 위하여 노력한다’, 등 4개의 문항으로 측정되었다. 각 문항은 7점 척도이며 1점 ‘전혀 그렇지 않다’에서 7점 ‘매우 그렇다’로 구성되었으며, 점수가 높을수록 감정노동정도가 높은 것을 의미한다.

### 2) 감정부조화

감정부조화는 감정노동 수행 결과 경험하게 되는 불편한 상태와 느낌을 의미한다(Rafaelli & Sutton, 1989). 본 연구에서 감정부조화를 측정하기 위해 Kruml과 Geddes (2000) 등의 선행연구들에서 활용된 것을 Park (2008)이 임상간호사의 직무상황에 적합하도록 수정·보완한 도구를 사용하였다. ‘내가 느끼는 감정과 일치하지 않는 감정을 업무상 표현해야 하기 때문에 힘들 때가 있다’ 등 4문항을 7점 척도로 측정하였으며 1점 ‘전혀 그렇지 않다’에서 7점 ‘매우 그렇다’로 구성되었다. 점수가 높을수록 감정부조화 정도가 높은 것을 의미한다.

### 3) 소진

소진이란 대인관계를 주로 하는 조직구성원들이 겪는 정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 결여의 총체적 현상을 말한다(Maslach & Jackson, 1981). 소진의 정도를 측정하기 위해 Maslach와 Jackson (1981)이 개발한 MBI (Maslach Burnout Inventory)를 바탕으로 Lee (2011)가 수정하여 적용한 도구를 사용하였다. 소진도구는 정서적 고갈 9 문항, 대상자에 대한 비인격화 5문항, 개인적 성취감 결여 8문항 등 3개 하위영역을 포함하며 총 22문항이다. 각 문항은 7점 척도이며 0점 '전혀 그렇지 않다'에서 6점 '매우 그렇다'로 구성되었으며, 점수가 높을수록 소진정도가 높은 것을 의미한다. 도구의 문항 중 개인적 성취감 결여 8문항을 역코딩하였다.

### 4. 연구도구에 대한 신뢰성과 타당성 검증

본 연구에서 사용한 도구들을 구성하는 문항들의 타당성을 확인하기 위해 탐색적 요인분석을 실시하였다. 요인분석 기법으로 주성분분석(principal components analysis)법과 직교회전(varimax)방식을 택하였다. 감정노동의 표면행위, 내면행위와 감정부조화, 소진의 정서적 고갈, 비인격화, 개인적 성취감 결여 요인들은 총 분산의 72.3%를 설명하였고 요인별 고유값(eigen value)은 표면행위 6.19, 내면행위 2.26, 감정부조화 1.77, 정서적 고갈 11.07, 비인격화 1.75, 개인적 성취감 결여 2.98로 나타났다. 요인적재량(factor loading)은 감정노동의 표면행위 7문항에서 .69~.86, 내면행위 4문항에서 .85~.90, 감정부조화 4문항에서 .77~.84, 정서적 고갈 9문항에서 .69~.87, 비인격화 5문항에서 .55~.68, 개인적 성취감 결여 8문항에서 .57~.83이었다. 따라서 각 요인별로 고유값이 1 이상이었으며 각 요인의 문항들의 요인적재량이 모든 문항에서 .55 이상으로 나타났으므로 본 연구에서 사용한 도구들은 구성개념타당성이 있다고 판단되었다. 그리고 각 도구의 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 표면행위 .91, 내면행위 .92, 감정부조화 .91, 소진 .93, 정서적 고갈 .95, 비인격화 .86, 개인적 성취감 결여 .98이었다.

### 5. 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 17.0 프로그램을 이용하여 다음과 같이 분석하였다.

- 일반적 특성은 실수와 백분율, 평균과 표준편차로 산출하였으며, 일반적 특성에 따른 감정노동, 감정부조화, 소

진의 차이는 ANOVA와 t-test, Scheffe 사후 검정을 사용하였다.

- 감정노동의 표면행위, 내면행위, 감정부조화, 소진 간의 관계는 Pearson correlation coefficient로 분석하였다.
- 감정노동의 표면행위, 내면행위와 소진 간에 감정부조화의 매개효과를 파악하기 위해 Baron과 Kenny (1986)가 제시한 절차에 따라 3단계로 나누어 회귀분석을 실시하였다. 매개효과를 검증하기 위해서 Baron과 Kenny (1986)는 다음과 같은 세 가지 조건이 충족되어야 한다고 하였다. 첫째, 독립변수와 매개변수와의 관계가 통계적으로 유의미해야 한다(1단계). 둘째, 독립변수와 종속변수와의 관계가 통계적으로 유의미해야 한다(2단계). 셋째, 독립변수와 매개변수가 동시에 회귀방정식에 투입되었을 때(3단계) 매개변수가 종속변수에 통계적으로 유의미해야 하며, 독립변수와 종속변수와의 관계는 매개변수가 투입되지 않았을 경우(2단계)보다 약화되거나 또는 통계적으로 유의미하지 않게 나타나야 한다.

## 연구결과

### 1. 연구대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성을 살펴 본 결과는 Table 1과 같다. 연구대상자의 평균연령은 31.0세이었으며 25-29세가 79명(30.7%)으로 가장 많았고, 35~39세가 31명(12.1%)으로 가장 적었다. 결혼상태는 미혼이 158명(61.5%)이었고 기혼이 99명(38.5%)이었다. 종교는 '없다'로 응답한 대상자가 106명(41.2%)으로 가장 많았으며 종교를 가지고 있는 대상자 중 기독교인이 95명(37.0%)으로 가장 많았다. 교육수준은 3년제 간호대학 졸업자가 114명(44.4%), 학사학위자가 128명(49.8%), 석사 이상이 15명(5.8%)이었다. 대상자의 근무부서는 일반병동이 135명(52.5%), 중환자실, 수술실, 회복실 등의 특수부서 66명(25.7%), 외래 56명(21.8%)이었다. 직위는 일반간호사가 204명(79.3%), 책임간호사 이상이 53명(20.7%)이었다. 근무경력은 1년 미만인 16명(6.2%), 1년에서 2년은 53명(20.6%), 3년에서 4년은 31명(12.1%), 5년에서 9년은 68명(26.5%), 10년 이상은 89명(34.6%)이었다. 대상자의 평균 근무경력 8.2년이었다. 근무형태는 교대근무를 하는 대상자가 219명(85.2%)으로 나타났으며 이 가운데 3교대를 하는 대상자가 210명(81.7%), 2교대가 9명(3.5%)이었다. 상근직 대상자는 38명(14.8%)이었다. 밤번일수는 한 달에 6일에서 9일 밤번

근무를 하는 대상자가 158명(61.5%)으로 가장 많았으며, 한 달에 1~5일 하는 대상자는 51명(19.8%), 밤번 근무를 하지 않는 대상자는 48명(18.7%)이었다.

2. 일반적 특성에 따른 감정노동, 감정부조화 및 소진

연구대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 감정부조화 및 소진의 차이 결과는 Table 1과 같다. 일반적 특성에 따른 감정노동은 부서(F=10.17, p<.001), 직위(t=2.75, p=.006), 임상경력(F=3.50, p=.008)에 따라 유의한 차이가 있었다. 구체적으로 살펴보면 일반 병동이나 외래에서 근무하는 간호사 군이

중환자실, 수술실, 회복실 등의 특수부서에서 근무하는 간호사 군보다 감정노동의 정도가 높았다. 일반간호사 군이 책임간호사 이상의 직위를 가진 간호사 군보다, 임상경력이 3~4년인 간호사 군이 1년 미만의 경력을 가진 간호사 군보다 감정노동의 정도가 높았다.

일반적 특성에 따른 감정부조화는 직위(t=2.13, p=.035), 임상경력(F=3.87, p=.005)에 따라 유의한 차이가 있었다. 일반간호사군이 책임간호사 이상의 직위를 가진 간호사 군보다, 임상경력 3년에서 9년까지의 간호사 군이 1년 미만의 경력을 가진 간호사 군 보다 감정부조화의 정도가 높았다.

일반적 특성에 따른 소진은 연령(F=7.82, p<.001), 결혼

Table 1. Differences in Emotional Labor, Emotional Dissonance, and Burnout according to General Characteristics (N=257)

Variables	Categories	n (%) or M±SD	Emotional labor		Emotional dissonance		Burn out	
			M±SD	F or t (p)	M±SD	F or t (p)	M±SD	F or t (p)
Age (year)		31.0±7.14		1.34		1.08		7.82
	21~24 <sup>a</sup>	52 (20.2)	4.33±0.85	(.255)	4.28±1.19	(.365)	3.37±0.75	(<.001)
	25~29 <sup>b</sup>	79 (30.7)	4.58±0.93		4.62±1.26		3.31±0.74	a, b>d, e
	30~34 <sup>c</sup>	58 (22.6)	4.62±0.86		4.54±1.13		3.16±0.86	c>e
	35~39 <sup>d</sup>	31 (12.1)	4.68±0.79		4.24±1.01		2.77±0.66	
	≥40 <sup>e</sup>	37 (14.4)	4.67±0.84		4.34±1.26		2.64±0.76	
Marital status	Not married	158 (61.5)	4.49±0.91	-1.82	4.42±1.19	-0.43	3.29±0.73	4.20
	Married	99 (38.5)	4.69±0.81	(.070)	4.49±1.20	(.667)	2.87±0.87	(<.001)
Religion	Protestant	95 (37.0)	4.73±0.78	1.90	4.36±1.20	0.61	3.05±0.80	1.77
	Catholic	26 (10.1)	4.41±1.05	(.130)	4.29±1.25	(.608)	2.90±0.65	(.154)
	Buddhist	30 (11.7)	4.51±0.86		4.52±1.19		3.21±0.93	
	None	106 (41.2)	4.47±0.90		4.55±1.18		3.24±0.81	
Educational level	3 yr college <sup>a</sup>	114 (44.4)	4.56±0.83	0.69	4.54±1.10	0.70	3.33±0.80	7.35
	Bachelor <sup>b</sup>	128 (49.8)	4.54±0.92	(.505)	4.36±1.25	(.496)	3.00±0.77	(.001)
	≥Master <sup>c</sup>	15 (5.8)	4.82±0.80		4.50±1.36		2.70±0.83	a>b, c
Work unit	General ward <sup>a</sup>	135 (52.5)	4.75±0.83	10.17	4.58±1.24	1.69	3.21±0.87	3.43
	Special unit* <sup>b</sup>	66 (25.7)	4.18±0.93	(<.001)	4.27±1.09	(.186)	3.17±0.63	(.034)
	Outpatient department <sup>c</sup>	56 (21.8)	4.58±0.78	a,c>b	4.36±1.16		2.88±0.81	a>c
Position	Staff nurse	204 (79.3)	4.86±0.80	2.75	4.53±1.17	2.13	3.28±0.75	6.43
	≥Charge nurse	53 (20.7)	4.49±0.88	(.006)	4.14±1.23	(.035)	2.54±0.75	(<.001)
Clinical career (year)		8.2±6.76		3.50		3.87		10.86
	<1 <sup>a</sup>	16 (6.2)	3.83±1.18	(.008)	3.55±1.38	(.005)	3.09±0.78	(<.001)
	1~2 <sup>b</sup>	53 (20.6)	4.55±0.76	c>a	4.43±1.15	c, d>a	3.33±0.80	b, c, d>e
	3~4 <sup>c</sup>	31 (12.1)	4.71±0.75		4.86±1.02		3.61±0.67	
	5~9 <sup>d</sup>	68 (26.5)	4.55±0.94		4.61±1.20		3.28±0.75	
	≥10 <sup>e</sup>	89 (34.6)	4.51±0.81		4.35±1.15		2.74±0.74	
Shift	Two or three	219 (85.2)	4.54±0.87	-1.15	4.49±1.17	1.45	3.22±0.78	4.66
	Fixed	38 (14.8)	4.72±0.90	(.251)	4.19±1.28	(.148)	2.59±0.76	(<.001)
Number of night shifts per month		4.8±2.58		0.42		1.09		8.83
	0 <sup>a</sup>	48 (18.7)	4.62±0.98	(.655)	4.22±1.25	(.337)	2.81±0.86	(<.001)
	1~5 <sup>b</sup>	51 (19.8)	4.64±0.77		4.54±1.14		2.94±0.73	c>a, b
	6~9 <sup>c</sup>	158 (61.5)	4.53±0.88		4.49±1.19		3.29±0.78	

\*Intensive care unit, operating room, & recovery room.

상태( $t=4.20, p<.001$ ), 교육수준( $F=7.35, p=.001$ ), 부서( $F=3.43, p=.034$ ), 직위( $t=6.43, p<.001$ ), 임상경력( $F=10.86, p<.001$ ), 근무형태( $t=4.66, p<.001$ ), 밤번일수( $F=8.83, p<.001$ )에 따라 유의한 차이가 있었다. 30세 미만의 간호사군이 35세 이상의 간호사 군보다, 30~34세 간호사 군이 40세 이상의 간호사 군보다 소진의 정도가 높았다. 또한 미혼이 기혼보다, 3년제 졸업 간호사군이 4년제 이상의 교육을 받은 간호사 군보다, 일반병동에서 근무하는 간호사 군이 외래에서 근무하는 간호사군보다, 일반간호사군이 책임간호사 이상의 직위를 가진 간호사 군보다, 1년 이상 9년 이하의 임상경력을 가진 간호사 군이 10년 이상의 경력을 가진 간호사 군보다, 교대 근무 간호사가 상근직 간호사보다, 한 달에 6일 이상 밤 번 근무를 하는 간호사가 5일 이하나 밤번 근무를 하지 않는 간호사 군보다 소진 정도가 유의하게 높았다.

### 3. 감정노동, 감정부조화 및 소진 정도

연구대상자의 감정노동, 감정부조화 및 소진의 정도는 Table 2와 같다. 감정노동은 1~7점 범위에서 평균 4.56이었으며 하위영역별로 표면행위는 평균 4.66, 내면행위는 평균 4.39였다. 감정부조화는 1~7점 범위에서 평균 4.45였다. 연구대상자의 소진은 0~6점 범위에서 평균 3.13이었으며 하위영

역별로 정서적 고갈(평균 3.74)이 가장 높게 나타났으며, 다음으로 비인격화(평균 2.81), 개인적 성취감 결여(평균 2.64) 순이었다.

### 4. 감정노동의 표면행위, 내면행위, 감정부조화 및 소진 간의 상관관계

감정노동의 표면행위, 내면행위, 감정부조화 및 소진 간의 상관관계는 Table 3과 같다. 소진은 표면행위( $r=.18, p=.005$ ), 감정부조화( $r=.46, p<.001$ )와 유의한 정(+의 상관관계를 나타냈으며, 내면행위( $r=-.15, p=.015$ )와는 유의한 부(-의 상관관계를 보였다. 감정부조화는 표면행위( $r=.47, p<.001$ ), 내면행위( $r=.19, p=.002$ )와 유의한 정(+의 상관관계를 나타내었다.

### 5. 감정노동의 표면행위, 내면행위와 소진 간에 감정부조화의 매개효과

감정노동의 표면행위, 내면행위와 소진과의 관계에서 감정부조화의 매개효과를 파악하기 위한 분석 결과는 Table 4와 같다. 회귀분석을 실시하기 전에 회귀식의 가정이 충족되는지를 검정한 결과 잔차의 선형성, 오차항의 정규성, 등분산성

**Table 2.** Descriptive Statistics of Emotional Labor, Emotional Dissonance and Burnout

(N=257)

Variables	M±SD	Min	Max	Possible range
Emotional labor	4.56±0.87	1.45	7.00	1~7
Surface acting	4.66±1.06	1.57	7.00	1~7
Deep acting	4.39±1.01	1.00	7.00	1~7
Emotional dissonance	4.45±1.19	1.25	7.00	1~7
Burnout	3.13±0.81	0.73	5.14	0~6
Emotional exhaustion	3.74±1.16	0.78	6.00	0~6
Depersonalization	2.81±1.22	0.00	6.00	0~6
Reduced personal accomplishment	2.64±0.89	0.13	4.88	0~6

**Table 3.** Correlations among Major Variables

(N=257)

Variables	Surface acting	Deep acting	Emotional dissonance	Burnout
	r (p)	r (p)	r (p)	r (p)
Surface acting	1.00			
Deep acting	.35 (<.001)	1.00		
Emotional dissonance	.47 (<.001)	.19 (.002)	1.00	
Burnout	.18 (.005)	-.15 (.015)	.46 (<.001)	1.00

의 가정을 만족하였다. 또한 제 변인들 간의 상관분석 결과 소진에 대하여 유의한 차이를 보인 일반적 특성 변수들(연령, 결혼상태, 교육수준, 부서, 직위, 임상경력, 근무형태, 밤번일수) 중 연령과 임상경력( $r=.89, p<.001$ ), 근무형태와 밤번일수( $r=-.71, p<.001$ ), 직위와 임상경력( $r=.70, p<.001$ )은 .70 이상의 상관관계를 보였다. 따라서 다중공선성(multicollinearity)의 문제를 피하고 연구모형의 간결성(parsimony)을 높이기 위해 일반적 특성 변수 중 결혼상태, 교육수준, 부서, 임상경력, 근무형태만 통제변수로 투입하여 다중회귀분석을 실시하였다. 이 때 명목변수들은 가변수(dummy variables)로 처리하였다. 회귀모형에서 Durbin-Watson의 통계량은 1.49~1.78로 나타나 2에 근접하므로 자기상관이 없는 것으로 확인되었으며 분산팽창인자 VIF는 1.10~1.86으로 기준치 10 이하로 나타나 다중공선성의 문제가 없었다.

감정노동의 표면행위와 소진과의 관계에서 감정부조화의 매개효과를 검증하기 위한 분석 결과 1단계에서 독립변수인 감정노동의 표면행위가 매개변수인 감정부조화에 정(+ )의 유의미한 관계를 나타내었다( $\beta=.47, p<.001$ ). 2단계에서 독립변수인 감정노동의 표면행위는 종속변수인 소진에 대하여 정(+ )의 유의미한 관계를 나타내었다( $\beta=.17, p=.004$ ). 마지막으로 3단계에서는 독립변수인 감정노동의 표면행위와 매개변수인 감정부조화를 동시에 회귀모형에 투입하였으며, 감정노동의 표면행위는 소진에 대하여 영향력이 통계적으로 유의미하지 않게 나타났으며( $\beta=-.05, p=.446$ ), 감정부조화는 소진에 유의미한 영향력을 나타냈다( $\beta=.46, p<.001$ ). 따라서 감정노동의 표면행위와 소진 간의 관계에서 감정부조화의 매개효과를 확인하였다.

감정노동의 내면행위와 소진과의 관계에서 감정부조화의 매개효과를 살펴보기 위한 분석결과 1단계에서 독립변수인

감정노동의 내면행위가 매개변수인 감정부조화에 정(+ )의 유의미한 관계를 나타내었다( $\beta=.21, p=.001$ ). 2단계에서 독립변수인 감정노동의 내면행위는 종속변수인 소진에 대하여 통계적으로 유의미하지 않았다( $\beta=-.07, p=.290$ ). 마지막으로 3단계에서 독립변수인 감정노동의 내면행위와 매개변수인 감정부조화를 동시에 회귀모형에 투입하였을 때, 감정노동의 내면행위( $\beta=-.16, p=.003$ )와 감정부조화( $\beta=.47, p<.001$ )는 소진에 대하여 영향력이 통계적으로 유의미하게 나타났다. 따라서 감정노동의 내면행위와 소진 간의 관계에서 감정부조화의 매개효과를 확인할 수 없었다.

## 논 의

본 연구는 임상간호사의 감정노동과 감정부조화 및 소진 간의 영향 관계를 파악함으로써 간호사의 소진을 감소시키기 위한 전략으로서 감정노동 관리방안을 마련하여 효율적인 간호인력 관리와 서비스의 질 개선에 활용하고자 수행되었다.

본 연구대상자의 감정노동정도는 1~7점 척도에 평균 4.56으로 나타나 감정노동의 정도가 중등도를 상회하였다. 이 결과는 임상간호사를 대상으로 한 연구들에서 간호사들이 중등도 이상의 감정노동 정도를 보인 결과들과(Ahn et al., 2011; Cha et al., 2009; Jang, 2010)과 유사하다. 그러나 호텔 종업원을 대상으로 한 Kim과 Lee (2008)의 연구와 노인복지시설 급식관리자를 대상으로 한 Choi 등(2012)의 연구에서 감정노동 정도가 중등도 미만으로 나타난 것과 비교할 때 임상간호사의 감정노동정도가 더 높은 수준이다. 간호사는 인간의 생명과 관련하여 안전하고 정확한 업무를 수행해야 하는 상황에서 다양한 요구를 가진 환자들과 지속적으로 상호작용을 하고 더불어 병원 경쟁력 제고를 위한 고객만족 극대화 요구에 부

**Table 4.** Mediating Effect of Emotional Dissonance in the Relationship between Emotional Labor and Burnout (N=257)

Predictor	Mediating variable	Step	Direction	$\beta$ (p)	R <sup>2</sup>	F (p)
Surface acting	Emotional dissonance	Step 1	Surface acting → Emotional dissonance	.47 (<.001)	.24	12.80 (<.001)
		Step 2	Surface acting → Burnout	.17 (.004)	.19	9.49 (<.001)
		Step 3	Surface acting Emotional dissonance	Burnout	-.05 (.446) .46 (<.001)	.35
Deep acting	Emotional dissonance	Step 1	Deep acting → Emotional dissonance	.21 (.001)	.06	2.83 (.011)
		Step 2	Deep acting → Burnout	-.07 (.290)	.16	8.04 (<.001)
		Step 3	Deep acting Emotional dissonance	Burnout	-.16 (.003) .47 (<.001)	.37

응해야 하므로 간호사가 자신의 감정을 조절하기 위한 노력을 하는 경우가 많아, 다른 서비스직종보다 상대적으로 높은 수준의 감정노동을 수행하고 있는 것으로 나타났다고 생각된다 (Byun & Yom, 2009).

본 연구에서 감정부조화의 정도는 1~7점 척도에 평균 4.45로 중등도를 상회하였다. 본 연구의 대상자들은 임상간호사를 대상으로 같은 도구를 사용한 Park (2008)의 연구에서의 5.00점과 비교해 볼 때 감정부조화를 낮게 지각하였으며, 임상간호사를 대상으로 다른 도구를 사용한 Wi와 Yi (2012)의 연구에서의 2.87 (5점 척도)보다는 높았다. 이는 임상간호사의 감정부조화의 수준에 대한 결과들이 차이가 있게 보고되므로 일관성 있는 결과도출을 위해 같은 도구를 사용한 반복연구가 필요함을 시사한다.

본 연구대상자의 소진정도는 0~6점 척도에 평균 3.13으로 나타나 중등도의 소진 정도를 보였다. 이 결과는 임상간호사를 대상으로 같은 도구를 사용하여 소진정도를 측정된 연구들 (Kim, 2009; Ko, 2012; Park, 2002)과 거의 일치하는 정도를 보였으나, Byun과 Yom (2009)의 연구에서는 임상간호사들이 중간 미만의 소진 정도를 나타내 본 연구와 차이를 보였다. 이와 같이 임상간호사를 대상으로 한 연구와 약간의 차이를 보이는 것은 각 병원의 간호사들이 다른 직무 환경을 경험하기 때문이라고 생각된다 (Byun & Yom, 2009). 소진의 하위 영역별로 소진정도를 비교해 보면 정서적 고갈(평균 3.74), 비인격화(평균 2.81), 자아성취감 저하(평균 2.64)의 순으로 소진정도가 높았다. 이는 동일한 도구를 사용하여 임상간호사를 대상으로 연구한 결과들 (Byun & Yom, 2009; Ko, 2012)과 유사하게 정서적 고갈 영역이 간호사나 서비스 종사자들에게 있어서 가장 전형적으로 경험하는 소진의 영역임을 확인할 수 있었다. 간호사도 서비스종사자들과 같이 다양한 사람들과 끊임없이 접촉하면서, 고객의 과도한 심리적, 정서적 요구로 인하여 정서적 자원이 고갈되기 쉬운 상황에 있기 때문이라 사료된다 (Ko, 2012).

대상자의 일반적 특성에 따른 소진 정도는 연령, 결혼상태, 교육수준, 근무부서, 직위, 근무경력, 교대근무유형, 밤번일수에 따라 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이는 소진 관련 선행연구들의 결과들에서도 유의하게 차이를 보였으며, 연령이 적은 군, 미혼인 간호사 군, 학력이 낮은 군, 일반간호사 군, 교대 근무를 하는 군, 밤번 일수가 많은 군, 그리고 외래병동보다는 일반병동에서 소진정도가 높다는 결과들과 유사하다 (Byun & Yom, 2009; June & Byun, 2009; Ko, 2012). 따라서 본 연구를 비롯한 여러 연구에서 도출된 결과를 바탕으로

소진정도가 높은 간호사 집단의 소진요인을 구체적으로 파악하여 소진예방을 위한 조직차원의 전략이 필요하다고 생각된다 (Byun & Yom, 2009; Ko, 2012).

상관관계 분석에서 대상자의 표면행위, 내면행위 및 감정부조화는 소진과 유의한 상관관계를 보였다. 먼저 감정노동의 표면행위와 소진은 정(+)의 상관관계를 보였는데 이러한 결과는 표면행위의 감정노동을 많이 할수록 소진의 정도가 높아진 것으로 나타난 연구결과들 (Grandey, 2003; Kwon & Park, 2011)과 일치하였다. 이는 감정노동의 표면행위가 종사자 자신의 내적인 감정은 그대로 둔 채 겉으로 표출되는 가시적인 감정 측면만을 조직의 감정표현규칙에 일치시키는 것이므로 자아 정체감과 과업역할 간의 갈등을 경험하게 하고 이로 인해 소진이 유발 될 수 있다는 Hochschild (1983)의 관점으로 설명되어 질 수 있다. 또한 내면행위와 소진은 부(-)의 상관관계를 나타내었다. 이는 감정노동의 내면행위를 많이 할수록 소진정도가 감소한다는 것을 의미한다. 본 연구결과는 Kim (2011)의 연구결과를 지지하였으나 유의미한 상관관계를 도출하지 못한 일부 연구들 (Grandey, 2003; Jang, 2010; Kwon & Park, 2011)과는 다른 결과이다. 즉 감정노동 관련 연구들에서 내면행위와 소진에 대한 연구결과는 다소 일관되지 않은 의견이 존재하고 있다. 소진에 대하여 부(-)의 상관관계를 나타낸 본 연구의 결과는 내면행위를 수행하는 경우에는 조직이 요구하는 규범적 감정과 구성원 자신의 내적 감정 사이에 괴리가 없기 때문에 감정적 조화가 이루어 질 수 있으므로 내면행위를 수행하는 구성원들은 많은 경우 업무수행과정에서 소진을 완화할 수 있고 직무만족도를 얻을 수 있다는 의견 (Brotheridge & Grandy, 2002; Kruml & Geddes, 2000)을 반영한다고 할 수 있겠다.

감정부조화와 소진은 정(+)의 상관관계를 보였는데 이는 조직 구성원의 감정노동 수행 시 발생하는 감정부조화가 직무소진, 각종 스트레스를 증가시키고 직무만족과 조직몰입을 저하시키는 등 부정적인 영향을 초래한다는 많은 선행연구결과들과 일치한다 (Choi, Lee, & Jeong, 2012; Jang, 2010; Kwon & Park, 2011; Park, 2008). 감정부조화는 조직에서 요구하는 감정과 조직 구성원이 실제로 느끼는 감정이 서로 상충되는 것으로서 감정부조화가 클수록 직무소진이 증대될 수 있다고 판단된다.

끝으로 감정부조화의 매개효과를 검증하기 위해 실시된 회귀분석에서, 임상간호사들의 표면행위와 소진 간에 감정부조화의 매개효과가 나타났다. 본 연구의 결과는 Jang (2010), Kwon과 Park (2011)의 연구결과를 지지하였으며 감정노동



의 표면행위가 소진에 직접적으로 영향을 미치지 보다는 감정부조화를 통해 이루어진다는 것을 확인할 수 있었다. 이는 간호사가 업무로 피곤하고 지친 상황에서 병원의 요구에 부응하기 위해 자신의 감정과 무관하게 친절한 미소와 감정을 표현하는 것은 자신의 내부감정과 갈등을 일으킨 상태인 감정부조화를 유발하고, 감정부조화의 유해한 영향은 소진을 야기한다고 할 수 있겠다. 즉 조직이 경쟁력 제고를 위하여 고객지향의 감정표현규칙을 강하게 요구하게 되면 조직 구성원들은 일반적으로 내면행위보다는 표면행위의 선택가능성이 높아지며 이에 따라 자신의 순수한 내적 감정과 조직의 표현규칙을 통하여 요구하는 감정표현 내용이 서로 상충하여 감정부조화를 경험할 가능성이 높아진다(Park, 2008). 감정부조화는 감정노동의 수행과정에서 나타나는 역할 갈등의 하나로 간주되며(Rafaeli & Sutton, 1987), 역할갈등이 구성원의 직무소진을 가져오는 중요한 한 요인인 것처럼 감정부조화 역시 직무소진의 중요한 예측요인이다(Brotheridge & Grandey, 2002; Grandey, 2003; Kruml & Geddes, 2000; Kwon & Park, 2011; Morris & Feldman, 1997; Park, 2008). 따라서 감정노동의 수행이 수반되는 간호서비스 직종의 경우 감정부조화의 발생을 감소시킬 수 있는 관리방안을 모색하는 것이 간호사의 소진을 예방하고 병원의 성과 제고를 위해 중요하다고 할 수 있다. 이에 감정부조화의 발생을 감소시키는 방안으로서 감정노동 수행이 요구되는 직무에는 그러한 직무요구에 대한 수용성이 좋은 사람을 선발, 배치하는 것이 효과적이므로(Grandey, 2003), 개인-직무 적합성을 확보할 수 있는 모집과 선발과정을 운영하는 방안을 고려할 수 있겠다(Park, 2008).

본 연구의 내면행위와 소진과의 관계에서 내면행위가 소진에 영향을 미치지 못했으므로 감정부조화의 매개효과가 파악되지 않았다. 내면행위와 소진 간의 유의하지 않은 연구결과가 나타나는 것은 구성원들이 내면행위를 하면서 자신의 실제 감정을 변화시키기 위해 소모하는 능동적인 노력이 자신의 심리적 자원을 고갈시키지만(Grandey, 2000), 표면행위에 비해 낮은 감정부조화와 고객들로부터의 높은 긍정적 반응 때문에 유의한 결과가 도출되지 못하는 것이라 하였다(Jang, 2010). 특히 표면행위는 본질적 특성 상 비진정적이고 부정적으로 인식되며 내면행위는 상대방에게 긍정적으로 인식된다는 점을 고려할 때 추후 연구에서는 감정부조화 뿐만 아니라 진정성을 포함한 개념 틀을 제시하고 경로분석을 활용하여 제시된 변인들 간의 상호관계를 검증할 수 있는 연구가 요구된다.

이와 같은 결과들을 종합하면 표면행위를 통한 감정노동의 수행은 간호사들의 감정부조화의 수준을 높여 소진 증대에 영

향을 미치므로 간호사가 경험하는 소진의 정도를 감소시키거나 예방하기 위해서는 대상자와의 접점에 있는 간호사들이 표면행위 대신 내면행위를 수행할 수 있도록 간호사의 인식전환을 위한 교육이 요구된다(Kwon & Park, 2011). 따라서 병원은 인적자원 관리 측면에서 간호사들의 인식전환을 위한 지속적인 간호사 교육을 제공하는 것이 필요하다. 특히 감성교육을 통하여 대상자의 감정을 자신의 감정으로 내면화 할 수 있도록 함으로써 진정성 있는 서비스를 제공할 수 있을 것이다. 이는 궁극적으로 간호사 자신의 소진을 완화시키고 심리적인 병을 증진시키며, 병원조직의 경쟁력을 확보하게 할 것이다.

## 결론

본 연구는 임상간호사의 감정노동과 소진과의 관계에서 감정부조화의 매개효과를 검증하는 서술적 조사이며, 이를 바탕으로 간호사의 소진을 감소시키기 위한 전략을 마련하여 효율적인 간호인력 관리와 서비스의 질 개선에 활용하고자 하였다.

연구결과 임상간호사들의 표면행위와 소진 간에 감정부조화의 매개효과가 나타났으며 반면에 감정노동의 내면행위는 임상간호사의 소진에 유의미한 영향을 미치지 않아 감정부조화의 매개효과를 확인할 수 없었다. 따라서 임상간호사의 소진을 완화시키기 위해서 간호사가 대상자와의 접점에서 표면행위 대신 내면행위를 수행할 수 있도록 인식전환을 위한 조직차원에서의 교육 프로그램 구축이 필요하다.

본 연구는 선행연구에서 감정노동과 그 효과 간의 관계에 대한 연구결과가 일관성이 없었으므로 감정노동의 개념을 세분화하여 그 결과를 파악하고자 하였다. 즉 감정노동을 표면행위와 내면행위로 분류하여 감정노동유형에 따른 결과를 제시하였다. 또한 최근 학계에서 감정노동의 부정적 결과에 감정노동이 직접적으로 영향을 미치지 보다는 감정부조화를 통해서 이루어진다는 관점에 주목함으로써 앞으로 감정부조화를 감정노동의 구성요소로 간주하기 보다는 감정노동 수행의 결과적 측면으로 보고 연구가 전개될 수 있는 기반을 제시한다는 점에서 본 연구의 의의가 있다고 하겠다.

본 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 제언을 하고자 한다.

첫째, 본 연구의 결과를 일반화하기 위해서는 무작위로 추출된 전국 규모의 연구조사가 필요하다.

둘째, 간호사를 대상으로 한 감정부조화에 대한 연구가 부족한 실정이므로 본 연구의 결과에 대한 반복연구가 필요하다.

셋째, 감정노동의 개념을 보다 세분화하여 그에 따른 긍정적, 부정적 효과를 파악하는 추후연구가 필요하다.

넷째, 간호사의 성향에 따라 감정노동수행 방법이 달라 질 수 있으므로 추후 연구에서는 간호사의 성향을 반영하는 변수들을 고려한 연구가 필요하다.

넷째, 표면행위는 본질적 특성 상 비진정적이고 부정적으로 인식되며 내면행위는 상대방에게 긍정적으로 인식된다는 점을 고려할 때 추후 연구에서는 감정노동과 그 효과간의 관계에서 매개변수로서 감정부조화 뿐만 아니라 진정성을 포함한 개념 틀을 제시하고 경로분석을 활용하여 제시된 변인들 간의 상호관계를 검증할 수 있는 연구가 요구된다.

다섯째, 간호사의 소진 예방 프로그램의 일환으로 병원 인적자원관리 차원에서 감정노동을 수행하는 간호사들이 내면 행위를 전략적으로 선택할 수 있도록 하는 효과적인 중재 프로그램의 개발과 이의 효과를 검증하는 연구가 필요하다.

## REFERENCES

- Ahn, S. A., Yea, C. J., & Yeum, D. M. (2011). The impact of nurses' job demands, job resources, emotional labor and emotional intelligence on burnout. *Social Science Research Review*, 27(4), 25-43.
- Baik, D. W., & Yom, Y. H. (2012). Effects of social support and emotional intelligence in the relationship between emotional labor and burnout among clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 18, 271-280.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182. <http://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0022-3514.51.6.1173>
- Brotheridge, C. M., & Grandey, A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work. *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39. <http://dx.doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>
- Brotheridge, C. M., & Lee, R. T. (2003). Development and validation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76, 365-379. <http://dx.doi.org/10.1348/096317903769647229>
- Byun, D., & Yom, Y. (2009). Factors affecting the burnout of clinical nurses: Focused on emotional labor. *Journal of Korean Academic Nursing Administration*, 15, 455-462.
- Cha, S. K., Shin, Y. S., Kim, K. Y., Lee, B. Y., Ahn, S. Y., Jang, H. S., et al. (2009). The degrees of emotional labor and its related factors among clinical nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 15(2), 23-35.
- Choi, H. S., Lee, H. Y., & Jeong, M. G. (2012). The effects of emotional labor on job stress: Focused on the manager's adjustment. *Journal of Foodservice Management Society of Korea*, 15(4), 33-60.
- Grandey, A. A. (2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 95-110. <http://psycnet.apa.org/doi/10.1037/1076-8998.5.1.95>
- Grandey, A. A. (2003). When the show must go on: Surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rated service delivery. *Academy of Management Journal*, 46(1), 86-96. <http://dx.doi.org/10.2307/30040678>
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Jang, J. K. (2010). *A study on the dynamism of emotional labor*. Unpublished doctoral dissertation, Korea University, Seoul.
- June, K. J., & Byun, S. W. (2009). Nurse's burnout research throughout the past 10 years in Korea. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15, 305-313.
- Kim, H. S. (2011). *Influence of emotional labor on job burnout and job withdrawal behavior*. Unpublished doctoral dissertation, Kyungwon University, Seongnam, Korea.
- Kim, I. S. (2009). The role of self-efficacy and social support in the relationship between emotional labor and burnout, turnover intention among hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15, 515-526.
- Kim, S. P., & Lee, D. R. (2008). The effects of emotional labor and job context on service employees' psychological well-being. *Korean Academy of Human Resource Management*, 15(2), 79-102.
- Ko, C. M. (2012). A study on relationship between recovery experience and the burnout among hospital nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 21, 87-97. <http://dx.doi.org/10.5807/kjohn>
- Kruml, S. M., & Geddes, D. (2000). Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work. *Management Communication Quarterly*, 14(1), 8-49. <http://dx.doi.org/10.1177/0893318900141002>
- Kwon, H. G., & Park, B. G. (2011). The effects of surface and deep acting of emotional labor on emotional dissonance and job attitudes. *Korean Academy of Human Resource Management*, 18(1), 311-325.
- Lee, N. H. (2011). *A study on the relationship between burnout, job stress, and self-efficacy in psychiatric nurses*. Unpublished master's thesis, Ewha Womans University, Seoul, Korea.
- Mann, S., & Cowburn, J. (2005). Emotional labour and stress within mental health nursing. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 12, 154-162. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2850.2004.00807.x>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-

113. <http://dx.doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review Psychology, 52*, 397-422. <http://dx.doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1997). Managing emotions in the work place. *Journal of Managerial Issues, 9*, 257-274.
- Park, C. S. (2002). Factors influencing on burnout experiences in working nurses at hospital. *Korean Journal of Women Health Nursing, 8*, 550-558.
- Park, S. E. (2008). An empirical study on the relationships among employees' perceived display rule demands, emotional dissonance, and their psychological responses. *Korean Academy of Organization and Management, 32*(1), 25-53.
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1989). The expression of emotion in organizational life. *Research in Organizational Behavior, 11* (2), 1-42.
- Wi, S. M., & Yi, Y. J. (2012). Influence of emotional labor on job satisfaction, intent to leave, and nursing performance of clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 18*, 310-319. <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2012.18.3.310>
- Zapf, D., & Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European of Work and Organizational Psychology, 15*(1), 1-28. <http://dx.doi.org/10.1080/13594320500412199>