

# 간호사의 감정노동과 관련된 변인의 메타분석

김신향<sup>1</sup> · 함연숙<sup>2</sup>

군산간호대학교 간호학과<sup>1</sup>, 안산대학교 간호학과<sup>2</sup>

## A Meta-analysis of the Variables related to the Emotional Labor of Nurses

Kim, Sin Hayng<sup>1</sup> · Ham, Younsuk<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Department of Nursing, Kunsan College of Nursing

<sup>2</sup>Department of Nursing, Ansan University

**Purpose:** The study was done to verify the effect size of the variables related to the emotional labor of nurses. **Methods:** A total of 47 article on variables related to the emotional labor of nurses and published from 2006 to 2014 were used for the meta-analysis. **Results:** Variables with the largest effect size related to emotional labor were identified as the variables of work task, organization and individual characteristics in descending order of effect size. The sub-factors with the greatest effect size in the work task variable were exhaustion and work commitment, while for organization variables, intention to change jobs had the largest effect size. For individual characteristics, physical symptoms had the largest effect size. **Conclusion:** The results of this study are meaningful as the first study to integrate research results on variables related to the emotional labor of Korean nurses, providing practical data for the management of emotional labor.

**Key Words:** Nurse, Emotional labor, Meta-analysis

### 서론

#### 1. 연구의 필요성

급속도로 변화하는 사회 환경과 더불어 의료소비자의 욕구가 높아짐에 따라 최근 의료계에서는 의료서비스의 질이 강조되고 있다. 그리하여 고객만족 또는 고객감동 전략을 통해 병원의 경쟁력 강화와 이윤확보를 달성하기 위해[1] 병원의 중추적인 위치에 있는 간호사 대상으로 친절교육에 많은 시간을 투자하여 공식적으로 시행하고 있으며, 고객 만족도에 대한 지속적인 조사를 통해서 적절한 감정표현과 행동규칙 준수에 대한 감독이 이루어지고 있다[2]. 이러한 과정에서 간호사는

조직이 요구하는 감정을 표현하기 위해 외적으로 얼굴 표정이나 몸짓, 자신의 어조를 조절하려는 개인의 노력으로, 육체노동과 정신노동 외에 이와 구별되는 또 하나의 감정노동을 수행하고 있다[3].

감정노동은 서비스 직종에서의 노동의 주체이자 제품으로 '감정'을 교환가치로 추상화시켜 판매하는 특별한 유형의 노동으로[4], Morris와 Feldman[5]은 조직·직업·개인의 특성이라는 선행요인과 감정노동의 빈도, 표현규범에 요구되는 주의정도, 감정의 다양성, 감정의 부조화 등 4가지 차원으로, Brotheridge와 Leel[6]은 외적으로만 표현하는 표면행위, 조직의 표현규칙을 내면화하여 표현하는 내면행위, 감정표현의 빈도, 다양성, 지속시간 등으로 개념화하였다.

**주요어:** 간호사, 감정노동, 메타분석

**Corresponding author:** Ham, Younsuk

Department of Nursing, Ansan University, 155 Ansandaehak-ro, Sangrok-gu, Ansan 426-701, Korea.  
Tel: +82-63-450-3855, Fax: +82-63-450-3859, E-mail: kimsin210@nate.com

Received: Feb 17, 2015 | Revised: Apr 20, 2015 | Accepted: Jun 18, 2015

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.

이러한 감정노동은 간호사와 환자의 관계를 형성하고 환자의 정신적 육체적 안녕과 회복에 직접적으로 영향을 미치는 것으로 환자에게는 믿음과 안정감을 줄 수 있다는 긍정적인 측면[7]이 있으나, 간호사 자신에게는 직무소진[1,8], 직무스트레스를 증가시키며[9] 또한 이직의도를 높이고 직무만족을 낮추어[10] 간호의 질을 떨어뜨리는 부정적인 측면이 있는 것으로 밝혀졌다. 이러한 부정적인 측면이 있음에도 불구하고 간호전문직은 대상자들에게 신체적 간호와 함께 공감적 정서 표현을 통해 옹호·지지하는 돌봄적 간호 제공함을 당연시 여겨 간호사가 업무 과정에서 경험하게 되는 감정의 불일치, 역할 갈등, 감정적 고갈 등과 같은 간호사의 감정적 안녕에 대해서는 종종 간과되어 왔다[11]. Kim[12]의 연구결과에서 병원 간호사의 감정노동 수행이 90.7% 정도로 Hochschild[3]의 감정노동 수행 기준(40% 이상)을 월등히 초과하는 것으로 나타났다. 2010년 보건의료노동자 실태 보고서에서도 간호사들의 감정노동 노출이 심각한 수준으로 보고되었다[13]. 유럽에서는 <유럽 미래사회 심리적 10대 위험 요인>에 새롭게 등장하는 10가지 건강위험 요인에 감정노동을 포함시켜 정책을 수립하고 있다[14]. 우리나라도 최근 들어와 감정노동에 대한 사회적 관심이 증가하고 있으며 이로 인한 근로자들의 신체적, 정신적 질환 등의 발생 우려로[15] 감정노동 해결을 위한 다양한 제도, 정책적, 실천적 해결방안들이 논의되고 있다. 하지만 보건의료 중심에 있는 간호사들이 감정노동에 의해 여러 가지 문제에 직면하고 있음에도 불구하고 구체적인 방안이 없는 상태이다. 따라서 간호사의 감정노동에 대한 종합적인 결론을 도출하여 정책적, 제도적 도입을 위한 기초자료 제공이 무엇보다 중요하다고 할 수 있다.

최근 들어와 간호사의 감정노동에 대한 연구가 지속적으로 증가한 반면 간호사 감정노동과 관련된 변인은 연구자가 관심 있는 몇 개의 변인으로 단편적인 연구를 하여 종합적인 이해를 제공하지 못하고 있는 상황이다. 또한 변인에 따라 상이한 연구결과도 제시되고 있어 일반화하는데 어려움이 있다. 이러한 문제점을 해결하기 위해서 서로 다른 결과를 보고하는 개별 연구들로부터 종합적인 결과를 도출할 수 있는 연구방법인 [16] 메타분석이 필요한 실정이다.

국외에서는 감정노동의 심각성을 인식하고 예방하기 위한 방안을 각 나라마다 문화적인 차이로 인하여 다양한 방식으로 접근하고 있다[15]. 이는 같은 직종이라도 나라마다 독특한 사회문화적 환경으로 차별적인 직무환경이 존재 할 수 있고, 이로 인해 감정노동이 관련된 변인과 맺는 관계가 다를 수 있기 때문이다[17]. 그동안 국내 간호사의 감정노동 관련변인의 메

타분석은 한편도 발견할 수 없었다. 이러한 맥락에서 국내 정서적 배경과 환경의 특성 속에서 이뤄진 국내 간호사 감정노동의 관련변인에 대한 연구결과를 중심으로 메타분석을 실시하고자 한다. 이를 통해 국내 간호사 감정노동의 관련 변인에 대한 객관적인 자료를 도출하여 감정노동 관리를 위한 정책방안에 필요한 실질적인 자료와 후속연구 방향을 제시하고자 한다.

## 2. 연구목적

본 연구의 목적은 국내 간호사의 감정노동과 관련된 변인을 확인하여 효과크기를 파악하는 것으로 그 구체적인 내용은 다음과 같다.

- 간호사 감정노동과 관련된 변인의 전체 평균효과크기를 산출한다.
- 간호사 감정노동군 하위변인의 효과크기를 산출한다.
- 간호사 감정노동과 관련된 개인특성변인군, 조직변인군, 직무변인군에 대한 효과크기를 산출한다.
- 간호사 감정노동의 각 변인군 하위변인의 효과크기를 산출한다.

## 연구방법

### 1. 연구설계

간호사 감정노동과 관련된 변인 선행연구결과를 통계적으로 종합한 메타분석을 실시한 서술적 조사연구이다.

### 2. 자료선정 및 수집방법

본 연구는 국내 간호사 정서와 관련된 감정노동의 관련 변인을 통합 분석하고자 국내 연구에 국한하여 다음과 같은 기준으로 자료선정 및 수집하였다. 첫째, 국내 간호사에 대한 감정노동에 대한 선행연구가 2006년부터 발견되어 2006년부터 2014년까지 9년간 석·박사학위논문과 학술지 게재된 논문을 대상으로 하였다. 둘째, 연구물은 출판편향을 최대한 감소하기 위해서 국내 데이터베이스 한국교육학술정보원, 한국학술정보, 국회도서관, 누리미디어의 데이터베이스와 한국간호과학회지, 간호행정학회지, 대한관광경영학회지, 관광경영학회지, 대한경영학회지, 한국콘텐츠학회논문지, 한국호텔경영학회지의 홈페이지를 통해 ‘간호사’, ‘정서노동’, ‘감정노동’을 검색어로 190편의 논문을 수집하였다. 셋째, 학술지와 학위논문 중 복

시 학술지 논문으로 선정하였으며 중복된 8편은 제외하였다. 넷째, 상관분석을 실시하지 않은 논문 129편을 제외하였다. 다섯째, 메타분석이 가능한 통계치 상관계수를 제시하지 않은 논문 6편을 제외하여 최종 47편의 논문이 선정되었다(Figure 1).

### 3. 연구대상 논문의 방법론적 질 평가

본 연구는 최종 선정된 47편 논문에 대한 신뢰도를 평가하기 위해서 연구방법론적 질 평가를 Critical review form[18]을 이용하여 연구목적, 문헌고찰, 설계, 표본, 측정변수, 중재, 통계 및 결과제시, 결론 및 임상적 의의로 분류하여 "yes", "no", "N/A"로 양적 연구 평가를 하였다(Table 1).

### 4. 연구대상의 자료코딩

자료코딩은 출판년도, 논문제목, 저자명, 출처, 독립변인, 종속변인, 통계치( $r$ ), 사례수, 감정노동의 측정도구로 구분하여 코딩하였다. 간호사의 감정노동 관련변인을 감정노동의 하위변인군, 개인특성변인군, 조직변인군, 직무변인군으로 분류하여 통합하였다. 코딩 시 본 연구자 2인과 보조원 1인에 의해 3개 변인군의 하위변인을 검토하여 평가자간 신뢰도와 코딩 작업자 간의 신뢰도를 높이기 위해 자료의 불일치를 충분한 합의를 걸쳐 작업하였다.

감정노동 하위변인군은 감정부조화, 감정표현 다양성, 감

정표현빈도, 감정표현지속시간, 내면행위, 표면행위 등 7개 변인이 추출되었다. 감정노동 관련 변인군은 우선, 개인특성 변인군은 신체화증상, 우울, 건강증진행위, 총근무경력, 자기효능감, 감성지능, 현재부서근무경력, 대응, 의사소통능력을 포함하여 9개의 하위변인이 추출되었다. 조직변인군은 이직의도, 간호조직문화, 조직몰입, 사회적지지를 포함하여 4개의 하위변인이 도출되었다. 직무변인군은 직무소진, 직무몰입, 직무스트레스, 직무만족을 포함하여 4개의 변인으로 추출하여 감정노동과 관련된 3개의 변인군의 하위변인 총 19개 변인이 도출되었다. 연구논문 중 사례수가 1개인 리더의 감성지능, A형 성격유형, 정서표현성, 직무요구, 직무자원, 임파워먼트, 내부마케팅 수행도, 직장-가족 갈등, 간호업무성과, 개인적 자원, 피로, 서번트리더쉽, 섭식태도, 전문직 삶의 질, 폭력경험, 간호전문직관 등은 통합의 의미가 없어 제외하였다.

### 5. 자료의 변환

본 메타분석을 위해 소프트웨어 Comprehensive Meta Analysis Version 2.0을 이용하였다.

#### 1) 출판편향

메타분석의 타당성을 확보하기 위해 출판편향 여부를 시각적인 분석인 Funnel Plot와 Duval 와 Tweedie[19]의 Trim

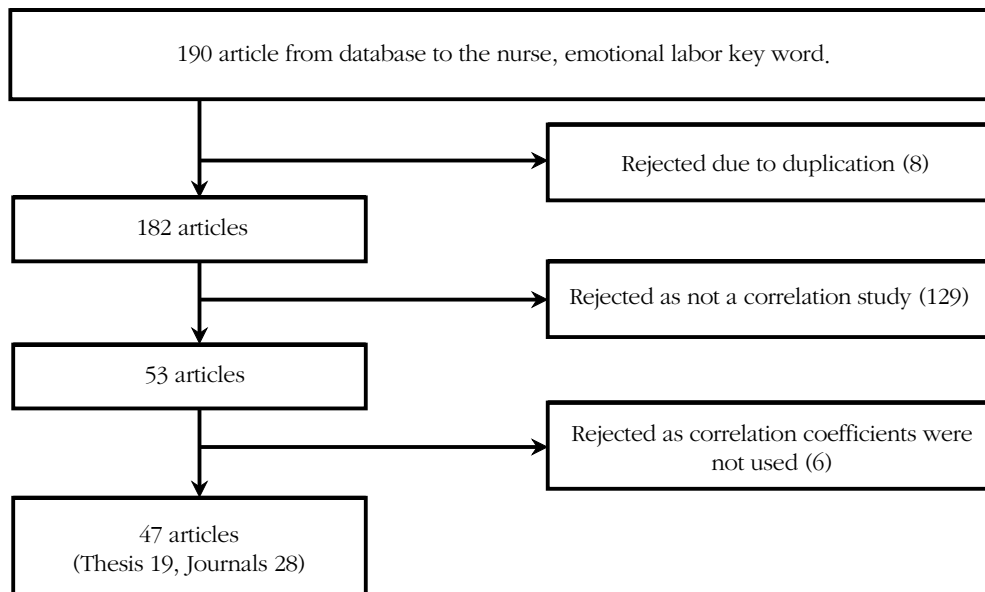


Figure 1. Literature searches and results.

**Table 1.** Summary of Characteristics of Studies Included Meta-analysis

No	Researchers	year	Source	Sample size	Related variables	Emotional Labor measurement	Sample size calculation based on
1	Joung MS	2006	Journal	396	Organizational absorption, job satisfaction	Morris & Feldman (1996)	No
2	Ahn JY et al.	2007	Journal	202	Job stress	Morris & Feldman (1996)	No
3	Kim IS	2009	Journal	384	Self efficacy, social support, burnout, turnover intention	Morris & Feldman (1996)	No
4	Cha SK et al.	2009	Journal	286	Social support, job stress, a type personality type, emotional expression	Morris & Feldman (1996)	No
5	Kwon MO et al.	2009	Journal	591	Turnover intention, job absorption, job satisfaction	Morris & Feldman (1996)	Yes
6	Byun DS et al.	2009	Journal	279	Self-efficacy, supervisor's support, colleagues' support, job satisfaction, burnout	Morris & Feldman (1996)	No
7	OH YM	2010	Thesis	200	Job satisfaction, turnover intention, organizational absorption	Brotheridge & Lee (1998)	No
8	Lee SN et al.	2010	Journal	234	Job absorption, burnout, frequency of emotional expression, caution sex emotions, emotional dissonance	Morris & Feldman (1996)	No
9	Shin MK et al.	2011	Journal	227	Somatization, job stress	Morris & Feldman (1996)	Yes
10	Yang YG	2011	Journal	268	Self efficacy, burnout	Morris & Feldman (1996)	No
11	Ahn SA et al.	2011	Journal	238	Burnout, Emotional intelligence, job requirements, job-dimensional	Morris & Feldman (1996)	No
12	Lee KJ et al.	2011	Journal	358	Age, salary, work duration, shift work, empowerment, working form, burnout, turnover intention	Morris & Feldman (1996)	No
13	Kim HJ et al.	2011	Journal	314	Social support, depressive, surface acting, deep-acting	Morris & Feldman (1996)	Yes
14	Son YJ et al.	2012	Journal	513	Turnover intention, perform internal marketing, work-family conflict	Morris & Feldman (1996)	Yes
15	Wi SM et al.	2012	Journal	384	Turnover intention, job satisfaction, nursing performance	Morris & Feldman (1996)	Yes
16	Sung KW	2012	Journal	161	Job satisfaction, length of career, length of work in current position	Morris & Feldman (1996)	Yes
17	Kim TY	2012	Thesis	356	Job stress, organizational absorption, coping,	Morris & Feldman (1996)	No
18	Baik DW et al.	2012	Journal	382	Burnout, emotional intelligence, social support	Morris & Feldman (1996)	No
19	Kang MH et al.	2012	Journal	293	Self efficacy, nursing organizational culture	Morris & Feldman (1996)	Yes
20	Cho HS	2012	Thesis	227	Turnover intention	Morris & Feldman (1996)	No
21	Kim JK et al.	2012	Journal	230	Turnover intention, job satisfaction	Morris & Feldman (1996)	No
22	Kim SH	2012	Thesis	166	Social support, depressive	Morris & Feldman (1996)	No
23	Kim JI	2013	Thesis	258	Job stress, fatigue	Morris & Feldman (1996)	Yes
24	Jo SG et al.	2013	Journal	183	Job stress, somatization	Morris & Feldman (1996)	No
25	An EM	2013	Thesis	203	Burnout, job satisfaction	Morris & Feldman (1996)	Yes
26	Lim DS	2013	Journal	244	Job stress, emotional intelligence	Morris & Feldman (1996)	No
27	Kim KO et al.	2013	Journal	514	Depression, frequency of emotional labor, duration of emotional labor, variety of emotional labor, surface acting of emotional labor, deep acting of emotional labor	Morris & Feldman (1996)	No
28	Kim JH et al.	2013	Journal	123	Job stress, emotional intelligence, social support	Morris & Feldman (1996)	Yes
29	OH SE	2013	Thesis	201	Emotional intelligence, burnout	Morris & Feldman (1996)	No
30	Park SM et al.	2013	Journal	278	Emotional intelligence, turnover intention	Brotheridge & Lee (1998)	No
31	Park MM et al.	2013	Journal	149	Job satisfaction, Job stress, Personal resources	Morris & Feldman (1996)	Yes
32	Park NK	2014	Thesis	210	Communication skills, frequency of emotional expression, caution sex emotions, emotional dissonance, servant leadership	Morris & Feldman (1996)	Yes

Table 1. Summary of Characteristics of Studies Included Meta-analysis (Continued)

No	Researchers	year	Source	Sample size	Related variables	Emotional Labor measurement	Sample size calculation based on
33	Hong EY	2014	Journal	233	Self efficacy, Health promotion lifestyle profile	Morris & Feldman (1996)	No
34	Kim SH et al.	2014	Journal	279	Communication skills, Frequency of emotional expression, Caution sex emotions, Emotional dissonance, Turnover intention	Brotheridge & Lee (1998)	Yes
35	Jeong SJ	2014	Thesis	223	Depression, Burnout, Turnover intention, Frequency of emotional expression, Caution sex emotions, Emotional dissonance,	Morris & Feldman (1996)	Yes
36	Kwak YK	2014	Thesis	524	Emotional intelligence, Turnover intention, Health promotion lifestyle profile	Morris & Feldman (1996)	Yes
37	Eum HJ	2014	Thesis	105	Job stress, Personal resources	Morris & Feldman (1996)	Yes
38	Bae si	2014	Thesis	219	Burnout, Job Satisfaction	Morris & Feldman (1996)	Yes
39	Im SI et al.	2014	Journal	434	Job stress, Eating attitudes	Morris & Feldman (1996)	No
40	Kwon MJ et al.	2014	Journal	475	Self efficacy, Nursing organizational culture	Morris & Feldman (1996)	Yes
41	Kim SY	2014	Thesis	144	Coping, Burnout, Frequency of emotional expression, Caution sex emotions, Emotional dissonance	Morris & Feldman (1996)	Yes
42	Han MY	2014	Thesis	188	Burnout, Health promotion lifestyle profile, Quality of professional life	Morris & Feldman (1996)	Yes
43	Noh JH	2014	Thesis	257	Depressive, job stress, experienced violence	Morris & Feldman (1996)	Yes
44	Song MS	2014	Journal	258	Job involvement, job satisfaction, turnover intention	Morris & Feldman (1996)	Yes
45	Ryu YO	2014	Thesis	214	Job satisfaction, nursing professionalism	Morris & Feldman (1996)	Yes
46	Kwon MN	2014	Thesis	165	Communication skills, burnout	Morris & Feldman (1996)	Yes
47	Chung BY et al.	2014	Journal	63	Job satisfaction, burnout	Morris & Feldman (1996)	Yes

and fill 그리고 출판편향의 민감성 검증방법인 Orwin[20]이 제시한 안전계수(Fail-safe N)를 실시하였다(Figure 2).

## 2) 효과크기의 산출

메타분석의 효과크기는 다양한 연구결과를 종합하기 위해서 변환된 표준화 단위로 변수들 간 강도나 크기뿐만 아니라 방향의 의미가 포함된 단위이다[16]. 효과크기 산출은 r값을 표준화하기 위해 Fisher의 공식을 사용하여 표준화된  $Z_r$ 를 산출하였고, 산출공식은 수식 1과 같으며, 수식 1의 분산을 계산하는 공식은  $V_z = 1/(n-3)$ 이고 n은 사례수이다. 사례수가 많은 연구에서 사례수가 적은 연구보다 더 정확하다고 가정하여 사례수에 가중치를 부여하여 전체 효과크기를 계산하였다. 산출된 효과크기는 Cohen[21]의 효과크기 해석 기준( $ES_r \leq .10$ : 작은 효과크기,  $ES_r = .25$ : 중간효과크기,  $ES_r \geq .40$ : 큰 효과크기)과 비중복백분위, 95% 신뢰구간을 적용하여 분석하였다.

$$Z_r = .5 \ln \frac{1+r}{1-r} \quad Z_r: \text{수식 1} \quad d(\text{효과크기}) = \frac{2r}{\sqrt{1-r^2}}: \text{수식 2}$$

## 3) 동질성검증

개별연구들의 결과를 통계적으로 종합하기 위한 동질성검증은 카이스퀘어 분포를 따르는 Q통계치와  $I^2$  통계량으로 검증하였다.  $I^2$ 은 연구물 편수에 영향을 받지 않는 장점이 있다.  $I^2$  값이 0%일 때는 이질성이 없음을, 25%는 약간의, 50%는 중간의 그리고 75%일 때는 높은 이질성을 갖고 있는 것으로 본다[16]. 산출 공식은 수식 3과 같다.

$$Q = \sum(wd^2) - \frac{\sum(wd)^2}{\sum w}, \quad I^2 = \left( \frac{Q-df}{Q} \right) \times 100\%: \text{수식 3}$$

## 4) 분석모형의 선택

동질성검증 결과 간호사의 감정노동과 관련된 변인의 효과크기와 하위변인의 효과크기가 이질적인 것으로 나타나 본 연구에서는 랜덤효과모형으로 감정노동 관련변인들의 전체평균효과크기와 각 변인군과 각 변인군의 하위변인 효과크기를 산출하였다.

## 연구결과

### 1. 연구대상의 일반적 특성과 방법론적 질 평가

본 연구에서는 간호사의 감정노동 관련 변인을 상관관계를 분석한 논문 총 47편의 일반적 특성과 방법론적 질 평가의 표본수의 산정 근거를 제시하였다(Table 1). 우선, 일반적 특성은 연구수행 연도별 분포를 살펴보면, 2014년에 16편으로 가장 많았으며 연구출처는 학위논문 17편, 학술지 논문 30편으로 확인되었다. 감정노동의 측정도구는 Morris와 Feldman[5]의 도구를 국내 연구자에 의해서 수정·보완하여 사용한 연구가 44편(94%), Brothridge와 Lee[6]의 도구를 국내 연구자에 의해서 수정·보완하여 사용한 연구가 3편(6%)이었다. 감정노동의 측정도구별 효과크기는 Morris와 Feldman[5]의 도구(ES=0.32)가 Brothridge와 Lee[6]의 도구(ES=0.27)보다 큰 것으로 나타났으며(Table 2), Cohen [21]이 제안한 효과크기 해석 기준에 의해서 .01보다 크고 .40보다 작으므로 둘 다 중간효과크기에 해당되었다.

연구대상의 방법론적 질 평가를 위해 연구방법을 살펴보면, 연구대상 47편 Cross-sectional study였으며, 연구목적, 문헌 고찰, 설계, 표본, 측정변수, 중재, 통계 및 결과제시, 결론 및 임상적 의의는 모두 제시되었으나, 표본크기의 정당화

항목에서는 25편(53%)의 연구가 표본수의 산정근거를 제시되었다(Table 1). 나머지 제시되지 않은 22편(47%)은 최하 166개에서 최고 514개의 표본수를 보였으며, 이는 상관관계수 계산이 가능한 표본수를 가진 것으로 확인되었다. 표본수의 산정 근거에 의한 효과크기는 제시한 논문(ES=0.31)이 제시하지 않는 논문(ES=0.30)보다 큰 것으로 나타났으며, 둘 다 중간효과크기에 해당되었다(Table 2).

### 2. 출판편향

본 연구의 출판편향을 Funnel Plot로 검증한 결과(Figure 2) 좌우비대칭으로 나타나 Trim and fill로 보정한 결과 13개의 연구가 추가되었으며 보정 후 효과크기는 0.29로 나타났다. 민감성 검증방법인 Orwin[20]이 제시한 안전계수(Fail-safe N)는 9,010로 전체효과크기(ESr=0.33)가 0인 논문이 9,010개 이상 추가 되어야 함을 의미하므로 본 메타분석에서 나타난 효과크기는 안정된 결과라고 판단할 수 있다.

### 3. 간호사 감정노동의 관련된 변인들의 전체평균효과크기

간호사의 감정노동과 관련된 변인들의 전체 평균효과크기를 Table 3에 제시 하였다. 전체평균 효과크기 산출 시 감정노

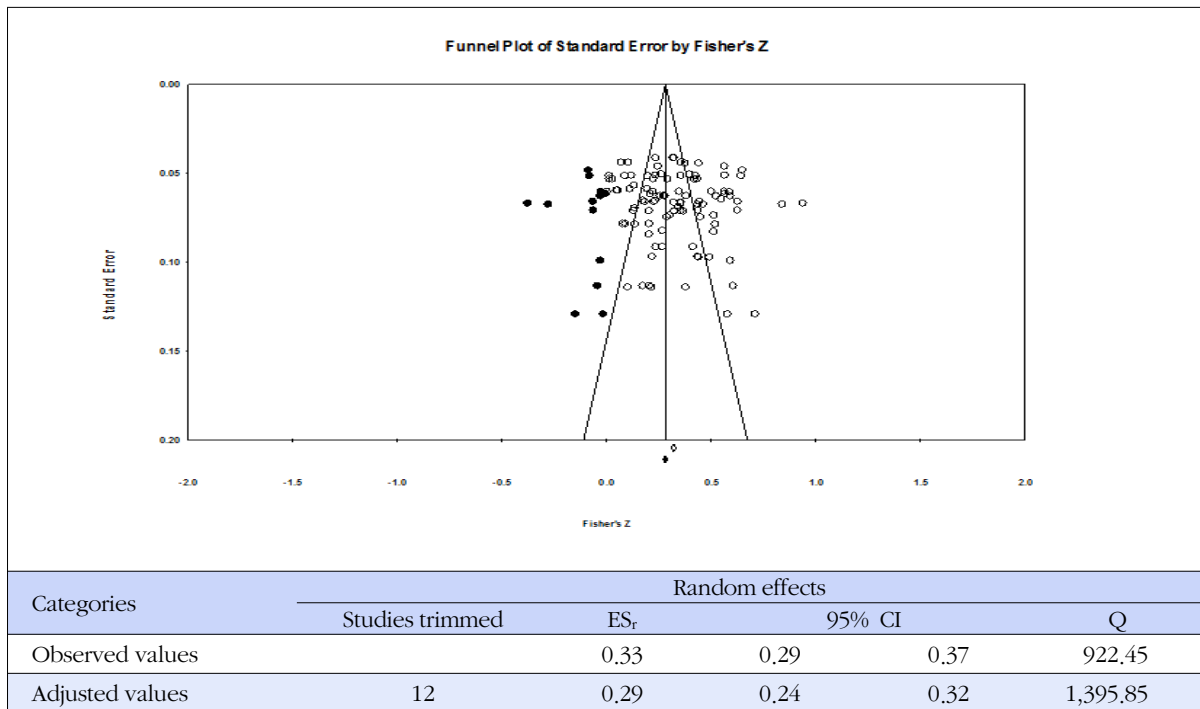


Figure 2. Publication bias - Funnel Plot & Trim and Fill.

**Table 2.** Effect Size of Emotional Labor Measurements and Study Quality

Variables	Categories	K	ES <sub>r</sub>	U <sup>3</sup>	95% CI		I <sup>2</sup>	Q (p)
Measurements	Morris & Feldman (1996)	93	0.32	63	0.29	0.36	89.10	13.51***
	Brotheridge & Lee (1998)	8	0.27	61	0.12	0.41	89.21	
Study quality	Justified sample size	54	0.31	62	0.30	0.33	89.33	1.67
	Unjustified sample size	47	0.30	62	0.28	0.32	89.15	

\*\*\* $p < .001$ .

동의 하위변인은 효과크기에 영향을 미칠 수 있어 제외하고 분석하였다. 동질성검증 결과  $Q=922.45$  ( $p < 0.001$ )로 나타나 전체 변인별 효과크기가 동질적이라는 영가설이 기각되는 것으로 나타났으며,  $I^2$ 는 89.16%로 50% 이상으로 나타나 높은 이질성을 보였다. 그리하여 효과크기를 랜덤효과모형으로 분석한 결과 95% 신뢰구간에서 하한값 0.29, 상한값 0.37로 유의미한 효과크기를 가진 것으로 나타났다. 전체효과크기는 .33로 Cohen[21]이 제안한 효과크기 해석 기준에 의해서 .01보다 크고 .40보다 작으므로 중간 효과크기에 해당되었다. 비중복백분위는 63%로 표준정규분포에서 평균점수를 50%보다 13% 만큼 증가효과가 있는 것으로 나타났다.

#### 4. 간호사 감정노동과 감정노동군 하위변인의 효과크기

감정노동과 감정노동의 하위변인이 어느 정도 관계가 있는지 파악하기 위해 분석한 자료는 Table 3에 제시하였다. 효과크기는 95% 신뢰구간에서 모든 하위변인이 유의미한 효과가 있는 것으로 나타났으며 감정부조화( $ES_r=0.95$ )가 가장 효과크기가 높은 것으로 보였으며 그 다음은 감정표현주의성( $ES_r=0.86$ ), 내면행위( $ES_r=0.82$ ), 감정표현빈도( $ES_r=0.82$ ), 감정표현다양성( $ES_r=0.80$ ), 표면행위( $ES_r=0.76$ ), 감정표현지속시간( $ES_r=0.39$ ) 순으로 나타났다. Cohen[21]이 제안한 효과크기 해석 기준에 의해서 살펴보면 감정부조화, 감정표현주의성, 내면행위, 감정표현빈도, 감정표현다양성, 표면행위는 큰 효과크기에 해당되었으며, 감정표현지속시간은 중간효과크기로 나타났다.

#### 5. 간호사 감정노동의 개인특성변인군, 조직변인군, 직무변인군에 대한 효과크기

간호사 감정노동의 관련된 3개 변인군 모두 유의미한 효과크기로 나타났다(Table 3). 그중에 직무변인군이 가장 큰 효과크기로 나타났으며, 그다음은 조직변인군, 개인특성변인군

순으로 나타났다. Cohen[21]이 제안한 효과크기 해석 기준으로 보았을 때 직무변인군은 큰 효과크기에, 조직변인군과 개인특성변인군은 중간효과크기에 해당되었다.

##### 1) 개인특성변인군과 개인특성변인군 하위변인의 효과크기

개인특성변인군의 효과크기를 산출한 결과는 Table 3에 제시한 바와 같다. 95% 신뢰구간에서는 하한값이 .15, 상한값이 0.25로 유의미한 효과크기를 가진 것으로 나타났으며 동질성검증 결과  $Q=163.60$  ( $p < .001$ )로 나타나 전체변인 효과크기가 동질적이라는 영가설이 기각되는 것으로 나타났으며  $I^2$ 는 81.05%로 50% 이상으로 나타나 높은 이질성 보여 랜덤효과모형의 효과크기를 산출하였다. 개인특성변인군의 간호사 감정노동에 미치는 효과크기가 .20으로 중간 효과크기에 해당되었다. 효과크기에 대한 비중복 백분위에서는 59%로 표준정규분포에서 평균이 50%로 했을 때 9%만큼 증가 효과가 있는 것으로 나타났다.

개인특성변인군 하위변인의 효과크기를 살펴보면, 총근무경력, 현재부서근무경력, 대응, 의사소통능력을 제외한 나머지 변인은 95% 신뢰구간에서 통계적으로 유의미한 효과크기를 갖는 것으로 나타났으며, 동질성검증 결과  $Q=78.42$  ( $p < .001$ )로 영가설이 기각되었다. 하위변인의 효과크기는 신체화증상( $ES_r=0.40$ )이 가장 높게 나타났으며 그 다음은 우울( $ES_r=0.33$ ), 건강증진행위( $ES_r=0.18$ ), 자기효능감( $ES_r=0.17$ ), 감성지능( $ES_r=0.16$ ) 순으로 나타났다. Cohen[21]이 제안한 효과크기 해석 기준으로 보았을 때, 신체화증상은 큰 효과크기에 우울, 건강증진행위, 자기효능감, 감성지능은 중간 효과크기에 해당되었다.

##### 2) 조직변인군과 조직변인군의 하위변인 효과크기

조직변인군의 효과크기는 Table 3에 제시한 바와 같이 95% 신뢰구간에서 통계적으로 유의미한 효과를 가진 것으로 나타났으며 동질성검증 결과  $Q=236.86$  ( $p < .001$ )로 영가설이 기각되었으며  $I^2$ 는 89.87%로 이질성이 큰 것으로 나타났다. 랜

**Table 3.** Effect Size of Emotional Labor

Variables	Categories	K	ES <sub>r</sub>	U <sup>3</sup>	95% CI	I <sup>2</sup>	Q	
Emotional labor sub-variables	Emotional dissonance	5	0.95	83	0.90	1.00	99.31	152.25***
	Level of emotional caution	5	0.86	81	0.81	0.91	99.17	
	Internal behavior	2	0.82	79	0.76	0.89	49.72	
	Frequency of emotional expression	6	0.82	79	0.77	0.86	98.88	
	Emotion diversity	2	0.80	79	0.73	0.88	98.81	
	Surface behavior	2	0.76	78	0.70	0.83	97.47	
	Emotions duration	2	0.39	65	0.31	0.47	95.61	
Personal properties variables group	Somatization	2	0.40	66	0.30	0.49	0.00	78.42***
	Depressive	5	0.33	63	0.16	0.49	89.81	
	Health Promotion behavior	3	0.18	57	0.07	0.30	63.68	
	Total work experience	3	0.17	57	-0.05	0.39	77.82	
	Self-efficacy	6	0.17	57	0.09	0.25	66.59	
	Emotional intelligence	6	0.16	56	0.09	0.23	45.83	
	Current department career	2	0.15	56	-0.01	0.31	0.00	
	Coping	2	0.10	54	-0.07	0.27	67.86	
	Communication competence	3	0.08	53	-0.01	0.17	28.05	
Total		32	0.20	59	0.15	0.25	81.05	163.60***
Organizational variables group	Turnover intention	13	0.41	66	0.31	0.50	89.66	87.33**
	Nursing organizational culture	2	0.38	65	0.02	0.74	95.94	
	Organizational involvement	4	0.27	60	0.22	0.32	0.00	
	Social support	6	0.13	55	0.08	0.19	17.49	
Total		25	0.32	63	0.25	0.39	89.87	236.86***
Job variables group	Job burnout	15	0.504	69	0.42	0.59	82.77	40.99***
	Job involvement	2	0.500	69	0.26	0.74	86.54	
	Job stress	12	0.39	65	0.27	0.51	89.89	
	Job satisfaction	15	0.37	64	0.33	0.41	25.84	
Total		44	0.43	67	0.38	0.48	83.30	257.41***
Whole variable effect size of emotional labor		101	0.33	63	0.29	0.37	89.16	922.45***

\*\* $p < .05$ ; \*\*\* $p < .001$ .

덤효과모형으로 산출한 효과크기는 .32로 중간효과크기에 해당되었다. 비중복백분위는 63%로 13% 만큼 영향이 있는 것으로 밝혀졌다.

조직변인군의 모든 하위변인이 95% 신뢰구간에서 통계적으로 유의미한 효과크기로 밝혀졌으며 동질성검증 결과  $Q=87.33$  ( $p < .001$ )로 영가설이 기각되는 것으로 나타났다. 하위변인의 효과크기 분석결과, 이직의도( $ES_r=.41$ )가 가장 높았으며 그 다음은 간호조직문화( $ES_r=0.38$ ), 조직몰입( $ES_r=0.27$ ), 사회적지지( $ES_r=.13$ ) 순으로 나타났다. Cohen[21]의 해석 기준에 의해서 살펴보면, 이직의도는 큰 효과크기에 해당되며 간호조직문화, 조직몰입, 사회적지지는 중간 효과크기를 가진 것으로 나타났다.

### 3) 직무변인군과 직무변인군의 하위변인 효과크기

직무변인군의 효과크기는 Table 3에 제시한 바와 같이 95% 신뢰구간에서 하한값 .38 상한값 .48로 통계적으로 유의미한 효과를 가진 것으로 보였다. 동질성검증 결과  $Q=257.41$  ( $p < .001$ )로 영가설이 기각되었으며  $I^2$ 는 83.30%로 이질성이 큰 것으로 나타나 랜덤효과모형으로 분석한 효과크기는 .43로 나타났다. 비중복 백분위는 67%로 15%만큼 영향을 미치는 것으로 나타났다.

직무변인군의 모든 하위변인이 95% 신뢰구간에서 통계적으로 유의미한 효과를 가진 것으로 밝혀졌으며 동질성검증 결과  $Q=40.99$  ( $p < .01$ )로 영가설이 기각되었다. 하위변인의 효과크기는 직무소진( $ES_r=0.504$ )이 가장 큰 효과크기였으며, 그 다음은 직무몰입( $ES_r=0.500$ ), 직무스트레스( $ES_r=0.39$ ), 직무



만족( $ESr=0.37$ ) 순으로 보였다. Cohen[21]의 해석 기준에 의해 살펴보았을 때 직무소진과 직무몰입은 큰 효과크기, 직무스트레스, 직무만족은 중간 효과크기를 가진 것으로 나타났다.

## 논 의

본 연구는 간호사 감정노동과 관련된 변인을 2006년에서 2014년까지 선행연구 중 총 47편을 메타분석하여 국내 간호사 감정노동의 관련변인의 효과크기를 분석하였다. 감정노동에 대한 메타분석을 실시한 선행연구를 발견할 수 없어 비교가 불가능 하였다.

본 연구결과에 대한 논의는 다음과 같다.

첫째, 연구대상 논문 2006년에서 2014년까지 총 47편은 상관관계 연구로 2014년 16편으로 가장 많았고, 연구출처는 학위논문 17편, 학술지 논문 30편으로 분석논문의 64%가 공개되었음을 알 수 있었다. 감정노동의 측정도구는 국내 연구자에 의해 수정·보완하여 사용한 도구로 9문항으로 구성된 Morris와 Feldman[5]의 도구를 사용한 연구가 44편(94%), 15문항으로 구성된 Brotheridge와 Leef[6]의 도구를 사용한 연구가 3편(6%)으로 나타났다. 감정노동의 측정도구별 효과크기는 Morris와 Feldman[5]의 도구가 Brotheridge와 Leef[6]의 도구보다 큰 것으로 나타났다. 이러한 결과는 간호사의 감정노동의 측정도구가 문항수가 작은 Morris와 Feldman[5]의 도구가 선호됨을 알 수 있었다. 따라서 국내 간호사의 감정노동 측정도구가 국내 간호사의 감정노동 정서에 맞는 측정도구 개발이 우선시 되어야 하며 측정도구의 문항 수 또한 고려하는 것이 중요하다고 사료된다. 연구대상의 방법론적 질 평가를 위해 연구방법을 살펴본 결과 14문항이 전반적으로 제시되어 있었으나 표본크기의 정당화를 제시한 논문이 25편(53%), 제시되지 않은 22편(47%)으로 나타났다. 표본크기 정당화 제시 여부가 효과크기에 미치는 영향을 분석한 결과, 표본수의 산정 근거를 제시한 논문의 효과크기가 0.31, 제시하지 않는 논문의 효과크기는 0.30으로 나타나 효과크기가 유사하여 출판편향이 없는 것으로 확인되었다. 하지만 추후 연구방법론적 질을 높이기 위해서 표본크기의 정당화에 대한 신뢰도를 보완할 필요가 있을 것으로 사료된다.

둘째, 간호사 감정노동 관련 변인의 전체효과크기가 어느 정도인가를 살펴본 결과, 중간 이상의 강한 효과크기를 보였다. 이러한 결과는 감정노동과 관련 변인들이 진실된 관계가 있음을 알 수 있었다. 감정노동의 변인군에서는 직무변인군이 가장 높은 효과크기였으며, 그 다음은 조직변인군, 개인

특성변인군 순으로 나타났다. 이러한 결과는 개인이 가지고 있는 특성 보다 간호사의 직무와 조직 환경이 감정노동과 더 많은 관계가 있음을 보여주는 결과이다. 따라서 간호사의 감정노동에 대책이 개인의 특성 변인을 무시할 수 없지만 직무 변인군과 조직변인군에 보다 더 시급한 대책이 필요함을 시사하고 있다.

셋째, 감정노동의 하위변인 효과크기는 감정부조화가 가장 높았으며, 감정부조화, 감정표현주의성, 내면행위, 감정표현빈도, 감정표현다양성, 표면행위 모두 큰 효과크기에 감정표현지속시간은 중간 효과크기에 해당되었다. 이는 감정노동이 감정노동의 지속시간보다 다른 하위변인에 의해 더 큰 영향을 받는 것을 알 수 있었다. Zapf[22]의 연구에서는 감정부조화가 환자와의 효과적인 상호작용을 저해하며 인지적 대처기전의 효율성을 감소시킴으로써 간호사의 역할 수행에 부정적인 영향을 미치게 된다고 하였다. 그리하여 감정부조화의 발생을 감소시키는 방안으로서 감정노동 수행이 요구되는 직무에는 그러한 직무요구에 대해 수용성이 좋은 사람을 선발, 배치하는 것이 효과적이라는 주장을 하는 연구결과[23]도 있다. 현 시대는 감정노동을 피해 갈 수 없으므로 감정노동에 의해서 일어날 수 있는 부정적인 영향을 이길 수 있는 자기관리가 중요하다 할 수 있다. 그리하여 간호사 스스로 노력도 중요하지만 무엇보다도 병원행정조직의 지원 역시 절실하다고 할 수 있으며 간호대학 교육과정에서부터 감정노동에 대처할 수 있는 교육이 이루어져야 할 것이다.

넷째, 개인특성변인군 하위변인 중 신체화증상이 가장 큰 효과크기로 보였으며 그 다음은 우울로 나타났다. 이는 감정노동이 신체화증상과 우울에 상당한 영향을 미친다는 것을 의미하고 있다. 선행연구를 살펴보면, 간호사가 환자로부터 받은 부정적인 감정을 조절하지 못하면 간호사는 소진, 신체화증상, 증가된 결근, 알코올중독, 우울 등을 경험하게 된다고 밝혀졌다[24]. 미국에서 임의로 선정된 가사 근로자 1,599명을 대상으로 한 연구에서 감정노동과 우울증이 상관관계가 있는 것으로 나타났으며[25], 프랑스의 근로인력 남녀 모두 감정적 직무요구와 주요 우울장애가 통계적 유의하게 나타났다[26]. 또한 국민건강영양조사에서 남녀 모두가 일반 노동군에 비해 감정노동군에서 우울과 자살생각 비율이 높았으며 통계적으로 유의하게 나타났다[15]. 또한, 우울이 신체화증상에 직접적인 영향을 주며[27] 우울증이 가지고 있는 정신병리학적 증상의 특징으로 신체화증상이 우울 증상과의 공존율이 높다는 연구결과도 있다[28]. 이처럼 우울과 신체화증상은 깊은 관계가 있으므로 감정노동에 의한 신체화증상과 우울에 대한 초기 증상의

발견과 적절한 중재를 제공하여 이차적인 문제 유발을 예방하는 것이 무엇보다 중요하다고 사료된다. 또한 간호사의 정기적인 정신 건강관리가 이루어지도록 간호 복지차원에서 병원과 간호조직은 물론 정책적 지원이 필요할 것으로 사료된다.

다섯째, 조직변인군의 하위변인 중 이직의도가 다른 변인들에 비해 큰 효과크기이며 간호조직문화는 주목할 만한 효과크기로 나타났다. 이는 감정노동이 이직의도에 미치는 영향이 매우 크다는 것을 보여준 결과이다. 병원간호사를 대상으로 한 연구결과에서 감정노동이 높을수록 이직의도가 높게 나타난 결과는 본 연구결과를 뒷받침하고 있다[1,10]. 이처럼 많은 선행연구결과에서 감정노동과 이직의도가 높은 상관관계가 있음을 보고되었다. 따라서 간호사의 이직의도를 감소하기 위해서는 감정노동의 관리가 중요함을 보여준 결과이다. 두번째 큰 효과크기는 간호조직문화이다. 선행연구에서 간호조직문화와 감정노동은 부적관계로 간호조직문화의 만족도가 낮을수록 감정노동이 높은 것으로 밝혀져[29,30] 본 연구결과를 뒷받침하고 있다. 조직문화는 조직구성원의 정신, 이념, 가치관 등이 행동으로 나타나는 것으로[3] 긍정적인 간호조직으로 인정받은 병원은 간호사의 만족도와 환자들의 만족도가 높아 환자 간호의 질 및 간호서비스의 질에도 영향을 주고 있다[29]. 따라서 간호조직문화가 감정노동에 미치는 영향이 크다는 결과이므로 간호조직문화를 긍정적으로 호사들에게 긍정적인 힘을 부여할 수 있는 간호조직문화 형성을 위한 다방면의 노력이 필요하다고 볼 수 있다.

마지막으로, 직무변인군의 하위변인 중 직무소진이 직무몰입과 근소한 차이로 효과크기가 가장 높게 나타났다. 이는 감정노동이 직무소진에 미치는 영향이 상당히 크다는 것을 보여주는 결과이다. 선행연구에서 감정노동이 높을수록 직무소진이 높게 나타난[8, 22] 연구와 맥을 같이하고 있다. 따라서 감정노동에 의한 간호소진을 예방하기 위해서 감정노동의 중재 관리 프로그램의 개발이 시급하다고 볼 수 있다. 직무소진과 근소한 차이로 직무몰입이 두 번째 효과크기로 나타났다. 이러한 결과는 간호사는 업무시간 동안 고도의 집중력으로 대상자 간호에 임하는 사명감에 의한 결과로 사료된다. 감정노동과 직무몰입은 음의 상관관계[7]이며 감정노동은 직무몰입에 대해서 33.9% 설명력을 보인 결과는[10] 본 연구결과와 맥을 같이하고 있다. Lee와 Kim[8]의 연구결과에서 연령이 높고 임상경력이 많으며 근무병동에 만족하는 간호사일수록 많은 임상근무경험을 바탕으로 업무가 익숙하고 조직몰입이 잘되어 직무몰입 역시 높게 나타났다. 이처럼 감정노동을 관리하기 위해서 직무몰입에 영향을 미치는 요인을 검증하는 연구가 필

요하다고 볼 수 있다. 직무변인군의 하위변인 중 직무스트레스와 직무만족이 중간효과크기로 나타났다. 이는 감정노동이 높을수록 직무스트레스가 높아지고[9,11], 직무만족이 감소하는 것으로 나타났으며[10], Brotheridge와 Grandey[31]의 연구에서도 감정노동이 직무만족을 감소시키고 직무스트레스 높이는 것으로 밝혀져 본 연구결과를 뒷받침하고 있다. 따라서 간호사의 감정노동이 직무스트레스를 유발하고 직무만족 억제하여 간호의 질적 향상에 부정적인 영향을 끼치므로 간호사의 감정노동에 의해 직무스트레스 감소와 직무만족을 향상시킬 수 있는 대안이 실제적으로 실천가능한 해결책 개발과 적용에 대한 연구가 필요하다고 볼 수 있다.

본 연구에서는 이러한 중요한 의의가 있음에도 불구하고 연구에 대한 제한점이 있다.

첫째, 본 연구에서는 양적 연구로 인해 간호사의 감정노동에 대한 질적 연구는 제외한 제한점이 있다. 추후에는 간호사 감정노동에 대한 질적 연구의 메타분석을 통하여 양적 연구에서 파악하지 못한 부분을 채울 수 있을 것으로 여겨진다. 둘째, 본 연구는 상관관계를 이용한 간호사 감정노동 연구에 초점을 두었기에 영향력 있는 변인임에도 제외되는 제한점을 갖는다. 셋째, 선행 메타분석이 없어 직접적인 비교가 불가능하였으며 서술적 조사연구들과 비교만을 제시하였다는 제한점이 있다.

## 결론

본 연구는 최근 9년 동안 국내 간호사의 감정노동과 관련된 변인의 선행연구를 종합, 정리하여 근거기반의 자료를 도출하기 위한 양적 통합을 시도 했다는데 의의가 있으며 이를 바탕으로 추후 연구 방향을 제시한 의의가 있다. 본 연구결과를 바탕으로 제언은 다음과 같다.

첫째, 간호사를 경력을 구분하지 않고 한 단위로 살펴보았다. 후속연구에는 신규간호사, 경력간호사별 효과크기를 살펴볼 것을 제언한다.

둘째, 간호사의 근무 기간별, 부서별을 통합하여 한 단위로 분석하였으므로 후속연구에서는 근무기간별, 부서별에 따른 메타분석이 진행할 필요가 있을 것이다.

셋째, 본 연구는 국내 간호사만 국한하여 감정노동의 관련 변인을 통합분석 하였는데 후속연구에서는 국내간호사와 외국 간호사 감정노동의 관련변인을 메타분석이 필요하다고 할 수 있다. 이는 국내 간호사와 외국 간호사의 감정노동의 관련 변인을 비교 분석하여 보다 나은 감정노동 대책수립에 대한 제언이 나올 수 있을 것이다.

## REFERENCES

1. Kim IS. The role of self-efficacy and social support in the relationship between emotional labor and burn out, turn over intention among hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2009;15(4):515-526.
2. Yoon SH. The effects of organizational managerial characteristics and job characteristic on job stress and job effectiveness: A survey on clinical nurses. *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology* 2004;17(3):451-466.
3. Hochschild AR. *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press; 1983.
4. Doopedia. Feeling [Internet]. [cited 2013 August, 10]. [https://www.doopedia.co.kr/doopedia/master/master.do?\\_method=view&MAS\\_IDX=101013000825237](https://www.doopedia.co.kr/doopedia/master/master.do?_method=view&MAS_IDX=101013000825237).
5. Morris JA, Feldman DC. The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review* 1996;21(4):986-1010. <http://dx.doi.org/10.2307/259161>
6. Brotheridge CM, Lee RT. On the dimensionality of emotional labour: Development and validation of the Emotional Labour Scale. Paper presented at: The First Conference on Emotions and Organizational Life; 1988; San Diego, CA.
7. Mann S, Cowburn J. Emotional labour and stress within mental health nursing. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing* 2005;12(2):154-162. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2850.2004.00807.x>
8. Lee SN, Kim GA. Relation of among emotional labor, burn out and job involvement of nurses. Paper presented at: The 40th Anniversary Conference of the Korean Society of Nursing Science; 2010; Seoul. <http://www.dbpia.co.kr/Article/3323914>.
9. Park MM, Han SJ. Relations of job satisfaction with emotional labor, job stress, and personal resources in home healthcare nurses. *Journal of Korean Academy of Community Health Nursing* 2013;24(1):51-61. <http://dx.doi.org/10.12799/jkachn.2013.24.1.51>
10. Song MS. Influence of emotional labor on job involvement, job satisfaction, and turnover intention of clinical nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society* 2014;15(6):3741-3750. <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2014.15.6.3741>
11. Cha SK, Shin YS, Kim KY, Lee BY, Ahn SY, Jang HS, et al. The degrees of emotional labor and the its related factors among clinical nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research* 2009;15(2):23-35.
12. Kim JJ. Services industry of corresponding emotional labor and regulatory measures. *Labor Review* 2013;102:42-54.
13. Lee CY. Patients, caregivers, and language in hospitals laborers violence seriously!. *Kookmin Ilbo*. 2010 May 3 Sect. 01.
14. European Agency for Safety and Health at Work. European survey of enterprises on new and emerging risks (ESENER) - managing safety and health at work [Internet]. 2010. [cited 201X Month Date]. <http://dx.doi.org/10.2802/30026>
15. Kim IA, Kim JW, Kim HR, Kim HS, Kim HC, Oh SS, et al. A study of health care worker's emotional labor. *KOSHA*; 2013. 11.29.
16. Borenstein M, Hedges LV, Higgins JPT, Rothstein HR. *Introduction to meta-analysis*. Chichester: John Wiley & Sons; 2009.
17. Park HI, Nam SK, Yang EJ. Relationships of burnout with job attitudes and turnover intention among Koreans: A meta-analysis. *The Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology* 2011;24(3):457-491.
18. Law M, Stewart D, Pollock N, Letts L, Bosch J, Westmoreland M. Critical review form-Quantitative studies [Internet]. 1998. [cited 2011 September 13]. <http://srs-mcmaster.ca/wp-content/uploads/2015/04/Critical-Review-Form-Quantitative-Studies-English.doc>
19. Duval S, Tweedie R. Trim and fill: A simple funnel-plot-based method of testing and adjusting for publication bias in meta-analysis. *Biometrics* 2000;56(2):455-463. <http://dx.doi.org/10.2307/2676988>
20. Orwin RG. A fail-safe N for effect size in meta-analysis. *Journal of Educational Statistics* 1983;8(2):157-159. <http://dx.doi.org/10.2307/1164923>
21. Cohen J. *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. 2nd ed. Hillsdale, N.J.: L. Erlbaum Associates; 1988.
22. Zapf D. Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. *Human Resource Management Review*. 2002;12(2):237-268. [http://dx.doi.org/10.1015/S1053-4822\(02\)00048-7](http://dx.doi.org/10.1015/S1053-4822(02)00048-7)
23. Vitello-Ciccio JM. Innovative leadership through emotional intelligence. *Nursing Management*. 2003;10:28-32.
24. Grandey AA. 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*. 2003;46(1):86-96. <http://dx.doi.org/10.2307/30040678>
25. Kim IH, Noh S, Muntaner C. Emotional demands and the risks of depression among homecare workers in the USA. *International Archives of Occupational and Environmental Health* 2013;86(6):635-644. <http://dx.doi.org/10.1007/s00420-012-0789-x>
26. Murcia M, Chastang JF, Niedhammer I. Psychosocial work factors, major depressive and generalised anxiety disorders: Results from the French national SIP study. *Journal of Affective Disorders* 2013;146(3):319-327. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jad.2012.09.014>
27. Lee SJ, Ha EH. The mediating effects of cognitive factor on the relationships between female adolescent's depression and

- somatization. *The Korean Journal of School Psychology* 2010; 7(1):55-68.
28. Vaccarino AL, Sills TL, Evans KR, Kalali AH. Multiple pain complaints in patients with major depressive disorder. *Psychosomatic Medicine* 2009;71(2):159-162. <http://dx.doi.org/10.1097/PSY.0b013e3181906572>
29. Kwon MJ, Kim KS, Ahn SY. Effects of emotional labor, nursing organizational culture on self-efficacy in clinical nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society* 2014;15(4):2225-2234. <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2014.15.4.2225>
30. Kang MH, Kwon MJ, Youn SY. Self-efficacy, nursing organizational culture and emotional labor in clinical nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing* 2012;21(3):266-273. <http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2012.21.3.266>
31. Brotheridge CM, Grandey AA. Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "People Work". *Journal of Vocational Behavior* 2002;60(1):17-39. <http://dx.doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>

## Appendix: Review Paper List

1. Joung MS, Kim KJ. A study on the effect of emotional labor and leader's emotional intelligence on job satisfaction and organizational commitment for nurses. *Journal of Korea Society of Hospital Management*, 2006;11(4):1-18.
2. Ahn JY, Jung HS, Kim HA. The relationship between emotional labor and job stress of clinical nurses in a hospital. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2007;16(2): 139-146.
3. Kim IS. The role of self-efficacy and social support in the relationship between emotional labor and burn out, turn over intention among hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2009;15(4):515-526.
4. Cha SK, Shin YS, Kim KY, Lee BY, Ahn SY, Jang HS, et al. The degrees of emotional labor and the its related factors among clinical nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 2009;15(2):23-35.
5. Kwon MO, Yang JI, Lee YH, Ji JE, Kim EH. A study on the relationship between emotional labor and organizational effectiveness of the nursing officer. *Journal of Military Nursing Research*, 2009;27(1):5-19.
6. Byun DS, Yom YH. Factors affecting the burnout of clinical nurses - Focused on emotional labor -. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 2009;15(3):444-454.
7. Oh YM. A study on nurses' emotional labor and organizational effectiveness [master's thesis]. Seoul: Hanyang University; 2010.
8. Lee SN, Kim GA. Relation of among emotional labor, burn out and job involvement of nurses. *Korea Nursing Science Conference*. 2010;10:255.
9. Yang YG. A study on Burnout, Emotional Labor, and Self-efficacy in Nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 2011;17(4):423-431.
10. Ahn SA, Yea CJ, Yeum DM. The impact of nurses' job demands, job resources, emotional labor and emotional intelligence on burnout. *Social Science Research Review Kyunsung University*, 2011;27(4):25-43.
11. Lee KJ, Lee E. The relationship of emotional labor, empowerment, job burnout and turnover intention of clinical nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2011;20(2): 130-142.
12. Kim HJ, Kim JH. Emotional labor, social support, and depressive symptoms of clinical nurses in a province, Korea. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2011;20(3): 308-318.
13. Shin MK, Kang HL. Effects of emotional labor and occupational stress on somatization in nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2011;17(2):158-167.
14. Son YJ, Park SK, Kong SS. Impact of internal marketing activity, emotional labor and work-family conflict on turn-over of hospital nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*. 2012;18(3):329-340.
15. Wi SM, Yi YJ. Influence of emotional labor on job satisfaction, intent to leave, and nursing performance of clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2012; 18(3):310-319.
16. Sung KW. Comparison between nursing home nurses and hospital nurses for emotional labor and job satisfaction. *Journal of Korean Gerontology Nursing*. 2012;14(1):40-49.
17. Kim TY. The effect of emotional labor, job stress and way of coping on the organizational commitment of nurses in a general hospital [master's thesis]. Seoul: Korea University; 2012.
18. Baik DW, Yom YH. 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*. 2012;18(3):271-280.
19. Kang MH, Kwon MJ, Yoon SY. Self-efficacy, nursing organizational culture and emotional labor in clinical nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2012;21(3):266-273.
20. Cho HS. A study on the relationship among job stress, emotional labor and turnover intent of clinical nurses [master's thesis]. Seoul: Hanyang University; 2012.
21. Kim JK, Kang SY. Relationship of among emotional labor to job satisfaction and intent to turnover among staff nurses at small & medium- sized hospitals burnout and coping type of clinical nurse. *Korea Nursing Science Conference*. 2012;10: 185.
22. Kim SH. Effecting of emotional labor on psychiatric health of ambulatory nurses [master's thesis]. Seoul: The Catholic University of Korea; 2012.
23. Kim JI. Emotional labor, job stress, and fatigue of nurses [master's thesis]. Gangneung: Kwandong University; 2013.
24. Jo SG, Park MS. The influence of emotional labor and job stress on somatization symptoms among nurse officer. *Journal of Military Nursing Research*. 2013;31(2):77-90.
25. An EM. The relationship between emotional labor, burnout, job satisfaction of nurses at long term care hospital [master's thesis]. Suwon: Ajou University; 2013.
26. Lim DS. A study on the relationship among emotional labor, emotional intelligence and job stress of outpatient nurses [master's thesis]. Seoul: Hanyang University; 2013.
27. Kim KO, Cho YC. The relationships between emotional labour and depressive symptoms among nurses in university hospi-

- tals. *Journal of the Korean Academia-Industrial cooperation Society*. 2013;14(8):3794-3803.
28. Kim JH, Lee YM, Joung HY, Choo, HS, Woo SJ, Kwon SY, et al. Effects of emotional labor, emotional intelligence, and social support on job stress in clinical nurses. *Journal of Academy Fundamental Nursing*. 2013;20(2):157-167.
  29. Oh SE. Emotional intelligence, emotional labor and burnout of clinical nurse [master's thesis]. Suwon: Ajou University; 2013.
  30. Park SM, Park OI, Moon H. The effect of emotional intelligence in the relationship between emotional labor and turnover intentions of nurses in general hospitals. *Health and Social Welfare Review*. 2013;33(3):540-564.
  31. Park MM, Han SJ. Relations of job satisfaction with emotional labor, job stress, and personal resources in home healthcare nurses. *Journal of Korean Academy Community Health Nursing*. 2013;24(1):51-61.
  32. Park NK. The correlation between perception of servant leadership, communication competence and emotional labor of hospital nurses [master's thesis]. Seoul: Yonsei University; 2014.
  33. Hong EY. Factors affecting nurse's health promoting behavior: Focusing on self-efficacy and emotional labor. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2014;23(3):154-162.
  34. Kim SH, Lee MA. Effects of emotional labor and communication competence on turnover intention in nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2014;20(3):332-341.
  35. Jeong SJ. Relationship among the emotional labor, burnout, turnover and depression of ward nurses [master's thesis]. Seoul: Hanyang University; 2014.
  36. Kwak YK. Emotional labor, emotional intelligence, health promotion behavior and turnover intention in hospital nurses [master's thesis]. Muan: Chodang University; 2014.
  37. Eum HJ. Endoscopy unit nurses' emotional labor, job stress and personal resources [master's thesis]. Seoul: Hanyang University; 2014.
  38. Bae SI. Comparison of burnout, emotional labor, and job satisfaction of nurses between cancer ward and general ward [master's thesis]. Incheon: Gachon University; 2014.
  39. Im SI, Cho EA. Relationship between emotional labor, job stress and eating attitudes among clinical nurses. *Journal of the Korean Academia-Industrial cooperation Society*. 2014;15(7):4318-4328.
  40. Kwon MJ, Kim KS, Ahn SY. Effects of emotional labor, nursing organizational culture on self-efficacy in clinical nurses. *Journal of the Korean Academia-Industrial cooperation Society*. 2014;15(4):2225-2234.
  41. Kim SY. Relationship of among emotional labor, burnout and coping type of clinical nurses [master's thesis]. Incheon: Gachon University; 2014.
  42. Han MY. Mediating effect of health promotion behaviors in the relationship between emotional labors and professional quality of life in clinical nurse [master's thesis]. Incheon: Gachon University; 2014.
  43. Noh JH. Effects of experienced violence, emotional labor and job stress on depression in clinical nurses [master's thesis]. Daegu: Kyungpook National University; 2014.
  44. Song MS. Influence of emotional labor on job involvement, job satisfaction, and turnover intention of clinical nurses. *Journal of the Korean Academia-Industrial cooperation Society*. 2014;15(6):3741-3750.
  45. Ryu YO. Influence of emotional labor and nursing professionalism on job satisfaction in small and medium hospital nurses [master's thesis]. Gwangju: Nambu University; 2014.
  46. Kwon MN. Communication skills, emotional labor and burnout [master's thesis]. Gyeonggido: Ajou University; 2014.
  47. Chung BY, Han JY. Influential factors related to job satisfaction in hospice nurses: Focus on emotional labor and burnout. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2014; 20(3):322-331.