

간호근무환경, 조직문화유형, 업무의 양과 속도가 간호사의 감정노동에 미치는 영향

이지윤 · 남혜리

강원대학교 간호학과

Effects of Work Environment, Organizational Culture and Demands at Work on Emotional Labor in Nurses

Lee, Ji Yun · Nam, Hye Ri

Department of Nursing, Kangwon National University

Purpose: The purpose of this study was to investigate the relationship among work environment of nursing, nursing organizational culture, demands at work and the emotional labor in clinical nurses. **Methods:** A convenience sample of 241 registered nurses was obtained from two hospitals. Data were collected by a self-administered questionnaire during December, 2014. Data were analyzed using descriptive statistics, t-test, one-way ANOVA, Pearson correlations and multiple regression with SPSS/WIN 21.0. **Results:** The mean score for emotional labor was 3.36 ± 0.48 , for work environment of nursing, 2.44 ± 0.36 , and for innovational-orientation, 2.95 ± 0.56 : Relation-orientation, 3.34 ± 0.62 , Task-orientation, 2.95 ± 0.53 , and hierarchy-orientation, 3.41 ± 0.49 , The score for quantitative demands was 3.02 ± 0.56 , and for work pace, 3.76 ± 0.76 . In multivariate analysis, factors related to emotional labor were work environment of nursing, innovational-orientation and work pace. **Conclusion:** Findings from this study indicate the need to evaluate and improve the work environment for nurses to decrease emotional labor.

Key Words: Emotional labor, Work environment, Organizational culture, Demands at work

서 론

1. 연구의 필요성

최근 병원이 대형화되고 병원 간 경쟁이 심화되면서 고객만족 차원에서 간호사에게 감정노동을 요구하는 경향이 증가하고 있다. 많은 병원들이 환자를 고객으로 바라보고 간호사들의 감정과 행동이 정해진 기준으로 표현되고 준수되고 있는지 감독하고 있다[1]. 대부분의 병원에서는 간호사들을 대상으로 친절교육을 실시하거나 더욱 친절하고 질 높은 서비스를 제공하

도록 하며, 고객만족도에 대한 지속적인 조사를 통해 적절한 감정표현과 행동의 규칙이 준수되고 있는지 감독을 한다[2].

감정노동이란 자신의 실제 감정 상태와 조직의 감정표현 규범에 의해 요구되어지는 감정표현이 차이가 있을 때, 효과적인 직무수행을 위해 자신의 감정을 조절하려고 하는 개인적 노력을 말한다[3]. 근로자는 감정노동 상황에서 크게 두 가지 전략을 취하는데, 자신의 감정을 조절하면서 규범을 내면화하거나(deep acting) 아니면 표면적으로만 반응하고 행동(surface action)하게 된다[4]. 근로자가 감정조절 과정에서 개인의 내면화를 잘 한 경우는 긍정적인 경험을 낳고, 자신의 감정을 무

주요어: 감정노동, 업무환경, 조직문화, 업무 요구

Corresponding author: Nam, Hye Ri

Department of Nursing, Kangwon National University, Hyoja 2-dong, Chuncheon 24341, Korea.
Tel: +82-33-250-8880, Fax: +82-33-259-5636, E-mail: chong0620@naver.com

Received: Aug 23, 2015 | **Revised:** Nov 4, 2015 | **Accepted:** Dec 30, 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.

시하고 표면적인 행위만을 하는 경우 자신의 정체성이나 자아에 부정적인 영향을 주게 되는 것이다.

감정표현을 조직의 정책이나 규범, 매뉴얼대로 통제하려는 경향은 자신의 감정을 억제하고 표면적으로만 반응하게 하여 근로자 개인의 스트레스와 부정적 정서를 낳을 뿐 아니라 조직의 성과 측면에서도 좋지 않은 영향을 미친다[4]. 간호에는 환자 중심의 사고와 이에 대한 전문적 판단과 행동의 속성이 있는데 조직에 의해 통제되는 감정표현과 행동은 이러한 간호의 가치를 왜곡하거나 축소시키고 간호사의 정체성에 혼란을 가져온다. 간호는 대상자와의 돌봄 관계에서 제공되는 상호적인 반응과 행동임에 반해 조직에 의해 정해지고 통제되는 감정표현과 행동은 대상자의 감정이나 정서 상태를 민감하게 알아차리고 공감하고자 하는 간호사 스스로의 전문적인 판단과 행위를 차단하기 때문이다.

간호는 기본적으로 감정노동의 요소를 포함하고 있다. 간호는 돌봄 관계 속에서 제공되는 서비스이고 간호에 포함된 감정노동의 속성은 환자의 요구에 대한 공감, 환자중심의 감정조절, 역할갈등을 가지고 있다[5]. 그러므로 양질의 간호를 제공한다는 것은 환자의 감정과 상황에 대한 공감, 전문가적인 판단과 윤리의식을 바탕으로 환자 중심으로 생각하고 자신의 감정을 이에 맞추어 적절히 조절하고 행동하는 것을 의미한다. 간호사가 감정노동을 하는 과정에서 자신의 감정을 잘 조절하고 행동하는 것은 간호사가 필수적으로 갖추어야 할 전문적 능력이고 간호를 제대로 제공하기 위한 기본 전제라고 할 수 있다.

간호사가 자신의 감정을 잘 조절하는 과정은 양질의 간호를 제공하는 것과 같은 맥락이고 이 과정에는 업무 과정이나 조직 차원의 특성 등과 같은 환경적 요인이 매우 중요하게 작용한다. 선행연구에 따르면 업무와 조직 차원의 요인은 직무수행과정에서의 근로자의 스트레스와 직무에 의한 감정 상태를 좌우하고 감정조절과정에도 관여하는 것으로 알려져 있다[4]. 간호사는 환자의 옹호자로서 의료진이나 타부서 직원들과의 조정자로서의 역할이 크고 환자의 요구충족 과정에서 개별적인 해결보다 다른 인력이나 자원을 활용해야 하는 특성이 있기 때문에 간호사의 감정노동은 개인적인 차원보다 업무나 조직적인 차원에서의 상황에 따라 크게 달라질 수밖에 없다.

최근 간호사의 감정노동의 강도가 높아지고 있고 그 결과로 간호사의 직무 스트레스[6], 우울[7], 소진[8] 등이 나타나고 있음을 보여주는 연구들이 제시되고 있다. 또한 감정노동의 정도가 조직의 성과에도 부정적인 영향을 미친다는 사실이 보고되면서[4] 간호사의 감정노동을 악화시키는 업무와 조직 차원의 요인이 무엇인지에 대한 관심이 집중되고 있다. 간호사의 감정

노동이 증가하고 있는 이유가 간호가 갖는 기본적인 속성 이외에 간호사의 근무환경 악화와 직무 스트레스 증가 등 간호사를 둘러싸고 있는 환경적인 요인들의 악화와 함께 발생하고 있기 때문이다.

간호사의 감정노동은 개인적이고 심리적인 차원에 초점을 맞추거나 간호사 개인이 알아서 조절해야 하는 것으로 좁혀질 수 있는 것이 아니다. 간호사를 둘러싸고 있는 객관적인 근로조건이 어떠한지를 중요하게 다루어야 한다. 간호사가 어떤 감정 상태로 일을 하고 있고, 환자를 중심으로 생각할 수 있는 여유를 가지고 일을 하고 있는지, 조직의 규범을 어떻게 받아들이고 있는지, 간호사가 환자의 상태와 감정에 공감하고 양질의 간호를 제공할 수 있도록 조직적 차원의 뒷받침이 잘 되어 있는지에 따라 간호사의 감정노동의 양상은 달라질 수밖에 없다.

간호사의 감정노동에 대해 국내에서 수행된 선행연구들은 감정노동에 영향을 미치는 간호사의 개인적 특성이나 능력을 다루고 있거나[6,9,10], 또는 간호사의 감정노동의 수준이 매우 높고 이로 인해 직무 스트레스[6]나 우울[7], 소진[8], 이직 의도[11]를 높이고 있으므로 감정노동을 줄이려는 노력이 필요함을 주장하는 연구들이 대부분이다.

간호사의 감정노동을 줄이기 위해서는 간호사의 감정 상태와 감정조절과정에 영향을 미치는 조직적, 업무적 특성을 확인하고 구체적으로 어떠한 것들이 영향을 미치는지를 밝히며 이를 개선하기 위한 노력이 필요하다. 국내 선행연구 중 조직적, 업무적 특성에 관한 연구들은 업무 자율성[12], 업무 부담[13]과 근로 시간[14], 근무 부서[13], 조직 지원[15] 등을 다루었고 그 결과에 따르면 감정노동은 업무자율성과 음의 상관관계를, 업무 부담과는 양의 상관관계를 가지며, 근로시간은 40시간 이상 근무하는 간호사가 40시간 미만으로 근무하는 간호사보다 감정노동이 높게 나타났다고 한다. 또한 근무부서에 따라서 감정노동의 차이가 나타났는데 특수부서보다는 응급실과 병동근무자가 높다고 하였다. 선행연구에서 다룬 업무적, 조직적 특성 변수들은 세부적이고 개별적인 변수로서 간호사를 둘러싼 환경적 요인을 충분히 포괄적으로 다루지는 못하였다.

본 연구는 간호사를 둘러싼 환경적 요인으로서 업무와 조직적 차원의 특성이 감정노동에 영향을 미치는지를 살펴보고자 한다. 이를 위해 간호사의 감정노동과정에 영향을 미칠 수 있고 감정조절을 잘 하는 것과 동일한 맥락으로 전문직 간호 실무를 가능하게 하는 간호근무환경을 측정하고, 간호사가 느끼고 있는 조직의 규범으로서 간호조직문화를 포함하며, 간호사의 감정 상태를 좌우할 수 있는 업무의 양과 속도를 측정하여 감정노동과의 관계를 밝히고자 한다.

본 연구는 전체 조직 차원의 간호근무환경, 근무 병동의 간호조직문화, 간호사 개인이 느끼는 업무량과 속도가 간호사의 감정노동에 영향을 미치는지를 확인하고 연구결과를 조직차원 및 업무차원에서의 감정노동을 최소화하기 위한 방안을 모색하는데 기초자료로 사용하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 간호근무환경, 간호조직문화, 업무의 양과 속도가 간호사의 감정노동에 영향을 미치는지를 확인하는 것이다. 세부적인 목적은 다음과 같다.

- 연구대상자의 간호근무환경, 조직문화유형, 업무의 양과 속도, 감정노동의 정도를 파악한다.
- 간호근무환경, 조직문화유형, 업무의 양과 속도 및 감정노동 간 관계를 규명한다.
- 간호근무환경, 조직문화유형, 업무의 양과 속도가 간호사의 감정노동에 미치는 영향을 확인한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 간호사의 간호근무환경, 조직문화유형과 업무의 양과 속도가 간호사의 감정노동에 영향을 미치는지를 확인하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상 및 자료수집

본 연구의 대상자는 강원도에 있는 2개 종합병원의 수간호사 이상 간호 관리자를 제외한 병동 근무 간호사 전수이다. 본 연구에서 전체 대상자수는 병동 근무 간호사 256명이었고 최종적으로 응답내용이 부족한 설문지 15부를 제외한 241부를 분석하였다. 본 연구에 필요한 최소 표본수는 G*Power 3.1.9.를 사용하여 유의수준 .05, 효과크기 .25, 검정력 .8로 산출하였을 때 총 231명으로 분석대상자수는 최소 표본수를 충족하였다.

자료수집은 2014년 12월 18일부터 12월 31일까지 이루어졌다. 자료수집을 위해 먼저 해당 기관의 간호부서장에게 연구의 목적과 내용을 설명하고 허락을 구하였다. 연구대상 간호사에게 설문지를 배포하고 연구참여에 동의한 간호사에 한해 간호사가 직접 기입하도록 한 후 설문지를 수거하였다. 설문지 기입

전에 연구목적과 내용에 대한 설명문을 읽고 연구참여에 대한 동의서에 서명하게 하였다. 연구동의서의 내용은 연구참여를 거절할 수 있다는 점, 설문지 기입 중간에 언제든지 참여 철회가 가능하다는 점, 연구 불참과 중지로 인한 불이익이 없다는 점, 설문내용은 연구목적으로만 사용되고 연구참여자의 익명과 비밀이 보장된다는 점이 포함되었다. 설문지는 밀봉하여 기입 후 내용을 볼 수 없도록 제작하였고 작성 후 작성자가 직접 봉하도록 하였다. 본 연구는 K대학의 연구윤리심의위원회의 심의·허가(IRB No.;KWNUIRB-2014-11-007-002)를 받은 후 수행되었다.

3. 연구도구

1) 감정노동

감정노동이란 개인이 효과적인 직무수행이나 조직 내 적응을 위하여 자신이 경험하는 실제 감정 상태와 조직의 감정표현 규범에 의해 요구되어지는 감정표현에 차이가 존재할 때, 자신이 경험하는 감정을 조절하려고하는 개인적 노력을 뜻한다[2]. 본 연구에서는 Morris 등[3]의 도구를 기초로 Kim[12]이 개발한 측정도구를 사용하였다.

이 도구는 감정노동의 빈도 3문항, 감정표현의 주의성 3문항, 감정의 부조화 3문항으로 총 9문항으로 구성되었다. 각 항목에 대해 “매우 그렇다” 5점, “그렇다” 4점, “보통이다” 3점, “그렇지 않다” 2점, “전혀 그렇지 않다” 1점으로 Likert 5점 척도로 점수가 높을수록 감정노동의 정도가 높음을 의미한다. 본 도구의 신뢰도는 Kim[12]의 연구에서 Cronbach's α 는 .86이었으며, 본 연구에서의 신뢰도 Cronbach's α 는 .77이었다.

2) 간호근무환경

간호근무환경은 간호사가 환자에게 전문적인 간호를 제공할 수 있도록 지원하는 조직의 특성으로 간호사의 전문적 업무수행을 촉진할 수 있는 환경을 말한다[16]. 본 연구에서는 간호사의 근무환경을 측정하기 위해 개발된 Lake[16]의 간호근무환경 측정도구(Practice Environment Scale of Nursing Work Index)를 Cho 등[17]이 한국어버전으로 번역하여 신뢰도와 타당도를 검증한 한국어판 간호근무환경 측정도구를 사용하였다.

이 도구는 병원운영에 간호사의 참여 9문항, 양질의 간호를 위한 기반 9문항, 간호 관리자의 능력·리더십·간호사의 지지 4문항, 인적 및 물적 자원의 적절성 4문항, 간호사와 의사의 협력관계 3문항으로 5개 영역 총 29개 문항으로 구성되어 있고

문항별 점수는 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점, ‘별로 그렇지 않다’ 2점, ‘약간 그렇다’ 3점, ‘매우 그렇다’ 4점으로 점수가 높을수록 간호사가 근무환경에 대해 긍정적으로 인식하고 있음을 의미한다. 본 도구의 신뢰도는 Cho 등[17]연구에서 Cronbach's α 는 .93이었으며, 본 연구에서의 신뢰도 Cronbach's α 는 .92였고, 각 하위영역별 신뢰도는 간호사의 참여 Cronbach's α 는 .85, 양질의 간호를 위한 기반 Cronbach's α 는 .79, 간호 관리자의 능력·리더십·간호사의 지지 Cronbach's α 는 .71, 인적 및 물적 자원의 적절성 Cronbach's α 는 .75, 간호사와 의사의 협력 관계 Cronbach's α 는 .80이었다.

3) 조직문화유형

간호조직문화란 간호조직 안에서 간호사들이 공유하고 있는 가치, 신념, 행동방식으로 간호조직 구성원들의 사고와 행동에 영향을 미치는 행동양식, 규범과 기대를 말한다[18]. 본 연구에서는 Han[18]이 개발한 도구를 사용하였는데, 이 도구는 조직문화유형을 관계지향문화, 혁신지향문화, 위계지향문화, 업무지향문화 등 4가지로 분류하여 각 유형별 점수가 높을수록 해당 유형의 특성을 강하게 지각하고 있음을 의미한다[18].

본 도구는 혁신지향문화 6문항, 관계지향문화 5문항, 위계지향문화 5문항, 업무지향문화 4문항으로 총 20 문항으로 구성되었고 “전혀 그렇지 않다” 1점에서 “매우 그렇다” 4점까지의 Likert 척도이다. 각 유형별 점수가 높을수록 해당 유형의 조직문화의 특성을 강하게 지각하고 있음을 의미한다. 본 도구의 신뢰도는 Han[18] 연구에서 Cronbach's α 는 .88이었으며, 본 연구에서 Cronbach's α 는 .85였고, 4가지 하위영역에 대한 신뢰도는 혁신지향문화 Cronbach's α 는 .79, 관계지향문화 Cronbach's α 는 .83, 위계지향문화 Cronbach's α 는 .66, 업무지향문화 Cronbach's α 는 .61이었다.

4) 업무의 양과 속도

업무의 양과 속도는 덴마크 국립산업보건연구소가 개발한 코펜하겐 사회심리적 업무환경 측정도구(Copenhagen Psychosocial Questionnaire, COPSOQ) 중 업무 요구 영역에서의 업무의 양과 속도 측정도구를 사용하였다. 코펜하겐 사회심리적 업무환경 측정도구는 직장의 사회심리적 환경이 다양한 직종에 종사하는 직장인들의 건강에 미치는 영향을 평가하기 위한 포괄적 도구로서 업무 요구, 일의 조직과 업무내용, 협력과 지도력, 일-개인생활, 회사의 가치, 건강과 안녕, 공격적 행동 등의 영역으로 구분되어 있다[19]. 본 연구에서는 June 등[19]이 개발한 한국어판 코펜하겐 사회심리적 업무환경 조사도구에

서 업무요구 영역인 업무량 4문항, 업무속도 3문항을 사용하였다. 각 문항에 대해 ‘항상 그렇다’, ‘자주 그렇다’, ‘가끔 그렇다’, ‘드물게 그렇다’, ‘전혀 그렇지 않다’의 5점 척도로 구성되어 있으며 점수가 높을수록 업무요구량이 많은 것을 의미한다. 본 도구의 신뢰도는 June 등[19]의 연구에서는 업무 양과 속도 각각 Cronbach's α 는 .80, .75였으며, 본 연구에서는 업무의 양 Cronbach's α 는 .74, 업무 속도 Cronbach's α 는 .81이었다.

4. 자료분석

연구대상자의 감정노동, 간호근무환경, 조직문화유형, 업무의 양과 속도는 각 평균과 표준편차를 구하였다. 일반적 특성에 따른 감정노동, 간호근무환경, 조직문화유형, 업무의 양과 속도의 차이는 Independent t-test와 One-way ANOVA를 사용하였다. 대상자의 감정노동과 간호근무환경, 조직문화유형, 업무의 양과 속도의 관계는 Pearson correlation coefficients를 산출하였다. 간호사의 감정노동에 영향을 주는 요인들을 확인하기 위해 감정노동을 종속변인으로 하고, 간호근무환경, 혁신지향문화, 관계지향문화, 업무지향문화, 위계지향문화, 업무의 양, 업무의 속도를 독립변인으로 하여 입력식 다중선형 회귀분석을 실시하였다.

연구결과

1. 대상자의 일반적인 특성

대상자의 일반적 특성은 Table 1과 같다. 대상자의 성별은 남자 7명(2.9%), 여자 234명(97.1%)으로 여성이 대부분 차지하였으며, 연령은 평균 27.76세로 30세 이하가 182명(75.5%)로 가장 많은 부분을 차지하였고, 31~40세 45명(18.7%), 41~50세 14명(5.8%)이었다. 결혼 상태는 기혼 52명(21.6%), 미혼 189명(78.4%)으로 미혼자가 더 많았다. 최종학력은 전문대졸 109명(45.1%), 4년제 대학졸 119명(49.4%), 대학원 석사 13명(5.4%)을 차지하였고, 근무경력은 13~60개월 109명(45.2%)으로 가장 많았다. 그 다음이 1~12개월 60명(24.9%), 61~120개월 39명(16.2%), 121개월 이상 33명(13.8%)으로 나타났다. 근무 부서는 일반 병동을 대상으로 외과계 128명(53.1%), 내과계 113명(46.9%)이었으며, 하루 평균 근무시간은 8시간 7명(3.0%), 9시간 70명(29%), 10시간 이상 164명(68%)으로 시간외근무를 하는 대상자가 많았다.

Table 1. General Characteristics of Participants (N=241)

Characteristics	Categories	n (%) or M±SD
Gender	Male	7 (2.9)
	Female	234 (97.1)
Age (year)		27.76±6.13
	≤30	182 (75.5)
	31~40	45 (18.7)
	41~50	14 (5.8)
Marital status	Married	52 (21.6)
	Single	189 (78.4)
Education level	Diploma	109 (45.2)
	Baccalaureate	119 (49.4)
	Master degree	13 (5.4)
Clinical experience (month)		58.33±6.51
	≤12	60 (24.9)
	13~60	109 (45.1)
	61~120	38 (16.2)
	≥121	33 (13.8)
Type of unit	Surgical ward	128 (53.1)
	Medical ward	113 (46.9)
Work time per day (hour)		9.87±0.85
	8	7 (3.0)
	9	70 (29.0)
	≥10	164 (68.0)

2. 대상자의 감정노동, 간호근무환경, 조직문화 유형, 업무 양과 속도

대상자의 감정노동, 간호근무환경, 조직문화 유형, 업무 양과 속도에 대한 평균은 Table 2와 같다. 대상자의 감정노동은 3.36 ± 0.48 , 간호근무환경은 2.44 ± 0.36 로 나타났고, 조직문화 유형은 관계적 문화는 3.34 ± 0.62 , 위계 문화는 3.41 ± 0.49 , 업무적 문화는 2.95 ± 0.53 , 혁신적 문화는 2.95 ± 0.56 순으로 본 연구의 대상자들은 관계적 문화와 위계적 문화를 업무적 문화와 혁신적인 문화보다 높게 인식하는 것으로 나타났다. 업무양은 3.02 ± 0.56 , 업무속도는 3.76 ± 0.76 로 나타났다.

3. 일반적 특성에 따른 감정노동차이

대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동점수는 성별($t=1.73, p=.085$), 연령($F=1.53, p=.052$), 결혼상태($t=0.16, p=.870$), 최종학력($F=0.53, p=.587$), 근무경력($F=0.97, p=.551$), 근무부서($t=0.68, p=.499$), 평균근무시간($F=0.29, p=.919$)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 없었다(Table 3).

Table 2. Emotional Labor, Nurses' Work Environment, Nursing Organizational Culture and Demands at Work of Participants (N=241)

Variables	M±SD
Emotional labor	3.36±0.48
Frequency of emotional expression	3.60±0.50
Level of emotional caution	3.27±0.52
Emotional dissonance	3.19±0.70
Nurses' work environment	2.44±0.36
Nurse participation in hospital affairs	2.34±0.44
Nursing foundations for quality of care	2.60±0.40
Nurse manager ability, leadership, and support of nurses	2.69±0.46
Staffing and resource adequacy	1.99±0.51
Collegial nurse-physician relations	2.50±0.55
Nursing organizational culture	
Innovational-oriented	2.95±0.56
Relation-oriented	3.34±0.62
Task-oriented	2.95±0.53
Hierarchy-oriented	3.41±0.49
Demands at work	
Quantitative demands	3.02±0.56
Work pace	3.76±0.76

4. 감정노동, 간호근무환경, 조직문화 유형, 업무 양과 속도 간의 관계

감정노동, 간호근무환경, 조직문화유형, 업무 양과 속도 간의 관계를 파악하기 위해 각 변수들 간의 Pearson correlation coefficients를 구하였다. 감정노동은 간호근무환경($r=-.39, p<.001$)과 조직문화 유형 중 혁신적 문화($r=-.15, p=.022$), 관계적 문화($r=-.27, p<.001$), 그리고 업무의 양($r=.23, p<.001$), 업무의 속도($r=.28, p<.001$)와 상관관계가 유의하게 있는 것으로 나타났다. 감정노동과 간호근무환경의 상관관계는 중간정도의 음의 상관성을 나타냈고, 감정노동과 혁신적 문화, 관계적 문화, 업무의 속도와 양은 약한 음의 상관성을 나타냈다. 간호근무환경이 긍정적일수록 감정노동의 정도가 낮았고 조직문화 유형 중 혁신적 문화, 관계적 문화가 강할수록, 양과 속도가 높을수록 감정노동의 정도가 낮은 것으로 나타났다(Table 4).

5. 감정노동에 영향을 미치는 요인

감정노동에 대해 영향을 미치는 요인을 찾기 위해 간호근무환경, 조직문화유형, 업무 양, 업무속도를 설명변수로 하여 회귀분석을 시행한 결과, 간호근무환경, 혁신적 문화, 업무양과 속도가 감정노동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 간

Table 3. Difference in Emotional Labor by General Characteristics

(N=241)

Variables	Categories	Emotional labor	
		M±SD	t or F (p)
Gender	Male	3.05±0.39	1.73 (.085)
	Female	3.37±0.48	
Age (year)	≤30	3.38±0.50	1.53 (.052)
	31~40	3.26±0.39	
	41~50	3.41±0.51	
Marital status	Married	3.37±0.42	0.16 (.870)
	Single	3.36±0.50	
Education level	Diploma	3.36±0.46	0.53 (.587)
	Baccalaureate	3.34±0.50	
	Master degree	3.50±0.51	
Clinical experience (months)	≤12	3.32±0.45	0.97 (.551)
	13~60	3.38±0.48	
	61~120	3.42±0.56	
	≥121	3.31±0.44	
Type of unit	Surgical ward	3.38±0.49	0.68 (.499)
	Medical ward	3.34±0.48	
Work time per day (hour)	8	3.19±0.36	0.29 (.919)
	9	3.33±0.43	
	≥10	3.38±0.51	

Table 4. Correlations of Nurses' Work Environment, Nursing Organizational Culture, Demands at Work and Emotional Labor (N=241)

Variables	Emotional labor
	r (p)
Nurses' work environment	-.39 (<.001)
Nursing organizational culture	
Innovational-oriented	-.15 (.022)
Relation-oriented	-.27 (<.001)
Task-oriented	-.03 (.677)
Hierarchy-oriented	-.07 (.279)
Demands at work	
Quantitative demands	.23 (<.001)
Work pace	.28 (<.001)

호근무환경($\beta = -.61, p < .001$), 혁신적 문화($\beta = .19, p = .010$), 업무속도($\beta = .10, p = .017$)의 변수가 감정노동을 21% 설명해주었으며, 이는 통계적으로 유의한 것으로 나타났다(Table 5)

논 의

본 연구는 간호근무환경, 조직문화유형, 업무의 양과 속도가 간호사의 감정노동에 영향을 미치는지를 확인하기 위해 수

행되었다. 먼저 간호사의 감정노동의 수준과 간호사들이 인지하고 있는 간호근무환경, 조직문화유형, 업무의 양과 속도에 대해 논의하고, 그 다음으로 감정노동에 영향을 미치는 요인들에 대해 논의하고자 한다.

간호사들의 감정노동 수준을 살펴보면 평균 점수 3.36 ± 0.48 점으로 대학병원의 전 직종의 근로자를 대상으로 한 Kim의 연구[20], 병원급의 관리자 포함 간호사를 대상으로 한 Ju 등[21]의 연구보다 감정노동의 수준이 높았고 종합병원의 관리자를 포함한 간호사가 대상이었던 Yang의 연구[1], Shin 등의 연구[10]보다는 낮았다. 본 연구의 대상자는 지방 종합병원의 일반 병동 3교대 근무자로 제한하였기 때문에 병원의 다른 직종을 포함한 연구나 병원 급에서의 간호사 대상연구보다는 감정노동이 더 높았을 수 있다. 그러나 다른 연구에서 종합병원의 관리자를 포함한 간호사를 대상으로 한 연구[1,10]보다는 낮아서 대상자에 따른 감정노동의 수준에 대해 분명하게 논하기는 어렵다. 대규모 표본을 대상으로 연구대상자들이 속한 의료기관의 규모와 지역, 일반 간호사와 관리자 여부에 따른 감정노동의 정도와 차이 분석을 통해 이에 대한 파악이 가능할 것이다.

본 연구대상자들의 간호근무환경에 대한 점수는 2.44 ± 0.36 점이었고 동일한 도구를 사용한 Im 등[22]의 연구결과보다 낮았다. 간호근무환경은 간호사가 환자에게 수준 높은 간호를 제

Table 5. Effect of Nurses' Work Environment, Nursing Organizational Culture, Demands at Work on Emotional Labor (N=241)

Variables	Categories	β	t	p
Nurses' work environment		-.61	-5.75	<.001
Nursing organizational culture	Innovational-oriented	.19	2.58	.010
	Relation-oriented	-.09	-1.59	.114
	Task-oriented	.09	1.37	.173
	Hierarchy-oriented	-.02	-0.22	.827
Demands at work	Quantitative demands	.04	0.67	.502
	Work pace	.10	2.41	.017
Adj. R ² =0.21, F=10.23, p<.001				

공할 수 있도록 지원하는 조직의 특성을 말한다. Lake 등[16]은 본 연구에서 사용한 간호근무환경 도구(Practice Environment Scale of Nursing Work Index, PES-NWI)의 점수가 2.5점 이상인 경우 간호사가 자신의 간호업무환경을 긍정적으로 인식하는 것이라고 하였다. 본 연구대상자들이 인식한 간호근무환경에 대한 점수는 평균 2.5점 미만에 해당하여 전체적으로는 간호근무환경을 긍정적으로 인식하지 않는다고 할 수 있다. 본 연구의 대상자들은 강원도 소재 2차 종합병원에 근무하는 간호사로서 상대적으로 근무여건이 갖추어져 있지 않은 것을 이유로 생각할 수 있다. 병원 규모에 따라, 즉 200~300병상 병원의 간호사를 대상으로 한 경우가 1,000병상 이상의 종합병원에 근무하는 간호사를 대상으로 하였을 때보다 간호근무환경을 더 낮게 인식한[23] 결과도 이를 뒷받침하였다.

본 연구에서는 간호사가 인식하는 조직문화는 위계지향문화와 관계지향문화가 혁신지향문화와 업무지향문화에 비해 높게 나타났다. 이 결과는 선행연구와 동일한 결과로서[24,25], 본 연구의 대상자들이 선행연구들에서의 대상자들과 간호조직문화를 비슷하게 인식하고 있음을 알 수 있다. 업무의 양과 속도는 간호사를 대상으로 업무의 양과 속도를 이용하여 측정 한 선행연구들이 없어 본 연구결과를 비교하기는 어렵지만 사무직 근로자를 대상으로 동일한 도구를 사용한 연구[19]보다 더 업무량이 많고 속도가 빠른 것으로 나타났다. 본 연구대상자들의 근무시간이 10시간 이상이라고 응답한 대상자가 68%였고 업무 속도의 경우 중간 값인 3점보다 높게 나타났으므로 연구대상자들이 주어진 근무시간 동안 업무를 빠른 속도로 수행하거나 초과근무를 많이 하고 있음을 알 수 있었다.

대상자의 개인적 특성에 따른 감정노동점수는 성별, 연령, 결혼상태, 최종학력, 근무경력, 근무부서, 평균근무시간 등과 통계적으로 유의한 차이가 없었다. Byun 등[8], Kim[26]의 연구에서도 개인적 특성에 따른 감정노동에는 유의한 차이가 없

는 것으로 나타났으나, 일부 선행연구에서는 근무경력[13], 근무부서[13,20,27]에 따라 감정노동의 차이가 있는 것으로 나타난 결과도 있다. 본 연구대상자들은 근무경력이 5년 미만인 경우에 집중되어 있고 3교대를 하는 일반간호사로 비교적 동일한 집단이기 때문에 개인적 특성에 따른 감정노동에서 차이를 보이지 않았을 수 있다.

감정노동과 간호근무환경, 간호조직문화유형, 업무의 양과 속도 간의 상관성을 확인한 결과 간호근무환경을 긍정적으로 인식할수록, 병동의 조직문화를 혁신지향문화 및 관계지향문화로 인식할수록 감정노동을 적게 하는 것으로 나타났으며 업무의 양이 많을수록, 업무 속도가 빠르게 요구될수록 감정노동을 많이 하는 것으로 나타났다. 간호근무환경과 감정노동 간의 상관성은 본 연구와 동일한 도구로 간호근무환경과 감정노동을 측정 한 Ju 등[21]의 결과와 동일하였고 혁신지향문화, 관계지향문화와 감정노동 간의 관계 또한 Yang[1]의 연구결과와 동일하였다. 간호사를 대상으로 업무의 양과 속도와 감정노동의 관계를 살펴본 선행연구는 없었으나 근로자의 업무의 양과 속도가 증가할수록 직무만족도와 주관적 건강이 나쁘고 스트레스는 높게 나타난 June 등[19]의 연구결과는 업무의 양과 속도가 근로자의 정신적, 감정적 상태와 관련이 있다는 측면에서 본 연구결과와 비슷한 맥락이라고 할 수 있다.

간호사의 감정노동에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과 간호근무환경, 혁신지향문화, 업무속도가 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 먼저 간호근무환경은 간호사를 둘러싼 조직적 차원의 환경으로서 결과적으로는 환자의 요구에 부응하고 환자가 필요로 하는 간호를 보다 잘 제공하도록 뒷받침하기 위한 환경으로 작용하는데 본 연구결과는 간호를 잘 뒷받침하는 환경이나 아니냐에 따라 간호사의 감정노동이 영향을 받을 수 있음을 나타내었다. 간호근무환경이 감정노동에 영향을 주는 구체적 이유를 생각해보면 간

호근무환경은 간호사가 자신의 직무를 더 원활히 수행할 수 있게 하여 간호사의 감정 상태에 긍정적 영향을 미치므로 실제 감정 상태와 규범에 의해 요구되는 감정표현의 차이를 좁히는 역할을 할 수 있다. 더 나아가 간호근무환경은 간호사의 직무만족과 간호의 질에 영향을 주고[15], 간호사의 직무만족은 근로자의 감정노동과정에서 긍정적인 감정을 갖게 하고 스트레스를 줄여주며 감정조절을 잘 하게 뒷받침해 줄 수 있을 것이다[4]. 그러나 후속 연구를 통해 간호근무환경이 감정노동에 어떤 과정으로 영향을 미치는지를 확인하는 과정이 필요하다.

본 연구에서 혁신지향문화를 높게 인식할수록 감정노동의 정도가 높게 인식되는 것으로 나타났다. 이 결과는 조직문화가 감정노동과 관련이 있다는 점에서 간호사가 인지하는 조직문화유형 각각에 대한 인식이 강할수록 감정노동이 낮아진다[9]는 연구결과와 비슷한 측면이 있지만 혁신지향문화를 높게 인식할수록 감정노동을 적게 하는 것으로 나타난[10] 선행연구와는 다른 결과이다. 물론 선행연구는 상관관계분석의 결과이고 본 연구에서도 상관관계 분석 시 동일한 관계를 보였으나 다중회귀분석에서는 혁신지향문화를 높게 인식할수록 감정노동을 더 많이 하는 것으로 나타났다. 앞으로 다양한 영향변수를 포함하여 혁신지향문화와 감정노동과의 관계를 정확히 확인하기 위한 반복 연구가 수행되어야 할 것이다.

간호조직문화는 간호조직 구성원의 사고와 행동에 영향을 미치고 의사결정 행동체계와 정체성을 형성하는 것에 영향을 미친다[14]. 본 연구대상자들이 혁신지향문화를 높게 인식할수록 감정노동을 더 많이 하는 것으로 나타난 이유는 조직문화 유형 중 혁신지향문화는 변화와 혁신을 전제로 하되 외부환경에의 적응성에 큰 강조를 하는 문화이기 때문에 병원 차원의 고객만족 전략에 부응하여 간호사의 감정노동을 더 많이 요구하기 때문으로 생각할 수 있다.

업무의 속도가 감정노동을 높이는 것으로 나타난 결과는 간호사가 자신의 감정을 통제할 수 있는 여유가 주어지지 않는다는 점과 업무 속도로 인한 직무 스트레스와 관련지어 생각해 볼 수 있다. 간호사가 주어진 업무를 시간에 쫓겨 빨리 수행해야 하는 상황에서는 대인 상호작용을 할 때 자신의 감정을 조절하고 환자중심으로 맞추기 위한 여유가 없고 이에 따라 조직 또는 규범이 요구하는 감정을 표현하기 위한 개인의 노력 즉 감정노동의 정도는 심해질 수밖에 없을 것이다. 업무 속도로 측정되지는 않았으나 양적인 업무 부담이 높을수록 감정노동을 많이 하는 것으로 나타났고 정신적 업무 부담 또한 감정노동에 영향을 미친다는 선행연구[13]는 본 연구결과를 뒷받침해주고 있다. 다른 직종 여성 근로자를 대상으로 한 연구에서도 과도한

업무량과 시간 압박을 느낄 때 고객과의 상호작용 속에서 근로자의 업무 강도에 따른 부정적인 감정을 통제하고 표현 행위를 내보이는 부담을 많이 느낀다고 하였고[28] 사무직 근로자의 업무의 양과 속도는 직무 스트레스에 유의한 영향요인이라고 보고되고 있으므로[19] 업무 속도는 감정노동에 중요한 요인이라고 할 수 있다.

본 연구에서 업무량은 감정노동에 유의한 영향을 미치지 않았다. 업무량이 많더라도 근무 경력이나 나이, 역량 등 간호사의 특성에 따라 업무량을 처리하는 방식이나 그 과정에서의 감정적 부담은 차이가 있을 수 있다. 업무량 그 자체가 간호사의 감정 상태나 감정노동에 영향을 미치기보다 속도가 더 의미 있는 변수라고 할 수 있다.

본 연구는 감정노동이 외부적 환경적 요인에 영향을 받는지를 알아보기 위해 간호근무환경, 조직문화, 업무의 양과 속도가 감정노동에 영향을 미치는지를 확인하고자 하였다. 간호근무환경은 전체 의료기관의 조직 차원이라는 큰 틀에서 간호사가 양질의 간호를 제공할 수 있도록 하는 기초적인 여건이라고 할 수 있고 병동의 조직문화는 간호사들의 감정표현의 규범으로 작용할 수 있으며 업무의 속도는 개인적인 차원에서 직무를 수행하는 과정의 간호사의 감정 상태와 직무 스트레스에 영향을 줄 수 있다. 본 연구결과는 간호사의 감정노동에는 조직과 개인의 다양한 수준에서의 환경적 요인이 영향을 줄 수 있음을 보여주는 것이다. 간호사가 환자를 중심으로 생각하고 공감하며 이것이 규범이 되어 자신의 감정을 내면화하는 것이 전문적인 간호제공과정에 포함되어야 하고 이를 위해서는 병원 차원의 간호근무환경, 병동 차원의 조직문화, 개인적 차원의 업무 속도가 모두 중요하다는 것이다.

본 연구는 몇 가지 제한점을 가지고 있다. 첫째, 일개 시 소재 2차 종합병원의 간호사를 임의 표출하였기 때문에 일반화할 수 없다. 둘째, 간호근무환경, 업무량과 속도는 객관적인 측정이 아니라 설문지를 통한 연구대상자가 인식하고 있는 정도를 측정하였기 때문에 주관적이라고 할 수 있다.

본 연구의 의의는 간호사의 간호근무환경, 조직문화와 업무 속도 등과 같은 간호사를 둘러싼 환경적인 요인이 감정노동을 증가시키는 요인이라는 점을 확인하였다는 것이다. 간호사의 감정노동을 줄이고 본래 간호가 가지고 있는 속성을 살려 환자를 중심으로 생각하고 공감하며 간호를 제공하기 위해서는 간호사를 둘러싼 객관적인 근로조건인 간호근무환경이 긍정적으로 조성되어야 하고 간호조직문화, 업무 속도가 개선되어야 할 것이다. 이를 통해 양질의 간호를 제공할 수 있을 뿐 아니라 감정노동으로 인해 간호사가 받는 부정적인 영향을 줄일 수 있

을 것이다.

간호사가 긍정적인 감정 상태에서 환자중심의 사고와 공감 을 하고 전문적 판단에 따른 감정표현과 행동을 하도록 하여 감 정노동을 줄이는 것은 궁극적으로는 양질의 간호를 수행하도 록 하는 것이고 인적자원관리와 조직의 긍정적인 성과를 위한 것이기도 하다. 간호사의 감정노동을 줄이기 위해서는 개인의 감정조절능력에만 맡기거나 정책이나 매뉴얼대로 통제하기 보다 간호근무환경을 개선하고 업무 부담을 줄여주어 전문성 을 발휘하여 감정조절을 잘 할 수 있는 상황을 만들어주는 것이 필요하다.

결 론

본 연구는 간호근무환경, 조직문화유형, 업무 양과 속도 등 업무와 조직차원의 요인이 간호사의 감정노동에 영향을 미치 는지를 확인하기 위해 시도되었다. 본 연구결과 감정노동에 영 향을 주는 업무와 조직차원의 변수는 간호근무환경, 혁신지향 문화, 업무의 속도임을 확인하였다. 본 연구결과에 대하여 몇 가지 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 간호근무환경이 간호사의 감정노동에 영향을 주는 주 요한 변수임을 확인하는 반복연구가 필요하다.

둘째, 간호사의 감정노동과정에서 내면화정도와 표면행위 정도를 구분하여 분석하여 업무 부담과 간호근무환경, 조직의 통제정도에 따라 어떤 행위를 많이 하는지 확인하는 연구가 필 요하다.

셋째, 간호사를 대상으로 간호근무환경을 개선하여 감정노 동이 감소하는지를 확인하는 연구가 필요하다.

REFERENCES

1. Yang YK. A study on burnout, emotional labor, and self-effi- cacy in nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Ad- ministration*. 2011;17(4):423-431.
2. Kim HJ, Kim JH. Emotional labor, social support, and depres- sive symptoms of clinical nurses in a province, Korea. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2011;20(3):308-318. <http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2011.20.3.308>
3. Morris JA, Feldman DC. The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy Manage Review*. 1996;21:986-1010.
4. Arlie Russell Hochschild. Emotion work, feeling ruled, and so- cial structure. *Journal of Sociology*. 1979;85(3):551-575.
5. Kim MH, Lee SH, Song JY, Yu JH, Youn JH. Concept analysis of nurses' emotional labor. *Global Health Nursing*. 2014;4(2): 78-87.
6. 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>
7. Kim KO, Cho YC. The Relationship between emotional labour and depressive symptoms among nurses in university hospi- tal. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation So- ciety*. 2013;14(8):3794-3803. <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2013.14.8.3794>
8. Byun DS, Yom YH. Factors Affecting the burnout of clinical nurses-Focused on emotional labor. *Journal of Korean Acad- emy of Nursing Administration*. 2009;15(3):444-454.
9. Kwon MJ, Kim KS, Ahn SY. Effects of emotional labor, nursing organizational culture on self-efficacy in clinical nurses, *Jour- nal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*. 2014; 15(4):2225-2234. <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2014.15.4.2225>
10. Shin MK, Kang HL. Effects of emotional labor and occupatio- nal stress on somatization in nurses. *Journal of Korean Acad- emy of Nursing Administration*. 2011;17(2):158-167.
11. Son YJ, Park SK, Kong SS. Impact of internal marketing activ- ity, emotional labor and work-family conflict on turn-over of hospital nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*. 2012;18(3):329-340.
12. Kim MJ. Effects if the hotel employee's emotional labor upon the job-related attitudes. *Journal of Tourism Sciences*. 1998;21(2):129-132.
13. 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.
14. Jeon JH. The influence of emotional labor on burnout and job satisfaction among clinical nurses [master's thesis]. Deagu: Kyungpook University; 2010.
15. Kim MY. Structural equation modeling on nurses' emotional labor including antecedents and consequences. [master's the- sis]. Seoul: Konkuk University; 2015.
16. Lake ET, Friese CR. Variations in nursing practice environ- ments: Relation to staffing and hospital characteristics. *Nurs- ing Research*. 2006;55:1-9.
17. Cho E, Choi M, Kim EY, Yoo IY, Lee NJ. Construct validity and reliability of the Korean version of the practice environment scale of nursing work index for Korean nurses. *Journal of Ko- rean Academy of Nursing*. 2011;41(3):325-332. <http://dx.doi.org/10.4040/jkana.2011.41.3.325>
18. Han SJ. A study on the relationship between nursing organiza- tional culture and organizational performance. *Journal of Ko-*

- rean Academy of Nursing. 2001;8(3):441-456.
19. June KY, Choi ES, Park MJ. Effect of psychosocial work environment and self-efficacy on mental health of office workers. *Journal of Korean Occupational Health Nursing*. 2013;22(3): 228-239. <http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2013.22.3.228>
 20. Kim SJ. The effects of emotional labor and job stress of employees at an university hospital on job satisfaction [master's thesis]. Jinju: Kyungsang University; 2013.
 21. Ju EJ, Kwon YC, Nam MH. Influence of clinical Nurses' work environment and emotional labor on Happiness Index. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2015;21(2):212-222. <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2015.21.2.212>
 22. Im SB, Lee MY, Kim SY. Nurses' perception of organizational commitment, nursing work environment, and social support in a general hospital. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2015;21(1):1-9. <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2015.21.1.1>
 23. Kwon JO, Kim EY. Impact of unit-level nurse practice environment on nurse turnover intention in the small and medium sized hospital. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2012;18(4):414-423. <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2012.18.4.414>
 24. Jung AS. A study on the relations between a health promoting behaviors and self-efficacy in general hospital. [master's thesis]. Seoul: Hanyang University; 2007.
 25. Kwon HJ, Suk BH, Chee SJ, Ahn YM, Kim YJ, Park SA, et.al. The relationships between the types of nursing organizational culture, nurses' satisfaction with life, and job satisfaction. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*. 2011;17(1):57-69.
 26. Kim IS. The role of self-efficacy and social support in the relationship between emotional labor and burnout, turn over intention among hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2009;15(4):515-526.
 27. Hong SH, Park SM, Lee EK, Lee YJ, Woo YH, Kim HJ, et al. The study of nurses' emotional labor, self-esteem and job attitude. *Chung-Ang Journal Nursing*. 2008;12:41-54.
 28. Kim SJ, Oh YA, Lee MS. Job characteristics and job stress level of female emotional labor workers based on occupational categories. *Korean Review of Crisis & Emergency Management*. 2015;11(3):231-245.