

# Influences of Emotional labor and Ego-resilience on organizational commitment of Nurse

Mi-Sook Park\*, Chung-Uk Oh\*\*, Yoon-Jin Park\*\*\*, Hye-Kyung Kang\*\*\*\*

## Abstract

In this paper, we purpose to describe the relationship and influencing factors among emotional labor, ego-resilience on organizational commitment on nurse. We employed a nonexperimental survey research design. The data included 160 nurses three hospitals in Chungchungbukdo and Kangwondo. The data were collected from 23th, August, 2016 to 15th, September using self-report, strutured questionnaires. The data were analyzed through ANOVA, t-test, Pearson correlation coefficient and multiple regression with SPSS 20.0. The results showed emotional labor, ego-resilience on organizational commitment averaged 3.80(out of 4), 2.81(out of 4), 3.86(out of 5). In terms of correlations, there was found to be a significant positive correlation between organizational commitment and ego-resilience( $r=.418$ ,  $p<.01$ ) and negative correlation between organizational commitment and emotional labor( $r=.309$ ,  $p<.001$ ). Age( $\beta=.215$ ,  $p<.037$ ), working department( $\beta=-.209$ ,  $p<.011$ ), emotional labor( $\beta=.334$ ,  $p<.001$ ), ego-resilience( $\beta=.162$ ,  $p<.030$ ) was largely influential in organizational commitment. The regression model explained 21.3% of organizational commitment. This study showed that organizational commitment of nurse was correlated with emotional labor and ego-resilience. On basis of these results, in order to increase organizational commitment on nurses, it is necessary to recognize the importance of emotional labor and ego-resilience, develop and adapt program reducing emotional labor, also increasing ego-resilience.

▶ Keyword: Ego-resilience, Emotional labor, Hospital, Nurse, Organizational commitment

## 1. Introduction

### 1. Introduction

최근 대형 의료기관의 신증설과 병원간의 경쟁이 치열해지고 있으며, 간호서비스 질은 간호조직의 생산성과 경쟁력을 결정하는 전략적 요소이자 소비자 판단에 영향을 미치는 중요한 요소이다[1-2]. 그러므로, 간호서비스의 질을 확보하기 위해 많은 의료기관은 친절교육을 실시하고 고객만족에 대한 지속적인 평가를 실시하고 있다[3].

고객만족과 관련하여 내면적 고충이나 갈등과 상관없이 표면적으로 친절하고 상냥하게 서비스를 제공해야 하는 종사자들

은 감정노동을 경험하게 된다[4]. 감정노동이란 바람직한 업무 수행을 위해서 개인이 실제로 경험하는 감정과 조직에서 요구하는 감정표현 간에 차이가 존재할 때 자신의 감정표현을 통제하려고 하거나 조직에서 요구하는 특정한 감정을 표현하려고 할 때 나타난다[5]. 환자중심의 치료와 간호는 환자의 감정이 최우선시 되어 감정노동은 심해진다[6]. 반면에, 보건의료서비스 종사자들의 감정노동의 대가로 보건의료기관들은 그들의 이미지와 수익을 제고할 수 있다고 하였다[7]. 선행연구를 보면, 신체적으로 감정노동은 근골격계 통증, 심혈관질환 증증지표증가, 신체화 증상 증가가 보고되었으며[8-9], 우울, 자살충동, 외상후 스트레스장애, 심리적 안녕 등 정신적으로 영향을 미치고[10-12], 근로자의 결근, 질병에 의한 비용 지출과 이직을

• First Author: Mi-Sook Park, Corresponding Author: Chung-Uk Oh

\*Mi-Sook Park (mspark@ut.ac.kr), Dept. of Nursing, Korea National University of Transportation

\*\*Chung-Uk Oh (ohcu@kangwon.ac.kr), Dept. of Nursing, Kangwon National University

\*\*\*Yoon-Jin Park (pyj2272@naver.com) Korea Armed Forces Nursing Academy

\*\*\*\*Hye-Kyung Kang (givymicmac@hanmail.net) Dept. of Nursing, Korea National University of Transportation

• Received: 2018. 04. 11, Revised: 2018. 05. 02, Accepted: 2018. 05. 24.

• This study was supported by 2017 Research Grant from Kangwon National University

증가, 소진, 이직의도, 섭식태도의 건강행위적 측면 등에 부정적 영향을 미쳤다[6,10,13-15].

간호사는 열악한 근무조건과 환경, 대상자들의 다양한 욕구 등으로 인한 심한 스트레스를 경험한다[16]. 자아탄력성은 스트레스가 많은 환경이나 변화하는 상황적 요구에 처했을 때, 적절한 자아통제를 바탕으로 융통성 있게 반응하여 성공적인 적응을 이룰 수 있는 능력이다[17]. 선행연구를 보면, 자아탄력적인 사람은 자기 확신과 수용이 높고, 개인의 정서를 적절하게 표현하며, 인지 능력이 높아 문제를 합리적으로 해결하는 경향이 있고, 대인관계나 사회생활에 적응을 잘 하며, 새로운 경험에 개방적이고 높은 자신감과 자아 존중감을 가지고 있다[18-21].

최근의 급격한 변화에 대응하고 생존, 발전하기 위해 병원마다 의료서비스의 질적 개선 및 환자 중심의 의료서비스로 변화를 추구하고 있는 실정이다[1]. 생산성과 서비스의 질을 모두 제고해야 하는 의료 환경에서 조직 구성원들의 조직에 대한 몰입도는 기관의 경쟁력 강화를 위해 중요하게 고려되어야 할 요소이다. 조직 구성원의 환경의 변화에 대한 적응능력, 자율성, 책임성은 조직원의 조직 몰입을 이루는 요소로, 조직몰입은 조직원 유지와 성과를 향상시키기 위해 1960년대부터 본격적으로 연구되기 시작하였다[22-23]. 조직몰입에 영향을 미치는 변인에는 성장배경, 직무경험, 책임성, 자율성, 권한위임, 공식성, 역할갈등, 보상과 균형, 사기, 리더쉽, 공정성, 직무특성 등이 있으나, 조직몰입의 결정요인이나 결과요인에 대한 견해는 아직 일치된 바가 없으며[23], 선행연구에서 감정노동, 자아탄력성, 조직몰입 간의 관계에 대한 연구는 찾기가 힘들었다.

이에 본 연구에서는 간호사의 감정노동, 자아탄력성 정도와 조직몰입의 영향 요인을 파악하여, 조직몰입을 위한 방안 모색의 기초 자료로 제공하고자 시도되었다.

## 2. Purposes

간호사들의 감정노동, 자아탄력성이 조직몰입에 미치는 영향을 확인하고자 한다. 그 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 연구대상자의 일반적인 특성을 파악한다.
- 2) 연구대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 자아탄력성, 조직몰입의 차이를 파악한다.
- 3) 연구대상자의 감정노동, 자아탄력성, 조직몰입의 상관관계를 파악한다.
- 4) 연구대상자의 감정노동, 자아탄력성이 조직몰입에 미치는 영향을 파악한다.

## II. Method

### 1. Research Methods

#### 1.1 Research Design

본 연구는 간호사들의 감정노동, 자아탄력성, 조직몰입을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

#### 1.2 Participants

본 연구는 충청북도, 강원도의 300명상 이상의 3개 종합병원에서 참여에 희망한 간호사를 대상으로 하였다.

연구대상자수는 G\*Power 3.1.0 Program을 이용하여 효과 크기 ( $f^2$ ) .15, 유의수준( $\alpha$ ) .05, 검정력( $1-\beta$ ) 80%, 예측 변인을 13개를 기준으로 118명으로 산출되었다. 탈락률을 고려하여 160부를 배부하였다. 158부가 수거되나, 답변에 불성실한 4부를 제외한 총 154부가 연구에 사용되어 본 연구 대상자는 필요 표본수를 충족하였다.

## 2. Research Tools

### 2.1 Emotional Labor

감정노동은 1983년 미국의 사회학자인 Hochschild가 최초로 정의하였는데, 그녀는 감정노동을 ‘대중으로부터 주목받는 표정이나 몸짓을 창출하는데 따르는 느낌을 관리하는 것’이라고 하였다[12]. 감정노동 정도를 측정하기 위해 본 연구에서는 Morris와 Feldman(1996)연구를 기초로 Kim[24]의 도구를 사용하였다. 3개의 하위영역으로 감정표현의 빈도 3문항, 감정표현의 주의정도 3문항, 감정의 부조화 3문항으로 총 9문항으로 구성되어 있다. 1점 ‘전혀 아니다’에서 5점 ‘매우 그렇다’까지 5점 척도로 점수가 높을수록 감정노동 정도가 높은 것을 의미한다. Kim[25]의 연구에서의 신뢰도는 .79이었으며, 본 연구에서 .82이었다.

### 2.2 Ego Resilience

자아 탄력성은 피할 수 없는 주어진 상황에 맞춰 스스로의 행동을 제한하거나 확장하며 또한 정서나 감정을 조절하는 능력이라고 하였다[26]. Block 과 Kermen[26]이 개발한 자아탄력성 척도(ER)는 체계의 유지나 증진을 위해서 환경맥락이 요구하는 기능인 자기-통제 수준을 조정하는 역동적인 능력인 자아탄력성 정도를 측정하기 위한 것이다. 자아탄력성 척도는 14개의 문항(예: 나는 갑자기 놀라는 일을 당해도 금방 괜찮아지고 그것을 잘 이겨낸다)으로 구성되어 있고, 대인관계 3문항, 호기심 5문항, 감정통제 2문항, 활력 2문항, 낙관성 2문항의 5가지 하위 구성요소로 이루어져 있다. 1점에서 4점까지(1=전혀 그렇지 않다, 4점=매우 그렇다)의 4점 Likert 척도로 되어있으며, 총 점수의 범위는 14-56점이다. 좋은 점수는, 적응이 요구되는 스트레스 사건 경험 후에 개인의 자기-통제 수준으로 다시 돌아오는 능력이 더 뛰어나다는 것을 나타낸다. 본 연구에서는 유성경[27]이 번역한 뒤, 수정보완한 것을 사용하였다. Block 과 Kermen의 연구에서 신뢰도는 .74이고, 본 연구에서 .82이다.

### 2.3 Organizational Commitment

조직몰입은 구성원이 조직에 대해 동일시, 몰입, 일체감, 애착심을 나타내는 것으로 조직몰입에 대한 정의는 학자마다 약간의 차이가 있다[28-29]. 조직몰입을 측정하기 위해 Mowday 등[28]이 개발한 조직몰입 측정도구를 김계정[29]이 번안한 도구를 이용해 측정하였다. 조직몰입은 5점 척도로 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점에서

‘매우 그렇다’ 5점 까지를 부여한 Likert식 척도로 총 15문항으로 점수가 높을수록 조직몰입이 높음을 의미한다. 역문항은 역환산하였다. 김계정(1986)의 연구에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's alpha는 .89이었고, 본 연구에서는 Cronbach's alpha는 .86이었다.

**3. Data Collecting**

본 연구는 충청북도 C병원, J병원, 강원도의 H병원 300명상 이상의 3개 종합병원에서 해당기관의 허락을 각각 득한 후 2016년 8월 24일부터 9월 15일까지 자료를 수집하였다. 연구의 참여에 서면으로 동의한 대상자에게 설문지를 배포한 후 수거하였다. 설문지는 집단 배부 후 작성하였고 작성시간은 15-20분이 소요되었다.

**4. Data Analysis**

자료분석은 SPSS WIN 20.0 Version 프로그램을 이용하여 분석하였다. 대상자의 일반적 특성을 파악하기 위해 실수와 백분율을 구하였다. 일반적 특성에 따른 감정노동, 자아탄력성, 조직몰입은 ANOVA와 t-test로 분석하였고 통계적으로 유의한 항목의 사후분석은 Scheffe's test를 실시하였다. 변수간의 상관관계는 Pearson's Correlation Coefficients로 분석하였고 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위해 유의하게 나타난 반응변수들을 포함하여 multiple regression으로 분석하였다.

**5. Ethical Considerations**

설문을 받기 전 연구의 목적, 필요성, 방법, 설문지 및 동의서 작성 방법 등을 설명하고 참여과정에서 언제든지 원치 않으면 참여를 취소할 수 있고, 불이익이 없음을 알려주었다. 연구자료는 무기명으로 처리되어 비밀이 보장됨을 설명하였으며, 서면으로 동의서를 받았다.

Table 1. General characteristics of subjects (n=154)

Variable	Classification	N(%) or M(±SD)
Age	21~30	66(42.9)
	31~40	58(37.7)
	41~50	27(17.5)
	>50	3(1.9)
		33.3±9.1
Gender	Male	2(1.3)
	Female	152(98.7)
Level of Education	College	58(37.7)
	University	84(54.5)
	Graduated	8(5.2)
	Etc	4(2.6)
Total clinical experience (year)	<1	25(16.2)
	1~3	20(13.0)
	>3~5	10(6.5)
	>5~10	28(18.2)
	>10	71(46.1)
		10.1±8.4
Marital Status	Married	80(51.9)
	Unmarried	73(47.4)
	ETC	1(0.7)
Religious activity	Yes	54(35.1)
	No	100(64.9)
Working Department	General Wards	76(49.4)
	Intensive Care Unit	22(14.3)
	Emergency Room	9(5.8)
	Hemodialysis Room	10(6.5)
	Outpatient Unit	13(8.4)
	ETC	24(15.6)
Position	Staff nurse	119(77.3)
	Charge nurse	19(12.3)
	Head nurse	12(7.8)
	ETC	4(2.6)

**III. Results**

**1. General characteristics of subjects**

대상자의 일반적 특성 중 연령은 30세 이하가 66명(42.9%)이고, 31세부터 40세가 37.7%를 보였고 평균연령은 33.3세이다. 성별은 여자는 152명(98.7%)이고 남자는 2명(1.3%)으로 나타났다. 학력은 4년제 대학졸업이 84명(54.4%), 3년제 대학졸업이 58명(37.7%) 순으로 나타났다. 임상경력은 10년 초과가 71명(46.1%)로 가장 많았으며 평균 임상경력은 10.1년으로 나타났다. 결혼유무는 ‘기혼’이 80명(51.9%), ‘미혼’이 73명(47.4%)이며 종교는 ‘없음’이 100명(64.9%), ‘있음’이 54명(35.1%)로 나타났다. 근무부서는 ‘일반병동’이 76명(49.6%), ‘중환자실’ 22명(14.3%), ‘외래’ 13명(8.4%), ‘인공신장실’ 10명(6.5%), ‘응급실’ 9명(5.8%)순이었다. 직위로는 ‘일반간호사’가 119명(77.3%), ‘책임간호사’가 19명(12.3%), ‘수간호사’가 12명(7.8%)로 나타났다[Table 1].

**2. Degree of Emotional labor, Ego-resilience, Organizational Commitment**

대상자의 감정노동, 자아탄력성, 조직몰입의 정도는 다음과 같다. 감정노동은 평점평균 3.18±0.57점, 자아탄력성은 평점평균 2.81±0.33점, 조직몰입은 평점평균 3.29±0.52점으로 나타났다[Table 2].

Table 2. Degree of Emotional labor, Ego-resilience, Organizational Commitment (n=154)

Variable	M±SD	Minimum	Maximum
Emotional labor	3.18±0.57	2.00	4.67
Ego-resilience	2.81±0.33	1.79	3.93
Organizational Commitment	3.29±0.52	1.80	4.60

### 3. Differences of Emotional labor, Ego-resilience, Organizational Commitment according to general characteristics.

첫째, 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동은 결혼상태(F=4.02, p<.020), 근무부서(F=2.90, p<.016)는 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 연령, 성별, 교육정도, 근무경력, 종교, 직위에 있어 그 차이가 통계적으로 유의하지 않았다. 일반적인 특성 중 차이가 있는 부분의 사후분석 결과 감정노동은 결혼유무에 따른 유의한 차이가 없었으며, 근무부서에서는 ‘일반병동’이라고 응답한 경우가 ‘혈액투석실’이라고 응답한 경우보다 높았다.

간호사’라고 응답한 경우보다 ‘수간호사’라고 응답한 경우가 조직몰입이 높았다[Table 3].

### 4. Correlation between Emotional labor, Ego-resilience, Organizational Commitment

대상자의 감정노동, 자아탄력성, 조직몰입척도간의 상관관계를 분석한 결과, 감정노동과 조직몰입(r=-.275, p<.01)간에는 유의미한 부(-)적인 상관관계를 보였고, 자아탄력성과 조직몰입(r=.195, p<.05)간에는 유의미한 정(+)적인 상관관계를 맺고 있었다[Table 4].

Table 3. Differences of Emotional labor, Ego-resilience, Organizational Commitment according to general characteristics. (n=154)

Variable	Classification	Emotional labor		Ego-resilience		Organizational Commitment	
		M ±SD	t/F(P)	M ±SD	t/F(P)	M ±SD	t/F(P)
Age	21~30	3.14±0.51	1.31 (.272)	2.61±0.36	.57 (.635)	3.18±0.53	4.14** (.007) a<c
	31~40	3.13±0.58		2.63±0.32		3.27±0.42	
	41~50	3.27±0.68		2.58±0.34		3.59±0.62	
	>50	3.70±0.42		2.85±0.50		3.24±0.10	
Gender	Male	2.72±0.78	1.23 (.268)	2.75±0.25	.28 (.594)	3.63±0.23	.84 (.359)
	Female	3.17±0.57		2.61±0.34		3.28±0.52	
Level of Education	College	3.18±0.61	.86 (.462)	2.63±0.36	.16 (.919)	3.26±0.47	.35 (.785)
	University	3.12±0.54		2.60±0.34		3.30±0.58	
	≥Master	3.37±0.70		2.66±0.35		3.34±0.29	
Total clinical experience (year)	<1	3.18±0.40	.77 (.542)	2.58±0.29	1.21 (.305)	3.20±0.64	.80 (.527)
	1~3	3.06±0.58		2.61±0.23		3.28±0.50	
	>3~5	2.96±0.42		2.85±0.62		3.08±0.35	
	>5~10	3.28±0.60		2.60±0.34		3.28±0.49	
	>10	3.18±0.62		2.60±0.33		3.35±0.52	
Marital Status	Married	3.11±0.58	4.02* (.020)	2.65±0.36	.58 (.428)	3.40±0.50	4.44* (.013)
	Unmarried	3.21±0.54		2.58±0.32		3.16±0.52	
	ETC	4.66±0.01		2.64±0.01		3.53±0.01	
Religious activity	Yes	3.15±0.57	.75 (.759)	2.58±0.31	.66 (.416)	3.31±0.56	.17 (.678)
	No	3.18±0.57		2.63±0.36		3.27±0.50	
Working Department	General Wards	3.29±0.53	2.90* (.016) a>d	2.62±0.28	.27 (.928)	3.31±0.51	.99 (.429)
	Intensive Care Unit	3.07±0.46		2.63±0.36		3.20±0.28	
	Emergency Room	3.12±0.67		2.54±0.27		3.18±.22	
	Hemodialysis Room	2.61±0.45		2.53±0.20		3.58±0.47	
	Outpatient Unit	3.10±0.57		2.61±0.44		3.16±0.51	
	ETC	3.16±0.68		2.66±0.51		3.27±0.52	
Position	Staff nurse	3.16±0.55	1.10 (.361)	2.62±0.35	2.38 (.072)	3.23±0.51	4.41** (.005) a<c
	Charge nurse	3.07±0.56		2.45±0.30		3.32±0.49	
	Head nurse	3.23±0.76		2.78±0.33		3.79±0.48	
	ETC	3.63±0.53		2.66±0.12		3.28±0.52	

둘째, 대상자의 일반적 특성에 따른 자아탄력성은 연령, 성별, 교육정도, 근무경력, 결혼상태, 종교, 근무부서, 직위에 있어서 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다.

셋째, 대상자의 일반적 특성에 따른 조직몰입은 연령(F=4.14, p<.007), 결혼상태(F=4.44, p<.013), 직위(F=4.41, p<.005)에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 성별, 교육정도, 근무경력, 종교, 근무부서에 있어 그 차이가 통계적으로 유의하지 않았다. 조직몰입과 관련한 일반적 특성 중 차이가 있는 부분의 사후분석 결과 연령은 ‘21~30세’라고 응답한 경우보다 ‘41~50세’라고 응답한 경우가 높았고, 직위에서는 ‘일반

Table 4. Correlation between Emotional labor, Ego-resilience, Organizational Commitment (n=154)

Variable	Emotional labor	Ego-resilience	Organizational Commitment
Emotional labor	1	-.003 (.975)	-.275** (<.001)
Ego-resilience		1	.195** (.017)
Organizational Commitment			1

\*\* p<0.01

### 5. Influencing factors on Organizational Commitment

조직몰입에 영향을 주는 요인을 알아보기 위하여 종속변수로 조직몰입을, 독립변수로 [Table 3]에서 일반특성에 따라 조직몰입에 유의한 차이를 보인 연령, 결혼상태, 직위와 [Table 4]에서 조직몰입과 유의한 상관관계를 보인 감정노동, 자아탄력성을 모두 선택 방법으로 투입하였다. 결혼상태와 직위는 명목적으로 더미변수 처리를 하였으며, 결혼상태는 0이 기혼, 1이 미혼, 2가 기타를 의미하고, 직위는 0이 일반간호사, 1이 책임간호사, 2가 수간호사, 3이 기타를 의미한다. 회귀분석을 실시하기 위하여 종속변수의 자기상관과 독립변수간의 다중공선성을 검토하였다. 종속변수의 자기상관은 Durbin-Watson지수를 이용하였으며, Durbin-Watson지수가 1.813으로 나타나 자기상관 없이 독립적이다. 독립변수간의 다중공선성은 VIF(분산팽창요인)지수를 이용하였고, VIF지수는 1.071~2.294로 10미만이므로 다중공선성이 없는 것으로 나타났다.

다중회귀분석을 실시한 결과 직위(수간호사)(β=.212, p<.017), 감정노동(β=-.307, p<.001), 자아탄력성(β=.154, p<.050)은 종속변수에 유의한 영향을 주었다. 연령과 결혼상태는 유의한 영향을 미치지 못했다. 즉 직위가 수간호사일 때 (B=.411), 감정노동이 낮을수록(B=.401), 자아탄력성이 높을수록(B=.067) 조직몰입은 높아지며, 이들 변수가 종속변수 조직몰입을 설명하는 설명력은 21.3%로 나타났다. 독립변수에서 감정노동이 자아탄력성보다 조직몰입에 더 큰 영향을 주는 것으로 나타났다[Table 5].

Table 5. Influencing factors on Organizational Commitment (n=154)

Variable	B	Std. Error	Beta	t	p	
Constant	3.357	.467		7.185	<.001	
Age(year)	.005	.006	.095	.839	.403	
Marital Status	1	-.063	.108	-.060	-.588	.557
	2	.661	.498	.102	1.327	.187
Position	1	.035	.130	.022	.274	.785
	2	.411	.171	.212	2.408	.017
	3	.111	.253	.034	.440	.661
Emotional labor	-.282	.072	-.307	-3.909	<.001	
Ego-resilience	.244	.124	.154	1.975	.050	

Marital Status: 0: Married, 1; Unmarried, 2; Etc  
 Position: 0; Staff Nurse, 1; Charge Nurse, 2; Head Nurse, 3; Etc  
 R2=.213 F=4.799 p<.001

### IV. Discussion

본 연구에서 분석결과를 기초로 몇 가지 논점을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 연구대상자들의 감정노동은 5점 척도에서 3.18점으로 나타났다. 임상간호사 대상의 연구에서 3.25점으로 나타난 결과[30]와 유사한 결과를 보인다. 부산과 경남지역 종합병원 간호사를 대상으로 실시한 연구에서[12] 나타난 2.79점보다 높고, 호텔 종업원의 평균이 3.60점으로 나타난 Bae의 연구[31] 보다는 낮았다. 감정노동은 직군별로 차이가 있고, 간호사의 감정노동의 정도가 중간 수준 이상이며, 정도에 있어 차이가 있는 것을 알 수 있다. 선행연구에서 공공의료기관 간호사의 감정노동정도가 민간종합병원 간호사보다 유의하게 높고, 그 이유를 공공의료기관의 고객만족도 평가의무와 민간병원의 다양한 복리후생으로 인한 차이로 설명한 부분이 있다[32]. 그러므로, 추후 지역과 병원등급, 민간병원과 공공의료원에 따른 차이를 검증할 필요가 있는 것으로 보인다. 선행 연구에서 간호사의 감정노동은 연령이 높을수록, 현재 근무기관에 만족하지 못하는 경우에 더 높으며, 감성지능의 경우 미혼자가 기혼자가 높게 나타났다[30], 본 연구에서는 연령이나 근무기간, 종교에서는 차이가 없었고, 대상자의 결혼유무와 근무부서에 따라 유의한 차이가 나타났다. 결혼의 경우, 대상자의 미혼과 기혼의 비율이 거의 유사하였고, 사후 검정결과 유의한 차이가 나타나지 않았다. 근무부서의 경우 일반병동이 혈액투석실보다 감정노동이 높은 것으로 나타났다. 근무부서에 따른 감정노동 정도가 부서별 유의한 차이를 보인 결과를 검증하기 위해 동급의 간호사를 대상으로 부서별 감정노동의 정도를 파악하는 반복연구가 필요하다.

둘째, 본 연구대상자들의 자아탄력성은 4점 척도에서 2.81점으로 나타났다. 간호사를 대상으로 한 선행연구에서 2.86점[33]과 3.04점[34]으로 본 연구의 결과와 유사하였다. Cho와 Jung의 연구에서 자아탄력성은 공감과 유의한 정적관계가 있고[35], 자아탄력성이 높을수록 공감피로가 낮게 나타난다고 하였다[36]. Lee, Gu와 Kim[37]의 연구에서는 자아탄력성이 대인관계능력과 정적 상관관계를 나타냈으며, 자아탄력성은 적응의 촉진요인으로 대인관계에서의 어려움, 갈등 상황에서 적응을 활성화한다고 보고하였다[38]. 위의 결과들을 통해서 자아탄력성이 공감능력, 공감피로와 같은 감정노동, 대인관계능력, 갈등적응에 대한 긍정적 관계가 있음을 알 수 있다. 본 연구에서는 일반적 특성에 따른 자아탄력성이 연령, 성별, 교육정도, 근무기간, 결혼유무, 근무부서, 직위에 따른 유의한 차이를 보이지 않았다. 하지만, 임상간호사의 회복탄력성과 소진이 부적 상관관계가 있으며, 간호사 소진에 영향을 미치는 요인에 회복탄력성, 병원크기, 사회적 문제해결능력, 희망부서가 있다고 한 보고[39]와 감정노동자의 직무스트레스와 역할갈등이 이직의도에 미치는 영향에서 자아탄력성이 조절효과를 나타내고 있다는 연구[40]를 볼 때, 병원크기나 희망부서 등 외재적 요인 이외에 간호사 개인의 회복탄력성과 같은 내재적 요인 역시 간호사의 소진이나 이직의도에 영향을 미치며, 조절요인으로 작용할 수 있음을 확인할 수 있다. 임상현장에서 기관과 부서의 리더들은 자아탄력성이 증가될 때 나타날 수 있는 긍정적 효과를

인식하고, 자아탄력성의 구성요소들 중 기관측면에서 강화시킬 수 있는 보호요소들에 대한 프로그램을 개발하고 적용할 필요성이 있다.

셋째, 조직몰입은 5점 척도에서 3.29점으로 종합병원 간호사를 대상으로 실시한 연구[41]에서 나타난 3.20점, Kim[42]의 연구에서 나타난 3.14점, 5개 병원 간호사를 대상으로 한 연구에서의 3.00점[14]과 유사하다. 본 연구에서 나타난 일반적 특성에 따른 조직몰입의 차이는 연령, 결혼유무, 직위에 따라 유의한 차이를 보였다. 사후 검정에서 연령이 낮은 경우보다 연령이 높을 때, 일반간호사보다 수간호사의 조직몰입이 더 높은 것으로 나타났다. 이는 간호사의 직무몰입간의 차이에서 결혼을 하지 않은 미혼으로, 직위가 높고, 근무기간이 길수록, 외향적인 성격으로 밤번근무를 하지 않을수록 조직몰입을 잘하는 것으로 나타난 연구결과[41]와 부분적으로 일치하며, 간호사의 근무기간이 길수록, 직위가 높을수록 조직몰입이 높게 나타난 Kim과 Park[43]의 연구결과와 일치하는 것이다. Lim의 연구에서 조직몰입요인은 상호의존성, 리더쉽, 퍼스낼리티가 유의한 갈등변수로, 수직적 갈등은 조직몰입에 영향을 미치고, 갈등수준이 높을수록 직무만족 및 조직몰입은 낮다고 보고하였다[44]. 본 연구에서 근무기간이 길고, 직위가 수간호사일 때 조직몰입이 더 높게 나타난 것을 볼 때, 갈등요인과 유형에 따른 후속연구를 통해 간호사의 근무기간과 직위와 관련된 요인과 개인적 특성을 고려한 요인을 동시에 고려한 직무교육을 개발할 필요가 있다.

넷째, 감정노동, 자아탄력성, 조직몰입의 관계에서 조직몰입은 자아탄력성과 정적인 상관관계를 나타냈고, 감정노동은 부정적인 상관관계를 나타냈다. 본 연구 결과는 감정노동은 직무만족, 직무몰입에 유의한 음(-)의 상관관계를 보이며, 감정노동의 정도가 높을수록 직무만족도, 조직몰입도가 낮게 나타난 연구결과[14]와 일치한다. 감정노동과 리더의 감성지능이 간호사의 조직몰입과 직업만족에 미치는 영향에 대한 연구[13]에서도 정적 상관관계의 연구결과가 나와서 본 연구결과를 지지하였다.

마지막으로 본 연구에서 대상자의 조직몰입에 영향을 미치는 요인을 회귀 분석한 결과 감정노동, 자아탄력성이 영향을 미치는 요인으로 분석되었다. 본 연구 결과는 병원노동자의 감정노동이 직무태도에 부정적 영향을 미친다는 연구[7], 감정노동이 간호사의 소진과 상호연관성이 있다는 연구[6], 간호사의 감정노동이 조직몰입과 직무만족에 영향을 조사한 연구[13], 감정노동, 직무만족, 직무몰입이 이직의도에 영향을 미친다는 선행연구[14], 감정노동과 직무스트레스, 식이태도의 관련성에 대한 연구[15] 등을 지지한다고 볼 수 있다. 결론적으로 감정노동이 조직몰입에 부정적 영향을 미친다는 것을 알 수 있으며, 이는 간호사의 소진과 이직의도와 관련됨을 알 수 있다[6,14]. 따라서 지속적으로 감정노동을 줄일 수 있는 직무강화교육개발과 이에 대한 구체적 접근전략이 필요할 것으로 사료된다. 이와 함께 조직몰입에 영향을 미치는 자아탄력성을 강화시킬 수 있

는 구체적 방안에 대한 연구가 필요하다. 자아탄력성의 구성요인들 중 의료기관에서 강화시킬 수 있는 구성요인에 대한 프로그램을 제공하며 이에 대한 변화를 유도하고 효과를 검증할 필요가 있다.

## V. Conclusion

본 연구는 간호사의 감정노동, 자아탄력성, 조직몰입의 정도를 조사하고 변수들의 상관관계를 규명하여 조직몰입을 높이는 방안을 마련하는데 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

본 연구결과 일반적 특성에 따른 감정노동은 결혼상태( $F=4.02$ ,  $p<.020$ ), 근무부서( $F=2.90$ ,  $p<.016$ )에서 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 조직몰입은 연령( $F=4.14$ ,  $p<.007$ ), 결혼상태( $F=4.44$ ,  $p<.013$ ), 직위( $F=4.41$ ,  $p<.005$ )에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 대상자의 감정노동, 자아탄력성, 조직몰입 척도간의 상관관계를 분석한 결과, 감정노동과 조직몰입( $r=-.275$ ,  $p<.01$ )간에는 유의미한 부(-)적인 상관관계를 보였고, 자아탄력성과 조직몰입( $r=.195$ ,  $p<.05$ )간에는 유의미한 정(+ )적인 상관관계를 보이는 것으로 나타났다. 조직몰입에 영향을 미치는 요인은 연령( $\beta=.215$ ,  $p<.037$ ), 근무부서( $\beta=-.209$ ,  $p<.011$ ), 감정노동( $\beta=.334$ ,  $p<.001$ ), 자아탄력성( $\beta=.162$ ,  $p<.030$ )으로 나타났다.

이상의 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 제언을 하고자 한다. 첫째, 간호사들의 감정노동을 낮추고, 자아탄력성을 높여 조직몰입에 영향을 줄 수 있는 간호중재 프로그램 개발 및 운영이 필요하다. 둘째, 조직몰입에 영향을 미치는 요인과 감정노동에 대한 반복 비교연구가 필요하다. 셋째, 간호사들의 감정노동에 영향을 미치는 요인을 세부적으로 파악하여 조직몰입에 영향을 미치는 감정노동에 대한 대처전략에 대한 연구가 필요하다.

## REFERENCES

- [1] J. H. Kim, M. Y. Hyun, & S. Y. Kim, "Job stress, depression, social support, and coping strategies of clinical nurses", *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, Vol. 18, pp.219-231. 2009.
- [2] H. J. Song, "The effects of clinical nurses' self-esteem and communication skill on self-leadership and the quality of nursing service", Unpublished Master's thesis, Seoul, Korea National Open University, 2014.
- [3] S. N. Lee, J. A. Kim, "Analysis of Research on Compassion Satisfaction among Nurses", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.17, No. 9,

- pp.599-609, 2016.
- [4] G. C. Yoon, M. S. Son, M. S. Kim, M. G. Cho, "The Comparative Analysis of a Structural Impact of Emotional Labor, Exhaustion, and Customer Orientation of Nurse", *Health and Social Welfare Review*, Vol.35, No.4, pp. 217-244, 2015.
- [5] W. D. Biennstock, R. K. Caro, & Smith, "Organizational Citizenship Behavior and Service Quality. *Journal of Service Marketing*", Vol.17, No. 4, pp.357-378, 2003.
- [6] S. O. Kim, M. S. Wang, "A study on Emotional labor, Positive resources and Job burnout in clinical Nurses", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol 16, No. 2, 2015, pp.1273-1283, <http://dx.doi.org/10.5762/kais.2015.16.2.1273>
- [7] H. J. Cho, "The Effect of Emotional Labor and Moderators on Job Attitudes among Hospital Employees", Unpublished Doctor's thesis, Seoul, Inje University, 2011.
- [8] G. Armon, S. Melamed, A. Shirom, & I. Shapira, "Elevated burnout predicts the onset of musculoskeletal pain among apparently healthy employees". *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 15, No. 4, 399-408, 2010.
- [9] S. K. Yoo, C. K. Choi, H. S. Song, & C. G. Lee, "Relationship between occupational stress-Emotional labor and musculoskeletal symptoms and experience of absence or early leave in some civil affairs officials", *Korean Journal of Occupational Environmental Medicine*, Vol. 23, No. 2, pp.192-202, 2011.
- [10] S. M. Park, O. I. Park, & H. Moon, "The effect of the emotional intelligence on the relationship between emotional labor and turnover intention of the general hospital nurses". *Health Society Research*, Vol.33 No.3, pp.540-564..2013.
- [11] J. H. Noh, Y. K. Na, "Effects of Violence Experience, Emotional Labor, and Job Stress on Clinical Nurses' Depression", *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, Vol.24 No.3, pp.153-161, 2015.
- [12] A. R. Hochschild, "The managed heart: Commercialization of human feeling", Berkeley: University of California Press, 1983.
- [13] M. S. Jung, & K. J. Kim, "A study on the effect of emotional labor and leader's emotional intelligence on job satisfaction and organizational commitment for nurses", *Korean Journal of Hospital Management*, Vol. 11, No. 4, 1-18, 2006.
- [14] J. H. Yang, K. H. Jeoung, "Effects of Emotional Labor, Job Satisfaction and Organizational Commitment on Turnover Intention in Nurses", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.15, No. 12, pp.7170-7178, 2014. DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/kais.2014.15.12.7170>
- [15] S. I. Im., E. A. Cho., "Relationship between Emotional Labor, Job Stress and Eating Attitudes among Clinical Nurses", 2014 in *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.15, No.7, pp.4318-4328, 2014. DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/kais.2014.15.7.4318>
- [16] K. S. Han, N. S. Kim, J. H. Kim, & K. M. Lee, "Influencing factors on symptoms of stress among hospital staff nurses", *Journal of Korean Academy of Nursing*, Vol.34, pp. 1307-1314, 2004.
- [17] E. C. Klohnen, "Conceptual analysis and measurement of the construct of ego-resiliency", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 70, No. 2, pp. 1067-1079, 1996.
- [18] J. H. Park., J. M. Park., "The effects of Children's Ego-resilience and Social Support on Exam Anxiety and School Adjustment", *Korean Journal of Child Studies*, Vol. 31, No. 6, pp. 125-134, 2010.
- [19] E. S. Hong. "Conceptual understanding of resilience and instructional suggestion", *Korean Journal of Special Education*, Vol. 41, No. 2, pp. 45-67, 2006.
- [20] M. S. Go. "Relations of Ego-Resiliency, Decision making style, and attributional style : With attachment and Life Stress", Unpublished master's thesis,, Sungshin Women's University, Seoul, 2002.
- [21] H. S. Jang, "Resilience as a factor interrupting psychological disorders", *The Korean Journal of developmental Psychology*, Vol. 14, No. 1, pp.113-127, 2001.
- [22] Y. K. Kang, "Research on the factors which affect the organizational commitment of professional officers of the ROK Army with the mediating effect of professional identity", Unpublished doctor's thesis, Seoul Univ, Seoul, 2013.
- [23] H. S. Kim, "An Analysis of the Determinants of Organizational Commitment", Unpublished doctor's thesis, The University of Seoul, Seoul, 2008.
- [24] M. J. Kim, "Effect of the hotel employee's emotional labor upon the job-related attitudes", *Journal of Tourism Sciences*, Vol. 21, No. 2, pp. 129-132, 1998.
- [25] I. S. Kim, " The Role of efficacy and support in the relationship between emotional labor and burnout, turnover intention among hospital nurses", *Journal of Academy of Nursing Administration*, Vol. 15, No. 4, pp. 515-525, 2009.
- [26] J. Block, A. M. Kremen, "IQ and Ego-resiliency: Conceptual and Empirical Connections and Separateness", *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 70, No. 2, pp .349-361, 1996.
- [27] S. Y. Yoo, H. W. Shim, "Psychological Protective Factors

- in Resilient Adolescents in Korea”, *The Korea Journal of Educational Psychology*. Vol. 16, No. 4, pp.189-206, 2002.
- [28] R. T. Mowday, L. W. Porter, R. M. Steer, " The measurement of organizational commitment", *Journal of Vocat Behaviors*, Vol. 14, pp. 224-247, 1979.
- [29] K. J. Kim, " An empirical study on the the turnover decision process model", Unpublished master's thesis, Seoul, Korea Univ, 1986.
- [30] J. H. Kim, Y. M. Lee, H. Y. Jung et al., "Effects of Emotional Labor, Emotional Intelligence and Social Support on Job Stress in Clinical Nurses", *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing*, Vol. 20, No. 2., 2013.
- [31] E. J. Bae, "Effects of emotional labor and emotional intelligence on job stress in the H hotel employees". Unpublished master's thesis, Korea University, Seoul, 2012.
- [32] K. C. Yoon, M. S. Sohn, M. S. Kim, M. K. Choi, "The Comparative Analysis of a Structural Impact of Emotional Labor, Exhaustion, and Customer Orientation of Nurse", *Health and Social Welfare Review*, Vol.35, No.4, pp.217-244, 2015. <http://dx.doi.org/10.15709/hswr.2015.35.4.217>
- [33] S. M. Oh, Y. C. Kwon, "A Study of Convergence Relationship among Nurse's Working Conditions, Posttraumatic Stress Syndrome“, *Journal of Digital Convergence*, Vol. 14, No. 9, pp.369-378, 2016.
- [34] A. S. Lee, C. K. Yoon, J. M. Lee, 'Influence of ego-resilience and social support on the depression of hospital nurses ', *Korean Journal of Occuational Health Nursing*, Vol. 21, No. 1, pp. 46-54, 2012.
- [35] H. J. Cho, M. S. Jung, "Effect of empathy, resilience, self-care on compassion fatigue in oncology nurses”, *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, Vol.20, No.4, pp.373-382, 2014. DOI:<http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2014.20.4.373>
- [36] P. K. Huggard, "Managing compassion fatigue: implication for medical education”, *New Zealand: University of Auckland*, 2008.
- [37] O. S. Lee, M. O. Gu, M. J. Kim, "Influence of emotional intelligence and ego resilience on interpersonal relationship of nurses”, *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.16, No.6 pp.3902-3910, 2015. DOI:<http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2015.16.6.3902>
- [38] E.C. Klohnen., "Conceptual analysis and measurement of the consturct of ego- resiliency”, *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol.70, No.5, pp.1067-1079, 1996. DOI:<http://dx.doi.org/10.1037/0022-3514.70.5.1067>
- [39] M. J. Kim., Y. S. Park., Y. H. K., "The Effects of Clinical Nurses' Resilience and Social Problem-Solving Ability on Burnout”, *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol. 16, No. 2 pp. 1284-1291, 2015.
- [40] J. Y. Lee, M. W. Chi, "Relation among Emotional Labors's Job Stress, Role Conflict, Ego-Resilience and Job Turnover“, *Journal of Korea Contents Association*, Vol.12, No. 6, 2012. <http://dx.doi.org/10.5392/JKCA.2012.12.06.191>
- [41] Y. M. Lee, "Organizational Commitment and Its Related Factor among Medium Hospitals of Nurses“, *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, Vol. 12, No.11, pp.764-4769, 2011.
- [42] H. K. Kim., H. S. Ji., E. K. Ryu., et al., "actors influencing on burnout of the nurses in hospitals” *Clinical Nursing Research*, Vol.10, No.2, pp. 7-18, 2005.
- [43] M. S. Kim., & Y. B. Park., "The influence of organizational justice on job involvement and organizational commitment perceived by nurses". *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, Vol. 12, No. 1, pp. 32-40, 2006.
- [44] G. T. Lim., "The Effects of Hospital Employees' Conflicts on Their Job satisfaction and Organizational Commitment“, *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol. 16, No. 8, pp. 5372-5383, 2015.



## Authors



Mi Sook Park received the B.S., M.S. and Ph.D. degrees in Nursing from Korea Armed Forces Nursing Academy, Kyungpook National University, and Ewha University in Korea, in 1983, 1992 and 2001, respectively. Dr. Park joined the faculty

of the Department of nursing at Korea National University of Transportation, Jeungpyeong, Korea, in 1997. She is currently a Professor in the Department of Nursing, Korea National University of Transportation. She is interested in Fatigue, Nursing Education, Elderly Nursing, Inflammation Management.



Chung Uk Oh received the B.S., M.S. and Ph.D. degrees in Nursing, Sports Medicine and Nursing from Korea Armed Forces Nursing Academy, Kyung-Hee University, and Catholic University in Korea, in 1996, 2002 and 2014, respectively. Dr. Oh joined

the faculty of the Department of Nursing at Kangwon University, Dogae, Korea, in 2017. She is currently a Professor in the Department of Nursing, Kangwon University. She is interested in complimentary medicine, Bullying.



Yoon Jin Park received the B.S., M.S. and Ph.D. degrees in Nursing, Social Well-fair and Nursing from Korea Armed Forces Nursing Academy, Kyung-Hee University, and Catholic University in Korea, in 1997, 2004 and 2016, respectively. Dr. park

joined the faculty of Korea Armed Forces Nursing Academy, Daejeon, Korea, in 2017. She is currently a Professor in Nursing, Korea Armed Forces Nursing Academy. She is interested in Community Health, and Rehabilitation Nursing.



Hye Kyung Kang received the B.S., M.S. and Ph.D. degrees in Nursing from Korea Armed Forces Nursing Academy, Han-Yang University in Korea, in 1998, 2010 and 2014, respectively. Dr. Kang joined the faculty of the Department of nursing

at Korea National University of Transportation, Jeungpyeong, Korea, in 2018. She is currently an Instructor in the Department of nursing at Korea National University of Transportation. She is interested in Elderly Nursing, Dementia, Women Health and Biological Nursing Science.