

# Effects of Emotional Labor and Work Environment on Retention Intention in Nurses

Jum Hyun Park<sup>1</sup>, Jung A Kim<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Division of Nursing, Hanyang University Guri Hospital, Guri-si, Gyeonggi-do, Korea

<sup>2</sup>School of Nursing, Hanyang University, Seoul, Korea

\*Corresponding author: Jung A Kim, School of Nursing, Hanyang University, 222 Wangsimni-ro, Seongdong-gu, Seoul 04763, Korea  
Tel.: +82 2 2220 0799  
Fax: +82 2 2297 8613  
Email: joyhippo@hanyang.ac.kr

Received September 7, 2016

Revised October 28, 2016

Accepted November 1, 2016

Published December 30, 2016



## Abstract

**Purpose:** This study was conducted to identify the influence of emotional labor and hospital environment on the retention intention among hospital nurses and to provide basic data for developing the organization management strategy in the nursing field. **Methods:** Data were collected from 220 general hospital nurses working in H university hospital in located in Gyeonggi-do and analyzed using  $\chi^2$  test, independent t-test, one-way analysis of variance (ANOVA), Pearson correlation coefficient, and multiple regression performed using SPSS/WIN 17.0. **Results:** Mean scores for emotional labor, work environment, and retention intention were 3.55, 2.23, and 4.47, respectively, on the scale of 5. Retention intention showed a significant negative correlation with the emotional disharmony index ( $r=-0.263$ ) in the emotional labor category and a substantial positive correlation with the based nursing area index in the work environment. This indicates that a higher level of emotional labor demand could decrease the retention intention but a better work environment could increase the retention intention. **Conclusion:** A better work environment and reduced emotional labor could increase the retention intention among hospital nurses, and this finding can help enhance basic data for developing the nursing organization management strategy.

**Keywords:** Emotional labor, Work environment, Retention intention, Nurse, Job

## Introduction

간호사는 환자간호의 중추적 역할을 하는 중요한 인력으로서 병원 인력 중 가장 큰 비율을 차지하고 있다(Christmas, 2008). 그러나 실제 의료현장에서는 일할 수 있는 간호사가 부족할 뿐만 아니라, 국내 종합병원 의료 인력의 48.4% (Ministry of Health and Welfare, 2013)에 달하는 간호사의 이직률은 16.6%로 간호사의 이직증가는 조직 차원에서는 간호서비스 질과 병원의 이미지를 저하시키고 병동 차원에서는 남아있는 간호사들의 사기를 저하시켜 생산성을 저하시키기 때문에 간호관리에서 중요한 주제가 되고 있다(Hayes *et al.*, 2006). 이에 간호 인력의 충분한 확보는 의료 서비스의 질을 향상시키는데 있어 중요한 요인이 된다(Kim, 2009). 한편, 최근에는 환자의 권리가 향상되고 의료 기관 간의 상호 경쟁이 치열해짐에 따라 간호사에게 전문 간호 업무뿐만 아니라 감정노동을 강조하는 추세이다(Park, 2009). 따라서 간호사는 정신

적 노동직군의 하나로 분류되며 자주 감정노동에 노출되게 된다(Cha *et al.*, 2009). 감정노동이란 개인이 효과적인 직무수행이나 조직 내 적응을 위하여 자신이 경험하는 실제 감정 상태와 조직의 감정 표현 규범에 의해 요구되는 감정 표현에 차이가 존재할 때, 자신이 경험하는 감정을 조절하려고 하는 개인 노력을 의미한다(Hochschild, 1979).

간호사의 감정노동은 간호사와 환자 간의 상호 유대 관계가 형성되어 환자의 안녕과 회복에 직접적인 영향을 미친다는 점에서 “상징적 감정 표현”이라는 긍정적인 측면도 있다. 그러나 정신적, 육체적 노동뿐만 아니라 감정노동까지 수행해야 하는 간호사들에게 “정신적 소진”을 야기한다는 부정적 측면을 무시할 수 없게 되었다(Mann & Cowburn, 2005). 특히 의료서비스 경쟁의 심화로 간호사의 개인적 문제로만 치부되던 “감정”이 조직 관리의 핵심이 되었고(Baik & Yom, 2012), 간호사의 사고, 감정, 의도 등이 조직의 통제 대상이 되었다(Yang, 2011). 이러한 이유로 간호사의 감정

노동을 특별한 노동으로서 중요하게 인식하기 시작했으나(Yang & Chang, 2008), 아직은 양질의 간호 제공 과정에서 나타나는 감정노동에 대한 이해가 부족한 편이며 감정노동의 지속적인 경험은 간호사의 직무만족을 저해하고 신체적, 정신적으로 유해한 영향을 줄 수 있다. 또한, 간호업무환경이 간호사의 직무만족, 이직 등에 영향을 미치는 요소로 부각되면서 병원은 간호사의 업무 성과를 높이기 위해 간호사의 근무 환경을 파악하고 개선하는 방법을 검토하게 되었다(Kim *et al.*, 2014). 아울러, 현대 의료 사회가 대형화, 전문화, 세분화되면서 근무 환경과 형태가 복잡하며 다양해지고 있어 이에 대한 능동적 대처 능력이 요구되고 있다. 특히, 간호업무환경은 간호사가 직무를 수행할 때 직·간접적으로 직무만족에 영향을 주기 때문에 이러한 상황에서 간호사의 직무만족을 위한 전략의 하나로 간호업무환경을 개선하려는 노력이 시도되고 있다(Duddle & Boughton, 2009).

최근 간호업무환경과 관련된 연구결과, 간호사들이 업무환경에 대해 긍정적 평가를 내린 병원에서는 환자들의 만족도 역시 높은 것으로 나타났다(Kutney-Lee *et al.*, 2009). 간호업무환경이 좋을수록 직무만족이 높게 나타났고 간호 관리자나 일반 간호사가 인지하는 업무환경은 다르더라도 자신의 직위와 무관하게 업무환경이 재직에 영향을 미치는 것으로 나타났으며, 건강하고 좋은 간호업무환경에 대한 직접적인 관심 또한 증가하였다. 그러나 간호사의 간호업무환경과 감정노동이 간호사의 이직, 직무만족과 간호사 소진에 영향을 준다는 선행 연구는 있으나 감정노동과 간호업무환경이 간호사의 재직의도에 주는 영향과 관련된 연구는 미비한 실정이다. 재직의도란 간호사가 다른 직업을 찾으려는 것을 멈추거나 현재 간호 직무에 머무르려는 의도를 말하며 재직의도와 관련된 변수에는 개인이 직무수행과 관련하여 성취해야 할 변수인 성취감과 책임감, 승진의 기회, 타인의 인정, 직무 자체 등이 포함된다(Sung & Choi, 2012).

간호사가 전문직으로 점차 발돋움하고 있고, 간호사의 감정노동으로 인한 이직률이 높아지고 있는 상황에서 간호업무환경과 감정노동 정도를 측정하여 재직의도에 미치는 영향을 조사하는 것은 중요한 과제이다. 따라서 재직의도를 향상시킬 수 있는 요인을 확인하여 이를 강화할 때 유능한 간호사의 확보가 가능하며 이직으로 인한 직원 대체 비용을 줄이고 결과적으로 병원의 유효성을 증가시킬 수 있다. 또한, 병원 관리자는 유능한 간호 인력을 확보하고 고품질의 간호를 제공하기 위해서 재직의도를 확인하고 이를 강화하는 전략적 방안을 강구해야 한다. 그러므로 재직의도를 향상시킬 수 있는 요인을 확인하고 임상 간호사들의 업무환경을 개선하여 병원에 지속적으로 재직 할 수 있도록 하는 전략이 필요하다. 이에 본 연구에서는 간호사의 일반적 특성에 따른 감정노동 정도와 간호업무환경이 재직의도에 미치는 영향을 파악하여 병원 간호사의 이직률을 낮추고 간호사들의 재직의도를 높일 수 있는 간호 관리 전략의 기초자료로서 간호 조직의 유효성에 기여하고자 한다.

## Methods

### 1. 연구 설계

본 연구는 임상에서 근무하는 간호사의 감정노동과 간호업무환경이 재직의도에 미치는 영향과의 관계를 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

### 2. 연구 대상 및 자료 수집

본 연구의 대상자는 경기지역에 소재한 H 대학병원에 근무하는 간호사 230명에게 설문조사 하였다. 연구 참여자 선정 기준은 경기지역 H 대학병원에서 근무하는 간호사로 의사소통에 문제가 없고 본 연구 목적과 방법에 대해 이해하고 자발적 참여에 동의한 자이다. Institutional Review Board (IRB) 승인 후 자료 수집 기간은 2014년 11월 1일부터 2014년 12월 30일까지 시행하였으며 연구자가 직접 업무환경이 다른 간호 부서를 방문하여 연구 대상자와 일대일로 연구에 대한 목적과 절차에 대해 설명하고 연구 참여 동의서에 자필 서명 후 설문지를 받았다. 총 230부의 설문지를 배부하여 225부를 회수하였으며, 응답이 불완전한 5부를 제외하고 총 220부의 설문지가 최종 분석에 사용되었다. 본 연구에 필요한 연구 대상자 수의 산정은 다중 회귀분석을 위해 표본 수 계산 프로그램인 G\*Power 3.1 Program (Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf, Germany)을 이용하였다. 분산분석(ANOVA)을 기준으로 유의수준( $\alpha$  error probability) 0.05, effects size  $F$  중간 수준 0.25, 검정력(power)은 0.80으로 설정하여 샘플 수 220개로 연구대상자 수를 산출하였다.

### 3. 연구 도구

본 연구의 도구는 일반적 특성 15문항, 감정노동 9문항, 간호업무환경 21문항, 재직의도 6문항 등을 포함한 구조화된 설문지로 구성되었다.

#### 1) 일반적 특성

본 연구에서 이용된 간호사의 인구사회학적 특성과 직무 관련 특성에 관한 설문지는 연령, 결혼 여부, 교육 수준, 근무 경력, 직위, 이직 경험, 근무 부서, 재직 이유 등을 포함한 15개의 문항으로 구성하였다.

#### 2) 감정노동

본 연구에서는 Morris & Feldman (1996)의 연구를 기초로 감정노동의 빈도 3문항, 감정 표현에 대한 주의 정도 3문항, 감정의 부조화 3문항 총 9문항으로 구성하였고, Likert 5점 척도 '매우 그렇지 않다' 1점, '매우 그렇다' 5점으로 점수화하여 측정하였다. 점수가 높을수록 감정노동이 높음을 의미한다. 본 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$  값이 0.741-0.832이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha$  값이 0.718-0.811로 나타났다.

3) 간호업무환경

간호업무환경은 업무를 수행하는 조직 또는 현장의 분위기로써 조직이 조직체계를 유지하는 방식, 의사결정 참여와 자율성 증진을 통한 성장기회 제공, 업무 수행과 관련한 개인 간 상호작용 등에 의한 지배적인 속성을 말한다(Westerman & Simmons, 2007). 본 연구에서 업무환경은 Lake (2002)가 개발한 Practice Environment Scale of the Nursing Work Index (PES-NWI) 21개 문항을 사용하여 측정하였다. 본 도구는 5개의 하위 요인으로 구성되어 있으며, 총 21문항으로 이루어져 있는 Likert 4점 척도이다. 총 5개의 하위 영역으로 구성되어 있으며 각 하위 영역별로 간호사의 병원 정책 참여 4문항, 간호의 질을 위한 간호 기반 영역 6문항, 관리자 능력 지지 4문항, 인력과 자원의 적절성 4문항, 간호사와 의사의 관계 3

문항 총 21문항으로 구성되어 있다. 본 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$  값이 0.801-0.932이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha$  값이 0.701-0.919로 나타났다.

4) 재직의도

재직의도는 간호사가 다른 직업을 찾으려는 것을 멈추거나 현재 간호 직무에 머무르려는 의도를 말한다. 본 연구에서는 Cowin (2002)이 개발한 Nurse's Retention Index (NRI)를 한글 표준화하여 사용하였다(Kim, 2006). 본 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$  값이 0.828이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha$  값이 0.784로 나타났다.

**Table 1. General characteristics of participants (n=220)**

| Characteristics            | Categories            | Number | Percentage (%) | M±SD       |
|----------------------------|-----------------------|--------|----------------|------------|
| Age (years)                | 20-29                 | 112    | 50.9           | 31.57±7.88 |
|                            | 30-39                 | 63     | 28.6           |            |
|                            | ≥40                   | 45     | 20.5           |            |
| Marital status             | Single                | 135    | 61.4           |            |
|                            | Married               | 85     | 38.6           |            |
| Educational background     | Junior college        | 105    | 47.7           |            |
|                            | Bachelor's level      | 48     | 21.8           |            |
|                            | Graduate school level | 18     | 8.2            |            |
| Service tenure (years)     | <2                    | 46     | 20.9           | 8.48±7.50  |
|                            | 2-5                   | 58     | 26.4           |            |
|                            | 5-10                  | 33     | 15.0           |            |
|                            | 10-20                 | 65     | 29.5           |            |
|                            | ≥20                   | 18     | 8.2            |            |
| Position                   | Nurse                 | 122    | 55.5           |            |
|                            | Senior nurse          | 98     | 44.5           |            |
| Department                 | Emergency room        | 22     | 10.0           |            |
|                            | Outpatient department | 28     | 12.7           |            |
|                            | Intensive care unit   | 39     | 17.7           |            |
|                            | Medical department    | 55     | 25.0           |            |
|                            | Operation room        | 25     | 11.4           |            |
|                            | Surgical department   | 51     | 23.2           |            |
| Change in job              | Yes                   | 36     | 16.4           |            |
|                            | No                    | 184    | 83.6           |            |
| Reasons for staying in job | Economical            | 148    | 67.3           |            |
|                            | Self-sufficiency      | 40     | 18.2           |            |
|                            | Comradeship           | 7      | 3.2            |            |
|                            | Family                | 14     | 6.4            |            |
|                            | Other                 | 11     | 5.0            |            |
| Total                      |                       | 220    | 100.0          |            |

M, mean; SD, standard deviation

5) 대상자의 윤리적 고려

자료 수집은 H 대학병원에서 IRB 심의를 거쳐 진행되었다(IRB 번호 2014-09-005-003). 모든 자료는 대상자의 윤리적 측면을 고려하여 이루어졌으며 연구 참여 동의서에는 연구 목적, 대상자의 익명성, 비밀 보장 및 연구 철회 등의 내용이 포함되었고 이에 대한 서면 동의를 받았다.

6) 자료 분석

본 연구의 수집된 자료는 SPSS WIN 17.0 프로그램(IBM, USA)을 이용하여 다음과 같은 방법으로 분석하였다.

- (1) 대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율로 분석하였다.
- (2) 대상자의 감정노동, 간호업무환경, 재직의도 정도는 평균과 표준편차로 분석하였다.
- (3) 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 간호업무환경, 재직의도

정도의 차이는 t-test와 One-way ANOVA로 하였고, 사후검정으로 는 Scheffe test로 분석하였다.

(4) 대상자의 감정노동, 간호업무환경, 재직의도 정도와의 상관관계 는 Pearson correlation coefficient로 분석하였다.

(5) 감정노동 및 간호업무환경이 재직의도에 미치는 영향 multiple regression으로 분석하였다.

## Results

### 1. 대상자의 일반적인 특성

본 연구의 조사 대상자의 일반적 특성을 확인한 결과 연령의 경 우 평균 31.57세로 나타났다. 20대가 112명(50.9%)으로 가장 많 으며, 30대가 63명(28.6%), 40대 이상 45명(20.5%)순이었다. 결

**Table 2. Emotional labor, work environment, and retention intention (M±SD)**

| Invariable                              | M±SD      | Min.-Max. |
|---|-----------|-----------|
| Emotional labor                         | 3.55±0.62 | 1.89-5.00 |
| Frequency of emotional labor            | 3.93±0.57 | 2.67-5.00 |
| Emotional expression degree             | 3.55±0.61 | 2.00-5.00 |
| Emotional disharmony                    | 3.54±0.69 | 1.67-5.00 |
| Work environment                        | 2.23±0.37 | 1.24-3.29 |
| Nurse participation in hospital affairs | 2.14±0.48 | 1.00-3.25 |
| Based nursing area                      | 2.50±0.43 | 1.17-3.67 |
| Manager support for nurses              | 2.66±0.55 | 1.00-3.75 |
| Staffing and resource adequacy          | 1.89±0.55 | 1.00-3.50 |
| Nurse-physician relation                | 2.27±0.55 | 1.00-3.67 |
| Retention intention                     | 4.47±1.56 | 1.00-8.00 |

M, mean; SD, standard deviation; Min., minimum; Max., maximum

**Table 3. Analysis of differences in general characteristics of emotional labor**

| Characteristics        | Categories                         | Emotional labor (M±SD) | t/F    | p     | Scheffe |
|------------------------|------------------------------------|------------------------|--------|-------|---------|
| Service tenure (years) | <2 <sup>a</sup>                    | 3.30±0.46              | 3.376  | 0.001 | a<d     |
|                        | 2-5 <sup>b</sup>                   | 3.56±0.73              |        |       |         |
|                        | 5-10 <sup>c</sup>                  | 3.69±0.62              |        |       |         |
|                        | 10-20 <sup>d</sup>                 | 3.38±0.79              |        |       |         |
| Position               | Nurse                              | 3.61±0.67              | -1.311 | 0.191 |         |
|                        | Senior nurse                       | 3.50±0.56              |        |       |         |
| Department             | Emergency room <sup>a</sup>        | 3.56±0.51              | 1.175  | 0.323 | e<b     |
|                        | Outpatient department <sup>b</sup> | 3.65±0.70              |        |       |         |
|                        | Intensive care unit <sup>c</sup>   | 3.56±0.54              |        |       |         |
|                        | Medical department <sup>d</sup>    | 3.54±0.62              |        |       |         |
|                        | Operation room <sup>e</sup>        | 3.28±0.58              |        |       |         |
|                        | Surgical department <sup>f</sup>   | 3.60±0.67              |        |       |         |

M, mean; SD, standard deviation

혼 여부는 미혼이 135명(61.4%)으로 기혼 85명(38.6%)보다 많았다. 교육 수준은 전문대졸이 105명(47.7%)으로 가장 많았으며, 4년제 대학졸업자 48명(21.8%), 대학원 이상이 18명(8.2%)이었다. 근무 경력의 경우 평균 8.48년이며, 10년 이상 20년 미만인 65명(29.5%)으로 가장 많았다. 직위는 일반간호사가 122명(55.5%)으로 책임간호사 이상 98명(44.5%)보다 많았다. 근무 부서의 경우 내과계가 55명(25.0%)으로 가장 많았으며, 외과 51명(23.2%), 중환자실 39명(17.7%), 외래 28명(12.7%), 수술실 25명(11.4%), 응급실 22명(10.0%) 순이었다. 이직 경험의 경우 '이직 경험이 없다'가 184명(83.6%)으로 '있다' 36명(16.4%)보다 많았다. 재직 이유의 경우 경제적인 면이 148명(67.3%)으로 가장 많았으며, 자기만족 40명(18.2%), 가족이 원해서 14명(6.4%), 동료에 7명(3.2%) 순이었다 (Table 1).

**2. 대상자의 감정노동 및 업무환경, 재직의도의 평균 및 표준편차**

감정노동의 경우 5점 만점에 평균 3.55점이었으며, 하위 요인은 감정노동 빈도가 평균 3.93점으로 가장 컸으며, 다음으로 감정 표현의 주 정도 평균 3.55점, 감정의 부조화 평균 3.54점 순이었다. 업무환경의 경우 4점 만점에 평균 2.23점이었으며, 하위 요인은 관리자 능력 지지가 평균 2.66점으로 가장 컸으며, 다음으로 간호 기반 영역 평균 2.50점, 간호사와 의사의 관계 평균 2.27점, 병원 정책 참여 평균 2.14점, 인력과 자원 적절성 평균 1.89점 순이었다. 재직의도의 경우 8점 만점에 평균 4.47점이었었다(Table 2).

**3. 일반적인 특성에 따른 감정노동 및 업무환경, 재직의도의 차이**

1) 일반적인 특성에 따른 감정노동 차이

일반적인 특성에 따른 감정노동 차이는 근무 경력( $F=3.376, p<.001$ )에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이를 Scheffe 사후 검정을 실시한 결과 근무 경력은 10년 이상 20년 미만 그룹이 2년 미만 그룹보다 감정노동이 더 강한 것으로 나타났다. 직위의 경우 일반 간호사가 책임간호사 집단보다 감정노동이 더 높았다. 근무 부서의 경우 외래가 감정노동이 가장 높았으며 수술실이 가장 낮게 나타났다(Table 3).

2) 일반적인 특성에 따른 업무환경 차이

일반적인 특성에 따른 업무환경 차이는 연령( $F=3.839, p=.023$ ), 근무 경력( $F=8.926, p<.001$ ), 이직 경험( $t=-2.088, p=.038$ ), 재직 이유( $F=3.602, p=.007$ )에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이를 Scheffe test 검정을 실시한 결과 연령은 20대와 40대 이상 그룹이 30대 그룹보다 업무환경이 더 좋다고 인식하고 있었다. 근무 경력은 2년 미만 그룹이 5년 이상 10년 미만 그룹보다 업무환경이 더 좋다고 인식하고 있었으며, 이직 경험의 측면에서 보면, 이직 경험이 없는 그룹이 이직 경험이 있는 그룹보다 업무환경이 더 좋다고 인식하고 있었으며, 또한 재직 이유가 자기만족인 그룹이 업무환경에 대한 만족도가 가장 높았다(Table 4).

3) 일반적인 특성에 따른 재직의도 차이

연령( $F=13.787, p=.001$ ), 결혼 여부( $t=-4.020, p=.001$ ), 교육 수준( $F=2.798, p=.018$ ), 근무 경력( $F=11.468, p=.001$ ), 근무 부서( $F=5.286, p=.001$ ), 이직 경험( $t=2.815, p=.005$ ), 재직 이유

**Table 4. Analysis of differences in general characteristics of work environment**

| Characteristics            | Categories                    | Work environment (M±SD) | t/F    | p     | Scheffe |
|----------------------------|-------------------------------|-------------------------|--------|-------|---------|
| Age (years)                | 20-29 <sup>a</sup>            | 2.28±0.39               | 3.839  | 0.023 | b<a     |
|                            | 30-39 <sup>b</sup>            | 2.12±0.34               |        |       |         |
|                            | ≥40 <sup>c</sup>              | 2.27±0.35               |        |       |         |
| Service tenure (years)     | <2 <sup>a</sup>               | 2.48±0.41               | 8.926  | 0.000 | c<a     |
|                            | 2-5 <sup>b</sup>              | 2.14±0.29               |        |       |         |
|                            | 5-10 <sup>c</sup>             | 2.06±0.26               |        |       |         |
|                            | 10-20 <sup>d</sup>            | 2.21±0.36               |        |       |         |
|                            | ≥20 <sup>e</sup>              | 2.25±0.41               |        |       |         |
| Change in job              | Yes                           | 2.11±0.35               | -2.088 | 0.038 |         |
|                            | No                            | 2.25±0.37               |        |       |         |
| Reasons for staying in job | Economical <sup>a</sup>       | 2.20±0.37               | 3.602  | 0.007 | deca<b  |
|                            | Self-sufficiency <sup>b</sup> | 2.42±0.36               |        |       |         |
|                            | Comradeship <sup>c</sup>      | 2.20±0.36               |        |       |         |
|                            | Family <sup>d</sup>           | 2.13±0.31               |        |       |         |
|                            | Other <sup>e</sup>            | 2.13±0.38               |        |       |         |

M, mean; SD, standard deviation

( $F=4.613, p=.001$ ) 등에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 이를 Scheffe test를 실시한 결과 연령은 40대 이상 그룹이 20대와 30대 그룹보다 재직의도가 더 높았으며, 결혼 여부에 따라서는 기혼 그룹이 미혼 그룹보다 재직의도가 더 높았다. 교육 수준의 경우 대학원 그룹이 재직의도가 가장 높고 4년제 졸업이 가장 낮게 나타났다. 근무 경력은 20년 이상 그룹이 가장 재직의도가 높았으며, 경력 2년 이상 5년 미만 그룹이 재직의도가 가장 낮은 것으로 나타났다. 근무 부서는 외래가 중환자실과 외과보다 재직의도가 높았으며, 재직 이유가 경제적인 면과 자기만족인 그룹이 가족이 원해서 재직하는 그룹보다 재직의도가 높았다(Table 5).

**4. 감정노동 및 업무환경, 재직의도와와의 상관관계**

감정노동 및 업무환경, 재직의도와와의 상관관계를 분석한 결과는 Table 6와 같다. 재직의도는 감정노동 하위 영역 중 감정의 부조화 ( $r=-0.263, p<.01$ )와 가장 큰 음의 상관관계를 가지고 있었다. 다

음으로 감정노동 빈도( $r=-0.196, p<.01$ ), 감정 표현의 주의 정도 ( $r=-0.175, p<.01$ ) 순으로 음의 상관관계를 가지고 있었다. 전체 감정노동의 경우  $r=-0.253$ 으로 나타났다. 재직의도는 업무환경 하위 영역 중 간호 기반 영역( $r=0.286, p<.01$ )과 가장 큰 양의 상관관계를 가지고 있었다. 다음으로 관리자 능력 지지( $r=0.239, p<.01$ ), 간호사와 의사의 관계( $r=0.219, p<.01$ ), 인력과 자원 적절성( $r=0.188, p<.01$ ) 순으로 양의 상관관계가 나타났으며, 전체 업무환경의 경우  $r=0.307$ 로 나타났다.

**5. 감정노동 및 업무환경이 재직의도에 미치는 영향**

1) 감정노동이 재직의도에 미치는 영향

감정노동이 재직의도에 미치는 영향을 알아보기 위해 재직의도를 종속변수로 하고 감정노동을 독립변수(감정노동 빈도, 감정 표현의 주의 정도, 감정의 부조화)로 하는 다중 회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다. 회귀모형 진단은 다중 공선성 및 잔차를 진단할 결

**Table 5. Analysis of differences in general characteristics of retention intention**

| Characteristics            | Categories                         | Retention intention (M±SD) | t/F    | p     | Scheffe |
|----------------------------|------------------------------------|----------------------------|--------|-------|---------|
| Age (years)                | 20-29 <sup>a</sup>                 | 4.19±1.42                  | 13.787 | 0.001 | ab<c    |
|                            | 30-39 <sup>b</sup>                 | 4.23±1.48                  |        |       |         |
|                            | ≥40 <sup>c</sup>                   | 5.50±1.58                  |        |       |         |
| Marital status             | Single                             | 4.15±1.44                  | -4.020 | 0.001 |         |
|                            | Married                            | 4.99±1.60                  |        |       |         |
| Educational level          | Junior college <sup>a</sup>        | 4.30±1.46                  | 2.798  | 0.018 | a<c     |
|                            | Bachelor's level <sup>b</sup>      | 4.07±1.60                  |        |       |         |
|                            | Graduate school level <sup>c</sup> | 5.02±1.75                  |        |       |         |
| Service tenure (years)     | <2 <sup>a</sup>                    | 4.69±1.50                  | 11.468 | 0.001 | bc<ad<e |
|                            | 2-5 <sup>b</sup>                   | 3.74±1.24                  |        |       |         |
|                            | 5-10 <sup>c</sup>                  | 3.85±1.35                  |        |       |         |
|                            | 10-20 <sup>d</sup>                 | 4.89±1.56                  |        |       |         |
|                            | ≥20 <sup>e</sup>                   | 5.88±1.43                  |        |       |         |
| Department                 | Emergency room <sup>a</sup>        | 4.94±1.71                  | 5.286  | 0.001 | fc<b    |
|                            | Outpatient department <sup>b</sup> | 5.58±1.50                  |        |       |         |
|                            | Intensive care unit <sup>c</sup>   | 4.15±1.36                  |        |       |         |
|                            | Medical department <sup>d</sup>    | 4.32±1.45                  |        |       |         |
|                            | Operation room <sup>e</sup>        | 4.67±1.41                  |        |       |         |
|                            | Surgical department <sup>f</sup>   | 3.98±1.54                  |        |       |         |
| Change in job              | Yes                                | 5.13±1.65                  | 2.815  | 0.005 |         |
|                            | No                                 | 4.34±1.51                  |        |       |         |
| Reasons for staying in job | Economical <sup>a</sup>            | 4.56±1.50                  | 4.613  | 0.001 | d<ab    |
|                            | Self-sufficiency <sup>b</sup>      | 4.92±1.53                  |        |       |         |
|                            | Comradeship <sup>c</sup>           | 3.62±1.90                  |        |       |         |
|                            | Family <sup>d</sup>                | 3.23±1.21                  |        |       |         |
|                            | Other <sup>e</sup>                 | 3.74±1.59                  |        |       |         |

M, mean; SD, standard deviation

과, 다중 공선성의 문제에서는 공차한계(tolerance)가 0.440-0.599로 0.1 이상으로 나타났으며, 분산팽창인자(variance inflation factor, VIF)도 1.670-2.275로 10 이하라서 문제가 없었다. 회귀모형은  $F=5.803$ ,  $p<.01$ 로 회귀모형은 적합하였다. 회귀분석상의 모델의 설명력을 나타내는 값은 0.075로 나타나, 이 회귀모델은 감정노동이 재직의도에 미치는 영향력에 대하여 약 7.5%의 설명력을 지닌다고 할 수 있다. 회귀계수의 유의성 검정결과는 감정의 부조화( $t=-2.709$ ,  $p=.007$ )가 재직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다(Table 7).

2) 업무환경이 재직의도에 미치는 영향

업무환경이 재직의도에 미치는 영향을 알아보기 위해 재직의도를 종속변수로 하고 업무환경(병원 정책 참여, 간호 기반 영역, 관리자 능력 지지, 인력과 자원 적절성, 간호사와 의사의 관계)을 독립변수로 하는 다중 회귀분석을 실시한 결과는 다음과 같다. 회귀모형 진단은 다중공선성 및 잔차를 진단한 결과, 다중 공선성의 문제에서는 공차한계(tolerance)가 0.364-0.696으로 0.1 이상으로 나타났으며, 분산팽창인자(VIF)도 1.436-2.751로 10 이하라서 문제가 없었다. 회귀모형은  $F=6.941$ ,  $p<.001$ 로 회귀모형은 적합하였다. 회귀분석상 모델의 설명력을 나타내는 값은 0.140으로 나타나, 이 회귀모델은 업무환경이 재직의도에 미치는 영향력에 대하

여 약 14.0%의 설명력을 지닌다고 할 수 있다. 회귀계수의 유의성 검정결과는 병원 정책 참여( $t=-3.045$ ,  $p=.003$ ), 간호 기반 영역( $t=3.085$ ,  $p=.002$ ), 관리자 능력 지지( $t=2.428$ ,  $p=.016$ ), 간호사와 의사의 관계( $t=2.063$ ,  $p=.040$ )가 재직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 표준화 계수 베타는 각 독립변인들이 종속변수인 재직의도에 미치는 상대적인 영향력을 나타내는 것으로 병원 정책 참여( $\beta=-0.320$ )가 가장 영향력이 컸으며, 다음으로 간호 기반 영역( $\beta=0.272$ ), 관리자 능력 지지( $\beta=0.192$ ), 간호사와 의사의 관계( $\beta=0.157$ ) 순으로 재직의도에 영향을 미쳤다(Table 8).

Discussion

본 논문은 병원 간호사의 감정노동과 간호업무환경이 재직의도에 미치는 영향을 조사하기 위한 서술적 연구이다. 감정노동의 평균 점수는  $3.55 \pm 0.62$ 점으로, Kim & Kim (2011a)의 연구에서  $3.28 \pm 0.45$ 점, 대학병원과 종합병원 간호사를 대상으로 한 Baik & Yom (2012)의 연구에서  $3.24 \pm 0.6$ 점인 것에 비해 본 연구의 대상자들은 높은 수준의 감정노동을 수행하는 것으로 나타났다. 본 연구에서 감정노동 결과가 선행연구보다 높은 이유는 최근 감정노동에 대한 인식이 대중화되면서 감정노동자들이 감정노동에 대하여

Table 6. Correlations among emotional labor, work environment, and retention intention

| Factor                                  | Emotional labor frequency | Emotional expression degree | Emotional disharmony | Emotional labor | Nurse participation in hospital affairs | Based nursing area | Manager support for nurses | Staffing and resource adequacy | Nurse-physician relation | Work environment | Retention intention |
|---|---------------------------|-----------------------------|----------------------|-----------------|---|--------------------|----------------------------|--------------------------------|--------------------------|------------------|---------------------|
| Emotional labor Frequency               | 1                         |                             |                      |                 |   |                    |                            |                                |                          |                  |                     |
| Emotional expression degree             | 0.613**                   | 1                           |                      |                 |   |                    |                            |                                |                          |                  |                     |
| Emotional disharmony                    | 0.539**                   | 0.692**                     | 1                    |                 |   |                    |                            |                                |                          |                  |                     |
| Emotional labor                         | 0.603**                   | 0.844**                     | 0.971**              | 1               |   |                    |                            |                                |                          |                  |                     |
| Nurse participation in hospital affairs | -0.323**                  | -0.328**                    | -0.257**             | -0.299**        | 1                                       |                    |                            |                                |                          |                  |                     |
| Based nursing area                      | -0.325**                  | -0.307**                    | -0.247**             | -0.285**        | 0.659**                                 | 1                  |                            |                                |                          |                  |                     |
| Manager support for nurses              | -0.190**                  | -0.226**                    | -0.209**             | -0.230**        | 0.571**                                 | 0.512**            | 1                          |                                |                          |                  |                     |
| Staffing and resource adequacy          | -0.275**                  | -0.311**                    | -0.294**             | -0.321**        | 0.661**                                 | 0.527**            | 0.386**                    | 1                              |                          |                  |                     |
| Nurse-physician relation                | -0.210**                  | -0.293**                    | -0.248**             | -0.281**        | 0.519**                                 | 0.436**            | 0.308**                    | 0.460**                        | 1                        |                  |                     |
| Work environment                        | -0.326**                  | -0.376**                    | -0.327**             | -0.367**        | 0.782**                                 | 0.805**            | 0.688**                    | 0.756**                        | 0.781**                  | 1                |                     |
| Retention intention                     | -0.196**                  | -0.175**                    | -0.263**             | -0.253**        | 0.123                                   | 0.286**            | 0.239**                    | 0.188**                        | 0.219**                  | 0.307**          | 1                   |

\*\* $p<.01$

인식 전환을 하고 있기 때문이라고 생각한다.

일반적 특성에 따른 감정노동은 근무 경력, 직위, 근무 부서에 차이가 있는 것으로 나타났다. 근무 경력의 경우 5년 이상 10년 미만 그룹이 감정노동이 가장 높았으며 2년 미만 그룹이 감정노동이 가장 낮았다. Cha *et al.* (2009)의 연구에서도 근무 경력 1년 미만 경력자보다 3년 이상 5년 미만의 경력자가 감정노동이 높은 것으로 나타났다. 이는 1년 미만 간호사 집단은 대상자와의 상호 교류가 적어 감정노동이 낮은 반면, 3년 이상 5년 미만 경력자는 업무가 익숙해지면서 대상자와의 상호작용 시간이 늘어나 감정노동이 높아지는 것으로 파악되며 학력, 경력, 직위, 부서 등이 이직의도의 영향 요인임(Kim & Kim, 2011b)을 뒷받침하였다. 근무 부서에 대해서는 감정노동이 외래가 가장 높고 수술실이 가장 낮게 나타났다. 환자와 가장 직접접에서 근무하는 외래 간호사의 감정노동이 높게 나타났고, Yang (2011)의 선행연구에서도 외래 간호사의 감정노동이 높게 나타나는 등 본 연구결과와 일치하였다. 이런 결과는 짧은 시간 안에 상대적으로 많은 대상자와 상호작용을 해야 하는 과정에서 친절을 강요당하는 업무 특성을 반영한 결과라고 할 수 있다.

일반적인 특성에 따른 업무환경 차이에서 연령은 20대와 40대 이상 그룹이 업무환경이 좋다고 인식하였고, 30대 그룹에서 간호 업무환경에 대한 인식이 낮게 나타났다. 근무 경력은 2년 미만 그룹이 경력 5년 이상 10년 미만 그룹보다 더 업무환경이 좋다고 인식하였다. 이는 근무 경력 5년 이상인 경우가 1년 이상 3년 미만 경력자보다 업무환경에 대한 비판적 사고 성향이 높게 나타난 Lee & Pak (2014)의 연구결과와 일치하였다. 업무환경 관련 재직 이유에서는 자기만족, 경제적인 면과 동료애, 가족이 원해서 순으로 업무 환경에 대한 만족도가 높았다.

일반적 특성에 따른 재직의도 차이를 분석한 결과 연령, 결혼 여부, 교육 수준, 근무 경력, 근무 부서, 이직 경험, 재직 이유에서 통계적으로 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다. 연령에서는 40대 이상 그룹이 20대와 30대 그룹보다 재직의도가 더 높았다. 근무 경력은 20년 이상 그룹이 가장 재직의도가 높았으며, 2년 이상 5년 미만 그룹이 재직의도가 가장 낮은 것으로 나타났다. 간호사로서의 경력은 직장에 남을 가능성과 정(+)의 상관관계가 있어 간호사로서의 경력이 짧고 나이가 어린 간호사들의 보유율이 가장 낮다

**Table 7. Effects of emotional labor on retention intention**

| N                           | Regression coefficient |                | Standardized regression coefficient |  | t      | p     |
|-----------------------------|------------------------|----------------|-------------------------------------|--|--------|-------|
|                             | β                      | Standard error | β                                   |  |        |       |
| Invariable                  | 7.003                  | 0.747          |                                     |  | 9.379  | 0.000 |
| Emotional labor frequency   | -0.264                 | 0.233          | -0.096                              |  | -1.133 | 0.258 |
| Emotional expression degree | 0.147                  | 0.252          | 0.058                               |  | 0.583  | 0.560 |
| Emotional disharmony        | -0.569                 | 0.210          | -0.251                              |  | -2.709 | 0.007 |

R<sup>2</sup>=0.075; Adj R<sup>2</sup>=0.062; F=5.803\*\*  
\*\*p<.01

**Table 8. Effects of work environment on retention intention**

| N                                       | Regression coefficient |                | Standardized regression coefficient |  | t      | p     |
|---|------------------------|----------------|-------------------------------------|--|--------|-------|
|   | β                      | Standard error | β                                   |  |        |       |
| Invariable                              | 1.151                  | 0.645          |                                     |  | 1.786  | 0.075 |
| Nurse participation in hospital affairs | -1.034                 | 0.340          | -0.320                              |  | -3.045 | 0.003 |
| Based nursing area                      | 0.992                  | 0.322          | 0.272                               |  | 3.085  | 0.002 |
| Manager support for nurses              | 0.546                  | 0.225          | 0.192                               |  | 2.428  | 0.016 |
| Staffing and resource adequacy          | 0.313                  | 0.247          | 0.110                               |  | 1.268  | 0.206 |
| Nurse-physician relation                | 0.445                  | 0.216          | 0.157                               |  | 2.063  | 0.040 |

R<sup>2</sup>=0.140; Adj R<sup>2</sup>=0.119; F=6.941\*\*\*  
\*\*\*p<.001



(Doiron & Jones, 2006)는 연구결과와 일치한다. 선행연구와 비교했을 때 나이가 어리고 경력이 짧은 신규 간호사의 재직의도는 여전히 낮게 나타나, 장기적으로 볼 때 신규 간호사들의 재직의도를 높이기 위한 방안이 반드시 필요할 것으로 보인다.

재직 이유는 경제적 면과 자기만족인 그룹이 가족이 원해서 재직하는 그룹보다 재직의도가 높았다. 본 연구의 일반적 특성에 따른 재직의도의 비교에서 현 병원에서의 재직 기간이 길수록, 미혼 그룹보다 기혼 그룹이, 대학원 졸업자가 재직의도가 높은 것으로 나타났다. 근무 경력이 증가할수록 간호 만족도가 높아지며 이러한 결과는 우리나라의 임상 간호사를 대상으로 한 연구에서 경력이 많을수록 재직의도가 높다는 연구결과와 일치한다(Lee et al., 2014).

감정노동 및 업무환경, 재직의도와와의 상관관계 분석 결과, 재직의도는 감정노동 하위 영역 중 감정의 부조화( $r=-0.263$ )와 가장 큰 음의 상관을 가지고 있었다. 이는 감정노동이 클수록 재직의도가 감소하는 것을 보여준다. 재직의도는 업무환경 하위 영역 중 간호 기반 영역( $r=0.286$ )과 가장 큰 양의 상관을 가지고 있었다. 다음으로 관리자 능력 지지( $r=0.239$ ), 간호사와 의사의 관계( $r=0.219$ ), 인력과 자원 적절성( $r=0.188$ ) 순으로 양의 상관을 가지고 있었다. 전체 업무환경의 경우  $r=0.307$ 로 나타났다. 이는 업무환경이 좋을수록 재직의도가 증가하는 것을 보여준다. 감정노동이 높을수록 직무몰입과 직무만족이 낮아지고 이직 의도가 높아진다는 Song (2014)의 연구는 본 연구결과를 지지하였다.

또한, 감정노동이 재직의도에 미치는 영향을 알아보기 위한 회귀 모델은 감정노동이 재직의도에 미치는 영향력에 대하여 약 7.5%의 설명력을 지닌다고 할 수 있다. 회귀계수의 유의성 검정 결과는 감정의 부조화( $t=-2.709$ ,  $p<.01$ )가 재직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 감정노동 중 감정의 부조화가 높을수록 재직의도가 감소하는 것으로 나타났다. 이는 감정 부조화가 직무 소진, 각종 스트레스를 증가시키고 직무만족과 조직몰입을 저하시키는 등 부정적인 영향을 초래한다는 연구를 지지하였다.

## Conclusion

본 연구는 간호사의 감정노동과 업무환경, 재직의도와와의 관련성을 분석한 서술적 연구로서 재직의도는 결혼 여부, 근무 경력, 근무 부서, 이직 경험, 재직 이유 등에 따라 유의한 차이가 있었다. 감정노동 및 업무환경, 재직의도와와의 상관관계에서는 감정의 부조화가 재직의도에 영향을 미치는 가장 큰 음의 상관관계로 나타났고, 업무환경이 재직의도에 미치는 영향에서는 간호 기반 영역, 관리자 능력 지지, 간호사와 의사의 관계, 인력과 자원 적절성 순으로 재직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 업무환경이 좋을수록 재직의도가 증가하며 감정노동의 하위 영역 중 감정의 부조화와 가장 큰 음의 상관관계를 가지고 있었다.

아직까지 간호업무환경과 재직의도를 살펴본 연구결과가 많지 않지만, 병원 정책 참여( $t=-3.045$ ,  $p<.01$ ), 간호 기반 영역( $t=3.085$ ,  $p<.01$ ), 관리자 능력 지지( $t=2.428$ ,  $p<.05$ ), 간호사와 의사의 관계( $t=2.063$ ,  $p<.05$ )가 재직의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 물리적 환경 개선에 대한 욕구를 더 강하게 느끼고 있다는 것을 보여주고 있고 재직의도를 가장 높게 설명하는 변수라 할 수 있겠다. 따라서 병원 간호사들의 재직의도를 높이기 위해서는 간호 관리자는 의사결정에서 혹은 의사와 갈등이 있더라도 간호사를 지지해주고 간호사들이 업무를 잘 수행했을 때 칭찬하고 인정해야 함을 알 수 있다.

간호사의 업무환경개선과 감정노동을 관리하여 간호사의 직장 근무할 수 있는 제도적 장치가 필요하다. 간호사는 승진의 기회가 지속적으로 보장되는데 비해 한정된 직제에 의해 승진기회가 제한될 때 가져올 조직내의 갈등요인을 사전에 해소해 나갈 방안을 모색해야 한다. 이는 간호사의 재직의도 관리 방안을 모색하기 위한 근거를 제공하는 간호 행정적 측면에 의의를 두고 있다.

이 밖에도 간호사는 늘 육체적·정신적 위해환경에 노출되어 있다. 따라서 간호업무환경이 좋을수록 감정노동 정도는 낮아짐을 알 수 있으며 그 중에서도 병원의 지원적 환경이 크게 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 간호업무환경을 개선하며 병원 정책에 참여하여 재직의도를 증가시킬 수 있는 요인을 강화할 때 유능한 간호사로서 능력을 발휘하여 일할 수 있는 기회가 증가할 수 있으며 이직으로 인한 직원 대체비용이 감소되어 그 결과 조직의 유효성을 증가시킬 수 있다.

앞으로 간호사의 감정노동이 더 이상 개인적 차원의 감정이 아닌 직무인 것을 인식하고 감정노동을 최소화할 수 있는 전략을 모색해야 할 것이다.

## References

- 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*, 18: 271-280, 2012.
- Cha SK, Shin YS, Kim KY, Lee BY, Ahn SY, Jang HS, Kwon EJ, Kim DH. The degrees of emotional labor and the its related factors among clinical nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 15: 23-35, 2009.
- Christmas K. How work environment impacts retention. *Nursing Economics*, 26: 316-318, 2008.
- Cowin L. The effects of nurses' job satisfaction on retention: an Australian perspective. *The Journal of Nursing Administration*, 32: 283-291, 2002.

## Effects of Emotional Labor on Retention Intention in Nurses

- Doiron D, Jones G. Nurses' retention and hospital characteristics in New South Wales. *Economic Record*, 82: 11-29, 2006.
- Duddle M, Boughton M. Development and psychometric testing of the nursing workplace relational environment scale (NWRES). *Journal of Clinical Nursing*, 18: 902-909, 2009.
- Hayes LJ, O'Brien-Pallas L, Duffield C, Shamian J, Buchan J, Hughes F, Spence Laschinger HK, North N, Stone PW. Nurse turnover: a literature review. *International Journal of Nursing Studies*, 43: 237-263, 2006.
- Hochschild AR. Emotion work, feeling rules, and social structure. *American Journal of Sociology*, 85: 551-575, 1979.
- Kim HJ, Kim JH. Emotional labor, social support, and depressive symptoms of clinical nurses in a province, Korea. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 20: 308-318, 2011a.
- Kim IS. The role of self-efficacy and social support in the relationship between emotional labor and burn out, turnover intention among hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15: 515-526, 2009.
- Kim JK, Kim MJ. A review of research on hospital nurses' turnover intention. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 17: 538-550, 2011b.
- Kim JK, Kim MJ, Kim SY, Yu M, Lee KA. Effects of general hospital nurses' work environment on job embeddedness and burnout. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 20: 69-81, 2014.
- Kim MJ. A comparative study of the consequences of emotional labor between Korea and U.S.A.: focused on the relationship between the hotel employees' emotional labor and their job stress. *Korean Journal of Hospitality and Tourism*, 15: 35-57, 2006.
- Kutney-Lee A, McHugh MD, Sloane DM, Cimiotti JP, Flynn L, Neff DF, Aiken LH. Nursing: a key to patient satisfaction. *Health Affairs*, 28: 669-677, 2009.
- Lake ET. Development of the practice environment scale of the nursing work index. *Research in Nursing and Health*, 25: 176-188, 2002.
- Lee EH, Cho KS, Son HM. A study of hospital nurse's intention to keep nursing job. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 20: 15-27, 2014.
- Lee JY, Pak SY. Relationship between the practice environment of nursing and critical thinking disposition of nurses in local general hospitals. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 20: 145-153, 2014.
- Mann S, Cowburn J. Emotional labour and stress within mental health nursing. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 12: 154-162, 2005.
- Ministry of Health and Welfare. Ministry of health and welfare statistical yearbook. Ministry of Health and Welfare, Sejong, pp155-191, 2013.
- Morris JA, Feldman DC. The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *The Academy of Management Review*, 21: 986-1010, 1996.
- Park HJ. Emotional labour, emotional expression and burnout of clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15: 225-232, 2009.
- 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*, 15: 3741-3750, 2014.
- Sung MH, Choi EY. The relationships between professional self- concept, nursing performance and retention intention of emergency department nurses. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing*, 19: 244-252, 2012.
- Westerman JW, Simmons BL. The effects of work environment on the personality-performance relationship: an exploratory study. *Journal of Managerial Issues*, 19: 288-305, 2007.
- Yang FH, Chang CC. Emotional labour, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: a questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45: 879-887, 2008.
- Yang YK. A study on burnout, emotional labor, and self-efficacy in nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 17: 423-431, 2011.

국문초록

병원 간호사의 감정노동과 간호업무환경이 재직의도에 미치는 영향

박점현<sup>1</sup>, 김정아<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>한양대학교 구리병원 간호국, 경기도 구리시, 한국

<sup>2</sup>한양대학교 간호학부, 서울, 한국

**목적:** 본 연구는 병원 간호사들이 지각한 감정노동과 업무환경이 재직의도에 미치는 영향을 파악하여 간호사 조직 관리 전략에 필요한 기초 자료를 제공하기 위해서 시행되었다. **방법:** 경기지역 H 대학병원 220명을 대상으로 자료를 수집하였고  $\chi^2$ , Independent t-test, One-way ANOVA, 상관관계, 다중회귀분석, SPSS WIN 17.0 프로그램을 이용하였다. **결과:** 감정노동은 평균 3.55, 업무환경이 2.23, 재직의도는 4.47점이었다. 재직의도는 감정노동 하위 영역 중 감정의 부조화( $r=-0.263$ )와 가장 큰 음의 상관관계를 가지고 있어 감정의 부조화인 경우 재직의도가 가장 낮았다. 업무환경 하위 영역 중 간호 기반 영역과는 가장 큰 양의 상관관계를 가지고 있었다. 즉, 감정노동이 높을수록 재직의도는 감소하고, 업무환경이 좋을수록 재직의도는 증가하였다. **결론:** 본 연구결과를 간호 관리 전략의 기초자료로 이용함으로써, 간호사들의 업무환경을 개선하고 감정노동을 조절하여 간호사의 재직의도를 높일 수 있을 것으로 생각된다.

**핵심어:** 감정노동, 업무환경, 재직의도, 간호사, 업무

참고문헌

김민주. 감정노동의 결과에 대한 한국과 미국간의 비교연구: 호텔종업원의 감정노동과 직무스트레스와의 관계를 중심으로. *호텔경영학연구*, 15: 35-57, 2006.

김인순. 간호사의 감정노동과 소진, 이직의도와와의 관계에서 자기효능감과 사회적 지지의 역할. *간호행정학회지*, 15: 515-526, 2009.

김종경, 김명자, 김세영, 유미, 이경아. 종합병원의 간호업무환경이 간호사의 직무배태성, 소진에 미치는 영향. *간호행정학회지*, 20: 69-81, 2014.

김종경, 김명자. 병원간호사 이직의도에 관한 문헌 분석. *간호행정학회지*, 17: 538-550, 2011b.

김하자, 김정희. 임상간호사의 감정노동, 사회적 지지 및 우울 간의 관계. *한국직업건강간호학회지*, 20: 308-318, 2011a.

박현주. 임상간호사의 정서노동, 정서표현과 소진. *간호행정학회지*, 15: 225-232, 2009.

백다원, 염영희. 임상간호사의 감정노동과 소진의 관계에서 사회적지지와 감성지능의 효과. *간호행정학회지*, 18: 271-280, 2012.

보건복지부. 보건복지통계연보. 보건복지부, 세종, pp155-191, 2013.

성미혜, 최은영. 응급실 간호사의 전문직 자아개념, 간호수행능력과 재직의도. *기본간호학회지*, 19: 244-252, 2012.

송명숙. 종합병원 간호사의 감정노동이 직무몰입, 직무만족 및 이직의도에 미치는 영향. *한국산학기술학회논문지*, 15: 3741-3750, 2014.

양야기. 간호사의 소진과 감정노동 및 자기효능감에 대한 연구. *간호행정학회지*, 17: 423-431, 2011.

이은희, 조경숙, 손행미. 병원간호사의 재직의도. *임상간호연구*, 20: 15-27, 2014.

이지운, 박소영. 지방 종합병원 간호사의 근무환경과 비판적 사고성향. *간호행정학회지*, 20: 145-153, 2014.

차선경, 신이수, 김경영, 이보영, 안수연, 장향순, 권은정, 김덕희. 간호사의 감정노동과 영향요인에 관한 연구. *임상간호연구*, 15: 23-35, 2009.

## 中文摘要

### 情绪劳动和工作环境对护士留职意愿的影响

朴点賢<sup>1</sup>, 金貞娥<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>漢陽大學校 九理医院 看護部門, 京畿道 九理市, 韩国

<sup>2</sup>漢陽大學校 看護學科, 首尔, 韩国

**目的:** 探讨护士的情绪劳动和医院环境对护士留职意愿的影响, 为制定护理领域中的组织管理策略提供依据。**方法:** 对京畿道H大学医院的220名护士作为研究对象, 进行问卷调查, 数据分析利用  $\chi^2$ 检验、独立样本t检验、单向方差分析 (One-way ANOVA)、相关系数、多元回归分析、SPSS WIN 17.0进行分析。**结果:** 情绪劳动、工作环境和留职意愿的平均得分分别为3.55、2.23和4.47。留职意愿与情绪失调指数呈显著负相关 ( $r=-0.263$ ), 具有最大负相关关系, 因此情绪失调时, 留职意愿最差。留职意愿与工作环境的护理基础指数呈显著的正相关关系。这表明, 情绪劳动越高, 留职意愿越低, 工作环境越好留职意愿越高。**结论:** 以上研究结果利用于制定护理组织管理战略基础数据, 从而改善护士的工作环境, 调节护士的情绪劳动, 可以增加护士的留职意愿。

**关键词:** 情绪劳动, 工作环境, 职意愿, 护士, 工作