



## 저작자표시 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.
- 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#) 

2012년 8월  
박사학위 논문

종합병원 종사자들의 감정노동과  
전문직 삶의 질과의 관련성

조선대학교 대학원

보건학과

박 부 연

종합병원 종사자들의 감정노동과  
전문직 삶의 질과의 관련성

The Relationship of Emotional Labor with Professional  
Quality of Life in General Hospital Personnel

2012년 8월 일

조선대학교 대학원

보건학과

박부연

종합병원 종사자들의 감정노동과  
전문직 삶의 질과의 관련성

지도교수 최성우

위 논문을 보건학 박사학위신청 논문으로 제출함

2012년 4월

조선대학교 대학원

보건학과

박부연

# 박부연의 박사학위논문을 인준함

위원장    조선대학교    교    수    박    종 (인)

위    원    조선대학교    교    수    한 미 아 (인)

위    원    조선대학교    교    수    서 현 주 (인)

위    원    서남대학교    교    수    김 혜 연 (인)

위    원    조선대학교    교    수    최 성 우 (인)

2012년 6월

조 선 대 학 교    대 학 원

# 목 차

표 목 차 .....	iii
Abstract .....	iv
I . 서 론 .....	1
A. 연구의 배경 .....	1
B. 연구의 목적 .....	3
II . 연구방법 .....	4
A. 연구대상 및 자료수집방법 .....	4
B. 조사도구 .....	4
1. 감정노동 .....	4
2. 전문직 삶의 질 .....	5
C. 자료 분석방법 .....	8
III . 연구결과 .....	9
A. 연구 대상자의 일반적 특성분포 .....	9
B. 연구 대상자의 감정노동 수준 .....	11
C. 일반적 특성에 따른 감정노동 수준 .....	12
D. 연구 대상자의 전문직 삶의 질 .....	14
E. 일반적 특성에 따른 전문직 삶의 질 수준 .....	15
F. 감정노동과 전문직 삶의 질과의 상관관계 .....	17
G. 감정노동이 공감만족에 미치는 영향에 대한 회귀분석 .....	18
H. 감정노동이 소진에 미치는 영향에 대한 회귀분석 .....	20
I. 감정노동이 이차성 외상 스트레스에 미치는 영향에 대한 회귀분석 .....	22
IV . 고찰 .....	23
V . 요약 및 결론 .....	27

참고문헌 .....	29
부 록 .....	34
감사의글 .....	39

# 표 목 차

표 1. 연속변수의 하위영역별 신뢰도 계수 .....	7
표 2. 연구대상의 일반적 특성분포 .....	10
표 3. 연구대상자의 감정노동 수준 .....	11
표 4. 일반적 특성에 따른 감정노동 수준 .....	13
표 5. 연구대상자의 전문직 삶의 질 .....	14
표 6. 일반적 특성에 따른 전문직 삶의 질 수준 .....	16
표 7. 감정노동과 전문직 삶의 질과의 상관관계 .....	17
표 8. 감정노동이 공감만족에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과 .....	19
표 9. 감정노동이 소진에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과 .....	21
표 10. 감정노동이 이차성 외상스트레스에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과 .....	22



# Abstract

## The Relationship of Emotional Labor with Professional Quality of Life in General Hospital Personnel

Park, Bu-Yeon

Advisor : Choi, Seong-Woo M.D, Ph.D

Department of Health science,

Graduated School of Chosun university

**Objective:** This study was conducted to investigate the relationship between emotional labor and professional quality of life in general hospital personnel.

**Method:** This study is a cross-sectional survey set in 13 hospital in Gwangju-Jeonnam Province from February to March 2012. Data were collected using a self-reported structured questionnaire sent to a convenient sample of 456 hospital affair and outpatient clinic workers. participants were asked about emotional labor and their quality of life using modified questionnaires developed originally by Morris & Feldman, Brotheridge and Stamm, respectively. We performed the multiple linear regression analysis to determine the association between emotional labor and professional quality of life consisted of compassion satisfaction, burn out, and secondary traumatic stress.

**Result :** We received completed questionnaires from 320(70.2%) subjects excluding the response with missing values. The mean score of emotional

labor, the variety of emotions, the frequency of emotions, surface acting and deep acting were 3.23, 3.09, 3.66, 3.42 and 3.66 respectively. The mean score of compassion satisfaction, burnout, and secondary traumatic stress in professional quality of life were 32.59, 25.57, and 8.44, respectively.

The emotional labour was negatively related with professional quality of life ( $\beta = -0.136, P = 0.039$ ). In multiple regression analysis adjusted for gender, age, position, and religion, surface acting of emotional labor was negatively correlated with Surface acting and compassion satisfaction ( $\beta = -0.952, P < 0.001$ ), but positively correlated with burnout ( $\beta = 0.665, P < 0.001$ ), and secondary traumatic stress ( $\beta = 0.328, P < 0.001$ ). Whereas, deep acting of emotional labor was positively associated with compassion satisfaction ( $\beta = 1.512, P < 0.001$ ), but negatively associated with burnout ( $\beta = -0.922, P < 0.001$ ), and secondary traumatic stress ( $\beta = -0.444, P < 0.001$ ) of professional quality of life.

**Conclusion :** We need to intervene the emotional labour to improve the quality of life of personnel working for general hospital outpatient and administrative departments. The content of intervention might be composed of reinforcement of deep acting and control of surface acting affecting the professional quality of life.

---

key word: emotion labor, professional quality of life, deep acting, surface acting.

# I. 서 론

## A. 연구의 배경

의학기술의 발달과 생활수준의 향상으로 환자들은 의료의 질뿐 아니라 관련 직원들의 친절이나 병원환경 등을 고려하여 병원을 선택하게 되었다(이금재,2011). 이러한 환자들의 요구를 충족시키기 위해 최근 병원에서는 직원들에게 친절교육과 병원 환경개선 등 환자의 만족도를 높이기 위해 최선의 노력을 하고 있다(안지영,2007). 대인접촉을 통해 서비스를 제공하는 조직의 경우, 고객이 관련 종사자들과의 관계에서 긍정적이고 우호적인 감정을 경험하도록 유도하기 위하여 관련 종사자들의 내면적인 감정표현에 대해서도 일정기준을 마련하고 요구하는 일이 증가하고 있다(김세준,2000). 병원의 전문직 종사자인 의사, 간호사 및 환자와의 접촉이 잦은 부서의 직원은 고객과의 감정표현이 직무의 일부를 이루고 있는 경우가 많다(김상표,2002). 그러므로 병원경영진들은 점점부서에서 이뤄지는 대인관계의 중요성을 인식하고 종사자들에게 좀 더 상냥하고, 밝고, 친절하고, 긍정적으로 대처하기를 이들 종사자에게 기대하고 있다(신미경,2011; Bolton,2000).

특히, 병원의 경우 고객이 내원하여 처음 접하는 원무행정직 및 외래 진료실 간호직종사자들의 서비스 정도가 환자의 의료재이용을 결정하는 요인 중 의료의 질 다음으로 중요한 요인이다(박수익,2009) 이같이 병원의 점점부서인 원무행정직 및 외래진료실의 친절은 환자들에게 중요한 인상을 남기게 된다.

하지만 병원종사자들에게 병원의 경쟁력과 서비스의 질적인 향상을 위해 일정한 감정표현을 규정하여 고객을 응대하게 한다면, 이들이 병원조직으로부터 자신의 감정까지 조절당하고 있다는 느낌을 받을 것이다(차선경,2009). 이처럼 자신의 실제 감정과 조직이 요구하는 감정표현 규범에 차이가 있을 때, 종사자는 조직의 직무수행을 위해 자신이 느끼는 감정표현을 조절하려고 노력한다. 이때, 자신의 실제 감정을 숨기고 거짓된 감정을 표현하려 하거나, 상황에 맞는 진실 되고 바람직한 감정을 표현하려고 노력하는 행위를 감정노동이라 한다(Hochschild,1979). 감정노동의 하위영역은 표면행위, 내면행위, 표현의 다양성과 표현의 빈도로 구분된다. 표면행위란, 진실 된 감정을 숨기고 고객이 원하는 상냥한 웃음, 배려하는 몸짓과 고객의 손을 잡아 ' 나는 당신에게 관심이 있습니다 '라는 감정의 표현을

외적인 행동으로 보여주려고 노력하는 것이다. 하지만 자신의 실제 감정은 없어지지 않는다. 내면행위란, 자신 내면의 마음을 움직여 표현하려는 것으로 '환자는 불건강하니까 짜증이 나고, 신경질 적이고, 기운이 없어 보살펴 줘야하는 존재이다' 라는 생각을 갖고 고객을 응대하기 위해 노력하는 행위이다. 표현의 빈도는 얼마나 오랫동안 고객과 상호작용을 하는가를 의미한다. 그리고 고객에게 얼마나 다양한 감정을 표현하는가를 표현의 다양성이라 하였다(Brotheridge, 2002; Hochschild, 2003).

병원 접점부서 종사자가 느끼는 감정노동이 높고 낮음에 따라 좋다거나 나쁘다고 할 수 없을 것이다. 왜냐하면 그런 감정의 표현들이 환자들의 감정을 이끌어내 그들과 동화되고 안심시켜 편안하고 양질의 의료를 받을 수 있도록 하는 긍정적인 효과도 있기 때문이다(이금재, 2011). 하지만 종사자들로 하여금 자신의 솔직한 감정을 숨기고 상황에 맞게 연출함으로써 종사자들에게 스트레스를 주고 소진이 높아져 결국 병원조직 문화에 영향을 미치는 부정적인 효과도 크다.(차선경, 2009).

감정노동에 대한 선행연구는 감정노동과 직무소진, 자기 효능감, 이직의도, 직무스트레스 등과 관련된 연구가 수행되었다. 감정노동이 종사자들의 스트레스를 유발하여 직무소진에 유의한 영향을 미치고(김성일, 2011; 최덕철, 2011), 직무만족을 감소시켜 이직의도를 증가시키며(김진규, 2011), 비인격화와 자아성취감을 저하시켜 소진을 증가시키는 요인 이었으며(김영진, 2009; 윤시내, 2007), 우울 증상에도 부정적인 영향을 미쳤다(김수연, 2002; 추상호, 2010).

1990년대 후반 이후, 남을 돕는 서비스업 종사자들의 질을 측정하는데 전문직 삶의 질이란 개념을 사용하였다(Stamm, 1996). 전문직 삶의 질이란 서비스업 종사자가 자신의 업무과정에서 도움을 제공할 때 경험하게 되는 긍정적인 경험(공감만족)과 부정적인 경험(공감피로)을 의미한다. 공감만족은 남을 도우면서 느끼는 즐거움을 말하고, 공감피로는 이와는 상반된 개념인 소진과 이차성 외상 스트레스를 의미한다. stamm(2009)은 이차외상 스트레스는 외상과 관련되어 나타나는 부정적인 감정으로 소진과 구별 하였다.

전문직 삶의 질에 대한 연구는 아직 부족한 편이나, 최근에 간호사를 대상으로 전문직 삶의 질과 신체적 증상의 연구에서 신체적 증상은 공감만족과 유의하게 부적상관관계를 보였고, 소진과는 유의한 정적상관관계를 보였다(전소영, 2012). 종합병원에 종사하는 중앙간호사를 대상으로 실시된 전문직 삶의 질 연구에서 직무만족은 공감만족과 유의한 양의 관련성이 있었으며, 공감피로와는 유의한 음의 상

관성을 나타내었다(김신,2010).

이상과 같이 감정노동과 전문직 삶의 질은 각각 서비스업 종사자들에게 유의한 영향을 주는 것으로 알려 졌으나, 아직 종합병원종사자들에게 있어서 감정노동과 전문직 삶의 질 사이에 어떠한 관련성이 있는지 실증적인 연구가 이뤄지지 않았다. 특히 원무행정직 및 외래진료실 간호직종사자 등 병원의 접점부서 종사자를 대상으로 이뤄진 연구는 더욱 찾아보기 힘들다. 이에 원무행정직 및 외래진료실 간호직종사자들의 감정노동정도가 전문직 삶의 질에 어떤 영향을 미치는지를 파악하고자 본 연구를 실시하였다.

## B. 연구의 목적

병원에 종사하는 원무행정직 및 외래진료실 간호직종사자들을 대상으로 이들의 감정노동이 전문직 삶의 질에 어떤 영향을 미치는지 규명하여 이들 종사자들의 감정노동과 삶의 질을 관리하는 방안을 모색하여 병원인력관리의 효율성을 높이기 위함이다. 세부 목적은 다음과 같다.

첫째, 원무행정직 및 외래진료실 간호직종사자의 일반적 특성에 따른 감정노동 수준을 파악한다.

둘째, 원무행정직 및 외래진료실 간호직종사자의 일반적 특성에 따른 전문직 삶의 질 수준을 파악한다.

셋째, 원무행정직 및 외래진료실 간호직종사자의 일반적 특성을 통제된 상태에서 이들의 감정노동 수준과 공감만족, 소진, 이차성 외상 스트레스와의 관련성을 파악한다.

## Ⅱ . 연구방법

### A. 연구대상 및 자료수집방법

본 연구 대상자는 종합병원 종사자로 원무행정 인력 및 외래진료실 진료보조인력(간호사, 조무사포함)이라고 조작적으로 정의한다. 연구대상 병원은 광주 전남 종합병원 42개 병원 중에서 25개 병원을 임의추출한 후 접촉하여 연구에 동의한 13개 병원 이었다. 이중, 500병상 이상 병원이 5곳, 500병상 미만 병원이 8곳이었다. 설문조사는 2012년 2월 23일부터 3월31일까지 실시하였으며, 대상자가 직접 기입하는 자기기입식 설문지를 사용하였다. 연구자가 직접 병원을 방문하여 관련 종사자에게 연구의 취지를 설명하고 동의를 얻어 설문지를 배포하고 수거 하였다.

설문지는 500병상이상 5개 병원에 근무하는 원무행정직 및 외래진료실 간호직종사자 310명, 500병상 미만 8개 병원 관련 종사자 146명 총456명 전수를 대상으로 조사하였으며, 그중 334부를 회수하여 회수율은 74%였다. 이중 내용이 부실한 14부를 제외한 320부를 최종연구 자료로 사용하였다.

### B. 조사도구

측정도구는 구조화된 설문지를 사용하였다. 일반적 특성으로는 기존 연구에서 감정노동 및 전문직 삶의 질에 영향을 미친 성, 연령, 결혼상태, 학력, 종교, 월 소득수준, 병원 근속년수, 현부서 근속년수, 직위, 소속부서, 고용형태 등을 조사하였다.

#### 1. 감정노동

감정노동은 고객에게 서비스를 제공할 때 고객에게 만족을 주기위해 자신의 감정을 조절하는 것을 말한다. 하위영역으로 표면행위, 내면행위, 표현의 빈도, 표현의 다양성으로 나뉜다. 표면행위는 실제 감정을 숨기고 거저된 표정이나, 말투, 행동 등 회사에서 정한 규범에 따르는 것을 말한다. 내면행위는 자신이 표현하고자 하는 실제 감정을 실제로 느끼거나 경험하려는 것을 의미한다. 감정표현의 빈

도는 종사자가 고객과 얼마나 자주 상호작용하느냐를 나타내고, 표현의 다양성은 감정노동의 수행과정에서 얼마나 다양한 종류의 감정을 표현하느냐를 나타낸다 (Brotheridge, 2002; Hochschild, 2003).

조사도구는 Morris 와 Feldman의 연구(1996)와 Brotheridge 와 Lee의 연구도구 (2002)를 사용한 국내연구의 설문지(이복임, 2006)를 병원 원무행정직과 외래진료실 간호업무 종사자의 질문에 맞게 수정하여 사용하였다. 감정노동설문지 하위영역별 문항은 감정표현의 다양성 4문항, 감정표현의 빈도 5문항, 내면행위 3문항, 표면행위 4문항 총 16문항으로 구성되었다. 각 문항을 likert 5점 척도로 측정한 후 영역별 점수가 높을수록 감정표현이 다양하며, 표현의 빈도가 많고, 표면행위와 내면행위 정도가 높음을 의미한다. 감정노동 점수는 하위영역 중 내면행위 값의 역환산 점수와 나머지 영역인 표현의 다양성, 표현의 빈도, 표면행위 값의 점수를 합한 것으로 총점수의 합이 높을수록 감정노동의 정도가 높음을 의미한다.

본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha$  값과 전체문항-개별문항 신뢰도 계수를 이용하여 조사도구의 신뢰성을 분석하고 척도의 신뢰도 계수를 낮추는 3문항을 제외한 13문항만을 사용하였다. 신뢰도 계수 Cronbach's  $\alpha$  값은 감정노동 0.746이었으며 하위영역별로는 감정표현의 다양성 0.826, 감정표현의 빈도 0.746, 표면행위 0.754, 내면행위 0.741이었다(표1).

## 2. 전문직 삶의 질

전문직 삶의 질이란 서비스직 종사자들이 업무과정에서 누군가에게 도움을 줄 때 느끼는 부정적이거나 긍정적인 경험을 받는 것을 말한다. 긍정적인 경험은 남을 도우면서 즐거움을 느끼는 것으로 공감만족이라 하고, 부정적인 경험은 업무과정에서 정신적, 감정적, 육체적인 영향과 스트레스를 받는 상황을 의미하는 공감피로를 말한다. 공감피로는 소진과 이차성 외상 스트레스로 구분한다.

전문가 삶의 질 조사도구는 공개된 설문지(ProQoI: Compassion Satisfaction and Fatigue Version 5)를 원무과와 외래진료실 간호직종사자들에게 맞게 수정하여 사용하였다. 전문직 삶의 질의 설문지는 3가지 하위영역으로 분류되며, 본 연구에 사용된 하위영역별 문항 수는 공감만족 10문항, 소진 10문항, 이차성 외상 스트레스 5문항 총 25문항이다. 문항은 Likert 5점 척도로 각 하위영역별 점수의 합이

높을수록 공감만족, 소진, 이차외상 경험 정도가 높음을 의미한다. stamm(2009)의 점수 환산법에 따라 하위영역별 평균과 표준편차를 구하여 Z점수로 표준화 한 후 총합이 22점 이하는 하위집단, 23-41점은 중위집단, 42점 이상은 상위집단으로 구분하였다.

본 연구에서는 Cronbach's  $\alpha$  값과 전체문항-개별문항 신뢰도 계수를 이용하여 조사도구의 신뢰성을 분석하고 척도의 신뢰도 계수를 낮추는 3문항을 제외한 22문항만을 사용하였다. 신뢰도 계수 Cronbach's  $\alpha$  값은 공감만족 0.899, 공감피로 0.655, 이차외상 압박 0.601이었다(표 1).



표 1. 연속변수의 하위영역별 신뢰도 계수

변 수	문 항	신뢰도계수
<b>감정노동</b>		.780
표현의 다양성	나는 고객에게 아주 풍부한 감정을 표현한다.	.825
	나는 고객에게 긍정적 또는 부정적인 감정을 표현한다.	
표현의 빈도	나는 고객에게 다양한 감정을 표현한다.	.778
	나는 고객에게 여러 종류의 감정을 표현한다.	
	나는 업무시간의 대부분을 고객과 보낸다.	
표면행위	나는 업무상 고객과 정기적으로 만나야 한다.	.754
	나는 직업 특성상 고객을 상대하는 일이 많다.	
	나는 근무시간 동안에만 고객을 만나는데 시간을 할애한다.	
내면행위	나는 고객을 대할 때 솔직한 감정을 숨긴다.	.741
	나는 고객을 대하는 동안 실제 감정을 숨길 때가 있다.	
	나는 고객을 대할 때 실제 감정과 표현하는 감정이 다르다.	
나는 고객을 대할 때 내 감정을 있는 그대로 표현한다.		.741
나는 고객을 대할 때 실제 감정보다 더 긍정적으로 감정을 표현한다.		
<b>전문직 삶의 질</b>		.716
공감만족	나는 내가 다른 사람을 도울 수 있다는 사실에 만족을 느낀다.	.899
	나는 고객에게 서비스를 제공한 후에 활기를 느낀다.	
	나는 내가 하고 있는 일을 좋아한다.	
	나는 내가 하고 있는 일의 기술과 계획을 알고 있어서 행복하다.	
	내가 하고 있는 일은 나에게 만족을 준다.	
	나는 고객에게 도움을 줄 수 있었던 것에 대해 행복한 생각이 든다.	
	나는 내가 하고 있는 일을 통해 변화를 만들 수 있다고 믿는다.	
	나는 고객에게 도움을 줄 수 있다는 것이 자랑스럽다.	
	나는 현재 내가 하고 있는 일을 보면 성공한 사람이라 생각한다.	
	나는 현재의 직업을 택해서 행복하다.	
소진	나는 행복하다.	.655
	나는 다른 사람들과 연결되어 있다고 느낀다. (즉, 소외감을 느끼지 않는다.)	
	나는 내가 하고 있는 일에 감혀 있다고 느낀다.	
	나는 나를 지탱해주는 신념이 있다.	
	내 현재의 모습은 내가 늘 원하던 모습이다.	
	나는 내가 하고 있는 일 때문에 피곤하다.	
	나는 내 업무량이 너무 많아 어찌할 바를 모르겠다.	
나는 병원의 시스템 안에 갇혀서 다른 일을 할 수 없다고 느낀다.		
이차성 외상 스트레스	나는 배려심이 많은 사람이다.	.601
	나는 예기치 못한 소리에 움찔하거나 깜짝 놀란다.	
	나는 내가 하고 있는 일 때문에 다른 여러 일에 초조함을 느낀다.	
내가 고객을 응대하는 결과 때문에 나는 무서운 생각이 든다.		

## C. 자료 분석방법

수집된 자료는 통계패키지 SPSS(Ver 16.0)을 이용하여 통계처리 하였다. 일반적인 특성 중 교육정도는 고졸이하, 전문대졸, 대학교졸, 대학원졸로 재분류하였고, 직위는 사원, 대리 그리고 계장과 과장을 계장이상으로 재분류하였다. 종교는 종교 유/무로 재분류 하였으며, 급여수준은 150만원 미만, 150-199만원, 200-249만원, 250만원 이상으로 재분류하였다. 병원 유형은 조사자가 수집된 자료의 병원 병상을 기준으로 500병상 이상 병원과 500병상 미만 병원으로 분류하였다. 연속변수를 독립변수로 하여 단일 분석을 시행한 경우 연령은 30세미만, 30-39세, 40-49세, 50세 이상으로 재분류하여 사용하였고, 병원근무기간과 현부서 근무기간은 5년 미만, 5-10년 미만, 10-15년 미만, 15-20년 미만, 20년 이상으로 재분류하여 이용하였다. 설문조사도구의 신뢰도 평가는 Cronbach's  $\alpha$ 값을 이용하였다.

연구대상자의 일반적 특성 및 직무관련 특성은 빈도와 백분율을 이용하여 기술하였다. 일반적 특성에 따른 감정노동 정도, 전문직 삶의 질은 독립표본t-검정, 일원배치분산분석을 이용하여 분석하였고 Scheffe검정으로 사후분석 하였다. 감정노동의 하위영역과 전문직 삶의 질의 하위영역은 Pearson상관분석을 이용하여 이들의 관계정도를 분석하였다. 단일변량 분석에서 전문가 삶의 질에 유의한 관련성이 있었던 변수들을 통제한 후, 감정노동 수준이 전문직 삶의 질에 미치는 영향을 알아보기 위해 위계적 다중선행회귀분석을 실시하였다. 단계별로 투입된 독립변수군은 일반적 특성(1단계), 감정노동(2단계) 마지막으로 감정노동의 하위영역을 투입하였다. 위계적 다중선행회귀분석을 위하여 성은 남성을 0, 여성을 1로, 결혼상태는 미혼을 0, 기혼을 1로, 종교는 종교 있음을 0, 종교 없음을 1로, 직위는 사원을 0, 계장이상을 1로, 교육정도는 3개의 가변수로 전환하여 분석하였다. 유의수준은 5%에서 양측 검정하였다.

### Ⅲ. 연구결과

#### A. 연구 대상자의 일반적 특성분포

연구대상자의 성별은 여성 종사자가 82.2%로 남성 종사자 17.8%보다 현저히 많았다. 연령은 30-39세(37.2%)가 가장 많았으며, 50세 이상이 6.2%로 가장 적었다. 결혼 상태는 기혼이 56.6%로 미혼 43.4%보다 많았다. 교육정도는 전문대졸 44.1%, 대학교졸 37.2%, 대학원졸 8.8%, 고졸이하가 8.4%순이었다. 병원근무기간은 5년 미만이 32.8%로 가장 많았으며, 15-19년 이하가 10.0%로 가장 적었다. 현부서 근무경력은 5-9년 이하가 42.4%로 가장 많았으며, 15-19년 이하가 10.3%로 가장 적었다. 직위는 사원이 83.8%, 대리 9.4%보다 현저히 많았으며 계장이상은 6.9%로 가장 적었다. 부서에서는 외래진료실 간호직종사자가 50.9%, 원무행정직이 49.1% 비슷하게 조사되었다. 종교가 있는 종사자가 57.2%로 종교가 없는 종사자 41.9%보다 다소 높았다. 급여수준은 150만원 이하 종사자가 26.9%, 150-199만원 종사자가 26.6%, 250만원 이상 종사자가 25.0%, 200-249만원 종사자가 21.2%순이었다. 병원 유형별로는 500병상 이하 종사자가 63.1%, 500병상 이상 종사자가 36.9%이었다(표 2).

표 2. 연구 대상자의 일반적 특성분포

특 성	구 분	명(%)
성별	남성	57(17.8)
	여성	263(82.2)
연령(세)	<30	110(34.4)
	30-39	119(37.2)
	40-49	71(22.2)
	≥50	20( 6.2)
결혼상태	미혼	139(43.4)
	기혼	181(56.6)
교육정도	고졸이하	27( 8.4)
	전문대졸	141(44.1)
	대학교졸	119(37.2)
	대학원졸	28( 8.8)
병원근무기간(년)	< 5	105(32.8)
	5- 9	72(22.5)
	10-14	50(15.6)
	15-19	32(10.0)
	≥20	61(19.1)
현부서 근무기간(년)	< 5	44(13.8)
	5- 9	136(42.5)
	10-14	57(17.8)
	15-19	33(10.3)
	≥20	50(15.6)
직위*	사원	268(83.8)
	대리	30( 9.4)
	계장이상	22( 6.9)
부서	원무행정직	157(49.1)
	외래진료실	163(50.9)
고용형태	정규직	289(90.3)
	비정규직	31( 9.7)
종교	유	183(57.2)
	무	134(41.9)
급여수준 (만원/월)	<150	86(26.9)
	150-199	85(26.6)
	200-249	68(21.2)
	≥250	80(25.0)
병원유형(병상수)	<500	202(63.1)
	≥500	118(36.9)

\* 직위: 외래진료실의 경우 주임간호사는 대리로, 책임간호사이상은 계장이상으로 분류하였다

## B. 연구 대상자의 감정노동 수준

조사대상자의 감정노동 평균은  $3.23 \pm 0.36$ 점이었으며, 하위영역별로는 표현의 다양성이  $3.09 \pm 0.62$ 점, 표현의 빈도  $3.66 \pm 0.77$ 점, 표면행동  $3.42 \pm 0.68$ 점, 내면행동  $3.66 \pm 0.69$ 점이었다(표3).

표 3. 연구 대상자의 감정노동 수준

변수	최소값	최대값	평균(±표준편차)
감정노동	1.62	4.31	3.23(±0.36)
표현의 다양성	1.00	5.00	3.09(±0.62)
표현의 빈도	1.00	5.00	3.66(±0.77)
표면행동	1.00	5.00	3.42(±0.68)
내면행동	1.00	5.00	3.66(±0.69)

### C. 일반적 특성에 따른 감정노동 수준

감정노동수준에 유의한 차이를 나타내는 일반적 특성 변수는 없었다. 표현의 다양성 정도는 직위에 따라 유의한 차이가 있었다( $P=0.003$ ). 사후분석 결과 계장이 상이 사원보다 표현의 다양성이 더 높게 나타났다. 표현의 빈도는 여성이 남성보다 유의하게 높게 나타났다(여성:  $14.85 \pm 3.05$ , 남성:  $13.77 \pm 3.02$ ,  $P=0.017$ ). 표면행위는 기혼종사자가 미혼종사자 보다 높았다(기혼:  $10.51 \pm 2.18$ , 미혼:  $9.96 \pm 1.80$ ,  $P=0.015$ ). 500병상 미만이 500병상 이상보다 높았다(500미만:  $10.59 \pm 2.11$ , 500이상:  $9.70 \pm 1.79$ ,  $P<0.001$ ). 연령이 증가함에 따라 표면행위는 증가하는 경향을 보였으며 특히 40대 종사자가 29세 이하 종사자보다 표면행위 정도가 유의하게 높았다( $P=0.017$ ), 대학원졸 이상이 고졸이하보다 유의하게 낮았다( $P=0.019$ ). 급여는 200-249만원 종사자가 150-199만원 종사자 보다 표면행위가 높았다( $P=0.016$ ). 내면행위는 기혼종사자가 미혼 종사자 보다 유의하게 높았다(기혼:  $7.55 \pm 1.38$ , 미혼:  $7.02 \pm 1.32$ ,  $P=0.001$ ). 500병원 미만 종사자가 500병상 이상 종사자 보다 유의하게 높았다(500미만:  $7.56 \pm 1.42$ , 500이상:  $6.91 \pm 1.17$ ,  $P<0.001$ ). 연령이 높아질수록 내면행위도 유의하게 높아졌다. 특히 40대 종사자가 29세 이하 종사자보다 내면행위 정도가 높았다( $P=0.001$ ), 고학력일수록 내면행위 정도가 유의하게 높았으며( $P=0.020$ ), 전문대 졸업 종사자보다 대학교 졸업 종사자가 내면행위 정도가 높았다. 병원 근무기간에서는 5년 미만 종사자가 15년 이상 종사자보다 내면행위가 낮았으며, 15-20년 이하 종사자가 10년 미만 종사자보다 내면행위 정도가 높았다( $P<0.001$ ). 급여가 오를수록 내면행위도 유의하게 높았으며( $P=0.001$ ), 250만원 이상 종사자가 199만원 이하 종사자보다 내면행위 정도가 높았다(표4).

표 4. 일반적 특성에 따른 감정노동 수준

특성변수	종속변수	감정노동		표현의 다양성		표현의 빈도		표면행위		내면행위			
		평균(±SD)	P값	평균(±SD)	P값	평균(±SD)	P값	평균(±SD)	P값	평균(±SD)	P값		
성	남	40.96(4.83)	0.084	12.77(2.93)	0.238	13.77(3.02)	0.017	9.89(2.41)	0.188	7.37(1.42)	0.769		
	여	42.16(4.62)		12.27(2.39)		14.85(3.05)		10.35(1.95)		7.31(1.36)			
연령 (세)	<30 <sup>a</sup>	41.70(4.56)	0.653	12.58(2.09)	0.118	14.26(2.99)	0.276	9.80(1.86)	0.017	6.97(1.44)	0.001		
	30-39 <sup>b</sup>	41.89(4.64)		11.92(2.69)		14.93(3.13)		10.42(1.97)		a<c		7.29(1.27)	a<c
	40-49 <sup>c</sup>	42.54(5.25)		12.59(2.74)		14.93(3.14)		10.73(2.19)				7.83(1.27)	
	≥50 <sup>d</sup>	41.44(3.19)		12.85(2.25)		14.11(2.70)		10.25(2.47)				7.60(1.43)	
	P for trend			0.506				0.772				0.383	
결혼상태	미혼	41.94(4.16)	0.996	12.54(2.07)	0.246	14.49(2.88)	0.422	9.96(1.80)	0.015	7.02(1.32)	0.001		
	기혼	41.94(5.04)		12.22(2.78)		14.77(3.21)		10.51(2.18)		7.55(1.38)			
교육정도	고졸이하 <sup>a</sup>	41.80(4.31)	0.387	11.44(1.93)	0.136	14.48(2.89)	0.514	10.88(1.84)	0.030	7.19(1.27)	0.020		
	전문대졸 <sup>b</sup>	41.75(4.76)		12.32(2.47)		14.48(3.26)		10.01(1.99)		a>d		7.09(1.43)	b<d
	대학교졸 <sup>c</sup>	42.55(4.82)		12.57(2.66)		14.99(2.96)		10.60(2.03)				7.49(1.29)	
	대학원졸 <sup>d</sup>	41.08(3.77)		12.86(2.32)		14.30(2.74)		9.86(2.35)				7.85(1.38)	
	P for trend			0.748				0.033				0.563	
병원 근무기간 (년)	<5 <sup>a</sup>	41.83(4.42)	0.206	12.33(2.38)	0.659	14.47(2.96)	0.161	9.88(1.90)	0.019	6.89(1.43)	<0.001		
	5- 9 <sup>b</sup>	40.96(4.40)		12.10(2.37)		14.03(3.01)		10.03(1.66)		a<d		7.12(1.30)	a<d,e
	10-14 <sup>c</sup>	42.54(4.11)		12.22(2.43)		15.18(2.86)		10.60(2.07)				7.46(1.16)	a,b<d
	15-19 <sup>d</sup>	43.03(6.79)		12.75(3.41)		15.22(3.70)		11.06(2.27)				8.00(1.32)	
	≥20 <sup>e</sup>	42.21(4.36)		12.62(2.37)		14.98(3.04)		10.51(2.37)				7.80(1.26)	
P for trend		0.195		0.296		0.085		0.005		<0.001			
현부서 근무기간 (년)	<5	41.90(5.32)	0.814	11.95(2.70)	0.685	15.14(3.23)	0.452	9.98(2.18)	0.819	7.19(1.56)	0.109		
	5- 9	42.28(4.50)		12.56(2.45)		14.49(2.89)		10.40(1.92)				7.19(1.38)	
	10-14	41.46(4.79)		12.32(2.57)		14.27(3.06)		10.19(2.12)				7.28(1.46)	
	15-19	41.97(4.27)		12.42(2.48)		14.61(3.24)		10.30(1.98)				7.36(.99)	
	≥20	41.57(4.83)		12.18(2.41)		15.17(3.30)		10.22(2.24)				7.80(1.22)	
P for trend		0.468		0.905		0.683		0.940		0.013			
직위	사원 <sup>a</sup>	41.92(4.68)	0.969	12.15(2.47)	0.003	14.74(3.04)	0.428	10.33(1.93)	0.496	7.32(1.35)	0.629		
	대리 <sup>b</sup>	41.93(4.82)		13.21(2.56)		a<c		14.38(3.21)		9.93(2.16)		7.17(1.54)	
	계장이상 <sup>c</sup>	42.19(4.63)		13.73(2.14)		13.90(3.15)		10.00(3.01)		7.55(1.44)			
P for trend		0.827		0.001		0.194		0.284		0.677			
부서	원무행정	41.91(4.74)	0.899	12.24(2.47)	0.401	14.73(3.17)	0.660	10.19(2.14)	0.512	7.22(1.41)	0.229		
	외래진료실	41.97(4.63)		12.47(2.52)		14.58(2.97)		10.34(1.94)		7.41(1.34)			
고용형태	정규직	41.96(4.75)	0.803	12.40(2.53)	0.323	14.61(3.089)	0.430	10.26(2.08)	0.947	7.29(1.36)	0.327		
	비정규직	41.74(4.04)		11.94(2.18)		15.06(2.86)		10.29(1.72)		7.55(1.46)			
종교	유	41.74(4.53)	0.379	12.31(2.49)	0.821	14.61(3.04)	0.759	10.44(2.13)	0.128	7.60(1.32)	0.655		
	무	42.22(4.91)		12.38(2.52)		14.72(3.12)		10.08(1.89)		6.95(1.35)			
급여수준 (만원/월)	<150 <sup>a</sup>	41.96(3.96)	0.271	12.27(2.08)	0.970	14.48(2.85)	0.701	10.09(1.76)	0.016	6.99(1.24)	0.001		
	150-199 <sup>b</sup>	41.48(4.91)		12.36(2.59)		14.62(3.08)		9.80(1.93)		b<c		7.19(1.40)	a,b<d
	200-249 <sup>c</sup>	42.90(4.62)		12.41(2.70)		15.04(3.11)		10.75(2.02)				7.31(1.42)	
	≥250 <sup>d</sup>	41.68(5.04)		12.45(2.65)		14.59(3.24)		10.54(2.35)				7.81(1.33)	
	P for trend			0.827				0.626				0.620	
병원유형 (병상수)	<500	42.09(4.97)	0.470	12.25(2.70)	0.293	14.84(3.21)	0.163	10.59(2.11)	<0.001	7.56(1.42)	<0.001		
	≥500	41.68(4.10)		12.54(2.10)		14.34(2.79)		9.70(1.79)		6.91(1.17)			

## D. 연구 대상자의 전문직 삶의 질

공감만족  $32.59 \pm 5.6$ 점, 소진  $25.57 \pm 4.2$ 점, 이차성 외상 스트레스  $8.44 \pm 2.0$ 점으로 공감만족의 평균점수가 가장 높았다. 하지만 전문직 삶의 질의 긍정적 개념인 공감만족이 높은 집단 즉, 표준점수 75%이상의 상위집단은 23.1%에 불과하고, 부정적 개념인 공감피로의 표준점수가 25%이상인 중위이상 집단은 소진 63.4%, 이차성 외상 스트레스 68.4%로 대상자 대부분이 부정적인 경험을 하고 있는 것으로 나타났다. 또한, 전문직 삶의 질이 가장 높은 집단으로 간주하는 공감만족은 상위집단이면서 공감피로는 중위집단 이하인 집단이 22.8%(73명)이었다(표 5).

표 5. 연구 대상자의 전문직 삶의 질 (N=320)

	최소값	최대값	평균 (±표준편차)	상(명,%)	중(명,%)	하(명,%)
공감 만족	12	50	32.59(5.6)	74(23.1)	138(43.1)	89(27.8)
소진	10	40	25.57(4.2)	59(18.4)	144(45.0)	64(20.0)
공감 피로 STS*	3	15	8.44(2.0)	87(27.2)	132(41.2)	54(16.9)

\* STS : 이차성 외상 스트레스



## E. 일반적 특성에 따른 전문직 삶의 질 수준

전문직 삶의 질 하위영역별로 살펴보면, 공감만족은 남성이 여성 보다 유의하게 높게 나타났다(남성:34.12±5.87, 여성:32.26±5.49,  $P=0.024$ ). 기혼 종사자가 미혼 종사자 보다 높았다(기혼:33.69±5.45, 미혼:31.19±5.50,  $P<0.001$ ). 종교가 있는 종사자가 종교가 없는 종사자 보다 높았다(유:33.83±5.51, 무:30.86±5.30,  $P<0.001$ ). 500명상 미만 종사자가 500명상 이상 종사자 보다 공감만족정도가 높았다(500미만:33.20±5.57, 500이상:31.53±5.52,  $P=0.010$ ). 연령이 많을수록 공감만족도 유의하게 높았다( $P<0.001$ ), 교육정도가 높을수록 공감만족도 유의하게 높았다( $P<0.001$ ). 병원근무기간에서는 5년 미만 종사자, 15-19년 이하 종사자, 5-9년 이하 종사자, 10-14년 이하 종사자, 20년 이상 종사자 순으로 공감만족이 높았다( $P<0.001$ ). 현부서 근무기간에서는 5-9년 이하 종사자, 10-14년 이하 종사자, 5년 미만 종사자, 15-19년 이하 종사자, 20년 이상 종사자 순으로 공감만족이 높았다( $P<0.001$ ). 직위가 높을수록 공감만족도 유의하게 높았으며( $P<0.001$ ), 급여수준이 높을수록 공감만족이 유의하게 높았다( $P<0.001$ ). 소진은 여성이 남성 보다 높았다(여성:25.85±4.12, 남성:24.24±4.61,  $P=0.010$ ). 종교가 없는 종사자가 종교가 있는 종사자 보다 높았다(무:26.55±4.07, 유:24.85±4.27,  $P=0.040$ ) 29세 이하 종사자가 40대 종사자 보다 소진 정도가 높았다( $P=0.018$ ) 교육정도가 높을수록 소진 정도는 유의하게 낮았다( $P=0.002$ ). 병원근무기간은 5년 미만 종사자가 20년 이상 종사자보다 소진 정도가 높았다( $P=0.003$ ) 현부서 근무기간은 5-9년 이하 종사자가 20년 이상 종사자보다 소진 정도가 높았다( $P=0.001$ ). 사원이 계장이상보다 소진정도가 높았다( $P=0.011$ ). 급여수는 149만원 이하 종사자가 250만원 이상 종사자보다 소진정도가 높았다( $P=0.007$ ). 이차성 외상 스트레스에서는 여성이 남성보다 이차성 외상 스트레스정도가 높았다(여성:8.56±2.00, 남성:7.88±1.90,  $P=0.019$ ). 종교가 없는 종사자가 으로 종교가 있는 종사자 평균 보다 높았다(무:8.70±2.00, 유:8.23±2.00,  $P=0.003$ ). 29세 이하 종사자가 40대, 50세 이상 종사자 보다 이차성 외상 스트레스 정도가 높았다( $P=0.003$ ). 사원이 계장이상 보다 이차성 외상 스트레스정도가 높았다( $P=0.001$ ). 현부서 근무기간( $P=0.052$ ), 급여수준( $P=0.077$ )은 경계역 수준에서 이차성 외상 스트레스와 유의하였다(표6).

표 6. 일반적 특성에 따른 전문직 삶의 질 수준

변 수 구 분	공감만족		소 진		이차성 외상 스트레스		
	평균(±SD)	P-값	평균(±SD)	P-값	평균(±SD)	P-값	
성	남	34.12(5.87)	0.024	24.24(4.61)	0.010	7.88(1.90)	0.019
	여	32.26(5.49)		25.85(4.12)		8.56(2.00)	
연령(세)	<30 <sup>a</sup>	30.97(5.35)	<0.001	26.27(4.47)	0.018	8.80(1.91)	0.003
	30-39 <sup>b</sup>	32.41(5.27)	a<b<c<d	25.57(4.08)	a>d	8.23(1.88)	a>c>d
	40-49 <sup>c</sup>	34.07(5.60)		25.13(3.88)		8.59(2.05)	
	≥50 <sup>d</sup>	37.53(5.05)		23.06(4.50)		7.11(2.40)	
	P for trend		<0.001		0.003		0.011
결혼상태	미혼	31.19(5.50)	<0.001	25.97(4.41)	0.136	8.60(1.89)	0.189
	기혼	33.69(5.45)		25.25(4.10)		8.31(2.07)	
교육정도	고졸이하 <sup>a</sup>	32.00(5.41)	<0.001	25.68(3.42)	0.002	8.50(1.94)	0.385
	전문대졸 <sup>b</sup>	31.88(5.42)	a<b<c<d	26.11(4.26)	b>c>d	8.56(2.00)	
	대학교졸 <sup>c</sup>	32.47(5.19)		25.66(3.86)		8.52(1.87)	
	대학원졸 <sup>d</sup>	36.75(5.92)		22.82(5.22)		7.86(2.27)	
	P for trend		<0.001		0.007		0.267
병원 근무기간(월)	<5 <sup>a</sup>	31.01(5.67)	<0.001	26.30(4.47)	0.003	8.80(1.98)	0.078
	5-9 <sup>b</sup>	32.23(4.88)	a<b<d<c<e	25.65(3.72)	a>e	8.42(1.64)	
	10-14 <sup>c</sup>	32.60(4.07)		25.90(3.03)		8.38(1.70)	
	15-19 <sup>d</sup>	32.12(6.08)		26.03(4.44)		8.44(2.47)	
	≥20 <sup>e</sup>	35.97(5.85)		23.66(4.76)		7.86(2.27)	
P for trend		<0.001		0.001		0.007	
현부서 근무기간(월)	<5 <sup>a</sup>	32.48(5.05)	<0.001	24.80(4.83)	0.001	8.43(1.45)	0.052
	5-9 <sup>b</sup>	31.18(5.73)	b<c<a<d<e	26.44(3.94)	b>e	8.74(2.04)	
	10-14 <sup>c</sup>	32.44(4.70)		26.02(3.84)		8.46(1.83)	
	15-19 <sup>d</sup>	32.79(5.02)		25.22(4.57)		8.12(1.98)	
	≥20 <sup>e</sup>	36.55(5.33)		23.49(4.05)		7.77(2.35)	
P for trend		<0.001		0.006		0.010	
직위	사원 <sup>a</sup>	31.98(5.28)	<0.001	25.83(3.97)	0.011	8.61(1.91)	0.001
	대리 <sup>b</sup>	35.23(5.75)	a<b<c	24.97(4.87)	a>c	7.93(2.30)	a>c
	계장이상 <sup>c</sup>	36.57(6.70)		23.05(5.84)		7.05(2.08)	
	P for trend		<0.001		0.003		<0.001
부서	원무행정	32.00(5.67)	0.064	25.54(4.53)	0.912	8.47(2.01)	0.787
	외래진료실	33.17(5.48)		25.59(3.97)		8.41(1.99)	
고용형태	정규직	29.20(6.02)	0.804	25.58(4.25)	0.909	9.67(2.58)	0.462
	비정규직	29.91(6.13)		25.48(4.26)		8.95(2.23)	
종교	유	33.83(5.51)	<0.001	24.85(4.27)	<0.001	8.23(2.00)	0.040
	무	30.86(5.30)		26.55(4.07)		8.70(2.00)	
급여수준(만원/월)	<150 <sup>a</sup>	31.02(5.23)	<0.001	26.49(3.91)	0.007	8.92(1.75)	0.077
	150-199 <sup>b</sup>	32.59(5.57)	a<c<b<d	25.42(4.54)	a>d	8.32(2.02)	
	200-249 <sup>c</sup>	31.34(5.20)		26.11(3.76)		8.24(1.96)	
	≥250 <sup>d</sup>	35.38(5.42)		24.30(4.41)		8.23(2.21)	
	P for trend		<0.001		0.004		0.029
병원유형(병상수)	<500	33.20(5.57)	0.010	25.21(4.24)	0.053	8.40(1.96)	0.667
	≥500	31.53(5.52)		26.17(4.12)		8.50(2.06)	

## F. 감정노동과 전문직 삶의 질과의 상관관계

감정노동과 공감만족은 유의한 음의 상관성이 있었으며( $r=-0.139, P=0.016$ ), 소진( $r=0.207, P<0.001$ ) 및 이차성 외상 스트레스( $r=0.144, P=0.012$ )와는 유의한 양의 상관성이 있었다. 표면행위의 다양성과 공감만족( $r=0.090, P=0.113$ ), 소진( $r=-0.035, P=0.541$ ), 이차성 외상 스트레스( $r=0.013, P=0.822$ )와는 상관성이 없었다. 표현의 빈도와 공감만족( $r=-0.077, P=0.177$ ) 및 이차성 외상 스트레스( $r=0.037, P=0.517$ )와는 상관성이 없었다. 표현의 빈도와 소진( $r=0.124, P=0.030$ )은 유의한 양의 상관성이 있었다. 표면행동과 공감만족은 유의한 음의 상관성이 있었으며( $r=-0.138, P=0.015$ ), 소진( $r=0.188, P=0.001$ ) 및 이차성 외상 스트레스( $r=0.162, P=0.004$ )와는 유의한 양의 상관성이 있었다. 내면행동과 공감만족은 유의한 양의 상관성이 있었으며( $r=0.247, P<0.001$ ), 소진( $r=-0.183, P=0.001$ ) 및 이차성 외상 스트레스( $r=-0.134, P=0.018$ )와는 유의한 음의 상관성이 있었다(표7).

표 7. 감정노동과 전문직 삶의 질과의 상관관계

	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8
V1 감정노동	<b>1</b>							
V2 표현의 다양성	<b>0.609</b> <b>&lt;0.001</b>	<b>1</b>						
V3 표현의 빈도	<b>0.797</b> <b>&lt;0.001</b>	<b>0.158</b> <b>0.005</b>	<b>1</b>					
V4 표면행동	<b>0.466</b> <b>&lt;0.001</b>	0.022 0.696	<b>0.282</b> <b>&lt;0.001</b>	<b>1</b>				
V5 내면행동	<b>0.184</b> <b>0.001</b>	<b>0.141</b> <b>0.012</b>	<b>0.230</b> <b>&lt;0.001</b>	<b>0.580</b> <b>&lt;0.001</b>	<b>1</b>			
V6 공감만족	<b>-0.139</b> <b>0.016</b>	0.090 0.113	-0.077 0.177	<b>-0.138</b> <b>0.015</b>	<b>0.247</b> <b>&lt;0.001</b>	<b>1</b>		
V7 소진	<b>0.207</b> <b>&lt;0.001</b>	-0.035 0.541	<b>0.124</b> <b>0.030</b>	<b>0.188</b> <b>0.001</b>	<b>-0.183</b> <b>0.001</b>	<b>-0.674</b> <b>&lt;0.001</b>	<b>1</b>	
V8 STS*	<b>0.144</b> <b>0.012</b>	0.013 0.822	0.037 0.517	<b>0.162</b> <b>0.004</b>	<b>-0.134</b> <b>0.018</b>	<b>-0.348</b> <b>&lt;0.001</b>	<b>0.544</b> <b>&lt;0.001</b>	<b>1</b>

\* 이차성 외상 스트레스

## G. 감정노동이 공감만족에 미치는 영향에 대한 회귀분석

전문직 삶의 질의 하위영역인 공감만족을 종속변수로 하고, 공감만족과 유의한 관련성이 있는 변수를 보정한 후 감정노동이 공감만족에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석 하였다. 공감만족을 종속변수로 하고, 일반적 특성을 독립변수로 한 분석 <모형1>에서 현부서 근무기간이 길수록 공감만족 정도가 유의하게 높았다 ( $\beta=0.014, P=0.004$ ). 대리가 일반사원 보다 공감만족 정도가 높았으며 ( $\beta=2.071, P=0.053$ ), 이는 경계역 수준에서 유의하였다. 종교가 없는 종사자에 비해 종교가 있는 종사자의 공감만족도가 높았다 ( $\beta=2.061, P=0.002$ ). <모형1>의 설명력은 14.7%였다. 공감만족을 종속변수로 하고 감정노동을 독립변수로 한 <모형2>에서 감정노동이 공감만족의 수준을 낮추는 것으로 조사되었다 ( $\beta=-0.136, P=0.039$ ). <모형2>의 설명력은 14.8%였다. 감정노동의 하위영역을 독립변수로 분석한 <모형3>에서 표현의 다양성 ( $\beta=0.102, P=0.390$ ) 및 표현의 빈도 ( $\beta=-0.116, P=0.243$ )는 공감만족에 영향을 미치는 변수가 아니었지만, 표면행위는 공감만족에 유의하게 부정적인 영향을 미쳤으며 ( $\beta=-0.952, P<0.001$ ), 내면행위는 공감만족에 유의하게 긍정적인 영향을 미쳤다 ( $\beta=1.512, P<0.001$ ). <모형3>의 설명력은 24.1%였다(표8).

표 8. 감정노동이 공감만족에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과

독립변수	구 분	모형1			모형2			모형3		
		회귀 계수	표준화 계수	p-값	회귀 계수	표준화 계수	p-값	회귀 계수	표준화 계수	p-값
	(상수)	27.801		<0.001	36.092		<0.001	29.149		<0.001
성	여/남	-0.252	-0.018	0.779	-0.574	-0.041	0.529	-0.039	-0.003	0.964
연령	(실수,세)	0.092	0.142	0.358	-0.001	-0.002	0.991	0.039	0.060	0.690
결혼상태	기혼/미혼	0.640	0.057	0.424	0.447	0.041	0.579	0.379	0.034	0.620
교육정도	전문대졸/고졸	0.041	0.004	0.972	0.037	0.003	0.975	-0.714	-0.065	0.527
	대졸/고졸	0.089	0.008	0.941	0.264	0.023	0.832	-0.546	-0.048	0.643
	대학원/고졸	2.763	0.144	0.079	2.795	0.146	0.079	1.001	0.052	0.512
병원근무기간	(실수,월)	-0.014	-0.252	0.119	-0.005	-0.093	0.581	-0.009	-0.155	0.332
현부서 근무기간	(실수,월)	0.014	0.228	0.004	0.012	0.193	0.018	0.011	0.185	0.018
직위	대리/사원	2.071	0.111	0.053	2.416	0.128	0.028	2.570	0.136	0.015
	계장이상/사원	2.451	0.112	0.087	2.769	0.128	0.054	2.516	0.116	0.066
종교	유/무	2.061	0.185	0.002	1.966	0.178	0.003	1.562	0.142	0.012
급여수준	(50만원,월)	0.084	0.026	0.793	0.058	0.018	0.858	-0.002	0.000	0.996
병원유형	5000이상/500미만	-0.007	0.000	0.993	0.066	0.006	0.935	0.518	0.045	0.500
감정노동					-0.136	-0.116	0.039			
감정표현다양성								0.102	0.047	0.390
감정표현빈도								-0.116	-0.065	0.243
표면행위								-0.952	-0.356	<0.001
내면행위								1.512	0.378	<0.001
<b>R<sup>2</sup>(Adj. R<sup>2</sup>)</b>		<b>0.184(0.147)</b>			<b>0.189(0.148)</b>			<b>0.286(0.241)</b>		

## H. 감정노동이 소진에 미치는 영향에 대한 회귀분석

전문직 삶의 질의 하위영역인 소진을 종속변수로 하고, 소진과 유의한 관련성이 있는 변수를 보정한 후 감정노동이 소진에 미치는 영향을 알아보기 위해 회귀분석하였다. 소진을 종속변수로 하고 일반적 특성을 독립변수로 하여 분석한<모형1>에서 종교가 없는 종사자에 비해 종교가 있는 종사자의 소진정도가 낮았다( $\beta = -1.195, P=0.021$ ). <모형1>의 설명력은 6.2%였다. 감정노동을 독립변수로 한 <모형2>에서 감정노동은 소진에 긍정적인 영향을 미치는 변수였다( $\beta = 0.174, P=0.001$ ). <모형2>의 설명력은 9.2%였다. 감정노동의 하위영역으로 분류하여 분석한 <모형3>에서 표현의 다양성( $\beta = 0.027, P=0.778$ ) 및 표현의 빈도( $\beta = 0.116, P=0.158$ )는 소진에 영향을 미치는 변수가 아니었다. 표면행위( $\beta = 0.829, P<0.001$ )는 소진에 긍정적인 영향을 미쳤으며, 내면행위( $\beta = -1.115, P<0.001$ )는 소진에 부정적인 영향을 미치는 변수였다. <모형3>의 설명력은 17.4%였다(표9).

표 9. 감정노동이 소진에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과

독립변수	구분	모형1			모형2			모형3		
		회귀 계수	표준화 계수	p-값	회귀 계수	표준화 계수	p-값	회귀 계수	표준화 계수	p-값
	(상수)	25.752		<0.001	17.650		<0.001	23.041		<0.001
성	여/남	1.104	0.099	0.125	1.014	0.092	0.163	0.633	0.058	0.367
연령	(실수, 세)	-0.007	-0.014	0.923	0.033	0.066	0.662	-0.002	-0.004	0.979
교육정도	전문대졸/고졸	0.240	0.028	0.794	0.042	0.005	0.964	0.547	0.065	0.537
	대졸/고졸	0.068	0.008	0.942	-0.320	-0.037	0.738	0.197	0.023	0.830
병원근무기간	대학원/고졸	-2.184	-0.149	0.079	-2.340	-0.157	0.059	-1.115	-0.075	0.353
	(실수, 월)	0.000	0.003	0.986	-0.006	-0.135	0.420	-0.003	-0.073	0.650
현부서 근무기간	(실수, 월)	-0.004	-0.091	0.270	-0.002	-0.040	0.626	0.000	-0.017	0.835
직위	대리/사원	-0.238	-0.016	0.779	-0.272	-0.018	0.755	-0.245	-0.017	0.771
	계장이상/사원	-1.297	-0.077	0.229	-1.692	-0.101	0.116	-1.406	-0.084	0.177
종교	유/무	-1.195	-0.139	0.021	-0.994	-0.116	0.054	-0.814	-0.095	0.102
급여수준	(50만원, 월)	0.142	0.058	0.562	0.189	0.077	0.440	0.173	0.070	0.459
감정노동					0.174	0.190	0.001			
.....										
	감정표현다양성							0.027	0.016	0.778
	감정표현빈도							0.116	0.083	0.158
	표면행위							0.829	0.403	<0.001
	내면행위							-1.115	-0.361	<0.001
<b>R<sup>2</sup>(Adj. R<sup>2</sup>)</b>		<b>0.096(0.062)</b>			<b>0.129(0.092)</b>			<b>0.216(0.174)</b>		

# 1. 감정노동이 이차성 외상 스트레스에 미치는 영향에 대한 회귀분석

전문직 삶의 질 하위영역인 이차성 외상 스트레스를 종속변수로 하고, 이차성 외상 스트레스와 유의한 관련성이 있는 변수를 보정한 후 감정노동이 이차성 외상 스트레스에 어떤 영향을 미치는지 알아보기 위해 회귀분석 하였다.

이차성 외상 스트레스를 종속변수로 하고, 일반적 특성을 독립변수로 하여 분석한 <모형1>에서 사원보다 계장이상( $\beta = -1.124, P = 0.023$ )이 이차성 외상 스트레스 정도가 낮았다.<모형1>의 설명력은 4.9%였다. 이차성 외상 스트레스를 종속변수로 하고 감정노동을 독립변수로 한 <모형2>에서 감정노동은 이차성 외상 스트레스에 유의하게 긍정적인 영향을 미쳤다( $\beta = 0.058, P = 0.017$ ). <모형2>의 설명력은 5.8%였다. 감정노동의 하위영역으로 분류하여 분석한 <모형3>에서 감정노동의 하위영역인 표현의 다양성( $\beta = 0.060, P = 0.184$ ) 및 표현의 빈도( $\beta = -0.060, P = 0.867$ )는 이차성 외상 스트레스에 유의한 영향을 미치는 변수가 아니었다. 하지만, 표면행위( $\beta = 0.326, P < 0.001$ )는 유의하게 긍정적인 영향을 미쳤으며, 내면행위( $\beta = -0.453, P < 0.001$ )는 유의하게 부정적인 영향을 미쳤다. <모형3>의 설명력은 11.5%였다(표 10).

표 10. 감정노동이 이차성 외상 스트레스에 미치는 영향에 대한 회귀분석 결과

독립변수	구 분	모형1			모형2			모형3		
		회귀 계수	표준화 계수	P-값	회귀 계수	표준화 계수	P-값	회귀 계수	표준화 계수	P-값
	(상수)	9.104		<0.001	6.589		<0.001	8.337		<0.001
성	여/남	0.387	0.075	0.208	0.300	0.059	0.336	0.246	0.048	0.419
연령	(실수, 세)	-0.029	-0.122	0.243	-0.026	-0.111	0.298	-0.030	-0.129	0.217
현부서 근무기간	(실수, 월)	-0.002	-0.074	0.317	-0.001	-0.065	0.387	0.000	-0.023	0.756
직위	대리/사원	-0.494	-0.071	0.211	-0.414	-0.059	0.311	-0.493	-0.070	0.220
	계장이상/사원	-1.124	-0.143	0.023	-1.262	-0.162	0.012	-1.239	-0.159	0.012
종교	유/무	-0.269	-0.066	0.264	-0.210	-0.052	0.386	-0.113	-0.028	0.635
급여수준	(50만원, 월)	0.145	0.125	0.162	0.151	0.129	0.149	0.167	0.143	0.103
감정노동					0.058	0.136	0.017			
.....										
	감정표현다양성							0.060	0.076	0.184
	감정표현빈도							-0.006	-0.010	0.867
	표면행위							0.326	0.336	<0.001
	내면행위							-0.453	-0.310	<0.001
<b>R<sup>2</sup>(Adj. R<sup>2</sup>)</b>		<b>0.071(0.049)</b>			<b>0.083(0.058)</b>			<b>0.148(0.115)</b>		



## IV . 고찰

본 연구는 병원의 접점부서에서 근무하는 원무행정직 및 외래진료실 간호직종사자를 대상으로 감정노동과 전문직 삶의 질의 관련성 여부를 알고자 시행되었다.

본 연구 결과 감정노동 수준은 감정노동  $3.23 \pm 0.36$ 점, 표현의 다양성  $3.09 \pm 0.62$ 점, 표현의 빈도  $3.66 \pm 0.77$ 점, 표면행동  $3.42 \pm 0.68$ 점, 내면행동  $3.66 \pm 0.69$ 점 이었다. 이는 종합전문요양기관 간호사를 대상으로 한 연구에서(차선경, 2009) 표현의 다양성  $3.47 \pm 0.69$ 점, 표현의 빈도  $3.90 \pm 0.63$ , 표면행동  $2.92 \pm 0.76$ , 내면행동  $3.49 \pm 0.60$ 점으로 나온 결과와 비슷한 수준이었으며, 종합병원 간호사를 대상으로 한 연구(안정아, 2011)에서 감정노동이  $3.03 \pm 0.36$ 점으로 나온 결과와도 비슷한 수준이었다.

연구대상자의 전문직 삶의 질 수준은 공감만족이  $32.59 \pm 5.6$ 점, 소진이  $25.57 \pm 4.2$ 점, 이차성 외상 스트레스  $8.44 \pm 2.0$ 점이었다. 공감만족이 높은 집단은 23.1%였으며, 공감피로중 소진이 중등도 이상인 집단은 63.4%였으며, 이차성 외상 스트레스가 중등도 이상인 집단은 68.4%였다. 전문직 삶의 질의 긍정적인 개념인 공감만족이 높은 집단은 22.8%였다. 이는 종양간호사를 대상으로 한 연구(김신, 2010)에서 공감만족이 높은 집단은 22.9%였으며, 공감피로가 중등도 이상인 집단은 소진 75.3%, 이차성 외상 스트레스가 77.6%이었고, 응급실 간호사를 대상으로 한 연구(전소영, 2012)에서 공감피로가 중등도 이상인 집단이 소진 75.3%, 이차성 외상 스트레스 77.6%였으며, 공감만족이 높은 집단이 19.7%이었다. 기존 연구들과 본 연구를 비교할 때 공감만족의 수준은 비슷하였으나, 공감피로 정도가 낮았다. 이는 응급실에 근무하는 간호사나 종양간호사는 목숨이 위중하고 중증의 외상환자를 돌보기에 느끼는 공감피로도가 본 연구 대상인 원무행정직 및 외래진료실 간호직종사자들 보다 높을 것으로 사료된다.

일반적 특성에 따른 표면행위 및 내면행위에서 기혼인 종사자가, 병원근무기간이 길수록, 급여수준이 높을수록, 500병상 미만의 병원에서 높게 나타났다. 이는 간호사를 대상으로 한 연구에서 근속기간과 결혼여부가 감정노동에 영향을 미치는 결과와 일치하였다(정명숙, 2006; 차선경, 2009). 병원에서 발생하는 다루기 힘들고 어려운 환자가 발생할 때, 근무기간이 짧은 종사자보다는 근속기간이 길고 연령이 많은 종사자가 어려운 일을 해결하면서 감정노동을 과중했을 것으로 유추된다.

일반적 특성 중 전문직 삶의 질에 유의한 관련성이 있었던 변수들을 통제된 상태에서 감정노동이 전문직 삶의 질에 어떤 영향을 미치는지 알아보기 위하여 전문직 삶의 질 하위영역별로 다중회귀분석을 한 결과, 감정노동이 전문직 삶의 질 하위영역인 공감만족 ( $\beta = -0.139, P = 0.016$ ), 소진 ( $\beta = 0.207, P < 0.001$ ) 및 이차성 외상 스트레스 ( $\beta = 0.144, P = 0.012$ ) 모두와 관련성이 있었다. 감정노동의 하위영역 중 표면행위와 공감만족 ( $\beta = -0.138, P = 0.015$ ), 소진 ( $\beta = 0.188, P = 0.001$ ) 및 이차성 외상 스트레스 ( $\beta = 0.162, P = 0.004$ )와 관련성이 있었으며, 내면행위와 공감만족 ( $\beta = 0.247, P < 0.001$ ), 소진 ( $\beta = -0.183, P = 0.001$ ) 및 이차성 외상 스트레스 ( $\beta = -0.134, P = 0.018$ )와도 관련성이 있었다.

감정노동과 전문직 삶의 질의 관련성을 직접 연구한 논문은 거의 없었다. 하지만 전문직 삶의 구성요소인 소진과 전문직 삶의 질에 대해서는 많은 연구가 있었다. 대학행정조교 131명을 대상으로 Brotheridge 와 Lee(1998)의 감정노동 조사도구를 사용하여 표면행동 및 내면행동이 소진의 결정에 관한 연구에서(Grandey, 2003) 표면행위와 소진의 관계가 유의한 양의 상관관계를 나타낸 결과는 본 연구와 일치하였다. 이러한 결과는 표면행위가 높은 집단은 고객에게 일부러 꾸며서 부자연스럽게 일하기 때문에 소진이 높아지는 것으로 보인다(Grandey, 2003).

의과대학의 의사와 보건과학센터 종사자 250명을 대상으로 감정노동 조사도구(Positive and negative effect schedule- expanded form)를 이용하여 감정노동과 의료설정에서의 결과를 연구한 논문에서(Kornéelia Lazányi, 2010) 소진은 감정노동과 유의한 양의 상관관계를 보여 본 연구 결과와 일치하였다. 이는 의료종사자는 환자에게 최선의 의료를 제공하고 친절하게 도와주는 사람으로 인식되어 있기 때문에 의료종사자들은 자신의 실제 감정을 감추고 표면행위로 소비자에게 서비스를 제공하는 반복되는 과정에서 소진이 증가하는 것으로 보인다(Kornéelia Lazányi, 2010).

캐나다인 238명의 정규직 종사자를 대상으로 감정노동 조사도구를(Brotheridge, 1998) 사용하여 감정노동과 소진에 관한 연구에서(Brotheridge, 2002) 소진을 종속 변수로 하고 감정노동을 독립변수로 한 회귀분석 결과에서 본 연구와 동일하게 감정노동의 표면행위와 소진은 양의 관련성이 있었고, 감정표현의 빈도와 감정표현의 다양성은 관련성이 없었다.

국내에서 감정노동과 소진과의 연구는 대학 부속병원 임상병원간호사 279명을 대상으로 감정노동과 소진의 관련성을 Moriss와 Feldmen(1996)의 감정노동 도구를

사용한 연구에서(변대식,2009) 감정노동과 소진은 순 상관관계를 보여 본 연구와 일치하였다. 종합병원과 병원에서 6개월 이상 근무한 간호사 380명을 대상으로 감정노동과 소진 및 이직의도와의 관계에 대한 연구(이금재,2011)에서도 본 연구에서와 동일하게 감정노동은 소진과 양의 상관관계를 보인결과와 본 연구는 일치하였다. 감정노동이 높을수록 소진도 높아져 결국 경력 있는 종사자들의 이직이 높아져 환자관리에 어려움이 있을 것이다. 이에 감정노동을 관리하여 소진을 낮추면 이직률이 낮아져 병원운영에 효율을 높일 것이다(박상언,2006).

생활체육 지도자를 대상으로 감정노동과 소진 및 직무만족과의 관계에 대한 연구에서(김성일, 2011) 감정노동이 소진에는 정적으로 유의미한 영향을 미친다는 연구결과와 본 연구 결과는 일치한다. 즉, 감정노동 정도가 높을수록 소진의 정도도 유의하게 높아져 이직의도 등 조직에 부정적인 영향을 미친다. 병원종사자의 감정노동의 부정적인 결과는 환자에 대한 서비스의 제공에 영향을 미치는 중요한 요소로 감정노동에 대한 관리가 필요하리라 생각된다(안정아,2011).

소진과 감정노동 관련성연구에 비해 공감만족이나 이차성 외상 스트레스관련 연구는 상대적으로 많지 않다. 본 연구에서 일반적 특성에 따른 공감만족 수준은 남성, 연령이 높을수록, 현부서 근무기간이 길어질수록, 직위가 높을수록, 종교가 있는 종사자가 공감만족, 소진, 이차성 외상 스트레스 모두에서 유의하게 높게 나타났다. 이는 중앙간호사, 응급실 간호사 및 임상 사회복지사를 대상으로 한 연구에서(김신,2010; 전소영,2012; Thomas,2010) 연령이 높고, 교육정도가 높으며, 총임상경력이 높은 집단이 공감만족이 높게 나타난 연구결과와 일치한다. 이는 근무경력이 짧고, 젊은 층의 종사자들이 건강약자를 돌보는 과정에서 경험과 숙련도가 부족하여 과중한 업무량에 부담을 느끼고 환자들의 돌발 상황에 미숙하게 대처하면서 스트레스를 많이 받는 것으로 생각된다(이영숙,2007).

또한, 본 연구에서 공감만족은 이차성 외상 스트레스와 유의한 음의 상관관계를 나타냈다. 이는 아동보호전문 상담원을 대상으로 연구(신민정,2007)에서 높은 정도의 공감만족을 가진 상담원이 공감피로의 위험성이 낮게 나타난 결과와 일치하였다. 공감만족이 공감피로를 낮출 것이라고 연구된 논문의(stamm,2002) 연구결과와도 일치한다.

본 연구에서 이차성 외상 스트레스 수준이 직위에 따라 사원이 대리이상보다 높았다. 이는 소방대원 및 소방파출소에 근무하는 응급 구조사를 대상으로 이차성 외상 스트레스 정도를 알아보기 위해 실시된 연구에서(오진환, 2006) 직위의 차이

는 이차성 외상 스트레스에 영향을 미치는 변수가 아니었다. 하지만 이는 병원 창구에서 환자를 직접 대면하는 종사자가 일반직인데 반해 소방대원들은 직위에 상관없이 누구나 현장에 출동하여 화재진압을 하기 때문으로 생각된다.

이상의 결과에서, 감정노동이 전문직 삶의 질에 유의한 영향을 미치는 변수임을 확인하였다. 특히, 감정노동의 하위영역인 표면행위와 내면행위가 전문직 삶의 질에 유의미한 영향을 미치는 변수였다. 표면행위는 전문직 삶의 질에 부정적인 관계가 있었으며, 내면행위는 전문직 삶의 질에 긍정적인 관계를 나타내었다.

본 연구는 광주 전남의 일부종합병원만을 대상으로 하였기 때문에 연구결과를 종합병원 종사자로 일반화시키기에 제한점을 가지고 있다. 또한 본 연구는 단면연구이기 때문에 감정노동과 전문직 삶의 질의 관련성에 대하여 원인-결과 관계를 가정할 수 없다는 한계점이 있다. 그럼에도 불구하고 본 연구는 우리의 지식범위에서, 종합병원에 근무하는 원무행정직 및 외래진료실간호직종사자를 대상으로 감정노동과 전문직 삶의 질과의 연관성을 조사한 실증적 연구라는데 그 의의가 있다.

병원에서 일하는 종사자는 건강약자를 돌보고 보살펴야하는 사명감이 높은 집단으로 구성되어있다 하겠다(전준희,2010). 하지만 과중한 업무와 경연진에서 원하는 친절이나 자신이 돌봐야하는 환자에 대한 책임과 의무로 정신적, 감정적 에너지가 소모되면서 이들의 전문직 삶의 질이 떨어질 수 있다(한지은,2006). 이들 종사자들의 전문직 삶의 질은 개인적인 차원뿐 아니라 환자를 돌보고 관리하여야하는 병원업무에까지 파장이 미치기 때문에, 이들 종사자에게 일방적이고 명시적인 규범을 요구하기 보다는 환자들을 돌보면서 보람을 느끼는 내면행동을 강화하고, 자신의 감정을 속이는 표면행위를 관리할 수 있게 하는 병원 경영진의 관심과 노력이 필요하리라 생각한다.

## V. 요약 및 결론

본 연구는 병원에 종사하는 원무행정직 및 외래진료실 종사자들을 대상으로 일반적 특성을 통제한 상태에서 감정노동이 전문직 삶의 질에 어떤 영향을 미치는지를 규명하여 이들 종사자들의 감정노동을 관리하는 방안을 모색하고자 시행되었다.

본 연구의 대상자는 광주광역시 및 전남지역에 소재한 13개 종합병원에 근무하는 원무행정직 및 외래진료실 종사자로 320명이 최종분석 대상자이었으며, 수집기간은 2012년 2월 23일부터 동년 3월 31일까지 실시하였다. 구조화된 설문지에 자가 보고한 결과를 SPSS(VER16)를 이용하여 Pearson상관분석, 위계적 다중선형회귀분석 한 결과는 다음과 같다.

1. 감정노동과 공감만족( $r=-0.139, P=0.016$ ), 소진( $r=0.207, P<0.001$ ) 및 이차성 외상 스트레스( $r=0.144, P=0.012$ )와는 유의한 상관관계가 있었다. 감정노동의 하위 영역인 표면행동과 공감만족( $r=-0.138, P=0.015$ ), 소진( $r=0.188, P=0.001$ ) 및 이차성 외상 스트레스( $r=0.162, P=0.004$ )와 유의한 상관관계가 있었다. 내면행위와 공감만족( $r=0.247, P<0.001$ ), 소진( $r=-0.183, P=0.001$ ) 및 이차성 외상 스트레스( $r=-0.134, P=0.018$ )와도 유의한 상관관계가 있었다.

2. 일반적 특성을 통제한 후 감정노동이 전문직 삶의 질에 미치는 영향을 다중회귀분석을 시행한 결과, 감정노동 및 감정노동 하위영역인 표면행위와 내면행위가 공감만족에 유의한 영향을 미치는 요인이었다. 감정노동( $\beta=-.136, P=0.039$ ) 및 표면행위는( $\beta=-.952, P<0.001$ ) 공감만족에 부정적인 영향을 미치는 요인이었고, 내면행위는 긍정정인 영향을 미치는 요인이었다( $\beta=1.512, P<0.001$ ). 소진과의 관계에서 감정노동( $\beta=.174, P=0.001$ )과 표면행위는( $\beta=.829, P<0.001$ ) 긍정적인 영향을 미치는 요인이었고, 내면행위는 소진에 부정정인 영향을 미치는 요인이었다( $\beta=-1.115, P<0.001$ ). 이차성 외상 스트레스에서는 감정노동( $\beta=.058, P=0.017$ ) 및 표면행위( $\beta=.326, P<0.001$ )는 이차성 외상 스트레스에 긍정적인 영향을 미치는 요인이었고, 내면행위( $\beta=-.453, P<0.001$ )는 부정적인 영향을 미치는 요인이었다.

이상을 종합해 보면 병원 최 접점부서인 원무행정직 및 외래진료실 간호직종사자의 전문직 삶의 질을 높이기 위하여, 이들 종사자들의 감정노동에 근본적인 관심을 가질 필요가 있으며 특히, 전문직 삶의 질에 긍정적인 영향을 미치는 내면행위

표출을 높이고, 부정적인 영향을 미치는 표면행위 표출 정도는 낮출 수 있는 중재 프로그램을 개발하여 적용시킬 필요가 있다. 그리고 이들 종사자들 중 특히, 미혼 이며, 연령 낮고, 저학력, 근무기간이 짧고, 직위 및 급여가 낮은 종사자에 대한 관심을 기울여야 하겠다.

## 참 고 문 헌

- 곽춘려 외(2011). 광주지방 관광호텔 직원 역할스트레스가 삶의 질에 미치는 영향 -성별조절효과. 한국관광산업학회, 32: 55-74.
- 김명수 외(2005). 외식업체 종사자의 직무스트레스가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 호텔관광연구, 7(1): 7-19.
- 김상표 외(2002). 감정노동 - 인간감정의 상업화에 대한 평가와 대안의 모색. 연세경영 연구, 39(2): 205-234.
- 김성일 외(2011). 생활체육지도자 감정노동이 직무소진, 직무만족 및 이직의도의 관계. 한국체육학회지, 50(3): 333-334.
- 김수연 외(2002). 서비스직 종사자의 감정노동과 우울수준. 대한산업의학회지, 14(3): 227-235.
- 김신 외(2010). 일개 종합병원 중앙간호사의 전문직 삶의 질. 임상간호연구, 16(3): 145-155.
- 김영진(2009). 감정노동과 고객지향성의 관계에서 소진의 역할. 박사학위논문, 경원대학교.
- 김진규(2011). 중소병원간호사의 감정노동과 직무만족 및 이직의도와의 관계. 석사학위논문, 부산가톨릭대학교.
- 김하자(2011). 임상간호사의 감정노동, 사회적지지 및 우울간의 관계. 한국 산업간호학회지, 20(3): 308-318.
- 김현주(2011). 응급실 간호사의 외상사건 경험과 공감피로, 소진, 공감만족과의 관계. 석사학위논문, 건국대학교.
- 박상언 외(2006). 종합병원 간호사의 직무 소진과 그 영향요인에 관한 연구. 산업노동연구, 12(2): 289-317.
- 박수익(2009). 병원이미지와 의료서비스 품질이 재이용 의사에 미치는 영향에 관한 연구. 박사학위논문, 영남대학교.
- 박지혜 외(2009). 일부지역 치과 위생사들의 삶의 질과 직업만족도. 한국보건정보통계학회지, 34(1): 63-71.
- 변대식(2009). 임상간호사의 소진에 영향을 미치는 요인. 간호행정학회지, 15(3): 444-454.

- 신미경 외(2011). 간호사의 감정노동과 직무스트레스가 신체화 증상에 미치는 영향에 관한분석. 한국간호과 학회, 17(2): 158-167.
- 안정아(2011). 간호사의 직무요구, 직무자원, 감정노동 및 감성지능이 소진에 미치는 영향. 사회과학연구, 27(4): 25-43.
- 안지영(2007). 일개병원 임상간호사의 감정노동과 직무스트레스에 관한연구. 한국 산업 간호학회지, 16(2): 139-146.
- 엄혜정 외(2009). 건강관련 공기업 사무직 종사자의 삶의 질 예측모형. 기본간호 학회지, 16(2): 153-161.
- 오진환 외(2006). 소방대원의 이차외상 스트레스 소진 및 신체적 증상의 영향요인 분석. 기본간호학회지, 13(1): 96-106.
- 유용재(2011). 서비스산업에서 감정노동이 직무스트레스에 미치는 영향에서 조직 문화와 직무특성의 조절효과. 한국항공경영학회, 2011: 501-510
- 윤세준 외(2000). 감정노동: 조직의 감정표현규범에 관한 질적 연구. 산업노동 연구, 6(1): 215-254.
- 윤시내 외(2007). 항공사 콜센터상당원의 감정노동이 소진에 미치는 영향. 관광경영 학 연구, 11(1): 99-117.
- 이금재 외(2011). 병원간호사의 감정노동, 임파워먼트, 직무소진 및 이직의도간의 관계. 한국산업간호학회지, 20(2): 130-142
- 이복임(2007). 감정노동 종사자의 건강모형. 한국직업건강간호학회지, 16(1): 78-88.
- 이영균 외(2007). 지역주민의 삶의 질에 관한연구. 한국정책과학학회, 11(4): 223-250.
- 이영숙(2007). 중앙병동 간호사의 소진체험. 박사학위논문, 고려대학교.
- 이인숙 외(2008). 고용형태가 삶의 질에 미치는 영향분석. 사회보장연구, 24(2): 53-80.
- 장세진 외(2005). 한국인 직무스트레스 측정도구의 개발 및 표준화. 대한산업의학 회지, 17(4): 297-317.
- 전소영 외(2012). 응급실간호사의 외상사건경험과 전문직 삶의 질 및 신체적 증상. 성인간호학회지, 24(1): 64-73.
- 전은숙 외(2009). 병원종사자들의 고용형태에 따른 직무스트레스와 삶의 질의 관계. 대한산업의학회지, 21(1): 28-37.



- 전준희(2010). 임상간호사의 감정노동이 소진과 직무만족에 미치는 영향. 석사학위 논문, 경북대학교.
- 정명숙(2006). 감정노동과 상사의 감성지능이 간호사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. 병원경영학지, 11(4): 1-18.
- 조희정(2011). 병원종사자의 감정노동이 직무태도에 미치는 영향과 주요조절변수의 효과. 박사학위논문, 인제대학교.
- 차선경 외(2009). 간호사의 감정노동과 영향요인에 관한연구. 임상간호연구, 15(2): 23-25.
- 최덕철 외(2011). 간호서비스에서 감정노동이 직무스트레스와 자기효능감에 미치는 영향(근무경력에 따른 조절효과). 한국전략 마케팅학회, 1: 187-204.
- 추상호 외(2010). 일부 은행업종사자에서 감정노동과 우울증상의 관련성. 대한산업의학회지, 22(4): 316-323.
- Alicia,A.Grandy(2000).Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. Journal of Occupational Health Psychology, 5(1): 95-110.
- Alicia.A.Grandey(2003). When"The must go on":surface acting and deep acting as determinants of emotional exhaustion and peer-rates service delivery. Academy of management of journal, 46(1): 86-96.
- Adelmann.P.K(1989). Emotional labor and employee well-bing. doctoral dissertation, University of Michigan, Ann Arbor.
- Beth.H,stamm(2002). Measuring compassion satisfaction as well as fatigue: development of history of the compassion satisfaction and fatigue test. In. C. R.
- Beth.H,stamm(2009). professional Quality of Life: Compassion Satisfaction and Fatigue Version 5 (ProQOL).
- Beth.H,stamm(2009). The concise ProQOL manual (2nd ed.). Pocatello, ID: ProQOL.org.
- Bolton, S.C.(2001). Change faces: nurses as emotional jugglers. Sociology of health and illness, 23(1): 85-100.
- C´eleste M. Brotheridge. ect.(2002).Testing a conservation of resources model of the dynamics of emotional labor. Journal of Occupational

- Health Psychology, 7(1): 57-67.
- C'eleste M. Brotheridge(2002). Emotional Labor and Burnout: Comparing Two perspectives of people Work. Journal of Vocational Behavior, 60: 17-39.
- C'eleste M. Brotheridge etc.(2003). Development and validation of emotional labor scale. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 76: 365-37.
- Eisenberger,R.Cummings etc.(1997). Perceived organizational support, discretionary treatment, and job satisfaction. Journal of Applied Psychology, 82: 812-82.
- Figley,C.R. etc(1996)."Psychometric review of Compassion Fatigue Self-Test". In B.H.Stamm(Ed.), Measurement of stress, trauma, and adaption, Luther ville, MD: Sidran press.
- Hochschild,A.R.(1979). Emotion work, feeling rules, and social structure. American Journal Work Environment Health, 24(3), 43-48.
- Hochschild,A.R.(2003).The managed heart: commercialization of human feeling. publish by arrangement with University of California press.
- Hooper,C. etc(2010). Compassion satisfaction, burnout, and compassion fatigue among emergency nurses compared with nurses in other selected inpatient specialties. Journal of Emergency Nursing, 36(5): 420-427.
- Kornélia Lazányi(2010). Emotional labour and its consequences in health-care setting. proceedings of FIKUSZ' 10 Symposium for Young Researchers, 149-156.
- Marin paunov(2010). Organizational Consequences and Individual Antecedents to Emotional Dissonance and Emotional Labor. economic alternatives, 2: 23-39.
- M'liss,M.Domen(2010). Compassion fatigue, burnout, compassion satisfaction and subjection happiness in mental health providers. Doctoral dissertation, university of LA Verne.
- Morris,J etc.(1996).The Dimension Antecedents and Consequences of Emotional Labor. Academy of Management Review, 21: 986-1010.

Morris,J etc.(1996). The impact of emotional dissonance on psychological well-being: The importance of role internalization as a mediating variable. *Management Research News*, 19(8): 19-23.

Jacky,T.Thomas etc. (2010).Intra-psyhic Correlates of professional Quality of Life: Mindfulness, Empathy, and Emotional Separation. *Journal of the Society for Social Work and Research*, 1(2): 83-98.

# 부 록

(조사 설문지)

# 설 문 지

		-			
--	--	---	--	--	--

안녕 하십니까?

저는 조선대학교 대학원 박사과정에 재학 중인 학생입니다.

본 설문은 종합병원에 종사하는 원무행정 및 외래진료실 종사자들의 감정노동과 전문직 삶의 질과의 관련성을 알아보기 위해 작성된 설문지입니다.

귀하께서 작성한 설문지는 무기명으로 통계 처리되며 개인정보 유출이나 사생활 침해는 결코 없을 것입니다. 또한, 수집된 자료는 연구목적으로만 사용된 후 파기 될 것입니다.

병원 종사자들의 삶의 질을 높이기 위한 설문이오니 평소에 느끼시는 대로 솔직하게 답해 주시면 연구에 큰 도움이 되겠습니다.

설문을 위해 바쁜 중에도 귀한 시간을 내주셔서 진심으로 감사합니다.

조선대학교 대학원

연구자 : 박 부 연

연락처 :010-9604-7570

I. 다음은 선생님의 일반적인 특성에 대해 여쭙어 보는 것입니다. 해당되는 항목에 √표 하시거나 공란에 직접 기입하시면 됩니다. 통계분석을 위해 꼭 필요한 사항이오니 공란을 남기지 마시고 답해 주시기 바랍니다.

1. 선생님의 성별은?

- ①남성            ②여성

2. 선생님의 연령은?

만\_\_\_\_\_세

3. 선생님의 결혼 상태는?

- ①미혼    ②기혼    ③사별    ④이혼    ⑤기타 : \_\_\_\_\_

4. 선생님의 최종학력은?

- ①고등학교 졸업 이하    ②전문대 졸업    ③대학교 재학    ④대학교 졸업  
⑤대학원 재학    ⑥대학원 졸업

5. 선생님의 근속년수는?

☆전근무지 : \_\_\_\_\_년 \_\_\_\_\_개월

☆현근무지 : \_\_\_\_\_년 \_\_\_\_\_개월

☆현부서 : \_\_\_\_\_년 \_\_\_\_\_개월

6. 선생님의 직위는?

- ①사원    ②대리, 주임    ③계장    ④과장, 팀장    ⑤기타 : \_\_\_\_\_

7. 선생님의 소속부서는?

- ①원무행정    ②외래진료실    ③기타 : \_\_\_\_\_

8. 선생님의 고용형태는?

- ①정규직    ②비정규직

9. 선생님의 종교는?

- ①기독교    ②천주교    ③불교    ④무교    ⑤기타 : \_\_\_\_\_

10. 선생님의 월 소득은?

- ①150만원 미만                    ②150 ~200만원 미만                    ③200~250만원 미만  
④250~300만원 미만                    ⑤300~350만원 미만                    ⑥350~400만원 미만  
⑦400만원 이상

Ⅱ. 다음은 선생님께서 느끼는 **감정노동**에 관한 사항입니다. 해당란에 **체크(√)**하여주십시오.

문 항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1. 나는 고객에게 아주 풍부한 감정을 표현한다.	1	2	3	4	5
2. 나는 고객에게 긍정적 또는 부정적인 감정을 표현한다.	1	2	3	4	5
3. 나는 고객에게 다양한 감정을 표현한다.	1	2	3	4	5
4. 나는 고객에게 여러 종류의 감정을 표현한다.	1	2	3	4	5
5. 나는 업무시간의 대부분을 고객과 보낸다.	1	2	3	4	5
6. 나는 업무상 고객과 정기적으로 만나야 한다.	1	2	3	4	5
7. 나는 직장에서 고객을 만나지 않아도 되는 일에 많은 시간을 할애한다.	1	2	3	4	5
8. 나는 직업 특성상 고객을 상대하는 일이 많다.	1	2	3	4	5
9. 나는 근무시간 동안에만 고객을 만나는데 시간을 할애한다.	1	2	3	4	5
10. 나는 고객을 대할 때 내 감정을 있는 그대로 표현한다.	1	2	3	4	5
11. 나는 고객을 대할 때 솔직한 감정을 숨긴다.	1	2	3	4	5
12. 나는 고객을 대하는 동안 실제 감정을 숨길 때가 있다	1	2	3	4	5
13. 나는 고객을 대할 때 실제 감정보다 더 긍정적으로 감정을 표현한다.	1	2	3	4	5
14. 나는 고객을 대할 때 부정적인 감정을 숨긴다.	1	2	3	4	5
15. 나는 고객을 대할 때 실제 감정과 표현하는 감정이 같다.	1	2	3	4	5
16. 나는 고객을 대할 때 실제 감정과 표현하는 감정이 다르다.	1	2	3	4	5

Ⅲ. 다음은 병원에서 일하던 중 겪었던 긍정적, 부정적인 경험들에 대한 질문입니다. 지난 30일간 아래사항들을 얼마나 자주 경험했는지 솔직하게 해당란에 체크(√)하여주십시오.

문항	전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않다	보통이다	대체로 그렇다	매우 그렇다
1. 나는 행복하다.	1	2	3	4	5
2. 나는 한사람 이상의 고객에게 몰두한다.	1	2	3	4	5
3. 나는 내가 다른 사람을 도울 수 있다는 사실에 만족을 느낀다.	1	2	3	4	5
4. 나는 다른 사람들과 연결되어 있다고 느낀다. (즉, 소외감을 느끼지 않는다.)	1	2	3	4	5
5. 나는 예기치 못한 소리에 움찔하거나 깜짝 놀란다.	1	2	3	4	5
6. 나는 고객에게 서비스를 제공한 후에 활기를 느낀다.	1	2	3	4	5
7. 나는 병원에서의 삶과 내 개인적인 삶을 분리하기 어렵다.	1	2	3	4	5
8. 나는 내가 하고 있는 일에 갈혀 있다고 느낀다.	1	2	3	4	5
9. 나는 내가 하고 있는 일 때문에 다른 여러 일에 초조함을 느낀다.	1	2	3	4	5
10. 나는 내가 하고 있는 일을 좋아한다.	1	2	3	4	5
11. 나는 나를 지탱해주는 신념이 있다.	1	2	3	4	5
12. 나는 내가 하고 있는 일의 기술과 계획을 알고 있어서 행복하다.	1	2	3	4	5
13. 내 현재의 모습은 내가 늘 원하던 모습이다.	1	2	3	4	5
14. 내가 하고 있는 일은 나에게 만족을 준다.	1	2	3	4	5
15. 나는 내가 하고 있는 일 때문에 피곤하다.	1	2	3	4	5
16. 나는 고객에게 도움을 줄 수 있었던 것에 대해 행복한 생각이 든다.	1	2	3	4	5
17. 나는 내 업무량이 너무 많아 어찌할 바를 모르겠다.	1	2	3	4	5
18. 나는 내가 하고 있는 일을 통해 변화를 만들 수 있다고 믿는다.	1	2	3	4	5
19. 나는 고객들이 겪은 무서운 기억을 떠올리게 하는 특정한 행동이나 상황을 피한다.	1	2	3	4	5
20. 나는 고객에게 도움을 줄 수 있다는 것이 자랑스럽다.	1	2	3	4	5
21. 내가 고객을 응대하는 결과 때문에 나는 무서운 생각이 든다.	1	2	3	4	5
22. 나는 병원의 시스템 안에 갇혀서 다른 일을 할 수 없다고 느낀다.	1	2	3	4	5
23. 나는 현재 내가 하고 있는 일을 보면 성공한 사람이라 생각한다.	1	2	3	4	5
24. 나는 배려심이 많은 사람이다.	1	2	3	4	5
25. 나는 현재의 직업을 택해서 행복하다.	1	2	3	4	5

※ 성심껏 답해 주셔서 대단히 감사합니다.



## 감사의 글

모든 일을 주관하시어 오늘의 논문이 나올 수 있도록 지식과 지혜 그리고 건강을 허락해 주신 하나님께 먼저 감사를 드립니다.

무지한 용기밖에 없던 부족한 저로 인해 겪으신 그 많은 비통을 참아내시어 세심하고 열정적으로 논문을 지도해주신 최성우 지도교수님께 진심으로 감사를 드립니다. 바쁜신 중에도 본 논문의 심사위원장을 맡아주셨으며, 논문의 내용을 풍성하게 가꾸는 연구방법론과 바른 삶에 대하여 가르쳐주신 박종 교수님께 감사의 마음을 전합니다. 수학의 무지에서 헤어 나올 수 없을 것 같은 저에게 통계학의 기본을 차분하게 인내하시며 가르쳐 보건통계에 한 발짝 다가서게 만들어 주신 류소연 교수님께도 한없는 감사를 드립니다. 졸작의 논문의 내용을 꼼꼼하게 살펴 상재할 수 있도록 지도해 주신 한미아 교수님, 서현주 교수님 그리고 서남대학교 김혜연 교수님께도 감사를 드립니다.

논문주제 선택에 대하여 용기와 격려를 해주시고 관련 책자로 도움을 주신 한결 같은 강명근 교수님께 감사를 드립니다. 논문내용을 질서 있게 배열하도록 도움을 주신 범 같은 석경휴 교수님께도 감사를 드립니다.

지금은 아니지만 박사과정하면서 다녔던 병원 사무실 직원들이 바쁜 근무 일정 중에도 부족한 저를 위해 공부할 수 있도록 업무를 도와주시고 조정해주심에 진심으로 감사의 마음을 전합니다. 또한 본 논문의 자료수집에 도움을 주고, 정성껏 설문에 응해주신 종합병원 관계자 및 직원 분들께 감사를 드리며, 이 모든 과정에 도움을 주신 선·후배님들과 이 기쁨을 나누고 싶습니다.

멀리 떨어져 계시지만 아들을 위해 항상 걱정하시고 기도해주신 부모님께 무릎 꿇어 감사를 드립니다. 같이 살면서 좋은 논문이 나올 수 있도록 도와주신 장인장모님께도 감사를 드립니다. 그리고 밤샘 논문작업을 말없이 도와준 사랑하는 아내 은아와 같이 놀아줄 시간이 부족했지만 항상 웃음으로 반겨주고 아빠를 응원해 준 아들 정민, 딸 민재에게도 변함없는 사랑과 감사의 마음을 전합니다.

2012년 7월 장마가 시작되는 계절에

박 부 연 올림.