

## 종합병원간호사의 감정노동과 이직의도와의 관계에서 감성지능의 조절효과

박 수 미  
(성기롤로병원)

박 옥 임\*  
(순천대학교)

문 희  
(광양보건대학교)

이 연구의 목적은 종합병원간호사의 감정노동과 이직의도와의 관계에서 감성지능의 조절효과를 알아보기 위한 것이다. 연구대상은 전남 S시에 소재한 종합병원 간호사 278명을 대상으로 하였다. 자료수집기간은 2012년 10월 16일부터 10월 22일까지 7일이었으며, 자료는 t-test, one-way ANOVA, Pearson's Correlation Coefficient와 Multiple regression 을 이용하여 분석하였다. 이 연구의 결과는 다음과 같다. 간호사의 감정노동의 평균점수는 3.21점으로 감정노동의 인식이 조금 높았으며 이직의도는 3.31점으로 약간 높았다. 간호사의 감성지능에 대한 평균점수는 4.57점으로 다소 높았으며, 하위영역별로 타인감성이해가 가장 높았고, 감성조절, 자기감성이해 감성활용 순이었다. 변수들간의 상관관계는 감정노동과 감성지능, 감성지능과 이직의도는 역상관관계로 나타났고, 감정노동과 이직의도는 순상관관계를 보였다. 감정노동과 이직의도와의 관계에서 감성지능의 조절은 감성지능의 하위요소인 자기감성지능이해와 감성활용에 의해 조절 되고 있음으로 나타났으며, 감성지능의 나머지 다른 하위요소인 타인감성이해와 감성조절에 의한 조절효과는 없는 것으로 나타내었다. 이상의 연구 결과를 종합해 보면, 감정노동과 이직의도와의 관계는 감성지능 중 자기감성지능이해와 감성활용에 의해 조절되고 있는 것으로 나타났다. 따라서 간호사들의 이직의도를 줄이기 위하여 조직차원으로 감정노동을 줄이기 위한 방법으로 간호사 개인의 감성지능을 이해하고 감성활용을 높일 수 있는 프로그램개발이 필요하다.

**주요용어:** 감정노동, 이직의도, 감성지능

이 논문은 박수미의 석사학위 논문인 '종합병원 간호사의 감정노동과 이직의도와의 관계에서 감성지능의 조절효과'의 내용을 수정·보안하였음을 밝힌다.

\*교신저자: 박옥임, 순천대학교(parkok@sunchon.ac.kr)

■ 투고일: 2013.7.31    ■ 수정일: 2013.9.16    ■ 게재확정일: 2013.9.24

## I. 서론

### 1. 연구의 필요성

최근 병원들이 양적으로 급격히 증가하여 병원 간 경쟁심화와 의료소비자들의 서비스 요구가 증대함에 따라 각 의료기관은 저마다 환자 중심, 의료 소비자 중심 의료경영으로 방향전환을 서두르고 있다. 또한 의료기관은 의료소비자들의 요구에 맞춰 의로서비스를 제공하기 위해 의료진을 대상으로 고객 접점에서의 친절교육을 강화하고 있으며, 의료진과 환자간의 상호관계 속에서 적절한 감정표현과 행동의 규칙이 준수되고 있는지 지속적인 모니터링을 하고 있는 실정이다(김인순, 2009). 이 같은 현실로 의료인은 조직이 요구하는 감정표현 규범에 맞춰야 하며, 업무를 원활하게 수행하며 승진이나 성과를 얻기 위해 감정을 관리해야 하는 감정적 노동을 하게 되었다(오영미, 2010). 간호사는 특히 병원에서 환자에게 가장 많은 시간을 할애하고 있는 동시에 의사, 동료간호사 및 타부서간의 조정역할을 수행하므로 간호사의 감정관리 노력은 간호업무의 한 영역으로 간주될 수 있다(송미라 · 박금주, 2011).

그러나 병원은 고객만족을 위해 간호사가 친절한 서비스를 제공하는 것이 당연한 일로 여겨지고 있으며 직무수행과정에서 많은 비중을 차지하는 감정관리 중요성이 인식 되지 못하고 있다. 더욱 심각한 문제는 간호사들이 직접적으로 감정노동을 수행하는 노동주체임에도 불구하고 자신들의 이러한 노동을 감정노동으로 인식하지도 못하고 있다는 점이다(김인순, 2009). 이런 강도 높은 정신적인 서비스 업무를 수행하면서 간호사는 정신적인 피로감과 직무스트레스를 경험하게 되며 이러한 현상과 관련하여 대처방안에 대한 선행연구가 진행되어왔다. 그 결과 간호사의 감정노동이 직무스트레스와 이직에도 영향을 미친다고 밝히고 있다(김인순, 2009; 변대식 · 염영희, 2009; 송미라 · 박금주, 2011; 신미경 · 강현임, 2011).

의료 서비스 현장에서 가장 중추적인 역할을 하는 많은 간호사들은 이직을 생각하고 있다. 현재 우리나라 인구 1000명당 활동 간호사는 1.9명으로 OECD 국가 전체 평균인 7.9명에 비해 1/4 정도의 수준이며 병원간호사협회가 2010년 발표한 자료에 따르면 국내간호사의 이직률은 평균 18.5%이며 일반적으로 적절한 간호사 이직률인 5~10%를 고려한다고 하더라도 국내 간호사의 이직률은 매우 높다고 볼 수 있다. 또한 간호사가

졸업을 하고 병원에 취업한 후 해당 병원에서 1년도 근무하지 않은 시점에도 이직의도가 70%에 이를 정도로 이직에 대한 간호사들의 인식은 심각한 수준이고, 간호대학생들의 증원이 계속되는 이 시점에도 병원에서 간호사들의 이직은 지속적으로 높게 나타나 간호사의 부족은 계속되고 있다(윤혜미, 2009).

이직의도는 조직의 구성원이기를 포기하고 현 직장을 떠나고자 하는 의도로 이직에 가장 강력한 예측변수로 인정되어 왔다(김미란, 2007). 물론 이직의도가 실제의 이직현상으로 직결되는 것은 아닐 수 있으나, 이러한 의도 자체는 개인 및 조직에 충분히 부정적인 영향을 줄 수 있다(김형섭, 2005). 그렇기 때문에 많은 이직연구에서 이직의도를 종속변수로 사용하였으며 국내 간호사를 대상으로 한 연구에서도 이러한 경향이 나타나고 있다(어금숙 외, 2004). 그러므로 이직의 횟수가 많고 적음이 문제가 아니라 이직이 얼마나 효율적으로 관리 할 수 있느냐 하는 점이 중요한 의미가 있다고 할 수 있다.

최근까지 진행되어 온 감정노동과 이직의도와 관련된 대부분의 연구들은 이들 두 변수간의 직접적인 인과관계보다는 감정노동으로 인한 감정부조화로 인해 스트레스가 유발되고 이에 대한 반응으로 이직의도가 높아지는 것으로 조사되었다(송윤정, 2011).

최근 몇 년간 심리학이나 경영학의 연구에서 피로감과 스트레스로 인해 나타나는 감정을 조절하는데 중요한 역할을 하는 요인으로 감성지능이 등장하기 시작하였다(임지선, 2004). 감성지능이란 자신과 타인의 감성을 인지 및 이해하며 자신의 감성을 조절할 줄 알고, 감성을 활용할 줄 아는 능력이다(최금창 · 최우성, 2006). 환자의 관점을 이해하여 환자들의 의료서비스 만족도를 높여주고, 환자나 보호자, 병원에 근무하는 다른 직종의 사람들과 효율적인 의사소통을 하기 위해서 간호사는 지적능력 외에 자신과 타인의 감정에 대한 정확한 이해력과 진실한 공감능력을 갖고 있어야 하며 자신의 감정을 통제할 수 있는 감성능력이 요구되고 있다(한금선, 2007). 간호사의 감성지능은 조직몰입과 조직성과에 유의한 영향을 미치고 있으며(최은주, 2011) 또한 직무스트레스에도 영향을 미친다(이경희 · 송정수, 2010).

감성지능이 높으면 개인에게 발생된 사건들을 스트레스로 간주하기보다는 도전할만한 요소로 간주하고 적극적으로 대처해 나가며, 스트레스 사건들을 통하여 그들의 감정적 반응에 의해 빠져 들거나 도취되는 것로부터 자신을 보호할 수 있다(강길연, 2013).

이에 이 연구에서는 병원간호사의 감정노동과 이직의도와의 관계에서 감성지능의 효과를 확인하여 간호 인력자원 관리와 고객서비스의 질을 향상시켜 간호조직의 효율적 관리를 할 수 있는 기초자료를 제공하고자 한다.

## 2. 연구 목적

이 연구의 목적은 병원간호사의 감정노동과 이직의도와의 관계에서 감성지능의 효과를 파악하는 것으로 효율적인 간호업무를 위한 기초자료를 제공하고자 실시하였으며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 병원간호사의 감정노동, 이직의도, 감성지능의 정도를 파악한다.
- 2) 병원간호사의 일반적 특성에 따른 감정노동, 이직의도, 감성지능의 차이를 파악한다.
- 3) 병원간호사의 감정노동, 이직의도, 감성지능간의 상관관계를 파악한다.
- 4) 병원간호사의 감정노동과 이직의도 간의 관계에서의 감성지능의 조절효과를 파악한다.

## II. 연구 방법

### 1. 연구 설계

이 연구는 병원간호사의 감정노동과 이직의도와의 관계에서 감성지능의 조절효과를 검증하는 서술적 인과관계 연구이다.

### 2. 연구 대상

이 연구는 전라남도 S시에 소재한 2개의 종합병원에서 근무하는 간호사 중 이 연구의 목적을 이해하고 참여에 동의한 278명을 대상으로 하였다.

### 3. 연구 도구

이 연구의 도구는 구조화된 자기보고식 질문지를 이용하였고, 질문지의 내용은 대상자의 일반적 특성 8문항, 감정노동 9문항, 이직의도 11문항, 감성지능 16문항 등 총 44문항으로 구성되었다.

#### 가. 일반적 특성

선행연구에서 일반적 특성이 이직의도에 영향을 미치는 것으로 조사된 바, 이를 기본 통제변수로 설정하였다. 이 연구에서는 연령, 결혼상태, 근무년수, 최종학력, 직위, 근무부서, 이직경험, 교대근무 등 8문항을 사용하였다.

#### 나. 감정노동

감정노동은 Morris & Feldman(1996)의 연구를 기초로 김민주(1998)가 개발한 도구를 사용하였다. 이 도구는 감정노동의 하위요소인 감정표현의 빈도 3문항, 감정표현의 주의성 3문항, 감정적 부조화 3문항의 총 9문항으로 구성되었다. Likert형 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 측정되었으며 점수가 높을수록 감정노동의 정도가 높은 것을 의미한다. 김민주(1998)의 도구개발 당시 Cronbach's alpha는 .862이었고, 이 연구에서 전체문항의 Cronbach's alpha는 .839 이었다.

#### 다. 이직의도

이직의도는 Lawler(1983)가 사용한 도구를 박현숙(2002)이 간호사 대상의 연구에 맞게 수정·보완한 도구와 김영미(1994)가 개발한 이직의도 측정도구를 통합해 김영란(2007)이 수정·보완한 도구를 사용하였다. 이 도구는 이직의도의 하위요소인 이직의도 7문항, 이직요소 4문항의 총 11문항으로 구성되어 사용하였다. Likert형 5점 척도로 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점으로 측정되었다. 점수가 높을수록 이직의도의 정도가 높은 것을 의미한다. 김영란(2007)의 도구 개발 당시 Cronbach's

alpha는 .841이었고, 이 연구에서 사용된 이직의도 척도의 신뢰도 Cronbach's alpha는 .866 이었다.

## 라. 감성지능

감성지능도구는 Wong & Law(2002)가 개발하고 임지선(2004)이 사용한 감성지능 도구를 사용하였다. 이 도구는 감성지능의 하위요소인 자기의 감성이해 4문항, 타인의 감성이해 4문항, 감성의 조절 4문항, 감성의 활용 4문항의 총 16문항으로 구성되어 있고, Likert형 7점 척도로 '전혀 동의하지 않는다' 1점에서 '전적으로 동의한다' 7점으로 측정되었다. 점수가 높을수록 감성지능이 높은 것을 의미한다. 도구개발 당시 감성지능의 요인별 신뢰도가 .802 이상으로 나타났으며, 임지선(2004)의 연구에서 요인별로 Cronbach's alpha는 자기의 감성이해 .855, 타인의 감성이해 .853, 감성의 활용 .819, 감성의 조절 .910으로 나타났다. 이 연구에서 전체 문항의 신뢰도는 .915 이며 하위 영역별로 Cronbach's alpha는 자기의 감성이해 .814, 타인의 감성이해 .824, 감성의 활용 .872, 감성의 조절 .747이었다.

## 4. 자료수집 및 방법

이 연구의 자료 수집 기간은 2012년 10월 16일부터 10월 22일까지 7일이었으며, 전라남도 S시에 소재한 2개의 종합병원에서 근무하는 간호사를 대상으로 설문지를 배포하였다. 이 연구의 설문지는 연구대상 병원을 방문하여 연구의 목적과 취지를 설명하고 간호부의 협조를 얻었다. 연구자가 직접 설문지를 배포하였으며 작성 전에 연구의 목적을 설명하고 서면 동의한 간호사를 대상으로 자가보고 형식으로 직접 작성하도록 하였다. 총 300부의 설문지가 배포되었으나 283부가 회수되어 95%의 응답률을 얻었으며, 응답이 누락된 설문지 5부를 제외한 278부를 통계분석에 사용하였다.

## 5. 자료분석

수집된 자료는 SPSS Win 17.0 Program을 이용하였으며 분석방법은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 일반적 특성은 빈도와 백분율을 산출하였고 감정노동, 이직의도, 감성지능 수준은 평균과 표준편차를 구하였다.
- 2) 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 이직의도, 감성지능과의 차이는 t-test와 일원변량분석(one-way ANOVA)을 이용하여 분석하였으며 Duncan 사후검정을 이용하였다. 모든 분석은 유의수준 5%에서 검증하였다.
- 3) 대상자의 감정노동, 이직의도, 감성지능과의 관계는 Pearson's Correlation Coefficient 를 구하여 분석하였으며 간호사가 지각하는 감정노동과 이직의도와의 관계에서 감성지능의 조절효과는 다중회귀분석을 사용하여 분석하였으며 자세한 절차는 다음과 같다. 첫 번째 단계에서는 결과 변수(이직의도)를 감정노동 변수에 회귀시킨다. 두 번째 단계에서는 결과 변수(이직의도)를 감성지능 변수에 회귀시킨다. 세 번째 단계에서는 감정노동과 이직의도, 감정노동과 감성지능 변수간의 상호작용항을 우선 만들고 결과 변수(이직의도)를 각각의 상호작용항에 회귀시킨다.

### Ⅲ. 연구결과

#### 1. 조사대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성에 대한 결과는 <표 1>과 같다.

조사대상자의 연령은 25세에서 30세 미만이 107명으로 가장 많았고, 25세 미만은 79명, 30세에서 35세는 50명, 36세에서 40세는 33명 순이었고 41세 이상은 9명으로 가장 적었다. 결혼상태는 미혼이 179명으로 64.4%를 차지하였으며 기혼은 99명으로 35.6%이었다. 근무기간은 3년에서 5년이 27%로 가장 많았고 11년에서 15년이 20.1%, 6년에서 10년은 19.8% 이었으며 1년 미만은 13.3%, 1년에서 2년은 14.4%이었으며 16년 이상은 5.4%이었다. 학력은 대상자의 67.3%가 3년제인 전문대학 졸업자이었고 간호학과는 27.7%, 대학원 졸업의 경우 5%를 차지하였다. 직장내 직위는 일반간호사가 228명으로 82%를 차지하였고 책임간호사(주임간호사)인 중간관리자는 12.6%, 수간호사인 관리자는 5.4%순이었다. 현재까지 이직을 경험해 본 적이 있는 간호사는 36명으로 12.9%으로 대부분의 간호사가 이직을 경험해 보지 않은 것으로 조사되었다. 교대근

무 여부의 경우 205명인 73.7%가 교대근무를 하고 있었으며 73명인 26.3%는 교대근무를 하지 않고 있었다.

표 1. 조사대상자의 일반적 특성

구분		빈도 (%)
연 령	25세 미만	79 (28.4)
	25~30세	107 (38.5)
	31~35세	50 (18.0)
	36~40세	33 (11.9)
	41세 이상	9 ( 3.2)
결혼상태	미 혼	179 (64.4)
	기 혼	99 (35.6)
근무년수	1년 미만	37 (13.3)
	1~2년	40 (14.4)
	3~5년	75 (27.0)
	6~10년	55 (19.8)
	11~15년	56 (20.1)
	16년 이상	15 ( 5.4)
최종학력	간호전문대학	187 (67.3)
	간호학과	77 (27.7)
	대학원(졸업과정중)	14 ( 5.0)
직위	일반간호사	228 (82.0)
	중간관리자	35 (12.6)
	관리자	15 ( 5.4)
근무부서	일반병동	149 (53.6)
	특수병동	89 (32.0)
	외래	40 (14.4)
이직경험	있다	36 (12.9)
	없다	242 (87.1)
교대근무	한다	205 (73.7)
	안한다	73 (26.3)
계		278 (100)



## 2. 조사대상자의 감정노동, 이직의도, 감성지능의 수준

조사대상자의 감정노동, 이직의도, 감성지능의 수준은 <표 2>와 같다.

조사대상자의 감정노동은 5점 만점에 3.21점이었으며, 이직의도의 경우 5점 만점에 3.31점이었다. 감성지능은 7점 만점에 4.57점이며, 감성지능의 하위영역인 자기감성이해, 타인감성이해, 감성조절, 감성활용의 경우 타인감성이해의 정도가 4.74점으로 가장 높았고 감성조절 4.64점, 자기감성이해 4.53점, 감성활용 4.39점 순이었다.

표 2. 감정노동, 이직의도, 감성지능(하위요인)의 수준

구분		Mean ± SD
감정노동		3.21 ± .56
이직의도		3.31 ± .60
감성지능		4.57 ± .61
하위	자기감성이해	4.53 ± .70
	타인감성이해	4.74 ± .71
요인	감성조절	4.64 ± .71
	감성활용	4.39 ± .86

## 3. 인구학적 특성에 따른 감정노동, 이직의도, 감성지능의 차이

인구학적 특성에 따른 감정노동, 감성지능과 이직의도의 차이는 <표 3>과 같다.

감정노동의 경우 연령, 결혼상태, 근무년수, 직위, 교대근무에 따라서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 연령에 있어서는 36세에서 40세인 대상자들이 느끼는 감정노동 수준이 다른 연령군이 느끼는 감정노동 수준에 비해 더 높게 인지하는 것으로 조사되었다( $F=8.304, p=.000$ ). 결혼상태에서는 기혼이 미혼보다 감정노동 수준을 더 높게 인지하고 있었으며( $t=6.851, p=.009$ ) 현재직위의 경우 중간관리자가 일반간호사에 비해 감정노동을 더 높게 인지함을 알 수 있었다( $F=7.215, p=.001$ ). 근무부서의 경우 일반병동과 외래에 근무하는 간호사들이 특수병동에 근무하는 간호사들보다 감정노동 수준을 더 높게 인지하고 있었으며( $F=3.020, p=.050$ ) 교대근무를 하지 않은 대상

자들이 교대근무 간호사보다 감정노동 수준이 더 높게 조사되었다( $t=-3.446, p=.001$ ).

이직의도의 경우 연령, 근무년수, 이직경험에 따라서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 연령에 있어서는 36세에서 40세의 간호사들이 41세 이상된 간호사들보다 이직의도가 더 높은 것으로 조사되었으며( $F=7.750, p=.000$ ), 근무년수에 있어서는 1년 미만과 16년 이상된 간호사보다 6~10년된 간호사들의 이직의도가 더 높은 것으로 조사되었다( $F=7.750, p=.000$ ). 그리고 이직경험이 있는 간호사들이 이직경험이 없는 간호사보다 이직의도가 더 높은 수준으로 나타났다( $t=3.223, p=.000$ ).

감성지능의 경우 연령, 결혼상태, 근무년수, 학력, 직위, 이직경험, 교대근무에 따라서 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 연령이 많을수록 감성지능 수준이 더 높은 것으로 조사되었고( $F=7.350, p=.000$ ) 기혼간호사가 미혼간호사보다 더 높았으며( $t=8.897, p=.003$ ) 근무년수가 오래되고( $F=5.521, p=.000$ ) 고학력일수록( $F=9.319, p=.000$ ) 감성지능 수준이 높은 것으로 조사되었다. 직위에 있어서는 일반간호사보다 관리자의 경우에 감성지능 수준이 더 높았고( $F=15.097, p=.000$ ) 이직경험이 있는 간호사들과( $t=2.651, p=.008$ ) 교대근무를 하지 않는 간호사의 경우에 감성수준이 더 높은 것으로 조사되었다( $t=-4.114, p=.000$ ).

표 3. 인구학적 특성에 따른 감정노동, 이직의도, 감성지능의 차이

구분	감정노동		이직의도		감성지능	
		Mean±SD		Mean±SD		Mean±SD
연령 (세)	25 미만	3.13±.53		3.11±.574		.39±.54
	25~30	3.09±.45		3.35±.49		4.50±.53
	31~35	3.30±.52		3.42±.60		4.72±.65
	36~40	3.67±.73		3.63±.77		4.95±.65
	41 이상	3.17±.62		2.74±.49		4.92±.96
t/F(p)		8.304(.000)***		7.750(.000)***		7.350(.000)***
post-hoc		b,a,e,c<d		e<a<d		a<c<e,d
결혼 상태	미혼	3.10 ± .48		3.24 ± .55		4.45 ± .54
	기혼	3.42 ± .63		3.43 ± .67		4.79 ± .68
t/F(p)		6.851(.009)**		1.602(.207)		8.897(.003)**

구분		감정노동	이직의도	감성지능
		Mean ±SD	Mean ±SD	Mean ±SD
근무 년수	1년 미만	3.06±.47	2.93±.51	4.60±.57
	1~2년	3.13±.58	3.26±.59	4.29±.49
	3~5년	3.08±.45	3.35±.51	4.44±.52
	6~10년	3.40±.64	3.57±.67	4.61±.66
	11~15년	3.34±.56	3.38±.57	4.80±.60
	16년 이상	3.36±.59	2.99±.62	4.95±.86
t/F(p)		4.648(.000)***	6.894(.000)***	5.521(.000)***
post-hoc		a,c<d	a,f<d	b<e,f
최종 학력	전문대	3.19±.56	3.32±.63	4.50±.57
	간호학과 대학원	3.23±.50	3.30±.51	4.64±.63
	대학원	3.46±.81	3.23±.72	5.19±.77
t/F(p)		1.637(.197)	.143(.867)	9.319(.000)***
post-hoc				a,b<c
현재 직위	간호사	3.16±.56	3.30±.59	4.48±.55
	중간관리자	3.51±.58	3.40±.70	4.96±.71
	관리자	3.40±.59	3.21±.61	5.05±.77
t/F(p)		7.215(.001)**	.608(.545)	15.097(.000)***
post-hoc		a<b		a<b,c
근무 부서	일반병동	3.27±.57	3.31±.64	4.61±.62
	특수병동	3.09±.54	3.32±.53	4.48±.60
	외래	3.27±.51	3.30±.61	4.66±.60
t/F(p)		3.020(.050)*	.019(.981)	1.516(.221)
post-hoc		b<a,c		
이직 경험	있다	3.47±.76	3.61±.67	4.82±.68
	없다	3.18±.51	3.27±.58	4.54±.60
t/F(p)		2.947(.003)**	3.223(.001)**	2.651(.008)**
교대 근무	한다	3.15±.52	3.29±.57	4.49±.57
	안한다	3.40±.61	3.38±.70	4.82±.67
t/F(p)		-3.446(.001)**	-1.103(.271)	-4.114(.000)***

\*\*p<.01 \*\*\*p<.001

#### 4. 감정노동, 이직의도, 감성지능의 상관관계

감정노동과 이직의도( $r=5.27$ )는 순상관관계가 있었으며 감정노동과 감성지능( $r=-.217$ ), 감성지능과 이직의도( $r=-.161$ )와는 역상관관계가 있는 것으로 <표 4>와 같이 조사되었다.

표 4. 감정노동, 감성지능(하위요인), 이직의도의 상관관계

구분	감정 노동	감성 지능	자기감성 이해	타인감성 이해	감성 조절	감성 활용	이직 의도
감정노동	-						
감성지능	-.217***	-					
자기감성이해	-.177**	.833***	-				
타인감성이해	-.231***	.838***	.704***	-			
감성조절	-.151*	.908***	.706***	.756***	-		
감성활용	-.160**	.736***	.400***	.368***	.569***	-	
이직의도	.527***	-.161**	-.144*	-.205***	-.133*	-.064	-

\*  $p<.05$  \*\*  $p<.01$  \*\*\*  $p<.001$

#### 5. 감정노동과 이직의도와의 관계에서 감성지능의 조절효과

감정노동과 이직의도와의 관계에서 감성지능의 조절효과를 검증하기 위하여 3단계의 위계적 회귀분석을 실시하였다. 이는 독립변수와 조절변수를 투입하여 나타난 2단계의 회귀식  $R^2$ 와 여기에 독립변수와 조절변수를 곱하여 상호작용 변수를 구성한 후 이를 회귀분석 모형에 각각 투입하여 증가된 3단계의  $R^2(\Delta R^2)$ 를 비교하여 통계적으로 유의하면 조절효과가 있음을 입증하는 방법이다.

이직의도를 종속변수로 하고 감정노동과 조절변수인 감성지능을 독립변수로 한 회귀 분석 결과의  $R^2$ 와 감정노동과 감성지능의 상호작용항이 추가됨으로써 증가된  $R^2(\Delta R^2)$ 를 비교한 결과는 <표 5>와 같다.

표 5. 감정노동과 이직의도와의 관계에서 감성지능의 조절효과

구분	모형1					모형2					모형3				
	B	SE	$\beta$	t	p	B	SE	$\beta$	t	p	B	SE	$\beta$	t	p
감정노동	.569	.055	.527	10.315	.000	.558	.057	.517	9.864	.000	.223	.379	.206	.588	.557
감성지능						.048	.051	.049	.933	.352	.492	.264	.501	1.862	.064
감정노동 x 감성지능											.163	.078	-1.005	-2.083	.038
Adj R <sup>2</sup>	.276					.274					.294				
$\Delta$ R <sup>2</sup>	-					.002					.020*				
F	106.390					53.605					37.616				
p	.000					.000					.000				

\* p<.05

모형2의 적합성 F값은 53.605로 통계적으로 유의미하며 모형2의 설명력은 .274로 나타났다. 모형3의 적합성 F값은 37.616으로 통계적으로 유의미하며 모형3의 설명력은 .294로 모형2의 설명력보다 .020% 증가하였다. 이는 상호작용변수가 투입된 모형3의 설명력이 더 높음을 보여주고 있으며 R<sup>2</sup>( $\Delta$ R<sup>2</sup>)이 p<.05 수준에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉 감정노동과 이직의도와의 관계는 감성지능에 의해 조절되고 있음을 알 수 있었다.

감성지능의 하위요인인 자기감성이해, 타인감성이해, 감성조절, 감성활용의 조절효과를 살펴본 결과는 다음과 같다.

이직의도를 종속변수로 하고 감정노동과 조절변수인 자기감성이해를 독립변수로 한 회귀분석 결과의 R<sup>2</sup>와 감정노동과 자기감성이해의 상호작용항이 추가됨으로써 증가된 R<sup>2</sup>( $\Delta$ R<sup>2</sup>)를 비교한 결과는 <표 6>과 같다.

모형2의 적합성 F값은 53.696으로 통계적으로 유의미하며 모형2의 설명력은 .280으로 나타났다. 모형3의 적합성 F값은 37.385로 통계적으로 유의미하며 모형3의 설명력은 .290으로 모형2의 설명력보다 .010% 증가하였다. 이는 상호작용변수가 투입된 모형3의 설명력이 더 높음을 보여주고 있으며 R<sup>2</sup>( $\Delta$ R<sup>2</sup>)이 p<.05 수준에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉 감정노동과 이직의도와의 관계는 자기감성이해에 의해 조절되고 있음을 알 수 있었다.

표 6. 감정노동과 이직의도와의 관계에서 자기감성이해에 의한 조절효과

구분	모형1					모형2					모형3				
	B	SE	$\beta$	t	p	B	SE	$\beta$	t	p	B	SE	$\beta$	t	p
감정노동	.569	.055	.527	10.315	.000	.559	.056	.518	9.975	.000	.090	.342	.083	.262	.793
자기감성이해						.045	-.045	-.052	1.001	.318	.407	.239	.472	1.704	.090
감정노동 x 자기감성											-.137	.071	-.870	1.925	.050
Adj R <sup>2</sup>	.278					.281					.290				
$\Delta R^2$	-					.003					.010*				
F	106.390					53.696					37.385				
p	.000					.000					.000				

\* p<.05

이직의도를 종속변수로 하고 감정노동과 조절변수인 타인감성이해를 독립변수로 한 회귀분석 결과의 R<sup>2</sup>와 감정노동과 타인감성이해의 상호작용항이 추가됨으로써 증가된 R<sup>2</sup>( $\Delta R^2$ )를 비교한 결과는 <표 7>과 같다.

표 7. 감정노동과 이직의도와의 관계에서 타인감성이해에 의한 조절효과

구분	모형1					모형2					모형3				
	B	SE	$\beta$	t	p	B	SE	$\beta$	t	p	B	SE	$\beta$	t	p
감정노동	.569	.055	.527	10.315	.000	.547	.057	.507	9.683	.000	.175	.366	.162	.479	.632
타인감성이해						.074	.044	.088	1.672	.096	.169	.240	.200	.704	.482
감정노동 x 타인감성											-.075	.073	-.500	-1.030	.304
Adj R <sup>2</sup>	.276					.280					.280				
$\Delta R^2$	-					.004					.000				
F	106.390					54.939					36.988				
p	.000					.000					.000				

\* p<.05

모형2의 적합성 F값은 54.939로 통계적으로 유의미하며 모형2의 설명력은 .280으로 나타났다. 모형3의 적합성 F값은 36.988로 통계적으로 유의미하며 모형3의 설명력은

.280으로 모형2의 설명력과 차이가 없었다. 따라서 감정노동과 이직의도와의 관계는 타인감성이해에 의한 조절효과가 없는 것으로 나타났다.

이직의도를 종속변수로 하고 감정노동과 조절변수인 감성조절을 독립변수로 한 회귀 분석 결과의 R<sup>2</sup>와 감정노동과 감성조절의 상호작용항이 추가됨으로써 증가된 R<sup>2</sup>( $\Delta R^2$ )를 비교한 결과는 <표 8>과 같다.

표 8. 감정노동과 이직의도와의 관계에서 감성의 조절에 의한 조절효과

구분	모형1					모형2					모형3				
	B	SE	$\beta$	t	p	B	SE	$\beta$	t	p	B	SE	$\beta$	t	p
감정노동	.569	.055	.527	10.315	.000	.560	.056	.519	10.039	.000	.144	.353	.133	.407	.685
감성조절						.046	.044	.054	.047	.296	.228	.234	.267	.976	.330
감정노동 x 감성조절											.086	.072	-.542	-1.196	.233
Adj R <sup>2</sup>	.276					.276					.277				
$\Delta R^2$	-					.000					.001				
F	106.390					53.761					36.373				
p	.000					.000					.000				

\* p<.05

모형2의 적합성 F값은 53.761로 통계적으로 유의미하며 모형2의 설명력은 .276으로 나타났다. 모형3의 적합성 F값은 36.373으로 통계적으로 유의미하며 모형3의 설명력은 .277로 모형2의 설명력과 차이가 없었다. 따라서 감정노동과 이직의도와의 관계는 감성 조절에 의한 조절효과가 없는 것으로 나타났다.

이직의도를 종속변수로 하고 감정노동과 조절변수인 자기감성을 독립변수로 한 회귀 분석 결과의 R<sup>2</sup>와 감정노동과 자기감성의 상호작용항이 추가됨으로써 증가된 R<sup>2</sup>( $\Delta R^2$ )를 비교한 결과는 <표 9>와 같다.

모형2의 적합성 F값은 53.112로 통계적으로 유의미하며 모형2의 설명력은 .279로 나타났다. 모형3의 적합성 F값은 39.622로 통계적으로 유의미하며 모형3의 설명력은 .303으로 모형2의 설명력보다 .024% 증가하였다. 이는 상호작용변수가 투입된 모형3의 설명력이 더 높음을 보여주고 있으며 R<sup>2</sup>( $\Delta R^2$ )이 p<.05 수준에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉 감정노동과 이직의도와의 관계는 감성활용에 의해 조절되고 있음을 알 수 있었다.

표 9. 감정노동과 이직의도와의 관계에서 감성활용의 조절효과

구분	모형1					모형2					모형3				
	B	SE	$\beta$	t	p	B	SE	$\beta$	t	p	B	SE	$\beta$	t	p
감정노동	.569	.055	.527	10.315	.000	.573	.056	.531	10.230	.000	.223	.265	.207	.841	.401
감성활용						-.014	.036	-.021	-.399	.690	.585	.189	.837	3.087	.002
감정노동 x 감성활용											.172	.056	-1.195	-3.066	.022
Adj R <sup>2</sup>	.278					.279					.303				
$\Delta$ R <sup>2</sup>	-					.001					.024*				
F	106.390					53.112					39.622				
p	.000					.000					.000				

\* p<.05

#### IV. 논의

이 연구는 종합병원 간호사의 감정노동과 이직의도와의 관계에서 감성지능의 효과를 확인하여 간호 인력자원 관리와 고객서비스의 질을 향상시켜 간호조직의 효율적 관리를 할 수 있는 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

연구 결과 종합병원 간호사의 감정노동은 5점 만점에 3.21점 이었다. 동일한 측정도구를 사용한 선행연구와 비교하면, 박인아(2007)의 종합병원에서 근무하는 간호사가 인지하는 감정노동의 정도 연구에서는 평균 3.31 점이었고, 이순늬(2010)의 임상간호사 연구에서는 평균 3.29점으로 이 연구 결과와 유사한 결과였다. 그러나 다른 의료 관련 분야에 근무하는 대상자들과 비교해 볼 때, 종합병원 간호사가 인지하는 감정노동은 다소 높은 수준이었다. 즉, 노인주간단기보호시설 종사자의 경우 평균 2.81점이었고(임지영, 2008), 서지선(2011)의 요양 보호사를 대상으로 한 연구에서 감정노동은 평균 2.90으로 이 연구 결과보다 낮았다. 이는 최근 의료기관들이 환자에게 수준 높은 양질의 의료서비스와 친절서비스 교육을 더욱 강화한 결과이며, 간호사의 간호전문직에 대한 사명감과 교육을 통한 인식이 변화되면서 나타나는 결과로 사료된다.

간호사의 이직의도에 대한 평균은 5점 만점에 3.31점으로 수도권 소재 같은 중소병원 간호사 대상 연구인 유성자와 최연희(2009)의 3.08점보다 다소 높았다. 또한, 동일한



측정도구를 사용한 대도시 소재 종합병원 간호사를 대상으로 조사한 김영란(2007)의 연구에서의 3.28점, 수도권 소재 대학병원 간호사 대상으로 연구한 두은영 외(2005)의 3.12점보다 모두 높았다. 이는 병원이 소재한 지역적 특성과 측정시점의 사회·경제적 여건의 차이에 따른 것으로 사료되며, 대체로 인력난을 겪고 있는 지방 종합병원 간호사의 이직의도가 수도권의 대형병원이나 대학병원 간호사의 이직의도보다 높다는 사실을 알 수 있는 결과이며 이들이 한 직장에서 오래 근무할 수 있도록 하는 병원 차원의 개선의 노력이 시급함을 알 수 있다.

간호사의 감성지능에 대한 평균은 7점 만점에 4.57점이었으며 감성지능의 하위영역인 자기감성이해는 4.53점, 타인감성이해는 4.74점, 감성조절 4.64점, 감성활용은 4.53점이었다. 이 연구와 동일한 측정도구를 사용한 선행연구와 비교하면, 배은주(2012)의 호텔종사원의 감성지능 연구에서는 자기감성이해는 3.96점, 타인감성이해는 3.64점, 감성조절 3.66점, 감성활용은 3.77점으로 이는 간호사가 다른 근로자들보다 감성지능이 더 높다고 볼 수 있다. 하위 요인별로는 타인감성이해의 정도가 가장 높았고 감성조절, 자기감성이해, 감성활용 순으로 나타났는데, 배은주(2012)의 연구에서는 자기감성이해, 감성활용, 타인감성이해, 감성조절 순으로 나타난 결과와 차이를 보였다. 이는 연구의 대상자들이 서로 다르기 때문인 것으로 직업군에 따른 감성지능의 차이가 있는 것으로 사료된다. 간호사를 대상으로 동일한 측정도구를 사용한 다른 연구에서는 최은주(2011)의 서울에 소재한 300~500명상 규모의 4개 종합병원에 근무하는 간호사의 평균 감성지능은 4.58점으로 나타났다. 이상을 종합해 보면 다른 서비스직종의 근로자보다 간호사의 감성지능은 조금 높은 수준임을 알 수 있었다.

대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동은 연령, 결혼상태, 직위, 근무부서에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 특히 교대근무를 하지 않는 중간관리자인 36세에서 40세사이의 연령과 외래에 근무하는 간호사들에게서 유의한 차이를 보였다. 전준희(2010)의 연구에서 직위는 감정노동의 내면행위에 유의한 차이를 보인다고 하였고, 이순늬(2010)의 연구에서 근무부서에 따라 유의한 차이를 보인다는 것으로 나타나 이 연구 결과와 유사하였다. 중간관리자의 내면행위가 높은 것은 행정업무와 환자간호 업무를 동시에 책임져야 하는 중간관리자의 업무특성과 관련이 있을 것으로 사료된다. 또한 외래 간호사의 감정노동에 대해 연구한 김수현(2012)은 외래 간호사의 감정노동 수준이 평균 3.57점으로 타 부서의 간호사들과 비교하여 높은 것을 알 수 있으며, 이는 최근의

의료 환경이 고객을 최접점에서 만나는 외래 간호사들로 하여금 서비스 종사자들에게 버금가는 태도와 친절도 향상, 고객을 맞이하는 자세 등을 요구하고 있는 것이 원인 중 하나일 것으로 사료된다.

대상자의 일반적 특성에 따른 이직의도 역시 중간관리자인 36세에서 40세 사이의 연령의 간호사들에게서 유의한 차이를 보였다. 이런 통계 또한 중간관리자로서 행정업무와 환자간호 업무를 동시에 책임져야 하는 업무특성과 관련이 있을 것으로 사료된다. 그리고 근무년수에 있어서 6~10년된 간호사들의 이직의도가 높은 것으로 조사되었는데, 이는 경력이 증가할수록 경력대비 보상을 원하고 노력을 인정받고 싶어 하는 욕구 및 자녀의 양육 문제와 관련되어 비롯된 결과로 사료된다.

대상자의 일반적 특성에 따른 감성지능은 연령, 결혼상태, 임상경력, 학력, 직위, 근무형태에 따라 유의한 차이를 보였다. 즉, 연령이 많을수록, 기혼일수록, 근무년수가 오래 되고 고학력일수록 감성지능의 수준이 높았다. 또한 직위는 관리자인 간호사가 일반간호사 보다 감성지능이 높았고 근무형태에 따라 교대근무를 하지 않는 사람일수록 감성지능의 수준은 높게 나타났다. 백다원(2012)의 연구와 이숙(2010)의 연구에서 연령, 결혼상태, 근무시간에서 감성지능이 높게 나타났으며, 이 연구와 유사한 결과였다. 이는 연령이 많은 기혼이며 직위가 있는 사람일수록 자신과 타인의 감정을 잘 이해하고 자신의 감정을 적절하게 통제하며 조절할 수 있다는 것으로 사료된다.

상관관계 분석에서 대상자의 감정노동과 이직의도는 순상관관계가 있었으며 감정노동과 감성지능, 감성지능과 이직의도와는 역상관계가 있는 것으로 조사되었다. 이러한 결과는 간호사의 감정노동이 간호사로 하여금 직장을 떠나고 싶어하는 이직의도에 유의한 영향을 미친다는 송윤정(2011), 오영미(2010)의 연구결과와 일치하였다. 그러나 이직의도와 감성지능과의 관계에 관한 선행연구는 없기 때문에 직접적인 비교가 어려운 실정이다.

감정노동과 이직의도와외 관계에서 감성지능의 역할은 감성지능이 높을수록 감정노동에 따른 이직의도가 낮아짐을 알 수 있었다. 또한 감성지능의 하위영역에 따라 검증한 결과 자기감성 이해 정도가 높을수록 그리고 감성활용 정도가 높을수록 감정노동에 따른 이직의도가 낮아짐을 알 수 있었다.

이상의 결과를 종합해 볼 때 감정노동이 이직의도에 영향을 미치는데 있어서 간호사의 감성지능 특히 자기감성이해와 감성활용에 따라 조절효과를 가진다는 것은 간호사의

감성지능이 감정노동과의 상호작용을 통해 이직의도에 영향을 미칠 수 있음을 알 수 있었다. 따라서 간호사들의 이직의도를 낮추기 위해 개인적인 측면이나 병원의 조직적인 측면에서 감성지능을 높일 수 있는 교육과 프로그램 개발이 필요하다.

## V. 결론 및 제언

### 1. 결론

이 연구는 종합병원간호사의 감정노동과 이직의도와의 관계에서 감성지능이 미치는 영향을 파악하여 효율적인 인적자원 관리의 실무적 측면에서 의미있는 시사점을 제공하기 위함이다. 연구 설계는 서술적 조사연구이고, 연구대상은 전남 S시에 소재한 종합병원 간호사 278명을 대상으로 하였다. 자료수집기간은 2012년 10월 16일부터 10월 22일 까지 7일이었으며 구조화된 설문지를 이용하여 수집한 자료를 분석하였다.

측정도구로는 감정노동, 이직의도, 감성지능을 사용하였고, 수집된 자료는 빈도와 백분율, 평균과 표준편차를 이용한 기술통계와 감정노동과 이직의도, 감성지능의 차이는 T-test, 일원변량분석(ANOVA)을 이용하였으며 Duncan 사후검정을 이용하였다. 감정노동과 이직의도, 감성지능과의 관계는 Pearson's Correlation Coefficient를 구하여 분석하였고 마지막으로 감정노동과 이직의도와의 관계에서 감성지능의 조절효과는 다중회귀분석을 사용하여 분석하였다.

이 연구 결과는 다음과 같다.

첫째, 대상자의 평균점수는 감정노동은 3.21점, 이직의도는 3.31점, 감성지능은 4.57점 이었다. 둘째, 대상자의 인구학적 특성에 따른 감정노동은 연령, 결혼상태, 직위, 교대유무에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 인구학적 특성에 따른 이직의도는 연령, 근무년수, 이직경험에 따라 유의한 차이를 보였다. 마지막으로 대상자의 인구학적 특성에 따른 감성지능은 근무부서를 제외한 연령, 결혼 상태, 근무년수, 학력, 직위, 이직경험, 교대근무에 따라 유의한 차이를 보였다. 셋째, 감정노동과 이직의도는 순상관관계가 있었으며 감정노동과 감성지능, 감성지능과 이직의도와는 역상관관계가 있는 것으로 조사 되었다. 넷째, 감정노동과 이직의도와의 관계에서 감성지능의 조절효과 검정을 위

하여 3단계의 위계적 회귀분석을 실시하였다. 이직의도를 종속변수로 하고 감정노동과 조절변수인 감성지능을 독립변수로 한 회귀분석 결과 감정노동과 이직의도와외 관계는 감성지능 즉 감성지능의 하위요소인 자기감성지능 이해와 감성활용에 의해 조절 되고 있는 것으로 나타났다.

간호사는 신속, 정확하며 응급시에는 빠른 대처를 해야 하는 업무를 담당하고 있고 다양한 보건의료인과 협력관계를 유지하고 동시에 친절한 간호사의 모습을 제공하여야 하기 때문에 항상 감정노동에 직면해 있으며 이는 간호사의 이직의도를 증가시킨다. 그러나 감정노동과 이직의도와외 관계는 감성지능 중 자기감성지능 이해와 감성활용에 의해 조절되고 있는 것으로 나타났다. 따라서 간호조직은 간호사들이 자신의 감정을 이해하고 표현할 줄 알며 자신이 지니고 있는 감성정보를 긍정적으로 활용할 수 있도록 하는 프로그램을 개발하여 간호인력의 수급에 어려움을 겪고 있는 병원의 간호사들의 이직의도를 낮출 수 있도록 하여야 할 것이다.

## 2. 제언

이 연구의 결과를 바탕으로 다음과 같이 제언을 하고자 한다.

첫째, 이 연구는 전라남도 S시의 일부 종합병원에 종사하고 있는 간호사를 대상으로 하였으므로 본 연구를 일반화하기 위해서는 표본 지역의 확대를 통한 반복 연구를 시행할 것을 제언한다.

둘째, 이직의도는 다양한 요인에 의해 영향을 받기 때문에 감성지능 조절만으로 이직의도의 중재효과를 분석하기에 한계가 있으므로 이직의도를 중재할 수 있는 다른 변수들을 활용한 연구가 필요하다.

셋째, 이 연구의 결과를 기초로 간호조직의 효율적 관리를 위해 감성지능을 높이기 위한 프로그램개발에 대한 연구를 제언한다.

## 참고문헌

---

- 강길현(2013). 사회복지사의 이직의도 형성과정에서 감성지능의 조절효과에 관한 연구. 석사학위논문, 조선대학교, 광주.
- 김미란(2007). 간호사의 조직몰입과 경력몰입이 이직의도에 미치는 영향. 석사학위논문, 이화여자대학교, 서울.
- 김민주(1998). 호텔 종업원의 감정노동이 직무관련태도에 미치는 영향. 관광학연구, 21(2), pp.129-141.
- 김수현(2012). 외래간호사의 감정노동이 정신건강에 미치는 영향. 행정대학원 석사학위논문, 가톨릭대학교, 서울.
- 김영란(2007). 임환자를 간호하는 간호사의 이직의도에 관한 연구. 석사학위논문, 전남대학교, 광주.
- 김영미(1994). 임상간호사의 이직의도 및 이직에 관한 연구. 석사학위논문, 서울대학교, 서울.
- 김인순(2009). 간호사의 감정노동과 소진, 이직의도와와의 관계에서 자기 효능감과 사회적 지지의 역할. 간호행정학회지, 15(4), pp.515-526.
- 김철구(2008). 학교장의 감성리더십과 교사의 감성지능 및 직무만족이 교사의 학교조직몰입에 미치는 영향. 박사학위논문, 인하대학교, 인천.
- 김형섭(2005). 호텔종사원의 직무스트레스, 직무만족, 조직몰입과 이직의도와의 관계. 관광학연구, 19(3), pp.203-225.
- 두은영, 임지영, 서문경애, 김인아(2005). 간호사가 지각하는 내부마케팅 활동정도가 간호사의 이직의도, 간호업무수행 및 간호업무생산성에 미치는 영향. 간호행정학회지, 11(1), pp.1-12.
- 박인아(2007). 간호사의 성격, 감정노동이 직무태도에 미치는 영향. 석사학위논문, 한양대학교, 서울.
- 박찬욱(2010). 팀원의 감성지능이 팀워크의 질 및 성과에 미치는 영향에 관한 연구. 석사학위논문, 서강대학교, 서울.
- 박현숙(2002). 간호사가 인지하는 역할명확성, 직무특성과 이직의도와의 관계. 석사학위논문, 연세대학교, 서울.
- 변대식, 염영희(2009). 임상간호사의 소진에 영향을 미치는 요인-감정노동을 중심으로-.

간호행정학회지, 15(3), pp.444-454.

- 변대식(2009). 임상간호사의 소진에 영향을 미치는 요인 -감정노동을 중심으로-. 석사학위 논문, 중앙대학교, 서울.
- 배은주(2012). H호텔종사원의 감정노동과 감성지능이 직무스트레스에 미치는 영향. 석사학위논문, 고려대학교, 서울.
- 백대원(2012). 임상간호사의 감정노동과 소진의 관계에서 사회적 지지와 감성지능의 효과. 석사학위논문, 중앙대학교, 서울.
- 서지선(2011). 요양보호사의 감정노동과 직무성과의 관계 연구: 직무자원의 조절효과 분석. 석사학위논문, 중앙대학교, 서울.
- 송미라, 박금주(2011). 외래간호사의 감정노동. 간호행정학회지 17(4), pp.451-461.
- 신미경, 강현임(2011). 간호사의 감정노동과 직무스트레스가 신체화 증상에 미치는 영향에 관한 분석. 간호행정학회지, 17(2), pp.158-167.
- 송윤정(2011). 간호사의 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향. 석사학위논문, 가톨릭대학교, 서울.
- 양은경(2010). 직장인의 직무스트레스와 직무만족도 및 이직의도에 관한연구 - 중소기업 직원을 중심으로. 석사학위논문, 고려대학교, 서울.
- 어금숙, 허혜경, 김기경, 조용자, 김은희, 김순자(2004). 병원 임상간호사의 직무특성 및 직무만족과 이직의도와외의 관계. 임상간호연구, 9(2), pp.81-92.
- 오영미(2010). 간호사의 감정노동과 조직유효성에 관한 연구. 석사학위논문, 한양대학교, 서울.
- 이경희, 송정수(2010). 간호사의 감성지능이 자기효능감과 직무스트레스에 미치는 영향. 간호행정학회지, 16(1), pp.17-25.
- 이숙(2010). 간호사의 정서지능과 직무스트레스. 간호행정학회지, 16(4), pp.466-474.
- 이순늬(2010). 간호사의 감정노동과 소진 및 직무몰입의 관계. 석사학위논문, 한양대학교, 서울.
- 이명혜(2009). 간호사의 직무스트레스가 소진에 미치는 영향에 관한 연구 - 감성지능을 중심으로-. 석사학위논문, 창원대학교, 경남.
- 이병수(2010). 액션러닝 팀원의 감성지능이 의사소통 역량에 미치는 영향: 팀 -구성원 교환관계 및 팀원이 지각하는 러닝 코치 감성지능의 매개효과 검증. 산업경제 연구, 23(2), pp.929-954.

- 임지선(2004). 종업원의 감성지능과 종업원의 태도. 행동간의 관계에 관한 연구. 석사학위논문, 고려대학교, 서울.
- 임지영(2008). 감정노동을 중심으로 한 노인주간·단기보호시설 종사자들의 소진에 영향을 미치는 원인 변수에 관한 연구. 석사학위논문, 이화여자대학교, 서울.
- 유성자, 최연희(2009). 일지역 중소병원 간호사의 이직의도에 영향을 미치는 예측요인. 간호행정학회지, 5(1), pp.16-25.
- 윤혜미(2009). 신규간호사의 이직의도 관련 요인. 석사학위논문, 부산대학교, 부산.
- 전준희(2010). 임상간호사의 감정노동이 소진과 직무만족도에 미치는 영향. 석사학위논문, 경북대학교, 대구.
- 차문영(2007). 카지노 종사원의 감정노동이 소진에 미치는 영향-복지후생의 조절효과를 중심으로. 석사학위논문, 경기대학교, 경기도.
- 차선경, 신이수, 김경영, 이보영, 안수연, 장향순 외(2009). 간호사의 감정노동과 영향요인에 관한 연구. 임상간호연구, 15(2), pp.29-41.
- 최금창, 최우성(2006). 호텔종사원의 감성지능이 성과에 미치는 영향. 관광학연구, 30(6), pp.113-133.
- 최은주(2011). 간호사의 감성지능이 조직몰입과 조직성과에 미치는 영향. 석사학위논문, 삼육대학교, 서울.
- 한금선(2007). 환자-의료인 신뢰 높이는 의사소통. 간협신보, 2007.08.09, p.4.
- 병원간호사회(2010). 병원 간호인력 현황 실태조사. 병원간호사회. 2009년 사업보고서. <http://khna.or.kr>.
- 병원간호사회(2011). 심층적 면담을 통한 병원간호사의 이직패러다임 모형 개발과 이직 원인 조사. 병원간호사회.
- Ashforth, B. E., Humphery, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), pp.88-115.
- Boudreau, J. W., Berger, C. J. (1985). Decision-theoretic utility analysis applied to employee separations and acquisitions. *Journal of Applied Psychology*, 70, pp.581-612.
- Hochschild, A. R. (1983). *The mamaged heart: commercialization of Human Feeling*. University of California Press.

- McQueen, A. (2004). Emotional intelligence in nursing work. *Journal of Advanced Nursing*, 47(1), pp.101-108.
- Lawler, E. E. (1983). *Satisfaction and Behavior*. New York: McGraw hill.
- Morris, J. A., Feldman, D. C. (1996). The Dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), pp.986-1010.
- Wong, C., Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13(3), pp.243-274.

박수미는 성가롤로병원 간호사로서 주요 관심분야는 심장혈관질환 간호 분야이며, 현재 심장혈관센터 코디네이터로 근무하고 있다.

(E-mail: livera02@hanmail.net)

박옥임은 충남대학교에서 사회학 박사학위를 받았으며 현재 순천대학교 사회복지학부 교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 지역사회복지, 가족복지, 여성복지, 노인복지, 청소년복지, 농촌사회복지 등에 관한 연구를 하고 있다.

(E-mail: parkok@sunchon.ac.kr)

문희는 전남대학교에서 간호학 박사학위를 받았으며 현재 광양보건대학교 간호학과 교수로 재직 중이다. 주요 관심분야는 여성건강 및 보건복지 분야이다.

(E-mail: moon6404@hanmail.net)



# The Effect of the Emotional Intelligence on the Relationship between Emotional Labor and Turnover Intention of the General Hospital Nurses

**Park, Su Mi**

(St.Carollo General hospital)

**Park, Ok Im**

(Sunchon National University)

**Moon, Hee**

(Gwangyang Health College)

---

The purpose of this study is to examine the effect of emotional intelligence on the relationship between emotional labor and turnover intention of nurses who work in general hospitals. The sample for this study consisted of 278 nurses from a general hospital which is located in a city in Chonnam province. Data were collected from October 16 to October 22, 2012 and analyzed with the program of SPSS Win 17.0. The result of this study is as follows: The score of emotional labor for nurses was 3.21, which indicates above the average. The score of nurses' turnover intent was 3.31, which indicates above average. The score of emotional intelligence was 4.57, which indicates above average. The analysis of the correlation, emotional labor and emotional intelligence with emotional intelligence and turnover intent have a significant negative correlation. Emotional labor and turnover intent have a significant positive correlation. The control of emotional intelligence by the subcategories, understanding of self-emotional and emotional utilization being controlled, appeared from emotional intelligence in the relationship between emotional labor and turnover intention. There is not a modulating effect by the understanding of others' emotion and the emotional regulation which are a subcategories of emotional intelligence. In summary, it was found that the relations between emotional labor and turnover intention is controlled by self-emotional intelligence comprehension of emotional intelligence and emotional utilization. Therefore, it is necessary to develop an emotional program, which can comprehend emotional intelligence and improve emotional utilization of individual nurse, to decrease the turnover intention of nurse and the emotional labor in an organization.

---

**Keywords:** Emotional Intelligence, Emotional Labor, Turnover Intention