



# 임상간호사의 감정노동과 심리적 안녕감의 관계에서 감성지능의 매개효과

강수미<sup>1)</sup> · 배선희<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>동아대학교 간호학과, <sup>2)</sup>아주대학교 간호대학 · 간호과학연구소

## The Mediating Effect of Emotional Intelligence on the Relationship between Emotional Labor and Psychological Well-being of Clinical Nurses

Kang, Su-Mi<sup>1)</sup> · Bae, Sun Hyoung<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Department of Nursing, Dong-A University, Busan

<sup>2)</sup>College of Nursing · Nursing Research Institute, Ajou University, Suwon, Korea

**Purpose:** The purpose of this study is to determine the mediator or moderator effect of clinical nurses' emotional intelligence on the relationship between the emotional labor and psychological well-being. **Methods:** Data was collected from 240 nurses in tertiary hospitals located in B city using structured questionnaires. Data was analyzed with descriptive statistics, Pearson's correlation coefficient and hierarchical multiple regression using the SPSS program. **Results:** Clinical nurses' emotional intelligence had a significant correlation with emotional labor ( $r = -.13, p = .039$ ) and psychological well-being ( $r = .52, p < .001$ ). Also, clinical nurses' emotional intelligence showed mediating effects between the emotional labor and psychological well-being. However, emotional intelligence did not show moderating effects. **Conclusion:** The results of this study show that the clinical nurses' emotional intelligence has an important influence on nurses' emotional labor and psychological well-being. This finding points to the importance of emotional intelligence to increase psychological well-being and suggests that the hospital should develop education and training programs to enhance nurses' emotional intelligence and promote clinical nurses' psychological well-being.

**Key Words:** Emotional intelligence, Psychological stress, Psychological adaptation, Nurses

## 서론

### 1. 연구의 필요성

최근 의료소비자들의 의료서비스 요구도가 증가함에 따라 병원은 고객에 대한 서비스의 질적 향상을 위해 친절서비스 교육 강화 및 지속적인 조사를 통해 적절한 의료진의 감정표현과 행동의 규칙이 준수되고 있는지를 감독하고 있다(Kim,

2009). 그 결과 간호사는 자신의 본래의 감정을 숨긴 채 항상 미소를 지으며 밝은 표정으로 대상자를 대하고 대상자가 우호적인 느낌을 갖도록 자신의 감정표현을 관리하며 분노와 실망과 같은 부정적인 감정의 표현을 억압하는 훈련을 받고 있다(Baik & Yom, 2012; Picardo, López-Fernández, & Hervás, 2013). 뿐만 아니라 간호사는 전인적 간호를 제공하기 위하여 단순히 환자의 신체적 어려움뿐만 아니라 정신적 디스트레스(distress)에도 관심을 가지고 항상 환자 곁에 가까이 머물면

**주요어:** 감성지능, 정서적 스트레스, 심리적 적응, 간호사

**Corresponding author:** Kang, Su-Mi

Department of Nursing, Dong-A University, 32 Daesingongwon-ro, Seo-gu, Busan 602-714, Korea.  
Tel: +82-51-240-2947, Fax: +82-51-240-2920, E-mail: rkdtal@hanmail.net

- 이 논문은 제1저자의 석사학위논문을 수정하여 작성한 것임.

- This manuscript is a revision of the first author's master thesis from Dong-A University.

Received: Oct 9, 2015 / Revised: Nov 12, 2015 / Accepted: Nov 12, 2015

서 돌봄을 제공하기 때문에 긴장감과 높은 감정적 스트레스를 경험하고 있다(Karimi, Leggat, Donohue, Farrell, & Couper, 2013; McQueen, 2004).

감정노동은 고객을 대할 때 자신의 감정을 조절하여 조직이 요구하는 형태로 표현하기 위해 자신의 어조, 표정, 몸짓 등을 조절하려는 노력을 의미하는 것으로(Hochschild, 1983), Huynh, Alderso와 Thompson (2008)은 감정노동을 간호사가 환자를 돌보는 동안 경험하게 되는 개인의 자율적, 표면적 혹은 깊은 감정을 사회적으로 표현하여 업무적 인간(work persona)으로 적응하는 과정이라고 정의하였다. 즉, 간호사가 환자를 돌보고 돕기 위하여 예의 바르고 존경하며 고려하는 태도를 유지하며 환자에게 유용한 정보 및 충고를 제공하고, 필요시 환자에게 신체적 도움 제공, 또는 지지적 행동을 하는 것이 이에 해당한다(McQueen, 2004). 하지만 이러한 감정노동이 지속적으로 증가할 경우 감정의 부조화를 경험하게 되어 개인의 자존감 감소, 우울과 냉소 증가와 같은 정서적 소진을 경험하게 되고, 적절한 시기에 조절되지 못할 경우 노동 소외를 야기하며, 순환기, 소화기, 호흡기 및 기타 기관의 장애와 근·골격계 증상, 두통, 동통 등 신체적 기능 이상의 문제를 초래하는 등 간호사의 심리적 안녕감을 저해하고 나아가 신체적 건강과 조직의 효율적인 운영에 부정적인 영향을 미치는 것으로 알려져 있다(Karimi et al., 2013; Kim et al., 2005; Yoon & Kim, 2013).

한편 심리적 안녕감은 개인의 삶의 질을 구성한다고 여겨지는 심리적 측면들의 합으로 심리적 안녕감이 높은 사람은 자신을 긍정적으로 받아들이고, 다른 사람들과 신뢰성 있고 따뜻한 관계를 형성하며, 주변 환경을 잘 통제하고, 스스로의 원칙이나 기준에 따라 자율적으로 결정하고 행동하며 삶의 목적이나 의미를 견지하고서 자신의 능력이나 소질을 키워나가는 것이다(Kim, Kim, & Cha, 2001; Ryff, 1989). 따라서 심리적 안녕감이 높은 간호사는 동료 및 환자들과 긍정적으로 상호작용하고, 독자적인 업무를 자율적인 판단에 의해 수행하며, 주변 환경을 조절하는 능력을 함양할 수 있으며, 또한 간호업무에 긍정적인 영향을 주어 더욱 질적인 간호를 수행하고, 직무 만족도 향상 및 이직률 감소와 같은 긍정적 결과를 나타낼 수 있다. 하지만 감정노동을 많이 경험하는 경우 심리적 안녕감이 저하되는 것으로 알려져 있으므로(Karimi et al., 2013), 이를 완화할 수 있는 요인을 규명하는 것이 무엇보다 중요하다. 이와 관련하여 감정노동을 조절하거나 매개하여 심리적 안녕감을 향상시킬 수 있는 요인으로 최근 다양한 학문에서 긍정적 효과가 입증되고 있는 감성지능을 고려할 수 있다.

감성지능은 인간이 가지고 있는 심리적 성향 중 긍정적 감정

성향으로 다양한 상황에서 자신과 타인의 감성을 정확하게 이해하고, 자신의 감성을 상황에 따라 적합한 행동으로 조절하고 활용할 수 있는 능력을 의미한다(Wong & Law, 2002). 이는 개인의 심리적 자원에 속하는 것으로 간호사는 사람 중심의 도움을 제공하는 전문직으로서 간호 현장에서 자신의 감정에 따라 즉각적으로 반응하는 충동적인 행동보다는 자신의 감정을 상황에 따라 적합한 행동으로 나타내어야 하므로 스트레스 상황이 주어지더라도 이를 긍정적으로 평가하고 바람직한 방향으로 대처할 수 있어야 하기 때문에 높은 감성지능이 요구된다(Zhu, Liu, Guo, Zhao, & Lou, 2015). 이러한 감성지능이 낮은 사람은 정서적으로 갈등을 일으키며 스트레스 지각 정도가 높고 사회생활에서도 적응이 어렵지만 감성지능이 높은 사람은 스트레스 상황이 주어지더라도 긍정적으로 평가하고 바람직한 방향의 대처행동을 나타내는 것으로 알려져 있다(Lopes et al., 2004; Shin & Park, 2013). 즉 감성지능은 감정노동이 심한 직업인 간호사에게 감정노동에 따른 직무 스트레스, 소진, 이직 의도를 중재하고(Lee & Song, 2010; Park, Park, & Moon, 2013), 나아가 효과적인 감정대처를 통해 감정노동을 감소시키고 심리적 안녕감을 향상시키는 데 매우 중요하게 보고되고 있다(Carmeli, 2003; Karimi et al., 2013). 이에 지금까지 경영, 서비스, 간호 관련 연구를 통해서 감성지능이 감정노동을 경험하는 사람들에게서 감정을 효과적으로 조절하거나 혹은 감정노동이 감성지능의 매개를 통해 이직, 소진, 혹은 직무 스트레스와 같은 부정적인 결과에 영향을 미치는지를 알아보는 연구가 주로 수행되고 있다(Baik & Yom, 2012; Görgens-Ekermans & Brand, 2012; Karimi et al., 2013; Lee & Song, 2010; Park et al., 2013). 하지만 감성지능의 긍정적인 효과에도 불구하고 감성지능이 감정노동에 어떤 관계변수의 작용을 하여 심리적 안녕감에 영향을 미치는가에 대한 연구, 즉, 간호사의 심리적 안녕감을 높이기 위한 감성지능의 조절효과 혹은 매개효과에 대한 검증은 부족한 상태이다.

따라서 본 연구에서는 간호조직 내에서 임상간호사의 감정노동과 심리적 안녕감과의 관계에서 감성지능의 역할을 규명하고자 하며, 구체적으로 감성지능이 감정노동과 심리적 안녕감의 관계를 조절하는지 혹은 매개하는지를 파악함으로써 임상간호사의 심리적 안녕감을 높이고 나아가 간호의 질 향상에 도움이 될 수 있는 기초자료를 제공하고자 한다.

## 2. 연구목적

본 연구의 목적은 임상간호사의 감정노동과 심리적 안녕감

의 관계에서 감성지능이 미치는 효과를 규명하기 위함이며, 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 일반적 특성을 확인한다.
- 대상자의 감성지능, 감정노동, 심리적 안녕감을 확인한다.
- 대상자의 감성지능, 감정노동, 심리적 안녕감 간의 상관 관계를 확인한다.
- 대상자의 감정노동과 심리적 안녕감의 관계에서 감성지능의 조절효과를 확인한다.
- 대상자의 감정노동과 심리적 안녕감의 관계에서 감성지능의 매개효과를 확인한다.

## 연구방법

### 1. 연구설계

본 연구는 임상간호사의 감정노동과 심리적 안녕감의 관계에서 감성지능의 조절효과와 매개효과를 확인하기 위한 서술적 상관관계 조사연구이다.

### 2. 연구대상

본 연구는 2014년 7월 1일부터 7월 31일까지 B광역시에 소재한 3개의 대학병원에 근무하는 간호사를 대상으로 자기기입식 설문조사를 실시하였다. 본 연구에서는 감정노동의 양상은 근무경력과 3교대 여부에 따라 차이가 있다는 선행연구의 결과(Park et al., 2013)를 고려하여, 간호사의 감정노동에 감성지능의 역할을 규명하기 위하여 연구대상자를 3교대 근무를 하는 간호사 중 병원 근무경력이 1년 이상인 간호사 중 본 연구 목적을 이해하고 자발적으로 참여하기로 동의한 간호사를 대상으로 하였다. 본 연구대상자의 표본크기는 G\*Power 3.1.6 프로그램을 이용하여 90% 검정력 수준에서 회귀분석(유의수준 .05, 효과크기 .1)에 필요한 표본수를 산정한 결과 최소 230명이 요구되었다. 탈락율 20%를 고려하여 대상자를 모집하였고, 최종 분석에는 불성실한 응답 및 선정기준에 부합하지 않은 설문지를 제외하고 총 240부가 포함되었다.

### 3. 연구도구

#### 1) 감성지능

감성지능은 Wong과 Law (2002)가 개발하여 타당성과 신뢰성을 검증하고 Choi (2010)가 한국어로 번역한 도구를 사

용하여 측정하였다. 본 도구는 자신의 감성이해 4문항, 타인 감성이해 4문항, 감성조절 4문항, 감성활용 4문항으로 총 16 문항으로 구성되었다. 각 문항은 ‘매우 그렇다’ 7점에서 ‘전혀 아니다’ 1점의 7점 Likert 척도로 측정하며, 점수범위는 1~7점으로 점수가 높을수록 감성지능이 높은 것을 의미한다. 도구의 개발 당시 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 .87이었고, Choi (2010)의 연구에서는 .90이었다. 본 연구에서 전체 문항의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 .89이었고, 하부영역별 신뢰도는 자신의 감성이해 .74, 타인 감성조절 .69, 감성활용 .69, 감성조절 .82이었다.

#### 2) 감정노동

감정노동은 Morris와 Feldman (1996)이 개발하고 Kim (1998)이 번역하여 수정·보완한 도구를 사용하여 측정하였다. 본 도구는 감정표현의 빈도 3문항, 감정표현의 주의정도 3문항, 감정적 부조화 3문항으로 총 9문항으로 구성되었다. 각 문항은 ‘매우 그렇다’ 5점에서 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점의 5점 Likert 척도로 측정하며, 점수범위는 1~5점으로 점수가 높을수록 감정노동이 높음을 의미한다. 도구의 개발 당시 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 .86이었고, Kim (1998)의 연구에서는 .86이었다. 본 연구에서 전체 문항의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 .81이었고, 하부영역 별 신뢰도는 감정표현의 빈도 .54, 감정표현의 주의정도 .42, 감정적 부조화 .81이었다.

#### 3) 심리적 안녕감

심리적 안녕감은 Ryff (1989)가 개발하고 Kim 등(2001)이 수정, 번역한 도구로 측정하였다. 본 도구는 자아수용 8문항, 긍정적 대인관계 7문항, 자율성 8문항, 환경에 대한 통찰력 8문항, 삶의 목적 7문항, 개인적 성장 8문항으로 총 46문항으로 구성되었다. 각 문항은 ‘매우 그렇다’ 5점에서 ‘전혀 아니다’ 1점의 5점 Likert 척도로 측정하며, 점수범위는 1~5점으로 점수가 높을수록 심리적 안녕감이 높음을 의미한다. 도구의 개발 당시 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 .86~.93이었고, Kim 등 (2001) 연구에서는 .66~.76이었다. 본 연구에서 전체 문항의 신뢰도 Cronbach's  $\alpha$ 는 .90이었고, 하부영역 별 신뢰도는 자아수용 .81, 긍정적 대인관계 .77, 자율성 .68 환경에 대한 통찰력 .71, 삶의 목적 .74, 개인적 성장 .68이었다.

### 4. 자료수집

본 연구를 시행하기에 앞서 D대학교 연구윤리심의회의 승

인을 받고 해당 병원의 간호부의 협조를 구한 후 진행하였다. 먼저 연구자가 대상 병원의 간호부를 방문하여 연구목적에 대해 설명하고 대상 병원의 연구승인 절차에 따라 연구 허락을 받았다. 설문지는 간호부를 통하여 단위별 간호사에게 설문지를 일괄 배부하였으며, 대상자는 동봉된 연구참여 동의서를 작성한 후 설문지를 작성하도록 한 후 연구자가 직접 회수하였다. 설문지 작성 시간은 10~15분이 소요되었고, 설문 응답에 대한 감사의 표시로 모든 대상자에게 간단한 답례품을 제공하였다.

### 5. 자료분석

수집된 자료는 IBM SPSS 21.0 통계 프로그램을 이용하여 다음과 같이 분석하였다.

- 대상자의 일반적인 특성은 실수와 백분율로 분석하였다.
- 대상자의 감성지능, 감정노동 및 심리적 안녕감은 평균과 표준편차로 분석하였다.
- 대상자의 감성지능, 감정노동 및 심리적 안녕감 간의 상관관계는 Pearson's correlation으로 분석하였다.
- 감정노동과 심리적 안녕감의 관계에서 감성지능의 조절효과 및 매개효과를 검증하기 위하여 위계적 회귀분석을 실시하였다. 본 연구에서는 조절효과 검증단계에서 독립변수와 독립변수와 조절변수 간의 상호작용을 실시한 변수 간에 다중공선성의 문제가 발생할 수 있기 때문에 중심화(zero-centering)의 방법을 이용하였다. 이는 독립변수에서 독립변수의 평균값을 빼고, 조절변수에서 조절변수의 평균값을 빼서 새로운 편차점수로 변화된 독립변수와 조절변수를 만들어 서로 상호작용을 실시하는 것이다(Baron & Kenny, 1986). 다음으로 매개효과를 검증하기 위하여 Baron과 Kenny (1986)가 제시한 절차에 따라 3단계로 나누어 회귀분석을 실시하였으며 Sobel test를 사용하여 매개효과와 유의성 검증을 실시하였다.

### 6. 윤리적 고려

본 연구는 연구대상자의 권리를 고려하여 본 연구자가 속해 있는 학교의 윤리심의위원회의 승인(2-1040709-AB-N-01-201404-HR-15-02)을 받아 수행하였다. 연구 전 연구대상자에게 연구의 목적과 내용을 설명하고, 수집된 자료는 익명으로 처리되며 설문에 포함된 내용은 연구 이외의 다른 목적으로는 사용되지 않음을 설명하였다. 그리고 본 연구에 대한 참

여가 자발적으로 이루어지고, 연구참여 과정에서 응답을 원하지 않을 시에는 언제든지 참여 취소가 가능함을 설명하였으며, 대상자의 권리나 내용에 대해 궁금한 사항이 있을 때 연락을 취할 수 있도록 책임연구자의 이름과 연락처를 제공한 뒤 연구참여에 대한 서면 동의서를 받았다.

## 연구결과

### 1. 대상자의 일반적 특성

대상자는 20~29세가 61.7%로 가장 많았고, 미혼이 74.2%였고, 종교는 없음이 53.8%였다. 또 학력은 간호학사가 64.6%로 가장 많았고, 총 임상경력은 5년 초과가 45.0%로 가장 많았으며, 3년 이하는 36.2%였다. 직위는 일반간호사가 93.3%였고, 근무부서는 일반병동이 77.5%였다. 근무 시 1인당 담당 환자 수는 15~24명이 49.2%로 가장 많았고, 14명 이하는 31.2%였으며, 급여 수준은 250만원 미만이 50.8%였고, 250만원 이상은 49.2%였다(Table 1).

**Table 1.** General Characteristics of Subjects (N=240)

Variables	Categories	n (%) or M±SD
Age (year)	20~29	148 (61.7)
	30~39	79 (32.9)
	≥ 40	13 (5.4)
Marital status	Single	178 (74.2)
	Married	62 (25.8)
Religion	No	129 (53.8)
	Yes	111 (46.2)
Education level	Diploma	71 (29.6)
	Bachelor	155 (64.6)
	Master	14 (5.8)
Clinical career (year)		5.94±5.07
	≤ 3	87 (36.2)
	3~5	45 (18.8)
	> 5	108 (45.0)
Position	Staff nurse	224 (93.3)
	Charge nurse	16 (6.7)
Work unit	General unit	186 (77.5)
	Special unit	54 (22.5)
Number of assigned patient (person/duty)		17.10±9.29
	≤ 14	75 (31.2)
	15~24	118 (49.2)
	≥ 25	47 (19.6)
Annual income (1,000 won)	< 2,500	122 (50.8)
	≥ 2,500	118 (49.2)



### 2. 감정노동, 감성지능 및 심리적 안녕감

대상자의 감성지능은 평균  $4.59 \pm 0.66$ 점이었으며, 하위영역은 자기감성이해의 평균이  $4.89 \pm 0.77$ 점으로 가장 높았고, 다음으로 타인 감성이해  $4.77 \pm 0.76$ 점, 감성활용  $4.59 \pm 0.82$ 점, 감성조절  $4.13 \pm 0.98$ 점 순이었다. 한편 감정노동은 평균  $3.34 \pm 0.50$ 점이었으며, 하위영역은 감정노동 빈도의 평균이  $3.74 \pm 0.54$ 점으로 가장 높았고, 다음으로 감정표현의 주의정도  $3.30 \pm 0.52$ 점, 감정적 부조화  $2.97 \pm 0.74$ 점 순이었다. 심리적 안녕감은 평균  $3.30 \pm 0.34$ 점이었으며, 하위영역은 긍정적 대인관계의 평균이  $3.62 \pm 0.53$ 점으로 가장 높았고, 다음으로 개인적 성장  $3.33 \pm 0.45$ 점, 삶의 목적  $3.32 \pm 0.49$ 점, 환경에 대한 통찰력  $3.24 \pm 0.43$ 점, 자아수용  $3.22 \pm 0.48$ 점, 자율성  $3.10 \pm 0.31$ 점 순이었다(Table 2).

### 3. 감성지능, 감정노동 및 심리적 안녕감 간의 상관관계

감성지능, 감정노동 및 심리적 안녕감 간의 상관관계를 분

석한 결과(Table 3), 감성지능은 감정노동과 통계적으로 유의한 부적 상관관계를 보였으며( $r = -.13, p = .039$ ), 심리적 안녕감과는 통계적으로 유의한 정적 상관관계( $r = .52, p < .001$ )를 보였다. 한편, 감정노동은 심리적 안녕감과 통계적으로 유의한 상관관계( $r = -.37, p < .001$ )를 보였다.

### 4. 감정노동과 심리적 안녕감의 관계에서 감성지능의 조절효과

대상자의 감정노동과 심리적 안녕감의 관계에서 감성지능의 조절효과를 검증한 결과는 Table 4와 같다. 1단계에서 독립변수인 감정노동을 종속변수 심리적 안녕감에 회귀분석한 결과 통계적으로 유의하게 나타났다( $\beta = -0.37, p < .001$ ). 그리고 2단계에서 조절변수인 감성지능을 투입한 결과 감정노동을 통제하였을 경우 감성지능이 심리적 안녕감에 유의하게 나타났다( $\beta = 0.48, p < .001$ ). 마지막 3단계에서 감정노동과 감성지능의 상호작용항을 투입하였을 경우의 상호작용항은 통계적으로 유의하지 않아( $\beta = 0.01, p = .872$ ), 감성지능

**Table 2.** The level of Emotional Intelligence, Emotional Labor, and Psychological Well-being (N=240)

Variables	M±SD	Min~Max	Range
Emotional intelligence	4.59±0.66	1.00~7.00	3.13~6.13
Self emotion appraisal	4.89±0.77	1.00~7.00	3.00~6.75
Other's emotion appraisal	4.77±0.76	1.00~7.00	2.75~6.75
Regulation of emotion	4.13±0.98	1.00~7.00	1.50~6.25
Use of emotion	4.59±0.82	1.00~7.00	2.00~6.50
Emotional labor	3.34±0.50	1.00~5.00	1.67~4.67
Frequency of emotional labor	3.74±0.54	1.00~5.00	2.00~5.00
Attentiveness of emotional display	3.30±0.52	1.00~5.00	1.67~5.00
Mismatch of emotion	2.97±0.74	1.00~5.00	1.00~5.00
Psychological well-being	3.30±0.34	1.00~5.00	2.37~4.46
Self acceptance	3.22±0.48	1.00~5.00	1.88~4.63
Environmental mastery	3.24±0.43	1.00~5.00	1.88~4.63
Positive relations to other	3.62±0.53	1.00~5.00	2.29~4.86
Autonomy	3.10±0.31	1.00~5.00	2.38~4.13
Purpose in life	3.32±0.49	1.00~5.00	1.57~4.86
Personal growth	3.33±0.45	1.00~5.00	2.13~4.63

**Table 3.** Correlations between Emotional Intelligence, Emotional Labor, and Psychological Well-being (N=240)

Variables	Emotional intelligence	Emotional labor	Psychological well-being
	r (p)	r (p)	r (p)
Emotional intelligence	1	-.13 (.039)	.52 (< .001)
Emotional labor	-.13 (.039)	1	-.37 (< .001)
Psychological well-being	.52 (< .001)	-.37 (< .001)	1

은 감정노동과 심리적 안녕감 간에 조절효과가 없는 것으로 나타났다.

### 5. 감정노동과 심리적 안녕감의 관계에서 감성지능의 매개 효과

대상자의 감정노동과 심리적 안녕감의 관계에서 감성지능의 매개효과를 검증한 결과는 Table 5와 같다. 1단계인 독립변수인 감정노동이 매개변수인 감성지능 전체에 미치는 영향을 검증하기 위한 회귀분석에서는 표준회귀계수  $\beta$ 값 -0.13로 통계적으로 유의하였으며( $p=.039$ ), 2단계에서 독립변수인 감정노동이 종속변수인 심리적 안녕감에 미치는 영향은  $\beta$ 값 -0.37로 통계적으로 유의하였다( $p<.001$ ). 마지막으로 매개변수가 종속변수에 미치는 영향을 검증하기 위한 분석에서 독립변수인 감정노동을 통제된 상태에서 매개변수 감성지능은  $\beta$ 값 0.48로 통계적으로 유의하였으며( $p<.001$ ), 모형의 설명력은 35.5%로 나타났다( $F=67.85, p<.001$ ). 이 때 독립변수인 감정노동의  $\beta$ 값(-0.31)이 2단계의  $\beta$ 값(-0.37)보다 작아 감성지능이 매개효과를 가지는 것으로 나타났다. 한편 감성지능의 매개효과 크기에 대한 유의성 검증을 위해 Sobel test를 실시한 결과, 감정노동과 심리적 안녕감의 관계에서 감성지능의 부분적 매개효과를 확인하였다( $Z=-2.01, p=.044$ )(Table 5).

## 논 의

본 연구는 임상간호사의 감정노동과 심리적 안녕감의 관계에서 감성지능의 조절효과와 매개효과를 조사하기 위하여 시도되었다. 본 연구에서 감성지능의 평점은 최대 7점에서 4.59점으로 중간 수준 이상으로 나타났으며, 이는 종합병원 간호사를 대상으로 한 Choi (2010)의 연구와 Park 등(2013)의 연구에서 평점 4.66점과 평점 4.57점으로 보고한 것과 비슷하였다. 본 연구에서는 감성지능의 하위영역 중 자기감성이해의 평균 점수가 가장 높은 반면 감성조절의 평균 점수는 가장 낮게 나타나, 간호사는 자신의 감성에 대한 이해는 높은 반면 이를 조절하는 능력은 낮게 인식하는 것으로 나타났다. 즉, 간호사는 자신이 이해한 감성과 감정을 효과적으로 관리하고 감성영역을 더욱 강화해야 할 필요가 있는 것으로 확인되었다.

본 연구결과 감정노동은 평균 3.34점으로 이는 Park 등 (2013)의 연구와 Baik과 Yom (2012)의 연구에서 감정노동을 각 3.21점, 3.24점이라고 보고한 것과 유사하였다. 감정노동의 하위영역 중에서 감정표현 빈도의 평균 점수가 가장 높았고 그 다음으로는 감정표현의 주의정도, 감정적 부조화 순으로 나타나, 조직에서 요구하는 감정과 간호사가 느끼는 감정 간의 상충은 적으나, 간호사와 환자 간의 상호작용에서 간호사의 감정표현이 자주 일어나며 상호작용 시 요구되는 적절

**Table 4.** Moderating Effect of Emotional Intelligence on the Relationship between Emotional Labor and Psychological Well-being (N=240)

Variables	$\beta$	t	p	Adjusted R <sup>2</sup>	F	p
1. EL	-0.37	-6.22	< .001	.136	38.69	< .001
2. EL	-0.31	-5.94	< .001	.359	67.85	< .001
EI	0.48	9.14	< .001			
3. EL	-0.31	-5.92	< .001	.356	45.05	< .001
EI	0.48	9.09	< .001			
EL × EI	0.01	0.16	.872			

EI=Emotional intelligence; EL=Emotional labor.

**Table 5.** The Mediating Effect of Emotional Intelligence on the Relationship between Emotional Labor and Psychological Well-being (N=240)

Variables	$\beta$	t	p	Adjusted R <sup>2</sup>	F	p
1. EL → EI	-0.13	-2.08	.039	.014	4.31	.039
2. EL → PWB	-0.37	-6.22	< .001	.136	38.69	< .001
3. EL, EI → PWB				.359	67.85	< .001
EL → PWB	-0.31	-5.94	< .001			
EI → PWB	0.48	9.14	< .001			
Sobel test: Z=-2.01, p=.044						

EI=Emotional intelligence, EL=Emotional labor, PWB=Psychological well-being.

한 감정표현은 낮은 것으로 나타났다. 2013년 한국직업능력 개발원에서 시행한 감정노동의 직업별 실태조사 결과 간호사는 전체 203개 직종 중에서 15위를 차지하는 등 다른 직종에 비해 감정노동을 많이 수행하는 직업군으로 보고된 바 있다 (Han, 2013). 간호사는 다양한 건강문제를 가진 환자와 가족에게 돌봄을 제공하는 동시에 의사, 동료간호사 및 타부서 직원들의 노력을 환자에게 집중시키게 하는 조정 역할을 수행하면서 병원 내의 다른 보건의료직 종사자들보다 더 많은 감정노동을 경험하게 된다(Karimi et al., 2013; McQueen, 2004; Picardo et al., 2013). 이러한 간호사의 감정노동은 간호사 개인에게 뿐만 아니라 조직업무의 효율성 측면에서도 부정적 영향을 미칠 수 있으므로(Karimi et al., 2013; Kim et al., 2005; Yoon & Kim, 2013), 어떤 사람이나 상황에 따라 특정 감정을 느끼거나 표현해야 한다는 것과는 상관없이 자신의 감정을 적절히 표현할 수 있도록 내부 지침이나 의사소통 프로그램을 조직차원에서 마련하는 것이 필요하다.

본 연구결과에서 간호사의 심리적 안녕감은 심리적 안녕감은 평균 3.30점으로 최대 5점에서 중간 값보다 높게 나타났다. 이는 기혼 간호사를 대상으로 한 Park (2012)의 연구결과 3.31점과 비슷하였지만, 초등교사의 심리적 안녕감을 3.61점으로 보고한 선행연구(Ju, 2014; Park & Son, 2011)의 연구결과보다 점수가 낮아 타 직종에 비해서 간호사의 심리적 안녕감은 비교적 낮음을 알 수 있다. 하부요인을 살펴보면 자아수용 3.22점, 환경에 대한 통찰력 3.24점, 긍정적 대인관계 3.62점, 자율성 3.10점, 삶의 목적 3.32점, 개인적 성장 3.33점으로 긍정적 대인관계, 개인적 성장, 삶의 목적, 환경에 대한 통찰력, 자아수용, 자율성 순으로 높게 나타났다. 간호사는 다양한 유형의 환자와 밀접한 관계를 가지고 그들의 요구를 충족시켜 주어야 하고, 다른 건강관리팀과도 원만한 협력관계를 형성해야 하므로 간호사에게 대인관계 능력이 매우 중요하기 때문에(Choi & Sung, 2013), 하부요인 중에서 긍정적 대인관계가 가장 높게 나온 것으로 고려된다. 하지만 간호조직은 위계적이고, 의료진 사이에서 업무 중 상호의존적인 역할이 많은 간호사의 특성상 자율성을 가지기 어려운 상황이어서(Choi & Sung, 2013), 하부요인 중에서 자율성의 점수가 가장 낮은 것으로 나타났다. 그러므로 간호사의 심리적 안녕감을 높이기 위해서는 업무종사자 간에 긍정적인 표현을 독려하고 칭찬이나 격려와 같은 적절한 행동적 보상을 통해 긍정적 대인관계를 향상시키고, 간호사의 업무범위와 역할을 명확히 하여 간호업무 내에서 자신이 조직과 기관의 원칙에 따라 스스로 판단하고 수행할 수 있는 조직문화를 만들어야 할

것이다.

다음으로 감성지능과 감정노동 간의 상관관계를 분석한 결과, 감성지능은 감정노동과 부적 상관관계를 보여 감성지능이 높을수록 감정노동이 낮았다. 이는 종합병원간호사(Park et al., 2013)와 지역사회 간호사(Karimi et al., 2013)를 대상으로 선행연구에서 감성지능이 높을수록 감정노동이 낮다고 보고한 연구결과와 일치하였다. 간호사는 환자가 겪는 고통을 이해하여 전인간호를 제공하기 때문에 환자가 경험하는 신체적, 정신적 디스트레스(distress)에 더 많이 노출되어 있으며(McQueen, 2004), 업무의 특성상 다양한 보건의료직종과 대인관계를 지속함에 따라 감정적 부조화를 경험하게 된다(Görgens-Ekermans & Brand, 2012). 하지만 감성지능이 높은 사람은 자신과 타인의 감정을 이해하고 이를 적절하게 관리할 수 있기 때문에 타인과의 대인관계에서 경험하는 감정적 부조화를 조절하고 감정노동을 감소시킬 수 있다(McQueen, 2004). 다음으로 본 연구에서 감성지능은 심리적 안녕감과 정적 상관관계를 보여 감성지능이 높을수록 심리적 안녕감이 높은 것으로 나타났다. 감성지능 하부영역 중에서 자기 감성이해, 타인 감성이해, 감성 조절, 감성 활용 모두 심리적 안녕감과 정적 상관관계를 보였다. 감성지능은 업무에 대한 태도에 긍정적으로 영향을 미치고 대인관계 간의 충돌이나 관련된 스트레스를 예방하는 데 기여하므로(Carmeli, 2003), 감성지능이 높은 사람은 전반적 안녕감이나 심리적 기능이 높은 것으로 알려져 있다(Karimi et al., 2013). 하지만 본 연구에서와 같이 간호사를 대상으로 감성지능과 심리적 안녕감 간의 상관관계를 살펴본 선행연구를 찾을 수 없어 직접 비교하기 어렵다는 제한점이 있다. 한편, 본 연구대상자의 감정노동과 심리적 안녕감과의 관계는 부적 상관관계를 보였다. 이와 유사하게 Karimi 등(2013)의 연구에서도 감정노동이 높을수록 전반적 안녕감이 낮았는데, 이는 본인이 경험하는 감정과 표현하는 감정 간의 부조화에 따른 감정노동은 업무긴장을 높여 결과적으로는 개인의 안녕감을 저해할 수 있기 때문이다(Liu, Perrewe, Hochwarter, & Kachmar, 2004).

마지막으로 대상자의 감정노동과 심리적 안녕감 사이에 감성지능이 미치는 조절효과와 매개효과를 검증한 결과, 임상간호사의 감정노동이 심리적 안녕감에 미치는 영향은 감성지능의 수준에 따라 달라질 것이라는 감성지능의 조절효과는 지지되지 못하였다. 하지만 본 연구결과에서 감정노동과 심리적 안녕감 간의 관계에서 감성지능의 부분적 매개효과는 지지되었다. 이는 간호사가 지각하는 감성지능이 높고 낮음에 따라 감정노동이 심리적 안녕감에 다른 정도로 영향을 주는 것이

아니라 감성지능이 감정노동과 심리적 안녕감 사이에서 매개 역할을 하여 심리적 안녕감을 다르게 나타낼 수 있음을 의미한다. 비록 임상간호사를 대상으로 감정노동, 감성지능 및 심리적 안녕감을 살펴본 선행연구가 없어 본 연구결과를 직접 비교하기는 어렵지만, Schutte와 Malouff (2011)의 연구결과에서도 감성지능이 마음챙김과 주관적 안녕감을 포함한 긍정적인 감정 사이에서 매개효과가 있는 것으로 보고된바 있다. 감성지능이 높은 간호사는 감정노동이라는 스트레스 상황이 주어지더라도 긍정적으로 평가하고 바람직한 방향의 대처행동을 하므로(Lopes et al., 2004; Shin & Park, 2013), 감정노동으로 인한 부정적 결과를 완화하고 심리적 안녕감이 향상시킬 것으로 생각된다. 따라서 임상간호사의 감정노동을 줄이고 심리적 안녕감을 높이기 위해서는 간호사의 감성지능을 높이는 개인과 조직적 차원의 전략이 필요하다.

감성지능은 사람중심의 돌봄을 제공하는 전문직인 간호사에게는 매우 중요한 자산으로(McQueen, 2004), 간호사는 현장에서 자신의 감정에 따라 즉각적으로 반응하는 충동적인 행동보다는 자신의 감정을 상황에 따라 적합한 행동으로 나타내야 하고 스트레스 상황이 주어지더라도 이를 긍정적으로 평가하고 바람직한 방향으로 대처할 수 있어야 하기 때문에 높은 감성지능이 요구된다(Zhu et al., 2015). 하지만 자신의 감정표현에 제한된 경직된 조직문화나 친절을 강조하는 의료계의 최근 경향은 간호사의 감성조절능력에 부정적 영향을 미칠 수 있다. 따라서 간호사의 감성지능을 높여 심리적 안녕감을 향상시키기 위해서는 무엇보다 자신의 감정을 자유롭게 표현하는 데 어려움이 없는 신뢰할만하고 지지할만한 조직문화가 수립되어야 한다. 또한 간호사 스스로도 과도한 긴장과 스트레스를 야기하는 업무를 통해 자신의 감성이 무뎌지거나 무감각해지지 않도록 근무 외 시간에 예술작품을 관람하거나 감정표현 훈련에 참여하는 등 개인적으로 감성을 강화시키기 위해 노력해야 한다.

최근 감정노동이 심한 직업인 간호사에서 감성지능의 역할에 대한 관심이 증가하면서 감정노동에 대한 감성지능의 조절효과를 규명하기 위한 연구들이 꾸준히 시도되고 있다. 그 결과 감성지능은 감정노동에 따른 직무 스트레스, 이직의도 등의 부정적 결과를 완충하는 조절효과를 가지는 것으로 보고되고 있지만(Karimi et al., 2013; Park et al., 2013), 반대로 높은 감성지능은 오히려 감정노동의 부정적 영향을 더 증폭시켜 소진을 더 많이 경험하는 것으로 보고되는 등(Baik & Yom, 2012) 일관된 연구결과를 보고하지 못하고 있다. 그러므로 간호사의 감성지능이 감정노동에 어떠한 역할을 하는지

명확히 파악하기 위해서 감정노동의 부정적 결과뿐만 아니라 긍정적 결과를 모두 고려하여 본 연구결과에 대한 반복연구가 필요하다.

본 연구결과를 종합해 보면 간호사의 감정노동은 감성지능을 매개로 하여 심리적 안녕감에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 간호사들의 심리적 안녕감에 미치는 영향에 감정노동도 중요하지만 간호사들의 감성지능이 심리적 안녕감에 보다 중요한 설명력을 갖는다는 것을 의미한다. 그러므로 임상간호사의 감정노동의 조절과 감성지능 향상을 위한 훈련을 통해 간호사들의 심리적 안녕감을 증진시키는 것이 필요하다.

## 결론

본 연구는 간호조직 내에서 임상간호사의 감정노동과 심리적 안녕감과 관계에서 감성지능의 효과를 규명함으로써 간호사의 심리적 안녕감을 높이고 나아가 간호의 질 향상에 도움이 될 수 있는 기초자료를 제공하고자 시도되었다. 분석결과, 감정노동, 감성지능, 심리적 안녕감 간의 상관관계가 모두 유의한 것으로 나타났으며, 감성지능은 감정노동과 심리적 안녕감과의 관계에서 부분적 매개효과가 있으나 조절효과는 없는 것으로 나타났다. 이상의 연구결과를 토대로 다음과 같이 제안하고자 한다.

첫째, 간호사들의 심리적 안녕감을 증진시키고 나아가 간호의 질 향상을 도모하기 위하여 간호사 개개인의 감성지능을 함양하고 강화시키는 감성훈련 프로그램의 개발 및 효과검정 연구가 필요하다.

둘째, 간호사가 업무 중 경험하는 부정적인 감정부조화를 경감하고 효과적으로 감정을 조절하기 위해서는 개인의 감성 증진과 더불어 상호 배려하는 조직문화의 구축이 병행되어야 한다. 그러므로 간호사의 감정노동, 감성지능, 심리적 안녕감에 대한 간호 관리자의 관심과 정기적인 교육, 홍보, 관련주제에 대한 전문 인력을 양성 등의 조직차원의 지원이 필요하다.

셋째, 본 연구는 대상자가 부산시 3개 대학병원의 간호사 240명으로 한정된 결과이므로 연구결과를 해석하는 데 주의가 필요하며, 연구결과를 일반화를 위해 연구대상을 확대하고 다양한 변수를 포함한 반복연구를 제안한다.

## REFERENCES

- Baik, D. W., & Yom, Y. H. (2012). Effects of social support and emotional intelligence in the relationship between emotion-



- al labor and burnout among clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 18(3), 271-280.  
<http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2012.18.3.271>
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Carmeli, A. (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes: An examination among senior managers. *Journal of Managerial Psychology*, 18(8), 788-813.  
<http://dx.doi.org/10.1108/02683940310511881>
- Choi, J. H. (2010). *Relationship between nurse's emotional intelligence, communication competency and organizational commitment*. Unpublished master's thesis, Ajou University, Suwon.
- Choi, Y. J., & Sung, Y. H. (2013). Psychological well-being, perceived health status, and health promoting behavior of clinical nurses. *Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 19(5), 589-598.
- Görgens-Ekermans, G., & Brand, T. (2012). Emotional intelligence as a moderator in the stress-burnout relationship: A questionnaire study on nurses. *Journal of Clinical Nursing*, 21(15-16), 2275-2285.  
<http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2702.2012.04171.x>
- Han, S. K. (2013). *Emotional labor status according to occupation*. Korea Research Institute for Vocational Education and Training, 26, 1-4, Retrieved April 30, 2013, from [https://www.krivet.re.kr/ku/zi/prg\\_kuZ\\_prA.jsp?dv=S&gn=E5%7CE520130008%7C1](https://www.krivet.re.kr/ku/zi/prg_kuZ_prA.jsp?dv=S&gn=E5%7CE520130008%7C1)
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.  
<http://dx.doi.org/10.2307/257986>
- Huynh, T., Alderson, M., & Thompson, M. (2008). Emotional labour underlying caring: An evolutionary concept analysis. *Journal of Advanced Nursing*, 64(2), 195-208.  
<http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2648.2008.04780.x>
- Ju, E. J. (2014). *Relationship of elementary school teacher's hope to psychological well-being: The moderating effect of stress coping strategies*. Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul.
- Karimi, L., Leggat, S. G., Donohue, L., Farrell, G., & Couper, G. E. (2013). Emotional rescue: The role of emotional intelligence and emotional labour on well-being and job-stress among community nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 70(1), 176-186. <http://dx.doi.org/10.1111/jan.12185>
- Kim, H. K., Ji, H. S., Ryu, E. K., Lee, H. J., Yun, S. E., Jeon, M. K., et al. (2005). Factors influencing on burnout of the nurses in hospitals. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 10(2), 7-18.
- Kim, I. S. (2009). The role of self-efficacy and social support in the relationship between emotional labor and burnout, turnover intention among hospital nurses. *Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 15(4), 515-526.
- Kim, M. J. (1998). Effects of the hotel employee's emotional labor upon the job-related attitudes. *Journal of Tourism Sciences*, 21(2), 129-141.
- Kim, M. S., Kim, H. W., & Cha, K. H. (2001). Analyses on the construct of psychological well-being (PWB) of Korean male and female adults. *Korean Journal of Social and Personality Psychology*, 15(2), 19-39.
- Lee, K. H., & Song, J. S. (2010). The effect of emotional intelligence on self-efficacy and job stress of nurses-mediating role of self-efficacy. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 16(1), 17-25.
- Liu, Y., Perrewe, P. L., Hochwarter, W. A., & Kachmar, C. J. (2004). Dispositional antecedents and consequences of emotional labor at work. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 10(4), 12-25.
- Lopes, P. N., Brackee, M. A., Nezleck, J. B., Schutz, A., Sellin, I., Salovey, P., et al. (2004) Emotional intelligence and social interaction. *Personality and Social Psychological*, 30(8), 1018-1034. <http://dx.doi.org/10.1177/0146167204264762>
- McQueen, A. C. (2004). Emotional intelligence in nursing work. *Journal of Advanced Nursing*, 47(1), 101-108.  
<http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2648.2004.03069.x>
- Morris, J. A., & Feldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.  
<http://dx.doi.org/10.5465/amr.1996.9704071861>
- Park, M. Y. (2012). *Effects of roll strain and parenting stress of married nurses on communication coping style and psychological well-being*. Unpublished master's thesis, Korea University, Seoul.
- Park, S. J., & Son, E. Y. (2011). Factors of psychological well-being and the relations with psychological well-being, teacher efficacy, job satisfaction in elementary school female teachers. *Korean Journal of Teacher Education*, 27(3), 151-166.
- Park, S. M., Park, O. I. & Moon, H. (2013). The effect of the emotional intelligence on the relationship between emotional labor and turnover intention of the general hospital nurses. *Health and Social Welfare Review*, 33(3), 540-564.
- Picardo, J. M., López-Fernández, C., & Hervás, M. J. (2013). The Spanish version of the emotional labour scale (ELS): A validation study. *Nurse Education Today*, 33(10) 1130-1135.  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.nedt.2012.12.008>
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069-1081.  
<http://dx.doi.org/10.1037//0022-3514.57.6.1069>

- Schutte, N. S., & Malouff, J. M. (2011). Emotional intelligence mediates the relationship between mindfulness and subjective well-being. *Personality and Individual Differences, 50*(7), 1116-1119. <http://dx.doi.org/10.1016/j.paid.2011.01.037>
- Shin, E. J., & Park, Y. S. (2013). Emotional intelligence, ego resilience, stress in clinical practice of nursing students. *Journal of Korea Academia-industrial Cooperation Society, 14*(11), 5636-5645.
- Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *Leadership Quarterly, 13*(3), 243-274. [http://dx.doi.org/10.1016/s1048-9843\(02\)00099-1](http://dx.doi.org/10.1016/s1048-9843(02)00099-1)
- Yoon, S. L., & Kim, J. H. (2013). Job-related stress, emotional labor, and depressive symptoms among Korean nurses. *Journal of Nursing Scholarship, 45*(2), 169-176. <http://dx.doi.org/10.1111/jnu.12018>. Epub 2013 Mar 7
- Zhu, Y., Liu, C., Guo, B., Zhao, L., & Lou, F. (2015). The impact of emotional intelligence on work engagement of registered nurses: The mediating role of organizational justice. *Journal of Clinical Nursing, 24*(15-16), 2115-2124. <http://dx.doi.org/10.1111/jocn.12807>