

응급실 간호사의 감정노동과 감성리더십, 소진의 관계 -직원중심 감정노동과 직무중심 감정노동 비교-

어용숙¹, 김묘성^{2*}

¹동국대학교 간호학과, ²동의대학교 간호학과

Relationship among Emotional Labor, Emotional Leadership and Burnout in Emergency Room Nurses - Comparison of employee-focused emotional labor and job-focused emotional labor -

Yong-Sook Eo¹, Myo-Sung Kim^{2*}

¹Department of Nursing, Dongguk University

²Department of Nursing, Dongeui University

요약 본 연구는 응급실 간호사가 경험하는 감정노동을 직원중심 감정노동과 직무중심 감정노동으로 구분하여 감성리더십과 소진의 관계를 파악하기 위해 시도된 서술적 조사연구이다. 연구대상은 종합병원에서 근무하며 연구참여에 동의한 총 168명의 응급실 간호사이다. 자료는 직원중심 감정노동, 직무중심 감정노동, 감성리더십 및 소진을 구조화된 설문지를 이용하여 조사하였으며 수집된 자료는 실수와 백분율, 평균과 표준편차, t-test, ANOVA, 및 Pearson 상관계수로 분석하였다. 연구결과에서 응급실 간호사의 직원중심 감정노동은 표면행위 평균 3.51점, 진심행위 3.26점이었고, 직무중심 감정노동은 감정표현 빈도 평균 3.73점, 감정표현 지속시간 3.36점, 감정표현 다양성 3.46점이었다. 감성리더십 평균은 3.57점이었고, 소진 증상적 소모의 평균은 4.59점, 비인격화 4.13점, 개인성취감 감소 3.60점이었다. 직무중심 감정노동 점수가 직원중심 감정노동 점수보다 높았으며, 직원중심 감정노동 중 표면행위를, 직무중심 감정노동에서는 감정표현 빈도를 가장 많이 수행하였다. 직원중심 감정노동과 소진과의 관계에서 표면행위는 정서적 고갈($r=.27, p<.001$)과 비인격화($r=.40, p<.001$)에 유의한 양의 상관관계를, 진심행위는 개인 성취감 감소($r=-.36, p<.001$)와 음의 상관관계가 있었다. 직무중심 감정노동 중 감정표현 빈도($r=.21, p=.005$), 지속시간($r=.16, p=.037$), 다양성($r=.15, p=.046$) 모두 정서적 고갈과 양의 상관관계가 있었으며, 감정표현 지속시간은 비인격화($r=.30, p<.001$)와 양의 상관관계를, 감성리더십은 표면행위($r=.18, p=.020$), 진심행위($r=.33, p<.001$), 그리고 감정표현 지속시간($r=.23, p=.003$)과 양의 상관관계를 보였다. 본 연구결과를 근거로 하여 응급실 간호사의 감정노동 및 소진을 효과적으로 관리할 수 있는 전략 개발 노력이 필요하리라 생각된다.

Abstract This study aimed to identify the relationship among employee-focused and job-focused emotional labor, emotional leadership, and burnout among emergency room nurses. Data were collected from 168 emergency nurses working at general hospitals in one metropolitan city and analyzed by descriptive statistics, t-test, ANOVA, and Pearson's correlation coefficient using the SPSS/WIN program. According to the results, the mean scores of the employee-focused emotional labor scale were 3.51 points for superficial acting and 3.26 for deep acting. The mean score of the job-focused scale was 3.73 for frequency of emotional surface, 3.36 for duration of interpersonal interactions, and 3.46 for variety of emotional expressions. The mean score of the emotional leadership scale was 3.57, and the mean scores of the burnout were 4.59 for emotional exhaustion, 4.13 for depersonalization, and 3.60 for diminished personal accomplishment. Job-focused emotional labor scores were higher than employee-focused scores. Superficial acting and frequency of interactions in emotional labor were the most frequently performed by emergency nurses. Employee-focused and job-focused emotional labor showed a significantly partial correlation with emotional leadership and burnout. Based on the results, future research needs to develop effective strategies for managing emotional labor and burnout of nurses working in emergency rooms.

Keywords : Burnout, Emergency department, Emotional labor, Emotional leadership, Nurses

본 논문은 2017학년도 동의대학교 교내연구비에 의해 연구되었음(201702530001).

*Corresponding Author : Myo-Sung Kim(Donggeui Univ.)

Tel: +82-51-890-2862 email: myosg@deu.ac.kr

Received May 15, 2017

Revised (1st June 19, 2017, 2nd July 24, 2017)

Accepted September 15, 2017

Published September 30, 2017

1. 서론

1.1 연구의 필요성

감정노동이란 대인적 상호작용과정에서 조직이 요구하는 감정을 표현하기 위해 자신의 어조, 표정, 몸짓 등을 조절하려는 노력[1]으로 일반 사무직 근로자보다 서비스업 종사자들이 더 많이, 더 강하게 경험한다[2]. 2013년 한국직업능력개발원에서 시행한 감정노동의 직업별 실태조사 결과 간호사는 203개 직종 중 15위로 다른 직종에 비해 감정노동을 많이 수행하는 직업군으로 보고되었다[3]. 종합병원 간호사들의 근무 부서별 감정노동 정도는 응급실 간호사가 타부서에 근무하는 간호사들보다 감정노동을 더 많이 겪는 것으로 나타났다[4].

간호사들은 병원조직의 역할기대 및 대상자의 서비스 만족도를 높이기 위하여 간호사 개인의 사고, 감정, 의도 등에 대하여 통제를 받음으로써 감정노동을 경험한다[5]. 또한 간호사는 다양한 건강문제를 가진 환자와 가족에게 돌봄을 제공하고 의사, 동료간호사 및 타부서 직원들과 원활한 상호관계 및 협업을 수행하면서 많은 감정노동을 경험하게 된다[6]. 이러한 간호사의 업무 성격이나 취지는 호텔이나 항공사 승무원의 서비스 업무와는 상당히 다르므로[7] 조직특성이나 직무특성을 고려하여 감정노동 변수를 선택할 필요가 있다.

국내 간호사의 감정노동 관련 변인에 대한 메타분석[8]에 따르면 감정노동 측정도구로는 감정노동의 빈도, 표현규범에 요구되는 주의정도, 감정의 다양성, 감정의 부조화 등 4가지로 구성된 Morris와 Feldman[1]의 도구가 94%에서 사용되었고, 표면행위, 내면행위, 감정표현의 빈도, 지속시간, 다양성 등으로 구성된 Brotheridge와 Lee[9]의 도구가 6%정도 사용되었다. 두 도구의 효과크기는 모두 중간수준이었으나 Morris와 Feldman[1]의 도구가 선호되는 이유는 문항수가 적기 때문이었다.

감정노동의 구성요소는 연구자에 따라 다양하게 제시되고 있으나 크게 직원중심 감정노동(employee-focused emotional labor), 직무중심 감정노동(job-focused emotional labor), 그리고 직원과 직무중심 감정노동 3가지로 나눌 수 있다[10,11]. 직원중심 감정노동은 고객과의 상호작용을 통해 고객에게 전달되는 직원의 감정표현에 초점을 두고 있는 것으로 표면행위와 진심행위에 해당한다. 직무중심 감정노동은 감정표현에 대한 직업적 요구, 그리고 직무와 관련하여 고객과 상호작용하는 특

성에 초점을 두고 있는데 고객과의 상호작용 빈도, 주의 정도, 다양성, 감정부조화 등으로 측정되고 있으며, Morris와 Feldman[1]의 도구가 이에 해당한다. 직원과 직무중심 감정노동은 직원중심 감정노동과 직무중심 감정노동을 모두 포함한 것으로 Brotheridge와 Lee[9]의 도구가 이에 해당한다[10]. 직업특성에 따라 적절한 도구를 사용해야 하는데 예를 들면 경찰, 경호업체 종사자들은 타 업종 서비스 종사자들보다 표면행위를 많이 필요로 하지 않는 대신 사람과의 빈번한 접촉으로 인해 감정노동이 유발되므로 직무중심 감정노동 변수를 사용하는 것이 적절하다는 것이다[10].

응급실 간호사는 다른 사람들 앞에서 환자, 보호자가 타당하지 않은 이유로 큰 소리로 간호사를 무시한다거나 화를 내는 상황이 빈번하고 이때 폭력에 대한 두려움과 수치심을 느끼지만[12] 이러한 부당한 대우에도 개인의 감정을 숨기면서 업무에 임해야 하는데[13] 이는 직원중심 감정노동 변수와 관련이 있다. 또한 응급실 간호사는 환자와 보호자 응대 및 교육, 의사, 약국, 검사부서, 원무, 보험부서, 타간호단위, 의무기록실 및 기타부서와의 의사소통, 관공서와의 의사소통, 외부인 응대 등 다양한 사람과의 지속적 접촉을 통해[14] 감정노동이 유발되므로 직무중심 감정노동 변수와도 관련이 있다. 즉 응급실 간호사의 감정노동은 직원중심과 직무중심 감정노동 모두와 관련성이 있으므로 두 가지 모두를 조사하여 감정노동 하위변위 특성을 파악하는 것이 필요하리라 생각된다.

그러나 간호사를 대상으로 한 선행연구들을 살펴보면 직원중심 감정노동 도구를 사용[15]하든지 직무중심 감정노동 도구를 사용[4-6,13]하든지 한 가지 접근방법을 선택하고 있고, 직원중심과 직무중심 감정노동 도구를 사용하는 경우에도 직원중심 또는 직무중심 한 영역만을 선택[15,16]해서 조사하고 있어 감정노동에 대한 포괄적인 파악이 부족한 실정이다.

감정노동이 환자와의 관계를 긍정적으로 형성할 수 있게 한다[17]는 긍정적 측면이 있으나 대부분의 연구에서는 직무소진을 증가시키는 부정적 결과를 보고하고 있다[2,4,5,8,10,11,16,18]. 직무소진은 간호사 감정노동 관련 직무변인군 중 가장 높은 효과크기를 보이고 있으나[8,18], 조직구성원들이 수행하는 감정노동의 유형, 예를 들면 표면행위나 내면행위 등이 직무소진에 미치는 영향은 각각 다를 수 있으므로[16] 감정노동을 직원중심과

직무중심 영역으로 분류하여 각각의 하부영역과 소진의 관계를 파악해 볼 필요가 있겠다. 또한 소진은 의욕상실, 고객에 대한 무관심, 업무의 정확한 판단불가 등을 초래하여 자신의 업무에 만족하지 못하게 될 뿐만 아니라 서비스의 질적 저하와 조직성과에도 악영향을 미치게 되므로[10] 응급실 간호사의 감정노동과 소진 및 그 하부 영역간의 관계를 파악하여 소진을 감소시키기 위한 전략을 마련하는데 활용할 필요가 있다.

최근 임상간호사의 감정노동과 소진과의 관계에서 사회적 지지와 감성지능의 조절효과가 확인되었다[6]. 상사의 지지가 간호사의 감정노동 조절과 소진 완화에 많은 도움이 되므로 간호관리자의 관심과 해결노력이 필요하며[6,18], 직원의 감성을 자극하고 움직일 수 있는 높은 감성지능을 가진 리더의 역할이 중요하다[19]하겠다. 감성리더십은 감성지능을 적절히 활용하는 리더십[20]으로, 수간호사의 감성리더십은 간호사로부터 긍정적 정서를 이끌어내어 업무에 몰입하게 하고 직무만족에 영향을 미치며 간호업무수행에 영향을 주어 조직의 생산성을 향상시킨다[19,21-24]. 또한 수간호사와 간호사 간의 관계의 질을 결정짓는 중요한 요소가 감성리더십이다[21]. 관리자와 구성원 간의 긍정적 의사소통을 통해 조직구성원들의 스트레스 상황을 완화시켜 업무를 효율적으로 수행할 수 있는 환경을 조성하는 관리자의 감성리더십[24]은 감정노동이 심하고 이로 인해 소진을 경험하는 응급실 간호사에게 적절한 리더십이라고 생각되나 응급실 간호사의 감정노동과 감성리더십의 관계를 조사한 연구는 없었다.

이에 본 연구에서는 감정노동을 많이 경험하고 있는 응급실 간호사를 대상으로 직원중심 감정노동과 직무중심 감정노동이 감성리더십 및 소진과 어떤 관계가 있는지 파악하여 응급실 간호사의 감정노동과 소진의 관리 방안을 마련하는데 기초자료를 제공하고자 한다.

1.2 연구의 목적

본 연구는 응급실 간호사가 경험하는 감정노동을 직원중심 감정노동과 직무중심 감정노동으로 구분하여 감성리더십과 소진의 관계를 파악하고자 하였으며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 응급실 간호사의 직원중심 감정노동, 직무중심 감정노동, 감성리더십과 소진 정도를 파악한다.
- 2) 응급실 간호사의 일반적 특성 및 직무관련 특성에

따른 직원중심 감정노동, 직무중심 감정노동, 감성리더십과 소진의 차이를 파악한다.

- 3) 응급실 간호사의 직원중심 감정노동, 직무중심 감정노동과 감성리더십, 소진의 상관관계를 파악한다.

2. 연구방법

2.1 연구설계

본 연구는 응급실 간호사의 직원중심 감정노동, 직무중심 감정노동, 감성리더십과 소진의 관계를 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

2.2 연구대상

본 연구는 B시에 소재한 100병상 이상 500병상 이하 종합병원 응급실에 근무하는 간호사를 대상으로 하였다. 표본 수는 G*Power 3.1.9.2 프로그램을 이용하였으며, 상관관계 분석을 위해 유의수준 .05, 검정력 0.95, 효과 크기 0.3(중간정도)으로 하였을 때 필요한 표본 수는 138명이었다. 탈락률 30%를 고려하여 180명의 응급실 간호사에게 설문지를 배부하였고, 응답이 불성실한 설문지 12부를 제외하여 168명을 최종 대상으로 선정하였다.

2.3 연구도구

본 연구의 도구는 자가보고형 설문지를 사용하였다. 설문지는 일반적 특성 3문항(연령, 교육정도, 월수입), 직무특성 관련 4문항(직위, 근무경력, 응급실 근무경력, 밤근무 여부), 직원중심 감정노동 6문항, 직무중심 감정노동 8문항, 감성리더십 15문항, 소진 22문항으로 구성되어 있다.

2.3.1 직원중심 감정노동

직원중심 감정노동은 Brothridge와 Lee[9]의 감정노동도구를 Lee[25]가 번역한 도구를 사용하여 측정하였다. 이 도구는 감정노동 표면행위 3문항과 감정노동 진심행위 3문항의 총 6문항으로 구성되어 있으며, Likert 5점 척도이다. 각 하부영역의 문항 평균평점을 분석에 이용하였으며, 점수가 높을수록 표면행위와 진심행위가 많음을 의미한다. Lee[25]의 연구에서는 Cronbach's α 값이 표면행위 .80, 진심행위 .78이었으며, 본 연구에서는

표면행위 .69, 진심행위 .81이었다.

2.3.2 직무중심 감정노동

직무중심 감정노동은 Brotheridge와 Lee[9]의 감정노동도구를 Lee[25]가 번역한 도구를 사용하여 측정하였다. 이 도구는 감정표현의 빈도 3문항, 지속기간 2문항, 다양성 3문항의 총 8문항으로 구성되어 있으며, Likert 5점 척도이다. 각 하부영역의 문항 평균평점을 분석에 이용하였으며, 점수가 높을수록 감정표현의 빈도가 높고, 지속기간이 길고, 다양하다는 것을 의미한다. Lee[25]의 연구에서는 Cronbach's α 값이 감정표현의 빈도 .79, 지속기간 .84, 다양성 .92이었으며, 본 연구에서는 감정표현의 빈도 .84, 지속기간 .74, 다양성 .80이었다.

2.3.3 감성리더십

감성리더십은 Goleman과 Boyatzis[26]가 개발한 ECI(Emotional competence inventory)의 도구를 Kim[23]이 한국적 상황에 맞게 수정·보완한 도구를 사용하여 측정하였다. 총 15문항의 Likert 5점 척도로 문항 평균평점을 분석에 이용하였으며, 점수가 높을수록 자신과 타인의 감정을 잘 이해하고 조절하며, 긍정적 결과를 얻기 위해 감성적 정보를 효과적으로 활용하는 리더십을 의미한다. Kim[23]의 연구에서는 Cronbach's α 값이 .94이었으며, 본 연구에서는 .94이었다.

2.3.4 소진

소진 도구는 Maslach와 Jackson[27]에 의해 개발된 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 Choi[28]가 번안한 도구를 사용하여 측정하였다. 이 도구는 정서적 고갈 9문항, 비인간화 5문항, 개인의 성취감 감소 8문항의 총 22개 문항으로 구성되어 있으며, Likert 7점 척도이다. 각 하부영역의 문항 평균평점을 분석에 이용하였으며, 점수가 높을수록 소진 정도가 높음을 의미한다. Choi[28]의 연구에서 Cronbach's α 는 정서적 고갈 .85, 비인간화 .71, 개인적 성취감 감소 .87이었으며, 본 연구에서는 정서적 고갈 .82, 비인간화 .74, 개인적 성취감 감소 .80이었다.

2.4 자료수집방법

자료수집을 위해 연구자는 B시 간호사회에 등록된 100명상 이상 500명상 이하의 종합병원을 대상으로 간

호부에 전화를 걸어 연구의 목적을 설명하고 연구협조를 구하였다. 협조에 응한 3개 병원을 대상으로 연구자 혹은 연구보조원이 직접 응급실을 방문하여 자발적으로 서면 동의한 응급실 간호사를 대상으로 자료 수집을 실시하였으며, 자료수집기간은 2015년 7월 1일부터 10월 31일까지이었다. 자료수집에 앞서 연구대상자에게 연구의 목적과 연구방법, 대상자의 익명성, 비밀보장, 연구 참여의 자발성과 연구 참여를 원하지 않을 경우 언제든지 중단할 수 있음을 설명하였고, 수집된 모든 자료를 연구목적으로만 사용할 것이며 연구 종료 후에는 모두 폐기할 것임을 설명하였다. 또한 일반간호사가 수간호사의 감성리더십을 평가하면서 생길 수 있는 문제를 방지하기 위해 자료수집 시 연구 참여 동의서와 설문지를 분리하면서 누가 평가했는지 모르도록 익명성을 최대한 보장하였으며, 설문지 작성과 동시에 작성된 설문지를 개인별로 봉합할 수 있도록 하였다.

2.5 자료분석방법

수집된 자료는 SPSS/WIN 22.0 프로그램을 사용하여 분석하였다. 대상자의 일반적 특성, 직무특성, 직원중심 감정노동, 직무중심 감정노동, 감성리더십, 소진은 빈도, 백분율, 평균과 표준편차를 구하였으며, 일반적 특성과 직무특성에 따른 직원중심 감정노동, 직무중심 감정노동, 감성리더십과 소진의 차이는 t-test와 ANOVA를 실시하였다. 대상자의 직원중심 감정노동, 직무중심 감정노동, 감성리더십 및 소진 간의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient를 사용하였다.

3. 연구결과

3.1 일반적 특성 및 직무관련 특성

본 연구의 조사 대상자인 응급실 간호사의 일반적 특성과 직무관련 특성은 Table 1과 같다.

대상자의 일반적 특성으로 평균 연령은 27.8세였고, 28세 미만이 91명(54.2%)으로 많았다. 교육수준은 간호전문학사가 120명(71.4%)으로 많았고, 월수입은 201만원 이상에서 250만원 이하가 150명(89.3%)으로 많았다.

대상자의 직무관련 특성으로 직위는 일반간호사가 158명(94.0%)이었고, 임상경력은 평균 4.5년으로 4년 미만이 88명(52.4%)로 많았다. 응급실 경력은 평균 3.0

년으로 3년 미만인 100명(59.5%)로 많았다. 밤 근무를 하고 있는 경우가 163명(97.0%), 하지 않는 경우가 5명(3.0%)이었다.

Table 1. Characteristics of Participants (N=168)

Characteristics		n	%
Age(year)	< 28	91	54.2
	≥ 28	77	45.8
	M±SE (Range: 22-55)	27.8±4.5	
Education level	Associate degree	120	71.4
	Bachelor degree	48	28.6
Monthly income (ten thousand won)	151-200	6	3.6
	201-250	150	89.3
	≥ 251	12	7.1
Position	Staff nurse	158	94.0
	Charge nurse	10	6.0
Clinical experience (year)	< 4	88	52.4
	≥ 4	80	47.6
	M±SE (Range: 0.33-23.00)	4.5±3.3	
Work experience in ER ¹⁾ (year)	< 3	100	59.5
	≥ 3	68	40.5
	M±SE (Range: 0.25-15.50)	3.0±2.4	
Night working	Yes	163	97.0
	No	5	3.0

¹⁾ER=Emergency Room

3.2 직원중심 감정노동, 직무중심 감정노동, 감성리더십과 소진 정도

대상자의 직원중심 감정노동, 직무중심 감정노동, 감성리더십과 소진 정도는 Table 2와 같다.

직원중심 감정노동 중 표면행위의 문항평균은 5점 만점에 3.51점, 진심행위는 3.26점이었다. 직무중심 감정노동 중 감정표현 빈도의 문항평균은 5점 만점에 3.73

점, 감정표현 지속시간은 3.36점, 감정표현 다양성은 3.46점이었다. 감성리더십의 문항평균은 5점 만점에 3.57점이었다. 소진 중 정서적 고갈의 문항평균은 7점 만점에 4.59점, 비인격화 4.13점, 개인성취감 감소 3.60점이었다.

3.3 일반적 특성 및 직무관련 특성에 따른 직원중심 감정노동, 직무중심 감정노동, 감성리더십, 소진

연구대상자의 일반적 특성 및 직무관련 특성에 따른 직원중심 감정노동과 직무중심 감정노동은 Table 3, 감성리더십과 소진은 Table 4에 제시하였다. 직원중심 감정노동과 직무중심 감정노동에서는 일반적 특성 및 직무관련 특성에 따른 유의한 차이가 없었다. 감성리더십은 연령($t=-2.03, p=.044$), 직위($t=-2.63, p=.018$), 임상경력($t=-3.55, p=.001$), 응급실 근무경력($t=-2.12, p=.036$)에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 즉 28세 이상, 책임간호사, 4년 이상의 임상경력과 3년 이상의 응급실 근무경력을 가진 간호사에서 감성리더십 점수가 높았다. 소진의 하부영역 중 정서적 고갈($t=2.75, p=.007$)과 개인 성취감 감소($t=2.71, p=.007$)는 연령에서 통계적으로 유의한 차이가 있었다.

3.4 대상자의 직원중심 감정노동, 직무중심 감정노동과 감성리더십, 소진 간의 상관관계

연구대상자의 직원중심 감정노동, 직무중심 감정노동과 감성리더십, 소진 간의 상관관계는 Table 5와 같다.

Table 2. Emotional Labor, Emotional Leadership, & Burnout

(N=168)

Scales (Number of item)	M±SD	Range	Min.	Max.
Employee-focused emotional labor (6)				
Surface acting (3)	3.51±0.72	1-5	1.67	5.00
Deep acting (3)	3.26±0.69	1-5	1.00	5.00
Job-focused emotional labor (8)				
Frequency (3)	3.73±0.70	1-5	2.00	5.00
Duration (2)	3.36±0.72	1-5	2.00	5.00
Variety (3)	3.46±0.68	1-5	1.00	5.00
Emotional leadership (15)	3.57±0.61	1-5	1.40	5.00
Burnout (22)				
Emotional exhaustion (9)	4.59±0.96	1-7	2.56	6.89
Depersonalization (5)	4.13±1.12	1-7	1.40	6.60
Diminished personal accomplishment (8)	3.60±0.89	1-7	1.63	6.00

Table 3. Emotional labor according to demographic and job factors (N=168)

Characteristics		Employee-focused emotional labor				Job-focused emotional labor					
		Surface acting		Deep acting		Frequency		Duration		Variety	
		M±SE	t/F (p)	M±SE	t/F (p)	M±SE	t/F (p)	M±SE	t/F (p)	M±SE	t/F (p)
Age(year)	< 28	3.52±0.72	0.17	3.17±0.69	-1.80	3.73±0.72	-0.58	3.37±0.74	0.32	3.47±0.76	0.14
	≥ 28	3.50±0.73	(.869)	3.36±0.68	(.074)	3.73±0.68	(.954)	3.34±0.70	(.749)	3.45±0.59	(.888)
Education level	Associate degree	3.55±0.71	1.11	3.25±0.70	-0.09	3.68±0.70	-1.32	3.39±0.75	0.86	3.47±0.70	0.25
	Bachelor degree	3.41±0.75	(.268)	3.26±0.66	(.925)	3.84±0.69	(.190)	3.28±0.66	(.391)	3.44±0.66	(.804)
Monthly income (ten thousand won)	151-200	3.78±0.66	0.89 (.414)	3.00±0.37	0.63 (.532)	3.50±1.09	1.94 (.147)	3.42±0.38	0.16 (.855)	3.72±0.88	0.62 (.540)
	201-250	3.51±0.72		3.26±0.68		3.71±0.68		3.36±0.72		3.44±0.65	
	≥ 251	3.31±0.85		3.39±0.86		4.08±0.70		3.25±0.94		3.56±0.96	
Position	Staff nurse	3.52±0.73	0.94	3.25±0.70	-0.68	3.71±0.71	-2.02	3.36±0.73	0.26	3.45±0.69	-0.99
	Charge nurse	3.30±0.71	(.351)	3.40±0.56	(.497)	4.00±0.42	(.065)	3.30±0.67	(.797)	3.67±0.65	(.322)
Clinical experience (year)	< 4	3.47±0.70	-0.79	3.18±0.66	-1.47	3.67±0.69	-1.12	3.28±0.65	-1.38	3.39±0.70	-1.44
	≥ 4	3.55±0.75	(.432)	3.34±0.72	(.144)	3.79±0.71	(.264)	3.44±0.79	(.170)	3.54±0.66	(.153)
Work experience in ER ¹⁾ (year)	< 3	3.49±0.71	-0.39	3.23±0.67	-0.67	3.66±0.69	-1.61	3.29±0.67	-1.47	3.40±0.70	-1.42
	≥ 3	3.53±0.75	(.699)	3.30±0.72	(.506)	3.83±0.71	(.109)	3.46±0.78	(.144)	3.55±0.66	(.157)
Night working	Yes	3.51±0.71	-0.55	3.24±0.68	1.58	3.72±0.70	1.32	3.37±0.72	-1.12	3.45±0.67	0.52
	No	3.33±1.11	(.586)	3.73±0.83	(.116)	4.13±0.73	(.190)	3.00±0.61	(.263)	3.73±1.21	(.629)

¹⁾ER: Emergency Room

Table 4. Emotional leadership, burnout according to demographic and job factors (N=168)

Characteristics		Emotional leadership		Burnout					
				Emotional exhaustion		Depersonalization		Diminished personal accomplishment	
		M±SE	t/F (p)	M±SE	t/F (p)	M±SE	t/F (p)	M±SE	t/F (p)
Age(year)	< 28	3.49±0.67	-2.03	4.77±0.95	2.75	4.26±1.14	1.71	3.77±0.93	2.71
	≥ 28	3.67±0.51	(.044)	4.37±0.92	(.007)	3.97±1.08	(.089)	3.40±0.80	(.007)
Education level	Associate degree	3.58±0.57	0.14	4.64±0.96	1.04	4.17±1.05	0.74	3.60±0.88	0.04
	Bachelor degree	3.56±0.70	(.886)	4.47±0.94	(.300)	4.03±1.29	(.461)	3.59±0.93	(.967)
Monthly income (ten thousand won)	151-200	3.59±0.54	1.19 (.306)	4.39±0.82	1.29 (.279)	4.53±1.19	1.78 (.173)	3.69±0.83	0.25 (.777)
	201-250	3.55±0.61		4.63±0.95		4.15±1.10		3.58±0.89	
	≥ 251	3.83±0.52		4.19±1.11		3.60±1.23		3.76±1.03	
Position	Staff nurse	3.56±0.62	-2.63	4.60±0.97	0.64	4.14±1.12	0.72	3.63±0.89	1.74
	Charge nurse	3.81±0.26	(.018)	4.40±0.79	(.521)	3.88±1.22	(.475)	3.13±0.76	(.083)
Clinical experience(year)	< 4	3.42±0.64	-3.55	4.62±0.94	0.39	4.12±1.12	-0.12	3.65±0.94	0.86
	≥ 4	3.74±0.52	(.001)	4.56±0.98	(.696)	4.14±1.13	(.901)	3.54±0.83	(.390)
Work experience in ER ¹⁾ (year)	< 3	3.49±0.61	-2.12	4.65±0.93	1.03	4.14±1.04	0.17	3.64±0.91	0.80
	≥ 3	3.69±0.58	(.036)	4.50±0.99	(.305)	4.11±1.23	(.869)	3.53±0.87	(.424)
Night working	Yes	3.57±0.61	0.69	4.60±0.95	-0.98	4.15±1.13	-1.31	3.61±0.89	-1.34
	No	3.76±0.57	(.488)	4.18±1.07	(.330)	3.48±0.70	(.191)	3.08±1.00	(.184)

¹⁾ER: Emergency Room

Table 5. Relationship among emotional labor, emotional leadership and burnout of emergency room nurses (N=168)

Variables		Emotional leadership r(p)	Burnout r(p)		
			Emotional exhaustion	Depersonalization	Diminished personal accomplishment
Employee-focused emotional labor	Surface acting	.18(.020)	.27(<.001)	.40(<.001)	.08(.283)
	Deep acting	.33(<.001)	.01(.854)	-.12(.109)	-.36(<.001)
Job-focused emotional labor	Frequency of interactions	.13(.085)	.21(.005)	.12(.119)	-.15(.055)
	Duration of interactions	.23(.003)	.16(.037)	.30(<.001)	-.01(.933)
	Variety of expression	.13(.087)	.15(.046)	.13(.098)	-.12(.115)

직원중심 감정노동 중 표면행위는 감성리더십($r=.18, p=.020$), 소진의 하부영역인 정서적 고갈($r=.27, p<.001$)과 비인격화($r=.40, p<.001$)에 유의한 양의 상관관계를 보였으며, 진심 행위는 감성리더십($r=.33, p<.001$)과 유의한 양의 상관관계를, 소진의 하부영역 중 개인 성취감 감소($r=-.36, p<.001$)와 유의한 음의 상관관계가 있었다.

직무중심 감정노동 중 감정표현 빈도는 소진의 하부영역인 정서적 고갈($r=.21, p=.005$)과 양의 상관관계가 있었다. 감정표현 지속시간은 감성리더십($r=.23, p=.003$), 소진의 하부영역 중 정서적 고갈($r=.16, p=.037$)과 비인격화($r=.30, p<.001$)와 유의한 양의 상관관계가 있었다. 감정표현의 다양성은 소진의 하부영역 중 정서적 고갈($r=.15, p=.046$)과 유의한 양의 상관관계를 보였다.

4. 논의

본 연구는 응급실 간호사의 감정노동 관리 방안을 마련하는데 기초자료를 제공하고자 응급실 간호사의 직원중심 감정노동, 직무중심 감정노동, 감성리더십과 소진의 관계를 조사하였다.

본 연구에서 직원중심 감정노동의 문항 평균평점(범위 1-5점)은 표면행위 3.51점, 진심행위 3.26점이었고, 직무중심 감정노동은 빈도 3.73점, 지속기간 3.36점, 다양성 3.46점으로 중간수준 이상의 감정노동을 경험하고 있었으며, 직무중심 감정노동 점수가 직원중심 감정노동 점수보다 높았다. 이는 응급실 간호사의 감정노동이 친절하게 응대해야 한다는 병원조직의 감정표현규범도 작용하지만 감정노동 상황에 노출되는 빈도 증가 등이 더 많은 영향을 미친 것으로 생각된다.

본 연구대상자의 직원중심 감정노동은 진심행위보다 표면행위를 많이 사용하고 있었다. 응급실 간호사를 대상으로 한 연구[15]와 종합병원 간호사를 대상으로 한 연구[16]에서 표면행위와 진심행위 모두 중등도를 상회하였고, 표면행위를 진심행위보다 많이 사용하고 있어 본 연구와 같은 결과를 보였다. 그러나 백화점, 호텔, 보험회사 종사자를 대상으로 본 연구와 동일한 도구를 사용한 연구[25]에서는 표면행위보다 진심행위를 많이 수행하고 있어 본 연구와 다른 결과를 보였다. 감정노동 표면행위가 많을수록 직무를 수행하는데 부정적인 결과를 초래[10]하며 부정적인 건강을 유도[25,29]하므로 응급

실 간호사의 감정노동을 줄이기 위한 중재 개발이 시급히 마련되어야 할 것이다.

직무중심 감정노동에서는 감정표현 빈도가 가장 많이 수행되었으며, 그 다음으로 다양성, 지속시간 순이었다. 이는 간호사의 감정노동이 감정표현 지속시간보다 다른 하위변인에 의해 더 큰 영향을 받는다는 연구결과[8]를 지지하였다. 그러나 백화점, 호텔, 보험회사 종사자를 대상으로 한 Lee[25]의 연구와는 다른 결과로 응급실 간호사는 타 직종 감정노동 종사자들보다 감정표현 지속시간이 긴 특성을 보였다. 응급실 간호사들은 감정노동 상황에 빈번하게 노출되고, 타인과의 상호작용을 오랫동안 지속해야 하므로 이러한 직무특성을 고려한 감정노동 관리 방안이 개발되어야 한다. 또한 간호사가 느끼는 감정노동이 개인의 성격이나 느낌으로만 간주되어지는 것이 아니라, 간호사의 직무특성으로 받아들여 조직 내에서의 감정관리 시스템 구축[30]이 필요하다.

그러나 본 연구에서 직원중심 감정노동과 직무중심 감정노동은 일반적 특성 및 직무관련 특성에 따른 유의한 차이가 없었다. 이는 임상간호사를 대상으로 한 선행 연구에서 교육수준, 임상경력, 직위 등에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보인 것[4,16]과는 상이한 결과이나 응급실 간호사를 대상으로 한 연구[15]와는 같은 결과이다. 응급실 간호사를 대상으로 한 다른 연구[31]에서는 감정노동이 연령, 최종학력, 총 임상경력, 응급실 경력, 평균임금에 유의미한 차이가 있었는데 이 연구에서는 감정노동을 감정노동의 빈도, 감정표현규범에 대한 주의정도, 감정의 부조화로 측정하고 있어 다른 결과를 보인 것으로 생각된다. 이는 간호사라도 어느 부서에서 일하느냐에 따라 감정노동 정도가 다를 수 있으며, 감정노동 변수를 어떻게 보느냐에 따라 다른 결과를 보일 수 있으므로 간호부서별 직무특성 및 감정노동 접근방법을 고려한 반복 연구가 필요하겠다.

본 연구대상자의 소진은 중간정도 수준으로 정서적 고갈, 비인격화, 개인 성취감 감소 순으로 나타났다. 이는 임상간호사를 대상으로 한 Ko와 Lee[16]의 결과와 같았다. 정서적 고갈 영역이 간호사나 서비스 종사자들에게 있어서 가장 전형적으로 경험하는 소진의 영역임을 확인하였다[16]. 그리고 어릴수록 정서적 고갈을 많이 경험하고 개인 성취감 감소가 많았는데, 이는 연령이 낮은 경우 임상 경험이 부족하여 익숙하지 않은 업무로 자아개념이 낮아져 소진이 발생한다는 선행연구[4]와 유사

한 결과이므로 나이가 어린 간호사들에게 상사와 동료 간의 지지와 격려 등을 제공할 수 있는 상담 프로그램 등의 개발이 필요하겠다. 그러나 교육수준, 결혼유무, 근무 경력, 근무부서, 직위, 밤번일수 등에서 유의한 차이를 보였던 선행연구들[4,16]이 있으므로 대상을 확대한 반복연구를 통해 재확인할 필요가 있다.

본 연구에서 감성리더십은 평균평점 3.57점(범위 1-5 점)으로 28세 이상, 책임간호사, 4년 이상의 임상경력과 3년 이상의 응급실 근무경력을 가진 간호사에서 감성리더십 점수가 높았다. 상급종합병원 간호사를 대상으로 한 연구[21]에서 대상자가 지각한 수간호사의 감성리더십 정도는 3.34점으로 본 연구결과보다 낮았는데 이는 본 연구가 종합병원 응급실 간호사로 병원 규모가 작고, 특수부서 하나를 대상으로 했기 때문이며, 각 병원의 간호사들이 다른 조직문화와 직무 환경에 노출되어 있기 때문이라 생각된다.

감정노동과 소진과의 관계를 조사한 연구들 [2,15,25,29]에서는 표면행위가 감정적 소진과 양의 관계에 있는 반면 진심행위는 음의 관계에 있다고 보고하고 있다. 그러나 본 연구에서 직원중심 감정노동과 소진의 하부영역간의 관계를 조사해 본 결과 표면행위를 많이 사용할수록 정서적 고갈이 크고 비인격화를 많이 경험하였고, 진심행위를 많이 사용할수록 개인 성취감 감소를 줄이는 것으로 나타나 표면행위와 진심행위가 관련성을 가지는 소진의 하부영역이 다름을 알 수 있었다. 국외여행인솔자를 대상으로 한 일 연구[10]에서 진심행위는 정서적 고갈에 부(-)의 영향을, 성취감 저하는 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으며 비인격화는 영향을 미치지 못하는 것으로 나타나 다른 결과를 보였다. 그러므로 감정노동과 소진이라는 큰 개념으로 접근할 것이 아니라 각각의 하부영역이 어떻게 관련성을 가지는지를 파악하여 응급실 간호사의 소진 관리 방안을 개발하고 간호사가 대상자와의 접점에서 표면행위 대신 진심행위를 수행할 수 있도록 인식전환을 위한 조직차원에서의 교육 프로그램 구축[16]이 필요하다.

직무중심 감정노동과 소진의 하부영역간의 관계에서는 감정표현 빈도와 다양성이 많을수록 정서적 고갈이 많았으며, 감정표현 지속시간이 길수록 비인격화를 많이 경험하였다. 국외여행인솔자를 대상으로 한 연구[10]에서 감정표현 빈도가 정서적 고갈과 비인격화에 정(+)의 영향을, 감정표현의 다양성이 개인 성취감 저하에 정(+)

의 영향을 미치는 것으로 나타났는데 이는 본 연구와 상이한 결과로 직무 특성의 차이 때문으로 생각된다.

본 연구에서 감성리더십은 직원중심 감정노동 중 표면행위와 진심행위 모두에서 유의한 양의 상관관계를 보였고, 직무중심 감정노동 중 감정표현 지속시간과 양의 상관관계를 보였다. 감성리더십과 감정노동의 관계를 조사한 연구가 없어 직접적인 비교는 불가능하나 간호사의 감정노동, 소진, 사회적 지지와 감성지능의 관련성을 보고한 연구[25,32]를 살펴보면 사회적 지지는 소진에 대한 감정노동의 부정적인 영향을 완충시키는 효과를, 감성지능은 소진에 대한 감정노동의 부정적인 영향을 역완충시키는 효과를 가지고 있었다[30]. 그리고 사회적 지지 중 상사의 지지는 감정노동 표면행위와 음의 관계, 동료의 지지는 감정노동 진심행위와 양의 관계가 있었다 [25]. 그러므로 감성지능을 적절히 활용하는 상사의 감성리더십이 응급실 간호사를 지지하고 간호사들의 어려움을 완화시킬 수 있는 방안이 될 것[23]으로 생각한다. 간호에서의 리더 역할은 간호사의 감정노동을 조절할 수 있는 위치임을 인식하고 관리자의 간호사에 대한 감정노동에 대한 모니터 및 중재가 필요하며, 간호사에 대한 지지가 중요하다[18]. 또한 수간호사의 감성적 역량을 강화할 수 있는 워크숍이나 교육이 주기적으로 실시[21]되어야 할 것이며 간호사들에게 긍정적인 힘을 부여할 수 있는 간호조직문화 형성을 위한 다방면의 노력이 필요 [8]하겠다.

이상의 본 연구결과를 통해 응급실 간호사는 직원중심 감정노동보다 직무중심 감정노동을 많이 경험하고 있으며, 직원중심 감정노동과 직무중심 감정노동이 관련성을 가지는 소진의 하부영역이 다름을 알 수 있었다. 감성리더십이 직원중심 감정노동 중 표면행위와 진심행위와, 직무중심 감정노동 중 감정표현 지속시간과 유의한 양의 상관관계를 가지고 있었다. 이는 높은 수준의 감정노동을 경험하고 있는 응급실 간호사들의 감정노동 및 소진 관리 시스템을 구축하는데 기초자료를 제공할 수 있을 것이다. 또한 응급실 간호사를 대상으로 직원 중심 및 직무중심 감정노동을 구분하여 소진과의 관계를 조사하였고, 조직특성이나 직무특성에 따라 감정노동 변수가 다르게 적용되어야 함을 확인하였으며 감정노동과 소진을 줄이기 위한 중재전략으로 감성리더십과의 관계를 확인하였다는 점에서 의의가 있다고 하겠다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 응급실 간호사가 경험하는 감정노동을 직원중심 감정노동과 직무중심 감정노동으로 구분하여 감성리더십과 소진의 관계를 파악하여 감정노동 및 소진의 관리 방안을 마련하는데 기초자료를 제공하고자 시도하였다. 본 연구 결과 응급실 간호사의 직원중심 감정노동과 직무중심 감정노동, 소진, 감성리더십 모두 중간수준 이상이었다. 직무중심 감정노동 점수가 직원중심 감정노동 점수보다 높았으며, 직원중심 감정노동 중 표면행위를, 직무중심 감정노동에서는 감정표현 빈도를 가장 많이 수행하였다. 감정노동의 하부영역에 따라 유의한 상관관계가 있는 소진의 하부영역과 감성리더십이 달랐다. 그러므로 응급실 간호사의 감정노동 및 소진을 효과적으로 관리할 수 있는 프로그램 개발 시 개인적 특성 외에 직무특성 및 조직특성을 모두 고려하여야 할 것이다. 본 연구결과를 토대로 다음과 같이 제언하고자 한다.

첫째, 본 연구는 일개 지역의 종합병원 응급실에 근무하는 간호사를 대상으로 하였으므로 연구결과를 일반화하기에는 제한점이 있다. 그러므로 지역을 확대하여 부서별 직원중심 및 직무중심 감정노동 특성을 파악하고 이들 하부영역들이 소진에 어떤 영향을 미치는지 조사할 필요가 있다.

둘째, 간호사의 직원중심 감정노동과 직무중심 감정노동을 통합할 수 있는 도구 개발이 필요하다.

셋째, 감정노동과 소진에 대한 중재방안으로 응급실 간호사의 직무특성을 고려한 실현 가능한 중재 프로그램을 개발하고 그 효과를 검증하는 연구를 제언한다.

References

- [1] J. Y. Morris, O. C. Feldman, "The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor", *Academy of Management Review*, vol. 21, no. 4, pp. 986-1010, 1996.
DOI: <https://doi.org/10.2307/259161>
- [2] C. M. Brotheridge, R. T. Lee, "Development and validation of the emotional labour scale", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, vol. 76, no. 3, pp. 365-379, 2003.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1348/096317903769647229>
- [3] S. K. Han, (2013). Emotional labor status according to occupation [Internet]. Sejong: Korea Research Institute for Vocational Education and Training, c2013 [cited 2013 April 30]. Available From: <https://www.krivet.re.kr/ku/da/kuBDCVw.jsp?gn=G7-E520130008>, (accessed May, 6, 2017)
- [4] S. N. Lee, "Relation of among emotional labor, burnout and job involvement of nurses", Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul, 2010.
- [5] Y. K. Yang, "A study on burnout, emotional labor, and self-efficacy in nurses", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, vol. 17, no. 4, pp. 423-463, 2011.
DOI: <https://doi.org/10.11111/jkana.2011.17.4.423>
- [6] S. M. Kang, S. H. Bae, "The mediating effect of emotional intelligence on the relationship between emotional labor and psychological well-being of Clinical Nurses", *Journal of Muscle and Joint Health*, vol. 22, no. 3, pp. 185-194, 2015
DOI: <http://dx.doi.org/10.5953/JMJH.2015.22.3.185>
- [7] A. S. Wharton, "The affective consequences of service work", *Work and Occupations*, vol. 20, no. 2, pp. 205-232, 1993.
DOI: <https://doi.org/10.1177/0730888493020002004>
- [8] S. H. Kim, Y. S. Ham, "A meta-analysis of the variables related to the emotional labor of nurses", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, vol. 21, no. 3, pp. 263-276, 2015.
DOI: <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2015.21.3.263>
- [9] C. M. Brotheridge, R. T. Lee, "On the dimensionality of emotional labour: Development and validation of the Emotional Labour Scale", *Proc. of 1st Conference on Emotions in Organizational Life*, 1998.
- [10] J. Y. Kim, I. H. Kang, W. S. Cho, "Effects of tour conductors emotional labor on emotional dissonance and burnout", *Journal of Korea Academic Society of Tourism Management*, vol. 28, no. 2, pp. 305-324, 2013.
- [11] C. M. Brotheridge, A. A. Grandey, "Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work", *Journal of Vocational Behavior*, vol. 60, no. 1, pp. 17-39, 2002.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>
- [12] M. J. Kim, "Kinds of workplace violence for hospital nurses and their reaction after being damaged", Unpublished master's thesis, Hanyang University, Seoul, 2008.
- [13] H. O. Kim, "A study on the emotional labor of emergency room nurses", Unpublished master's thesis, Eulji University, Daejeon, 2013.
- [14] E. N. Lee, B. J. Kim, K. H. Kang, S. S. Kim, Y. S. Kim, "Development of an in-service education program for emergency room nurses according to their career ladders", *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, vol. 14, no. 1, pp. 99-111, 2008.
- [15] H. L. Jeong, K. H. Lim, "Effects of emergency department nurses' emotional labor on professional quality of life: Focusing on mediating effects of emotional dissonance", *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, vol. 17, no. 11, pp. 491-506, 2016.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2016.17.11.491>
- [16] C. M. Ko, A. Y. Lee, "The mediating effect of emotional dissonance in the relationship between emotional labor and burnout among clinical nurses",

- Journal of Korean Academy of Nursing Administration, vol. 19, no. 5, pp. 647-657, 2013.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/jkana.2013.19.5.647>
- [17] S. Mann, J. Cowburn, "Emotional labour and stress within mental health nursing", Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing, vol. 12, no. -, pp. 154-162, 2005.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2850.2004.00807.x>
- [18] J. K. Kim, J. H. Kim, "Meta analysis of variables related to emotional labor of hospital nurses", Journal of Korean Academy of Fundamentals Nursing, vol. 23, no. 2, pp. 115-125, 2016.
DOI: <http://dx.doi.org/10.7739/jkafn.2016.23.2.115>
- [19] B. H. Lee, M. K. Choi, S. S. Moon, M. S. Jung, J. H. Kim, "The relationship between emotional intelligence in leadership and organizational performance of nurses in general hospitals", Korean Journal of Health Policy & Administration, vol. 21, no. 2, pp. 309-328, 2011.
DOI: <http://dx.doi.org/10.4332/KJHPA.2011.21.2.309>
- [20] D. Goleman, R. Boyatzis, A. McKee, Primal leadership: Learning to lead with emotional intelligence. Harvard Business School Press, 2004.
- [21] M. J. Jang, E. N. Lee, Y. H. Lee, "Effect of nurses' job stress on job satisfaction: Mediating effect of head nurses' emotional leadership perceived by nurses", Journal of Korean Academy of Nursing Administration, vol. 21, no. 1, pp. 133-141, 2015.
DOI: <https://doi.org/10.1111/jkana.2015.21.1.133>
- [22] H. A. Kim, H. Y. Jung, "A verification on the effectiveness of middle managers' emotional leadership in food service management companies", Journal of the Korean Society of Food Science and Nutrition, vol. 36, no. 4, pp. 488-498, 2007.
DOI: <https://doi.org/10.3746/jkfn.2007.36.4.488>
- [23] I. B. Kim, "The influence of the emotional leadership on job satisfaction and organizational commitment", Unpublished master's thesis, Chung-Ang University, Seoul, 2009.
- [24] J. Segal, "Good leaders use "emotional intelligence". Emotionally intelligent leadership is a skill that can be learned and taught throughout life", Health Progress, vol. 83, no. 3, pp. 44-46, 2002.
- [25] B. I. Lee, "Development of a model for emotional labor worker's health", Korean Journal of Occupational Health Nursing, vol. 16, no. 1, pp. 78-88, 2007.
DOI: <https://doi.org/10.4069/kjwhn.2010.16.1.78>
- [26] D. Goleman, R. Boyatzis, Realizing the power of emotional intelligence: Primal Leadership. Harvard Business School Press, 2002.
- [27] C. Maslach, S. E. Jackson, Maslach burnout inventory. Consulting Psychologists Press, 1981.
- [28] H. Y. Choi, "Perfectionism Tendency, Social Support, and Burnout among Counselors", Unpublished master's thesis, Catholic University, Seoul, 2002.
- [29] S. M. Kruml, D. Geddes, "Exploring the dimensions of emotional labor: The heart of Hochschild's work", Management Communication Quarterly, vol. 14, no. 1, pp. 8-49, 2000.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1177/0893318900141002>
- [30] D. W. Baik, Y. H. Yom, "Effects of social support and emotional intelligence in the relationship between emotional labor and burnout among clinical nurses" Journal of Korean Academy of Nursing Administration, vol. 18, no. 3, pp. 271-280, 2012.
DOI: <https://doi.org/10.1111/jkana.2012.18.3.271>
- [31] W. S. Park, "Emotional labor of the emergency room nurse and the relationship of the turnover intention", Unpublished master's thesis, Soonchunghang University, Asan, 2015.
- [32] E. A. Choi, "The effect of the emotional labor of casino dealers' perception on customer orientation according to the level of leader's emotional intelligence", Tourism Research, vol. 32, no. -, pp. 93-120, 2011.

어 용 숙(Yong-Sook Eo)

[정회원]



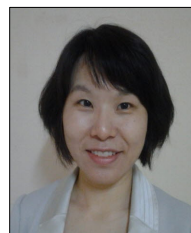
- 2000년 2월 : 부산대학교 일반대학원 간호학과 (간호학석사)
- 2004년 8월 : 부산대학교 일반대학원 간호학과 (간호학박사)
- 2012년 9월 ~ 2014년 2월 : 영산대학교 간호학과 교수
- 2014년 3월 ~ 2017년 8월 : 동의대학교 간호학과 교수
- 2017년 9월 ~ 현재 : 동국대학교 간호학과 교수

<관심분야>

간호교육, 임파워먼트, 장애아동간호

김 묘 성(Myo-Sung Kim)

[종신회원]



- 2002년 8월 : 동의대학교 일반대학원 간호학과 (간호학석사)
- 2014년 2월 : 부산대학교 일반대학원 간호학과 (간호학박사)
- 2014년 3월 ~ 현재 : 동의대학교 간호학과 교수

<관심분야>

만성질환, 의료커뮤니케이션