

임상간호사의 감정노동과 직무만족 관계에서 긍정심리자본의 매개효과

여수진
경북대학교병원

Mediating Effect of Positive Psychological Capital on the Relationship between Emotional Labor and Job Satisfaction in Clinical Nurses

Yeo-Su Jin
Kyungpook National University Hospital

요약 본 연구는 임상간호사의 감정노동과 직무만족 관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 확인하기 위한 서술적 조사 연구이다. 2016년 9월 7일부터 2016년 9월 23일까지 D시 소재 2개의 종합병원 간호사 274명을 대상으로 구조화된 설문지를 통하여 일반적 특성, 감정노동, 직무만족 및 긍정심리자본을 조사하였다. 통계처리는 SPSS 21.0 프로그램을 이용하여 서술적 통계, 분산분석 및 다중회귀분석을 하였으며, 감정노동과 직무만족 관계에서 긍정심리자본의 매개효과는 Baron & Kenny의 3단계 절차를 이용한 위계적 회귀분석으로 검증하였다. 감정노동과 직무만족($r=-.36, p<.001$), 감정노동과 긍정심리자본($r=-.25, p<.001$)은 음의 상관관계가 있었으며, 직무만족과 긍정심리자본($r=.47, p<.001$)은 양의 상관관계가 있었다. 또한 긍정심리자본은 감정노동과 직무만족 관계에서 부분매개효과($z=-3.44, p=.001$)가 있는 것으로 나타났다. 본 연구결과를 토대로 임상간호사의 감정노동을 감소시키고 긍정심리자본을 강화하여 직무만족을 높일 수 있는 조직적 중재 프로그램 개발과 그 효과를 밝히는 연구를 제언한다.

Abstract This descriptive research study investigated the mediating effect of positive psychological capital (PPC) on the relationship between emotional labor (EL) and job satisfaction (JS) of clinical nurses. The data was collected from 274 nurses working for two hospitals in the D city, Korea, from 7 Sep. 2016 through 23 Sep. 2016. General characteristics, EL, JS, and PPC were surveyed using structured questionnaires. Statistical analysis was performed using descriptive statistics, ANOVA, and stepwise multiple regression analysis with SPSS/WIN 21.0. The mediating effect of PPC on the relationship between EL and JS was tested using Baron & Kenny's 3-step hierarchical regression analysis. There were negative correlations between EL and JS ($r=-.36, p<.001$) and EL and PPC ($r=-.25, p<.001$) and a positive correlation between JS and PPC ($r=.47, p<.001$). In addition, the PPC, had a partial mediating effect ($z=-3.44, p=.001$) on the relationship between EL and JS. It is proposed, based on the results, to develop an organized intervention program that enhances job satisfaction by reducing emotional labor and strengthening positive psychological capital in clinical nurses.

Keywords : Emotional Labor, Job Satisfaction, Positive Psychological Capital, Mediating Effect, Clinical Nurses

*Corresponding Author : Yeo Su Jin(Kyungpook National University Hospital)
email: sujin0212@hanmail.net
Received December 26, 2019
Accepted April 3, 2020

Revised January 22, 2020
Published April 30, 2020

1. 서론

1.1 연구의 필요성

우리나라 보건의로 인력 중 간호사가 차지하는 비율은 26%로[1] 보건의로 인력 4명 중 1명은 간호사이다. 간호사는 환자를 관찰하고 필요한 간호를 즉시 제공해야 하는 역할을 수행하고 있어 환자의 치료와 회복에 큰 영향을 미치는 직종으로 간호 인력관리는 의료기관 인력관리 측면에서 중요한 부분을 차지한다[1].

돌봄 간호를 하는 간호업무 특성상 간호사는 질병으로 인해 정서적으로 예민하게 반응하는 간호대상자와 상호 작용해야 하며, 사회적으로 용납되는 범주 내에서 행동과 감정표현을 해야 하는 규범으로 인해 감정노동의 어려움을 겪고 있다[2]. 환자와의 치료적 관계, 타 직종과 상호 작용해야 하는 업무 특성 상 간호사의 감정노동은 불가피하며, 우리나라 간호사의 97.9%가 업무 중 감정노동을 경험하고 있다[3]. 타 직종의 감정노동과 달리 간호사의 감정노동은 윤리적, 도덕적 및 직업적 특성이 포함되어 있어 공감, 환자중심의 감정조절, 다양한 직종간의 협업에서 겪는 역할 갈등의 속성을 갖고 있다[4]. 간호사는 환자와 상호작용 중에 감정표현의 주의 및 감정의 부조화와 같은 감정노동을 경험한다[5]. 간호조직 규범에 따른 감정노동을 수행함으로써 직무요구를 성공적으로 충족시켰다는 성취감과 자기효능감의 증진이라는 긍정적인 면도 있지만[6] 감정노동으로 인해 조직몰입과 직무만족 저하, 이직과 소진 증가[7], 신체화 증상[8] 등 감정노동으로 인해 발생하는 부정적인 영향에 대해 최근 연구에서 중점적으로 다뤄지고 있다.

간호사의 감정노동에 대한 선행연구에서 감정노동은 간호사에게 부정적 결과를 초래하며[4], 감정노동과 직무만족은 음의 상관관계[7]를 갖고, 감정노동이 심하고 오래 지속되면 직무만족에 부정적 영향을 미쳐 직무만족이 낮아진다고 나타나[3, 7, 9] 간호사의 감정노동 관리가 절실히 요구된다. 간호의 질적 향상과 효율성을 증시한다면 간호사의 감정노동을 조절하고 관리하는 것이 간호인력 관리 측면에서 필수적이며[7], 간호사 스스로가 감정노동을 인식하고 이에 대해 적극적으로 대처하고 조직도 감정노동을 개인적 역량으로 치부할 것이 아니라 이를 조절할 수 있는 구체적 전략과 조직차원의 감정노동관리 중재프로그램이 필요하다[9].

최근 감정노동자를 보호하기 위해 제정된 '감정노동자 보호법(산업안전보건법 제26조의2)'은 감정노동자의 건강과 감정노동자의 안전한 일터를 보장하기 위해 사업주

가 책임과 의무를 다해야 한다는 것이 핵심이다. 이처럼 감정노동은 개인적 측면에서 접근하는 것이 아니라 조직적 차원에서 접근하여 중재해야 함을 시사한다.

Lee 등은 급변하는 의료환경 속에서 병원 구성원들의 내부역량을 강화를 위한 인적자원개발의 새로운 패러다임으로 긍정심리자본을 제시하고[10], 다양한 직종 간 구성과 생명을 다루는 특수성을 지닌 병원의 업무 특성 상 조직원들의 만족도에 유의한 영향을 미치는 긍정심리자본 관리의 중요성을 강조하였다[11]. 긍정심리자본은 조직구성원이 업무 수행 중에 발휘하는 심리적 역량으로 자기효능감, 희망, 낙관주의 및 복원력으로 구성되어 있다[12]. 즉, 도전적 과업 달성에 필요한 자신의 능력에 대한 자기효능감과 성공에 대해 긍정적 낙관주의를 만들며, 목표를 향해 인내하고 목표의 성공을 위해 희망을 재설정하며, 문제에 직면했을 때는 원래의 상태로 되돌아가려는 복원력 등의 개인의 변화와 개발이 가능한 긍정적 심리자원이다[12]. 긍정심리자본 중 자기효능감, 희망, 낙관주의는 조직의 피드백과 상호작용하여 자기에 대한 통제력을 높여 감정의 부조화를 조절하여 감정노동으로 인해 발생하는 부정적 측면을 조절하고, 복원력은 감정노동으로 인한 난관과 좌절을 극복하고 재도약 할 수 있도록 한다[10]. 즉, 감정노동을 경험하더라도 현재 자신이 처한 상황을 낙관적으로 보고 원래 상태로 복원하려는 긍정심리자본이 있으면 감정노동을 감소시킬 수 있다[13].

긍정심리자본은 조직구성원들의 직무태도와 직무성공에 공헌할 수 있는 주된 요인으로[11,12] 자신의 직무에서 성취경험이 증가되고 리더로부터 인정받게 되면 직무만족도가 높아지며, 이는 직장 내 행복, 개인의 삶에 대한 만족도, 주관적 안녕감으로까지 이어진다[14]. 긍정심리자본 중 자기효능감은 직무만족을 높이는 요인으로 전문직 간호사로 사명감을 갖고 업무를 수행하는데 필수 요소이다[15]. 또한 감정노동으로 인해 야기되는 우울과 스트레스 같은 부정적 영향을 낮추주고 업무의 효율성을 높여 직무만족을 향상시킨다[16]. 직무만족은 직무나 직무경험에 대한 평가의 결과로 얻게 되는 즐겁고 긍정적인 감정 상태이며[17], 긍정심리자본이 높은 직원은 직무만족이 상대적으로 높게 나타나고[18] 어려운 상황이 발생하더라도 적절하게 대응하고 낙관적 사고와 해석을 통해 직무에 대한 동기부여 할 수 있는 동력을 유지하고 이는 결과적으로 조직의 성과에도 긍정적인 영향으로 작용한다[12].

병원 내 간호사는 긴장감과 스트레스 상황에 쉽게 노출되는 직종으로 긍정심리자본은 간호사의 긍정적 심리

상태 형성에 도움을 주며[11], 간호업무나 환자에 대한 태도에 영향을 미치는 주요요인으로[19], 간호업무와 간호사의 삶의 질 향상을 위해서도 긍정심리자본 개발과 적용에 대해 조직의 개입이 필요하다[20].

지금까지 선행된 연구는 부서별, 업무별 간호사의 감정노동을 비교 연구하거나 감정노동이 직무만족 같은 결과변수에 미치는 영향이나 관계 연구들로 주효과만 파악하는 연구들이 대부분이었다.

긍정심리자본의 강화를 통해 감정노동 등과 같은 부정적 측면을 감소시키고, 긍정적 측면을 증가시키고 발전시켜 간호사의 직무만족을 향상시킬 수 있는 원동력이 될 수 있음을 본 연구에서 파악하고자 한다. 이에 본 연구는 간호사의 감정노동의 정도를 파악하고 감정노동과 직무만족 관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 파악함으로써, 감정노동을 경험하는 간호사에게 긍정심리자본을 통해 직무만족을 도모할 수 있는 프로그램 개발의 기초자료를 제공하고 병원 내 간호조직의 효과적 인력 관리에 도움을 제공하고자 한다.

1.2 연구목적

본 연구는 간호사의 감정노동과 직무만족 관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 파악하고자 하는 것으로 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 감정노동, 직무만족 및 긍정심리자본의 정도를 파악한다.
- 2) 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 직무만족 및 긍정심리자본의 차이를 파악한다.
- 3) 대상자의 감정노동, 직무만족 및 긍정심리자본의 상관관계를 파악한다.
- 4) 대상자의 감정노동과 직무만족 관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 검증한다.

2. 연구방법

2.1 연구설계

본 연구는 간호사의 감정노동과 직무만족 관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 확인하기 위한 서술적 조사연구이다.

2.2 연구대상

본 연구는 D시 소재의 종합병원 2곳에서 근무하고 있

는 간호사를 대상으로 하였다. 연구대상 병원은 연구 참여에 동의하고 병원의 규모, 정책, 간호의 표준 및 평가기준이 비슷한 2개의 종합병원으로 선정하였다. 연구 대상자는 환자와 보호자를 직접 대면하는 일반병동, 중환자실, 응급실, 외래 등을 대상으로 하였다.

사전에 적정 대상자 수 산정을 위하여 G*Power 3.1 프로그램을 이용하였으며, 매개효과 선행연구[21]를 참조하여 효과크기 .15, 유의수준 .05, 검정력 0.95, 대상자의 일반적 특성(8개)과 연구변수(3개)를 예측변수로 하여 다중회귀분석에 필요한 표본수를 산정한 결과 최소 필요 표본수는 194명이 요구되었으며, 본 연구는 분석을 위한 최소기준을 충족하였다. 교대근무자들이 많은 간호사의 근무특성을 고려하여 회수율 80%와 자료모집 시 탈락률을 15%로 선정하여 총 290부의 설문지를 배부하였다. 그 중 279부를 회수하였으며 질문에 대한 누락 또는 작성을 중간에 거부하여 분석에 부적절한 5부를 제외한 274부를 분석하였다.

2.3 연구도구

2.3.1 감정노동

감정노동을 측정하기 위해 Morris와 Feldman[22]이 개발한 도구를 Kim[23]이 변안과 역변안 과정을 거쳐 내용타당도 검증받은 도구를 Park과 Song[24]이 간호현장에 적합한 용어로 수정 보완한 도구를 사용하였다. 이 도구는 감정노동 빈도, 감정표현에 대한 주의정도 및 감정의 부조화의 3가지 하위영역으로 구성되어 있으며, 총 9문항으로 각 하위영역별 3문항으로 구성되어 있다. Likert 5점 척도로 “전혀 그렇지 않다” 1점부터 “매우 그렇다” 5점으로 측정되며 측정점수가 높을수록 감정노동이 높음을 의미한다. 개발 당시 도구의 신뢰도는 Chronbach's α 값이 .82, Kim[23]의 연구에서는 Chronbach's α 값이 .86이었으며 Park과 Song[24]의 연구에서는 Cronbach's α 값이 .86 이었으며 본 연구에서는 Cronbach's α 값이 .85였다.

2.3.2 직무만족

직무만족을 측정하기 위해 Paula[25]가 개발한 건강요원의 직무만족도 측정도구를 Han과 Mun[26]이 간호조직에 맞도록 변안과 역변안 과정을 거친 도구를 사용하였다. 이 도구는 보수, 전문직 수준, 간호사와 의사관계, 행정, 자율성, 업무요구, 상호작용 영역으로 총 20문항으로 구성되어 있다. Likert 5점 척도로 “전혀 그렇지

않다” 1점에서 “매우 그렇다” 5점으로 측정되며 측정점수가 높을수록 직무만족도가 높음을 의미한다. 개발 당시 도구의 신뢰도는 Chronbach's α 값이 .91이었으며, Han과 Mun[26]의 연구에서는 Cronbach's α 값이 .77이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's α 값이 .78이었다.

2.3.3 긍정심리자본

긍정심리자본을 측정하기 위해 Luthans, Youssef와 Avolio[12]가 개발한 PCQ(Psychological Capital Questionnaire)척도를 Lee와 Choi[14]가 한국인에게 맞게 보완하여 내용 타당도를 검증받은 도구를 Ko, Park과 Lee[19]가 간호 상황에 맞게 어휘를 수정한 도구를 사용하였다. 이 도구는 자기효능감, 희망, 낙관주의 및 복원력의 4가지 하위영역으로 구성되어 있으며, 총 24문항으로 각 하위영역별 6문항으로 구성되어 있다. Likert 6점 척도로 “전혀 그렇지 않다” 1점에서 “매우 그렇다” 6점으로 측정되며 측정점수가 높을수록 긍정심리자본이 높음을 의미한다. 개발 당시 도구의 신뢰도는 Cronbach's α 값이 .89이었으며, Lee와 Choi[14]의 연구와 Ko, Park과 Lee[19]의 연구에서는 Cronbach's α 값이 .93이었으며, 본 연구에서도 Cronbach's α 값이 .93이었다.

2.4 자료수집

본 연구 시작 전, 연구자가 소속된 K대학교 생명윤리심의위원회의 심의 및 승인 절차를 거친 후(IRB 승인번호 2016-0104) 2016년 9월 7일부터 9월 23일까지 자료를 수집하였다. 연구자가 본 연구에 참여하기로 한 기관의 간호부를 방문하여 간호부장에게 연구목적과 취지를 설명하고 협조를 구하고 허락을 받은 후, 직접 해당부서에 가서 부서장을 방문하여 연구 목적과 자료수집 방법을 설명하고 협조승인을 받고 이루어졌다. 해당부서의 간호사에게 본 연구의 목적과 취지, 익명성의 보장, 연구 참여자의 권리에 대해 연구자가 설명 후 자발적으로 참여를 원한 간호사들에게만 설문지를 배부하였으며 동의한 응답자는 연구 참여 동의서에 자필 서명 후 자가보고 형식으로 직접 작성하였다. 설문결과와 노출 방지를 위해 작성 후 밀봉하여 제출하도록 하였다. 설문지 작성에는 약 10분~15분 정도 소요되었다.

2.5 자료분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 21.0프로그램을 이용하여 다음과 같이 분석하였다.

- 1) 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 직무만족 및 긍정심리자본의 차이는 SPSS21.0프로그램을 이용하여 t-test, ANOVA로 분석하였으며, 사후 검증으로 Scheffé test를 실시하였다.
- 2) 대상자의 일반적 특성과 감정노동, 직무만족 및 긍정심리자본 정도는 평균과 표준편차 등의 기술통계로 분석하였다.
- 3) 대상자의 감정노동, 직무만족, 긍정심리자본 간의 관계를 Pearson's Correlation Coefficient로 분석하였다.
- 4) 대상자의 감정노동과 직무만족 관계에서 긍정심리자본의 매개효과는 Hierarchical Multiple Regression로 분석하였고, 매개효과의 통계적 유의성은 Sobel test로 검증하였다.

3. 연구결과

3.1 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 직무만족 및 긍정심리자본 차이

대상자의 일반적 특성을 살펴보면, 연령대는 25세 이상 29세 이하가 25.2%(69명)으로 가장 많았으며, 성별은 여성이 대부분(98.2%) 이었고, 미혼이 52.6%(144명), 기혼이 47.4%(130명)였다. 간호사의 과반수 이상이 학사 출신(59.9%)이며 종교를 가지고 있지 않았다(59.5%). 총 임상경력 1년 이상~5년 이하가 25.2%(69명), 6년 이상~10년 이하가 24.1%(66명), 16년 이상이 23.4%(64명), 11년 이상~15년 이하가 15.0%(41명), 1년 미만인 12.8%(34명) 순으로 나타났다. 현 근무형태는 3

교대가 74.5%(204명)로 대부분 교대근무를 하고 있었으며, 현 근무부서는 병동 29.2%(80명), 중환자실 25.5%(70명), 응급실과 외래 부서가 각각 22.6%(62명) 순으로 나타났다. 현 부서의 근무경력 1년 미만이 35.8%(98명), 1년 이상 3년 미만이 32.5%(89명), 3년 이상 5년 미만이 17.9%(49명), 5년 이상이 13.9%(38명) 순으로 나타났다. 감정노동은 총 임상경력($F=2.84, p=.025$)에서만 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 직무만족은 연령($F=5.96, p<.001$), 총 임상경력($F=9.62, p<.001$), 현 부서경력($F=4.11, p=.007$)에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 20세 이상 24세 이하의 연령과 총 임상경력 1년 미만, 현 부서 경력은 1년 미만 간호사가 직무만족이 더 높은 것으로 나타났다. 긍정심리자본은 연령($F=3.23,$

Table 1. Emotional Labor, Job Satisfaction and Positive Psychological Capital according to the General Characteristics in Participants (n= 274)

Characteristics	n(%)	Emotional Labor		Job Satisfaction		Positive Psychological Capital	
		M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)
Age(years)							
20~24 ^a	54(19.7%)	3.35±.52	1.82 (.124)	3.18±.33	5.96 (p<.001) a>c, d†	3.91±.44	3.23 (.013) a<e†
25~29 ^b	69(25.2%)	3.33±.52		3.00±.31		3.99±.49	
30~34 ^c	43(15.7%)	3.38±.55		2.94±.30		3.97±.57	
35~39 ^d	50(18.2%)	3.53±.55		2.91±.35		4.09±.57	
40~ ^e	58(21.2%)	3.52±.54		3.10±.37		4.22±.49	
Gender							
Female ^a	269(98.2%)	3.42±.54	-.76 (.448)	3.04±.34	1.387 (.176)	4.04±.52	.38 (.705)
Male ^b	5(1.8%)	3.60±.60		2.82±.36		3.95±.59	
Marital Status							
Unmarried ^a	144(52.6%)	3.38±.54	-1.37 (.171)	3.05±.36	.89 (.371)	3.94±.47	-3.27 (p<.001)
Married ^b	130(47.4%)	3.47±.53		3.01±.33		4.14±.54	
Education background							
College ^a	65(23.7%)	3.33±.56	2.36 (.097)	3.00±.33	.35 (.708)	3.91±.49	6.787 (p<.001) a<b, c, e†
University ^b	164(59.9%)	3.41±.51		3.04±.35		4.03±.50	
Graduate school ^c	45(16.4%)	3.56±.58		3.04±.37		4.27±.54	
Religion							
None ^a	163(59.5%)	3.43±.55	.47 (.754)	3.00±.35	1.01 (.402)	4.02±.52	.78 (.539)
Christan ^b	33(12.0%)	3.44±.48		3.08±.30		4.01±.54	
Catholic ^c	30(10.9%)	3.31±.42		3.11±.33		4.10±.51	
Buddhist ^d	48(17.5%)	3.44±.61		3.04±.36		4.09±.51	
Total clinical career(year)							
<1yr ^a	34(12.8%)	3.26±.46	2.84 (.025)	3.28±.24	9.62 (p<.001) a>b, c, d† e>c†	4.00±.39	3.12 (.016)
≤1yr~≤5yr ^b	69(25.2%)	3.30±.53		3.04±.32		3.96±.49	
≤6~≤10yr ^c	66(24.1%)	3.45±.54		2.88±.28		3.95±.58	
≤11~≤15yr ^d	41(15.0%)	3.51±.55		2.97±.38		4.05±.54	
≥16yr ^e	64(23.4%)	3.54±.55		3.08±.37		4.22±.50	
Present working type							
3 shift ^a	204(74.5%)	3.40±.54	1.32 (.268)	3.00±.33	2.29 (.103)	3.95±.51	10.50 (p<.001) a<b†
Fixed work ^b	70(25.5%)	3.49±.55		3.11±.38		4.26±.50	
Present working department							
Ward ^a	80(29.2%)	3.35±.57	1.44 (.232)	3.03±.33	1.58 (.194)	4.05±.51	6.78 (p<.001) b>c, e†
OPD ^b	62(22.6%)	3.49±.56		3.10±.38		4.26±.50	
ICU ^c	70(25.5%)	3.36±.51		2.97±.36		3.89±.49	
ER ^d	62(22.6%)	3.49±.54		3.03±.31		3.96±.51	
Present working department career							
<1yr. ^a	98(35.8%)	3.34±.58	1.24 (.293)	3.12±.33	4.11 (.007) a>c†	4.03±.50	.07 (.976)
≤1yr~<3yr. ^b	89(32.5%)	3.43±.49		2.99±.34		4.05±.51	
≤3~<5yr ^c	49(17.9%)	3.50±.56		2.94±.35		4.01±.49	
≥5yr. ^d	38(13.9%)	3.49±.50		3.01±.35		4.05±.62	

† Scheffé test

p=.013), 결혼상태(t=-3.27, p=.001), 최종학력(F=6.787, p=.001), 총 임상경력(F=3.12, p=.016)현 근무형태(F=10.50, p<.001), 현 근무부서(F=6.78, p<.001)에서 유의한 차이가 있는 것으로 나타났으며, 40세 이상, 학사 이상, 통상근무, 외래부서 간호사가 긍정심리자본이 더 높은 것으로 나타났다(Table 1).

3.2 대상자의 감정노동, 직무만족 및 긍정심리자본 정도

대상자의 감정노동은 5점 만점에 평균 3.42±0.54점, 직무만족은 5점 만점에 평균 3.03±0.35점, 긍정심리자본은 6점 만점에 평균 4.04±0.52점으로 나타났다. 각 변수별 왜도는 절대값이 모두 1 이하로 정규분포에 있으며, 첨도는 절대값이 모두 3이하로 정상분포성을 충족하였다(Table 2).

Table 2. Levels of Emotional Labor, Job Satisfaction and Positive Psychological Capital (n=274)

Variables	M±SD	Min	Max	Range	Skewness	Kurtosis
Emotional Labor	3.42±0.54	2.22	5.00	1~5	.20	-.01
Job Satisfaction	3.03±0.35	1.85	4.00	1~5	-.14	.32
Positive Psychological Capital	4.04±0.52	2.13	5.38	1~6	-.19	.14

3.3 대상자의 감정노동, 직무만족 및 긍정심리자본 간의 상관관계

본 연구에서 사용된 주요 변수인 감정노동, 직무만족 및 긍정심리자본 간의 상관관계를 분석한 결과, 모든 변수들은 통계적으로 유의한 상관관계를 보였다. 감정노동은 직무만족($r=-.36, p<.001$), 긍정심리자본($r=-.25, p<.001$)과 음의 상관관계를, 직무만족은 긍정심리자본($r=.47, p<.001$)과 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다(Table 3).

Table 3. Correlations among Emotional Labor, Job Satisfaction and Positive Psychological Capital (n=274)

Variables	Emotional Labor	Job Satisfaction	Positive Psychological Capital
	r(p)	r(p)	r(p)
Emotional Labor	1		
Job Satisfaction	-.36(<.001)	1	
Positive Psychological Capital	-.25(<.001)	.47(<.001)	1

3.4 대상자의 감정노동과 직무만족 관계에서 긍정심리자본의 매개효과

감정노동과 직무만족 관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 검증하기 위해 Baron과 Kenny의 매개효과 방법론에 따른 세 단계 검정을 실시하였다. 회귀분석에 앞서 등분산 검정을 위해 잔차 도표를 살펴본 결과 등분산을 만족하였고, 상관계수는 .25~.53으로 서로 독립적임을 확인하였으며, Durbin-Waston지수는 1.80로 오차항의 독립성을 확인하였으며, 분산팽창지수는 1.00~1.07 사이로 독립변수들 사이의 다중공선성 문제가 없어 회귀분석의 가정을 만족하였다.

일반적 특성 중 직무만족에 영향을 주는 것으로 나타난 연령, 총 임상경력, 현 부서 경력을 통제했을 때 감정노동은 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=-.36, p<.001$).

매개효과 방법론 1단계는 독립변수가 매개변수에 미치는 영향에 대해 검증한 결과, 감정노동이 긍정심리자본에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=-.25, p<.001$). 2단계는 독립변수가 종속변수에 미치는 영향을 검증한 결과, 감정노동이 직무만족에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다($\beta=-.36, p<.001$). 마지막 3단계는 독립변수와 매개변수가 종속변수에 미치는 영향에 대한 검증결과, 감정노동이 직무만족($\beta=-.26, p<.001$)에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났고, 긍정심리자본도 직무만족($\beta=.41, p<.001$)에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 또한 종속변수에 대한 독립변수의 영향력은 2단계의 회귀계수($B=-.23$)보다 3단계 회귀계수($B=-.17$)가 적은 것으로 나타나 감정노동이 직무만족에 미치는 영향에 있어서 긍정심리자본의 부분매개효과가 있는 것으로 나타났으며 설명력은 27%였다. 감정노동과 직무만족 관계에서 긍정심리자본의 부분적 매개효과에 대한 통계적 유의성 검증을 위해 Sobel test 실시 한 결과, 긍정심리자본의 부분매개효과는 유의하였다($z=-3.44, p=.001$)(Table 4).

Table 4. Hierarchical Regression Analysis on Positive Psychological Capital

Step	Path	B	SE	β	t	p	Adj. R^2	R^2	F
1	Emotional labor → Positive Psychological Capital	-.24	.06	-.25	-4.20	<.001	.06	.06	17.61
2	Emotional labor → Job Satisfaction	-.23	.04	-.36	-6.32	<.001	.13	.12	39.96
3	Emotional labor → Job Satisfaction	-.17	.03	-.26	-4.86	<.001	.27	.28	53.38
	Positive Psychological Capital → Job Satisfaction	.27	.04	.41	7.64	<.001			

Sobel test($Z=-3.44, p=.001$)

4. 논의

본 연구는 간호사의 감정노동과 직무만족 관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 확인하기 위한 서술적 조사연구이다.

본 연구에서 간호사의 감정노동 평균점수는 5점 만점에 3.42 ± 0.54 점으로 종합병원 간호사들을 대상으로 한 Heo와 Lee[2], Song[7]의 연구 결과와 비슷하며, 중소병원 간호사들을 대상으로 한 Ju, Kwon과 Nam[27]의 연구와 요양병원 간호사들을 대상으로 한 Kim, Jeong 등[28]의 연구 결과보다는 높게 나타났다. 이는 병원 규모, 대면하는 환자 수, 환자들의 중증도 등이 감정노동 정도에 영향을 미칠 수 있음을 시사하며, 종합병원에 종사하는 간호사들이 중소병원이나 요양병원에 비해 중증도가 높은 환자와 지속적인 상호작용, 업무 중 대면하는 다양한 내부 직원간의 갈등 및 조직 내 감정표현의 규제 등으로 감정노동에 더 취약할 수 있음을 예측할 수 있다. 경력이 높은 간호사가 감정노동 정도가 높게 나타났으며, 이는 경력이 쌓여 업무가 익숙해지면 대상자를 간호할 때 보다 적극적이고 능동적인 태도로 변화하며, 대상자의 상호작용 시간과 기회도 늘어나서 감정노동이 높아진다는 연구결과[29]를 지지한다. 대부분의 간호사는 감정노동을 경험하며[3], 이는 인간의 생명을 다루는 간호업무의 특성 상 정확한 업무 수행과 신체적, 정신적으로 불편한 간호대상자를 따뜻하게 돌보아야 한다는 전문직 사명감, 그리고 의료 환경 변화와 의료서비스 소비자의 고객만족 극대화 요구에 부응하기 위한 과정의 결과이다[15]. 따라서 간호사의 감정노동을 감소시키기 위해 간호사의 허용된 범위 내에서 감정표현을 하며 관리할 수 있는 조직차원의 적극적인 중재가 요구된다.

간호사의 직무만족 평균점수는 5점 만점에 3.03 ± 0.35 점으로 3개 종합병원을 대상으로 한 Song[7]의 연구와 교대근무 간호사만 포함된 Min 등[30]의 연구결과보다는 높고, 1년 미만 신규간호사만을 대상으로 한 Mun과 Hwang[31]의 연구와 비교 하면 신규간호사의 만족도는 유사하였다. 이는 병원별, 직무환경, 대상자의 일반적 특성 등이 직무만족에 영향을 미칠 수 있음을 시사한다. 직무만족에 유의한 영향을 미치는 일반적 특성으로는 연령, 총 임상경력, 현 부서의 근무경력으로 나타나 연령 및 경력을 고려한 단계별 직무만족 향상 프로그램 개발 및 수행이 필요함을 시사한다.

간호사의 긍정심리자본 평균점수는 6점 만점에 4.04 ± 0.52 점으로 종합병원 간호사들을 대상으로 한 Ko,

Park과 Lee[19], Lee, Park, Sin 등[32]의 연구 결과보다 높았으며, 대학병원의 전체조직구성원을 대상으로 한 Park, Chang, Lee[11]의 연구결과보다 높게 나타났다. 긍정심리자본은 결혼 상태와 학력, 근무부서 및 근무형태에 따라 유의한 차이를 보이며 기혼, 통상 근무, 외래 부서 간호사가 긍정심리자본이 더 높게 나왔는데, 이는 기혼 간호사의 그룹에서 긍정심리자본이 높은 연구결과[32]와도 맥락이 일치한다. 이는 대상자의 지지체계, 업무환경 등이 긍정심리자본에 영향을 미칠 수 있음을 시사한다.

감정노동, 직무만족, 긍정심리자본 간의 상관관계를 분석한 결과, 감정노동과 직무만족은 음의 상관관계($r = -.36, p < .001$)가 있는 것으로 나타나 감정노동으로 인해 겪는 부정적 감정들로 인해 직무만족이 낮아지는 Yom[3], Song[7], Jun[9]의 연구결과와 일치한다. 감정노동과 긍정심리자본은 음의 상관관계($r = -.25, p < .001$)가 있는 것으로 나타나 감정노동을 경험하더라도 긍정심리자본이 있으면 상황을 긍정적으로 인식하며 부정적 감정을 조절하며 감정노동을 감소시킨다는 연구결과[10, 13, 16]를 지지한다. 긍정심리자본과 직무만족은 양의 상관관계($r = .47, p < .001$)가 있는 것으로 나타나 긍정심리자본이 높은 직원이 직무만족이 상대적으로 높다는 선행연구[18]와 일치하며, 힘들고 어려운 업무과정을 긍정심리자본으로 극복함으로써 직무만족을 높이고 유의한 영향을 미친다는 선행연구[11, 12, 14, 18] 결과를 지지한다.

감정노동과 직무만족 관계에서 긍정심리자본의 부분 매개효과가 있는 것으로 나타났다($z = -3.44, p = .001$). 이는 긍정심리자본이 감정노동을 감소시킨다는 Lee와 Kim[10]의 연구와 긍정심리자본이 높으면 직무만족이 높다는 Kim[18]의 연구결과를 지지한다. 간호조직에서 직무만족에 미치는 영향을 연구한 Yun[33]의 연구에서 긍정심리자본은 직무만족에 매개효과가 있는 것으로 나타나 본 연구결과를 지지하였다. 긍정심리자본은 자기효능감, 희망, 낙관주의 및 복원력으로 이루어진 개인의 긍정심리상태의 복합체로 Won과 Park[34] 연구에서 자기효능감은 직무만족에 매개효과가 있는 것으로 나타났으며, Kim[35]의 연구에서도 회복탄력성이 직무스트레스를 감소시켜 직무만족에 매개효과가 있는 것으로 나타나 본 연구결과를 지지하였다.

긍정심리자본은 개인의 자발적이고 의식적인 자원으로 노력과 중재에 의해 개발과 관리가 가능한 것으로 간호사가 감정노동에 노출되어도 강화된 긍정심리자본이 있다면 감정노동으로 인한 부정적 감정과 스트레스를 줄이고 직무만족을 향상시킬 수 있을 것으로 사료된다.

이상의 결과로 미루어 볼 때 직무만족에 부정적 영향을 미치는 감정노동을 완화시키고 감소시켜주는 긍정심리자본을 강화시켜야 함을 인식하고 이에 적극적으로 개입할 필요가 있음을 시사하며 긍정심리자본을 강화시키는 노력으로 직무만족 향상에 기여할 것으로 여겨진다. 긍정심리자본은 병원의 성과관리의 주요요소로 병원종사자들의 만족도에 많은 영향을 미치므로 조직차원의 긍정심리자본 증대 프로그램 개발의 필요하다[11]. 인력 관리 차원에서 간호사의 긍정심리자본을 강화시킬 수 있는 교육훈련프로그램을 개발하여 실시하면 직무나 조직에 대해 긍정적 태도와 정서를 갖게 되고 직무만족을 높이며, 나아가 간호사 개인의 신체적, 정신적 안녕 및 행복감까지도 도모할 수 있다.

본 연구는 기존연구에서 잘 다루어지지 않았던 간호사의 감정노동과 직무만족 관계에서 긍정심리자본의 매개효과를 검증하고 감정노동을 경험하는 간호사의 직무만족을 높일 수 있는 기초자료를 제공하는데 의의가 있다. 간호업무 특성 상 감정노동은 피할 수 없는 상황으로 간호업무 중 발생하는 감정노동의 정도를 줄여주고, 조직이 요구하는 태도에 대해 간호사가 스스로 인식하고 내면화할 수 있는 증대 개발의 필요성을 확인하였다. 긍정심리자본은 직무만족에 영향을 미치는 중요한 매개요인으로 타고 나는 것이 아니라 학습이나 훈련을 통한 조직적 개입에 의해 변화 가능한 것으로써[19] 간호서비스의 질을 향상시키기 위해 감정노동 해소 및 해결에 대한 관리방안으로 긍정심리자본 강화를 위한 증대프로그램의 개발과 기관의 지속적 노력이 절대적으로 필요하다.

본 연구결과는 간호사가 감정노동을 경험하더라도 자신의 능력에 대해 확신을 갖고 참고 견디어 다시 긍정적 상태로 돌아갈 수 있다는 긍정심리자본을 강화한다면 감정노동으로 인한 직무만족의 저하를 낮추고 나아가 간호사의 삶에도 긍정적 영향을 미칠 수 있음을 시사하고, 간호사의 감정노동을 감소시키고 직무만족을 높이기 위한 방안으로 긍정심리자본 강화를 위한 조직적 노력과 관리방안을 모색할 수 있는 자료를 제공하였다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 간호사를 대상으로 감정노동, 직무만족 및 긍정심리자본의 정도를 파악하고 간호사의 감정노동이 직무만족에 미치는 영향에서 긍정심리자본이 매개하는지 알아보고자 하였다. 본 연구 결과는 다음과 같다.

1. 감정노동과 직무만족($r=-.36, p<.001$), 감정노동과 긍정심리자본($r=-.25, p<.001$)은 음의 상관관계를, 직무만족과 긍정심리자본($r=.47, p<.001$)은 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다.
2. 감정노동이 직무만족에 미치는 영향에 있어 긍정심리자본은 부분매개효과가 유의하며($z=-3.44, p<.001$), 설명력은 27% 이다.

따라서 간호사의 직무만족을 높이기 위해서는 간호사의 감정노동을 감소시킬 수 있는 구조적 체계가 필요하며, 간호인력 관리 차원에서 이들의 긍정심리자본 개발 및 강화에 대한 필요성을 인식하고 내재적 동기 등을 통해 이를 증진시키기 위한 구체적 방안을 마련해야겠다. 본 연구결과를 바탕으로 다음과 같이 제언한다.

1. 간호사의 감정노동을 감소시키고 긍정심리자본을 강화하여 직무만족을 높일 수 있는 조직적 증대 프로그램 개발과 그 효과를 검증할 수 있는 추후연구가 필요하다.
2. 향후 후속연구를 통해 감정노동과 직무만족에 영향을 미칠 수 있는 보다 더 다양한 매개변수들에 대한 연구를 기대한다.
3. 본 연구는 D시에 위치한 상급종합병원 간호사만을 대상으로 하였으므로 간호사 전체에게 일반화하기 위해서는 추후 연구에서 보다 다양한 규모와 지역으로 대상으로 확대하여 반복 연구를 하는 것을 제언한다.
4. 본 연구는 자가보고 형식의 설문지를 통해 대상자의 주관적 인식을 조사하였기 때문에 자기방어적 응답경향과 사회적으로 바람직한 응답경향 가능성이 있으므로 추후 조사에서는 간호사를 대상으로 직접 관찰법이나 심층면접 또는 내용분석 등을 통한 질적 연구로서의 접근을 제언한다.

References

- [1] B. H. Park, S. K. Seo, T. J. Lee, "Structure of Nurse Labor Market and Determinants of Hospital Nurse Staffing Levels", *Journal of Korea Academy of Nursing*, Vol.43, No.1, pp.39-49, 2013.
DOI: <https://doi.org/10.4040/jkan.2013.43.1.39>
- [2] J. Heo, H. C. Lee, "An effect of the job characteristic and emotional labor on the burnout for the medical tourism industry employees-focusing on clinical nurse-", *Korea Academic Society of Tourism*

- Management*, Vol.30, No.3, pp.367-387, 2015.
- [3] Y. H. Yom, H. S. Son, H. Z. Lee, M. A. Kim, "The Relationship between Physical Discomfort, Burnout, Depression, Social Supports and Emotional Labor of Clinical Nurses in Korea", *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, Vol.23, No.2, pp.222-235, 2017.
DOI: <https://doi.org/10.22650/JKCNR.2017.23.2.222>
- [4] M. H. Kim, S. H. Lee, J. Y. Song, J. H. Yu, J. H. Youn, "Concept analysis of Nurses' emotional labor", *Global Health Nursing*, Vol.4, No.2, pp.78-87, 2014.
- [5] S. Mann, J. Cowburn, "Emotional labour and stress within mental health nursing", *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, Vol.12, No. 2, pp.154-162, 2005.
DOI: <https://doi.org/10.1111%2Ffi.1365-2850.2004.00807.x>
- [6] D. Zapf, M. Holz, "On the positive and negative effects of emotion work in organizations", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol.15, No.1, pp.1-28, 2006.
DOI: <http://dx.doi.org/10.1080/13594320500412199>
- [7] M. S. Song, "Influence of Emotional Labor on Job Involvement, Job Satisfaction, and Turnover Intention of Clinical Nurses", *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, Vol.15, No.6, pp.3741-3750, 2014.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/Kais.2014.15.6.3741>
- [8] Y. J. Oh, Y. H. Choi, "Effects of emotional labor, job stress and burnout on somatization in nurses: In convergence era", *Journal of Digital Convergence*, Vol. 13, No.10, pp.415-424, 2015.
DOI: <http://dx.doi.org/10.14400/JDC.2015.13.10.415>
- [9] J. Y. Jun, H. J. Lee, "Emotional labor, burnout and job satisfaction of hospital nurses", *The Association of North-east Asian Cultures*, Istanbul, Turkey, pp.47-54, July, 2017.
- [10] S. H. Lee, Y. H. Kim, "A study on the moderating effect of positive psychological capital in the relationship between emotional labor and role stress of hotel employees", *Tourism Research*, Vol.39, No.4, pp.285-312, 2014.
- [11] M. Y. Park, Y. C. Chang, K. H. Lee, "A Study on the Effects of Positive Psychological Capital of Employee Engagement and Career Satisfaction: Focused on the Employee Organization of University Hospital in Seoul area by multi-group analysis", *Korean Journal of Business Administration*, Vol.28, No.12, pp.3095-3130, 2015.
DOI: <http://dx.doi.org/10.18032/kaaba.2015.28.12.3095>
- [12] F. Luthans, C. M. Youssef, B. J. Avolio, *Psychological capital developing the human competitive edge*, New York: Oxford University Press Oxford, 2007, pp.1-238.
- [13] S. O. Kim, M. S. Wang, "A study on Emotional labor, Positive resources and Job burnout in clinical Nurses", *Journal of the Korea Academia-Industrial*, Vol.16, No.2, pp.1273-1283, 2015.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2015.16.2.1273>
- [14] D. S. Lee, Y. D. Choi, "A Study on antecedents and consequences of positive psychological capital in organizations", *Korean Management Review*, Vol.39, No.1, pp.1-28, 2010.
- [15] 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.424-463, 2011.
DOI: <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2011.17.4.423>
- [16] M. H. Kang, M. J. Kwon, S. Y. Youn, "Self-efficacy, Nursing Organizational Culture and Emotional Labor in Clinical Nurses", *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, Vol.21, No.3, pp.266-273, 2012.
DOI: <http://doi.org/10.5807/kiohn.2012.21.3.266>
- [17] Locke, "Satisfiers & Dissatisfiers among white collar & blue collar employees", *Journal of applied Psychology*, Vol. 58, No.1, pp.67-76, 1976.
- [18] J. Y. Kim, M. S. Kim, "The effects of positive psychological capital on employee job satisfaction and affective commitment", *Korea Association of business education*, Vol.26, No.3, pp.117-148, 2011.
- [19] J. Y. Ko, S. K. Park, M. H. Lee, "Factors Affecting Burnout among Clinical Nurses according to Positive Psychological Capital", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.19, No.2, pp.304-314, 2013.
DOI: <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2013.19.2.304>
- [20] B. S. Lee, *The relationship of shift work nurse's positive psychological capital and the quality of life*, Master's thesis, Yonsei University, Seoul, Korea, pp.16-29, 2016.
- [21] B. J. Na, E. J. Kim, "A Study on the Mediating and Moderating Effect of Work-Family Conflict in the Relationship Among Emotional Labor, Occupational Stress, and Turnover Intention", *Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.22, No.3, pp.260-269, 2016.
DOI: <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2016.22.3.260>
- [22] J. A. Morris, D. D. Feldman, "The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor", *Academy of Management Review*, Vol.21, No.4, pp. 986-1010, 1996.
DOI: <http://dx.doi.org/10.5465/amr.1996.9704071861>
- [23] M. J. Kim, "Effects of the hotel employee's emotional labor upon the job related attitudes", *Journal of Tourism*, Vol.21, No.2, pp.129-141, 1998.
- [24] S. H. Park, Y. J. Song, "The Relationship of Emotional Labor with Job Performance: Dimensions, Impacts and Implications", *Korean Governance Review*, Vol.20, No.1, pp.1-24, 2013.
DOI: <http://dx.doi.org/10.17089/kgrr.2013.20.1.001>
- [25] P. L. Stamps, E. B. Piedmont, D. B. Slavitt, A. M. Haase, "Measurement of Work Satisfaction among Health Professionals", *Medical Care*, Vol.16, No.4,

pp.337-352, 1978.

DOI: <http://dx.doi.org/10.1097/00005650-197804000-00006>

- [26] C. B. Han, H. J. Mun, "A study on role conception and job satisfaction of clinical nurses", *Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, Vol.2, No.1, pp.115-124, 1996.
- [27] E. J. JU, Y. C. Kwon, M. H. Nam, "Influence of Clinical Nurses' Work Environment and Emotional Labor on Happiness Index", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.21, No.2, pp.212-222, 2015
DOI: <https://doi.org/10.11111/jkana.2015.21.2.212>
- [28] J. S. Kim, S. Y. Jeong, S. H. Kim, J. O. Kim, "Predictors of Emotional Labor and Job Stress on Burnout of Nurses in Long-term Care Hospitals", *Journal of Korean Gerontological Nursing*, Vol.16, No.2, pp.130-140, 2014.
DOI: <http://dx.doi.org/10.17079/jkgn.2014.16.2.130>
- [29] S. K. Cha, I. S. Shin, K. Y. Kim, B. Y. Lee, S. Y. An, et al, "The Degrees of Emotional Labor and the Its Related Factors among Clinical Nurses", *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, Vol.15, No.2, pp.23-35, 2009.
- [30] S. Min, H. S. Kim, J. Yun, E. A. Kim, H. Y. Kim, et al, "The controlling effect of the self-efficacy in the job stress of hospital nurses on job satisfaction, turnover intention", *Korean Journal of Business Administration*, Vol.24, No.1, pp.1-21, 2011.
- [31] M. Y. Mun, S. Y. Hwang, "Impact of DISC Behavioral Styles on Job Satisfaction and Clinical Competencies among Newly Hired Nurses", *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, Vol.21, No.1, pp.43-52, 2015.
DOI: <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2015.21.1.43>
- [32] S. H. Lee, J. Y. Park, K. M. Lee, E. H. Sin, J. M. Park, et al, "The Convergence Effects of Commitment of Organization and Positive Psychological Capital in Nurse on Burnout", *Journal of Digital Convergence*, Vol.14, No.6, pp.335-345, 2016.
DOI: <http://dx.doi.org/10.14400/JDC.2016.14.6.335>
- [33] J. Y. Yun, *Authentic Leadership of Head Nurse, Burnout and Job Satisfaction of Nurse: Mediating Effect of Positive Psychological Capital*, Master thesis, Pusan National University, Korea, 2016.
- [34] Y. H. Won, J. K. Park, "The Influence of Job Stress of Life Manager for Elderly People Living Alone on Job Satisfaction - Focused on the Mediating Effect of Self-Efficacy", *Korea Association of, Community Welfare Studies*, Vol.49, No.6, pp.403-427, 2014.
DOI: <http://dx.doi.org/10.15300/jcw.2014.49.2.403>
- [35] K. S. K, "The Effect of Job Stress to Special Teacher's Job Satisfaction: Centered on the mediating effect of resilience", *Journal of Intellectual Disabilities*, Vol.19, No.4, pp.209-228, 2017.

여 수 진(Yeo-Su Jin)

[정회원]



- 2017년 2월 : 경북대학교 대학원 간호학과 (간호학석사)
- 2001년 3월 ~ 현재 : 경북대학교 병원 근무

<관심분야>

간호관리, 간호교육, 의료커뮤니케이션