

대학병원 임상병리사의 감정노동 및 직무만족도와 소진의 관련성

송용범¹, 이태용^{2*}, 김영란²

¹가톨릭대학교 대전 성모병원 진단검사의학과, ²충남대학교 의학전문대학원 예방의학교실

Relationships of Emotional Labor, Job Satisfaction and Burnout among Medical Technologists in a University Hospital

Yong-Beom Song¹, Tae-Yong Lee^{2*}, Young-Ran Kim²

¹The Catholic Univ. of Korea Daejeon ST. Mary's Hospital

²Department of preventive Medicine and Public Health, Chungnam National University School of Medicine and Research Institute for Medical Sciences

요 약 본 연구는 대학병원에 근무하는 임상병리사들의 감정노동, 직무만족도, 소진수준과의 관련성을 파악하고자 대전광역시 소재한 4개 대학병원에서 근무하고 있는 임상병리사 145명을 대상으로 2013년 4월 10일부터 19일까지의 기간 동안에 표준화된 자기기입식 설문지(self-administered questionnaire)를 이용한 설문조사를 실시하였다. 위계적 다중회귀분석을 실시한 결과, 소진에 영향을 미치는 변수들의 설명력은 인구사회학적 특성 및 건강관련행위특성변수가 투입됨으로써 21.7%의 설명력을 증가시켰고, 다음으로 감정노동 하위변수가 투입됨으로써 16.8%, 직무만족도 하위변수가 투입됨으로써 8.2%의 설명력을 증가시키고 있음을 알 수 있었다. 이와 같은 결과로 보아 소진에 영향을 주는 변수로는 감정노동이 직무만족도보다 높은 것을 알 수 있었다. 따라서 임상병리사들의 감정노동에 대한 관리가 필요하다고 사료된다.

Abstract The present study examined the relationships of emotional labor, job satisfaction and burnout in medical technologists working at university hospitals. The study subjects were 145 medical technologists and health information technicians working at 4 university hospitals. The investigation was conducted using a standardized self-administered questionnaire from April 10-19, 2013. As a result of hierarchical multiple regression, the socio-demographic characteristics, health-related behavior factors, job-related factors, emotional labor and job satisfaction were selected as significant variables and related variables affecting the level of burnout. The descriptive power of these variables(socio-demographic characteristics, health-related behavior factor) was 21.7%, especially it can be seen that emotional labor and job satisfaction variable input 16.8% and 8.2% increase explanatory power respectively.

Key Words : Medical Technologists, A University Hospital, Emotional Labor, Job Satisfaction, Burnout

1. 서 론

최근 의료환경은 의료소비자인 환자 중심으로, 서비스의 질적 향상과 만족도를 높이는데 초점이 모아지고 있다. 병원 종사자들은 환자들의 건강증진이라는 공통된 목표 아래, 다양하고 이질적인 전문 직종의 종사자가 서로 협력하며 환자 지향적인 의료서비스를 제공하고 있다.

병원 종사자들은 전문성 확보와 팀 협력을 위한 노력, 과다한 업무량, 긴장, 대면접촉에 의한 서비스 제공, 환자에 대한 일방적인 수용 등으로 정서적 피로의 소진이 다른 일반 조직보다 상당히 높은 것으로 알려지고 있다. 의료이용자가 건강에 대한 다양한 욕구를 가진 심신이 불편한 환자라는 특성상 그 어떤 직업군보다 환자의 입장과

*Corresponding Author : Tae-Yong Lee(Chungnam National Univ.)

Tel: +82-42-580-8263 email: ttylee@cnu.ac.kr

Received April 16, 2014

Revised May 8, 2014

Accepted August 7, 2014

감정을 우선적으로 고려해야 하고, 일방적인 수용과 배려의 감정적인 노력을 기울이게 된다. 이런 감정적 노력, 즉 감정노동은 대인 간 상호작용을 하는 동안 조직이 요구하는 바람직한 감정표현을 하기 위한 개인의 노력, 계획, 통제를 의미한다[1,2].

서비스종사자는 규정되고 요구되어지는 감정표현의 규칙을 준수하기 위해 자신의 실제 감정은 억압하고, 감정표현을 전략적으로 조작하고 관리하게 된다. 이런 감정의 관리를 또 하나의 노동으로 본 것이 감정노동이다[3]. 종사자의 실제 감정과 조직에서 요구되는 감정표현 간의 차이에서 발생하는 감정적 부조화 상태는 소진을 경험하게 한다.

소진은 인간관계에서 지속적이고 반복적으로 받게 되는 정신적 압박의 결과로서, 정서적 고갈, 환자를 사무적으로 대하거나 무관심해지는 비인격화, 자신의 일에 대한 부정적인 태도와 함께 육체적, 정신적 건강에 부정적인 영향을 미치게 된다[4,5]. 지금까지 소진 관련 연구들은 대면 접촉이 많은 서비스 종사자를 중심으로 이루어져 왔고, 의료직에서는 주로 간호사를 대상으로 연구되었다. 보건 의료 종사자를 대상으로 한 소진 관련 선행연구를 살펴보면, 김진규[6]은 감정노동과 이직의도, 백다원[7]은 감정노동, 이순남[8]은 감정노동과 직무몰입, 양야기[9]는 감정노동과 자기효능감, 차정림[10]은 감정노동, 사회적지지, 자아존중감을 요인으로 반영하여, 감정노동이 소진의 주요 영향 요인으로 확인되고 있다.

또한 의료기사를 대상으로 한 소진 관련 선행연구를 살펴보면, 노희규[11]는 물리치료사를 대상으로 소진의 영향요인에 관한 연구, 이수정[12]은 치과위생사의 소진, 자아효능감 및 사회적지지가 조직유효성에 미치는 영향에 관한 연구, 정연숙[13]은 직업재활 종사자의 소진에 관한 연구 등이 있었다.

본 연구는 기존의 소진 관련 연구 대상이 주로 간호사를 중심으로 이루어졌다는 점을 고려하고, 의료 현장에서 핵심적으로 요구되고 있는 감정노동과 함께 기존의 연구에서 반영되지 않았던 직무만족 요인을 독립변수로 반영하여 소진과의 관련성을 살펴보는 것에 연구의 차별성을 두고자 한다. 외부고객인 환자뿐만 아니라 내부고객과의 관계에서 감정노동을 수행하고 있는 임상병리사의 감정노동이 소진에 미치는 영향과 직무만족도가 소진에 미치는 영향을 함께 연구하고자 하였다. 감정을 조절하고 관리해야 하는 노력, 즉 감정노동이 지속적으로 이

루어지면서 감정적 소모, 정서적 피폐의 상태에 놓이게 되고, 정서적 고갈의 소진을 경험하게 된다. 이런 경험들은 임상병리사의 심리사회적 건강과 제공되는 의료서비스의 질에도 부정적인 영향을 미치게 된다. 이와 더불어 직무나 직무경험을 평가할 때 발생하는 유쾌하고 긍정적인 정서 상태인 직무만족도는 소진을 줄일 수 있을 것으로 예측된다[14]. 따라서 본 연구는 대전지역 대학병원에 근무하고 있는 임상병리사를 대상으로 감정노동, 직무만족과 소진의 관련성을 분석하여 임상병리사의 소진에 대한 실천적 개입과 정책적 논의에 기초자료를 제공하고자 하였다.

2. 조사 대상 및 방법

2.1 조사대상 및 기간

조사대상은 현재 대전광역시 소재한 4개 대학병원에서 근무하고 있는 임상병리사 150명을 조사대상으로 선정하였다. 설문지는 총 150부를 배포하여 100% 회수하였으며, 이중 응답이 완전하지 않거나 불성실한 설문지 5부를 제외한 145부를 최종 분석 자료로 사용하였다. 조사기간은 2013년 4월 10일부터 19일까지 10일간 실시하였다.

2.2 조사방법

조사대상 병원을 연구자가 직접 방문하여 본 연구의 취지 및 조사내용에 대해 설명하고, 연구 참여의 동의를 얻은 후 미리 작성한 구조화된 설문지를 배포하였다. 조사내용은 연구 대상자의 인구사회학적 특성 및 건강관련 행위 특성과 직업관련 특성에 관한 10개 문항, 감정노동 수준에 관한 9개 문항, 직무만족도에 관한 13개 문항, 소진에 관한 22개 문항으로 구성하였으며 구체적인 측정항목 및 방법은 다음과 같다.

2.2.1 조사대상자의 인구사회학적 특성 및 건강 관련행위 특성

인구사회학적 및 건강관련행위 특성을 나타내는 변수로는 성별, 연령, 결혼상태, 종교 유무, 급여수준, 교육정도, 규칙적 운동 여부 등을 조사하였다. 연령은 「29세 이하군」, 「30~39세군」, 「40~49세군」, 「50세 이상군」으로 구분하였다. 결혼 상태는 「미혼군」과 「기혼

군」으로, 종교 유무는 「있다」, 「없다」로 구분하였고, 급여수준은 월 수입으로 「200만원 미만」, 「200~299만원」, 「300~399만원」, 「400만원 이상」으로 구분하였고, 교육정도는 「전문대학」, 「대학교」, 「대학원 이상」으로 구분하였고, 규칙적 운동 여부는 1주일에 3회 이상, 회 당 30분 이상의 운동을 하는 사람을 「운동군」으로, 그렇지 않은 사람을 「비운동군」으로 구분하였다.

2.2.2 직업관련 특성

직업관련 특성으로는 근무경력, 직위, 교대근무여부 등을 조사하였다. 근무경력은 「1년 미만」, 「1~4년」, 「5~9년」, 「10년 이상」으로 구분하였고, 직위는 「일반임상병리사」와 「보직임상병리사」로 구분하였다. 교대근무여부는 「한다는 군」과 「안한다는 군」으로 구분하였다.

2.2.3 감정노동

감정노동(emotional labor)은 Morris와 Feldman(1996)[1]이 개발한 감정노동 측정도구를 김민주(1998)[15]가 번역한 것을 사용하였다. 감정노동 측정도구는 감정표현의 빈도(frequency of emotional display) 3개 문항, 감정표현의 주의성(attentiveness to required display rules) 3개 문항, 감정적 부조화(emotional dissonance) 3개 문항, 총 9개 문항으로 구성되어 있으며, 각 문항마다 「전혀 그렇지 않다」 1점, 「대체로 그렇지 않다」 2점, 「중간정도이다」 3점, 「대체로 그렇다」 4점, 「매우 그렇다」 5점으로 응답하게 한 Likert형 5점 척도이다. 평가는 합산한 점수가 높을수록 감정노동 수행정도가 높음을 의미한다. 김민주(1998)[15]의 도구개발 당시 Cronbach's alpha 값은 0.86 이었으며, 본 연구에서는 0.84 이었다.

2.2.4 직무만족도

직무만족(job satisfaction)은 Slavitt 등(1978)[16]이 개발하고 한영자(2009)[17]가 사용한 도구를 수정·보완하여 사용하였다. 직무만족도 측정도구는 자율협조(voluntary cooperation) 관련 5개 문항, 안정만족(stable satisfaction) 관련 4개 문항, 역할보람(rewarding role) 관련 4개 문항, 총 13개 문항으로 구성되어 있다. 각 문항은 「전혀 그렇지 않다」 1점, 「대체로 그렇지 않다」 2점, 「중간정도이다」 3점, 「대체로 그렇다」 4점, 「매

우 그렇다」 5점으로 응답하게 한 Likert형 5점 척도이며 점수가 높을수록 직무만족이 높음을 의미한다. 선행연구에서는 Cronbach's alpha 값은 0.84 이었으며, 본 연구에서는 0.85 이었다.

2.2.5 소진

소진(burnout)은 Maslach와 Jackson(1981)[18]이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 최혜운(2002)[19]이 번안하여 사용한 측정도구를 사용하였다. MBI는 경험하는 소진의 양상에 따라 정서적 고갈, 비인간화 및 자아성취감 저하의 3개의 하위요인으로 구성되어 있다. MBI는 정서적 고갈 9개 문항 비인간화 5개 문항 및 자아성취감 저하 8개 문항, 총 22개 문항의 7점 Likert 척도로써 「전혀 없음」 0점에서 「매일」 6점으로 측정하였으며 자아성취감 저하의 경우 8개의 긍정적인 문항을 역환산하여 처리하였다. 따라서 점수가 높을수록 소진이 높은 것을 의미한다. 도구 개발 당시 전체문항에 대한 Cronbach's alpha는 0.76이었으며, 본 연구에서는 0.87 이었다.

2.3 자료처리 및 통계분석

수집된 자료는 전산입력 후 SPSSWIN(ver 18.0) 프로그램 사용하여 통계 분석하였다. 조사대상자의 인구사회학적 특성 및 건강관련행위 특성, 직업관련 특성에 따른 감정노동, 직무만족도의 평균점수 비교는 t-test 및 ANOVA로 검정하였다. 감정노동수준, 직무만족도 및 소진 간의 상관관계는 Pearson의 상관계수를 구하였다. 한편 소진을 종속변수로, 감정노동수준, 직무만족도를 독립변수로 하여 종속변수에 대한 이들 독립변수들의 단계별 투입에 따른 설명력을 파악하기 위하여 위계적 다중회귀분석(hierarchical multiple regression)을 실시하였다. 모든 통계량의 유의수준은 $p < 0.05$ 로 하였다.

3. 결 과

3.1 인구사회학적 특성 및 건강관련행위 특성별 소진수준

전체 조사대상 임상병리사들의 소진 평균점수는 61.18점(범위: 0~132점)이었다. 인구사회학적 특성 및 건강관련행위 특성별 소진 평균점수는 기혼군 58.47점 보다 미

혼군이 67.26점으로 유의하게 높았으며($p < 0.001$), 소득별로는 200만원 미만군에서 67.98점으로 가장 높았고, 200만원~300만원 미만군 65.11점, 400만원 이상군 60.85점, 300만원~400만원 미만군에서 49.26점으로 소득별로 차이가 있었으나($p < 0.001$) 성, 연령, 종교유무, 교육정도 및 규칙적인 운동 여부 수준별로는 비슷하거나 유의한 차이를 보이지 않았다[Table 1].

3.2 직업관련 특성별 소진수준

조사대상 임상병리사들의 직업관련 행위 특성별 소진 평균점수는 보직 임상병리사군 54.70점 보다 일반 임상병리사군이 63.87점으로 유의하게 높았으며($p = 0.028$), 교대근무를 한다는 군 56.67점보다 교대근무를 하지 않는다는 군이 63.55점으로 유의하게 높았다($p = 0.045$). 그러나 근무경력별로는 차이를 보이지 않았다[Table 2].

3.3 감정노동 특성별 소진 수준

조사대상 임상병리사들의 감정노동수준에 따른 소진 수준을 알아보기 위해 감정노동 요인들의 점수를 4분위수(Q1, Q2, Q3 및 Q4 집단)로 구분하여 소진 점수와 비교하였다. 그 결과, 소진의 평균점수는 감정노동의 총 평균점수가 낮은 군 55.02점 보다 높은 군 71.74점에서 유의하게 높았으며($p = 0.000$), 하위영역별로는 감정표현의 빈도가 낮은 군 57.61점 보다 높은 군 67.18점에서($p = 0.034$), 감정표현의 주의성이 낮은 군 55.08점보다 높은 군 67.55점에서($p = 0.000$), 감정적 부조화점수가 낮은 군 51.63점보다 높은 군 72.08점에서($p = 0.000$) 유의하게 높았다[Table 3].

3.4 직무만족도 특성별 소진 수준

조사대상 임상병리사들의 직무만족도수준에 따른 소진 수준을 알아보기 위해 직무만족도 요인들의 점수를 4분위수(Q1, Q2, Q3 및 Q4 집단)로 구분하여 소진 점수와 비교하였다. 그 결과, 소진의 평균점수는 직무만족도의 총 평균점수가 높은 군 49.82점 보다 낮은 군 69.76점에서 유의하게 높았으며($p < 0.001$), 하위영역별로는 자율협조점수가 높은 군 53.82점보다 낮은 군 68.11점에서($p < 0.001$), 안정만족점수가 높은 군 47.23점 보다 낮은 군 70.85점에서($p < 0.001$), 역할보람점수가 높은 군 52.45점 보다 낮은 군 65.86점에서($p < 0.001$) 유의하게 높았다[Table 4].

3.5 감정노동수준, 직무만족도와 소진수준과의 상관관계

소진수준과 감정노동 요인들 간의 상관관계를 보면, 소진점수는 감정노동 총 점수($r = 0.514$, $p < 0.01$)와 유의한 양의 상관관계를 보였으며, 감정표현의 빈도($r = 0.318$, $p < 0.01$), 감정표현의 주의성($r = 0.436$, $p < 0.01$), 감정적부조화($r = 0.569$, $p < 0.01$)와도 유의한 양의 상관관계를 보였다. 한편 감정노동 총 점수는 감정표현의 빈도($r = 0.876$, $p < 0.01$), 감정표현의 주의성($r = 0.867$, $p < 0.01$), 감정적부조화($r = 0.861$, $p < 0.01$)와 유의한 양의 상관관계를 보였다. 또한 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의성, 감정적부조화 간에도 유의한 양의 상관관계를 보였다.

소진수준과 직무만족도 요인들 간의 상관관계를 보면, 소진점수는 직무만족도 총 점수($r = -0.478$, $p < 0.01$)와 유의한 음의 상관관계를 보였으며, 자율협조요인($r = -0.358$, $p < 0.01$), 안정만족요인($r = -0.545$, $p < 0.01$), 역할보람요인($r = -0.306$, $p < 0.01$)와도 유의한 음의 상관관계를 보였다. 한편 직무만족도 총 점수는 자율협조요인($r = 0.848$, $p < 0.01$), 안정만족요인($r = 0.877$, $p < 0.01$), 역할보람요인($r = 0.825$, $p < 0.01$)와 유의한 양의 상관관계를 보였다. 또한 자율협조요인, 안정만족요인, 역할보람요인 간에도 유의한 양의 상관관계를 보였다[Table 5].

3.6 소진에 영향을 미치는 요인

조사대상 임상병리사들의 소진에 영향을 미치는 관련 독립변수들의 설명력을 파악하기 위하여 3개의 모델에 의한 위계적 다중회귀분석을 실시하였다.

모델 I은 인구사회학적 특성 및 직업관련 특성을 독립변수로 하여 회귀모델에 투입한 결과로 모델 I에 투입된 변수들의 설명력은 21.7%이었다.

모델 II에서는 모델 I의 투입된 변수에 감정노동의 하위변수들을 변수들을 추가적으로 투입하였다. 감정노동 하위변수 중에서는 감정노동의 주의성, 감정적 부조화가 유의한 관련성이 있었다. 모델 II에 투입된 변수들의 설명력은 38.5%이었다.

모델 III에서는 모델 II의 투입된 변수에 직무만족도 하위변수를 추가적으로 투입하였다. 모델 III에서는 모델 II에서 유의했던 변수가 여전히 소진에 유의한 영향을 미쳤으며, 투입된 직무만족도 점수는 소진에 유의한 관련성이 있었다. 모델 III에 투입된 변수들의 설명력은 46.7%이었다.

[Table 1] Mean score of burnout according to sociodemographic characteristics and health related factors

Variables	N(%)	Burnout	
		Mean±SD	p-value
Sex			0.590
Male	67(46.2)	61.08±17.20	
Female	78(53.8)	61.78±15.08	
Age(year)			0.853
20-29	56(38.6)	61.73±11.11	
30-39	32(22.1)	63.09±15.21	
40-49	31(21.4)	59.54±16.25	
50≤	26(17.9)	61.15±24.46	
Marital status			<0.001
Married	80(55.2)	58.47±17.68	
Unmarried	65(44.8)	67.26±10.30	
Religion			0.069
Yes	81(55.9)	60.69±17.81	
No	64(44.1)	62.43±13.55	
Monthly income (₩10,000)			<0.001
<200	53(36.6)	67.98± 9.94	
200-299	38(26.2)	65.11±12.06	
300-399	27(18.6)	49.26±15.07	
400≤	27(18.6)	60.85±20.73	
Educational level			0.326
Junior college	45(31.0)	62.31±13.07	
College	78(53.8)	62.30±17.59	
Graduate school	22(15.2)	56.72±15.64	
Regular exercise			0.410
Yes	58(40.0)	60.55±17.61	
No	87(60.0)	62.06±14.98	
Total	145(100.0)	61.18±16.02	

[Table 2] Mean score of burnout according to job related factors

Variables	N(%)	Burnout	
		Mean±SD	p-value
Job position			0.028
Staff	122(84.1)	63.87±14.52	
Head/charge	23(15.9)	54.70±17.95	
Job career(year)			0.921
<1	18(12.4)	59.38±13.28	
1-4	35(24.1)	62.25±09.51	
5-9	21(14.5)	62.57±11.38	
10≤	71(49.0)	61.26±20.09	
Shift work			0.045
With	24(16.6)	56.67±11.57	
Without	121(83.4)	63.55±15.87	
Total	145(100.0)	60.84±14.69	

[Table 3] Mean score of burnout according to emotional labor factors

Variables [‡]	N(%)	Burnout	p-value
		Mean±SD	
Total score of emotional labor			0.000
Low(Q1)	39(26.9)	55.02±16.85	
Middle(Q2)	45(31.0)	58.20±13.51	
High(Q3)	30(20.7)	64.10± 9.98	
Very high(Q4)	31(21.4)	71.74±18.04	
Frequency of emotional display			0.034
Low(Q1)	39(26.9)	57.61±15.82	
Middle(Q2)	32(22.1)	59.37±13.84	
High(Q3)	30(20.7)	60.30±13.84	
Very high(Q4)	44(30.3)	67.18±17.95	
Attentiveness to required display rules			0.000
Low(Q1)	34(23.4)	55.08±17.33	
Middle(Q2)	26(17.9)	53.88±14.74	
High(Q3)	27(18.6)	63.70±12.30	
Very high(Q4)	58(40.0)	67.55±14.88	
Emotional dissonance			0.000
Low(Q1)	44(30.3)	51.63±15.85	
Middle(Q2)	36(24.8)	61.08±12.11	
High(Q3)	31(21.4)	64.19± 9.19	
Very high(Q4)	34(23.4)	72.08±17.63	
Total	145(100.0)	61.41±14.61	

[‡] Q1, Q2, Q3, Q4 means 1st quartile, 2nd quartile, 3rd quartile and 4th quartile classified by the quartile score of each variable, respectively.

[Table 4] Mean score of burnout according to job satisfaction factors

Variables [‡]	N(%)	Burnout	p-value
		Mean±SD	
Total score of job satisfaction			<0.001
Low(Q1)	39(26.9)	69.76±19.03	
Middle(Q2)	33(22.8)	65.54±10.22	
High(Q3)	38(26.2)	60.10±11.71	
Very high(Q4)	35(24.1)	49.82±14.17	
Voluntary cooperation			<0.001
Low(Q1)	34(23.4)	68.11±19.99	
Middle(Q2)	35(24.1)	65.34±12.23	
High(Q3)	31(21.4)	60.87±12.79	
Very high(Q4)	45(31.0)	53.82±14.46	
Stable satisfaction			<0.001
Low(Q1)	47(32.4)	70.85±15.30	
Middle(Q2)	26(17.9)	62.76± 8.61	
High(Q3)	46(31.7)	59.17±13.22	
Very high(Q4)	26(17.9)	47.23±16.59	
Rewarding role			<0.001
Low(Q1)	45(31.0)	65.86±18.75	
Middle(Q2)	49(33.8)	65.12±12.84	
High(Q3)	20(13.8)	56.55±13.10	
Very high(Q4)	31(21.4)	52.45±14.01	
Total	314(100.0)	60.83±14.18	

[‡] Q1, Q2, Q3, Q4 means 1st quartile, 2nd quartile, 3rd quartile and 4th quartile classified by the quartile score of each variable, respectively.

[Table 5] Correlation coefficients among burnout, emotional labor factors and job satisfaction

Variables	Burnout	Emotional labor	FED	ARD	ED	Job satisfaction	VC	SS
Emotional labor	0.514**							
FED	0.318**	0.876**						
ARD	0.436**	0.867**	0.690**					
ED	0.569**	0.861**	0.612**	0.593**				
Job satisfaction	-0.478**	-0.394**	-0.328**	-0.291**	-0.399**			
VC	-0.358**	-0.262**	-0.222**	-0.187*	-0.268**	0.848**		
SS	-0.545**	-0.400**	-0.314**	-0.323**	-0.397**	0.877**	0.589**	
RR	-0.306**	-0.374**	-0.329**	-0.255**	-0.381**	0.825**	0.555**	0.673**

* : p<0.05 , ** : p<0.01

FED : Frequency of emotional display , ARD : Attentiveness to required display rules

ED : Emotional dissonance , VC : Voluntary cooperation

SS : Stable satisfaction , RR : Rewarding role

[Table 6] Hierarchical multiple regression of selected variables on burnout

Variables	Model I		Model II		Model III	
	B	t	B	t	B	t
Marital status (unmarried/married)	-0.559	-0.130	5.380	1.344	7.149	1.864
Monthly income(₩10,000) (<200/200-299)	-1.471	-0.366	2.801	0.757	5.392	1.516
Monthly income(₩10,000) (<200/300-399)	-16.353	-2.995*	-12.105	-2.411*	-7.614	-1.571
Monthly income(₩10,000) (<200/400≤)	-5.204	-0.962	-4.354	-0.876	-0.585	-0.122
Job position (staff/head, charge)	5.231	1.429	0.299	0.088	1.315	0.403
Shift work (without/with)	5.741	1.708	4.343	1.423	7.143	2.422*
Frequency of emotional display			-1.256	-1.373	-1.302	-1.498
Attentiveness to required display rules			2.222	2.451*	1.774	2.035*
Emotional dissonance			2.677	3.750**	2.207	3.184*
Voluntary cooperation					-0.795	-1.523
Stable satisfaction					-2.117	-3.171*
Rewarding role					1.161	2.696
Constant	57.872		24.613		52.347	
F	6.363**		9.387**		9.638**	
R ²	0.217		0.385		0.467	
R ² change	0.217**		0.168**		0.082**	

* : p<0.05 , ** : p<0.01

위의 모델에서 보면 소진에 영향을 미치는 변수들의 설명력은 인구사회학적 특성 및 건강관련행위특성변수가 투입됨으로서 21.7%의 설명력을 증가시켰고, 다음으로 감정노동 하위변수가 투입됨으로서 16.8%, 직무만족

도 하위변수가 투입됨으로서 8.2%의 설명력을 증가시키고 있음을 알 수 있었다[Table 6].

4. 고 찰

최근 우리나라의 의료시장은 양적 확대에 의한 의료기관간의 경쟁이 치열해지고 있다. 이런 경쟁 속에서 병원의 시설, 의학기술, 첨단장비 이외에도 의료소비자인 환자의 고객만족도 향상을 위한 의료경영의 중요성이 대두되고 있다. 이에 의료기관에서는 의료기관 종사자들을 대상으로 지속적인 교육과 조사 및 모니터링 등을 통해 적절한 감정표현과 행동의 규칙이 준수되고 있는지를 감독하고 있다. 이처럼 의료기관 종사자들은 환자와 관련한 서비스를 제공하는 동안 감정을 억제해야 하는 일이 많은 직무를 수행하고 있으며, 이러한 감정노동의 수행은 감정적 부조화를 동반하여 소진의 정도를 강화시켜 직무만족도를 감소시키고 조직 유효성 향상에 장애를 초래하여 결국은 환자에 대한 의료서비스 질 저하에 영향을 미치므로 직무만족도, 감정노동과 소진에 대한 보다 효율적이고 능률적인 경영기법을 도입할 필요성이 제기되고 있다[17].

이러한 상황에서 본 연구는 대학병원 임상병리사들을 대상으로 감정노동, 직무만족도, 소진의 관련성을 규명하고자 시도하였다. 본 연구에서 사용한 감정노동, 직무만족도, 소진의 측정도구는 타당도가 검증된 도구들을 사용하였으며, 도구의 신뢰도를 의미하는 Cronbach's alpha 값도 0.8 이상의 높은 값을 보여 도구의 타당도에서는 문제가 없을 것으로 생각된다.

본 연구결과 인구사회학적 특성 및 건강관련행위특성별 소진 평균점수는 기혼군보다 미혼군에서($p < 0.001$) 유의하게 높았다. 선행연구[8,18,19]에서도 본 연구의 결과와 일치하였는데, 이는 기혼군이 미혼군보다 심리적으로 안정되어 있고 정서적 갈등에 대한 경험으로 소진이 낮은 것으로 볼 수 있다. 소득별로는 200만원 미만군에서 가장 높았고, 200만원~300만원 미만군, 400만원 이상군, 300만원~400만원 미만군의 순으로 소득별로 유의한 차이($p < 0.001$)를 보였다. 이는 단순히 소득수준에 따라 소진수준이 달라진 것이 아니고 다른 혼란변수들의 영향에 의한 것으로 사료된다.

본 연구에서 직업관련 특성별 소진 평균점수는 보직 임상병리사 군보다 일반 임상병리사 군에서($p = 0.028$) 유의하게 높았는데, 간호사를 대상으로 한 선행연구[8,18]에서도 본 연구 결과와 일치하였다. 연령이 낮고 경력이 짧은 일반 임상병리사가 업무에 익숙하지 않고 자아성취

감이 낮아서 소진수준이 높은 것으로 추측된다. 교대근무를 한다는 군보다 하지 않는다는 군에서 유의하게 높았다($p = 0.045$). 간호사를 대상으로 분석한 선행연구[8,18]에서는 본 연구의 결과와 일치하지 않았는데, 이런 결과는 간호사의 교대근무방식과 임상병리사의 교대근무방식의 차이에서 기인된다고 추측된다.

본 연구에서 감정노동과 직무만족도 및 소진간의 상관관계를 검증한 결과 감정노동은 소진과 유의한 양의 상관관계가 있었고, 직무만족도와는 유의한 음의 상관관계를 나타내었다. 병원종사자들을 대상으로 분석한 선행연구[17,20]에서도 감정노동이 높을수록 소진이 높은 것으로 나타나 본 연구결과와 일치하였다. 자신의 실제 감정을 감추고 표면행위로 외부고객인 환자와 내부고객인 의사, 간호사에게도 감정노동을 수행하면서 소진이 증가하는 것으로 보인다. 직무에서 얻어지거나 경험되는 욕구의 만족과정인 직무만족도가 높아지면 소진이 감소함을 알 수 있다.

간호사를 대상으로 분석한 선행연구[7-9,18]에서도 본 연구의 결과와 일치 하였다. 또한 호텔종사원[21], 카지노종사원[22]을 대상으로 한 연구에서도 감정노동 수준이 높을수록 소진이 높음을 보고하고 있다. 간호사들을 대상으로 한[11,18,19]의 연구에서도 직무만족도가 높을수록 소진이 낮은 것으로 나타나 본 연구결과와 일치하였다.

본 연구에서의 조사대상자의 소진수준에 영향을 미치는 관련 독립변수들의 설명력을 파악하기 위하여 3개의 모델에 의한 위계적 다중회귀분석을 실시한 결과, 소진에 영향을 미치는 변수들의 설명력은 인구사회학적 특성 및 건강관련행위특성변수가 투입됨으로서 21.7%의 설명력을 증가시켰고, 다음으로 감정노동 하위변수가 투입됨으로서 16.8%, 직무만족도 하위변수가 투입됨으로서 8.2%의 설명력을 증가시키고 있음을 알 수 있었다. 이와 같은 결과로 보아 소진에 영향을 주는 변수로는 감정노동이 직무만족도보다 높은 것을 알 수 있었다. 따라서 감정노동에 대한 관리 필요성이 있다.

본 연구의 제한점으로는 첫째, 연구가 대전 지역의 대학병원 임상병리사들을 대상으로 하였기 때문에 병원마다 노동조건, 노동 강도, 작업특성, 병원의 규모, 병원의 분위기 등의 차이가 있어 연구 결과를 모든 임상병리사에게 일반화하는 데는 한계가 있다. 둘째, 본 연구는 임상병리사들의 감정노동, 직무만족도와 소진수준에 관련된

요인을 동시에 측정한 연구로서 감정노동, 직무만족도 및 소진수준에 영향을 미치는 제 변수들에 대한 관련성은 발견되었지만 인과관계를 밝히지는 못하였다. 셋째, 본 연구에서 사용한 측정도구들은 표준화된 도구이지만, 응답자의 주관적인 자기기입법에 의존하여 측정, 수집되었기 때문에 응답편의가 발생할 수도 있다. 그렇지만 이 같은 제한점에도 불구하고 본 연구의 의의는 대학병원 임상병리사의 감정노동, 직무만족도 및 소진수준에 관련된 요인을 동일시점에서 인구사회학적 특성, 건강관련행위 특성 및 직업관련 특성의 여러 요인들에 따라 분석하였다는 점이며, 특히 감정노동수준, 직무만족도에 따른 소진수준을 분석하여 감정노동, 직무만족도와 소진수준 간의 관련성을 발견하였다.

5. 결 론

본 연구는 대학병원에 근무하는 임상병리사들의 감정노동, 직무만족도, 소진수준과의 관련성을 파악하고자 실시하였다. 임상병리사들의 소진에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위하여 위계적 다중회귀분석을 실시한 결과 인구사회학적 특성 및 직업관련 특성들에 의한 설명력은 21.7%이었고, 감정노동 하위변수를 추가 투입하였을 때 16.8%, 직무만족도 하위변수 추가 투입하였을 때 8.2%의 설명력이 증가되는 것을 알았다. 따라서 감정노동이 소진에 중요한 변수라는 것을 알 수 있었다. 따라서 인구사회학적특성, 건강관련행위특성 및 직업관련 특성 외에도 감정노동을 적절하게 조절하는 경영프로그램의 개발 및 실시가 필요하며 직무만족도를 높이는 제도적 장치 보완을 통한 양질의 의료서비스를 고객에게 제공해야 할 것으로 생각된다.

References

[1] Morris JA, Feldman DC. 'The Dimention, antecedents and consequences of emotional labor'. *Academy Manage Rev.* 21(4), pp. 986-1010, 1996
DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/259161>

[2] Yang YK, A study on burnout, emotional labor, and self-efficacy in nurse, *Journal of korean academy of nursing administration*, 17(4), pp. 423-431, 2011

[3] Hochschild AR. *The managed heart.* Berkeley & Los Angeles, CA: University of California Press 1983

[4] Morris JA, Feldman DC. 'The Dimention, antecedents and consequences of emotional labor', *Academy Manage Rev.* 21(4), pp. 986-1010, 1996
DOI: <http://dx.doi.org/10.2307/259161>

[5] Jhang B. A study on the influence of emotional labor on burnout: among service employees working at china insurance company, *Kyung Hee University*, 2011

[6] Kim JK, Relationships of emotional labor to job satisfaction and intent to turnover among staff nurses at small & medium-sized hospital. *Catholic university of Pusan*, 2011.

[7] Baik DW, The effects of social support and emotional intelligence in the relationship between emotional labor and burnout among clinical nurses, *Chung-Ang University*, 2012

[8] Lee SN, Relation of among emotional labar burn out and job involvement of nurse, *Hanyang University*, 2010

[9] Wang YG, A study on burnout emotional labor and self-efficacy in nurse, *J Korean acad nurs admin*, 17(4), pp. 423-431, 2011

[10] Cha JJ, Relationship of emotional labor social support and self-esteem to burnout in dental hygienists, *Aju University*, 2012

[11] Noh HK, A study on the burnout of physical therapists and Its influencing factors, *Daegu University*, 2007

[12] Lee SJ, Impact of the burnout, self-efficacy and social support of dental hygienists on organizational effectiveness, *Hanseu university*, 2013

[13] Jeung YS, A study on burnout of vocational rehabilitation practitioner, *Hanshin university*, 2004

[14] Park BM, Empirical study on the turn-over inention of university hospital nurse, *The catholic university of korea*, 2013

[15] Kim MJ, Effects of the hotel employee's emotional labor upon the job-related attitudes, the tourism sciences society of korea, 21(2), pp. 129-141, 1998

[16] Slavitt DB, Stamps PL, Piedmont EB, Hasse AMB. Nurses' satisfaction with their work situation. *Nurs Res* 27(2); pp. 144-120, 1978

[17] Han YJ, A study on job stress treatment method and job contentment, *Yeungnam University*, 2009

[18] Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. *J Occup Behav* pp. 99-113, 1981

[19] Choi HY, Perfectionism tendency social support and burnout among counselors, *The catholic University of korea*, 2002

- [20] Moon SR, An effect of hospital employee's emotional labor on burnout - focusing on emotional competence of supervisor and personal moderating effect of emotional intelligence, Inje university, 2011
- [21] Byun DS, Yom YH, Factors affecting the burnout of clinical nurses-focused on emotional labor, The journal of korean nursing administration academic society, 15(3), pp. 444-454, 2009
- [22] An EM, The relationship between emotional labor burnout, job satisfaction of nurses at long term care hospital, Ajou University, 2012
- [23] Park BY, The relationship of emotional labor with professional quality of life in general hospital personnel, Jo seon University, 2012
- [24] Lee YL, An effect of the emotional labor on the burnout and the job satisfaction of the hotel employees, Cheju national university, 2008
- [25] Cha MY, A study on the impact of the emotional labor on the employees's burnout in the casino industry-focused on moderating role of welfare, Kyonggi University, 2007

송 용 범(Yong-Beom Song)

[정회원]



- 2014년 2월 : 충남대학교 보건대학원 보건학과 (보건학석사)
- 1989년 2월 ~ 현재 : 가톨릭 대학교 대전 성모병원 진단검사의학과 재직

<관심분야>
보건학

이 태 용(Tae-Yong Lee)

[정회원]



- 1981년 2월 : 충남대학교 의과대학 (의학사)
- 1984년 8월 : 연세대학교 대학원 (보건학 석사)
- 1990년 8월 : 연세대학교 대학원 (보건학 박사)
- 1988년 9월 ~ 현재 : 충남대학교 의학전문대학원 예방의학과 교수

<관심분야>
역학 (순환기질환, 암, 전염병)

김 영 란(Young Ran Kim)

[정회원]



- 2009년 2월 : 충남대학교 보건대학원 보건학과 (보건학석사)
- 2013년 2월 : 충남대학교 보건대학원 보건학과 (보건학 박사)
- 2007년 10월 ~ 현재 : 충남대학교 의학전문대학원 예방의학과 조교

<관심분야>
보건학