

# 공감능력과 감성지능이 간호사의 감정노동에 미치는 영향

남혜리<sup>1</sup> · 조영미<sup>2</sup>

<sup>1</sup>강원대학교병원 암센터 · <sup>2</sup>강원대학교병원 간호부

## Effects of Empathy Ability, Emotional Intelligence on Emotional Labor in Nurses

Hye Ri, Nam<sup>1</sup> · Young Mi, Cho<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Kangwon National University Hospital Cancer Center

<sup>2</sup>Kangwon National University Hospital. Nursing

### Abstract

**Purpose** : The purpose of this study was to investigate the relationship among emotional labor, empathy ability, emotional intelligence in clinical nurses. **Methods** : A convenience sample of 186 registered nurses was obtained from a university hospital in a city. Data were collected by a self-administered questionnaire during May, 2017. Data were analyzed using descriptive statistics, t-test, one-way ANOVA, Pearson correlations and multiple regression with SPSS/WIN 21.0. **Results** : The mean score for emotional labor was  $3.63 \pm 0.36$ , empathy ability was  $3.03 \pm 0.31$ , and Emotional intelligenc was  $3.45 \pm 0.44$ . In multivariate analysis, factors related to emotional labor were empathy ability of nurse, emotional intelligence. The explained variene for emotional labor was 23.8%( $F = 12.53$ ,  $p < .001$ ). **Conclusion** : Findings from this study indicate the need to evaluate and improve the intervention program for nurses to decrease emotional labor.

**key words** : Emotion, Labor, Empathy, Emotional intelligence, Nurse

## I . 서 론

### 1. 연구의 필요성

병원은 의료서비스에 대한 고객만족도를 높이기 위하여 간호사를 대상으로 친절교육을 실시하고, 고객 만족 조사를 통해 적절한 감정표현과 행동의 규칙이 준수되고 있는지를 지속적으로 관리하고 있다. 이에

간호업무의 수행과정이나 결과는 물론, 간호사 개인의 생각, 감정, 마음 등도 통제의 대상이 되었다[1]. Hochschild[2]는 감정노동이란 효과적인 직무 수행이나 조직성과를 위해 자신의 감정을 조직의 감정표현 규범에 맞게 조절하려고 노력하는 것이라고 정의하고, 인간의 감정표현이 노동력의 일부가 되어 상품화 되는 직종에서 근무하는 종사자를 감정노동자라고 했다. 소비자생활연구원의 보고에 따르면 실제로 의료

소비자들이 간호사가 제공하는 친절과 세심한 배려가 병원을 선택하는 기준으로 높은 비중(28.8%)을 차지한다고 하였다[3]. 따라서 고객 점점 의료인인 간호사들은 질 높은 의료 서비스를 위한 의료기술이나 전문성만을 요구받는 것뿐만 아니라, 환자만족을 위해서 간호사들의 태도나 감정을 관리해야 한다[4]. 감정노동은 업무의 수행에 있어서 불가피한 것으로 상호작용을 조절하고 대인관계에서의 문제를 방지함으로써 업무 수행을 촉진시킨다는 장점도 있으나, 만족시킬 수 없는 서비스에 대한 기대를 증가시킴으로써 오히려 업무 성과를 저하시킬 수도 있다[5].

간호사는 업무수행 상 친절뿐 아니라, 돌봄 등의 특별한 요구를 가진 환자와 위기에 처한 가족, 팀을 이루는 동료 간호사와 여러 보건의료 인력들을 상대하면서 적절한 관계를 유지하기 위해서 감정을 관리하는데 많은 비중을 차지하고 있다. 간호사의 감정노동은 개인의 신체적·정신적 건강뿐 아니라 근무의욕과 직무수행 능력의 감소, 이직 등과 같은 문제 발생을 야기 시키고 결국 간호서비스의 질적 저하와 조직의 발전에 부정적인 영향을 초래할 수 있기[6] 때문에 간호사와 관계 맺는 다양한 대상자들과의 어려움을 함께 고려해야 한다[7]. 병원조직은 환자의 질병치료를 위해 다양한 직종들이 상호작용 및 협동해야 하는 집약성이 높은 조직이며, 간호사는 환자나 보호자 등의 내원객뿐만 아니라 타 부서의 직원들과 관계를 맺으며 감정노동을 하게 된다. Nam[7]은 간호사의 감정노동을 간호사의 실제 감정과 요구받은 표현규칙에 차이가 있을 때, “자신의 감정을 조절”하고, “병원의 감정표현규칙 및 간호직으로서 다양한 관계의 역할 속에서 요구되는 감정을 표현”하고, 인간에 대한 이해를 바탕으로 진심으로 이해하려는 행위라고 설명하였다. 간호사의 감정노동을 줄이기 위해서는 간호사의 감정상태와 감정조절과정에 영향을 미치는 요인 및 특성을 확인하고 구체적으로 어떠한 것들이 영향을 미치는지를 밝히며 이를 개선하기 위한 노력이 필요하다. 간호사의 감정노동에 대해 국내에서 수행된 선행연구들은 감정노동에 영향을 미치는 간호사의 개인적 특성이나 능력을 다루고 있거나[8,9], 또는 간호사의 감

정노동의 수준이 매우 높고 이로 인해 직무스트레스나 소진[10], 이직 의도[11]를 높이고 있으므로 감정노동을 줄이려는 노력이 필요함을 주장하는 연구들이 대부분이다.

최근 심리학과 경영학의 연구에서 감정을 조절하는데 중요한 역할을 하는 변인으로 감성지능이 등장하기 시작하였는데, 감정노동이 심한 직업인 간호사에게 감정개입과 관련된 다양한 상황에서 효과적으로 대처하기 위하여 개인의 감성지능의 증진이 중요하다고 하였다[12]. 또한, 간호사는 환자를 중심으로 대상자와의 치료적 관계수립을 통한 간호중재 제공뿐만 아니라, 자신의 역할과 직무 만족 향상을 위한 필수적인 역량[13]으로 소통의 능력이 필요함을 설명하였다. 간호사의 소통능력이 높을수록 대상자와의 신뢰감이 형성되고 심리적으로 편안해져 역할 수행이 원활해지고 직무에 대한 만족이 높아진다[14]는 연구 결과가 보고되고 있다. 대상자의 감정을 지각하여 격려와 지지를 하게 되면 대상자는 자신이 이해받고 있다는 느낌을 갖게 되어 간호사를 신뢰할 수 있게 되는데, 이러한 능력을 공감능력이라고 한다[15].

간호사 감정노동의 개념분석결과에서도 ‘공감능력’ 즉, 본인의 감정을 조절하여 상대방에게 긍정적 효과를 얻기 위한 소통의 과정으로써 전문적이고, 신뢰를 얻기 위하여 공감하려는 노력과 감정을 다스린다는 요소가 포함되어 있다[7]. 따라서, 간호직무의 특성상 다양한 사람들과 관계를 맺으며 소통해야 하는 역할 속에서 발생할 수밖에 없는 간호사들의 감정노동과 자신의 감정을 조절하여 통제하여 효과적으로 활용하는 감성지능 및 그들의 기분, 감정, 비언어적 단서를 파악하여 세심한 이해를 보여주는 공감능력간의 관계를 살펴볼 필요가 있다. 대부분의 선행 연구들은 공감 능력과 감성지능이 소진의 매개조절 변수로 연구하였고, 감정노동과 관련하여 공감능력, 감성지능에 대한 개념의 관련성을 살펴보거나 이들이 감정노동에 영향을 미치는지에 대한 연구는 찾기 힘들었다. 간호 직무의 특성상 피할 수 없는 감정노동에 효율적으로 대처하기 위해서, 감정노동에 영향을 주는 요인을 확인해볼 필요가 있다. 이에 본 연구에서는 간호사의 공감능

력, 감성지능의 역량이 감정노동에 미치는 영향을 살펴보고, 임상에서 간호사의 감정노동을 관리할 수 있는 효율적인 방법을 모색하는 기초자료를 제공하고자 한다.

## 2. 연구의 목적

본 연구의 목적은 간호사의 공감능력, 감성지능, 감정노동의 관계를 확인하고, 간호사의 감정노동에 미치는 요인을 파악하기 위함이다. 세부적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 연구 대상자의 공감능력, 감성지능, 감정노동의 정도를 확인한다.

둘째, 대상자의 공감능력, 감성지능, 감정노동 간 관계를 확인한다.

셋째, 대상자의 감정노동에 미치는 요인을 확인한다.

# II. 연구방법

## 1. 연구설계

본 연구는 간호사의 공감능력, 감성지능, 감정노동의 관계와 감정노동에 미치는 영향을 알아보기 위한 서술적 조사연구이다.

## 2. 연구대상 및 자료수집

본 연구의 대상자는 강원도에 있는 일개 대학병원에서 근무하는 간호사 전수이다. 본 연구에서 연구의 참여에 동의하여 설문에 응답한 전체 대상자수는 200명이었고, 최종적으로 응답내용이 부족한 설문지 14부를 제외한 186부를 분석하였다. 본 연구에 필요한 최소 표본수는 G-Power 3.1.9.를 사용하여 유의수준 0.05, 효과크기 0.25, 검정력 0.8로 산출하였을 때 총 179명으로 분석대상자수는 최소 표본수를 충족하였다.

자료 수집은 2017년 5월 8일부터 5월 24일까지 이루어졌다. 자료 수집을 위해 먼저 해당기관의 간호부

서장에게 연구의 목적과 내용을 설명하고 허락을 구하였다. 연구대상 간호사에게 설문지를 배포하고 연구 참여에 동의한 간호사에 한해 사전 동의서에 서명하고, 간호사가 직접 기입하도록 하였다. 연구동의서의 내용은 연구 참여를 거절할 수 있다는 점, 설문지 작성 중간에 언제든지 참여의 철회가 가능하다는 점, 연구 참여 중지와 불참으로 인한 불이익이 없다는 점, 설문내용은 연구목적으로만 사용되고 참여자의 익명과 비밀이 보장된다는 점이 포함되었다.

## 3. 연구도구

### 1) 공감능력

대상자의 공감능력은 Davis[16]가 제작한 대인관계 반응지수(Interpersonal Reactivity Index: IRI)를 Park[17]이 번안한 도구로 측정하였다. 본 척도는 총 28문항으로 인지 공감과 정서 공감 2가지의 요인으로 구성되어 있고, 각 문항의 응답은 ‘전혀 그렇지 않다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’까지의 5점 Likert 척도로 구성되어 있다. 점수가 높을수록 공감능력이 높은 것을 의미한다. Davis[16]이 보고한 IRI의 내적 일관성 신뢰도 Cronbach's  $\alpha = .78$ 이었고, 본 연구에서의 신뢰도는 Chronbach's  $\alpha = .79$ 이었다.

### 2) 감성지능

본 연구에 사용된 감성지능의 척도는 Wong & Law[18]가 개발한 WLEIS(Wong and Law Emotional Intelligence Scale)을 Im[19]이 번안한 도구를 사용하였다. 이 도구는 자신의 감성이해 4문항, 타인감성이해 4문항, 감성조절 4문항, 감성 활용 4문항으로 총 16문항으로 구성된다. 각 항목에 대해 Likert type의 5점 척도로 측정하였다. 즉, 점수가 높을수록 감성지능이 높음을 의미한다. 도구 개발 당시 Cronbach's  $\alpha = .81 \sim .91$ 이었으며, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha = .89$ 이었다.

### 3) 감정노동

간호사의 감정노동은 간호사의 실제 감정과 요구받

은 표현규칙에 차이가 있을 때, “자신의 감정을 조절”하고, “병원의 감정표현규칙 및 간호 직으로서 다양한 관계의 역할 속에서 요구되는 감정을 표현”하고, 인간에 대한 이해를 바탕으로 진심으로 이해하려는 행위를 뜻한다[7]. 본 연구에서는 Nam[7]이 개발한 간호사 감정노동 측정도구를 사용하였다.

이 도구는 표면화, 내면화, 조절행위의 3가지 속성으로, 하부 구성요인에는 ‘표면행위’, ‘전문가로 보여지기’, ‘역할지향행위’, ‘무심결 행위’, ‘공감노력’, ‘억누름’, ‘추스름’, ‘참아내기’의 8가지로 구성되어 있으며, 5점 Likert 척도로 “전혀 아니다.” 1점, ‘아니다.’ 2점, ‘보통이다.’ 3점, ‘그렇다.’ 4점, ‘매우 그렇다.’ 5점으로 응답하며, 역 문항이 포함되어 있지 않으므로 응답점수가 높을수록 간호사의 감정노동 정도가 높은 것을 의미한다. 본 도구의 신뢰도는 Nam[6]의 개발당시 Cronbach’s  $\alpha = .93$ 이었으며, 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach’s  $\alpha = .94$ 이었다.

#### 4. 자료 분석

수집된 자료는 SPSS/WIN 21.0 프로그램을 사용하여 통계분석을 실시하였다. 대상자의 일반적 특성과 공감능력, 감성지능, 감정노동은 기술통계를 적용하였고, 일반적 특성에 따른 공감능력, 감성지능, 감정노동의 차이를 파악하기 위해 t-test와 One-way ANOVA를 사용하였다. 연구 대상자의 공감능력, 감성지능, 감정노동 간의 상관관계는 Pearson’s Correlation Coefficients를 산출하였다. 간호사의 감정노동의 영향요인의 확인은 회귀분석을 시행하였다. 모든 분석의 유의수준은 .05를 기준으로 적용하였다.

### Ⅲ. 연구 결과

#### 1. 대상자의 일반적 특성

본 연구 대상자의 일반적 특성을 살펴보면, 성별은 여성 96.2%, 남성 3.8%로 대부분이 여성이었다. 연

**Table 1.** General Characteristics of Participants

Characteristics	Categories	n(%)	M $\pm$ SD
Gender	Male	7(3.8)	27.3 $\pm$ 4.15
	Female	179(96.2)	
Age(years)	$\leq 25$	76(40.9)	
	26~30	84(45.2)	
	31~35	16(8.6)	
	$\geq 36$	10(5.4)	
Marital status	Married	25(13.4)	43.4 $\pm$ 3.51
	Single	161(86.6)	
Education level	College	45(24.2)	
	University	135(72.6)	
	Graduate school	6(3.2)	
Length of career (months)	$\leq 12$	49(26.3)	43.4 $\pm$ 3.51
	13~36	56(30.1)	
	36~60	39(21.0)	
	61~120	30(16.1)	
	$\geq 121$	12(6.5)	
Unit type	Ward	115(61.8)	43.4 $\pm$ 3.51
	ICU	54(29.0)	
	ER	17(9.2)	
Religion	Yes	69(37.1)	43.4 $\pm$ 3.51
	No	117(62.9)	

**Table 2.** Empathy, Emotional Intelligence, Emotional Labor

Variables	min	max	Mean $\pm$ SD
Empathy	1.93	4.04	3.04 $\pm$ 0.31
Emotional Intelligence	2.50	5.00	3.45 $\pm$ 0.44
Emotional Labor	2.83	5.00	3.63 $\pm$ 0.36
Surface type	2.76	5.00	3.73 $\pm$ 0.40
Internalize type	2.50	5.00	3.58 $\pm$ 0.47
Control behaviors	2.54	5.00	3.50 $\pm$ 0.39

**Table 3.** Differences in Empathy and Emotional Intelligence, Emotional Labor by General Characteristics

Characteristics	Empathy		Emotional Intelligence		Emotional Labor	
	t(F)	p	t(F)	p	t(F)	p
Gender	0.82	.413	0.59	.555	1.85	.066
Age(years)	0.63	.645	1.08	.367	0.52	.718
Marital status	1.90	.059	-0.73	.466	-0.16	.870
Education level	0.58	.560	5.83	.004	0.32	.731
Length of career	1.27	.128	1.14	.260	1.07	.371
Unit type	0.79	.554	1.08	.371	0.80	.550
Religion	0.66	.579	0.60	.613	2.06	.107

령은 26세~30세가 45.2%로 가장 많았으며, 그 다음으로 25세 이하 40.9%, 31세~35세 8.6%, 36세 이상 5.4%로 나타났으며, 평균 연령은 27.3세로 나타났다. 결혼 상태는 미혼 86.6%, 기혼 13.4%였으며, 교육수준은 4년제 대졸 72.6%로 가장 많았으며, 그 다음으로 전문학사 24.2%, 석사과정 이상 3.2% 순으로 나타났다. 근무경력은 5년 이하의 근무자가 77.4%, 5년 초과 10년 이하 16.1%, 10년 초과 근무자 6.5%로 나타났으며, 평균 43.4개월이었다. 근무 장소는 병동 61.8%로 가장 많았으며, 중환자실 29.0%, 응급실 9.2% 순으로 나타났다. 종교의 유무는 62.9%의 대부분의 대상자가 종교를 갖고 있지 않다고 응답하였으며, 종교가 있는 경우는 37.1%이었다(Table 1).

## 2. 대상자의 공감능력, 감성지능, 감정노동의 정도

대상자의 공감능력, 감성지능, 감정노동의 평균점수는 Table 2와 같다. 공감능력은  $3.04 \pm 0.31$ 점, 감성지능은  $3.45 \pm 0.44$ 점으로 나타났다. 감정노동은  $3.63 \pm 0.36$ 점으로 하위영역별 점수는 표면화가  $3.73 \pm 0.40$ 점으로 가장 높고, 내면화  $3.58 \pm 0.47$ , 조절행위  $3.50 \pm 0.39$ 점 순으로 나타났다.

## 3. 일반적 특성에 따른 공감능력, 감성지능, 감정노동의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 공감능력, 감성지능,

감정노동의 차이는 Table 3과 같다. 교육수준에 따른 감성지능( $F=5.83$ ,  $p=.004$ )이 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 그 외 일반적인 특성들과 공감능력, 감성지능, 감정노동은 차이를 보이지 않는 것으로 나타났다.

## 4. 공감능력, 감성지능, 감정노동 간의 상관관계

감정노동은 공감능력( $r=.45$ ,  $p<.001$ ), 감성지능( $r=.27$ ,  $p<.001$ )과 양의 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 그리고 감정노동의 하위영역과의 관계에서 감정노동의 표면화는 공감능력( $r=.43$ ,  $p<.001$ ), 감성지능( $r=.22$ ,  $p<.001$ )과 양의 상관관계를 보였으며, 내면화는 공감능력( $r=.41$ ,  $p<.001$ )과 양의 상관관계, 조절행위는 공감능력( $r=.34$ ,  $p<.001$ ), 감성지능( $r=.28$ ,  $p<.001$ )과 양의 상관관계가 나타났다(Table 4).

## 5. 공감능력, 감성지능이 감정노동에 미치는 영향

회귀분석을 위한 모형검증을 진단한 결과 공차한계의 범위가 0.16~0.94로 0~1사이였고, VIF는 1.04~5.92로 기준치인 10을 넘지 않았다. 또한, 잔차분석을 한 결과 Durbin Watson 검정결과는 1.918로 모형의 오차항간에 자기상관성이 없는 것으로 나타나 잔차의 정규성 분포가정을 만족하는 것으로 나타났다. 이에 대상자의 감정노동의 영향요인을 알아보기 위해서 다중회귀분석을 실시하였고, 결과는 Table 5와 같다. 공

Table 4. Correlations of Empathy, Emotional Intelligence and Emotional Labor

Variables	Empathy	Emotional Intelligence	Emotional Labor	Surface type	Internalize type
Emotional Intelligence	.14 (.053)				
Emotional Labor	.45 ( $<.001$ )	.27 ( $<.001$ )			
Surface type	.43 ( $<.001$ )	.22 ( $<.001$ )	.93 ( $<.001$ )		
Internalize type	.41 ( $<.001$ )	.20 (.007)	.78 ( $<.001$ )	.61 ( $<.001$ )	
Control behaviors	.34 ( $<.001$ )	.28 ( $<.001$ )	.85 ( $<.001$ )	.63 ( $<.001$ )	.63 ( $<.001$ )

감능력( $\beta=.21$ ,  $p=.001$ )과 감성지능( $\beta=.44$ ,  $p<.001$ )이 대상자의 감정노동에 유의한 영향을 미치는 요인으로 확인 되었으며, 이에 대한 설명력은 23%로 나타났다( $F=12.53$ ,  $p<.001$ ).

**Table 5.** Effect of Empathy and Emotional Intelligence on Emotional Labor (N=186)

Variables	B	SE	$\beta$	t	p
Empathy	.25	.08	.21	3.26	.001
Emotional intelligence	.35	.05	.44	6.59	<.001
Adj.R <sup>2</sup> =0.23, F=12.53, $p<.001$					

#### IV. 논 의

본 연구는 간호사의 공감능력, 감성지능, 감정노동의 관계를 살펴보고, 간호사의 감정노동에 미치는 영향요인을 확인함으로써, 병원 간호사의 감정노동을 중재하기 위한 기초자료를 얻기 위해 시도되었다.

간호사들의 공감능력은  $3.03 \pm 0.31$ 점으로, 간호 대학생을 대상으로 한 Yang 등[20]의 연구( $3.51 \pm 0.41$ 점)와 정신간호사를 대상으로 한 Oh[13]의 연구( $3.41 \pm 0.75$ 점)결과보다 낮게 나타났으나, 문항평균 5점 만점에 보통이상의 유사한 결과를 보였다. 선행연구에서 공감능력은 연령( $F=4.03$ ,  $p=.004$ ), 근무경력( $F=6.98$ ,  $p<.001$ )에 따라 유의한 차이가 있었으며, 연령이 높을수록, 근무경력이 많을수록 공감능력이 높게 나타났다[13,21]. 본 연구대상자의 공감능력점수가 선행연구에서보다 낮게 나타난 것은 Oh[13]의 평균 연령  $33.73 \pm 9.69$ 세보다 본 연구대상자의 평균 연령은  $27.27 \pm 4.15$ 로 낮고, 또한 Park[21]의 연구에서 근무경력이 5년 이상인 대상자는 54.1%였으나, 본 연구의 대상자중 5년 이상의 대상자는 22.6%에 불과하였기 때문이었을 것으로 사료된다.

본 연구 대상자의 감성지능은  $3.45 \pm 0.44$ 점으로, 종합병원 임상 간호사를 대상으로 한 Baik 등[22]의  $3.46 \pm 0.72$ 점, Jeon 등[23]의  $3.45 \pm 0.75$ 점과 유사한 정도로 나타났다. 감성지능이란 좌절상황에서도 개인을 동기

화시키고 자신을 지켜낼 수 있게 하며, 타인에 대한 공감할 수 있는 능력으로서, 감정을 통제하는데 중요한 역할을 한다[22]고 하였다. 감성지능이 높은 종사자들은 그렇지 못한 사람들보다 자신의 감정을 더 잘 이해하고 조절해서 표현하며, 능동적인 감정노동 전략을 수행함으로써 진정한 감정을 더 자주 표현할 가능성이 높은 것으로 밝혀졌다[24].

본 연구의 간호사 감정노동은  $3.63 \pm 0.36$ 점으로 나타났다. 간호사의 감정노동을 측정하기 위해 개발된 Nam[7]의 도구를 사용한 연구가 부족하고, 측정도구가 서로 달라서 연구결과를 직접적으로 비교하는 것은 어렵지만, 본 연구에서 나타난 간호사의 감정노동 점수는 Baik 등[22], Yang[1], Kim[25]의 연구보다 감정노동의 수준이 높았다. 이러한 결과는 상근직 등의 다른 근무형태나 병원의 다른 직종을 포함한 연구와 달리 본 연구의 대상자는 병원근무 간호사 중 3교대 근무를 하는 간호사로 제한했기 때문이었으리라고 생각된다. 그러나 대상자에 따른 감정노동의 수준에 대해 분명하게 논하기는 어려우므로, 대규모 표본을 대상으로 연구대상자들이 속한 의료기관의 규모와 지역, 일반 간호사와 관리자 여부에 따른 감정노동의 정도와 차이 분석을 통해 이에 대한 파악이 가능할 것으로 생각된다.

본 연구에서 일반적 특성에 따른 공감능력, 감성지능, 감정노동의 차이를 확인한 결과 대상자의 학력에 따라서 감성지능에 차이가 있는 것으로 나타났다. Park[26]의 연구에서 연령에 따라 감성지능의 유의한 차이가 있었던 것과 다른 결과로 반복연구를 통해 대상자들의 일반적 특성에 따른 차이를 확인해 볼 필요가 있겠다. 간호사의 공감능력과 감성지능은 감정노동과 순 상관관계를 보였으며, 이러한 결과는 간호사를 대상으로 연구한 Kang 등[24]의 연구과 콜센터 상담원을 대상으로 한 Lee 등[27]의 결과와 유사하게 나타났다. 이는 공감능력과 감성지능, 감정노동 간의 관련이 있음을 제시해주는 것이다.

간호사의 감정노동에 영향을 미치는 예측요인으로 공감능력( $\beta=.21$ ,  $p=.001$ )과 감성지능( $\beta=.44$ ,  $p<.000$ )이 23.8%를 설명하였다. 이는 간호사가 다른 사람의

느낌을 공유하고 그 느낌을 이해하는 공감능력이 높거나, 자신과 타인의 감정을 명확하게 이해하고 자기 감정을 잘 조절하고 자신의 감성을 적극적으로 활용하는 전반적인 감성지능 수준이 높을수록 감정노동을 더 많이 경험한다고 볼 수 있다. 간호사는 대상자 및 부서간의 상황을 이해하는 차원을 넘어 세심한 관찰을 통해 대상자의 변화를 민감하게 파악하고 돌보는 공감능력과 환자 및 보호자, 타부서 직원들과 상호작용하는 동안에 의식적, 무의식적인 행동으로 인하여 부정적인 느낌을 갖지 않도록, 조직의 유익을 위하여 간호사 자신과 타인의 감정을 이해하고 감성을 조절하는 감성지능이 매우 중요하다[13]고 하였다. 간호사는 상대방에 대한 이해와 배려를 기본으로 다른 사람의 상황과 감정을 민감하게 파악하여 치료적 관계를 맺고, 양질의 간호를 제공하기 위해 소통하는데 중요한 역량으로 공감능력과 감성지능의 능력이 요구된다[21]. 이는 직무를 수행하는 간호사가 상호작용하는 상황 속에서 민감하고, 예민하게 자신과 상대방의 감정을 인식하고 이해할 수 있는 능력을 갖고 있는 경우, 조직과 타인, 자신에게 적절한 감정을 조절하려고 노력할 수 있기 때문 이라고 생각한다. 조직의 규범에 적절하도록 자신의 감정을 조절해야하는 간호사는 조직성과와 고객만족을 위해서 대상자의 어려움과 요구를 빠르게 인식하고, 상황에 맞는 감정을 효율적으로 관리할 수 있는 능력[28]이 필요하다고 할 수 있다.

본 연구는 병원 간호사의 공감능력과 감성지능이 감정노동에 영향을 미치는 예측요인임을 확인하였다. 다양한 요구를 가진 대상자들과 끊임없이 협력하는 간호사의 감정노동에 효과적으로 대처하기 위하여 대상자의 어려움에 대한 이해를 기반으로 그들의 요구에 적극적으로 응할 수 있는 공감능력[28]과 자신과 타인의 감성을 이해하는 것을 넘어 감성을 활용하여 문제를 해결할 수 있도록 감성을 다스리고 통제하는 감성지능[29]에 대한 지속적인 교육이 이루어져야 할 것이다.

## V. 결론 및 제언

본 연구는 간호사의 공감능력과 감성지능 요인이 간호사의 감정노동에 영향을 미치는지를 확인하기 위해 시도되었다. 병원 간호사를 대상으로 그들의 감정노동을 측정하기 위해 개발된 도구를 사용함으로써, 실제로 간호사가 경험하는 감정노동의 정도를 확인하고, 공감능력과 감성지능이 감정노동의 예측요인임을 확인하였다는데 의의가 있다고 본다. 감정노동은 간호사의 업무 수행에 있어서 불가피한 것으로 다양한 전문직종과 협동하고, 고객과의 상호작용을 통해 만족시킬 수 있는 간호사의 감정 서비스뿐만 아니라, 병원조직의 내부고객인 간호사의 감정을 긍정적으로 중재할 수 있는 프로그램 개발이 필요할 것으로 생각된다.

본 연구결과에 대하여 몇 가지 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 공감능력과 감성지능이 간호사의 감정노동에 영향을 주는 주요한 변수임을 확인하는 반복연구가 필요하다.

둘째, 간호사의 공감능력과 감성지능정도에 따라 어떤 감정노동 행위를 많이 하는지 확인하는 연구가 필요하다.

셋째, 간호사를 대상으로 공감능력과 감성지능 역량을 개발하여 감정노동이 감소하는지를 확인하는 연구가 필요하다.

## References

1. Yang YK. A study on burnout, emotional labor, and self-efficacy on nurses. The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society. 2011;17(4): 423-431.
2. Hochschild A. R. The managed heart. California: University of California Press. 1983.
3. Kim DJ, Lee LH, Oh YI. An analysis of healthcare market competition in Korea. Korea Institute for

- Health and Social Affairs. 2013;12:11-193.
4. Kim SH. The relationship of internal marketing with job satisfaction and service quality: the evidence from lodging industry. *Journal of Korean Academic Society of Hospitality Administration*. 2012;21(1): 61-82.
5. Ashforth BE, Humphrey RH. Emotional labor in service roles; the influence of identity. *The Academy of Management Review*. 1993;18(1):88-115.
6. Kim JH, Hyun MY. The moderating effects of social support between job stress and job satisfaction in staff nurses. *Korean Academic Society of Occupational Health Nursing*. 2005;14(2):108-117.
7. Nam HR. Development of emotional labor measurement tool for hospital nurse [dissertation]. Kangwon: Kangwon National University; 2017. p.1-127.
8. Yoon SH. Effects of organizational managerial characteristics and job characteristics on job stress and job effectiveness. *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*. 2004;17(3):451-466.
9. Go HJ, Gwon DK, Pack YS. A study of job stress and turnover intention of staff nurses. *Commandment Nursing Science*. 2004;8:69-77.
10. Yeom YH, Son HS, Lee HS, Kim MA. A study on emotional labor of hospital nurses. *Hospital Nursing Society Welfare Committee Research Report*. 2016; 6:405-436.
11. Kim JH. The Experiences of clinical nurses' interpersonal conflict. [master's thesis]. Seoul: Hanyang University; 2012. p.1-83.
12. Kim JH, Song JE, Lee SK, Heo SK, Sung YH, Lee JE. The effect of emotional intelligence on organizational performance in clinical nurse-a preliminary study for an education program of organizational performance. *Journal of Korean Academic Society of Nursing Education*. 2011;17(1):80-89.
13. Oh EJ, Lee MH, Ko SH. Influence of emotional intelligence and empathy on the facilitative communication ability of psychiatric nurses. *Journal Korean Academic Psychiatric Mental Health Nursing*. 2016;25(4):283-293.
14. Kounenou K., Aikaterini K., Georgia K. Nurses' communication skills: exploring their relationship with demographic variables and job satisfaction in a greek sample. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. 2011;30:2230-2234.
15. Jin Y. Emotional leadership as a key dimension of public relations leadership: a national survey of public relation leaders. *Journal of Public Relations Research*. 2010;22(2):159-181.
16. Davis MH. A multidimensional approach to individual differences in empathy. *JSAS Catalog of Selected Documents in Psychology*. 1980;10:85.
17. Park SH. Empathy and prosocial behavior. *Educational Studies*. Moonumsa; 1997. p.197-213.
18. Wong CS, Law KS. The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: an exploratory study. *The Leadership Quarterly*. 2002;13: 243-274.
19. Im JS. A Study on the relationship between employees' emotional intelligence and employees' attitudes [master's thesis]. Seoul: Korea University; 2004. p.1-153.
20. Yang SY, Im HN, Lee JH. The study on relationship between cultural competency and empathy of nursing students. *Journal Korean Academy Social Nursing Education*. 2013;19(1):183-193.
21. Park HJ, Lee KJ. A comparative study on the counseling self-efficacy and empathy of psychiatric nurses and general ward nurses. *Ewha Nursing Science*. 2014;26(1):9-19.
22. Baik DW, Yom YH. 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*. 2012;18(3):271-280.



23. Jeon JH, Yom YH. Role of Empowerment and Emotional Intelligence in the Relationship between Job Embeddedness and Turnover Intention among General Hospital Nurses. *Journal Korean Acad Nurs Adm.* 2014;20(3):302-312.
24. Kang HJ, Jeon HG, Kim MY. An empirical analysis of the impact of hospital employees' emotional intelligence on emotional labor strategies and innovative activities. *Journal of Contents of Contents.* 2015;15(12):387-406.
25. Kim HJ, Kim JH. Emotional labor, social support, and depressive symptoms of clinical nurses in a province. *Korean Journal of Occupational Health Nursing.* 2011;20(3):308-318.
26. Park HS, Ha JH, Lee MH, Lee HJ. The relationship between emotional intelligence and stress coping of nurses. *Journal Korean Acad Dundam Nurs.* 2014; 21(4):466-474.
27. Lee NY, Kim JU. The influences of emotional labor and emotional intelligence on call center tele-communicators' job burnout. *The Journal of Vocational Education Research.* 2013;33(2):103-120.
28. Jo KH, Park AR, Lee JJ, Choi SJ. The effect of suffering experience, empathy ability, caring behaviors on terminal care performance of clinical nurses. *Korean Journal Hsop Palliot Care.* 2015;18(4): 276-284.
29. Kang HS, Sung KW. Influence of emotional intelligence and organizational commitment on geriatric nursing practice of nurses in long-term care hospitals. *Journal Korean Gerontol Nurs.* 2015;17(1): 29-37.