



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

건강검진센터간호사의 긍정심리역량과  
감정노동이 소진에 미치는 영향

연세대학교 간호대학원  
간호관리와 교육 전공  
허 승 희

# 건강검진센터간호사의 긍정심리역량과 감정노동이 소진에 미치는 영향

지도 고 일 선 교수

이 논문을 석사 학위논문으로 제출함

2017년 6월 일

연세대학교 간호대학원  
간호관리와 교육 전공  
허 승 희

## 허승희의 석사 학위논문을 인준함

심사위원                고 일 선           (인)

심사위원                김 인 숙           (인)

심사위원                이 현 경           (인)

연세대학교 간호대학원

2017년 6월    일

## 감사의 글

본 논문이 완성되기까지  
세심한 가르침과 한없는 인자함으로 지도해주신  
고일선 교수님께 진심으로 마음 깊이 감사드립니다.  
논문을 위해 아낌없는 조언을 해주신  
김인숙 교수님, 이현경 교수님 감사드립니다.

바쁜 업무 중에도 협조해주신 하현수파트장님,  
멀리 수원에서 많은 도움을 주신 인은희파트장님,  
늘 격려해주신 최경숙수선생님, 김영희수선생님, 이용숙수선생님과  
서울 및 수원의 모든 동료선생님들께 진심으로 감사를 드립니다.

논문 쓰느라 함께 수고한  
동기 지숙, 설주와 응원해 준 지인들에게도  
감사의 인사를 전합니다.

마지막으로  
논문을 완성하기까지  
깊은 사랑과 기도로 너무나 큰 힘이 되어주신  
사랑하는 엄마, 아빠, 오빠, 새언니께  
감사의 마음을 전합니다.

2017년 6월  
허승희 올림

## 차 례

차례 .....	i
표 차례 .....	iii
부록 차례 .....	iii
국문요약 .....	iv
<b>I. 서론</b> .....	<b>1</b>
1. 연구의 필요성 .....	1
2. 연구의 목적 .....	3
3. 용어 정의 .....	3
<b>II. 문헌고찰</b> .....	<b>5</b>
1. 긍정심리역량 .....	5
2. 감정노동 .....	6
3. 소진 .....	8
4. 긍정심리역량, 감정노동, 소진과의 관계 .....	9
<b>III. 연구방법</b> .....	<b>11</b>
1. 연구설계 .....	11
2. 연구대상자 .....	11
3. 연구도구 .....	11
4. 자료수집기간 및 방법 .....	13
5. 자료분석방법 .....	14

<b>IV. 연구결과</b>	15
1. 대상자의 일반적 특성	15
2. 대상자의 긍정심리역량, 감정노동, 소진 정도	18
3. 대상자의 긍정심리역량, 감정노동, 소진의 상관관계	20
4. 대상자의 일반적 특성에 따른 긍정심리역량, 감정노동, 소진	22
5. 대상자의 소진에 영향을 미치는 요인	34
<b>V. 논의</b>	36
<b>VI. 결론 및 제언</b>	41
1. 결론	41
2. 제언	42
참고문헌	43
부록	51
영문요약	59

## 표 차례

<표 1>	대상자의 일반적 특성	16
<표 2>	대상자의 긍정심리역량, 감정노동, 소진 정도	19
<표 3>	대상자의 긍정심리역량, 감정노동, 소진의 상관관계	21
<표 4>	대상자의 일반적 특성에 따른 긍정심리역량의 차이	23
<표 5>	대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동의 차이	27
<표 6>	대상자의 일반적 특성에 따른 소진의 차이	31
<표 7>	대상자의 소진에 영향을 미치는 요인	35

## 부록 차례

부록 1.	연구윤리심의위원회(IRB) 승인	51
부록 2.	설문지	54



## 국 문 요 약

### 건강검진센터간호사의 긍정심리역량과 감정노동이 소진에 미치는 영향

본 연구는 건강검진센터에 근무하는 간호사의 긍정심리역량과 감정노동이 소진에 미치는 영향을 알아보고자 시행된 서술적 상관관계 연구이다.

연구 대상자는 서울시 일개 종합병원에서 근무하고 있는 140명의 건강검진센터간호사를 대상으로 자료수집은 2017년 4월 26일부터 5월 6일까지 자가 보고형 설문지를 이용하여 실시하였다. 연구 도구로 긍정심리역량은 Luthans & Youssef(2007)이 개발한 긍정심리역량 도구를 이동섭과 최용득(2010)이 번역한 도구를 사용하였고, 감정노동은 Morris & Feldman(1996)이 개발한 감정노동 도구를 김민주(1998)가 번역한 도구를 사용하였으며, 소진은 Maslach와 Jackson(1986)이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 최혜운(2002)이 번역한 도구를 사용하였다. 수집된 자료는 SPSS Win 23.0 통계 프로그램을 이용하여 기술통계, t-test, ANOVA, Pearson's correlation coefficient와 Stepwise multiple regression analysis을 이용하여 분석하였다.

본 연구의 결과를 요약하면 다음과 같다.

1. 연구 대상자의 연령은 25세이상 30세미만이 37.2%로 가장 많았고 배우자가 없는 대상자가 65.7%이었으며 동거가족이 있는 대상자가 77.1%이었다. 최종학력은 학사가 67.9%이었으며, 주요담당업무는 검사실업무가 47.9%로 가장 많았다. 총 근무 경력은 5년 미만이 36.4%, 현 직장경력은 2년미만이 42.9%로 가장 많았고, 현 부서 경력도 2년미만이 59.3%로 가장 많았다. 근무형태는 계약직 50.7%로 정규직보다 많았다. 여가시간활용형태는 '지인과 시간을 보낸다'가 36.4%로 가장 많았고, 업무량이 과중하다고 인식하는 대상자가 51.5%로 과중하지 않다고 인식하는 대상자보다 많았다.

2. 연구 대상자의 긍정심리역량 정도는 총점 144점 만점에 평균  $98.06 \pm 14.63$ 점(평균 평점  $4.09 \pm 0.61$ 점)으로 나타났다. 하위 영역의 경우는 낙관주의가 평균  $25.17 \pm 4.28$ 점(평균평점  $4.20 \pm 0.71$ 점)으로 가장 높았으며, 그 다음은 희망이 평균  $25.09 \pm 4.12$ 점(평균평점  $4.18 \pm 0.69$ 점), 복원력이 평균  $24.73 \pm 3.66$ 점(평균평점  $4.12 \pm 0.61$ 점), 자기효능감이 평균  $23.07 \pm 5.14$ 점(평균평점  $3.85 \pm 0.86$ 점)순으로 나타났다.
3. 연구 대상자의 감정노동 정도는 총점 45점 만점에 평균  $29.12 \pm 5.06$ 점(평균평점  $3.24 \pm 0.56$ 점)으로 나타났다. 하위 영역의 경우는 감정표현의 빈도가 평균  $10.54 \pm 1.89$ 점(평균평점  $3.51 \pm 0.63$ 점)으로 가장 높았으며 감정표현의 주의성이 평균  $9.77 \pm 1.92$ 점(평균평점  $3.26 \pm 0.64$ 점), 감정적부조화가 평균  $8.81 \pm 2.49$ 점(평균평점  $2.94 \pm 0.83$ 점)순으로 나타났다.
4. 연구 대상자의 소진 정도는 총점 154점 만점에 평균  $79.61 \pm 18.38$ 점(평균평점  $3.06 \pm 0.71$ 점)으로 나타났다. 하위 영역의 경우는 정서적 고갈이 평균  $38.65 \pm 10.21$ 점(평균평점  $4.29 \pm 1.13$ 점)으로 가장 높았으며 비인간화가 평균  $17.54 \pm 6.06$ 점(평균평점  $3.51 \pm 1.21$ 점), 자아성취감저하가 평균  $22.58 \pm 7.08$ 점(평균평점  $2.82 \pm 0.89$ 점)순으로 나타났다.
5. 긍정심리역량이 높은 대상자는 35세 이상인 대상자( $F=6.24$   $p=.001$ ), 배우자가 있는 대상자( $t=-2.70$ ,  $p=.008$ ), 총 근무경력이 10년이상인 대상자( $F=9.18$ ,  $p=.000$ ), 현 직장 경력이 4년이상인 대상자( $F=6.52$   $p=.002$ ), 현 부서경력이 4년이상인 대상자( $F=4.89$   $p=.009$ )이었다. 긍정심리역량의 하부영역인 자아효능감은 정규직 대상자가 높았다( $F=6.24$   $p=.001$ ).
6. 소진이 높은 대상자는 25세이상 30세미만인 대상자( $F=8.24$   $p=.000$ ), 배우자가 없는 대상자( $t=2.66$   $p=.009$ ), 업무량이 과중하다고 느끼는 대상자( $F=4.84$   $p=.003$ )이었다. 반면에 소진이 낮은 대상자는 총 근무경력이 10년이상인 대상자( $F=6.26$   $p=.003$ )이었다.

7. 대상자의 긍정심리역량이 높을수록 감정노동과 소진이 낮았으며( $r=-.59$ ,  $p<.001$ ), 대상자의 감정노동이 높을수록 소진도 높은 것( $r=.55$ ,  $p<.001$ )으로 나타났다.
8. 대상자의 소진에 영향을 미치는 요인은 업무량( $\beta=-.13$ ,  $p=.043$ ), 긍정심리역량( $\beta=-.46$ ,  $p=.000$ ), 감정노동( $\beta=.37$ ,  $p=.000$ )이었으며 설명력은 59.4%이었다. 이 중 가장 영향을 미치는 요인은 긍정심리역량으로 대상자 소진의 25.4%를 설명하였다.

결론적으로 건강검진센터간호사의 긍정심리역량이 높을수록 감정노동과 소진이 낮았다. 대상자의 소진에 영향을 미치는 요인은 업무량, 긍정심리역량, 감정노동이었으며 이 중 가장 영향을 미치는 요인은 긍정심리역량인 것으로 나타났다. 따라서 조직차원에서 건강검진센터간호사의 감정노동을 관리하고 긍정심리역량을 증진시킬 수 있는 교육 프로그램을 개발하여 적용하는 것이 필요하다.

---

핵심 되는 말 : 건강검진센터간호사, 긍정심리역량, 감정노동, 소진

# I. 서론

## 1. 연구의 필요성

오늘날 사회 경제적 발전과 함께 평균 수명이 늘어나면서 건강에 대한 일반인들의 관심이 높아지고 있으며 의료 기술의 발달로 질병의 조기 발견과 예방을 목적으로 하는 건강검진의 수요가 증가되고 있다. 이러한 소비자들의 요구가 증가함에 따라 건강검진 시장규모가 확대되고 있으며, 병원 경영 측면에서 입원환자보다 외래나 건강검진센터를 통해 얻어지는 수입의 가치가 더 큰 것으로 알려져(김수현, 2012), 종합병원들은 다양한 건강검진 상품을 기획하여 운영하고 있다. 이에 고객유치를 위한 병원들의 서비스 경쟁이 증가하면서 병원 조직은 서비스 개념을 도입하여 직원들에게 친절을 학습시키고 고객 만족에 대한 지속적인 조사를 통해 적절한 감정 표현과 행동의 규칙이 준수되고 있는지 관리하고 있다. 또한 직원들이 밝은 표정과 상냥한 말투, 적극적인 태도 등을 통해 대상자에게 긍정적인 감정을 전달할 것을 요구하고 있다(Bolton, 2001; 전준희, 2010).

건강검진센터 공급의 확대에 따라 건강검진센터간호사는 그 수와 역할이 확대되어 검진대상자에게 지속적인 건강관리를 제공하는 업무를 수행하고 있으며, 검진대상자의 체계적인 건강관리를 위해 다학제간 협력을 도모하는 중심에 있다. 건강검진센터는 간호사, 의사, 임상병리사, 방사선사 등 여러 인력이 함께 업무를 수행하고 있으며 간호사는 이 중 많은 인력을 차지하고 있는데, 병원간호사회의 인력배치조사(2016)에 따르면 전국 156개 병원에 1,831명의 간호사가 근무하는 것으로 조사되었고 이는 2015년(152개 병원에 1,739명)에 비해 증가한 것임을 알 수 있다.

건강검진센터간호사는 환자를 대상으로 직접간호업무를 수행하는 임상간호사들과는 달리 증상이 없는 사람들을 대상으로 수납, 안내, 건강검진항목에 대한 설명 등의 건강검진과 관련된 간접간호업무를 담당하고 있기 때문에 검진대상자에게 친절한 서비스의 제공이 더욱 강조되는 업무환경에 노출되어 있다. 즉 건강검진센터간호사는 조직이 요구하는 감정을 표현하기 위해 외적으로 얼굴표정이나 몸짓을 조절하려고 노력하는 감정노동을 하고 있다(Hoschild, 1983). 감정노동이 높을수록 스트레스 정도가 높기때문에(김왕배, 2012; 김주현, 2013), 건강검진센터간호사의 감정노동이 높아지

면 스트레스가 높아질 수 있으므로 감정노동과 함께 스트레스에 대한 관리가 필요하다. 이러한 스트레스를 감소시키고 개인의 심리적 안녕감을 증진시키는데 있어 긍정심리역량이 영향을 미치는 것으로 알려져 있다. 긍정심리역량은 개인의 긍정적인 심리상태를 의미하며, 관리가 가능하고 개발 및 개선이 가능한 상태적인 특징을 가진다(Luthans & Youssef, 2007). 긍정심리역량은 간호업무를 수행할 때 간호사 자신의 긍정성을 높이고 부정성을 감소시켜 심리적 신체적 건강에 영향을 미치며(이미영, 2012), 조직구성원의 강점과 잠재력에 중점을 두어 개인에게는 삶의 행복과 만족을 제공하고 조직의 성과에 기여한다(박권홍, 2012). 즉 긍정심리역량이 높은 간호사일수록 조직에 더 몰입하고 직무스트레스를 덜 받게 되므로(한경선, 2011) 건강검진센터간호사의 감정노동과 스트레스 관리를 위해 이들의 긍정심리역량이 어떠한지 파악하는 것이 필요하다.

건강검진센터간호사는 검진대상자 및 보호자와의 빈번한 접촉과 다양한 직무 수행을 위한 전문지식 및 기술에 대한 요구도의 증가, 다른 의료진과의 갈등 등으로 스트레스를 경험하게 되고 이는 소진을 야기시킬 수 있다. 소진은 장기적인 업무 스트레스에 노출됨에 따라 나타나는 부정인 결과로 신체적·정신적·정서적 고갈 상태를 의미한다(Pines & Aronson, 1988). 소진은 주로 감정이입과 직무몰입을 요구하는 인적 서비스 직종 종사자에게 많이 나타나며 사람들과 밀접한 관계를 유지하는 과정에서 받게 되는 계속적이고 반복적인 정서적 압박의 결과를 의미하는데 이러한 소진은 다양한 직업군에서 나타나는 현상이지만 타 직종보다 간호사는 소진에 쉽게 노출된다. 그 이유는 간호사는 병원조직에서 가장 많은 비중을 차지하는 인력으로 병원의 전반적인 이미지를 결정하는데 매우 중요한 역할을 담당하고 있으며 고객의 간호서비스에 대한 평가는 의료서비스 재구매에 큰 요인으로 작용할 수 있기 때문에 소진 경험의 가능성이 높다(김영옥, 2002). 조직이 정한 감정표현의 규범에 따라 구성원들이 감정노동을 수행하는 경우 외적으로 표현해야하는 감정과 실제로 경험하는 감정이 다르기 때문에 감정적 부조화를 경험하게 되고 이로 인해 정서적 고갈 등의 소진이 유발될 수 있다(변대식, 2009). 그러므로 조직이 정한 감정표현의 규범에 따라 감정노동을 수행하는 건강검진센터간호사가 경험하는 소진에 대해 파악하는 것이 필요하다.

따라서 본 연구를 통해 건강검진센터간호사의 긍정심리역량과 감정노동의 수준을 파악하여 소진에 미치는 영향에 대해 확인하고 이를 근거로 건강검진센터간호사의 직무만족을 증가시킬 수 있는 간호중재방안을 모색하는 기초자료를 제공하고자 한다.

## 2. 연구의 목적

건강검진센터간호사의 긍정심리역량과 감정노동이 소진에 미치는 영향을 파악함으로써 건강검진센터간호사의 심리적 안녕을 증진시켜 지속적으로 근무할 수 있도록 유도하고 효율적인 인적 자원 관리의 기초 자료를 제공하고자 한다.

이를 달성하기 위한 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째 건강검진센터간호사의 긍정심리역량, 감정노동, 소진을 파악한다.

둘째 건강검진센터간호사의 긍정심리역량, 감정노동, 소진의 관계를 파악한다.

셋째 건강검진센터간호사의 일반적 특성에 따른 긍정심리역량, 감정노동, 소진의 차이를 파악한다.

넷째 건강검진센터간호사의 소진에 미치는 영향요인을 파악한다.

## 3. 용어 정의

### 1) 긍정심리역량(Positive psychological capital)

#### • 이론적 정의

긍정심리역량은 개인의 성장에 대한 긍정적인 심리적 상태로 자아효능감, 희망, 낙관주의, 복원력 등 4개의 하위영역으로 구성된 개념이다(Luthans & Youssef, 2007).

#### • 조작적 정의

본 연구에서는 Luthans & Youssef(2007)이 개발한 긍정심리역량 도구를 이동섭과 최용득(2010)이 번역한 도구를 사용하여 측정한 점수를 말하며 점수가 높을수록 긍정심리역량의 정도가 높음을 의미한다.

## 2) 감정노동(Emotional labor)

- 이론적 정의

감정노동이란 대인 접촉 동안 조직이 요구하는 감정을 표현하는데 필요한 노력, 계획 및 통제 정도를 말한다(Morris & Feldman, 1996).

- 조작적 정의 : 본 연구에서는 Morris & Feldman(1996)이 개발한 감정노동 도구를 김민주(1998)가 번역한 도구를 사용하여 측정된 점수를 말하며 점수가 높을수록 감정노동의 정도가 높음을 의미한다.

## 3) 소진(Burnout)

- 이론적 정의

사람들 관계에서 지속적이고 반복적으로 받게 되는 정신적 압박의 결과로서 정서적 정신적 신체적 탈진 및 고갈상태를 말한다(Maslach & Jackson, 1981).

- 조작적 정의

본 연구에서는 Maslach와 Jackson(1986)이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 최혜윤(2002)를 번역한 도구로 측정된 점수를 말하며 점수가 높을수록 소진의 정도가 높음을 의미한다.

## Ⅱ. 문헌고찰

### 1. 긍정심리역량

긍정심리역량(Positive psychological capital)은 인간의 약점보다는 강점에, 질병보다는 건강과 활력을 강화하는 방향으로 인간을 변화시켜야한다는 긍정심리학에서 출발한 개념이며 Seligman(1998)이 처음으로 이 용어를 사용하였다. 긍정심리역량은 개인의 긍정적인 심리상태를 의미하며, 관리가 가능하고 개발 및 개선이 가능한 상태적인 특성을 가진다(Luthans & Youssef, 2007). 이러한 상태적인 심리역량을 만족시키는 요소로는 자기효능감, 희망, 낙관주의, 복원력 등이 있는데 자기효능감은 개인이 과업을 성공적으로 수행할 수 있다는 자신에 대한 믿음을 의미한다(Bandura, 1997). 희망은 원하는 목표를 달성하기 위한 동기적인 요소로 목표를 추구하는 단계에서 여러 가지 방법들을 추진하도록 하는 정신적인 에너지를 말하며(Snyder, 2002), 낙관성은 실패의 상황에서도 좌절하지 않고 긍정적인 면을 찾으려는 성향(Seligman, 2002), 복원력은 개인이 역경에 직면하였을 때 이에 적응하고 성장을 가능하게 하는 개인의 사회 심리적 특성을 의미한다(Connor, 2006). 이들 네 가지 구성개념은 각기 독립적인 하위변인으로 변별력을 갖지만, 동시에 상호 연결되어 상위개념인 긍정심리역량으로 통합되면 상승작용이 발생하여 개별요인의 단순 합보다 더 큰 설명력과 효과성을 보인다. 긍정심리역량은 개별적인 속성보다는 상호작용을 통한 상승효과를 나타내며 긍정심리역량이 충만할수록 스스로의 동기부여를 통해 직무에 몰입하고 만족을 얻기 때문에 개인은 긍정적 심리역량의 향상을 위해 다양한 노력을 기울여야하며(박권홍, 2012), 개인의 정신적·신체적 건강과 집단의 성과를 향상하는데 도움이 된다(이호형, 2012).

항공사 객실 승무원을 대상으로 한 박진희 & 류성민(2012)의 연구결과 긍정심리역량의 4개 요인이 조직의 성과 향상과 소진 예방에 긍정적인 영향을 미친다고 나타났다. 직장인을 대상으로 한 장현숙(2013)의 연구에서 긍정심리역량의 하위요소 중 희망이 조직몰입에 긍정적인 영향력을 미치는 것으로 나타나 희망적인 사람이 자신의 업무를 긍정적으로 생각하고 조직몰입도가 높으며 조직성과를 증가시킬 수 있



다.

임상간호사를 대상으로 한 고정옥 외(2013)의 연구에서는 낙관주의와 복원력이 소진에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났으며, 임상간호사의 긍정심리역량이 조직몰입과 고객지향성에 미치는 영향에 대한 연구인 김인숙 외(2015)의 연구에서는 간호사의 고객지향성에 개인의 긍정심리역량이 유의한 영향을 미치고, 간호사가 인지하고 있는 조직몰입 역시 고객지향성에 있어 중요한 요소임을 확인하였다. 한경선(2015)의 연구에서도 긍정심리역량이 높은 간호사는 조직에 더 몰입하고, 직무스트레스를 덜 받게 된다고 나타났다. 이러한 선행연구들은 병원 간호사의 에 초점을 맞추었고 건강검진 센터간호사의 긍정심리역량에 대한 연구는 거의 없었다.

## 2. 감정노동

감정은 일상생활 속에서 매일 경험하는 것이며, 대인관계 중 상호작용 과정에서 자연스럽게 교환이 이루어지는 것으로(이순늬, 2010), 감정노동은 Hochschild(1983)에 의해 처음 도입된 개념이다. Hochschild(1983)는 감정노동을 개인이 효과적인 직무수행이나 조직 내 적응을 위해 자신이 경험하는 실제 감정 상태와 요구되어지는 감정 표현 사이에 차이가 발생할 때, 자신의 실제 감정을 통제하고 조직이 요구하는 바람직한 감정을 표현하려는 노력이라고 하였다. Morris & Feldman(1996)은 감정노동을 대인적 상호작용 과정에서 조직이 요구하는 감정을 표현하기 위해 자신의 어조, 표정, 몸짓 등을 조절하려는 노력으로 정의하고, 주어진 감정표현의 적절성이 최소한 환경 요소들에 의하여 정의된다는 것을 강조하였다. Grandey(2000)는 감정노동을 종업원이 업무수행 시 감정표현을 조절하는 과정이며 조직의 목표를 달성하기 위하여 느낌 및 감정표현을 규제 또는 조절하는 과정으로 직무역할의 일부분으로 정의하였다. 이상의 학자들의 견해를 종합해보면 감정노동이란 개인이 고객과 원활한 상호작용을 위해 자신의 감정을 보다 효율적인 업무처리에 적합하다고 인정되는 형태로 감정을 조절하려는 노력이라고 할 수 있다(이순늬, 2010).

이러한 감정노동은 판매, 유통, 통신 등의 기존 서비스 분야는 물론 최근 교육, 의료, 양육 등 돌봄 노동이 확장되면서, 섬세함이나 친밀감 같은 감정도 노동행위의 한

형태로 받아들여지고 있다(김왕배, 이경용, 이가람, 2012). 조직 간의 경쟁의 심화와 더불어 조직에서는 고객만족을 높이기 위하여 더 많은 친절과 배려 등 구성원들에게 다양한 형태의 감정보동을 요구하고 있다.

감정보동은 최근 병원에서 강조되는 고객만족 및 친절 교육 등과 함께 간호사들이 적절한 감정표현 및 행동규칙을 준수하는지에 대한 감독이 이루어지고(유숙희, 2004) 간호사가 환자와 대면하여 간호서비스를 제공하는 동안 더 강조되고 있는 실정이다. 감정보동을 수행하는 조직원의 실제 감정과 조직에서 요구하는 감정표현규범이 일치하지 않을 때 감정부조화가 발생한다. 이러한 감정부조화는 결과적으로 신체적 증상과 우울, 정서적 고갈 및 비인간화로 나타나는 소진으로 이어져 직무성장에 부정적 영향을 미치고 직무불만족을 유발한다(이복임, 2006; 정혜선, 2006; 정효선, 윤혜연, 2013; 조수경, 허창구, 2014; Grandey, 2000). 그리고 실제 감정을 숨기고 다른 감정을 표현하는 표면행위는 내면행위보다 더 많은 감정부조화를 유발한다(Ashforth & Humphrey, 1993).

간호사는 심각한 질병을 가진 환자를 지지하고 나쁜 소식을 접한 가족구성원을 위로하며 정서와 관련된 업무를 수행하고 있을 뿐만 아니라, 환자치료와 간호에 대한 불확실성과 자신의 실수에 대한 부담감 및 어려운 의학적 지식의 수행 등 높은 정신적 부담감을 경험하고 있기 때문에(Yang & Chang, 2008) 간호사가 감정보동에 대해 어떻게 인식하고 있는지 파악하는 것이 필요하다. 감정보동과 직무만족, 조직몰입에 관한 연구(Yang & Chang, 2008)에서 감정보동은 직무만족 및 조직몰입과 역상관관계가 있음이 나타났고, 정신보건간호사를 대상으로 한 감정보동과 스트레스에 관한 연구(Cowburn & Mann, 2005)에서는 감정보동과 스트레스가 순상관관계에 있음이 나타났다.

간호사의 감정보동과 관련된 선행연구를 살펴본 결과 간호사의 감정보동과 조직유효성에 관한 연구(오영미, 2010), 간호사의 감정보동과 사회적 지지, 우울과의 관계(김하자, 2011), 간호사의 감정보동과 소진에 대한 경로 분석 연구(함미정, 2011), 임상간호사의 감정보동과 소진의 관계에서 사회적 지지와 감성지능의 효과(백다원, 2012), 간호사의 감정보동이 조직몰입에 미치는 영향 연구(김태윤, 2012)등을 찾아볼 수 있었다. 이러한 선행연구들은 병원 간호사의 감정보동에 초점을 맞추었고 건강검진센터간호사의 감정보동에 중점을 두어 시행된 연구는 매우 드문 실정이다.

### 3. 소진

소진은 타인과의 접촉이 잦은 조직 구성원들이 직장 생활 중에 쌓인 만성적인 스트레스에 의해 발생하는 신체적, 정서적, 정신적인 고갈 상태이다. 소진 개념을 체계화시킨 Maslach와 Jackson(1981)은 소진을 정서적 고갈, 비인간화, 자아성취감 저하로 구분하였다. 정서적 고갈이 가장 핵심적인 개념으로, 비인간화와 자아성취감 저하의 원인 변수로 타인과의 과도한 접촉 때문에 개인의 감성이 과다 사용되는 상태를 의미한다(Burke Greenglass, 1995). 비인간화는 정서적 고갈로 인해 감정자원이 고갈된 조직 구성원이 타인에 대해 나타내지는 신경질적인 부정적인 반응으로 볼 수 있다(Lieter & Maslach, 1988). 정서적 고갈과 비인간화가 장기화 될 경우, 자신이 더 이상 조직에서 원하는 존재가 아니라는 사실을 자각하면서 자아성취감 저하를 경험하게 된다. 또한 Maslach(1988)는 소진을 사람과의 일대일의 관계를 주 업무로 하는 개인과 광범위하게 사람들을 다루는 전문직에게서 나타나는 정서적이고, 만성적인 긴장에 대한 반응이라고 정의하였으며, 이러한 현상은 일반적으로 본인보다 구성원 안에서 동료나 친구가 먼저 의식하게 된다고 설명하였다. 소진은 한 사람이 일으키게 되면 전염성이 강하여 다른 사람들에게까지 영향을 빠르게 미치게 되어 집단소진을 나타나게 된다.

업무의 특성상 다양한 계층의 건강요구를 가진 사람들과 끊임없이 접촉해야 하는 간호사들은 그 어떤 직업인보다 소진현상에 쉽게 노출되며(김영옥, 2002) 반복적인 소진 경험으로 마침내는 이직까지 초래되기도 한다. 즉 간호사의 직무수행 과정에서 나타나는 지속적인 스트레스는 해소되지 못하고 소진으로 발전하게 되어 환자 간호의 질을 감소시킨다.

국내에서는 호텔업 종사자(이유라, 2008), 항공사 직원(김영진 2010), 민원 담당 공무원(김동환, 2014)등 주로 인적 서비스 분야에 종사하는 구성원들을 대상으로 소진에 대한 연구가 활발하게 이루어져왔다.

간호사를 대상으로 한 소진과 관련된 선행연구를 살펴보면, 응급실 간호사(전현선, 2012), 중환자실 간호사(권미나, 2014)등 근무부서별 특수 환경에서의 간호를 수행하는 간호사들의 소진을 비교하는 연구가 많이 진행되었다. 소진의 영향요인으로는 직무 스트레스, 직무만족, 사회적지지, 부서 경력등이 소진을 일으키는 변수라고 하였고, 감정노동, 직무만족, 업무스트레스, 감성지능, 조직몰입, 사회적지지 등이 간호

사의 소진에 영향을 미치는 요인임이 밝혀졌다(2014, 김현옥). 감정노동이 높을수록(이순남, 2010), 직무스트레스가 높을수록(김영옥, 2002), 직무만족도가 낮을수록(김은주, 2002) 소진이 높았다. 이처럼 간호사의 소진은 의료서비스 분야의 주요 문제로 인식되고 있으며, 간호사의 소진에 대한 연구는 많이 이루어졌으나 건강검진센터 간호사의 소진을 파악한 연구는 찾아볼 수 없었다.

#### 4. 긍정심리역량, 감정노동, 소진과의 관계

긍정심리역량은 타고난 것이 아니라 학습이나 훈련을 통한 조직적 개입에 의해 변화가 가능하므로 임상간호사의 소진을 줄이기 위해서는 긍정심리역량을 강화하기 위한 조직적 차원의 노력과 관리방안의 강구가 필요하다(고정옥 외 2013). 우선 긍정심리역량과 임상간호사의 소진과의 관계를 살펴보면 임상간호사의 개인적인 특성인 임상경력과 근무부서가 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났고, 긍정심리역량의 하위영역 중 낙관주의와 복원력이 소진에 영향을 미치는 것으로 나타났다(고정옥 외 2013). 중국 간호사들을 대상으로 한 Ding Y(2015)의 연구에서 긍정심리역량이 높을수록 소진이 감소한다고 나타났고, Xiaoxi Wang(2017)의 연구에서는 긍정심리역량이 높을수록 업무스트레스를 감소시키고, 업무협조를 증가시킨다고 나타났다. 이란 간호사들을 대상으로 한 Mehrdad Estiri(2016)의 연구에서 긍정심리역량은 직무소진과 역상관관계, 정신건강과는 순상관관계가 있다고 나타났다.

감정노동과 소진과의 관계를 살펴보면 서비스산업의 발전으로 기업들의 생존 전략으로 인적서비스가 강조되면서 조직 내 구성원들의 감정노동과 소진에 관한 관심이 증가되고 있는데(황희복, 2012), Zapf등(2001)은 감정부조화가 높을수록 소진이 높다고 하였다. 환자와 보호자들의 직접적인 접촉 속에서 항상 친절하고 보살피고 돌보아야 한다는 사명감으로 업무를 수행하는 간호사의 감정노동 정도는 중간 수준이상이고(전준희, 2010; 임하나, 2012; 박은희, 2015) 특히 고객과의 접점에서 인적 서비스를 제공하는 간호사는 감정노동의 위험에서 벗어날 수 없어 지속되는 감정노동은 소진을 유발하는 부정적인 결과를 초래한다(김현옥, 2014). 그리고 변대식(2009)의 연구에서도 임상간호사의 감정노동이 소진에 영향을 미치는 변수로 제시되었고 고지성(2010)

과 조선미(2015)의 연구에서도 간호사의 감정노동이 높아지면 소진의 정도도 증가한다고 나타났다. 또한 간호사의 감정노동의 하위영역 중 감정노동의 빈도, 감정표현에 대한 주의정도, 감정의 부조화는 모두 소진과 직무몰입에 유의한 예측요인으로 나타났다(이순늬, 2010).

따라서 임상간호사보다 더욱 강도 높은 서비스가 강요되는 환경에서 근무하는 건강검진센터간호사를 대상으로 긍정심리역량과 감정노동이 소진에 미치는 영향을 파악할 필요성이 있다. 그리하여 소진이나 직무스트레스 등 간호업무로부터 발생하는 간호사의 부정적인 심리상태와 태도를 개선하고 간호 질 저하나 이직 등 소진의 부정적인 영향을 예방하기 위한 조직 차원의 적절한 대처방안을 마련해야 할 것으로 생각된다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 연구설계

본 연구는 건강검진센터간호사의 긍정심리역량과 감정노동이 소진에 미치는 영향을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

#### 2. 연구대상자

본 연구 대상자는 서울시 일개 종합병원에 소속되어 근무하고 있는 건강검진센터 간호사 중 연구의 목적과 연구에 동의한 간호사를 대상으로 하였다. 본 연구에 필요한 대상자수를 산출하기 위해 Cohen의 표본 추출 공식에 따른 표본 수 계산 프로그램인 G-Power 3.1 프로그램을 이용하였다. 통계량은 단계적 다중 회귀 분석 시 독립변수 14개, 중간효과크기 .15, 유의수준 .05, 검정력 .80으로 설정하여 필요한 표본 수를 계산한 결과 135명의 표본이 필요한 것으로 산출되어 탈락률 20%를 고려하여 162명을 대상으로 하였다.

#### 3. 연구도구

본 연구의 도구로 구조화된 설문지를 사용하였다. 설문지는 긍정심리역량을 측정하는 24문항, 감정노동을 측정하는 9문항, 소진을 측정하는 22문항, 일반적 특성을 측정하는 12문항의 총67문항으로 구성되었다. 설문지 작성은 약 15분이 소요되었다.

### 1) 긍정심리역량 측정도구

긍정심리역량 측정도구는 Luthan & Youssef(2007)이 개발한 긍정심리역량 도구를 이동섭과 최용득(2010)이 번역한 도구를 사용하였다. 긍정심리역량 도구는 자기효능감(6문항), 희망(6문항), 복원력(6문항), 낙관주의(6문항)의 4개의 하위영역으로 총 24문항으로 구성되었다. 측정은 6점 Likert 척도(1점 '전혀 그렇지 않다', 2점 '그렇지 않다', 3점 '별로 그렇지 않다', 4점 '조금 그렇다', 5점 '그렇다', 6점 '매우 그렇다')로 측정하였고 점수가 높을수록 긍정심리역량이 높음을 의미하였으며, 3문항을 역환산하여 처리하였다. 도구 개발 당시 전체 문항에 대한 신뢰도는 Cronbach's Alpha = .88이었다. 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach's Alpha = .93이었다.

### 2) 감정노동 측정도구

감정노동 측정도구는 Morris & Feldman(1996)이 개발한 감정노동 도구를 김민주(1998)가 번역한 도구를 사용하였다. 감정노동 도구는 감정노동의 빈도(3문항), 감정표현에 대한 주의정도(3문항), 감정의 부조화(3문항)의 3개의 하위영역으로 총 9문항 구성되었다. 측정은 5점 Likert 척도(1점 '전혀 그렇지 않다', 2점 '그러지 않다', 3점 '보통이다', 4점 '그렇다', 5점 '매우 그렇다')로 측정하여 점수가 높을수록 감정노동이 높음을 의미한다. 도구 개발 당시 전체 문항에 대한 신뢰도는 Cronbach's Alpha = .86이었다. 본 연구에서의 Cronbach's Alpha = .78이었다.

### 3) 소진 측정도구

소진 측정도구는 Maslach와 Jackson(1986)이 개발한 MBI(Maslach Burnout Inventory)를 최혜윤(2002)를 번역한 도구를 사용하였다. MBI는 경험하는 소진의 양상에 따라 정서적 고갈(9문항), 비인간화(5문항), 자아성취감 저하(8문항)의 3개의 하위영역으로 총 22문항 구성되었다. 측정은 7점 Likert 척도(1점 '전혀 없음', 2점

‘일 년에 몇 번 이하’ , 3점 ‘한 달에 한 번 이하’ , 4점 ‘한 달에 몇 번 정도’ , 5점 ‘일주일에 한 번 정도’ , 6점 ‘일주일에 몇 번 정도’ , 7점 ‘매일’ )로 측정하여 점수가 높을수록 소진이 높음을 의미하였으며, 8개의 문항을 역환산하여 처리하였다. 도구 개발 당시 전체 문항에 대한 신뢰도는 Cronbach’ s Alpha =.76 이었다. 본 연구에서의 신뢰도는 Cronbach’ s Alpha =.88이었다.

#### 4) 일반적 특성

본 연구에서 연구대상자의 일반적 특성은 문헌고찰을 기반으로 연령, 성별, 배우자 유무, 동거가족유무, 최종학력, 주요담당업무, 총 근무경력, 현 직장경력, 현 부서 경력, 근무형태, 여가시간활용형태, 현재 지각하는 업무량의 과중정도 등 총 12문항으로 구성하였다.

## 4. 자료수집기간 및 방법

자료 수집기간은 2017년 4월 26일부터 5월 6일까지 11일간 진행하였다. 자료수집방법은 해당 병원 생명윤리심의위원회(Institutional Review Board)의 심의를 거쳐 연구승인을 받고, 연구자가 직접 센터장에게 연구 목적과 취지를 설명하여 자료수집에 대한 승인을 받았다. 연구자는 대상자에게 연구목적과 수집된 정보는 익명으로 처리되어 연구목적으로만 사용되며 개인에 관한 어떠한 인적사항이나 정보도 노출되지 않음을 설명하였다. 설문 도중 대상자가 원할 시 언제든지 설문을 중단할 수 있으며 설문 참여는 자발적이며 참여를 결정한 후에라도 그만 둘 수 있고 그에 따른 손해는 없음을 설명하고 설문지를 배포하였다. 대상자들은 설문지 표지에 본 연구의 목적 및 진행과정, 연구 참여로 인해 예상되는 이익 및 불이익에 대한 정보를 포함한 연구 참여 동의서에 서명을 한 후 설문지를 작성하였다. 작성된 설문지는 센터에 비치한 비치함에 넣도록 한 후 연구자가 직접 회수하였다. 설문에 응한 대상자들에게는 1,500원 상당의 텀블러를 답례품으로 제공하였다.



총 162부를 배부하여 154부가 회수되어 회수율이 95.1%이었다. 이 중 불완전한 응답과 통계처리가 곤란한 설문지 18부와 남자대상자 4부를 제외하고 총 140부를 자료 분석에 사용하였다.

## 5. 자료분석방법

본 연구에서 수집된 자료는 SPSS Win 23.0 통계 프로그램을 이용하였으며 구체적인 분석방법은 다음과 같았다.

- 1) 대상자의 일반적 특성, 긍정심리역량, 감정노동, 소진은 빈도, 백분율, 평균, 표준편차를 이용하여 분석하였다.
- 2) 대상자의 긍정심리역량, 감정노동, 소진의 상관관계는 Pearson's correlation coefficient로 분석하였다.
- 3) 대상자의 일반적 특성에 따른 긍정심리역량, 감정노동, 소진의 차이는 t-test와 ANOVA를 이용하였으며, 사후검증은 Scheffe's test로 분석하였다.
- 4) 대상자의 소진에 영향을 미치는 요인을 알아보기 위해 단계적 다중 회귀 분석 (Stepwise multiple regression analysis)으로 분석하였다.
- 5) 본 연구에 사용된 도구의 신뢰도를 검증하기 위해 Cronbach's Alpha Coefficient를 구하였다.

## IV. 연구결과

### 1. 대상자의 일반적 특성

본 연구 대상자의 일반적 특성으로 연령, 성별, 배우자유무, 동거가족유무, 최종 학력, 주요담당업무, 총 근무경력, 현 직장경력, 현 부서경력, 근무형태, 여가시간 활용형태, 현재 지각하는 업무량의 과중정도 등을 조사하였으며, 그 결과는 <표 1> 과 같았다.

대상자의 연령은 25세이상 30세미만이 37.2%로 가장 많았고 그 다음 30세이상 35세미만이 30.0% 순이었다. 미혼을 포함하여 배우자와 사별하거나 별거 또는 이혼하여 배우자가 없는 대상자가 65.7%이었으며 동거가족은 있는 대상자가 77.1%이었다.

최종학력은 학사 67.9%로 가장 많았고, 그 다음 전문대 27.9%, 석사이상 4.3% 순이었으며, 주요담당업무는 검사실업무가 47.9%로 가장 많았고, 그 다음 전화상담 업무가 17.9% 순으로 나타났다. 총 근무경력은 5년 미만이 36.4%로 가장 많았고, 그 다음 5년이상-10년미만이 32.1% 순이었다. 현 직장경력은 2년미만이 42.9%로 가장 많았고, 그 다음 4년이상 35% 순이었다. 현 부서경력은 2년미만이 59.3%로 가장 많았고 2년이상-4년미만이 24.3% 순이었다. 근무형태는 정규직 40%, 무기계약직을 포함한 계약직 50.7%이었다. 여가시간활용형태는 ‘지인과 시간을 보낸다’가 36.4%로 가장 많았고, 그 다음이 ‘아무것도 하지 않고 휴식을 취한다’ 32.9%이었다. 업무량은 ‘과중하다’와 ‘매우 과중하다’를 포함하여 업무가 과중하다고 인식하는 대상자가 51.5%로 나타났다.

<표 1> 대상자의 일반적 특성

(N=140)

변수	구분	빈도	백분율(%)
연령	20세이상-25세미만	10	7.1
	25세이상-30세미만	52	37.2
	30세이상-35세미만	42	30.0
	35세이상	36	25.7
배우자	무	92	65.7
	유	48	34.3
	무	40	28.5
동거가족	배우자	13	9.3
	배우자 + 자녀	20	14.3
	부모 + 배우자 +자녀	4	2.9
	기타	63	45.0
최종학력	전문대	39	27.9
	학사	95	67.9
	석사이상	6	4.3
주요담당업무	접수 및 수납	21	15.0
	안내	18	12.9
	검사실	67	47.9
	전화상담	25	17.9
	행정	9	6.4
총 근무경력	5년 미만	51	36.4
	5년이상-10년미만	45	32.1
	10년이상	44	31.4

<표 1> 대상자의 일반적 특성(계속)

(N=140)

변수	구분	빈도	백분율(%)
현 직장경력	2년 미만	60	42.9
	2년이상-4년미만	31	22.1
	4년이상	49	35.0
현 부서경력	2년 미만	83	59.3
	2년이상-4년미만	34	24.3
	4년이상	23	16.4
근무형태	시간제	13	9.3
	계약직	42	30.0
	무기계약직	29	20.7
	정규직	56	40.0
여가시간활용형태	지인과 시간을 보낸다	51	36.4
	SNS를 한다	1	0.7
	운동 및 취미생활을 한다	31	22.1
	아무것도 하지 않고 휴식을 취한다	46	32.9
	기타	11	7.9
주관적 업무과중도	매우과중하다	11	7.9
	과중하다	61	43.6
	보통이다	65	46.4
	과중하지 않다	3	2.1
	매우과중하지 않다	0	0.0

## 2. 대상자의 긍정심리역량, 감정노동, 소진 정도

건강검진센터 간호사의 긍정심리역량, 감정노동, 소진 정도는 <표 2> 와 같았다.

대상자의 긍정심리역량 정도는 총점 144점 만점에 평균  $98.06 \pm 14.63$  (평균평점  $4.09 \pm 0.61$ ) 점으로 나타났다. 긍정심리역량의 하위 영역의 경우는 낙관주의가 총점 36점 만점에 평균  $25.17 \pm 4.28$  (평균평점  $4.20 \pm 0.71$ ) 점으로 가장 높았으며, 그 다음은 희망으로 총점 36점 만점에 평균  $25.09 \pm 4.12$  (평균평점  $4.18 \pm 0.69$ ) 점이었다.

대상자의 감정노동 정도는 총점 45점 만점에 평균  $29.12 \pm 5.06$  (평균평점  $3.24 \pm 0.56$ ) 점으로 나타났다. 감정노동의 하위 영역의 경우는 감정표현의 빈도가 총점 15점 만점에 평균  $10.54 \pm 1.89$  (평균평점  $3.51 \pm 0.63$ ) 점으로 가장 높았다.

대상자의 소진 정도는 총점 154점 만점에 평균  $79.61 \pm 18.38$  (평균평점  $3.06 \pm 0.71$ ) 점으로 나타났다. 소진의 하위 영역의 경우는 정서적 고갈이 총점 54점 만점에 평균  $38.65 \pm 10.21$  (평균평점  $4.29 \pm 1.13$ ) 점으로 가장 높았다.

<표 2> 대상자의 긍정심리역량, 감정노동, 소진 정도의 평균과 평균편차

(N=140)

변수	하위영역	문항수	평균±표준편차	평균편차±표준편차
긍정심리역량	총점	24	98.06±14.63	4.09±.61
	자기효능감	6	23.07±5.14	3.85±.86
	희망	6	25.09±4.12	4.18±.69
	낙관주의	6	25.17±4.28	4.20±.71
	복원력	6	24.73±3.66	4.12±.61
감정노동	총점	9	29.12±5.06	3.24±.56
	감정표현의빈도	3	10.54±1.89	3.51±.63
	감정표현의주의성	3	9.77±1.92	3.26±.64
	감정적부조화	3	8.81±2.49	2.94±.83
소진	총점	22	79.61±18.38	3.06±.71
	정서적고갈	9	38.65±10.21	4.29±1.13
	비인간화	5	17.54±6.06	3.51±1.21
	자아성취감저하	8	22.58±7.08	2.82±.89

### 3. 대상자의 긍정심리역량, 감정노동, 소진의 상관관계

건강검진센터간호사의 긍정심리역량, 감정노동 소진과의 상관관계를 파악한 결과는 <표 3>과 같다.

대상자의 긍정심리역량과 감정노동은 통계적으로 유의한 역상관관계가 있었고 ( $r = -.29, p < .01$ ), 대상자의 긍정심리역량과 소진도 통계적으로 유의한 역상관관계가 있었다 ( $r = -.59, p < .001$ ). 대상자의 감정노동과 소진은 통계적으로 유의한 순상관관계가 있는 것으로 나타났다 ( $r = .55, p < .001$ ). 즉, 대상자의 긍정심리역량이 높을수록 감정노동과 소진이 낮았으며, 대상자의 감정노동이 높을수록 소진도 높았다.

소진의 하위영역인 정서적 고갈은 긍정심리역량 하위영역인 자아효능감 ( $r = -.30, p < .001$ ), 희망 ( $r = -.32, p < .001$ ), 낙관주의 ( $r = -.44, p < .001$ ), 복원력 ( $r = -.33, p < .001$ ) 과 통계적으로 유의한 역상관관계를 보였고, 감정노동 하위영역인 감정표현의 빈도 ( $r = .28, p < .001$ ), 감정표현의 주의성 ( $r = .41, p < .001$ ), 감정적부조화 ( $r = .57, p < .001$ ) 과 통계적으로 유의한 순상관관계를 보였다. 즉 대상자의 긍정심리역량 중 자아효능감, 희망, 낙관주의 및 복원력이 높을수록 정서적 고갈이 낮은 반면에 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의성 및 감정적부조화가 높을수록 정서적 고갈이 높았다.

소진의 하위영역인 비인간화는 긍정심리역량 하위영역인 자아효능감 ( $r = -.41, p < .001$ ), 희망 ( $r = -.36, p < .001$ ), 낙관주의 ( $r = -.49, p < .001$ ), 복원력 ( $r = -.33, p < .001$ ) 과 통계적으로 유의한 역상관관계를 보였고, 감정노동 하위영역인 감정표현의 빈도 ( $r = .24, p < .001$ ), 감정표현의 주의성 ( $r = .36, p < .001$ ), 감정적부조화 ( $r = .60, p < .001$ ) 과 통계적으로 유의한 순상관관계를 보였다. 즉 대상자의 긍정심리역량 중 자아효능감, 희망, 낙관주의 및 복원력이 높을수록 비인간화가 낮은 반면에 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의성 및 감정적부조화가 높을수록 비인간화가 높았다.

소진의 하위영역인 자아성취감 저하는 긍정심리역량 하위영역인 자아효능감 ( $r = -.57, p < .001$ ), 희망 ( $r = -.48, p < .001$ ), 낙관주의 ( $r = -.40, p < .001$ ), 복원력 ( $r = -.39, p < .001$ ) 과 통계적으로 유의한 역상관관계를 보였고, 감정노동의 하위영역인 감정적부조화 ( $r = .17, p < .05$ )와 통계적으로 유의한 순상관관계를 보였다. 즉 대상자의 긍정심리역량 중 자아효능감, 희망, 낙관주의 및 복원력이 높을수록 자아성취감 저하가 낮은 반면에 감정적부조화가 높을수록 자아성취감 저하가 높았다.

<표 3> 대상자의 긍정심리역량, 감정노동, 소진의 상관관계

(N=140)

		긍정심리역량					감정노동				소진		
		전체	자아 효능감	희망	낙관주의	복원력	전체	감정표현 의빈도	감정표현 의주의성	감정적 부조화	전체	정서적 고갈	비인간 화
긍정 심리 역량	자아효능감	.87***											
	희망	.88***	.74***										
	낙관주의	.81***	.53***	.59***									
	복원력	.84***	.63***	.65***	.65***								
	전체	-.29**	-.21*	-.26**	-.27**	-.25**							
감정 노동	감정표현의빈도	.00	.03	-.02	-.01	-.01	.77***						
	감정표현의주의 성	-.25**	-.19*	-.26**	-.20*	-.20*	.77***	.41***					
	감정적부조화	-.39***	-.30***	-.31***	-.39***	-.34***	.86***	.48***	.48***				
소진	전체	-.59***	-.51***	-.48***	-.57***	-.44***	.55***	.24***	.43***	.61***			
	정서적고갈	-.41***	-.30***	-.32***	-.44***	-.33***	.54***	.28***	.41***	.57***	.88***		
	비인간화	-.47***	-.41***	-.36***	-.49***	-.33***	.52***	.24***	.36***	.60***	.90***	.75***	
	자아성취감저하	-.55***	-.57***	-.48***	-.40***	-.39***	.12	-.04	.13	.17*	.46***	.04	.29***

\*p<.05, \*\* p<.01, \*\*\*p<.001.



#### 4. 대상자의 일반적 특성에 따른 긍정심리역량, 감정노동, 소진

##### 1) 대상자의 일반적 특성에 따른 긍정심리역량의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 긍정심리역량은 연령, 배우자유무, 최종학력, 주요담당업무, 총 근무경력, 현 직장경력, 현 부서경력, 근무형태, 업무량에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였다<표 4 참조>.

35세이상인 대상자가 25세이상 30세미만인 대상자보다 긍정심리역량이 높았고( $F=6.24$   $p=.001$ ), 배우자가 있는 대상자가 배우자가 없는 대상자보다 긍정심리역량이 높았다( $t=-2.70$ ,  $p=.008$ ). 총 근무경력이 10년이상인 대상자가 10년미만인 대상자보다 긍정심리역량이 높았고( $F=9.18$ ,  $p=.000$ ), 현 직장 경력이 4년이상인 대상자가 4년미만인 대상자보다 긍정심리역량이 높았으며( $F=6.52$   $p=.002$ ), 현 부서경력이 4년이상인 대상자가 2년미만 대상자보다 긍정심리역량이 높았다( $F=4.89$   $p=.009$ ). 최종학력( $F=3.51$   $p=.033$ ).과 주요담당업무( $F=3.40$   $p=.011$ )도 통계적으로 유의한 차이가 있었지만 사후검정에서 그 차이를 파악할 수 없었다.

긍정심리역량의 하위영역은 자아효능감영역에서 근무형태에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였는데 정규직인 대상자가 계약직인 대상자보다 자아효능감이 높았으며( $F=6.24$   $p=.001$ ), 하위영역인 복원력은 업무량( $F=2.95$   $p=.035$ )에서 통계적으로 유의한 차이가 나타났지만 사후검정에서 그 차이를 파악할 수 없었다.

<표 4> 대상자의 일반적 특성에 따른 긍정심리역량의 차이

(N=140)

변수	구분	전체		자아효능감		희망		낙관주의		복원력	
		M±SD	t/F(p) Scheffé	M±SD	t/F(p) Scheffé	M±SD	t/F(p) Scheffé	M±SD	t/F(p) Scheffé	M±SD	t/F(p) Scheffé
연령	20세이상-25세미만(a)	97±15.75		23.4±5.82		25.1±4.31		24.4±3.63		24.1±3.9	
	25세이상-30세미만(b)	92.56±12.16	6.24 (.001)	21.25±4.68	5.41 (.002)	23.67±4.07	4.67 (.004)	24.13±3.73	3.42 (.019)	23.5±3.21	4.36 (.006)
	30세이상-35세미만(c)	98.76±14.66	b<d	23.14±5.01	b<d	25.33±3.94	b<d	25.1±4.44	b<d	25.19±4	b<d
	35세이상(d)	105.5±14.7		25.53±4.85		26.86±3.74		26.97±4.58		26.14±3.29	
배우자	무	95.71±13.65	-2.70 (.008)	22.39±4.76	-2.20 (.030)	24.48±4.12	-2.49 (.014)	24.46±4.27	-2.80 (.006)	24.38±3.55	-1.57 (.119)
	유	102.58±15.51		24.38±5.61		26.27±3.89		26.54±3.99		25.40±3.80	
동거가족	무(a)	95.13±14.89		22.48±4.72		24.73±4.41		23.85±4.33		24.08±4.21	
	배우자(b)	97.15±20.38	.78 (.542)	22.00±7.44	.98 (.418)	25.38±4.50	.24 (.913)	25.62±4.50	1.69 (.156)	24.15±5.52	.70 (.593)
	배우자+자녀(c)	100.80±12.24		24.85±4.03		25.80±3.07		25.00±4.36		25.15±2.58	
	부모+배우자+자녀(d)	103.50±26.21		24.75±7.54		25.25±7.63		27.50±6.19		26.00±5.29	
	기타(e)	98.90±13.04		23.00±5.01		25.03±3.98		25.83±3.97		25.05±2.99	
최종학력	전문대(a)	94.28±16.41	3.51 (.033)	21.38±5.62	3.78 (.025)	24.31±4.35	2.30 (.104)	24.15±5.05	3.12 (.047)	24.44±4.16	1.47 (.233)
	학사(b)	98.87±13.69		23.57±4.85		25.23±4.00		25.38±3.91		24.69±3.48	
	석사이상(c)	109.83±9.45		26.17±3.66		28.00±3.41		28.50±2.51		27.17±2.32	

<표 4> 대상자의 일반적 특성에 따른 긍정심리역량의 차이(계속)

(N=140)

변수	구분	전체		자아효능감		희망		낙관주의		복원력	
		M±SD	t/F(p) Scheffé	M±SD	t/F(p) Scheffé	M±SD	t/F(p) Scheffé	M±SD	t/F(p) Scheffé	M±SD	t/F(p) Scheffé
주요담당 업무	접수및수납(a)	98.29±11.82		22.71±5.08		24.57±3.57		25.14±3.64		25.86±2.92	
	안내(b)	105.67±15.82		26.06±4.60		27.50±4.46		26.67±5.21		25.44±3.79	
	검사실(c)	94.13±15.61	3.40 (.011)	21.82±5.48	3.25 (.014)	24.31±4.18	3.14 (.017)	24.28±4.66	1.78 (.137)	23.72±3.94	2.82 (.028)
	전화상담(d)	100.16±10.87		23.80±4.10		25.04±3.41		26.00±2.94		25.32±2.84	
	행정(e)	105.78±11.50		25.22±3.27		27.44±4.03		26.56±2.60		26.56±3.24	
총 근무 경력	5년 미만(a)	94.14±14.93		21.82±5.40		24.10±4.61		24.39±4.27		23.82±3.49	
	5년이상-10년미만(b)	95.31±12.31	9.18 (.000) a,b<c	22.07±4.46	8.24 (.000) a,b<c	24.47±3.27	6.69 (.002) a,b<c	24.47±3.79	4.87 (.009) a,b<c	24.31±4.04	5.81 (.004) a,b<c
	10년이상(c)	105.43±13.98		25.55±4.68		26.89±3.78		26.80±4.41		26.20±3.00	
현 직장 경력	2년 미만(a)	94.78±14.54		21.57±5.24		24.33±4.19		24.82±4.39		24.07±3.49	
	2년이상-4년미만(b)	95.16±12.37	6.52 (.002) a,b<c	22.61±4.45	7.57 (.001) a<c	24.10±4.05	5.83 (.004) a,b<c	24.77±3.55	.97 (.383)	23.68±3.69	6.77 (.002) a,b<c
	4년이상(c)	103.92±14.51		25.20±4.77		26.65±3.65		25.86±4.56		26.20±3.43	

<표 4> 대상자의 일반적 특성에 따른 긍정심리역량의 차이(계속)

(N=140)

변수	구분	전체		자아효능감		희망		낙관주의		복원력	
		M±SD	t/F(p) Scheffé	M±SD	t/F(p) Scheffé	M±SD	t/F(p) Scheffé	M±SD	t/F(p) Scheffé	M±SD	t/F(p) Scheffé
현 부서 경력	2년 미만(a)	95.33±13.97	4.89 (.009) a<c	21.93±5.13	7.25 (.001) a<c	24.52±4.00	2.98 (.054)	24.83±4.06	.67 (.515)	24.05±3.56	4.93 (.009) a<c
	2년이상-4년미만(b)	99.74±12.58		23.74±3.94		25.32±3.99		25.56±4.14		25.12±3.29	
	4년이상(c)	105.48±17.25		26.22±5.43		26.83±4.36		25.83±5.26		26.61±3.90	
근무형태	시간제(a)	96.08±14.41	.65 (.585)	22.08±4.94	3.20 (.025) b<d	24.38±3.80	.21 (.890)	25.85±3.95	.15 (.931)	23.77±4.21	.52 (.669)
	계약직(b)	95.93±13.73		21.29±5.37		24.95±3.74		25.21±4.15		24.48±3.70	
	무기계약직(c)	98.76±10.65		23.79±3.81		25.14±3.36		24.90±2.86		24.93±3.34	
	정규직(d)	99.77±17.02		24.27±5.30		25.34±4.83		25.13±5.08		25.04±3.70	
여가시간 활용형태	지인과 시간을 보낸다(a)	99.04±12.65	1.42 (.230)	23.35±4.39	.80 (.530)	25.29±3.84	1.50 (.205)	25.27±3.90	1.06 (.379)	25.12±3.39	1.03 (.392)
	SNS를 한다(b)	89.00±.00		22.00±.00		21.00±.00		23.00±.00		23.00±.00	
	운동 및 취미생활을 한다(c)	102.16±16.26		24.10±6.02		26.32±4.59		26.32±4.42		25.42±4.15	
	아무것도 하지 않고 휴식을 취한다(d)	94.63±14.26		22.07±4.91		24.28±3.72		24.35±4.49		23.93±3.65	
	기타(e)	97.18±18.63		23.18±6.69		24.45±5.13		25.09±4.70		24.45±3.36	
주관적 업무 과중도	매우과중하다(a)	93.36±13.89	1.21 (.309)	21.82±5.46	.71 (.547)	24.64±4.20	.32 (.811)	22.82±4.00	1.71 (.167)	24.09±2.95	2.95 (.035)
	과중하다(b)	98.56±16.58		23.26±5.76		25.16±4.66		24.98±4.79		25.15±3.67	
	보통이다(c)	98.97±12.79		23.26±4.54		25.20±3.64		25.80±3.78		24.71±3.58	
	과중하지 않다(d)	85.67±5.86		19.67±1.53		23.00±2.65		24.00±1.73		19.00±4.00	

## 2) 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동은 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았다 <표 5 참조>.

대상자의 특성에 따른 감정노동의 하부영역은 감정의 부조화영역에서 여가시간활용 형태( $F=2.79$   $p=.029$ )와 업무량( $F=3.24$   $p=.024$ )에서 통계적으로 유의한 차이가 있었지만 사후검정에서 그 차이를 파악할 수 없었다.

<표 5> 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동의 차이

(N=140)

변수	구분	전체		감정노동의 빈도		감정표현의 주의정도		감정의 부조화	
		M±SD	t/F(p) Scheffé	M±SD	t/F(p) Scheffé	M±SD	t/F(p) Scheffé	M±SD	t/F(p) Scheffé
연령	20세이상-25세미만(a)	27.7±3.8		10.4±2.01		9.4±1.17		7.9±1.66	
	25세이상-30세미만(b)	30.46±5.44	2.04	10.81±1.94	1.23	10.29±2.04	2.08	9.37±2.66	1.89
	30세이상-35세미만(c)	28.43±4.7	(.111)	10.1±1.71	(.303)	9.52±1.67	(.106)	8.81±2.46	(.134)
	35세이상(d)	28.39±4.96		10.69±1.97		9.42±2.06		8.28±2.34	
배우자	무	29.59±5.31	1.51	10.53±2.00	-.03	9.97±1.90	1.69	9.09±2.61	1.81
	유	28.23±4.46	(.132)	10.54±1.69	(.979)	9.40±1.91	(.094)	8.29±2.17	(.073)
동거가족	무(a)	29.20±6.12		10.23±2.36		9.98±2.30		9.00±2.97	
	배우자(b)	28.92±4.65		10.69±1.44		9.62±2.06		8.62±2.26	
	배우자 + 자녀(c)	29.50±3.61	.88	10.80±.95	.45	10.00±1.56	1.08	8.70±2.13	1.19
	부모+ 배우자 + 자녀(d)	24.50±2.08	(.476)	10.25±.96	(.773)	8.00±.82	(.371)	6.25±2.50	(.317)
	기타(e)	29.29±4.90		10.63±1.92		9.71±1.75		8.94±2.28	
최종학력	전문대(a)	28.77±4.83		10.33±1.69		9.23±1.74		9.21±2.57	
	학사(b)	29.28±5.24	.15	10.58±2.00	.58	9.97±1.98	2.22	8.74±2.45	1.37
	석사이상(c)	28.83±4.07	(.860)	11.17±1.33	(.562)	10.17±1.60	(.113)	7.50±2.35	(.257)

<표 5> 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동의 차이(계속)

(N=140)

변수	구분	전체		감정노동의 빈도		감정표현의 주의정도		감정의 부조화	
		M±SD	t/F(p) Scheffé	M±SD	t/F(p) Scheffé	M±SD	t/F(p) Scheffé	M±SD	t/F(p) Scheffé
주요담당업무	접수 및 수납(a)	29.67±4.75		10.86±1.93		10.33±1.62		8.48±2.38	
	안내(b)	29.56±6.39	1.09	10.61±2.20	.95	10.17±2.04	1.70	8.78±3.42	.59
	검사실(c)	29.61±5.31	(.362)	10.69±1.99	(.439)	9.81±2.05	(.154)	9.12±2.57	(.672)
	전화상담(d)	27.84±3.65		10.00±1.44		9.28±1.65		8.56±1.64	
	행정(e)	26.89±3.82		10.00±1.32		8.78±1.64		8.11±2.09	
총 근무경력	5년 미만(a)	29.94±5.16	1.90	10.76±1.98	.59	10.08±1.87	1.27	9.10±2.54	2.80
	5년이상-10년미만(b)	29.33±5.34	(.153)	10.40±1.75	(.558)	9.73±2.22	(.284)	9.20±2.56	(.064)
	10년이상(c)	27.95±4.51		10.41±1.94		9.45±1.59		8.09±2.24	
현 직장경력	2년 미만(a)	29.38±5.27	.14	10.62±2.08	.15	9.83±1.68	.10	8.93±2.62	.15
	2년이상-4년미만(b)	29.00±4.66	(.866)	10.39±1.69	(.862)	9.81±2.15	(.906)	8.81±2.12	(.865)
	4년이상(c)	28.88±5.13		10.53±1.79		9.67±2.07		8.67±2.58	

<표 5> 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동의 차이(계속)

(N=140)

변수	구분	전체		감정노동의 빈도		감정표현의 주의정도		감정의 부조화	
		M±SD	t/F(p) Scheffé	M±SD	t/F(p) Scheffé	M±SD	t/F(p) Scheffé	M±SD	t/F(p) Scheffé
현 부서 경력	2년 미만(a)	29.49±5.10		10.64±1.97		9.95±1.75		8.90±2.51	
	2년이상-4년미만(b)	28.21±5.02	.78	10.32±1.77	.34	9.53±2.05	.91	8.35±2.62	.88
	4년이상(c)	29.13±5.02	(.461)	10.48±1.83	(.709)	9.48±2.27	(.406)	9.17±2.21	(.419)
근무형태	시간제(a)	28.92±4.01		11.15±2.12		9.92±1.44		7.85±1.68	
	계약직(b)	28.36±5.26		10.19±1.95		9.31±1.75		8.86±2.49	
	무기계약직(c)	29.97±4.81	.61	10.52±1.68	1.01	10.17±2.11	1.33	9.28±2.27	1.00
	정규직(d)	29.30±5.28	(.607)	10.66±1.89	(.389)	9.88±2.01	(.268)	8.77±2.73	(.396)
여가시간활 용형태	지인과 시간을 보낸다(a)	29.12±4.58		10.59±1.66		9.73±1.96		8.80±2.07	
	SNS를 한다(b)	41.00±.00		14.00±.00		12.00±.00		15.00±.00	
	운동 및 취미생활을 한다(c)	27.71±4.40	2.32	10.26±1.84	1.13	9.39±1.78	1.09	8.06±2.24	2.79
	아무것도 하지 않고 휴식을 취한다(d)	29.87±5.70	(.060)	10.50±2.23	(.344)	10.11±2.04	(.364)	9.26±2.78	(.029)
주관적 업무과중도	기타(e)	28.91±4.87		10.91±1.30		9.45±1.44		8.55±2.91	
	매우과중하다(a)	30.27±6.26		10.73±1.68		9.82±2.27		9.73±2.97	
	과중하다(b)	30.25±5.27	2.54	10.90±1.79	2.06	9.97±2.07	.87	9.38±2.79	3.24
	보통이다(c)	27.94±4.51	(.059)	10.12±1.98	(.109)	9.65±1.73	(.460)	8.17±1.97	(.024)
	과중하지 않다(d)	27.67±2.08		11.33±1.53		8.33±.58		8.00±.00	



### 3) 대상자의 일반적 특성에 따른 소진의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 소진에서는 연령, 배우자 유무, 주요담당업무, 총 근무경력, 근무형태, 여가시간활용, 업무량에 있어서 통계적으로 유의한 차이를 보였다 <표 6 참조>.

연령에 따른 소진은 25세이상 30세미만인 대상자가 35세이상인 대상자보다 소진이 높았고( $F=8.24$   $p=.000$ ), 배우자가 없는 대상자가 배우자가 있는 대상자보다 소진이 높았다( $t=2.66$   $p=.009$ ). 총 근무경력에 따른 소진은 10년이상 근무한 대상자가 10년 미만 근무한 대상자보다 소진이 낮았고( $F=6.26$   $p=.003$ ), 여가시간활용에 따른 소진도 통계적으로 유의한 차이를 보였고( $F=4.82$   $p=.001$ ), 업무량에 따른 소진은 업무가 과중하다고 느끼는 대상자의 소진의 정도가 높았다( $F=4.84$   $p=.003$ ).

대상자의 특성에 따른 소진의 하부영역은 비인간화 영역에서 주요담당업무에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였고( $F=2.56$   $p=.041$ ), 정서적 고갈 영역에서 근무형태에 따라 통계적으로 유의한 차이를 보였지만( $F=2.79$   $p=.043$ ) 사후검정에서 그 차이를 파악할 수 없었다.

<표 6> 대상자의 일반적 특성에 따른 소진의 차이

(N=140)

변수	구분	전체		정서적고갈		비인간화		자아성취감 저하	
		M±SD	t/F(p) Scheffé	M±SD	t/F(p) Scheffé	M±SD	t/F(p) Scheffé	M±SD	t/F(p) Scheffé
연령	20세이상-25세미만(a)	68.7±14.35		30.9±7.46		14.4±3.92		23.8±11.3	
	25세이상-30세미만(b)	87.67±14.63	8.24	42.04±9.05	5.38	19.85±5.18	5.83	24.81±5.91	3.91
	30세이상-35세미만(c)	79.57±19.33	(.000)	38.93±10.69	(.002)	17.5±6.74	(.001)	21.81±6.9	(.010)
	35세이상(d)	71.03±18.24	b>d	35.58±10.14	b>a,d	15.14±5.76	b>d	19.92±6.62	b>d
배우자	무	82.53±17.72	2.66	39.88±10.21	1.99	18.22±6.03	1.84	23.46±6.92	2.05
	유	74.00±18.51	(.009)	36.29±9.91	(.048)	16.25±5.98	(.068)	20.90±7.16	(.042)
동거가족	무(a)	83.58±17.93		40.28±9.96		18.55±6.06		23.60±7.63	
	배우자(b)	80.08±17.81	.83	37.62±9.15	.51	16.92±6.45	.44	25.08±7.26	1.71
	배우자 + 자녀(c)	75.20±18.67	(.511)	37.00±11.51	(.731)	16.90±5.90	(.778)	20.35±6.56	(.151)
	부모+ 배우자 + 자녀(d)	76.75±30.27		41.25±16.74		16.00±9.13		17.25±3.77	
	기타(e)	78.57±18.02		38.19±9.88		17.33±5.96		22.46±6.81	
최종학력	전문대(a)	82.26±19.43	1.26	39.59±11.23	.28	18.41±6.29	1.88	23.36±7.46	1.16
	학사(b)	79.13±17.96	(.286)	38.37±9.88	(.759)	17.45±5.96	(.157)	22.51±7.00	(.317)
	석사이상(c)	70.00±17.08		37.00±9.76		13.33±5.16		18.67±5.28	

<표 6> 대상자의 일반적 특성에 따른 소진의 차이(계속)

(N=140)

변수	구분	전체		정서적고갈		비인간화		자아성취감 저하	
		M±SD	t/F(p) Scheffé	M±SD	t/F(p) Scheffé	M±SD	t/F(p) Scheffé	M±SD	t/F(p) Scheffé
주요담당업무	접수 및 수납(a)	83.33±19.53		39.05±11.24		19.14±6.17		24.14±6.07	
	안내(b)	78.06±23.54		39.94±12.22		17.22±8.00		19.17±4.91	
	검사실(c)	82.46±17.58	2.07 (.088)	40.04±10.29	1.55 (.192)	18.42±5.57	2.56 (.041)	23.12±7.31	1.43 (.228)
	전화상담(d)	73.60±14.00		35.32±7.01		15.60±5.08		22.44±6.65	
	행정(e)	69.44±16.19		34.00±8.92		13.33±5.34		22.11±10.96	
총 근무경력	5년 미만(a)	84.04±17.69	6.26	40.53±9.95	2.20	18.94±5.68	4.95	23.80±7.53	6.48
	5년이상-10년미만(b)	82.16±16.52	(.003)	38.93±9.62	(.114)	18.18±6.01	(.008)	24.18±6.15	(.002)
	10년이상(c)	71.86±18.91	a, b>c	36.18±10.82		15.27±6.03	a>c	19.52±6.61	a, b>c
현 직장경력	2년 미만(a)	80.05±19.46		37.88±10.45		17.87±6.14		23.88±7.80	
	2년이상-4년미만(b)	84.23±15.00	1.89 (.155)	41.71±9.82	1.81 (.167)	18.16±5.88	.66 (.520)	22.74±6.15	2.49 (.087)
	4년이상(c)	76.14±18.60		37.65±9.99		16.76±6.13		20.88±6.47	

<표 6> 대상자의 일반적 특성에 따른 소진의 차이(계속)

(N=140)

변수	구분	전체		정서적고갈		비인간화		자아성취감 저하	
		M±SD	t/F(p) Scheffé	M±SD	t/F(p) Scheffé	M±SD	t/F(p) Scheffé	M±SD	t/F(p) Scheffé
현	2년 미만(a)	80.00±19.57		38.08±10.78		17.87±6.26		23.52±7.67	
부서	2년이상-4년미만(b)	79.82±16.90	.12	39.94±9.75	.40	16.94±6.11	.31	21.44±5.68	1.86
경력	4년이상(c)	77.87±16.60	(.885)	38.78±8.93	(.673)	17.26±5.41	(.735)	20.87±6.40	(.159)
근무형	시간제(a)	71.85±16.97		32.69±10.19		15.62±5.53		23.69±5.78	
태	계약직(b)	80.62±18.55		37.81±9.34		18.36±6.40		24.10±8.48	
	무기계약직(c)	84.86±12.96	1.79	42.10±9.03	2.79	18.83±5.16	1.49	22.38±5.27	1.39
	정규직(d)	77.93±20.41	(.152)	38.88±10.91	(.043)	16.71±6.26	(.221)	21.29±6.93	(.249)
여가시	지인과 시간을 보낸다(a)	79.67±14.92		38.33±8.61		17.63±5.27		22.63±6.72	
간활용	SNS를 한다(b)	103.00±.00		56.00±.00		25.00±.00		21.00±.00	
형태	운동 및 취미생활을 한다(c)	69.26±16.65	4.82	33.03±8.41	4.93	14.48±5.42	3.44	21.87±7.99	1.25
	아무것도 하지 않고 휴식을 취한다(d)	86.20±19.76	(.001)	42.09±11.18	(.001)	19.15±6.77	(.010)	23.91±6.92	(.295)
	기타(e)	78.82±20.20		40.00±10.97		18.36±5.55		18.91±6.33	
주관적	매우과중하다(a)	86.18±17.88		43.18±9.50		19.64±6.12		22.45±7.50	
업무과	과중하다(b)	84.43±17.48	4.84	42.16±9.82	7.62	18.67±5.78	3.68	22.15±6.76	.23
			(.003)		(.000)		(.014)		(.876)
중도	보통이다(c)	74.89±18.07	b>c	35.00±9.46	b>c	16.49±6.04		23.08±7.43	
	과중하지 않다(d)	59.67±3.21		29.67±2.31		9.67±2.08		21.00±7.00	

## 5. 대상자의 소진에 영향을 미치는 요인

대상자의 소진에 영향을 미치는 요인을 분석하기 위하여 일반적 특성 중 소진에 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타난 연령, 배우자 유무, 총 근무경력, 업무량, 긍정심리역량, 감정노동 등을 중심으로 단계적 다중 회귀분석을 실시한 결과는 <표 7>과 같았다. 이 때 총 근무경력, 업무량, 긍정심리역량, 감정노동 등은 연속변수로 처리하였고 배우자 유무의 경우에는 배우자 유무(유=1, 무=0)로 더미화하여 처리하였다. 독립변수들 간 다중공선성이 있는지 공차한계와 분산팽창계수(VIF)를 구한 결과, 공차한계는 모두 0.1 이상으로 높은 것으로 나타났고 VIF계수를 살펴본 결과 10을 초과하지 않아 독립변수들 간에 다중공선성이 없는 것으로 확인되었다. Durbin-Watson 검정결과, 2.17로 2에 가까워 모형의 오차항간에 자기상관성이 없는 것으로 나와 회귀모형의 적합도도 적합한 것으로 나타났다.

대상자의 소진에 영향을 미치는 요인은 업무량( $\beta = -.13$ ,  $p = .043$ ), 긍정심리역량( $\beta = -.46$ ,  $p = .000$ ), 감정노동( $\beta = .37$ ,  $p = .000$ )이었으며 설명력은 59.4%이었다. 이 중 가장 영향을 미치는 요인은 긍정심리역량으로 대상자 소진의 25.4%를 설명하였다. 즉, 업무량이 적을수록, 긍정심리역량이 높을수록, 감정노동이 낮을수록 소진이 적은 것으로 나타났다.

<표 7> 대상자의 소진에 영향을 미치는 요인

(N=140)

변수	B	SE	$\beta$	t	p	F( $\Delta F$ )	R <sup>2</sup> ( $\Delta R^2$ )
(상수)	119.43	13.56		8.81	.000		
업무량	-3.54	1.73	-.13	-2.05	.043	4.55***	.222
긍정심리역량	-.61	.09	-.46	-6.72	.000	12.63*** (8.08)	.476(.254)
감정노동	1.29	.23	.37	5.62	.000	17.86*** (5.23)	.594(.118)

\*p<.05, \*\* p<.01, \*\*\*p<.001.

## V. 논의

본 연구는 건강검진센터간호사를 대상으로 긍정심리역량과 감정노동이 소진에 미치는 영향을 확인하여, 건강검진센터간호사의 긍정심리역량을 증진시키고 감정노동 및 소진을 감소시켜 간호 인적자원 관리에 도움이 되는 기초자료를 제공하고자 시행되었다. 본 연구의 결과인 긍정심리역량, 감정노동, 소진에 영향을 미치는 요인을 중심으로 논의하고자 한다.

본 연구에서 대상자들의 긍정심리역량은 총점 144점 만점에 평균  $98.06 \pm 14.63$ 점 (평균평점 4.09점)으로 나타났다. 이는 동일한 도구를 사용한 박수정(2016)의 연구에서 수술실 간호사의 긍정심리역량(평균평점 3.38점), 정미향(2016)의 연구에서 중환자실 간호사의 긍정심리역량(평균평점 3.31점), 이복순(2015)의 연구에서 교대근무간호사의 긍정심리역량(평균평점 3.92점), 한경선(2015)의 연구에서 중소병원 간호사의 긍정심리역량(평균평점 3.08점), 임희윤(2015)의 연구에서 보훈병원 간호사의 긍정심리역량(평균평점 3.28점), 윤지영(2016)의 연구에서 일반간호사의 긍정심리역량(평균평점 3.22점)보다 높게 나타났다. 그러나 최용득(2010)의 연구에서 회사원의 긍정심리역량(평균평점 4.14점)보다는 낮았다. 이처럼 회사원보다 본연구대상자의 긍정심리역량이 낮게 나타난 것은 직무특성의 차이로 간호사의 업무가 일반 직종보다 인간의 생명을 다루는 전문적이고 복잡한 업무들을 수행하고 있어서, 이에 따른 긴장 상태 및 스트레스가 부정적인 심리상태에 상대적으로 크게 작용해서 나타난 결과라고 생각된다.

본 연구대상자의 연령이 높을수록, 배우자가 있을수록, 총 근무경력이 많을수록, 현 직장경력이 많을수록, 현 부서경력이 많을수록 긍정심리역량이 높은 것으로 확인되었다. 이는 간호사의 연령과 경력 및 직위가 증가함에 따라 업무 및 업무환경에 대한 지식과 경험이 많아짐에 따라 나타난 결과로 해석할 수 있다. 보훈병원 간호사를 대상으로 한 임희윤(2015)의 연구에서 연령, 결혼상태, 교육정도, 직위, 근무경력에 따라 긍정심리역량이 유의한 차이를 보인 것과 유사하였다. 또한 수술실 간호사를 대상으로 한 박수정(2016)의 연구에서 연령, 성별, 결혼상태, 교육정도, 임상경력, 현

근무지 경력, 직위, 월평균 수입에 따라 긍정심리역량이 유의한 차이를 보인 것과는 유사하였다. 중소병원에 근무하는 간호사를 대상으로 한 이미영(2011)의 연구에서 미혼자의 경우 미혼자보다 긍정심리역량이 높은 것과는 유사하였다.

본 연구대상자의 긍정심리역량 중 낙관주의, 희망, 복원력, 자기효능감 순으로 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 수술실 간호사를 대상으로 한 박수정(2016)의 연구에서 긍정심리역량 중 낙관주의, 복원력, 희망, 자기효능감 순으로 높게 나타난 것과 유사하였고 중소병원 간호사를 대상으로 연구한 한경선(2015)의 연구에서도 희망, 복원력, 낙관주의, 자기효능감 순으로 높게 나타난 것과는 차이가 있었지만 긍정심리역량의 하위영역 중 자기효능감이 가장 낮게 나타난 것은 일치하였다. 반면에 간호사가 아닌 다른 직종과 비교하면 다국적기업 구성원을 대상으로 한 주보름(2012)의 연구에서 낙관주의, 복원력, 자기효능감, 희망 순의 높게 나타난 것과 대기업 근로자를 대상으로 한 류현주(2012)의 연구에서 희망, 자기효능감, 낙관주의, 복원력 순으로 높게 나타난 결과와는 상이하였다. 이러한 차이는 대상자의 직종이나 직무 특성에 따른 차이에서 비롯된 것이라고 생각되는데 조직차원의 프로그램 개발을 통해 자아효능감을 증진시키면서 건강검진센터간호사의 긍정심리역량을 강화시키는 중재가 필요할 것으로 사료된다.

본 연구대상자의 감정노동 정도는 총점 45점 만점에 평균  $29.12 \pm 5.06$ 점(평균평점  $3.24 \pm 0.56$ )으로 나타났다. 동일한 도구를 사용한 이순늬(2010)의 연구에서 종합병원 간호사의 감정노동(평균평점 3.29점), 김하자(2011)의 연구에서 종합병원 간호사의 감정노동(평균평점 3.28점), 백다원(2012)의 연구에서 대학병원 간호사의 감정노동(평균평점 3.24점)과 유사하였다. 그러나 노인전문 요양시설 생활지도원을 대상으로 한 이유정(2004)의 연구에서 감정노동이 평균평점 2.72점, 백화점 판매사원을 대상으로 한 조수경(2005)의 연구에서 감정노동이 평균평점 3.16점, 항공사 콜센터직원을 대상으로 한 권미경(2010)의 연구에서 감정노동이 평균평점 3.19점, 요양보호사를 대상으로 실시한 서지선(2011)의 연구에서 감정노동이 평균평점 2.90점으로 나타난 것보다 본 연구대상자의 감정노동이 높았다.

따라서 건강검진센터간호사의 감정노동은 다른 서비스 직종 구성원의 감정노동보다 높았고 중간수준 이상의 감정노동을 하고 있었다. 이러한 결과는 간호사의 직무특성상 인간의 생명과 관련된 정확한 간호업무 수행과 신체적, 정신적으로 불편한 간호대상자를 따뜻하게 돌봐주어야 한다는 전문직 사명감, 그리고 의료 환경변화로 인한 의



료서비스 소비자의 고객만족 극대화 요구에 부응하기 위한 노력의 과정에서 발생하며 (양야기, 2011) 최근 병원에서 간호사들에게 고객만족을 위한 지속적인 감정 관리를 요구하고 친절과 미소를 요구하고 있는 과정에서 감정노동이 높다는 주장(신미경, 2011)과 일치한다.

따라서 Gray와 Smith(2009)의 연구에서 제시된 바와 같이 병원행정가들은 간호사가 근무하면서 경험하는 감정노동의 중요성에 대해 파악하고, 향후 간호사가 경험하는 감정노동의 수준을 최소화 할 수 있는 방안을 모색해야 한다고 지적한 것처럼 병원 행정가들은 검진센터간호사가 근무하면서 경험하는 감정노동의 중요성을 인식하고 건강검진센터간호사의 감정노동 관리를 위한 프로그램을 개발하여 적용하여야 할 것이다.

감정노동의 하위 영역 중 감정표현의 빈도가 평균평점 5점 만점에 평균평점  $3.51 \pm 0.63$ 점으로 가장 높았고 감정적 부조화가 평균평점 5점 만점에 평균평점  $2.94 \pm 0.83$ 점으로 가장 낮았다. 이는 종합병원간호사를 대상으로 연구한 양야기 (2011)의 연구에서 감정표현의 빈도가 5점 만점에 평균평점  $3.25 \pm 0.59$ 점으로 가장 높았고, 감정적 부조화가 평균평점  $3.02 \pm .58$ 점으로 가장 낮았던 연구결과와 종합병원간호사를 대상으로 한 이순늬(2010)의 연구에서 감정표현의 빈도가 5점 만점에 평균평점  $3.48 \pm 0.57$ 점으로 가장 높았고, 감정적 부조화가 평균평점  $2.93 \pm 0.70$ 점으로 가장 낮았던 결과와도 일치하는 것이다. 건강검진센터간호사가 고객접점부서에서 많은 고객을 접하며 감정노동의 빈도가 높아지면서 감정적 부조화를 경험하는 것으로 여겨진다.

본 연구대상자의 소진 정도는 총점 154점 만점에 평균  $79.61 \pm 18.38$ 점(평균평점 3.06점)으로 나타났다. 동일한 도구를 사용한 허영미(2013)의 연구에서 암병동 간호사의 소진은 평균평점 3.18점으로 본 연구대상자의 소진이 낮았으나 윤금숙(2010)의 연구에서 종합병원 간호사의 소진은 평균평점 3.08점으로 본 연구 대상자의 소진정도와 비슷하였다. 그러나 문성희(2010)의 연구에서 암병동 간호사의 소진은 평균평점 2.90점, 변대식(2009)의 연구에서 임상간호사의 소진은 평균평점 2.54점으로 본 연구대상자의 소진정도가 높음을 알 수 있다. 간호사를 대상으로 한 소진연구에서 이러한 차이를 보이는 것은 간호사들이 각기 다른 병원 환경에서 다른 정서와 상황을 경험하기 때문이라 사료된다. 또한 이유정(2004)의 연구에서 노인전문 요양시설 생활지도원의 소진은 평균평점 2.53점으로 본 연구대상자의 소진정도가 높은 것으로 나타났다.

이는 건강검진센터간호사는 검진대상자의 체계적인 건강관리를 위해 여러 전문직종과 협조하고 조정해야하는 역할로 인해 소진을 더 많이 경험하기 때문이라고 사료된다.

따라서 제한된 인력 내에서 기본적인 검진업무 뿐만 아니라 고객만족을 위한 교육에 참여해야 하는 등 업무의 질 향상을 위한 많은 노력이 요구되는 검진센터간호사의 소진을 줄이기 위한 중재 방안의 모색되어야 할 것이다.

연령이 낮은 연구대상자가 연령이 높은 연구대상자보다 소진이 높았고, 배우자가 없는 연구대상자가 배우자가 있는 연구대상자보다 소진이 높았는데 이는 변대식(2009)의 연구 결과와도 일치하였다. 또한 기혼자는 미혼자보다 일반적으로 나이가 많아 정서적 갈등에 대한 경험이 많고 심리적으로 안정되어있으며, 가족이 정서적으로 지지해주므로 소진의 정도가 낮다는 Maslach(1976)의 연구결과와도 일치하였다. 또한 총 근무 경력이 10년 이상인 연구대상자가 근무경력이 10년 미만인 연구대상자보다 소진의 정도가 낮았다. 이는 문성희(2010), 윤금숙(2010), 허영미(2013)의 연구결과와 일치하였는데, 경력이 낮을수록 미숙한 업무로 인해 상대적으로 업무에 대한 두려움이 많고 대인관계 속에서 겪는 갈등을 경험하기 쉽기 때문에 소진을 더 많이 경험하는 것으로 생각된다. 따라서 건강검진센터간호사들의 소진을 예방하기 위해서 경험이 풍부한 선배간호사와 연계한 멘토링 프로그램을 통해 지지체계를 구축할 필요가 있다.

소진의 하위 영역 중 정서적 고갈, 비인간화, 자아성취감저하 순으로 소진이 높은 것으로 나타났다. 이는 임상간호사를 대상으로 한 윤금숙(2010)의 연구와 변대식(2009)의 연구에서 정서적 고갈, 비인간화, 자아성취감 저하 순으로 나타난 결과와 일치하였으며 암병동 간호사를 대상으로 한 문성희(2010)의 연구에서도 정서적 고갈, 비인간화, 자아성취감 저하 순으로 나타나 본 연구 결과와 일치함을 알 수 있다. 이와 같이 소진의 하위영역 중 정서적 고갈이 가장 높게 나타난 것은 변대식(2009)이 다양한 계층의 사람들과 끊임없이 접촉해야 하는 업무를 담당하는 사람들이 가장 전형적으로 경험하는 소진의 차원이 정서적 고갈이라고 지적한 것처럼 건강검진센터간호사들도 다양한 계층의 검진대상자들과 끊임없이 접촉해야 하는 업무 특성 때문인 것으로 생각된다. 또한 정서적 고갈은 업무나 인간관계에서 나타나는 스트레스로 인해 의욕을 잃은 탈진 상태로서 소진을 가장 잘 반영하기 때문에(윤금숙, 2010) 간호사의 소진을 예방하는 중재프로그램 개발 시 정서적 탈진을 극복할 수 있는 방법을 모색해야 할 것이다.

본 연구대상자의 긍정심리역량이 높을수록 감정노동과 소진이 낮았다. 이러한 결과는 임상간호사를 대상으로 한 고정옥(2015)의 연구에서 긍정심리역량이 높을수록 소진이 감소한다는 결과와 일치하였다. 따라서 건강검진센터간호사들도 긍정적 정서의 복합체라 볼 수 있는 긍정심리역량이 높을수록 부정적 감정이 감소하여 직무에 대한 열의가 증가하고 소진의 정도가 감소될 것으로 사료된다.

본 연구대상자의 감정노동이 높을수록 소진이 높았는데 이는 변대식(2009), 고지성(2010), 이순늬(2010), 정복례(2014)의 연구결과와 일치하였다. 건강검진센터간호사는 대상자들과 직접적인 대면 속에서 끊임없이 상호작용하면서 친절한 서비스를 제공해야하기 때문에 건강검진센터간호사의 감정노동은 피할 수 없는 업무의 일부분이다. 따라서 건강검진센터간호사의 감정노동을 완화시키기 위한 전략을 통해 간호사의 소진을 감소시키기 위한 관리가 필요하다. 또한 Bartram 등(2012)도 감정노동이 높을수록 소진이 증가하며 이직의도가 함께 높아지기 때문에 효과적인 인적자원 시스템을 사용하여 감정노동을 감소시키고 소진 발생을 줄여야 한다고 강조하였기 때문에 건강검진센터간호사들의 감정노동과 소진 관리를 위해 검진센터 차원에서 인적자원 시스템을 효율적으로 활용할 수 있는 방안이 모색되어야 할 것이다.

본 연구대상자의 소진에 영향을 미치는 요인은 업무량, 긍정심리역량, 감정노동이었으며 이 중 가장 영향을 미치는 요인은 긍정심리역량인 것으로 나타났다.

따라서 조직적 차원에서 건강검진센터간호사들이 직무나 조직에 대한 긍정적인 태도 및 정서를 통해 긍정심리역량을 강화시키고 소진이 감소시킬 수 있는 교육훈련 프로그램을 개발할 필요가 있다. 또한 건강검진센터간호사가 경험하는 감정노동을 파악하여 이로 인해 발생하는 소진을 감소시키기 위한 방안을 모색해야 한다.

건강검진센터간호사의 업무량도 소진에 영향을 미치는 요인이므로 과중한 업무량으로 인한 소진을 예방하기 위하여 관리자들은 부서 내 개인 업무량의 배분이 적절하게 이루어지고 있는지 지속적으로 관리 감독할 필요가 있다. 이를 위해 건강검진센터간호사 개개인의 적성에 맞도록 업무를 배치하고, 업무일정에 대한 합리적인 조정을 통해 초과근무를 감소시켜야 한다. 또한 각 부서별 적정인력 확보를 통한 업무량의 적절한 배분과 부서 관리자들에게 일정한 재량권 부여함으로써 검진센터간호사의 업무량이 적절한 수준으로 관리될 수 있도록 해야 한다.

## VI. 결론 및 제언

### 1. 결론

본 연구는 건강검진센터에 근무하는 간호사의 긍정심리역량과 감정노동이 소진에 미치는 영향을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

연구 대상자는 서울시 일개 종합병원에서 근무하고 있는 140명의 건강검진센터간호사를 대상으로 자료수집은 2017년 4월 26일부터 5월 6일까지 자가 보고형 설문지를 이용하여 실시하였다. 연구 도구로 긍정심리역량 도구, 감정노동 도구, 소진 도구를 사용하였다. 수집된 자료는 SPSS Win 23.0 통계 프로그램을 이용하여 기술통계, t-test, ANOVA, Pearson's correlation coefficient와 Stepwise multiple regression analysis을 이용하여 분석하였다.

건강검진센터간호사의 긍정심리역량은 높았고, 긍정심리역량의 하위 영역은 낙관주의, 희망, 복원력, 자기효능감 순으로 높게 나타났다. 건강검진센터간호사의 감정노동은 보통보다 약간 높았으며 감정노동의 하위 영역은 감정표현의 빈도, 감정표현의 주의성, 감정적부조화 순으로 높게 나타났다. 건강검진센터간호사의 소진 정도는 보통이었으며 소진의 하위 영역은 정서적 고갈, 비인간화, 자아성취감저하 순으로 높게 나타났다.

결론적으로 건강검진센터간호사의 긍정심리역량이 높을수록 감정노동과 소진이 낮았으며, 감정노동이 높을수록 소진도 높았다. 건강검진센터간호사의 소진에 영향을 미치는 요인은 주관적 업무량, 긍정심리역량, 감정노동이었으며 이 중 가장 영향을 미치는 요인은 긍정심리역량이었다.

## 2. 제언

이상의 결과를 기반으로 다음과 같이 제언한다.

- 1) 조직적 차원에서 건강검진센터간호사들이 직무나 조직에 대해 긍정적인 태도나 정서를 갖게 되고 소진을 감소시킬 수 있도록 자아효능감을 증진시키면서 긍정심리역량을 강화시킬 수 있는 교육훈련 프로그램을 개발할 필요가 있다.
- 2) 병원 행정가들은 검진센터간호사가 근무하면서 경험하는 감정노동의 중요성을 인식하고 건강검진센터간호사의 스스로 자신의 감정 상태를 파악하고 표현하여 감정노동을 감소시킬 수 있도록 감정노동 관리를 위한 프로그램을 개발하여 적용하여야 할 것이다.
- 3) 건강검진센터간호사의 과중한 업무량으로 인한 소진을 예방하기 위하여 관리자들은 부서 내 개인 업무량의 배분이 적정하게 이루어지고 있는지 지속적으로 관리 감독할 필요가 있다.

## 참고 문헌

- 고정옥, 박숙경, 이명하(2013). 임상간호사의 긍정심리역량이 소진에 미치는 영향. *간호행정학회지*, 19(2), 304-314.
- 고지성(2010). 감정보동이 임상간호사의 직무소진에 미치는 영향에 관한 연구. *연세대학교 석사학위논문*.
- 권미경(2011). 항공사콜센터 상담원의 감정보동과 사회적지원이 소진에 미치는 영향. *한국항공학회논문지*, 15(5), 808-822.
- 김순원(2016). 대학병원 간호사의 감정보동이 직무만족에 미치는 영향-K 대학병원 중심으로. *경희대학교 석사학위논문*.
- 김인숙, 서유빈, 김복남, & 민아리.(2015). 임상간호사의 긍정심리자본이 조직몰입과 고객지향성에 미치는 영향. *간호행정학회지*, 21(1), 10-19.
- 김은옥(2016). 외래간호사와 건강검진센터 간호사의 감정보동이 우울에 미치는 영향. *카톨릭대학교 석사학위논문*.
- 김영수(2014). 병원간호사의 감정보동이 직무스트레스, 소진, 직무만족에 미치는 영향. *대한보건연구*, 40(4), 75-88.
- 김주엽, 이혜진(2014). 긍정심리자본이 직무만족과 직무소외감에 미치는 영향 : 정서의 매개효과. *국제경상교육연구*, 11(3), 151-178.
- 김하자(2011). 간호사의 감정보동과 사회적 지지, 우울과의 관계. *제주대학교 석사학위논문*.

- 김현옥(2014). 간호사의 감정노동과 공감능력이 소진에 미치는 영향. *동아대학교 석사학위논문*.
- 김혜영(2013). 긍정심리자본과 직무만족의관계에서 커뮤니케이션 만족의 매개효과. *고려대학교 석사학위논문*.
- 김희정(2015). 건강검진센터간호사의 직무분석. *간호과학*, 27(2), 11-22.
- 문현진(2014). 치위생사의 감정노동 및 긍정심리자본과 소진과의 관련성. *고신대학교 석사학위논문*.
- 문성희(2010). 암병동 간호사와 일반병동 간호사의 소진에 영향을 미치는 요인. *중앙대학교 석사학위논문*.
- 박권홍(2012). 중소기업 근로자의 긍정심리자본이 창의성과 직무몰입에 미치는 영향. *기업교육연구*, 14(1), 115-132.
- 박수정(2016). 수술실 간호사의 긍정심리자본과 전문직업성이 간호업무성과에 미치는 영향. *한양대학교 석사학위논문*.
- 박숙희(2014). 병원간호사의 회복탄력성이 간호업무성과에 미치는 영향. *한양대학교 석사학위논문*.
- 박은희(2015). 응급실 간호사의 감정노동, 감성지능 및 사회적 지지가 이직의도에 미치는 영향. *초당대학교 석사학위논문*.
- 박진희, 류성민(2012). 항공사 객실 승무원의 팀 내 관계갈등이 감정소진에 미치는 영향에 관한연구. *한문경상학회*, 10(14). 27-56.
- 박효진(2001). 호텔종사원의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구. *경기대학*

교 석사학위논문.

백다원(2012). 임상간호사의 감정노동과 소진의 관계에서 사회적지지와 감성지능의 효과. *중앙대학교 석사학위논문*.

변대식(2009). 임상간호사의 소진에 영향을 미치는 요인-감정노동을 중심으로. *중앙대학교 석사학위논문*.

서지선(2011). 요양보호사의 감정노동과 직무성과의 관계 연구. *중앙대학교 사회개발대학원 석사학위논문*.

송윤정(2011). 간호사의 감정노동이 직무만족과 이직의도에 미치는 영향. *카톨릭대학교 석사학위논문*.

양야기(2011). 간호사의 소진과 감정노동 및 자기효능감에 대한 연구. *간호행정학회지*, 17(4), 423-431.

양종현(2014). 간호사의 감정노동, 직무만족, 조직몰입이 이직의도에 미치는 영향. *한국산학기술학회논문지*, 15(12), 7170-7178.

여수진(2017). 교대근무간호사의 감정노동과 직무만족 관계에서 긍정심리자본의 영향. *경북대학교 석사학위논문*.

염영희(2015). 병원간호사의 감정노동에 관한 연구(2015). *병원간호사회*.

윤금숙(2010). *간호사의 이직의도에 영향을 미치는 요인*. 을지대학교 석사학위논문.

이금재(2011). 병원 간호사의 감정노동, 임파워먼트, 직무소진 및 이직의도 간의 관계. *한국직업건강간호학회지*, 20(2), 130-142.



- 이미영, 김계하(2012). 수간호사의 변혁적 리더십이 일반간호사의 심리적 안녕감, 스트레스 및 신체화에 미치는 영향: 긍정심리자본의 매개 효과를 중심으로. *간호행정학회지*, 18(2), 166-175.
- 이복순(2016). 교대근무 간호사가 인지하는 긍정심리역량과 삶의 질의 관계. *연세대학교 석사학위논문*.
- 이순늬(2010). 간호사의 감정노동과 소진 및 직무몰입의 관계. *한양대학교 석사학위논문*.
- 이유정(2004). 노인전문요양시설 생활지도원의 감정노동이 소진에 미치는 영향에 관한 연구. *연세대학교 석사학위논문*.
- 이은영(2015). 임상간호사의 감정노동과 자아탄력성이 소진에 미치는 영향. *공주대학교 석사학위논문*.
- 이호형(2012). 콜 센터 상담원의 긍정심리자본과 고객지향성의 관계에서 직무 만족의 매개효과 연구. *고려대학교 교육대학원 석사학위논문*.
- 이현정(2016). 항공사 승무원의 감정노동이 직무소진과 서비스 품질에 미치는 영향- 자기효능감의 조절효과를 중심으로. *한국항공경영학회지*, 14(5), 1738-1576.
- 임하나(2012). 일반간호사의 감정노동에 미치는 영향요인. *동아대학교 석사학위논문*.
- 장현숙(2012). 직장인의 희망이 성취목표와 조직몰입에 미치는 영향. *명지대학교 사회교육대학원 석사학위논문*.
- 전준희(2010). 임상간호사의 감정노동이 소진과 직무만족도에 미치는 영향. *경북대학교 석사학위논문*.

- 정미향(2017). 중환자실 간호사의 긍정심리자본이 조직웰빙에 미치는 영향. *한양대학교 석사학위논문*.
- 조선미(2015). 간호사의 감정노동, 정서지능이 소진에 미치는 영향. *한국교통대학교 석사학위논문*.
- 차선경, 신이수, 김경영, 이보영(2009). 간호사의 감정노동과 영향 요인에 관한 연구. *임상간호연구*, 15(2), 23-35.
- 최용득, 이동섭(2011). 긍정심리자본의 효과 : 지각된 성과, 이직의도, 직장에서의 행복, 주관적 안녕감과 관계. *한국인사조직학회* : 74-100.
- 최용득(2009). 조직맥락에서의 긍정심리역량의 선행요인과 결과에 관한 연구. *서강대학교 경영전문대학원 석사학위논문*.
- 한경선(2015). 중소병원 간호사의 긍정심리자본, 조직몰입 및 직무스트레스. *남부대학교 석사학위논문*.
- 허영미(2013). 암병동 간호사의 소진에 영향을 미치는 요인. *경상대학교 석사학위논문*.
- AbuAlRub, R. F.(2004). Job stress, job performance, and social support among hospital nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 36, 73-78.
- Bandura, Loke(2003). Negative self-efficacy and goal effects revisited. *Journal of Applied Psychology*. 88(1) ; 83-99.
- Brotheridge, C. M. & Grandey, A. A.(2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of people work . *Journal of Vocational Behavior*, 60, 17-39.

- Brotheridge, C. M. & Lee, R. T.(2003). Development and validation of the emotional labour scale. *Journal of Occupational and Organizational psychology*, 76, 365-379.
- Cameron, K. S.(2003). Positive organizational scholarship: foundations of a new discipline. San Francisco, CA: Berrett-Koehler.
- Cheung, F. Y. L., & Tang, C. S. K.(2010). Effects of age, gender, and emotional labor strategies on job outcomes: Moderated mediation analyses. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 2(3), 323-339.
- Ding Y, Yang Y, Yang X, Zhang T, Qui X, He X, et al(2015). The mediating role coping style in the relationship between psychological capital and burnout among Chinese Nurse.Plos one 10(4);e0122128.  
doi:10.1371/journal.pone.0122128.
- Grandey, A. A.(2000). Emotional regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Human Psychology*, 5 (1), 95-110.  
doi: <http://dx.doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.95>
- Hee-Yun Yim, Hyun-Ju Seo, Yoonhyung Cho & JinHee Kim(2017). Mediating Role of Psychological Capital in Relationship between Occupational Stress and Turnover Intention among Nurses at Veterans Administration Hospitals in Korea. *Korean Society of Nursing Science*.11(1) 6-12 ;  
<http://dx.doi.org/10.1016/j.anr.2017.01.002>
- Mehrdad Estiri, Abbas Nargesian, Farinaz Dastpish, Seyed Mahdi Sharifi(2016). The impact of psychological capital on mental health among Iranian nurses:considering the mediating role of jib burnout. Estiri et al.

SpringerPlus 5:1377 ; doi 10.1186/s40064-016-3099-z

Luthans F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & Norman, S.M.(2007). *Positive Psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. Personnel Psychology. ; 60(2) : 541-572.*

Luthans, F.(2002). Positive organizational behavior: Developing and managing psychological strengths. *Academy of Management Executive*,16(1), 57-72.  
<http://dx.doi.org/10.5465/AME.2002.6640181>.

Luthans F., Avey JB, Patera JL. Experimental analysis of a web-based training intervention to develop positive psychological capital. *Acad Manag Learn Educ*.2008;7(2):209e21.  
<http://dx.doi.org/10.5465/AMLE.2008.32712618>

Larson M, Luthans, F.,(2006). Potential added value of psychological capital in predicting work attitudes. *Journal of leadership and Organizational Studies.*;13:44-61.

Luthans F., Youssef C.M.(2007). Emerging Positive Organizational Behavior. *Journal of management. ; 33(3) : 321-349.*

Luthans F., Youssef C.M., & Avolio, B.J.(2007). *Psychological capital developing the human competitive edge.* Oxford, UK: Oxford University Press;

Mann S, Cowburn J. Emotional labour and stress within mental health nursing. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing.* 2005;12(2):154-162.  
<http://dx.doi.org/10.1111/j.1365-2850.2004.00807.x>

- Seligman, M. E. P.(2002). positive psychology, positive prevention, and positive therapy, New York, NY: Wiley
- Xiaoxi Wang, Li Liu, Funting Zou, Junhui Hao, & Hui Wu.(2017). Associations of Occupational Stressors, Perceived Organizational Support, and Psychological Capital with Work Engagement among Chinese Female Nurses. *Biomed Research International*. 1-11 ;  
<https://doi.org/10.1155/2017/5284628>
- Yang, F .H., & Chang, C. C. (2008). Emotional labor, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*. ; 45(6) : 897-887.  
doi:10.1016/j.ijnurstu.2007.02.001
- Zapf D, Holz M. On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 2006;15(1):1-28. <http://dx.doi.org/10.1080/13594320500412199>

## 부록 1. 연구윤리심의위원회(IRB) 승인

KBSMC201703037001-HE009

2013.12.23 개정본

### 통지서

* 본 과제와 문서보존기간은 3년 인니다.					
수신	의뢰(지원)기관	내부과제			
	연구책임자	서울러진온영파트 허승희			
IRB File No.		KBSMC 2017-03-037-001	심사내용	시정계획서	통지일자 2017.04.18
연구과제명	국문	건강검진센터간호사의 긍정심리역량과 감정노동이 소진에 미치는 영향			
	영문	The effect of positive psychological capital and emotional labor on burnout among healthcare center's nurse			
일상시퀀스코드			Study Nick Name		
연구분류1	<input type="checkbox"/> 약물 <input type="checkbox"/> 생물학적 제재 <input type="checkbox"/> 세포치료제 <input type="checkbox"/> 건강기능식품 <input type="checkbox"/> 의료기술 <input type="checkbox"/> 의료기기 (○ 1등급 ○ 2등급 ○ 3등급 ○ 4등급) <input checked="" type="checkbox"/> 해당사항 없음				
	연구분류2	<input checked="" type="checkbox"/> 인간대상연구 <input type="checkbox"/> 인체유래물(결체)연구 <input type="checkbox"/> 의무기록연구 <input type="checkbox"/> 유전자연구 <input type="checkbox"/> 유전자 치료 <input type="checkbox"/> 배아연구 <input type="checkbox"/> 체세포복제배아연구 <input type="checkbox"/> 줄기세포주연구 <input type="checkbox"/> 기타 ( )			
<input checked="" type="checkbox"/> 전향적 연구 <input type="checkbox"/> 후향적 연구 <input type="checkbox"/> 전향적 & 후향적 병행연구					
<input type="checkbox"/> 중재연구 <input checked="" type="checkbox"/> 설문조사 <input type="checkbox"/> 자료분석 및 분석연구 <input type="checkbox"/> 관찰연구 ( <input type="checkbox"/> 단면조사연구 <input type="checkbox"/> 환자대조군연구 <input type="checkbox"/> 코호트 연구 ) <input type="checkbox"/> 기타 ( )					
<input type="checkbox"/> 인간을 대상으로 하지 않는 연구 Non-clinical study (in vitro, in vivo preclinical study)					
일반명		상품명			
전체 피험자총예수		전체 162명	국내 162명	본원 162명	
연구승인기간		2017.04.18 ~ 2018.04.17			
지원의뢰기관		기관명 내부과제	대표(직위)	성명	
제출서류목록		1. 신규계획서 심의의견에 대한 답변서 (2017.04.03, 시정승인) 2. 변경대비표 (Version 1.0, 2017.03.20 → Version 2.0, 2017.04.14) 3. 설문지 (Version 2.0, 2017.04.14)			

KBSMC201703037001-HE009

2013.12.23 개정본

관련근거	평가일자	2017.04.18	
중간보고시기	2018년 02월 17일까지	비고	
심사결과	● 승인 ○ 시정승인		
	<p>1. 승인된 연구계획서와 연구자 준수 사항을 준수하시어 연구를 진행하시기 바랍니다.</p> <p>2. 연구승인기간은 2018년 4월 17일까지이며, 연구종료 후 1개월 이내에 종료보고서를 제출하시기 바랍니다.</p>		

1. 본 위원회는 ICH-GCP, 생명윤리 및 안전에 관한 법률, 의약품 임상시험·의료기기 임상시험·생물학적 동등성시험 관리기준 등 관련 법규를 준수 합니다.
2. 본 연구와 이해갈등관계가 있는 위원은 심의과정에 참여하지 않습니다.
- 3-1. 승인된 대상자 설명문 및 동의서는 IRB의 철인 및 승인도장을 받은 후 사용하시기 바랍니다.
- 3-2. 대상자 동의서는 책임연구자 또는 책임연구자에게 위임을 받은 연구자가 받으시기 바랍니다.
- 3-3. 대상자가 동의서에 자필로 일자기재와 서명을 한 이후에 연구자가 자필로 일자기재와 서명을 한 후, 사본을 대상자에게 제공하시기 바랍니다.
4. 중대한 이상반응 발생시, 연구책임자는 본기관 규정을 준수하시어 위원회에 보고하시기 바랍니다.
5. 임상시험종사자 교육의무화(약사법 제34조의 4 등) 법령에 의거하여 임상시험을 수행하는 종사자께서는 당해 회계연도 내에 임상시험 등 종사자교육을 이수하시기 바랍니다.
6. 보완계획서 및 시정계획서는 본 심의결과 통지일로부터 3개월 이내에 제출하시기 바랍니다.
7. 심의결과에 이의가 있는 경우, 이의신청서를 1개월 이내에 제출하시기 바랍니다.
8. 연구지속을 위한 중간보고서는 연구승인기간 종료일 2개월전에, 종료보고서는 연구종료 후 1개월 이내에 제출하시기 바랍니다.  
- 연구승인기간이 만료된 연구는 새로운 대상자의 등록이 불가합니다.
9. 연구자 준수사항을 준수하시기 바랍니다.
10. 본 통지서의 유효기간은 연구승인기간까지 입니다.  
(연구승인 이전의 통지서는 통지일자로부터 3개월까지 입니다.)

♣ 연구자 준수 사항 ♣

1. 승인된 연구계획서에 따라 연구를 수행 하십시오.
2. 위원회의 승인을 받은 연구대상자 설명문 및 동의서를 사용 하십시오.  
(사용전 해당 문서에 위원회의 승인 도장 및 철인을 받아야 합니다.)
3. 광고문은 위원회의 승인을 받고 게시 하십시오.
4. 모국어가 한국어가 아닌 연구대상자들에게는 승인된 동의서를 연구대상자의 모국어로 인증된 번역본을 사용할 것이며, 이러한 동의서 번역본은 위원회의 승인을 받아야 합니다.
5. 강제 혹은 부당한 영향이 없는 상태에서 충분한 설명에 근거한 동의과정을 수행하여야 하며, 잠재적인 연구대상자에게 연구에의 참여여부를 고려할 수 있도록 충분한 기회를 제공 하십시오.
6. 연구 진행에 있어 연구대상자를 보호하기 위해 불가피한 경우를 제외하고 연구의 어떠한 변경이든 위원회의 사전 승인을 받고 수행해야 합니다.
7. 연구대상자들의 보호를 위해 취해진 어떠한 응급상황에서의 변경도 즉각 위원회에 보고 하십시오.

KBSMC201703037001-HE009

2013.12.23 개정본

8. 위원회에서 승인된 연구계획서에 따라 등록된 어떠한 연구대상자라도 사망, 인원, 심각한 질병에 대하여는 위원회에 보고 하십시오.
9. 연구 또는 연구대상자의 안전에 대해 유해한 영향을 미칠 수 있는 어떠한 새로운 정보도 즉각적으로 위원회에 보고 하십시오.
10. 위원회의 요구가 있을 때에는 연구의 진행과 관련된 보고를 위원회에 제출 하십시오.

### 강북삼성병원 연구윤리심의위원회(IRB)





## 부록 2. 설문지

[ 설문지 ]

안녕하십니까?

저는 연세대학교 간호대학원 간호관리와 교육전공 석사과정에 재학 중인 학생입니다. 본 설문지는 “건강검진센터간호사의 긍정심리역량과 감정노동이 소진에 미치는 영향”을 알아보기 위해 작성되었습니다. 건강검진센터간호사의 긍정심리역량과 감정노동이 소진에 미치는 영향을 파악하여 효율적인 인적자원관리를 위한 기초자료로 활용하고자 합니다.

본 설문지의 응답내용은 연구관계자 이외에는 누구에게도 제공되지 않으며, 또한 본 연구의 학문적 목적 이외에는 절대 사용되지 않습니다. 본 연구에 응하고 싶지 않을 때에는 언제라도 불응할 권리가 있습니다.

본 연구에 대해 문의사항이 있으시면 아래로 연락바랍니다.

귀하의 솔직하고 성의있는 답변이 의미있는 연구 결과를 위한 기초 자료가 될 것입니다.

바쁘신 시간 중에도 설문에 응해 주신 것에 대하여 진심으로 감사드립니다.

2017. 4.

연세대학교 간호대학원

지도교수 : 고 일 선

연구자 : 허 승 희

([heesstory@naver.com](mailto:heesstory@naver.com)/010.9350.2658)

### ♣ 연구 참여 동의서

본인은 본 연구에 대한 설명을 연구자로부터 듣고 충분히 이해하였으며  
자발적으로 연구에 참여하기를 동의합니다.

동의함       동의하지 않음

2017년 월 일

I. 다음은 긍정심리역량에 관한 문항입니다. 귀하의 생각에 가장 가까운 곳의 해당란에 √ 표시를 해주시기 바랍니다.

설문문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	별로 그렇지 않다	조금 그렇다	그렇다	매우 그렇다
1	나는 장기적 문제를 분석해서 해결책을 찾는 일에 자신이 있다.					
2	나는 상사들과의 회의(예:부서회의, 집담회 등)에서 내 업무 분야를 대표해 말하는 것에 자신이 있다.					
3	나는 우리 조직의 전략에 관하여 논의할 때 기여할 자신이 있다.					
4	나는 나의 업무 분야에서 목표 설정에 도움을 줄 수 있다는 자신감이 있다.					
5	나는 위부사람(예:타부서, 타기관, 대상자)들과 현안을 논의하는 일에 자신이 있다.					
6	나는 동료들에게 필요한 정보를 발표하는 데 자신이 있다.					
7	나는 업무 상 난관에 부딪혔을 때, 이를 해결할 수 있는 여러 방법들을 생각해 낼 수 있다.					
8	현재 나는 업무상의 내 목표를 열성적으로 추구하고 있다.					
9	어떤 문제라도 해결할 수 있는 방법들은 다양하다.					
10	현재, 나는 업무적으로 꽤 성공했다고 스스로 평가한다.					
11	나의 업무 목표를 달성하기 위한 다양한 방법들을 생각해 낼 수 있다.					
12	현재 나는 업무 측면에서 스스로 설정한 목표를 달성하고 있다.					
13	나는 직장에서 좌절을 겪었을 때, 이를 떨치고 회복하기가 어렵다.					
14	나는 보통 직장에서 겪게 되는 어려움을 여러 가지 방식으로 잘 대처한다.					
15	나는 업무 중에 필요하다면 혼자 힘으로 일을 처리할 수 있다.					
16	나는 직장에서 스트레스를 주는 일들을 보통 잘 이겨낸다.					
17	나는 과거에 어려움을 겪었던 경험이 있기 때문에, 직장에서의 힘든 시간을 잘 극복해 낼 수 있다.					
18	나는 현재 업무와 관련된 여러 일을 동시에 잘 처리할 수 있다.					
19	나는 업무적으로 불확실한 상황에서도 대체로 좋은 결과가 나올 것을 기대한다.					
20	업무적으로 문제가 생길 것 같은 경우, 실제로도 문제가 생긴다.					
21	나는 항상 내가 맡고 있는 일의 긍정적인 면을 보려고 한다.					
22	나는 내가 하는 일에 대해 낙관적인 희망을 갖고 있다.					
23	내가 맡고 있는 일들은 결코 내가 원하는 방식으로 풀리지 않는다.					
24	나는 힘든 일이 있으면 좋은 일도 있을 것이라는 믿음으로 일한다.					

II. 다음은 감정노동에 관한 문항입니다. 귀하의 생각에 가장 가까운 곳의 해당란에 √ 표시를 해주시기 바랍니다.

설문문항		전혀 그 령 지 않 다	그 령 지 않 다	보 통 이 다	그 령 다	매 우 그 령 다
1	나는 직장 내에서 진짜로 웃는 경우보다 일부러 웃는 경우가 더 많다.					
2	대상자가 나에게 따뜻함과 친절함을 느낄 수 있도록 일부러 노력할 때가 많다.					
3	나는 직장 생활을 잘하기 위해 실제 감정을 숨겨야 하는 경우가 많다.					
4	직장 생활을 하면서 실제 감정을 표현하지 못하는 것이 대단히 어렵다고 느낀다.					
5	나는 기분이 나쁠 때에도 대상자들에게 표현하지 않으려고 최선을 다한다.					
6	대상자들을 미소로 응대하는 것은 어려운 일이다.					
7	대상자를 대할 때 나의 실제 감정과 표현하는 감정과는 상당한 차이가 있다.					
8	내가 표현하는 행동과 나의 실제 감정 때문에 혼란스러울 때가 있다.					
9	나는 대상자들을 위하여 실제 감정을 왜곡한다.					

Ⅲ. 다음은 소진에 관한 문항입니다. 귀하의 생각에 가장 가까운 곳의 해당란에 √ 표시를 해주  
 시기 바랍니다.

설문문항	전 혀 없 음	일 년 에 몇 번 이 하	한 달 에 한 번 이 하	한 달 에 몇 번 정 도	일 주 일 에 한 번 정 도	일 주 일 에 몇 번 정 도	매 일
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							

IV. 다음은 일반적 사항에 관한 문항입니다. 해당란에  표시하거나 기록해주시시오.

1. 연령대

- ① 20세이상-25세미만      ② 25세이상-30세미만      ③ 30세이상-35세미만  
④ 35세이상-40세미만      ⑤ 40세이상-45세 미만      ⑥ 45세이상

2. 성별

- ① 남 ② 여

3. 현재 결혼 상태

- ① 미혼 ② 기혼 ③ 기타(별거, 이혼, 사별 등)

4. 동거가족 여부(있는 경우 모두 표시)

- ① 없음 ② 있음 (□부모 □배우자 □자녀 □형제, 자매 □기타)

5. 최종학력(재학도 포함)

- ① 전문대(3년제) ② 학사(4년제) ③ 석사이상

6. 주요 담당 업무(복수응답가능)

- ① 접수 및 수납 ② 안내 ③ 검사실 ④ 전화상담 ⑤ 행정

7. 간호사로서 총 근무 년 수 ( ) 년 ( ) 개월

8. 본 건강검진센터 총 근무 년 수( ) 년 ( ) 개월

9. 현 부서 근무 년 수( ) 년 ( ) 개월

10. 근무 형태

- ① 시간제 ② 계약직 ③ 무기계약직 ④ 정규직

11. 여가시간활용 형태

- ① 지인과 시간을 보낸다    ② SNS를 한다    ③ 운동 및 취미생활을 한다  
④ 아무것도 하지 않고 휴식을 취한다    ⑤기타(\_\_\_\_\_)

12. 본인이 현재 인지하는 업무량

- ① 매우과중하다 ② 과중하다 ③ 보통이다 ④ 과중하지않다 ⑤ 매우과중하지않다

## ABSTRACT

### Effect of positive psychological capital and emotional labor on burnout among healthcare center nurses

Huh, Seung Hee

Nursing Management and Education

Graduate School of Nursing

Yonsei University

Burnout in nurses is costly to health care centers. The purpose of this descriptive correlation study was to examine two factors that affect burnout in these nurse, positive psychological capital and emotional labor. For this purpose, 140 nurses working at healthcare centers in Seoul were sampled in a survey using self-report questionnaires. The data collection period was from April 26 to May 6, 2017. The structured questionnaires used for this study included the positive psychological capital questionnaire developed by Luthans & Youssef (2007) and translated by Lee, Dong-Seop and Choi, Yong-Deuk (2010), emotional labor questionnaire developed by Morris & Feldman (1996) and translated by Kim, Min-Ju, MBI developed by Maslach & Jackson (1986) and translated by Choi, Hae-Yoon (2002). Collected data

were analyzed using descriptive statistic, t-test, ANOVA, Scheffé test, Pearson correlation coefficients and stepwise multiple regression analysis with the SPSS/WIN Statistics 23.0 program.

The results are as follows:

1. For general characteristics, 37.2% of participants were from 25 to 30 years of age, 34.3% were married, 77.1% lived with family, 67.9% graduated from college and 47.9% worked in the clinical laboratory. Of the nurses, 36.4% had less than 5 years of clinical experience, 42.9% had been working in the current work place for less than 2 years with 59.3% working in the current department for less than 2 years. Contract workers accounted for 50.7% and 51.5% felt their workload was difficult. Finally, 36.4% spent spare time with acquaintances.
2. The average score for positive physiologic capital was  $4.09 \pm 0.61$  out of 7. The average scores for the sub-areas of positive physiologic capital were for optimism,  $4.20 \pm 0.71$ , hope,  $4.18 \pm 0.69$ , reintegration,  $4.12 \pm 0.61$ , and self-efficiency,  $3.85 \pm 0.86$ .
3. The average score for emotional labor was  $3.24 \pm 0.56$  out of 5. The average scores for the sub-areas of emotional labor were for frequency of emotional labor,  $3.51 \pm 0.63$ , attention to emotional labor,  $3.26 \pm 0.64$ , and mismatch of emotions,  $2.94 \pm 0.83$ .

4. The average score for burnout was  $3.06 \pm 0.71$  out of 7. The average scores for the sub-areas of burnout were for emotional exhaustion,  $4.29 \pm 1.13$ , for depersonalization,  $3.51 \pm 1.21$ , and for reduced personal accomplishment,  $2.82 \pm 0.89$ .
5. For nurses over 35 years of age ( $F=6.24$   $p=.001$ ), those who had a spouse ( $t=-2.70$ ,  $p=.008$ ), had clinical experience of more than 10 years ( $F=9.18$ ,  $p=.000$ ), had been working in the current work place for more than 4 years ( $F=6.52$   $p=.002$ ), and had been working in the current department for more than 4 years ( $F=4.89$   $p=.009$ ), had a higher level of positive physiologic capital. Nurses who were in a permanent position had a higher score for self-efficiency ( $F=6.24$   $p=.001$ ) in the sub-area of positive physiologic capital.
6. Nurses who were from 25 to 30 years of age ( $F=8.24$   $p=.000$ ), and did not have a spouse ( $t=2.66$   $p=.009$ ), felt their workload was difficult ( $F=4.84$   $p=.003$ ) and had higher burnout. While, nurses who had more than 10 years of clinical experience had a lower level of burnout ( $F=6.26$   $p=.003$ ).
7. Nurses with higher positive psychological capital had lower emotional labor and burnout ( $r=-.59$ ,  $p<.001$ ) and nurses with higher emotional labor and burnout had higher burnout ( $r=.55$ ,  $p<.001$ ).
8. Factors affecting burnout in healthcare center nurses were workload ( $\beta=-.13$ ,  $p=.043$ ), positive psychological capital ( $\beta=-.46$ ,  $p=.000$ ) and emotional labor ( $\beta=.37$ ,  $p=.000$ ). Positive psychological



capital explained 25.4% of burnout.

Findings from this study indicate that positive psychological capital is a factor lowering emotional labor and burnout. In other words, nurses with high positive psychological capital had lower emotional labor and burnout. The key factors affecting burnout were found to be workload, positive psychological capital and emotional labor. Hence, for the strength of an organization, leaders should consider educational interventions and support strategies to promote positive psychological capital. Burnout could be reduced by handling individuals' workloads and emotional labor. Above all, developing and using program that improve positive psychological capital are needed.

---

Key words : Healthcare center nurses, Positive psychological capital,  
Emotional labor, Burnout