

일 종합병원 간호사의 감정노동과 감성지능이 직무스트레스에 미치는 영향

The Influence of a General Hospital Nurse's Emotional Labor, Emotional Intelligence on Job Stress

오 경 미, 김 윤 정*

건국대학교병원, 배재대학교*

Oh kyung-mi, Kim yun-jeong*

Konkuk Univ. Medical Center., Paichai Univ.*

요약

본 연구에서는 종합병원에 근무하는 간호사를 대상으로 감정노동과 감성지능이 직무스트레스에 어떠한 영향을 미치는지 알아보 고자 한다. 본 연구에서 간호사들의 감정노동과 감성지능 변인들의 직무스트레스에 대한 분산 설명력은 31.9%였고, 회귀모형은 유의미한 것으로 나타났다($F=7.615$, $p<.001$). 분석결과, 감정노동 변인 중 감정표현의 빈도는 직무스트레스에 유의미한 부(-)적 영향($\beta=-.206$, $p<.05$)을, 감정표현 규범의 주의성은 유의미한 정(+)적 영향($\beta=.318$, $p<.01$)을 미치는 것으로 나타났으며, 감성지능 변인 중 자기감정이해($\beta=-.195$, $p<.05$)와 감정조절($\beta=-.192$, $p<.05$) 변인이 직무스트레스에 유의미한 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이들 변인들의 상대적 영향력은 표준화계수(β)를 통해 알 수 있듯이, 감정표현 규범의 주의성, 감정표현의 빈도, 자기감정이해, 감정조절 등의 변인 순으로 직무스트레스에 미치는 영향력이 큰 것으로 분석되었다. 이와 같은 결과를 통해, 간호사들이 직무스트레스를 낮추기 위해서는 환자와 긍정적인 감정표현을 많이 하고, 간호사들이 병원의 감정표현 규범으로 인해 표현하지 못한 감정을 해소할 수 있는 방안이 필요하며, 자신의 감정에 대한 이해와 감정조절 능력을 기르도록 스스로 노력이 필요함을 알 수 있었다.

I. 서론

1. 연구의 필요성

급변하는 의료환경의 변화와 병원 간의 치열한 경쟁과 함께 환자들을 가장 최일선에서 접하고 있는 간호사는 그 직무 특성으로 높은 스트레스에 노출되어 있으며[1], 업무의 특성상 다양한 계층의 일방적인 건강요구를 가진 사람들과 끊임없이 접촉해야 한다. 환자의 경우 편치 않은 심신의 상태로 인하여 일상적인 경우보다 더 마음의 여유가 없을 가능성이 높기 때문에, 올바른 응대를 받은 경우에도 불평을 하기가 매우 쉽다. 그런 만큼 환자를 돌보는 의료기관 종사자들에게는 감정표현에 대한 명시적 압목적 규범이 요구될 것이고, 그 만큼 그들이 경험하는 감정노동의 강도는 높을 것으로 예상된다.

2. 연구 목적

종합병원 간호사의 감정노동은 직무스트레스에 어떠한 영향을 미치는가?

감성지능은 종합병원 간호사의 직무스트레스에 어떠한 영향을 미치는가?

종합병원 간호사의 감정노동과 감성지능이 직무스트레

스에 미치는 영향은 어떠한가?

3. 연구방법

3.1 연구대상

본 연구는 서울시에 소재한 1개의 종합병원에서 근무하는 간호사 122명을 대상으로 하였다. 본 연구의 통계적 검정력 분석을 통해 최소 필요 표본수를 결정하기 위해 G Power 3.1.5를 이용하여 분석한 결과 effect size 0.5기준으로 유의수준 .05, 검정력 .95으로 계산한 결과 107명이 산출되었으며, 본 연구에서는 122명을 대상으로 하였다.

3.2 연구도구

본 연구의 연구도구는 구조화된 자기보고식 질문지를 이용하였고, 질문지의 내용은 대상자의 일반적 특성 10문항, 감정노동 9문항, 감성지능 16문항, 직무스트레스 12문항으로 구성되었다.

II. 연구결과 및 결론

1. 연구 변인들간의 상관관계

간호사들의 감정노동, 감성지능, 직무스트레스 변인들 간의 관련성을 살펴보기 위하여 상관분석을 실시한 결과는 <표 1>과 같다.

먼저 감정노동과 직무스트레스 변인간에는 감정표현의 빈도($r=-.213$)는 직무스트레스와 모두 유의미한 부(-)적 상관을 보였고, 감정표현 규범의 주의성($r=.334$), 감정의 부조화($r=-.352$) 등의 감정노동 변인은 직무스트레스와 모두 유의미한 정(+)적 상관을 보이는 것으로 나타났다.

다음으로 감성지능과 직무스트레스 변인간에는 자기감정이해($r=-.274$), 감성조절($r=-.332$), 감성활용($r=-.197$) 등의 감성지능 변인은 직무스트레스와 유의미한 부(-)적 상관을 보이는 것으로 나타났으나, 타인감정이해와는 유의미한 상관성은 보이지 않았다.

독립변인인 감정노동, 감성지능 변인들간의 상관관계는 크게 높지 않은 것으로 나타나 다중회귀분석 시 문제가 될 수 있는 독립 변인들간의 다중공선성은 크게 문제 되지 않는 것으로 나타났다.

2. 감정노동과 감성지능이 직무스트레스에 미치는 영향

간호사들의 감정노동과 감성지능이 직무스트레스에 미치는 상대적 영향력을 살펴보기 위해 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 2>과 같다.

먼저 간호사들의 감정노동과 감성지능 변인들의 직무스트레스에 대한 분산 설명력은 31.9%였고, 회귀모형은 유의미한 것으로 나타났다($F=7.615$, $p<.001$). 분석결과, 감정노동 변인 중 감정표현의 빈도는 직무스트레스에 유의미한 부(-)적 영향($\beta=-.206$, $p<.05$)을, 감정표현 규범의 주의성은 유의미한 정(+)적 영향($\beta=.318$, $p<.01$)을 미치는 것으로 나타났으며, 감성지능 변인 중 자기감정이해($\beta=-.195$, $p<.05$)와 감성조절($\beta=-.192$, $p<.05$) 변인이 직무스트레스에 유의미한 부(-)적 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이들 변인들의 상대적 영향력은 표준화계수(β)를 통해 알 수 있듯이, 감정표현 규범의 주의성, 감정표현의 빈도, 자기감정이해, 감성조절 등의 변인 순으로 직무스트레스에 미치는 영향력이 큰 것으로 분석되었다.

이와 같은 결과를 통해, 간호사들이 직무스트레스를 낮추기 위해서는 환자들과 긍정적인 감정표현을 많이 하고, 간호사들이 병원의 감정표현 규범으로 인해 표현하지 못한 감정을 해소할 수 있는 방안이 필요하며, 자신의 감정에 대한 이해와 감성조절 능력을 기르도록 스스로 노력이 필요함을 알 있다.

3. 그림과 표

표 1. 연구변인들 간의 상관관계

구 분	1	2	3	4	5	6	7	8
1. 감정표현의 빈도	1							
2. 감정표현 규범의 주의성	.246**	1						
3. 감정의 부조화	-.185*	.394**	1					
4. 자기감정이해	.135	.003	.019	1				
5. 타인감정이해	.169	.175	-.009	.387**	1			
6. 감성조절	.200*	-.083	-.250**	.250*	.213*	1		
7. 감성활용	.334**	.026	-.154	.293**	.205*	.503**	1	
8. 직무스트레스	-.213*	.334**	.352**	-.274**	-.145	-.332**	-.197*	1

* $p<.05$, ** $p<.01$

표 2. 감정노동과 감성지능이 직무스트레스에 미치는 영향

독립변인	B	S.E	β	t	p	R^2 (Adj R^2)	F (p)
(상수)	3.589	.423		8.486	.000		
감정표현의 빈도	-.160	.069	-.206	-2.329	.022		
감정노동 감정표현 규범의 주의성	.226	.065	.318	3.471	.001		
감정의 부조화	.085	.051	.151	1.666	.098	.319 (.277)	7.615 (.000)
자기감정이해	-.183	.082	-.195	-2.227	.028		
감성지능 타인감정이해	-.050	.073	-.059	-.677	.500		
감성조절	-.142	.068	-.192	-2.073	.040		
감성활용	.040	.071	.053	.557	.579		

■ 참고 문헌 ■

- [1] 고유경, 강경화 “일반간호사의 자기효능감, 집단효능감과 직무스트레스에 관한 연구”, 간호행정학회지, 제12권, 2호, pp.276-286, 2006.