



임상간호사의 감정노동과 직무 스트레스 정도 비교

한숙정¹ · 윤오순² · 권명순³ · 송명선⁴

삼육대학교 간호학과 부교수¹, 삼육보건대학 간호과 교수², 한림대학교 간호학부 부교수³, 삼육대학교 보건복지대학원 석사과정⁴

Comparison of Emotional Labor and Job Stress of Hospital Nursing Staff

Han, Suk Jung¹ · Yoon, Oh Soon² · Kwon, Myung Soon³ · Song, Myung Sun⁴

¹Associate Professor, Department of Nursing, Sahmyook University,

²Professor, Department of Nursing, Sahmyook Health University,

³Associate Professor, Division of Nursing, Hallym University,

⁴Master Student, The Graduate School of Health Science & Social Welfare, Sahmyook University

Purpose: This study was to investigate the relationship between the level of emotional labor and occupational job stress of hospital nursing staff. **Methods:** The survey was conducted from Mar. to Oct. 2009 to collect data from clinical nurses (N=496). **Results:** The study showed that nurses without religion and those working in big-sized hospitals had higher scores in emotional labor, and those of 26~30 years old felt the highest stress in the occupational role. The same applied to the married, more work experienced, atheist and those working in big-sized hospitals. Unmarried, under educated nurses with less work experience working in the big-sized hospitals showed higher scores in personal strain. The scores of the personal resources depended on religion, work experience, marital status and position of their jobs. Emotional labor was positively correlated with an occupational role and personal strain, respectively, but the emotional labor, occupational role and personal strain were negatively correlated with personal resources respectively. **Conclusion:** Intervention program is required to reduce overload of nurse's role and to relieve physical and psychological strains of the under-30-age-group. Also, social support and rational/cognitive coping must be reinforced.

Key Words: Emotional labor, Job stress, Hospital nursing staff

서론

최근 병원들이 양적으로 급격히 증가하여 병원을 둘러싸고 있는 경영환경이 경쟁적으로 변화되었고 환자의 의식수준이 향상됨에 따라 병원경영의 가장 중요한 관건은 병원조직의 인적자원을 어떻게 잘 관리하여 생산성을 향상시키는가에 있다(Lee, 2005). 특히 간호 인력은 병원전체의 인력 중에서 가장 높은 비율을 차지하고 있으며(Lee, 2004), 의료서비스의 많은 부분이 간호사에 의해 제공됨으로써 병

원의 이미지 및 소비자 평가에 큰 영향을 미칠 뿐만 아니라, 환자간호의 질에 중요한 책임이 있는 전문직으로서 대상자의 건강요구를 효과적으로 충족시키기 위해 자신의 직무에 대한 만족을 갖는 것이 무엇보다 중요하다(Lee, Kang, & Kim, 2007). 고객만족 또는 서비스 만족도가 기업의 경쟁우위를 결정하는 주요요인의 하나로 부각됨에 따라 정도의 차이는 있을지라도 모든 산업에 종사하는 근로자들은 조직이 요구하는 감정표현 규범에 따라 자신의 감정이나 느낌을 고객에게 연출하도록 강요받고 있다(Yoon, Kim, &

주요어: 감정노동, 직무 스트레스, 임상간호사

Address reprint requests to: Yoon, Oh Soon, Department of Nursing, Sahmyook Health University, 29-1 Hwiggyeong 2-dong, Dongdaemun-gu, Seoul 130-092, Korea. Tel: 82-2-3407-8540, Fax: 82-2-3407-8504, E-mail: osyoon@shu.ac.kr

투고일 2011년 4월 8일 / 심사회의일 2011년 4월 11일 / 게재확정일 2011년 5월 15일

Kim, 2000). 최근 병원에서는 서비스의 질적 향상과 환자 만족의 요구가 높아짐에 따라 환자에 대한 서비스를 수행할 때 감정적인 표현을 조절하고 통제하도록 하는 병원조직의 노력이 증가하고 있다(Ahn, 2007).

간호사는 환자와 직접 대면하여 간호를 수행하며 환자와 보호자에게 신뢰감을 주고, 안정적인 행동을 하도록 요구받고 있으며, 환자 만족을 위해 적절한 감정을 표현하고 행동할 수 있도록 교육과 감독이 이루어지고 있다(Joung & Kim, 2006). 최근에는 간호사의 감정노동을 특정한 노동으로 보고 그에 대한 중요성을 인식하기 시작했다(Yang & Chang, 2008). 감정노동이란 외적으로 관찰 가능한 표정이나 몸짓을 만들기 위해 느낌을 관리하는 것으로 조직이 요구하는 감정표현의 규범, 친절, 미소를 통해 자신의 감정을 조절, 통제하는 것을 말한다. 그러나 감정노동이란 용어가 처음으로 제시되기 이전까지는 실질적으로 감정을 노동의 한 요소로 인식하지 못하고 인간의 본능적인 측면에서 자극에 대한 근로자의 부수적인 반응으로만 규정하였다(Lee, 2006)

또한 급변하는 의료 환경의 변화와 병원간의 치열한 경쟁과 함께 환자들을 가장 가까이에서 접하고 있는 간호사는 그 직무특성으로 인하여 스트레스에 더 노출되어 있다(Ko & Kang, 2006). Bong, So와 You (2009)는 직무 스트레스는 간호업무 수행능력을 증가시키기도 하지만, 에너지를 고갈시키고 부적응을 초래하여 신체적, 정신적 건강에 부정적 영향을 미치며 직무만족을 저해하는 중요한 장애가 된다고 하였다.

임상간호사는 서비스의 질적 향상과 환자만족의 요구가 높아짐에 따라 환자에 대한 서비스를 수행하면서 감정적인 표현을 조절하고 통제하는 노력이 요구되고 있으며, 이로 인해 직무 스트레스가 높은 직업이라고 할 수 있다. 이처럼 병원의 서비스 향상과 환자만족의 요구증가에 대처해야 하는 간호사에게서 감정노동은 직무 스트레스의 원인으로 작용할 수 있는 중요한 부분이라 할 수 있다(Ahn, 2007). Sandiford와 Seymour (2002)의 연구에서 감정노동이 직장 내에서 직무 스트레스를 초래함과 동시에 직무 스트레스를 증폭시키며, 직장 내 생활뿐만 아니라 개인적인 생활에도 영향을 미쳐 개인적 인관관계에 있어서도 문제를 야기할 수 있다고 주장하였다. Kim (2006)은 감정노동이 직무 스트레스에 유의한 영향을 미쳐 감정노동 수준이 높을수록 직무 스트레스가 높다고 보고하였다. 특히 직무 스트레스와 관련된 기존연구들을 분석한 결과에 의하면 연령이 유

의한 관계가 있는 것으로 나타났다(Choe & Jung, 2005).

따라서 본 연구는 임상간호사를 대상으로 연령대별로 감정노동과 직무 스트레스와의 관계를 파악하고, 향후 간호사의 감정노동과 직무 스트레스를 관리할 수 있는 중재개발을 위한 기초자료를 제공하고자 한다.

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 연령대별 감정노동과 직무 스트레스 정도를 파악한다.
- 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동과 직무 스트레스 정도를 파악한다.
- 감정노동과 직무 스트레스 간의 상관관계를 알아본다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 임상간호사의 감정노동과 직무 스트레스 정도를 알아보기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구의 대상은 서울, 경기 지역에 소재하는 대학병원 간호사 187명, 국공립병원 간호사 61명, 사립병원 간호사 161명과 300명상 이하 종합병원에서 일하는 임상간호사 87명으로 총 496명을 대상으로 하였다.

3. 연구도구

1) 한국판 직무 스트레스 검사 (Korea-Occupational Stress Index, K-OSI)

본 도구는 Osipow와 Spokane (1992)가 개발한 Occupational Stress Index (OSI)를 Lee 등(1999)이 한국어로 표준화한 한국판 직무 스트레스 검사(Korean Version of Occupational Stress Inventory, K-OSI)로 세 가지 영역이 포함되었다. 즉 직무 스트레스 요인을 측정하기 위한 ‘직무역할’, 직무 스트레스 반응을 측정하기 위한 ‘개인적 긴장’과 직무 스트레스 대처방식을 측정하기 위한 ‘개인적 자원’으로 구성하였다. 본 도구는 총 140문항으로 구성된 Likert type 5점 척도로, 직무역할, 개인적 긴장, 개인적 자원의 세 개 영역으로 구성되어 있으며 각 영역은 다시 하부영역으로 구성되어 있다.

직무역할(Occupational Roles Questionnaire, ORQ)은 6개의 하부영역인 '역할 과부하', '역할 불충분', '역할 모호성', '역할 경계', '책임감'과 '물리적 환경'으로 구성되어있다. 하부영역별로 10개의 문항, 총 60개 문항으로 구성된 5점 척도로 점수가 높을수록 직무 스트레스가 높은 것을 의미한다. 개발당시 본 도구의 Cronbach's $\alpha = .90$ 이었고, 본 연구에서는 .88이었다.

개인적 긴장(Personal Strain Questionnaire, PSQ)은 직무긴장, 심리적 긴장, 대인관계 긴장과 신체적 긴장의 4개의 하부영역으로 구성되어있다. 하부영역별로 10개의 문항, 총 40개 문항으로 구성된 5점 척도로 점수가 높을수록 개인적 긴장이 높은 것을 의미한다. 개발당시 본 도구의 Cronbach's $\alpha = .92$ 였고, 본 연구에서는 .92이었다.

개인적 자원(Personal Resource Questionnaire, PRQ)은 여가활동, 자기관리, 사회적 지지와 합리적/인지적 대처의 4개 하부영역으로 구성되어있다. 하부영역별로 10개의 문항, 총 40개 문항으로 구성된 5점 척도로 점수가 높을수록 스트레스에 대한 대처자원이 많은 것을 의미한다. 개발당시 본 도구의 Cronbach's $\alpha = .89$ 이었고, 본 연구에서는 .85이었다.

2) 감정노동

본 도구는 Seong (2002)이 개발한 도구는 감정노동의 부정적 결과와 관련된 문항 9개, 친절서비스가 적성에 맞는지와 관련된 문항 5개, 조직에서 감정표현 규범을 어느 정도 요구 또는 강제하는가와 관련된 문항 5개, 서비스업무 수행상 겪게 되는 고충과 관련된 문항 2개, 자발적 친절성과 관련된 문항 4개로 총 25개 문항으로 구성되었다. 도구는 5점 척도로 점수가 높을수록 감정노동 정도가 높음을 의미하며, 개발당시 Cronbach's $\alpha = .82$ 이었으며, 본 연구에서는 .83이었다.

4. 자료수집

본 연구는 3개의 대학병원, 2개의 국공립병원(500병상 초과), 2개의 종합병원(300에서 500병상)과 5개의 종합병원(300병상 미만)의 간호부서장의 협조를 구한 뒤 본 연구에 참여를 구두 동의한 임상간호사 539명에게 자료수집을 실시하였다. 대상자 중 소수를 차지한 남자 간호사 6명의 자료와 부실하게 응답한 37명의 자료를 제외하고, 496명의 자료를 최종 분석대상으로 하였다. 자료수집기간은 2009

년 3월부터 2009년 10월까지였다.

5. 자료분석

본 연구는 PASW 18.0 프로그램을 사용하여 분석하였으며, 대상자의 일반적 특성 및 감정노동과 직무 스트레스 정도는 기술통계로 분석하고, 감정노동과 직무 스트레스의 관계는 Pearson's correlation으로 분석하였다. 연령대 및 일반적 특성에 따른 감정노동과 직무 스트레스를 비교하기 위하여 ANOVA와 t-test로 분석하였고, 사후 검정 Scheffe test를 실시하였다.

연구결과

1. 대상자의 일반적 특성

대상자의 연령, 근무기간, 결혼유무, 종교유무, 교육수준, 병원유형, 직위 등 일반적 특성에 대한 기술은 Table 1과 같다.

대상자의 성별은 모두 여성이고, 평균 연령은 28.89 ± 6.13 세이었고, 연령대 별로 26~30세가 40.5% (201명), 25세 이하가 33.3% (165명), 31~35세가 13.1% (65명)의 순이었다. 근무기간은 평균 5.71 ± 5.04 년이었고, 경력이 5년 이하인 간호사가 59.1% (293명)로 가장 많았다. 결혼은 미혼 70.8% (351명)이었고, 종교가 있는 사람이 59.7% (296명)이었다. 학력은 전문대 졸업 63.1% (313명), 학사 31.7% (157명), 석사 5.2% (26명) 순이었다. 병원유형은 대학병원 37.7% (187명), 300~500병상 종합병원 32.5% (161명)이었다. 직위는 일반간호사가 88.9% (441명)로 대부분이었고, 주임간호사와 수간호사를 합하여 11.1% (55명)이었다.

2. 대상자의 연령군별 감정노동과 직무 스트레스 정도 비교

대상자의 연령군에 따라 감정노동과 직무 스트레스의 3개 영역과 각 영역에 속한 하부영역에 따른 결과 비교는 Table 2와 같다.

대상자 전체의 감정노동 정도는 5점 만점에 평균 3.28 ± 0.37 점으로 나타났고, 연령군에 따라 유의한 차이를 보였으며($F=4.79$, $p=.001$), 사후 검정 결과 26~30세 연령군(3.34 ± 0.35 점)이, 41세 이상 연령군(3.07 ± 0.31 점)에 비해 유의하게 높았다.

Table 1. Characteristics of the Subjects (N=496)

Characteristics	Categories	n (%) or M±SD
Age (year)		28.89±6.13
	≤ 25	165 (33.3)
	26~30	201 (40.5)
	31~35	65 (13.1)
	36~40	39 (7.9)
	≥ 41	26 (5.2)
Work duration (year)		5.71±5.04
	≤ 5	293 (59.1)
	6~10	133 (26.8)
	≥ 11	70 (14.1)
Marital status	Unmarried	351 (70.8)
	Married	145 (29.2)
Religion	Yes	296 (59.7)
	No	200 (40.3)
Education	Diploma	313 (63.1)
	Bachelor	157 (31.7)
	Master	26 (5.2)
Hospital type	University hospital	187 (37.7)
	National hospital	61 (12.3)
	General hospital (300~500 beds)	161 (32.5)
	General hospital (< 300 beds)	87 (17.5)
		87 (17.5)
Position	RN	441 (88.9)
	CN/HN	55 (11.1)

CN=charge nurse; HN=head nurse.

직무 스트레스의 3개 영역은 직무역할, 개인적 긴장과 개인적 자원이다. 직무역할에 속한 6개 하부 영역은 역할과 부하, 역할 불충분, 역할모호성, 역할경계, 책임감과 물리적 환경이다. 개인적 긴장 영역에 속한 4개 하부 영역은 직무긴장, 심리적 긴장, 대인관계 긴장과 신체적 긴장이다. 개인적 자원 영역에 속한 4개의 하부 영역은 여가활동, 자기 관리, 사회적 지지와 합리적/인지적 대처이다.

직무역할 영역은 연령군에 따라 비교해 본 결과 유의한 차이를 보였으며($F=11.75, p<.001$), 6개의 하부 영역 모두 연령군에 따라 유의한 차이를 보였다. 대상자 전체의 직무역할 평균은 5점 만점에 평균 2.83±0.30점으로 나타났으며, 사후 검정 결과 26~30세 연령군(2.90±0.29)이 41세 이

상 그룹(2.56±0.30)에 비해 유의하게 높게 나타났다. 대상자 전체의 6개 하부영역별 점수는 역할 과부하(3.17±0.47점), 책임감(3.14±0.49), 역할 경계성(2.74±0.45) 순이었다. 역할 과부하는 모든 연령층에서 높은 경향을 보였으나 사후 검정 결과 41세 이상 연령군(2.75±0.51)이 상대적으로 낮아 유의한 차이를 보였다. 역할 불충분은 사후 검정 결과 26~30세 연령군(2.80±0.44)이 41세 이상 연령군(2.51±0.45)에 비해 유의하게 높았다. 역할모호성은 사후 검정 결과 25세 이하 연령군(2.64±0.41)이 유의하게 높았으며, 역할경계는 25세 이하 연령군(2.79±0.41)과 26~30세 연령군(2.79±0.47)이 유의하게 높았고, 책임감은 31~35세 연령군(3.24±0.43)이 유의하게 높았다. 물리적 환경은 25세 이하 연령군(2.72±0.53)과 26~30세 연령군(2.81±0.51)이 유의하게 높게 나타났다.

개인적 긴장 영역의 전체 평균은 5점 만점에 2.81±0.45점으로 나타났으며, 연령군에 따라 비교해 본 결과 유의한 차이를 보였는데($F=12.53, p<.001$), 사후 검정 결과 25세 이하 연령군(평균 2.89±0.43)과 26~30세 연령군(2.88±0.43)이 41세 이상 연령군(2.42±0.40)에 비해 유의하게 높게 나타났다. 4개 하부영역 중 신체적 긴장(3.08±0.67), 심리적 긴장(2.98±0.65점), 대인관계 긴장(2.60±0.45) 순이었으며, 연령에 따른 차이를 비교한 결과 대인관계 긴장을 제외한 모든 하부영역에서 유의한 차이를 보였다. 사후 검정 결과 4개 하부영역 중 직무 긴장, 심리적 긴장, 신체적 긴장 영역에서 25세 이하 연령군과 26~30세 연령군에서 모두 유의하게 높았다.

개인적 자원 영역의 대상자 전체 평균은 5점 만점에 3.11±0.38점으로 나타났으며 연령군에 따라 비교해 본 결과 유의한 차이를 보였는데($F=8.37, p<.001$), 사후 검정 결과 35~40세 연령군(3.33±0.31)과 41세 이상 연령군(3.34±0.33)이 25세 이하 연령군(3.05±0.39)과 26~30세 연령군(3.07±0.36)에 비해 유의하게 높게 나타났다. 대상자 전체의 4개 하부영역 평균 점수는 사회적 지지(3.74±0.55점), 합리적/인지적 대처(3.37±0.45), 여가활동(2.69±0.58) 순이었다. 자가관리는 연령군에 따라 유의한 차이를 보였고($F=10.48, p<.001$), 사후 검정 결과 41세 이상 연령군(3.13±0.49점)이 25세 이하 연령군(2.54±0.56)에 비해 유의하게 높았다. 합리적/인지적 대처도 연령군에 따라 유의한 차이를 보였으며($F=17.24, p<.001$), 사후 검정 결과 31세 이상의 연령군이 30세 이하 연령군보다 유의하게 높았다.

Table 2. Emotional Labor and Job Stress according to Their Age

(N=496)

Variables	Total	≤ 25	26~30	31~35	36~40	≥ 41	F (p)
	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD	M±SD	
Emotional labor	3.28±0.37	3.27±0.39 ^{ab}	3.34±0.35 ^b	3.22±0.32 ^{ab}	3.18±0.40 ^{ab}	3.07±0.31 ^a	4.79 (.001)
Job stress							
Occupational roles	2.83±0.30	2.86±0.30 ^{bc}	2.90±0.29 ^c	2.75±0.26 ^{bc}	2.72±0.32 ^{ab}	2.56±0.30 ^a	11.75 (< .001)
Role overload	3.17±0.47	3.17±0.44 ^b	3.23±0.46 ^b	3.14±0.45 ^b	3.22±0.58 ^b	2.75±0.51 ^a	6.30 (< .001)
Role insufficiency	2.73±0.42	2.77±0.37 ^{bc}	2.80±0.44 ^c	2.57±0.39 ^{abc}	2.54±0.42 ^{ab}	2.51±0.45 ^a	8.53 (< .001)
Role ambiguity	2.51±0.41	2.64±0.41 ^c	2.54±0.37 ^{bc}	2.33±0.39 ^{ab}	2.26±0.34 ^a	2.27±0.38 ^a	15.40 (< .001)
Role boundary	2.74±0.45	2.79±0.41 ^b	2.79±0.47 ^b	2.63±0.39 ^{ab}	2.58±0.45 ^{ab}	2.47±0.45 ^a	5.96 (.001)
Responsibility	3.14±0.49	3.05±0.44 ^{ab}	3.20±0.50 ^{ab}	3.24±0.43 ^b	3.19±0.56 ^{ab}	2.96±0.59 ^a	3.78 (.005)
Physical environment	2.70±0.52	2.72±0.53 ^b	2.81±0.51 ^b	2.58±0.51 ^{ab}	2.52±0.49 ^{ab}	2.38±0.36 ^a	7.19 (< .001)
Personal Strain	2.81±0.45	2.89±0.43 ^c	2.88±0.43 ^c	2.68±0.44 ^{bc}	2.58±0.40 ^{ab}	2.42±0.40 ^a	12.53 (< .001)
Vocational strain	2.58±0.46	2.68±0.43 ^b	2.67±0.43 ^b	2.40±0.41 ^a	2.30±0.41 ^a	2.18±0.46 ^a	17.20 (< .001)
Psychological strain	2.98±0.65	3.07±0.63 ^b	3.07±0.64 ^b	2.82±0.63 ^{ab}	2.67±0.57 ^a	2.60±0.63 ^a	7.70 (< .001)
Interpersonal strain	2.60±0.45	2.65±0.46	2.61±0.46	2.54±0.48	2.57±0.36	2.41±0.39	1.94 (.103)
Physical strain	3.08±0.67	3.17±0.66 ^c	3.17±0.63 ^c	2.96±0.71 ^{bc}	2.77±0.70 ^{ab}	2.51±0.47 ^a	9.49 (< .001)
Personal Resources	3.11±0.38	3.05±0.39 ^a	3.07±0.36 ^a	3.18±0.37 ^{ab}	3.33±0.31 ^b	3.34±0.33 ^b	8.37 (< .001)
Recreation	2.69±0.58	2.70±0.59	2.68±0.57	2.63±0.62	2.81±0.58	2.80±0.51	0.82 (.510)
Self-care	2.64±0.54	2.54±0.56 ^a	2.60±0.51 ^b	2.66±0.45 ^{ab}	2.92±0.51 ^{bc}	3.13±0.49 ^c	10.48 (< .001)
Social support	3.74±0.55	3.71±0.52	3.70±0.49	3.86±0.79	3.93±0.39	3.72±0.49	2.52 (.040)
Rational/cognitive coping	3.37±0.45	3.27±0.44 ^a	3.29±0.42 ^a	3.55±0.40 ^b	3.68±0.36 ^b	3.71±0.33 ^b	17.24 (< .001)

a, b, c=Same letters indicate statistically insignificance based on Scheffe multiple comparison.

3. 일반적 특성에 따른 대상자의 감정노동과 직무 스트레스 정도 비교

근무기간, 결혼, 종교, 교육수준, 병원유형, 직위에 따른 대상자의 감정노동과 직무 스트레스 정도를 비교한 결과는 Table 3과 같다.

근무기간에 따른 감정노동 정도에는 유의한 차이가 없었으나 직무 스트레스의 3개 영역 모두 유의한 차이가 있었다. 직무역할 영역에서는 근무기간에 따라 유의한 차이를 보였고(F=14.95, p<.001), 사후 검정 결과 근무기간이 11년 이상인 간호사의 직무역할 영역에 대한 스트레스는 평균 2.67±0.31점으로 유의하게 낮았다. 개인적 긴장 영역은 근무기간에 따라 유의한 차이를 보였고(F=20.78, p<.001), 사후 검정 결과 11년 이상인 간호사(평균 2.53±0.42)가 유의하게 낮았다. 개인적 자원 영역에서도 근무기간에 따라 유의한 차이를 보였으며(F=13.15, p<.001), 사후 검정 결과 11년 이상 간호사가 평균 3.31±0.31점으로 유의하게 높았다.

결혼유무에 따른 감정노동 정도는 유의한 차이가 없었으며, 직무 스트레스 중 직무역할 영역은 미혼간호사(2.87±

0.29)가 기혼간호사(2.74±0.29)보다 유의하게 높았다(t=-4.27, p<.001). 개인적 긴장 영역도 미혼간호사(2.88±0.44)가 기혼간호사(2.65±0.42)보다 유의하게 높았으나(t=5.30, p<.001), 개인적 자원 영역에서는 기혼간호사(3.17±0.38)가 미혼간호사(3.09±0.37)보다 유의하게 높았다(t=-2.32, p=.021).

종교 유무에 따른 감정노동은 비종교인(3.33±0.37)이 종교인(3.24±0.36)보다 유의하게 높았다(t=-2.81, p=.005). 직무 스트레스 중 직무 역할 영역은 비종교인(2.87±0.28)이 종교인(2.81±0.31)보다 유의하게 높았다(t=-2.48, p=.013). 개인적 긴장 영역은 유의한 차이가 없었으나 개인적 자원 영역은 종교인(3.15±0.39)이 비종교인(3.05±0.35)보다 유의하게 높았다(t=2.96, p=.003).

학력에 따른 감정노동과 직무 스트레스 중 직무역할, 개인적 자원 영역은 유의한 차이가 없었다. 개인적 긴장 영역은 유의한 차이를 보였으며(F=6.24, p=.002), 사후 검정 결과 전문대졸업 간호사(2.86±0.44점)가 석사 이상 간호사(2.67±0.56점) 보다 유의하게 높았다.

병원 유형에 따른 감정노동 정도는 유의한 차이를 보였으며(F=6.70, p<.001), 사후 검정 결과 대학병원 간호사

Table 3. Emotional Labor and Job Stress of the Subjects according to Their General Characteristics

(N=496)

Characteristics		Emotional labor		Job stress					
		M±SD	F or t (p)	Occupational roles		Personal strain		Personal resource	
				M±SD	F or t (p)	M±SD	F or t (p)	M±SD	F or t (p)
Work duration (year)	≤ 5	3.29±0.37	2.08	2.88±0.29 ^b	14.95	2.89±0.42 ^b	20.78	3.06±0.38 ^a	13.15
	6~10	3.30±0.37	(.126)	2.81±0.29 ^b	(<.001)	2.77±0.46 ^b	(<.001)	3.11±0.38 ^a	(<.001)
	≥ 11	3.19±0.36		2.67±0.31 ^a		2.53±0.42 ^a		3.31±0.31 ^b	
Marital status	Unmarried	3.29±0.37	1.001	2.87±0.29	4.27	2.88±0.44	5.30	3.09±0.37	-2.32
	Married	3.25±0.37	(.317)	2.74±0.29	(<.001)	2.65±0.42	(<.001)	3.17±0.38	(.021)
Religion	Yes	3.24±0.36	-2.81	2.81±0.31	-2.48	2.79±0.47	-1.27	3.15±0.39	2.96
	No	3.33±0.37	(.005)	2.87±0.28	(.013)	2.84±0.40	(.206)	3.05±0.35	(.003)
Education	Diploma	3.29±0.37	1.08	2.84±0.31	0.243	2.86±0.44 ^b	6.24	3.09±0.39	1.99
	Bachelor	3.28±0.35	(.340)	2.82±0.27	(.785)	2.73±0.43 ^{ab}	(.002)	3.14±0.36	(.138)
	Master	3.17±0.42		2.81±0.40		2.67±0.56 ^a		3.22±0.40	
Hospital type	University	3.34±0.36 ^b	6.70	2.90±0.28 ^b	13.47	2.87±0.45 ^b	3.53	3.07±0.36	1.87
	National	3.30±0.32 ^b	(<.001)	2.82±0.24 ^b	(<.001)	2.80±0.32 ^{ab}	(.015)	3.12±0.32	(.134)
	General hospital (300~500 beds)	3.26±0.39 ^{ab}		2.85±0.30 ^b		2.81±0.48 ^{ab}		3.11±0.40	
	General (<300 beds)	3.14±0.35 ^a		2.67±0.32 ^a		2.68±0.43 ^a		3.19±0.39	
Position	RN	3.29±0.37	1.80	2.84±0.30	2.23	2.84±0.44	3.67	3.09±0.38	-3.41
	CN/HN	3.19±0.36	(.073)	2.74±0.31	(.026)	2.60±0.48	(<.001)	3.27±0.29	(.001)

a, b: Same letters indicate statistically insignificance based on Scheffe multiple comparison.

(3.34±0.36)와 국공립병원 간호사(3.30±0.32)가 유사하게 높았고, 300병상 이하의 소규모 종합병원 간호사(3.14±0.35)가 가장 낮았다. 직무 스트레스 중 직무역할 영역은 병원 종류에 따라 유의한 차이를 보였으며(F=13.47, p<.001), 사후 검정 결과 300병상 이하의 소규모 종합병원 간호사(2.67±0.32)가 다른 종합병원의 간호사에 비해 유의하게 낮았다. 개인적 긴장 영역도 유의한 차이를 보였으며(F=3.53, p=.015), 사후 검정 결과 대학병원 간호사(2.87±0.45)가 300병상 이하의 소규모 종합병원 간호사(2.68±0.43) 보다 유의하게 높았으나 개인적 자원 영역에서는 유의한 차이가 없었다.

직위에 따른 감정노동은 유의한 차이가 없었다. 직무 스트레스 중 직무역할 영역은 일반간호사(2.84±0.30)가 주임/수간호사(2.74±0.31) 보다 유의하게 높았고(t=2.23, p=.026), 개인적 긴장 영역도 일반간호사(2.84±0.44)가 주임/수간호사(2.60±0.48)보다 유의하게 높았다(t=3.67, p<.001). 개인적 자원 영역은 주임/수간호사(3.27±0.29)가 일반간호사(3.09±0.38)보다 유의하게 높았다(t=-3.41,

p<.001).

4. 대상자의 감정노동과 직무 스트레스 간의 상관관계

연령의 영향을 통제하고 감정노동과 직무 스트레스 영역인 직무역할, 개인적 긴장, 개인적 자원간의 상관관계를 분석한 결과 모든 변수 간에 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 감정노동은 직무역할(r=.49, p<.001), 개인적 긴장(r=.47, p<.001)과 정적 상관관계를 보였고, 개인적 자원(r=-.28, p<.001)과 부적 상관관계를 보였다. 직무역할은 개인적 긴장(r=.62, p<.001)과 정적 상관관계를 나타냈고, 개인적 자원(r=-.37, p<.001)과는 부적 상관관계를 보였다. 개인적 긴장 또한 개인적 자원과 부적 상관관계(r=-.48, p<.001)를 보였다(Table 4).

감정노동과 직무역할, 개인적 긴장, 개인적 자원 영역에 속한 하부 영역 간의 상관관계는 Table 5와 같다. 감정노동은 직무역할과 개인적 긴장에 속한 모든 하부영역에서 유의한 정적 상관관계를 보였으며, 개인적 자원의 하부영역

과는 부적 상관관계를 보였다. 감정노동과 직무역할 영역에 속한 책임감 하부영역이 가장 높은 정적 상관관계를 보였고, 개인적 긴장 영역에 속한 심리적 긴장 하부영역이 가장 높은 정적 상관관계를 보였다. 감정노동과 개인적 자원 영역에 속한 여가활동 하부영역과 가장 높은 부적 상관관계를 보였다(Table 5).

논 의

본 연구는 임상간호사가 지각하는 감정노동과 직무 스트레스의 정도를 파악하고, 이들 간의 상관관계를 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

본 연구결과에 의하면 감정노동은 5점 만점에 3.28점으로서, 본 연구도와 동일한 도구를 가지고 간호사를 대상으로 한 연구는 없었으나 경남 지역 우체국 직원을 대상으로 동일한 도구를 적용한 Seong (2002)의 연구에서는 3.15점으로 본 연구보다 다소 낮게 나타났다. 본 연구에서 사용한 도구와 다른 도구를 이용하였으나 간호사를 대상으로 한 Cha 등(2009)이 서울소재 일 종합전문요양기관의 연구 결과에 의하면 3.41점으로 다소 높은 경향을 보였고 Hyun (2009)의 서울시 소재 일 대학병원의 간호사 대상 연구결과 3.26점과 유사하였으며, Ahn (2007)의 암 전문병원 임상간

호사를 대상으로 한 연구에서는 3.03점으로 본 연구보다 낮은 결과를 보였다. 그러나 동일도구를 사용했을 때 다른 직종보다 높은 감정노동 점수를 보인 것은 최근 의료 환경이 환자와 가족의 고객서비스 차원이 강조되면서 간호사로서 높은 수준의 전문적인 지식과 기술 이외에도 감정노동에 속하는 서비스가 요구되기 때문일 것으로 추측된다. 따라서 Gray와 Smith (2009)의 연구에서 제시된 바와 같이 병원행정가들은 간호사가 근무하면서 경험하는 감정노동, 일상적으로 경험하게 되는 감정노동에 대한 개념 및 그 중요성에 대해 파악하고, 향후 간호사 직무교육이나 보수교육 훈련을 통하여 간호사의 감정노동 관리, 환자상담시의 기술 등의 향상을 고려해야 해야 할 것이다.

본 연구에서 사용한 직무 스트레스 도구는 기존에 사용되었던 직무 스트레스 요인만을 조사한 도구와는 달리 직무 스트레스를 세 개의 영역과 각 영역별 하부영역으로 분류하여 접근한 도구로서 Lee 등(1999)의 연구에서 통합적 이론에 근거하여 제시한 세 가지 영역을 모두 포함하였다. 직무 스트레스 요인을 측정하기 위한 '직무역할'과 직무 스트레스 반응을 측정하기 위한 '개인적 긴장', 직무 스트레스 대처방식을 측정하기 위한 '개인적 자원' 등 세 가지 영역이 모두 포함된 도구를 사용하였다.

본 연구에서 간호사의 직무 스트레스를 측정하기 위한

Table 4. Partial Correlation between Emotional Labor and Sub-scales of Job Stress (N=496)

Variables	Emotional Labor	Job stress		
		Occupational roles	Personal strain	Personal resource
Emotional labor	1			
Occupational roles	.49 (< .001)	1		
Personal strain	.47 (< .001)	.62 (< .001)	1	
Personal resource	-.28 (< .001)	-.37 (< .001)	-.48 (< .001)	1

*Controlling for age.

Table 5. Partial Correlation between Emotional Labor and Sub-domains of Occupational Roles, Personal Strain and Personal Resource (n=496)

Variables	Job stress													
	Occupational roles					Personal strain					Personal resource			
	RO	RI	RA	RB	Resp.	PE	VS	PS	IS	PS	Recr.	SC	SC	R/CC
Emotional labor	.40 (< .001)	.28 (< .001)	.10 (.031)	.37 (< .001)	.43 (< .001)	.29 (< .001)	.32 (< .001)	.43 (< .001)	.30 (< .001)	.41 (< .001)	-.32 (< .001)	-.20 (< .001)	-.11 (.011)	-.14 (.002)

Note: controlling for age.

RO=role overload; RI=role insufficiency; RA=role ambiguity; RB=role boundary; Resp.= Responsibility; PE=physical environment; VS=vocational strain; PS=psychological strain; IS=interpersonal strain; PS=physical strain; Recr.=Recreation; SC=self-care; SS=social support; R/CC=ration/cognitive coping.

직무역할 영역은 5점 만점에 평균 2.83점이었고 병상규모와 병원유형에 따라 차이를 보였다. 본 연구와 다른 측정도구를 이용한 서울과 경기도 소재 종합병원의 간호사를 대상으로 한 Ko와 Kang (2006)은 3.11점, 서울시내 종합병원과 대구 시내 대학병원에서 근무하는 간호사를 대상으로 한 Chung과 Doh (2002)의 연구에서는 3.87점, Bong, So와 You (2009)의 연구에서는 3.60점으로 본 연구보다 모두 높은 점수를 보였다. 반면 동일한 도구를 사용한 Lee 등 (1999)의 연구에 의하면 회사원이 2.56점, 금융계 직원이 2.48점, 교사가 2.20점으로 간호사 보다 낮은 직무역할 스트레스를 보임으로서 인간의 생명과 직접적인 관련이 있는 직종들이 타 직종에 비해 상대적으로 스트레스가 높음을 알 수 있다. 직무 스트레스 반응을 위한 개인적 긴장 영역은 본 연구에서 5점 만점에 평균 2.81점을 보였고 Lee 등 (1999)의 연구에서는 금융계 직원이 2.83점, 회사원이 2.62점, 교사가 2.04점 순으로 나타나 직무역할 스트레스와 동일하게 다른 직종에 비해 간호사가 스트레스 반응도 높음을 알 수 있다. 직무 스트레스 대처방식을 측정하기 위한 개인적 자원 영역은 5점 만점에 평균 3.11점으로 동일한 도구를 사용한 Lee 등(1999)의 연구결과에서 교사 3.35점, 회사원 3.05점, 금융계 직원 3.02점 순으로 교사가 대처할 수 있는 자원을 가장 많이 갖고 있고, 회사원, 금융계 직원 순임을 알 수 있다. 이는 간호사가 받는 스트레스에 비해서 개인적 대처방식인 개인적 자원이 다소 부족함을 엿볼 수 있다. 따라서 향후 간호사를 위한 직무 스트레스 해소나 관리를 위한 프로그램 개발 시 개인적인 자원을 확장시킬 수 있는 방안을 마련해 주어야 할 것이다.

직무 스트레스 요인인 직무역할 영역에 속하는 6개 하부영역을 연령군에 따라 비교한 결과에 의하면 41세 이상 연령군이 가장 낮은 점수를 보였고, 25세 이하 연령군과 26~30세 연령군이 높은 점수를 보이는 경향이 있었다. 이는 Cha 등(2009), Kim (2010)과 Lee 등(1999)의 연구에서는 연령이 낮을수록 직무 스트레스가 높은 것으로 나타나 본 연구와 동일한 결과를 보였다. 개인적 긴장 영역에서도 연령군별 비교시 41세 이상 연령군의 점수가 가장 낮게 나타났고, 25세 이하 연령군과 26~30세 연령군에서 높은 경향을 보였다. 반면, 개인적 자원 영역은 36~40세 연령군과 41세 이상 연령군이 높은 점수를 보였으며, 25세 이하 연령군과 26~30세 연령군에서 낮은 경향을 보였다. 이는 Lee 등 (1999)의 연구에서 연령이 높을수록 적절한 대처자원을 갖는다는 연구결과와 유사한 결과를 보였다.

감정노동의 경우는 종교유무와 근무 병원유형에 따라 유의한 차이를 보였다. 즉 대학병원과 국공립병원에 근무하는 간호사가 유사하게 높은 점수를 보였고, 300병상 미만의 종합병원 근무자의 감정노동의 점수가 낮아 두 그룹 간에 차이가 있는 것으로 나타났다. 이는 병원 규모가 클수록 경쟁력을 좌우하는 주요한 요인 중 하나인 환자대상의 고객서비스의 질을 강조하기 때문인 것으로 사료된다. Cha 등 (2009)의 연구에서는 감정노동에 영향을 미치는 요인으로 총 임상경력, 현부서 임상경력, 근무형태와 근무부서인 것으로 나타났고, 우체국 직원을 대상으로 한 Seong (2002)의 연구에서는 연령과 근무경력에서 유의한 차이가 나타났다. 따라서 본 연구와는 다소 차이를 보였다.

직무 스트레스 중 직무역할 영역에 유의한 차이를 보인 일반적 특성은 근무기간, 결혼상태, 종교, 병원유형이었다. 근무기간이 길고 미혼인 경우와 종교를 가지고 있고 병원 규모가 작을수록 대상자의 직무 역할 스트레스정도가 낮은 것으로 나타났다. 이는 Park, Park과 Kim (2006)의 연구에서 종교가 있는 경우에 직무 스트레스가 낮다는 결과와 유사하였고, 근무기간의 경우는 Cha 등(2009)과 Lee 등 (1999)의 연구결과와 동일한 결과로 업무기간이 길면 업무에 익숙해지면서 이로 인한 스트레스는 경감되고 적절한 대처자원을 가지게 된다는 것을 반영한다. 병원유형은 감정노동과 동일하게 병원규모가 클수록 환자상태가 심각한 상황이기 때문에 병원을 이용하는 환자나 가족의 요구수준이 상대적으로 높아 간호사에 대한 기대가 높을 것으로 사료된다(Han et al., 2004).

이외에도 개인적 긴장 영역에 영향을 미치는 요인은 근무기간, 결혼상태, 학력, 병원유형과 직위로 나타났다. 학력은 대학원 졸업자가 전문대 졸업자에 비해 개인적 긴장 경험이 낮은 것으로 나타나 Cha 등(2009)의 연구와 유사하였다. 이는 학력이 높을수록 개인에 대한 자신감이 높아짐에 따라 상대적으로 긴장은 낮아지는 것으로 사료된다. 본 연구의 개인적 자원 영역에서 유의한 차이를 보인 것은 연령, 결혼상태, 종교, 근무기간과 직위로서, 연령이 높고 종교가 있으며 직업에 종사한 기간이 길수록 직위가 높을수록 적절한 대처자원을 가지게 된다는 Lee 등(1999)의 연구결과와 유사한 결과를 보였다.

감정노동과 직무역할, 개인적 긴장, 개인적 자원과의 상관관계를 분석한 결과에 의하면 감정노동은 직무역할과 개인적 긴장에서 정적 상관관계를 보였다. 직무 스트레스 중 직무역할은 개인적 긴장과 정적 상관관계를 보였으나 개인

적 긴장은 개인적 자원과는 부적 상관관계를 보였다. 이는 Kim (2010)의 연구에서 감정노동은 직무 스트레스에 유의한 정적 상관관계를 보임으로써 본 연구와 유사한 결과를 보였다. 반면 Ahn (2007)의 연구는 감정노동 정도와 직무 스트레스와의 상관관계는 상관계수가 .127로 통계적으로는 유의하지 않았으나 정적 상관관계를 보였다. 또한 본 연구에서 감정노동과 직무역할, 개인적 긴장, 개인적 자원 영역에 속한 하부 영역들 간에도 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

본 연구는 최근에 간호학 분야에서 언급되기 시작하는 감정노동이라는 개념을 조사했다는 점과 기존에 사용되었던 직무 스트레스를 직무 스트레스 요인, 직무 스트레스 반응, 직무 스트레스 대처방식으로 세분화하여 조사하였으며 특히 연령을 세분화하여 이에 따른 각 변수의 변화를 살펴 보았다는데 의의가 있다. 따라서 감정노동과 직무 스트레스를 경감시키기 위한 중재방안을 모색하는데 기초자료로 활용될 것으로 기대한다.

결론 및 제언

본 연구는 임상간호사의 감정노동과 직무 스트레스 정도 및 이들의 상관관계를 파악하기 위한 연구로 직무 스트레스를 직무 역할, 개인적 긴장, 개인적 자원 영역으로 분류하고, 각 영역에 따른 하부영역을 제시하여 구체적으로 접근하였다.

일반적 특성을 분석한 결과 대학병원과 국공립병원에 근무하는 간호사의 감정노동 점수가 유의하게 높았고, 직무 스트레스 중 직무역할 영역은 연령이 26~30세가 가장 높고, 기혼인 경우, 종교가 없는 경우, 근무기간이 길수록, 병원규모가 클수록 높게 나타났다. 개인적 긴장 영역은 근무기간이 짧을수록, 미혼인 경우, 학력이 낮을수록, 병원규모가 클수록, 일반간호사인 경우에 높은 점수를 보였다. 개인적 자원 영역은 연령이 많을수록, 기혼인 경우, 종교가 있고, 근무기간이 길수록, 직위가 높을수록 높은 점수를 보였다.

감정노동과 직무 스트레스 중 3개 영역들과의 상관관계 조사결과에 의하면 감정노동은 직무역할, 개인적 긴장과 유의한 정적 상관관계를 보였고, 직무역할은 개인적 긴장과 유의한 정적 상관관계를 보였다. 개인적 긴장은 개인적 자원과 부적 상관관계가 있는 것으로 나타났다.

결과적으로 감정노동과 직무 스트레스에 취약한 신규간호사와 30세 이하 연령군에 속한 간호사를 대상으로 역할

과부하를 줄일 수 있도록 적절한 역할 분담을 통해 신체적, 심리적 긴장을 줄이고 사회적 지지와 합리적/인지적 대처를 확대시킬 수 있는 중재 프로그램의 필요하다.

본 연구의 제한점은 감정노동과 직무 스트레스 측정도구가 다양하여 결과 변수들을 동일개념 및 동일 측정도구를 사용하여 분석하는데 어려움이 있었다. 향후 연구는 신뢰성 있고 타당한 표준화된 측정도구 개발이 요구된다.

REFERENCES

- Ahn, J. Y. (2007). *The relationship between emotional labor and job stress of clinic nurses in a specialized hospital for cancer*. Unpublished master's thesis, The Catholic University of Korea, Seoul.
- Bong, Y. S., So, H. S., & You, H. S. (2009). A study on the relationship between job stress, self-efficacy and job satisfaction in nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration, 15*(3), 425-433.
- Cha, S. K., Shin, Y. S., Kim, K. Y., Lee, B. Y., Ahn, S. Y., Jang, H. S., et al. (2009). The degrees of emotional labor and the its related factors among clinical nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research, 15*(2), 23-35
- Choe, S. R., & Jung, H. S. (2005). Meta analysis about the causal factors and the effect of job-stress of clinical nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing, 14*(1), 71-82.
- Chung, E. C., & Doh, B. N. (2002). Job stress, self-efficacy and health promoting behaviors in hospital nurses. *Journal of Korean Academy Psychiatric Mental Health Nursing, 11* (3), 398-405.
- Gray, B., & Smith, P. (2009). Emotional labour and the clinical settings of nursing care: The perspectives of nurses in East London. *Nurse Education in Practice, 9*(4), 253-261.
- Han, K. S., Kim, N. S., Kim, J. H., & Lee, K. M. (2004). Influencing factors on symptoms of stress among hospital staff nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing, 34* (7), 1307-1314.
- Hyun, S. I. (2009). *Emotional labor, emotional competence and customer-orientation in hospital nurses*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Joung, M. S., & Kim, K. J. (2006). A study on the effect of emotional labor and leader's emotional intelligence on job satisfaction and organizational commitment for nurses. *Korean Journal of Hospital Management, 11*(4), 1-18.
- Kim, H. A. (2010). Contribution of emotional labor to job stress of dietitians in school foodservice. *Korean Journal of Food Cookery Science, 26*(1), 41-53.
- Kim, M. J. (2006). A comparative study of the consequences of

- emotional labor between Korea and U.S.A.: Focused on the relationship between the hotel employees' emotional labor and their job stress. *Journal of Hotel Management*, 15(1), 35-57.
- Ko, Y. K., & Kang, K. H. (2006). A study on the relationship between self-efficacy, collective-efficacy and job stress in the nursing staff. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 12(2), 276-286.
- Lee, A. S. (2004). *A study on the influence of nurses' self-efficacy on job satisfaction*. Unpublished master's thesis, Wongwang University of Korea, Iksan.
- Lee, B. I. (2006). *Development of a model for emotional labor worker's health*. Unpublished doctoral dissertation, Seoul National University, Seoul.
- Lee, B. S., Kang, S. R., & Kim, H. O. (2007). Experience of job satisfaction in clinical nurses: Application of focus group methodology. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 37(1), 114-124.
- Lee, D., Kim, J. H., Han, W. S., Woo, J. M., Kang, D. W., & Ko, Y. G., et al. (1999). A standardization study II on Korean Version of Occupational Stress Inventory (K-OSI): Demographic variables and norm. *Journal of Korean Neuro-psychiatric Association*, 38(6), 1335-1350.
- Lee, M. A. (2005). A comparative study of how subjects' characteristics and nursing service quality influence on hospital revisiting. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 35(7), 1210-1220.
- Osipow, S. H., & Spokane, A. R. (1992). Occupational stress inventory: Manual-research version. Florida, PAR.
- Park, O. I., Park, H. R., & Kim, J. S. (2006). A study on the job stress and job satisfaction of nurses. *Korean Public Health Research*, 32(2), 105-112.
- Sandiford, P. J., & Seymour, D. (2002). Emotional labor in public house: Reflections on a pilot study. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 26(1), 57-70.
- Seong, Y. O. (2002). *Emotional labor in public service sector: Focused on employees of post office*. Unpublished master's thesis, Gyeongsang National University, Jinju.
- Yang, F. H., & Chang, C. C. (2008). Emotional labor, job satisfaction and organizational commitment among clinical nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45(6), 879-887.
- Yoon, S. J., Kim, S. P., & Kim, E. M. (2000). Emotional labor: A qualitative study of organizational norms about expressed emotion. *Korean Journal of Labor Studies*, 6(1), 215-250.