

병원간호사의 폭력경험, 감정노동, 직무 스트레스가 우울에 미치는 영향

노진희¹ · 나연경²

경북대학교 수사과학대학원¹, 경북대학교 간호대학²

Effects of Violence Experience, Emotional Labor, and Job Stress on Clinical Nurses' Depression

Noh, Jin Hee¹ · Na, Yeon Kyung²

¹Master's Degree, Forensic and Investigative Science Graduate School, Kyungpook National University, Daegu

²College of Nursing, Kyungpook National University, Daegu, Korea

Purpose: The purpose of this study was to identify the effects of violence experience, emotional labor and job stress on clinical nurses' depression and to provide suggestions for improving the quality of patient care. **Methods:** This research involved 257 clinical nurses who were working at an acute care hospital with at least 200 beds in S city and K province. Data were collected from May 23 to June 7 in 2014 and were analyzed using IBM SPSS version 21.0. **Results:** The results show that 98.1% of subjects had violence experience in the past year and the violence experience included 44.4% physical threat, 37.5% verbal violence and 18.1% physical violence. The average scores were emotional labor 3.57, job stress 3.54 and depression 21.16. There were positive correlations among violence experience, emotional labor, job stress and depression ($p < .01$). There were also significant co-relationships between depression and violence experience ($r = .21, p = .001$), between depression and emotional labor ($r = .48, p < .001$) and between depression and job stress ($r = .31, p < .001$). **Conclusion:** The results suggest that it is necessary to set up guidelines for clinical nurses to manage violence, emotional labor and job stress in order to create better working environment and to improve quality of patient care.

Key Words: Violence, Emotion labor, Job stress, Depression, Clinical nurse

서론

1. 연구의 필요성

현대사회의 발달과 생활수준의 향상으로 인해 병원을 방문하는 대상자들은 빠른 치료와 질적인 의료서비스를 원하고 있

다. 병원의료 서비스의 중요한 역할을 담당하고 있는 간호사는 전문가로서의 역할은 확대되었으나 수적인 부족, 과도한 업무량 등으로 인하여 대상자의 요구를 충족시키기에는 많은 어려움이 있으며, 이와 관련하여 간호사는 간호실무 상황에서 폭력경험, 감정노동 및 직무 스트레스를 경험하게 된다(Ahn, 2011; Kim & Cho, 2013). 간호사는 병원폭력에 가장 많이 노

주요어: 폭력, 감정노동, 직무 스트레스, 우울, 병원간호사

Corresponding author: Na, Yeon Kyung

College of Nursing, Kyungpook National University, 680 Gukchaebosang-ro, Jung-gu, Daegu 700-422, Korea.
Tel: +82-53-420-4921, Fax: +82-53-421-2758, E-mail: yoenkna@knu.ac.kr

- 이 논문은 제1저자 노진희의 경북대학교 석사학위논문 일부에 발췌한 것임.

- This article is based on part of the first author's master's thesis from Kyungpook National University.

Received: Mar 5, 2015 / Revised: Jun 14, 2015 / Accepted: Aug 18, 2015

출되는 집단으로 약 75%정도가 환자와 보호자로부터 폭력을 당한 경험이 있고, 전체 간호사의 98.3%는 언어적 폭력을, 23.4%는 신체적 폭력을 경험한 것으로 조사되었다(Ha & Cho, 2013). 또한 병원에 입원한 환자의 경우 편치 않은 심신 상태로 인하여 일상적인 경우보다 더 마음의 여유가 없을 가능성이 높기 때문에, 환자와 직면하는 간호사들이 경험하는 감정노동의 강도는 높은 것으로 보고되며, 감정노동은 우울 및 사회·심리적 건강과 관련하여 중요한 이슈로 제기되고 있다(Joung & Kim, 2006).

감정노동과 관련하여 간호사의 직무 스트레스는 간호 행위 등으로 인하여 나타날 수 있는 업무량 과중, 새로운 지식과 기술 습득, 환자들의 질적 간호요구의 증가, 불규칙한 근무 형태, 역할 갈등 등으로 병원간호사가 생리적, 심리적, 사회적 장애를 받을 정도로 부담을 느끼는 상태이며(Ahn, 2003; Gu & Kim, 1985; Yang, 2012), 간호조직 구성원들의 사기를 저하시키고 간호조직 목표 달성을 위한 자신의 능력발휘에 장애가 되거나, 많은 질병의 주요 원인이 된다(Park & Kim, 2001). 또한 과도한 직무 스트레스는 우울을 포함하여 정신적, 신체적으로 부정적인 영향을 미치며, 업무상의 생산성과 효율성을 저하시키고 의욕상실, 간호대상자에 대한 무관심, 불친절 등을 야기시켜 환자에게 양질의 간호를 제공할 수 없을 뿐 아니라 개인, 가정 및 병원 모두에게 부정적인 결과를 유발하게 된다(Ahn, 2003; Lee & Kim, 2006; Park & Choi, 2005).

특히 업무수행 중 간호사가 경험하는 폭력경험은 간호사의 삶의 질에 악영향을 줄뿐만 아니라, 병원간호사의 사기 및 생산성을 저하시키고, 환자간호에 부정적인 영향을 주며, 폭력에 노출된 경험은 우울증상 유발과 상당히 높은 관련성이 있는 것으로 보고되고 있다(Byun, Yoon, Jung-Chio, Cho & Baek, 2009; Yun, 2004). 또한 감정노동을 수행하는 간호사는 자신의 의지와는 무관하게 병원으로부터 규범화된 감정을 표현함으로써 생기는 감정적 부조화를 경험하게 되고 그 결과 우울이 유발될 수 있으며(Kim & Cho, 2013), 직무 스트레스는 질병발생에 영향을 미칠 뿐 아니라 정신건강적 측면에서 우울, 분노, 좌절 등과 같은 정신질환을 일으킬 수도 있다(Park & Choi, 2005). 간호사의 우울은 간호사 개인의 건강문제인 동시에 근무 의욕과 업무수행 능력의 감소, 간호사의 잦은 결근과 직무 불만족, 경험 있는 간호사의 이직현상 등과 같은 병원 조직의 인력 관리 문제(Williams, 1989)를 일으켜 간호사 개인의 안녕을 위협하고 간호발전 저해와 병원경영에도 많은 손실을 가져올 수 있다(Ahn, 2003).

그러나 이러한 선행연구들은 대부분 응급실, 중환자실 등 특수간호환경에 국한되어 수행되어서 일반병동 간호사에 대한 연구는 부족한 실정이다. 또한 간호사를 대상으로 한 연구에서의 폭력경험, 감정노동, 직무 스트레스 및 우울 변수와 관련하여 변수들 간의 관계가 단편적으로 이루어져 있다. 이에 본 연구에서는 특수병동과는 다르게 근무시간에 많은 환자를 돌봐야 하고, 보호자와도 상호작용을 해야 하는 일반병동 간호사를 대상으로 폭력경험, 감정노동, 직무 스트레스가 우울에 미치는 영향을 파악하여 간호사들이 안전하고 행복하게 근무할 수 있는 사회심리적 환경을 조성하고 관련 제도를 구축하는데 유용한 기초자료로 제공하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 대상자의 폭력경험, 감정노동 및 직무 스트레스를 파악한다.
- 대상자의 우울정도를 파악한다.
- 대상자의 폭력경험, 감정노동 및 직무 스트레스와 우울과의 상관관계를 파악한다.
- 대상자의 우울에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

3. 용어정의

1) 폭력 경험

임상현장에서 환자, 보호자, 의사, 기타 직원으로부터 병원 일반병동 간호사가 경험하는 불쾌하거나 모욕적인 말, 언어적 위협, 신체적 위협, 신체적 폭력, 의사의 치료가 필요한 손상 등을 의미하며(Park et al., 2001), 본 연구에서는 Yun (2004)이 개발하고 Hong (2009)이 수정·보완한 도구로 측정된 점수를 말한다.

2) 감정노동

개인의 효과적인 직무수행 또는 조직 내 적응을 위하여 자신이 경험하는 실제 감정 상태와 조직의 감정표현 규범에 의해 요구되는 감정표현에 차이가 있을 때, 자신의 실제 감정을 통제하려는 노력과 바람직해 보이는 특정한 감정을 표현하려는 노력을 의미하며(Joung & Kim, 2006), 본 연구에서는 Morris와 Feldman (1996)이 개발한 도구를 Kim (1998)가 번안하여 사용한 도구로 측정된 점수를 말한다.

3) 직무 스트레스

임상현장에서 간호사가 업무로 인해서 생리적, 심리적, 사회적 장애를 받을 정도로 부담을 느끼는 상태를 의미하며(Gu & Kim, 1985), 본 연구에서는 Gu와 Kim (1985)가 개발하고, Ahn (2003)이 수정·보완한 도구로 측정된 점수를 말한다.

4) 우울

정상적인 기분 변화로부터 병적인 기분상태까지의 연속선상에 있으며 근심, 침울함, 무력감, 무가치함을 나타내는 기분 장애를 의미하며(Yang, 2012), 본 연구에서는 Chon, Choi와 Yang (2001)이 개발한 통합적 한국판 우울척도(Center for Epidemiological Studies Depression scale; CES-D)를 사용하여 측정된 점수를 말한다.

연구방법

1. 연구설계

본 연구는 병원 일반병동 간호사의 폭력경험, 감정노동 및 직무 스트레스가 우울에 미치는 영향을 확인하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구의 대상자는 200병상 이상의 S시 병원 2곳과 K도 종합병원 1곳에 근무하는 일반병동 간호사를 대상으로 하였으며, 연구자가 직접 연구대상 병원을 방문하여 부서 책임자에게 목적, 내용 및 절차를 설명하고 허락을 받은 후 중환자실, 응급실, 수술실, 인공 신장실, 외래, 검사실, 소아과 병동, 정신과 병동을 제외한 일반병동에 근무하는 간호사로서 본 연구의 목적을 이해하고 연구참여에 서면으로 동의한 자를 대상으로 하였다.

대상자 수는 G*Power 프로그램 3.1을 이용하여 산출하였다. 상관분석 시 유의수준 .05, 효과크기 .20, 검정력 .90, 독립변수 3개로 계산한 결과 표본의 크기는 최소 255명이었으며, 탈락률을 고려하여 총 300명을 선정하였다.

3. 연구도구

1) 폭력경험

폭력경험 도구는 Yun (2004)이 개발하고, Hong (2009)이

수정·보완한 도구를 간호대학 교수 2인의 자문을 받아 일부 수정하여 사용하였다. 설문지는 총 17문항으로 언어적 폭력 4문항, 신체적 위협 6문항, 신체적 폭력 7문항으로 구성되어있으며, 폭력의 유형별로 경험여부는 가해자 구분과 폭력경험 횟수 대신 있다, 없다 로 수정하였으며, 있다는 2점, 없다는 1점으로 측정하였다. Yun (2004)의 연구에서 신뢰도 Cronbach's α 는 .86이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's α 는 .94였다.

2) 감정노동

감정노동 도구는 Morris와 Feldman (1996)이 개발하고 Kim (1998)가 번안하여 사용한 도구를 사용하였다. 설문지는 총 9문항으로 감정 노동의 빈도 3문항, 감정표현에 대한 주의 정도 3문항, 감정의 부조화 3문항으로 구성되어있으며, 각 항목은 Likert 5점 척도로, 점수가 높을수록 감정노동이 높음을 의미한다. Kim (1998)의 연구 당시 신뢰도 Cronbach's α 는 .86이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's α 는 .89였다.

3) 직무 스트레스

직무 스트레스 도구는 Gu와 Kim (1985)이 개발하고, Ahn (2003)과 Ahn (2011)이 수정·보완한 설문지를 사용하였다. 총 23문항으로 업무량 과중 5문항, 전문직으로서의 역할 갈등 4문항, 전문지식과 기술의 부족 3문항, 대인 관계상의 문제 6문항, 부적절한 대우와 보상 4문항, 밤 근무 1문항으로 구성되었다. 각 항목은 Likert 5점 척도로, 점수가 높을수록 스트레스가 높음을 의미한다. Gu와 Kim (1985)의 연구 당시 신뢰도 Cronbach's α 는 .95였다. Ahn (2003)의 연구에서는 Cronbach's α 는 .85, Ahn (2011)의 연구에서는 Cronbach's α 는 .93이었으며, 본 연구에서는 Cronbach's α 는 .91이었다.

4) 우울

우울 도구는 Chon 등(2001)이 개발한 통합적 한국판 우울척도(Center for Epidemiological Studies Depression Scale, CES-D)를 사용하였다. 각 항목은 Likert 4점 척도로 각 문항마다 0~3점으로 채점되며 4번, 8번, 12번, 16번 문항은 역산처리하였다. 총점의 범위는 0점에서 60점까지이고, 점수가 높을수록 우울정도가 심한 것을 의미한다. 본 도구에서는 15점을 우울 없음, 16~20점을 경증 우울, 21점 이상을 주요 우울로 분류한다. 통합적 CES-D의 신뢰도 Cronbach's α 는 .91이었으며, 본 연구에서 Cronbach's α 는 .92였다.

4. 자료수집

본 연구는 K대학교 생명윤리심의위원회(IRB)의 승인(승인 번호: KNU 2014-23)을 받아 시행하였으며, 자료수집기간은 2014년 5월 23일부터 6월 7일까지였다. 설문지는 익명으로 작성하게 하였으며, 대상자가 직접 자가 보고식으로 작성하도록 한 후 연구자가 직접 회수하거나 함께 배부된 봉투에 넣어 밀봉하여 우편으로 받았다. 총 300부의 설문지를 배부한 후 277부가 회수되었으며, 그 중 누락된 자료가 있는 20부를 제외한 총 257부를 최종 분석에 이용하였다.

5. 자료분석

수집된 자료는 IBM SPSS 21.0 프로그램을 이용하여 분석하였으며, 대상자의 폭력경험과 유형은 실수와 백분율, 감정노동과 직무 스트레스는 평균과 표준편차, 우울은 실수와 백분율 및 평균과 표준편차로 산출하였고, 대상자의 폭력경험, 감정노동 및 직무 스트레스와 우울과의 상관관계는 Pearson correlation coefficient, 우울에 영향 미치는 요인은 multiple liner regression을 사용하였다.

연구결과

1. 대상자의 일반적인 특성

성별은 여자가 255명(99.2%)으로 대부분을 차지하였고, 연령은 20대가 146명(56.8%)로 가장 많았으며, 30대 73명(28.4%), 40대 이상이 38명(14.8%) 순이었다. 임상경력은 1~4년 120명(46.7%)이 가장 많았으며, 현재 직위는 일반간호사가 210명(81.7%)로 가장 많았고, 책임 간호사가 35명(13.6%), 수간호사 이상이 12명(4.7%) 순으로 나타났다. 간호직 만족도에는 ‘만족 한다’ 110명(42.8%), ‘보통이다’ 123명(47.9%), ‘불만족’ 24명(9.3%)으로 나타났으며, 교육정도는 전문대학(3년제) 졸업이 175명(68.1%)으로 가장 많았고, 4년제 대학 졸업 77명(30.0%), 대학원 졸업 5명(1.9%) 순이었다(Table 1).

2. 대상자의 폭력경험, 감정노동 및 직무 스트레스

1) 대상자의 폭력경험

대상자의 98.1%가 최근 1년 이내 폭력을 경험한 것으로 나타났다으며, 복수 응답한 폭력 유형은 총 2326건으로, 경험한 폭

Table 1. General Characteristics of Subjects (N=257)

Characteristics	Categories	n (%)
Gender	Male	2 (0.8)
	Female	255 (99.2)
Age (year)	20~29	146 (56.8)
	30~39	73 (28.4)
	≥ 40	38 (14.8)
Nursing career (year)	< 1	29 (11.3)
	1~4	120 (46.7)
	5~9	42 (16.3)
	10~14	27 (10.5)
	≥ 15	39 (15.2)
Department	Medical ward	76 (29.6)
	Surgical ward	167 (65.0)
	Others	14 (5.4)
Job position	Staff nurse	210 (81.7)
	Charge nurse	35 (13.6)
	Head nurse	12 (4.7)
Religion	Christian	60 (23.3)
	Buddhism	30 (11.7)
	Catholic	31 (12.1)
	Others	1 (0.4)
	None	135 (52.5)
Marital status	Married	76 (29.6)
	Unmarried	181 (70.4)
Satisfaction of nursing	Satisfaction	110 (42.8)
	Moderate	123 (47.9)
	Dissatisfaction	24 (9.3)
Education level	College	175 (68.1)
	Undergraduate	77 (30.0)
	Graduate	5 (1.9)
Total		257 (100.0)

력의 유형으로는 신체적 위협이 1033명(44.4%)으로 가장 많았고 언어적 폭력 873명(37.5%), 신체적 폭력 420명(18.1%) 순으로 조사되었다.

신체적 위협 중 ‘힘상국은 표정을 짓는다’가 228건(88.7%)으로 가장 높은 빈도를 차지하였으며, ‘화를 내며 주변을 돌아다닌다’ 219건(85.2%), ‘병원 물건을 발로 찬다’ 165건(64.2%), ‘때리려는 자세를 취한다’ 170건(66.1%), ‘물건을 던지려는 자세를 취한다’ 148건(57.6%), ‘나를 맞추려는 것은 아니지만 물건을 던진다’ 103건(40.1%) 순으로 나타났다.

언어적 폭력 중 ‘반말을 한다’가 249건(96.9%)으로 가장 높은 빈도를 차지하였으며, ‘소리를 지른다’ 246건(95.7%), ‘욕을 한다’ 220건(85.6%), ‘협박을 한다’ 158 (61.5%) 순으로 확인되었다.

Table 2. Violence Experience of Subjects

(N=257)

Types	Categories	Yes	No
		n (%)	n (%)
Verbal violence [†]	Calling names	220 (85.6)	37 (14.4)
	Shouting	246 (95.7)	11 (4.3)
	Impolite speech	249 (96.9)	8 (3.1)
	Threatening	158 (61.5)	99 (38.5)
Physical threat [†]	Assuming beat attitude	170 (66.1)	87 (33.9)
	Assuming throwing attitude	148 (57.6)	109 (42.4)
	Grim face	228 (88.7)	29 (11.3)
	Throwing stuff	103 (40.1)	154 (59.9)
	Kicking hospital stuff	165 (64.2)	92 (35.8)
	Families getting angry and wander about a ward	219 (85.2)	38 (14.8)
Physical violence [†]	Struck by throwing stuff	43 (16.7)	214 (83.3)
	Kicking or beating	65 (25.3)	192 (74.7)
	Push	84 (32.7)	173 (67.3)
	Grabbed throat	15 (5.8)	242 (94.2)
	Scratched on the face	83 (32.3)	174 (67.7)
	Bite	57 (22.2)	200 (77.8)
	Spit on my face	73 (28.4)	184 (71.6)

[†] Multiple responses.

신체적 폭력 중 ‘나를 밀쳤다’가 84건(32.7%)으로 가장 높은 빈도를 차지하였으며, ‘나를 할킨다’ 83건(32.3%), ‘나를 향해 침을 뱉는다’ 73건(28.4%), ‘나를 때리거나 발로 찬다’ 65건(25.3%), ‘나를 문다’ 57건(22.2%), ‘나를 향해 물건을 던져 맞힌다’ 43건(16.7%), ‘내 먹살을 잡았다’ 15건(5.8%) 순으로 나타났다(Table 2).

2) 대상자의 감정노동

대상자의 감정노동은 5점 척도에서 평균 3.57±0.89점으로 나타났으며, 하위영역에서는 감정노동의 빈도 3.79±0.85점, 감정표현에 대한 주의정도 3.69±0.88점, 감정적 부조화 3.24±0.95점 순이었다(Table 3).

3) 대상자의 직무 스트레스

대상자의 직무 스트레스는 5점 척도에서 평균 3.54±0.94점으로 나타났으며, 하위영역에서는 업무량 과중 3.82±0.89점, 전문지식과 기술의 부족 3.51±0.92점, 대인관계상의 문제 3.51±0.96점, 전문직으로서의 역할갈등 3.50±0.88점, 밤 근무 3.43±1.147점, 부적절한 대우와 보상 3.36±0.98점 순이었다(Table 3).

3. 대상자의 우울

대상자의 우울점수는 0~60점에서 평균 21.16±9.53점으로 나타나 주요 우울수준이었으며, 우울 없음은 29.6%, 경중

우울수준은 19.1%, 주요 우울수준은 51.4%로 조사되었다 (Table. 3).

4. 대상자의 폭력경험, 감정노동 및 직무 스트레스와 우울과의 상관관계

대상자의 폭력경험, 감정노동 및 직무 스트레스와 우울과의 상관관계는 정적 상관관계가 나타났으며, 우울과 폭력경험 (r=.21, p=.001), 우울과 감정노동(r=.48, p<.001), 우울과 직무 스트레스(r=.31, p<.001)는 통계적으로 모두 유의하였다(p<0.01)(Table 4).

5. 우울에 영향을 미치는 요인

대상자의 우울에 미치는 영향 요인을 파악하기 위해 관련성이 있는 변수인 폭력경험, 감정노동 및 직무 스트레스를 독립 변수로 하여 다중회귀분석을 실시한 결과 감정노동(β=.43, p<.001)이 우울에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 감정노동이 높을수록 우울이 증가하며, 설명력은 23%였다(Table 5).

논 의

본 연구는 병원 일반병동 간호사가 경험하는 폭력, 감정노동 및 직무 스트레스가 우울에 미치는 영향을 파악하여 적절한 대처 전략을 마련하는데 기초자료로 제공하고자 시도되었다.

Table 3. Emotional Labor, Job Stress, and Depression of Subjects

(N=257)

Variables	M±SD	n (%)	Range
Emotional labor	3.57±0.89		1~5
Frequency of emotional labor	3.79±0.88		
Attentiveness to emotional display	3.69±0.88		
Emotional dissonance	3.24±0.95		
Job stress	3.54±0.94		1~5
Excessive workload	3.82±0.89		
Role conflict as a specialist	3.50±0.88		
Lack of expert knowledge and skills	3.51±0.92		
Interpersonal relationship problems	3.51±0.96		
Unfair treatment and insufficient compensation	3.36±0.98		
Nighttime work	3.43±1.15		
CES-D	21.16±9.53		0~60
No depressive symptoms (≤ 15)	10.28±3.13	76 (29.6)	
Mild depressive symptoms (16~20)	17.80±1.41	49 (19.1)	
Mild depressive symptoms (16~20)	17.80±1.41	132 (51.4)	

CES-D=Center for Epidemiological Studies Depression Scale.

Table 4. Correlations between Experienced Violence, Emotional Labor, Job Stress, and Depression

(N=257)

Variables	Depressive symptom	Experienced violence	Emotional labor	Job stress
	r	r	r	r
Depressive symptom	1			
Experienced violence	.21**	1		
Emotional labor	.48**	.35**	1	
Job stress	.31**	.31**	.53**	1

**p<.01.

Table 5. Predictors for Depression

(N=257)

Variables	B [†]	SE	β	t (p)
(Constant)	-7.47	4.02		-1.86 (.065)
Experienced violence	0.09	0.14	.04	0.67 (.506)
Emotional labor	0.69	0.11	.43	6.52 (.001)
Job stress	0.05	0.04	.07	1.11 (.269)

R²=.240, Adjusted R²=.231, F=26.69, p<.001

SE=standard errors; [†] Unstandardized coefficients.

본 연구결과 병원간호사의 대부분인 98.1%가 최근 1년간 폭력경험이 있는 것으로 조사되었다. 이는 Kim 등(2005)과 Hong (2009)의 연구에 따르면 같은 기간 동안 각각 81.7%, 97.4%가 폭력을 경험한 것으로 보고되어 병원간호사의 폭력에 대한 노출이 증가하고 있음을 알 수 있다. 경험한 폭력의 유형으로는 화를 내며 주변을 돌아다닌다, 병원 물건을 발로 찬다, 때리려는 자세를 취한다, 물건을 던지려는 자세를 취한다, 나를 맞추려는 것은 아니지만 물건을 던지다 등의 신체적 위협이 가장 많았으며, 그 다음으로 언어적 폭력, 신체적 폭력

순으로 나타났다. 선행연구로는 간호사를 대상으로 폭력경험에 대한 조사연구에서 언어적 폭력경험이 더 많았으며(Hong, 2009), 응급실 간호사를 대상으로 한 연구에서도 언어적 폭력경험이 더 많은 것으로 확인되었다(Kim, 2007). 반면 Yun (2010)은 정신병동과 일반병동 간호사를 대상으로 조사한 결과 정신병동은 신체적 위협, 일반병동은 언어적 폭력이 더 많이 발생한다고 보고하였다. 병원간호사가 경험한 폭력 유형이 정신병동을 제외한 다른 근무부서에서는 본 연구결과와 다르게 나타났는데, 이는 신체적 위협의 폭력이 증가하고 있는 것

으로 생각되며, 스트레스를 많이 받고 있는 입원 환자 및 보호자들이 가장 자주 대면하고 표현할 수 있는 병원간호사에게 불안함, 짜증 등을 표출한 결과로 추정된다.

감정노동은 총 9문항 5점 척도로 측정된 결과 평균 3.57점으로 나타났다. 이러한 결과는 동일한 도구를 사용하여 400~500병상 사이의 대학 및 일반 종합병원 세 곳에 근무하고 있는 간호사 300명을 대상으로 한 Kim과 Lee (2014)의 연구결과에서 평균 3.08점으로 나타난 것보다 높은 수준이며, 부산, 경남 지역 4개의 종합병원과 2개의 상급종합병원에서 근무하고 있는 간호사 233명 대상으로 실시한 Hong (2014)의 연구에서 나타난 평균 3.1점보다 높았다. 또한, 치과위생사 298명을 대상으로 실시한 Moon (2013)의 연구에서 평균 3.28점이었고, Yi (2004)의 노인전문요양시설의 생활지도원 325명을 대상으로 실시한 연구에서 평균 2.72점으로 보고하였다. 이는 병원간호사의 경우 병원 고객들에게 친절한 응대뿐만 아니라 환자 및 보호자를 관리·감독해야 하는 일이 많기 때문에 다른 직종에 비해 간호사의 감정노동 점수가 높게 나타난 것으로 생각된다.

감정노동을 하위영역별로 확인한 결과 5점 만점에 평균 점수가 감정노동 빈도 3.79점, 감정표현에 주의정도 3.69점, 감정적 부조화 3.24점으로, 같은 도구를 사용한 Kim과 Lee (2014)의 연구에서 감정노동 빈도 3.32점, 감정표현에 대한 주의정도 3.12점, 감정의 부조화 2.80점이었고, Hong (2014)의 연구에서도 감정노동 빈도가 높은 점수를 차지하였고, 감정표현에 주의정도, 감정적 부조화 순이었다. 이처럼 감정노동의 빈도가 다른 감정노동의 하위영역보다 높게 나타난 것은 병원 간호사의 직무특성상 신체적, 정신적으로 불편한 대상자를 돌봐주어야 한다는 사명감과 의료 서비스를 받는 대상자 요구에 부응하기 위한 노력에 대한 감정노동의 결과로 추정된다.

간호사의 직무 스트레스는 5점 척도에서 평균 3.54점으로 조사되었고, 업무량 과중이 평균 3.82점으로 하위영역에서 가장 높게 측정되었다. 이는 동일한 도구를 사용하여 4개의 대학병원의 간호사 304명을 대상으로 연구한 Ahn (2003)의 연구에서 직무 스트레스 평균 3.74점, 업무량 과중이 평균 3.89점으로 가장 높게 측정된 연구와 일개 대학병원에서 직무 스트레스와 월경전증후군과의 관계를 조사한 연구(Ahn, 2011)에서 직무 스트레스가 3.71점, 업무량 과중이 평균 3.99점으로 높게 나타난 것과 유사한 결과이다. 또한 다른 도구를 이용하여 간호사의 직무 스트레스를 분석한 Yoon (2004)의 연구에서 평균 3.85점, Park과 Kim (2001)의 연구에서 평균 2.5점으로 보고하여, 본 연구와 약간의 점수 차이는 있으나 일정수

준 이상의 점수가 확인되어 간호사의 직무 스트레스가 중간수준 이상인 것을 알 수 있다. 또한, 간호사가 업무량이 과중하다고 인식하는 것은 주어진 일이 너무 많아 적절한 간호행위를 시행하지 못하거나, 인력부족으로 충분한 간호업무를 할 수 없기 때문으로 생각되어진다.

우울은 평균 21.16점으로 주요 우울수준이었다. 3개 대학병원에서 근무하고 있는 간호사 514명을 대상으로 우울수준을 측정된 연구(Kim & Cho, 2013)에서는 평균 19.06점으로 경증 우울수준을 나타냈고, 3차 종합병원에서 근무하는 6개월 이상의 간호업무 경력이 있는 간호사 369명을 대상으로 실시한 Lee, Yoon과 Lee (2012)의 연구에서는 평균 14.1점으로 우울 없음으로 조사되었다. 이러한 다양한 점수분포는 대상자의 병원 규모 및 지역별 차이가 있는 것으로 생각된다. 또한, Lee 등(2012)의 연구에서 평균 우울 점수는 낮았으나, 대상자의 40.9%가 경증 및 주요우울 증상을 경험한다고 보고하여, 대부분의 연구에서 간호사가 우울 상태가 있는 것으로 나타났다. 주로 경증 이상의 우울 수준을 나타내어 우울에 대한 지속적인 간호중재가 필요할 것으로 생각된다.

간호사의 폭력경험, 감정노동 및 직무 스트레스는 우울과 정적 상관관계가 있는 것으로 확인되었다. 이는 Kim과 Cho (2013)가 감정노동과 우울의 정적 상관성을 보고한 것과 직무 스트레스와 우울이 정적 상관관계가 있다고 한 Kim, Hyun과 Kim (2009)의 연구와도 일치된 결과로서 감정노동에 대한 간호사의 대응 및 교육과 직무 스트레스의 관리 및 우울과의 지속적 연구가 필요한 것으로 사료된다. 또한, 청소년을 대상으로 폭력경험과 우울을 측정된 연구(Shin, Lee, & Kim, 2014), 일부 서비스직종 근로자의 폭력경험과 우울증상에 대한 연구(Byun et al., 2009) 등은 이루어지고 있으나 간호사를 대상으로 한 폭력경험과 우울과의 상관성 관한 연구는 거의 이루어지지 않고 있으므로 이와 관련된 반복연구가 필요하다.

간호사의 감정노동이 우울에 영향을 미치는 요인으로 확인되었는데, 이는 간호사를 대상으로 한 Kim과 Cho (2013)의 연구에서 감정노동 수준이 높을수록 우울수준이 높다고 보고된 것과 유사한 결과이며, 일부 은행업 종사자를 대상으로 한 연구(Chu, Ryou, Bae, Song, Lee, & Kim, 2010), 미용업 관련 종사자를 대상으로 한 Kang과 Cho (2011)의 연구에서도 일관된 결과를 보고하였다. 이는 감정노동을 수행하는 근로자의 경우 본인의 의지와 관계없이 조직에서 요구하는 감정으로 인한 감정 표현의 차이를 경험하게 되며, 매순간 환자 및 보호자를 대하는 간호사는 빈도 또한 높아 이로 인해 우울이 나타날 수 있다(Kang & Cho, 2011).

본 연구결과 직무 스트레스는 우울과 정적 상관성은 있었으나 우울에 영향을 미치는 요인변수로는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 반면 Park과 Choi (2005)는 직무 스트레스가 우울에 영향을 미치는 것으로 보고하였는데, 이는 선행연구의 대상자 연령이 30대가 44.6%로 가장 많았으나 본 연구는 20대가 56.8%로서 대상자의 연령에 따른 차이로 추정되므로 추후 연령층을 고려한 반복연구가 필요하다.

따라서 병원간호사들의 우울수준을 낮추기 위해서는 감정노동을 최소화할 수 있는 방안뿐만 아니라 병원 내 폭력으로부터 보호할 수 있는 제도적 장치와 체계적인 관리가 필요하다고 생각된다.

결론 및 제언

본 연구는 병원 일반병동 간호사의 폭력경험, 감정노동 및 직무 스트레스와 우울과의 관계를 파악하고자 실시하였다. 연구결과 간호사의 폭력경험, 감정노동 및 직무 스트레스는 우울과 통계적으로 유의한 정적 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 감정노동은 우울에 유의하게 영향을 미치는 요인으로 확인되었다. 따라서 병원간호사의 폭력경험을 지속적으로 파악하고 병원 내규와 교육을 통하여 폭력으로부터 보호되어 안전하게 근무할 수 있는 환경이 제공되어야 하며, 간호사의 감정노동과 직무 스트레스 요인을 파악하여 근무조건개선, 소모임, 멘토링 등 긍정적인 대처방법과 우울수준을 낮추기 위한 방법으로 정기적인 우울증 검사와 관리, 사람들과의 상호작용, 자기관리 등의 건강한 정신건강을 유지할 수 있는 적극적이고 체계적인 중재방법을 개발하고 조직과 병원간호사가 함께 노력할 필요가 있다.

본 연구는 일부 병원의 병동간호사 중 연구참여에 동의한 자를 임의표집으로 조사한 것이므로 연구결과를 일반화하기 위해서는 표본을 달리한 반복연구가 필요하다. 또한, 후속연구로서 병원간호사의 폭력경험, 감정노동 및 직무 스트레스를 감소시키고, 효율적인 관리를 위한 교육 프로그램 개발을 제안한다.

REFERENCES

- Ahn, A. K. (2011). *Job Stress and premenstrual syndrome of staff nurse in a general hospital*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Ahn, M. K. (2003). *The effect of nurse's job stress on health practice behavior*. Unpublished master's thesis, Yonsei University, Seoul.
- Byun, C. B., Youn, K. W., Jang-Choi, K. H., Cho, Y. H., & Paek, D. M. (2009). Depression symptoms of workplace violence exposed subjects in Korea. *Korean Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 21(4), 314-323.
- Chon, K. K., Choi, S. J., & Yang, B. C. (2001). Integrated adaptation of CES-D in Korea. *Korean Journal of Health Psychology*, 6(1), 59-76.
- Chu, S. H., Ryou, H. C., Bae, K. J., Song, J. C., Lee, S. J., & Kim, I. A. (2010). Association between emotional labor and symptoms of depression among bankers. *Korean Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 22(4), 316-323.
- Gu, M. O., & Kim, M. J. (1985). An analytical study of work stress among clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 15(3), 39-49.
- Ha, E. H., & Cho, J. Y. (2013). Coping styles toward hospital violence in clinical nurses: an application of Q methodology. *Journal of Korean Adult Nursing*, 24(3), 263-274.
- Hong, E. Y. (2014). Factors affecting nurse's health promoting behavior: Focusing on self-efficacy and emotional labor. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 23(3), 154-162. <http://dx.doi.org/10.5807/kjohn.2014.23.3.154>
- Hong, M. J. (2009). A study on nurses experience of violence. Unpublished master's thesis, Eulji University, Daejeon.
- 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), 1-48.
- Kang, L. L., & Cho, H. S. (2011). Relationship of professional identity, emotional labor and depression in beauty business workers. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*, 12(7), 3030-3038. <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2011.12.7.3030>
- Kim, J. H., Hyun, M. Y., Kim, S. Y. (2009). Job stress, depression, social support and coping strategies of clinical nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 18(2), 219-231
- Kim, K. O., & Cho, Y. C. (2013). The relationship between emotional labor and depression symptoms among nurses in university hospitals. *Journal of the Korea Academia Industrial cooperation Society*, 14(8), 3794-3803. <http://dx.doi.org/10.5762/KAIS.2013.14.8.3794>
- Kim, M. J. (1998). Effect of the hotel employee's emotional labor upon the job-related attitudes. *Tourism Research*, 21(2), 129-141.
- Kim, M. Y., Kim, S. H., & Lim, S. H. (2005). A study of workplace violence by nurses. *Nursing Science*, 17(2), 33-44.
- Kim, S. H., & Lee, M. E. (2014). Effects of emotional labor and communication competence on turnover intention in nurses. *Journal of Korean Academy Nursing Administration*, 20(3),

- 332-341. <http://dx.doi.org/10.11111/jkana.2014.20.3.332>
- Lee, A. S., Yoon, C. K., & Lee, J. M. (2012). Influence ego-resilience and social support on the depression of hospital nurses, *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 21(1), 46-54.
- Lee, W. H., & Kim, C. J. (2006) The relationship between depression, perceived stress, fatigue and anger in clinical nurses, *Journal of Korean Academy of Nursing*, 36(6), 925-932.
- Moon, S. J. (2013). *Effect of dental hygienist's emotional labor on job stress and turnover intention*. Unpublished master's thesis, Wonkwang University, Iksan.
- Morris, J. A., & Feldman, O. C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21.
- Park, E. O., Kang, S. J., Lee, E. K., Ji, E. J., & Baeg, C. H. (2001). Violence experience of clinical nurse in the hospital, *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 7(2), 187-202.
- Park, H. E., & Choi, S. C. (2005). A study on effects employees' socio-emotional problems on stress, depression, and self-esteem, *Korean Journal of Social Welfare*, 12, 1-22.
- Park, S. A., & Kim, J. H. (2001). Job stress and social support according to types of behavior pattern: A study of staff nurses in general hospital, *The Journal of Korean Nursing Administration Academic Society*, 7(2), 349-359
- Shin, S. C., Lee, J. C., & Kim, S. S. (2014). Moderating effect of juvenile resilience related to effects of juvenile school violence experiences on depression. *Journal of Korean Society for Youth Protection and Guidance*, 21, 151-170
- Williams, C. A. (1989). Empathy and burnout in male and female helping professionals. *Research in Nursing & Health*, 12, 169-178. <http://dx.doi.org/10.1002/nur.4770120307>
- Yi, Y. C. (2004). *A study on the influence of care worker's emotional labor on their burn-out in the skill nursing home for old*. Unpublished master's thesis Yonsei University, Seoul.
- Yoon, S. H. (2004). The effect of organizational managerial characteristics and job characteristics on job stress and job effectiveness: a survey on clinical nurse, *Korean Journal of Industrial and Organizational Psychology*, 17(3), 451-466.
- Yun, J. S. (2004). *A study of violence experience from patients and their families and job satisfaction of emergency department nurses*. Unpublished master's thesis, Ulsan University, Ulsan.
- Yun, Y. K. (2010). *A study on the correlation between violence experience, assertiveness and burnout of nurses working in psychiatric wards*. Unpublished master's thesis, Ewha Womans University, Seoul.