

임상간호사의 포커싱적 태도와 감정노동이 간호업무성과에 미치는 영향

유승연¹⁾ · 유정희²⁾

¹⁾한남대학교 간호학과 부교수, ²⁾가톨릭대학교 대전성모병원 호스피스 팀장

The Influence of Focusing Manner and Emotional Labor on Nursing Performance of Clinical Nurses

Yoo, Seung Yeon¹⁾ · Yu, Jung Hee²⁾

¹⁾Associate Professor, Department of Nursing, Hannam University

²⁾Hospice Team Leader, The Catholic University of Korea, Daejeon St. Mary's Hospital

Purpose: Focusing manner is very powerful mind-body self-help and self-awareness competence. So focusing manner may affect nurses' emotional labor and nursing performance, but few are known about it to date. The purpose of this study was to identify the degree of focusing manner, emotional labor, nursing performance of clinical nurses, and the factors that affect nursing performance. **Methods:** In order to collect data, structured questionnaires were administered to 212 nurses who worked at 2 university hospitals located in D city. Data were analyzed by t-test, ANOVA, correlation and multiple regression using SPSS/WIN 20.0. **Results:** Nursing performance had positive relationship with focusing manner ($r=.45, p<.001$), and negative relationship with emotional labor ($r=-.25, p<.001$). And the most prediction factor influencing nursing performance was focusing manner ($\beta=.41, p<.001$) and the other factors were age ($\beta=.30, p=.002$), and emotional labor ($\beta=.14, p=.012$). The total variance was 37.1% by those predictors ($F=25.87, p<.001$). **Conclusion:** Based on the results of this study, it is necessary to develop and educational program on focusing manner-oriented psychotherapy in order to improve the nursing performance. Also, the management system for controlling emotional labor needs to be set up for nurses in clinical settings.

Key words: Focusing Manner, Emotional Labor, Nursing Performance, Nurses

I. 서론

1. 연구의 필요성

최근 사회 환경의 급격한 발전과 더불어 건강소비자의 의료 수준에 대한 기대치가 점차 상승하고 있다. 이에 따라 의료 기관간의 경쟁도 심화되고 있어 의료서비스의 질을 향상시키고 동시에 업무의 효율성도 증진시켜야 하는 것이 오늘날 모든 병원이 해결해야 할 최우선 과제이다[1]. 병원업무의 효율

성을 증진시키기 위해서는 병원의 인적 자원 중 가장 큰 비중을 차지하며 전반적인 병원 이미지를 결정하고 의료서비스의 질적 향상에서 중요한 역할을 담당하는 간호 인력에 대한 관리가 매우 중요하다[2]. 특히 간호사는 병원 근무자 중에서도 환자와 가장 밀접한 관계에 있으며 병원업무의 효율성에 중요한 영향을 미치는 인력이므로 병원의 업무성과와 직결된다[3]. 간호사가 간호업무를 수행함에 있어 전문성을 바탕으로 얼마나 합리적으로 그 역할을 잘 수행했는지 확인하는 지표를 간호업무성과라고 하는데[4] 간호업무성과는 간호의 질적 측

주요어: 포커싱적 태도, 감정 노동, 간호업무성과, 간호사

Corresponding author: Yu, Jung Hee

The Catholic University of Korea, Daejeon St. Mary's Hospital, 64, Daeheung-ro, Jung-gu, Daejeon 34943, Korea.
Tel: 82-42-220-9004, Fax: 82-42-252-3325, E-mail: smallblossom@hanmail.net

투고일: 2017년 9월 22일 / 심사완료일: 2017년 10월 13일 / 게재확정일: 2017년 11월 8일

면을 측정할 뿐만 아니라 병원조직의 업무성과를 측정하는 데에도 기여하기 때문에 최근 들어 중요한 개념으로 대두되고 있다. 즉, 간호업무성과의 저하는 비단 환자에게 양질의 간호가 제공되지 않았음을 의미할 뿐만 아니라, 병원업무의 생산성이나 효율성을 떨어뜨려 조직의 발전을 저해시키는 원인이 될 수 있다[5]. 이러한 간호업무성과 영향요인에 관한 선행연구에서는 주로 리더십, 임파워먼트, 의사소통 능력, 극복력 등이 보고되고 있으나[1,4,5], 최근 환자의 권리가 중요시되고, 환자나 보호자의 만족을 위해 적절한 감정을 표현하고 행동하도록 교육받는 간호사의 감정노동이 더욱 강조됨에 따라 간호사의 감정노동 역시 간호업무성과에 영향을 줄 수 있는 요인으로 부각되고 있다[4].

감정 노동은 조직이 요구하는 감정표현 규범에 맞도록 고객에게 자신의 감정이나 느낌을 통제하거나 바람직해 보이도록 조절하여 표출하는 것으로[6], 대부분의 감정 노동자들은 그들이 수행하는 업무의 특성상 감정표출 행위가 조직의 이윤창출에 직접적인 영향을 미치게 되기 때문에[7] 고객 앞에서 긍정적인 감정을 느끼는 것처럼 거짓 연기하거나 자신이 실제로 느끼는 부정적인 감정은 참아야 할 때가 많다[2]. 간호사 역시 감정노동자로서 지속적인 감정노동은 감정고갈, 비인격화, 개인성취감 저하, 의욕상실로 이어져 의료 서비스의 질적 저하를 초래하며, 감정노동의 정도가 높을수록 직무 스트레스와 소진, 이직의도가 높고, 감정노동이 낮을수록 직무만족이 높게 나타났다[2,6,7]. 호텔 종사원과 같은 타 감정노동자의 경우 감정노동은 직무 성과에도 영향을 미치는 것으로 나타나[8], 간호업무성과 향상을 위해서는 간호사의 감정노동을 조절해야 할 필요성이 제기되고 있다.

한편, 감정노동의 중요성이 부각되면서 상담자, 교사, 호텔 종사자 등 타 서비스 산업에서는 이들의 감정노동 감소를 위해 보다 적극적이며 긍정적인 대응전략들을 마련하고 있는데, 그 중 하나가 포커싱(focusing)적 태도이다[9-11]. 포커싱적 태도란 자신의 몸에 초점을 맞추어 주의를 기울이면서 몸에서 느껴지는 감각을 중요하게 여기며 생활하고, 일상적으로 발생하는 문제에 대해 한걸음 뒤에서 여유를 가지고 바라보는 태도를 의미한다[10]. 즉, 내 몸에서 전해지는 느낌에 초점을 맞추고, 주의를 기울여 그 느낌을 알아차려주고, 있는 그대로 수용하지만 그 느낌이나 문제로부터 일정한 거리를 두는 태도로[11], 많은 선행연구에서 포커싱적 태도는 자기효능감과 사회적 기술, 신뢰감, 자기실현에 영향을 미치는 것으로 나타났다[9-11]. 즉, 포커싱적 태도가 높을수록 자신을 있는 그대로 수용하고 스트레스를 낮게 지각할 뿐만 아니라 바람직한 대처 및 소망적 사고전략을 취하며[10], 감정노동자에게서 포커싱

적 태도는 정서조절 및 직무만족도에도 영향을 미친다[11].

따라서 포커싱적 태도는 자신의 감정을 있는 그대로 받아들이며 동시에 감정의 폭을 줄이거나, 바라보는 관점에 변화를 주고자 노력함으로써 서비스 산업 종사자의 감정노동을 경감시키는 대안으로 고려될 수 있으며, 간호사 역시 감정노동을 하는 직업군에 속하므로 간호사의 포커싱적 태도는 감정노동을 낮추고 간호업무성과를 높일 수 있을 것으로 기대된다. 그러나 간호사를 대상으로 포커싱적 태도와 감정노동과의 관계를 살펴본 연구는 찾아볼 수 없었으며, 이들이 간호업무성과에 어떠한 영향을 미치는 지에 대한 연구도 전무한 실정이다. 이에 본 연구에서는 임상간호사의 포커싱적 태도, 감정노동 및 간호업무성과를 확인하고, 이들 변인간의 관계를 규명하며, 간호업무성과에 미치는 영향을 확인함으로써 포커싱적 태도를 강화시켜 감정노동을 감소시킬 수 있는 프로그램을 개발하여 궁극적으로는 감정노동으로 인해 초래될 수 있는 부적절한 간호업무성과를 개선하고 병원경영과 업무성과를 향상시키기 위한 방안을 마련하는데 필요한 기초자료를 제공하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구는 임상간호사의 포커싱적 태도, 감정노동 및 간호업무성과에 대해 파악하고, 이들의 관계를 확인하며, 간호업무성과에 미치는 영향을 파악하기 위한 것으로 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 임상간호사의 일반적 특성 및 포커싱적 태도, 감정노동 및 간호업무성과 정도를 파악한다.
- 2) 임상간호사의 일반적 특성에 따른 포커싱적 태도, 감정노동 및 간호업무성과의 차이를 파악한다.
- 3) 임상간호사의 포커싱적 태도, 감정노동 및 간호업무성과 간의 상관관계를 파악한다.
- 4) 임상간호사의 간호업무성과에 영향을 미치는 요인을 파악한다.

II. 연구방법

1. 연구설계

본 연구는 임상간호사의 포커싱적 태도, 감정노동, 간호업무성과의 정도를 확인하고, 이들 간의 상관관계를 조사하며, 포커싱적 태도와 감정노동이 간호업무성과에 미치는 영향을 파악하기 위한 서술적 조사연구이다.

2. 연구대상

본 연구의 대상자는 D시에 소재한 대학병원 2곳에 근무하는 간호사 중에서 본 연구의 목적을 이해하고 참여에 동의한 212명을 대상으로 하였다. 대상자 수는 G*Power 3.1.9.2 프로그램을 이용하여 산출하였으며, 최소 표본 크기는 184명이었다. 본 연구에서는 탈락률 약 20%를 감안하여 230명에게 설문지를 배부하였고, 225부가 회수되었다. 이 중 불성실한 응답을 제외한 212부를 최종분석에 사용하였다.

3. 연구도구

1) 포커싱적 태도

포커싱적 태도는 한국판 포커싱적 태도척도(Korean Focusing Manners Scale: KFMS)를 사용하였는데, 이는 Joo 등 [12]이 일본에서 개발된 Focusing Manners Scale (FMS)을 참조하여 한국인에게 맞게 개발한 척도이다. 이 도구는 4요인 35문항으로 구성되어 있는데, 자신의 신체감각에 주의를 기울이고 그 느낌에 집중하는 태도인 '체험과정 주위와 음미하기' 14문항, 느낀 감각을 수용하여 행동으로 표현하는 태도인 '체험과정 수용과 행동하기' 10문항, 고민이나 문제발생 시 이로 인한 신체감각을 쉽게 알아차리는 태도인 '체험 지각하기' 6문항, 그리고 고민으로부터 적절한 거리를 두고 마음의 여유를 가지려는 태도인 '적절한 거리두기' 5문항이다. 매우 그렇지 않다 1점에서 매우 그렇다 5점까지 Likert 5점 척도로 측정된 값으로 점수가 높을수록 포커싱적 태도가 높음을 의미한다. 개발자의 승인을 구한 후에 사용하였으며, Joo 등 [12]의 도구를 사용한 Jung 등 [13]의 연구에서 전체 신뢰도 Cronbach's α 는 .85였으며, 본 연구에서는 .78로 나타났다.

2) 감정노동

감정노동은 Morris와 Feldman [14]의 연구를 바탕으로 Jung [15]이 수정·보완한 측정도구를 사용하였다. 이 도구는 4요인 12문항으로 구성되어 있는데, 조직의 목적을 위해 자신의 의도와는 상관없이 긍정적, 중립적, 때로는 부정적인 감정과 같이 다양한 감정을 표현해야 하는 '감정표현에 대한 다양성' 3문항, 조직에서 요구하는 감정표현의 규범(강도, 지속기간)이 얼마나 강한지를 나타내는 '감정표현에 대한 주의 정도' 3문항, 감정노동이 얼마나 자주 발생하는지를 묻는 '감정표현의 빈도' 3문항, 그리고 실제로 개인이 느끼는 감정과 조직이 요구하는 감정표현규범에 의한 감정 사이의 갈등을 의미하는 '감정의 부조화' 3문항이다. 매우 그렇지 않다 1점에서 매

우 그렇다 5점까지 Likert 5점 척도로 측정된 값으로 점수가 높을수록 감정노동의 정도가 높음을 의미한다. 개발자의 승인을 받은 후에 사용하였으며, Jung [15]의 수정 도구를 사용한 Lee와 Lee [16]연구에서 전체 신뢰도 Cronbach's α 는 .81이었으며, 본 연구에서는 .78로 나타났다.

3) 간호업무성과

간호업무성과는 Ko 등[3]이 개발한 측정도구를 사용하였다. 이 도구는 업무수행능력 7문항, 업무수행 태도 4문항, 업무수준 향상 3문항, 간호과정 적용 3문항의 총 17문항으로 구성되어 있다. 매우 그렇지 않다 1점에서 매우 그렇다 5점까지 Likert 5점 척도로 측정된 값으로 점수가 높을수록 간호업무성과 정도가 높음을 의미한다. 개발자의 승인을 받은 후에 사용하였으며, Ko 등[3]의 연구에서 전체 신뢰도는 Cronbach's α 는 .92였으며, 본 연구에서는 .93으로 나타났다.

4. 자료수집방법

본 연구의 자료수집기간은 2017년 3월 22일부터 2017년 6월 7일까지로, 자료수집을 위해 본 연구자들이 D시에 소재하는 대학병원들을 직접 방문하여 병원 간호부에 연구의 목적과 의의를 설명하고 협조를 얻어 실시하였다. 간호사들을 직접 만나 연구목적과 설문내용을 설명한 후 연구참여를 자발적으로 결정하여 희망할 경우 서면동의를 받은 후에 참여하도록 하되, 연구참여 중 언제라도 원하지 않으면 철회할 수 있으며, 그로 인한 어떠한 불이익도 없음을 설명하였다. 연구참여자에게는 소정의 사은품을 제공하였으며, 연구대상자의 윤리적 보호를 위해 H대학교 기관생명윤리위원회의 승인(HNU: 16-06-02 -0227)을 받아 연구를 진행하였다.

5. 자료분석방법

수집된 자료는 SPSS/WIN 20.0 프로그램을 이용하여 다음과 같이 통계처리 하였다.

- 1) 대상자의 일반적 특성과 포커싱적 태도, 감정노동 및 간호업무성과 정도는 기술통계로 분석하였다.
- 2) 대상자의 일반적 특성에 따른 포커싱적 태도, 감정노동 및 간호업무성과간의 차이를 알아보기 위해 t-test, One-way ANOVA를 실시하고 사후 검증은 Scheffé test를 이용하여 분석하였다.
- 3) 대상자의 포커싱적 태도, 감정노동 및 간호업무성과간의 관계를 Pearson's correlation coefficient로 산출하였다.

4) 대상자의 간호업무성과에 영향을 주는 변인을 확인하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다.

III. 연구결과

1. 대상자의 일반적 특성 및 포커싱적 태도, 감정노동, 간호업무성과 정도

1) 대상자의 일반적 특성

대상자의 일반적 특성을 살펴보면, 여성 93.4%(198명), 미혼자 75.5%(160명)로 대부분이 미혼 여성이었으며, 연령대는 25세 이상 29세 이하가 43.4%(92명)로 가장 많았다. 학사 69.8%(148명), 종교 있음이 62.7%(133명)로 과반수 이상의 간호사가 학사출신이었으며, 종교를 가지고 있었다. 간호사 근무경력은 5년 이상이 36.8%(78명), 1년에서 3년이 30.2%(64명), 1년 미만

18.9%(40명) 순으로 나타났고, 근무부서는 특수병동 30.7%(65명), 외과병동 28.8%(61명), 내과 및 기타 20.3%(43명)의 순으로 많았다. 현재 직위는 일반간호사가 83.0%(176명)로 가장 많았으며, 이직경험은 없음이 83.5%(177명)로 대부분이 현재까지 이직을 한 적이 없는 것으로 나타났다(Table 1).

2) 대상자의 포커싱적 태도, 감정노동, 간호업무성과 정도

대상자의 포커싱적 태도는 평균 평점 3.12점(5점 만점)으로 하위 영역별로는 체험과정 수용과 행동하기 3.25점, 체험 지각하기 3.19점, 체험과정 주의와 음미하기 3.13점, 적절한 거리두기 2.80점으로 적절한 거리두기가 가장 낮게 나타났다. 감정노동은 평균평점 3.46점(5점 만점)으로 하위 영역별로 감정표현의 빈도 3.68점, 감정표현의 다양성 3.59점, 감정표현에 대한 주의정도 3.36점, 감정의 부조화 3.20으로 감정표현의 빈도가 가장 높게 나타났다. 간호업무성과는 평균 평점 3.75점(5점

Table 1. Difference in Focusing Manner, Emotional Labor, Nursing Performance according to General Characteristics of Participants (N=212)

Characteristic	Categories	n (%)	Focusing manner		Emotional labor		Nursing performance	
			M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)	M±SD	t or F (p)
Gender	Male	14 (6.6)	3.32±0.48	1.68	3.39±0.46	-0.55	3.89±0.46	1.57
	Female	198 (93.4)	3.10±0.41	(.116)	3.46±0.44	(.593)	3.72±0.47	(.212)
Marital status	Unmarried	160 (75.5)	3.09±0.39	-1.39	3.48±0.43	-0.59	3.66±0.47	-5.63
	Married	52 (24.5)	3.20±0.49	(.167)	3.49±0.46	(.557)	4.02±0.38	(<.001)
Age (year)	≤ 24 ^a	34 (16.0)	3.18±0.42	1.48	3.27±0.41	2.55	3.59±0.57	17.34
	25~29 ^b	92 (43.4)	3.07±0.37	(.220)	3.50±0.42	(.057)	3.57±0.41	(<.001)
	30~34 ^c	37 (17.5)	3.07±0.39		3.50±0.44		3.87±0.39	c, d > a, b
	≥ 35 ^d	49 (23.1)	3.20±0.51		3.48±0.47		4.08±0.38	
Education	College ^a	50 (23.6)	3.09±0.41	2.08	3.45±0.39	0.61	3.70±0.37	1.11
	Bachelor ^b	148 (69.8)	3.10±0.41	(.127)	3.45±0.44	(.545)	3.71±0.50	(.349)
	≥ Master ^c	14 (6.6)	3.34±0.55		3.58±0.58		3.84±0.39	
Religion	Yes	133 (62.7)	3.17±0.42	2.15	3.48±0.44	0.79	3.84±0.48	0.30
	No	79 (37.3)	3.04±0.41	(.033)	3.43±0.43	(.431)	3.75±0.42	(.583)
Clinical career (year)	< 1 ^a	40 (18.9)	3.10±0.39	0.18	3.29±0.39	3.75	3.52±0.52	8.87
	1~< 3 ^b	64 (30.2)	3.10±0.40	(.913)	3.52±0.47	(.012)	3.67±0.50	(<.001)
	3~< 5 ^c	30 (14.1)	3.10±0.39		3.60±0.38	b, c, d > a	3.69±0.45	d > a, b, c
	≥ 5 ^d	78 (36.8)	3.15±0.47		3.44±0.44		3.94±0.37	
Working department	Medical	43 (20.3)	3.25±0.39	1.01	3.30±0.37	1.75	3.58±0.50	2.29
	Surgical	61 (28.8)	3.15±0.36	(.389)	3.06±0.43	(.156)	3.69±0.50	(.081)
	Special	65 (30.6)	3.11±0.41		3.12±0.42		3.73±0.37	
	Other	43 (20.3)	3.30±0.49		3.30±0.50		3.84±0.47	
Job position	Staff nurse	176 (83.0)	3.09±0.39	4.59	3.45±0.44	0.63	3.97±0.45	1.46
	Charge nurse	25 (11.8)	3.17±0.56	(.011)	3.55±0.48	(.532)	4.10±0.43	(.232)
	Head nurse	11 (5.2)	3.47±0.49	c > a, b	3.42±0.41		4.15±0.43	
Turnover experience	None	177 (83.5)	3.12±0.42	0.21	3.45±0.43	0.19	3.72±0.48	1.48
	1	20 (9.4)	3.08±0.45	(.811)	3.50±0.39	(.827)	3.86±0.54	(.231)
	≥ 2	15 (7.1)	3.17±0.46		3.50±0.63		3.89±0.38	

만점)으로 하위 영역별로 간호업무 수행능력 3.81점, 간호업무 수행태도와 간호업무 수준향상 각각 3.71점, 간호과정 적용이 3.68점으로 간호과정 적용이 가장 낮게 나타났다(Table 2).

2. 대상자의 일반적 특성에 따른 포커싱적 태도, 감정노동, 간호업무성과의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 포커싱적 태도 분석 결과 종교($t=2.15, p=.033$), 직위($F=4.59, p=.011$)에 따라 통계적으로 유의한 차이가 있었는데, 종교가 있는 군이 없는 군보다, 그리고 수간호사 이상이 일반간호사나 책임간호사에 비해 포커싱적 태도가 높았다. 감정노동은 근무경력($F=3.75, p=.012$)에서만 유의한 차이가 있었는데, 1년 미만이 다른 군들에 비해 감정노동 정도가 낮았다. 간호업무성과는 결혼여부($t=-5.63, p<.001$), 연령($F=17.34, p<.001$), 근무경력($F=8.87, p<.001$)에서 유의한 차이가 있었는데, 기혼군이 미혼군보다 간호업무 성과가 높았으며, 30세에서 34세, 35세 이상의 두 군이 25세 이상에서 29세 이하, 24세 이하의 두 군에 비해 간호업무 성과가 높았다. 또한 근무경력이 5년 이상인 군이 다른 군들에 비해 간호업무 성과가 높았다(Table 1).

3. 대상자의 포커싱적 태도, 감정노동 및 간호업무성과 간의 상관관계

포커싱적 태도, 감정노동과 간호업무성과와의 상관관계를 분석한 결과, 포커싱적 태도와 간호업무성과($r=.45, p<.001$)는 중정도의 정적 상관성을 보였으며, 감정노동과 간호업무성과($r=-.25, p<.001$)는 약한 부적 상관성을 보였고, 포커싱적 태도와 감정노동($r=-.16, p=.017$) 역시 약한 부적 상관성을 나타냈다(Table 3).

4. 대상자의 간호업무성과에 영향을 미치는 요인

대상자의 간호업무성과에 영향을 미치는 요인을 설명하기 위해 단변량 분석 시 간호업무성과와 유의한 연관성을 보인 결혼여부, 연령, 근무 경력, 감정노동, 그리고 포커싱적 태도를 독립변수로 투입하고 간호업무성과를 종속변수로 하여 다중회귀분석을 실시하였다. 명목변수(결혼 여부)는 더미 코딩하여 분석을 실시하였다.

독립변수에 대한 회귀분석의 가정을 검증하기 위하여 잔차의 등분산성, 정규분포성, 다중공선성을 진단한 결과 상관계

Table 2. Level of Focusing Manner, Emotional Labor, Nursing Performance (N=212)

Variables	Categories	Items	Min~Max	M±SD
Focusing manner	Experiential attention and appreciations	14	1.50~4.86	3.13±0.58
	Experiential acceptance and action taking	10	1.50~4.70	3.25±0.52
	Experiential awareness	5	1.00~5.00	3.19±0.71
	Keeping appropriate distance	6	1.33~4.33	2.80±0.60
	Total	35	2.06~4.51	3.12±0.42
Emotional labor	Variety of emotional expression	3	2.33~5.00	3.59±0.51
	Level of emotional caution	3	2.00~5.00	3.36±0.53
	Frequency of emotional expression	3	2.33~5.00	3.68±0.59
	Emotional dissonance	3	1.33~5.00	3.20±0.78
	Total	12	2.42~4.83	3.46±0.44
Nursing performance	Competency	7	2.29~5.00	3.81±0.56
	Attitude	4	2.50~5.00	3.71±0.49
	Willingness to improve	3	2.33~5.00	3.71±0.60
	Application of nursing process	3	2.00~5.00	3.68±0.58
	Total	17	2.53~5.00	3.75±0.48

Table 3. Relationship among Focusing Manner, Emotional Labor and Nursing Performance (N=212)

Variables	Focusing manner	Emotional labor	Nursing performance
	r (p)	r (p)	r (p)
Focusing manner	1		
Emotional labor	-.16 (.017)	1	
Nursing performance	.45 (<.001)	-.25 (<.001)	1

Table 4. Factors Influencing of Nursing Performance

(N=212)

Variables	B	SE	β	t	p	VIF
(Constant)	1.31	0.27		4.86	<.001	
Focusing manner	0.46	0.06	.41	7.29	<.001	1.04
Age	0.14	0.04	.30	3.14	.002	3.01
Emotional labor	0.15	0.06	.14	2.54	.012	1.06
Clinical career	0.04	0.03	.09	1.31	.193	1.74
Marital status (married)	0.04	0.09	.03	0.44	.663	2.06

$R^2=.621$, Adj $R^2=.371$, $F=25.87$ (df1=5, df2=206), $p<.001$.

Durbin-watson=1.60.

수가 .25~.41로 .80 미만으로 나타났으며, Dubin Watson 검정결과는 1.60으로 0~4의 범위 중 2에 가깝기 때문에 자기상관성은 없는 것으로 나타났다. 또한, 공차한계의 범위는 .33~.96으로 1.0 이하로 나타났고, 분산팽창인자는 1.04~3.01로 10을 넘지 않아 다중공선성이 발생하지 않는 것으로 나타났다.

대상자의 간호업무성과에 영향을 미치는 요인은 포커싱적 태도($\beta=.41, p<.001$), 연령($\beta=.30, p=.002$), 감정노동($\beta=.14, p=.012$)으로서 간호업무성과에 대한 전체 설명력은 37.1%로 나타났으며($F=25.87, p<.001$), 이중 예측 설명력이 가장 높은 변수는 포커싱적 태도로 나타났다(Table 4).

IV. 논 의

본 연구는 임상간호사의 포커싱적 태도, 감정노동 및 간호업무성과간의 관계를 규명하고 간호업무성과에 미치는 영향을 확인함으로써 포커싱적 태도를 강화시키고 감정노동을 감소시킬 수 있는 프로그램을 개발하여 궁극적으로는 간호업무성과를 개선하는데 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

대상자의 포커싱적 태도는 5점 만점에 3.12점으로, 이는 Joo 등[12]이 한국판 포커싱적 태도 척도를 개발할 당시 대학생들을 대상으로 조사한 3.08점 보다 다소 높게 나타났다. 하위 영역에서는 체험과정 수용과 행동하기가 3.25점으로 가장 높은 반면, 적절한 거리두기가 2.80점으로 가장 낮게 나타났는데 Joo 등[12]의 연구에서도 체험과정 수용과 행동하기가 가장 높았으나 가장 낮은 영역은 체험과정 주의와 음미하기였다. 대학생과는 달리 임상간호사에서 적절한 거리두기 점수가 가장 낮게 나타난 이유는 간호사라는 직업적 특성상 인내심, 세심한 배려, 부드러움, 친절함 등이 강조되고 환자와 직접 대면하여 상호작용을 하면서 응급상황에 대처하기 위해 항상 긴장 속에서 바쁘게 업무를 처리해야 하기 때문에[17] 어떠한 문제 상황이나 고민이 있을 때 이로부터 적절한 거리를 두고 마

음의 여유를 갖기가 어려운 것으로 사료된다. 대상자의 일반적 특성에 따른 포커싱적 태도는 종교, 직위에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 종교가 있는 군과 수간호사 이상일수록 포커싱적 태도가 높았는데, 중년여성을 대상으로 한 Jung 등[13]의 연구에서 여성은 포커싱적 태도와 정적 상관관계가 있는 것으로 나타난 것과 같이 종교를 가지고 있는 경우 영적 안정감이 높을 가능성이 크기 때문에 포커싱적 태도도 높게 나타난 것으로 보인다. 수간호사의 경우 오랜 병원 근무 경력과 연륜 등으로 인한 경험적 성장을 통해 책임간호사 이하 군보다 포커싱적 태도가 높을 것으로 사료된다. 또한 본 연구에서는 간호업무성과에서 차이를 보인 결혼상태, 연령, 경력이 포커싱적 태도에는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났는데, 간호사를 대상으로 포커싱적 태도를 조사한 연구가 거의 없어 향후 반복 및 확장 연구 등을 통해 추가 확인이 필요하다.

감정노동은 5점 만점에 3.46점으로, 이는 간호사를 대상으로 감정노동을 조사한 Lee [2]의 연구에서 3.29점, Park 등[18]의 연구에서 3.40점으로 나타난 것보다 다소 높았다. 하위 영역에서는 감정표현의 빈도가 3.68점으로 가장 높았고, 감정의 부조화가 3.20점으로 가장 낮게 나타났는데 대부분의 선행연구에서도 감정표현의 빈도가 가장 높았다. 즉, 간호사는 병원 고객이 따뜻함과 친절을 느낄 수 있도록 일부러 노력하거나, 일부러 웃거나, 병원고객을 위해 실제 느끼는 감정을 왜곡하는 경우가 매우 많았는데 이는 고객을 중시하는 직업군에서 항상 개인의 감정보다 고객의 감정을 보다 존중해야 하는 감정노동자의 전형적인 특성[14]이 잘 나타난 것으로 사료된다. 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동은 근무경력에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 1년 미만이 다른 군들에 비해 감정노동이 낮았는데 이는 간호사를 대상으로 감정노동을 조사한 Wi와 Yi [19], Son 등[20]의 연구에서도 1년 미만의 신규간호사가 경력간호사에 비해 전반적으로 감정노동이 높지 않게 나타난 것과 유사하였다. 이 결과에 대해 신규간호사가 감정

노동을 덜 느낀다고 이해하기 보다는 신규간호사는 미숙한 업무를 익히는데 더 집중하고 어려움을 겪고 있기 때문에[21] 감정노동 자체에 대해서도 업무의 연장선으로 받아들여 인식을 못하고 있을 가능성이 있으므로 신규간호사의 감정노동 정도를 사전에 점검하여 주기적으로 관리할 필요가 있겠다. 간호업무성과 및 포커싱적 태도에서 차이를 보인 결혼상태, 연령, 종교가 감정노동에는 통계적으로 유의한 차이가 없었는데, 이는 Wi와 Yi [19] 및 Son 등[20]의 연구에서도 동일한 결과로 병원간호사의 감정노동은 이러한 개인적인 특성보다는 업무관련 특성에 보다 영향을 받는 것으로 사료된다.

간호업무성과는 5점 만점에 3.75점으로, 이는 간호사를 대상으로 간호업무 성과를 조사한 Lee와 Lee [16]의 연구에서 3.64점, Oh와 Chung [5]의 연구에서 3.80점의 중간 정도로 나타났다. 하위 영역에서는 업무수행능력이 3.81점으로 가장 높고 간호과정 적용이 3.68점으로 가장 낮게 나타났는데 대부분의 선행연구에서도 간호과정 적용이 가장 낮았다. 간호과정은 환자의 안전 및 전인간호를 제공함에 있어 간호를 계획하고, 수행, 평가하는 중요한 부분이지만 임상적 추론 및 비판적 사고과정에 근거하여 실시되어야 하기 때문에[16] 임상에서 간호사가 다양한 환자 사례에 맞게 실제로 적용하는데 많은 어려움을 겪는 것으로 보인다. 따라서 간호사를 대상으로 사례에 근거한 소그룹 토의나 시뮬레이션 교육과 같은 실제적인 전문 교육을 통해 간호과정 적용 역량을 강화시킬 수 있는 방안 마련이 필요하겠다. 대상자의 일반적 특성에 따른 간호업무성과는 결혼여부, 연령, 근무경력에 따라 차이가 있는 것으로 나타났다. 기혼이고 30세 이상이며, 5년 이상의 근무경력을 가진 임상간호사가 간호업무성과가 높았는데, 대학병원 간호사를 대상으로 간호업무성과를 조사한 Lee와 Lee [16]의 연구에서도 기혼자와 나이가 많을수록 그리고 근무경력이 길수록 간호업무성과가 높게 나타난 것과 유사하였다. 장기간의 경력 간호사는 간호업무의 전문성이 높고 오랜 임상 경험을 통해 업무의 흐름을 능숙하게 파악하며 대처하는 능력 또한 높기 때문에 [4] 간호조직의 발전과 간호업무성과의 향상을 위해서는 간호사의 경력단절을 최소화시킬 수 있는 방안 마련 및 효율적인 경력 관리 제도가 마련될 필요가 있겠다. 포커싱적 태도에서 차이를 보인 종교가 간호업무성과에는 유의한 차이가 나타나지 않았는데, 이는 Park과 Chung [4]의 연구결과와 유사하였으나 Lee와 Lee [16]의 연구에서는 종교가 있는 군이 간호업무성과가 유의하게 높은 것으로 나타나 추후 반복 연구를 통해 종교와 간호업무성과와의 관계에 대한 확인이 필요하다.

본 연구에서 임상간호사의 간호업무성과는 포커싱적 태도와는 정적 상관관계, 감정노동과는 부적 상관관계가 있는 것

으로 나타나 포커싱적 태도가 높을수록, 감정노동은 낮을수록 간호업무성과가 높았다. 또한 포커싱적 태도는 감정노동과 부적 상관관계를 보여 포커싱적 태도가 높을수록 감정노동은 낮았다. 임상간호사의 포커싱적 태도를 조사한 연구는 전무한 실정이므로 선행연구와 비교가 어려우나 포커싱적 태도가 높아질수록 개인의 바람직한 대처 능력이 향상되며[10], 자기실현에도 긍정적인 영향을 끼친다[22]는 점을 고려해 볼 때 임상간호사의 포커싱적 태도가 높을수록 감정노동을 잘 조절함으로써 그 정도를 경감시켜 간호업무성과에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 사료된다. 그러나 감정노동과 간호업무성과간의 상관관계를 조사한 선행연구에서 두 변수는 상관관계가 없거나[16], 감정노동의 하위 영역만 간호업무성과와 부적 상관관계가 있는 것으로 나타나[19] 감정노동과 간호업무성과와의 관계는 추후 연구를 통해 반복 확인해 볼 필요가 있겠다.

임상간호사의 간호업무성과에 영향을 미치는 예측변수는 포커싱적 태도, 연령, 감정노동으로 나타났는데 이중에서 가장 강력한 설명 변인은 포커싱적 태도였고, 이 변인들은 간호업무 성과를 37.1% 설명하였다. 즉, 임상간호사의 포커싱적 태도를 높이고 감정노동은 적게 경험하도록 하는 것이 간호업무성과를 높이는 데 효과적인 전략임을 보여주는 결과이다. 이는 대학병원 간호사를 대상으로 간호업무성과에 영향을 미치는 요인을 조사한 Park과 Chung [4] 및 Wi와 Yi [19]의 연구에서 감정노동 또는 감정노동의 하위영역인 감정부조화가 간호업무성과의 영향요인으로 나타난 것과 일부 유사하였다. 선행연구에서 포커싱적 태도가 간호업무성과에 영향을 미치는 요인인지를 밝혀보려는 시도가 없었으므로 포커싱적 태도와 관련된 본 연구결과를 다른 선행연구와 비교할 수는 없으나 포커싱적 태도가 높은 사람은 문제 상황에서 스트레스의 영향을 덜 받고 이를 낮게 조절할 수 있으므로 긍정적인 정신건강, 즉 회복력과 자기실현을 이룰 수 있기 때문에[23], 포커싱적 태도가 높은 임상간호사일수록 훌륭한 간호업무 성과를 달성하는 데에도 긍정적인 영향을 미치는 것으로 사료된다. 따라서 임상간호사를 대상으로 포커싱 체험 심리치료를 응용한 교육 프로그램을 적용하여 어떠한 문제 상황이 발생했을 때 그것을 무시하거나 대처하지 않으려고 하는 것이 아니라 즉각적으로 그 문제를 알아차리고 그 상태를 인정하며 개선하기 위해 노력하거나 인생의 새로운 의미를 찾고자 노력하는 정신적으로 건강한 상태를 유지함으로써[12] 간호업무의 효율성을 높일 것으로 기대된다. 또한, 임상간호사는 환자를 간호하면서 매일 감정노동을 경험하고 있음에도 불구하고 정작 자신들의 감정노동에 대해 잘 인식하고 있지 못하다가 결국에는 직무소진, 스트레스, 자존감 저하, 우울 등을 경험하고 이직의도까지

높이게 되므로[24,25] 간호조직은 임상간호사의 감정노동에 대한 이해와 인식을 높이고 어떻게 관리해 줄 것인가에 대한 고민을 할 필요가 있겠다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 임상간호사의 포커싱적 태도, 감정노동, 간호업무성과의 정도를 조사하고 간호업무성과에 미치는 영향요인을 파악하기 위해 실시되었다.

임상간호사의 포커싱적 태도와 감정노동은 모두 간호업무성과와 유의미한 상관관계가 있는 것으로 나타났으며, 그 중에서도 포커싱적 태도는 연령, 감정노동과 더불어 간호업무성과를 설명하는 중요 변수로 확인되었다. 따라서 본 연구결과를 바탕으로 임상간호사의 간호업무 성과를 높이기 위해서는 포커싱적 태도를 높이는 전략에 대해 새롭게 고려할 필요가 있겠으며 동시에 임상간호사가 업무 현장에서 경험하는 감정노동을 주기적이고 체계적으로 관리해 줄 관리체계가 마련되어야 할 것이다. 또한, 상관성 분석결과에서도 나타난 바와 같이 포커싱적 태도의 향상이 감정노동을 감소시키는 데에 긍정적인 변화를 가져올 것으로 예측되지만 간호업무성과 향상을 위해서는 보다 조직적인 차원에서 임상간호사들의 감정노동을 관리할 수 있는 방안마련도 요청된다.

본 연구결과를 바탕으로 선행연구에서도 일치된 결과를 제시하고 있지 못하는 감정노동과 간호업무 성과간의 관계에 대해 반복 연구를 통해 확인할 필요가 있겠으며, 향후 포커싱을 활용한 프로그램 개발에 기초자료로 활용될 수 있도록 다양한 임상 현장의 간호사를 대상으로 확대해서 포커싱적 태도를 확인해보는 연구를 제언한다.

참고문헌

1. Park WS. The relationship between leadership, empowerment, and nursing performance. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2002;8(2):335-346.
2. Lee SN. Relation of among emotional labor, burn out and job involvement of nurses[*master's thesis*]. Seoul: Hanyang University; 2010. p. 1-73.
3. Ko YK, Lee TW, Lim JY. Development of a performance measurement scale for hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 2007;37(3):286-294. <https://doi.org/10.4040/jkan.2007.37.3.286>
4. Park JH, Chung SK. Influence of emotional labor, communication competence and resilience on nursing performance in university hospital nurses. *Journal of the Korea Academia-Industrial Cooperation Society*. 2016;17(10):236-244.

<https://doi.org/10.5762/kais.2016.17.10.236>

5. Oh EH, Chung BY. The effect of empowerment on nursing performance, job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention in hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2011;17(4):391-401. <https://doi.org/10.11111/jkana.2011.17.4.391>
6. Kim JH, Kim IK. A study on the emotional labor, burnout and turnover intention of clinical nurses. *Journal of The Korean Data Analysis Society*. 2014;16(3):1653-1667.
7. Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job burnout. *Annual Review of Psychology*. 2001;52:397-422. <https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom110006>
8. Kim MJ. A comparative study of the consequences of emotional labor between Korea and U.S.A.: Focused on the relationship between the hotel employees's emotional labor and their job stress. *Korea Journal of Hospitality and Tourism*. 2006;15(1):129-141.
9. Joo ES. Focusing-oriented psychotherapy program. Seoul; Hakjisa; 2011.
10. Song OS, Joo ES. Differences in stress coping behavior depending on focusing manners among university students. *Journal of Human Understanding and Counseling*. 2010;31(2):329-347.
11. Moon KS. The effects of focusing manner on emotional regulation, job satisfaction and turnover intension with emotional labors [*master's thesis*]. Seoul: Duksung Women's University; 2015. p. 1-59.
12. Joo ES, Shin SA, Kim JY. Modification development and validity analysis of Korean focusing manner scale (KFMS). *Korean Journal of Psychology: General*. 2011;19(3):301-314.
13. Jung DS, Bae SM, Joo ES. The influence of spirituality and focusing manners on the well-being of middle aged women. *The Korean Journal of Woman Psychology*. 2014;19(3):301-314. <https://doi.org/10.18205/kpa.2014.19.3.006>
14. Morris JA, Feldman DC. The dimentions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Riview*. 1996;21(4):986-1010. <https://doi.org/10.5465/amr.1996.9704071861>
15. Jung ES. Effects of clinical nurses' job stress and emotional labor on job satisfaction [*master's thesis*]. Seoul: The Catholic University of Korea; 2014. p. 1-131.
16. Lee SI, Lee EJ. Effect of nursing work environment, emotional labor and ego-resilience on nursing performance of clinical nurses. *Korean Society for Wellness*. 2016;11(4):267-276. <https://doi.org/10.21097/ksw.2016.11.11.4.267>
17. Gray B. The emotional labour of nursing: Defining and managing emotions in nursing work. *Nurse Education Today*. 2001;29:168-175. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2008.08.003>
18. Park NK, Lee HK, Lee TW, Park JS. Correlations among emotional labor, servant leadership, and communication competence in hospital nurses. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*. 2015;24(2):57-66.

- <https://doi.org/10.5807/kjohn.2015.24.2.57>
19. Wi SM, Yi YJ. Influence of emotional labor on job satisfaction, intent to leave, and nursing performance of clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2012; 18(3):310-319. <https://doi.org/10.11111/jkana.2012.18.3.310>
20. Son YJ, Park SK, Kong SS. Impact of internal marketing activity, emotional labor and work-family conflict on turn-over of hospital nurses. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*. 2012;18(3):329-340.
21. Son HM, Koh MH, Kim CM, Moon JH. The clinical experience of adaptation as a new nursing staff. *Journal of Korean Academy of Nursing*. 2001;31(6):988-997. <https://doi.org/10.4040/jkan.2001.31.6.988>
22. Cornell AW. Focusing in clinical practice: The essence of change. New York: W.W.Norton & Company; 2013.
23. Joo ES, Choi SW. The effect of group therapy using focusing on somatization, negative affect and alexithymia of female college students. *Korean Journal of Psychology: General*. 2011;32(4):777-802.
24. Kim SH, Lee MA. Effects of emotional labor and communication competence on turnover intention in nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*. 2014;20(3):332-341. <https://doi.org/10.11111/jkana.2014.20.3.332>
25. Na BJ, Kim EJ. A study on the mediating and moderating effect of work-family conflict in the relationship among emotional labor, occupational stress, and turnover intention. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 2016;22(3): 260-269. <https://doi.org/10.11111/jkana.2016.22.3.260>