

# 임상간호사의 감정노동과 사회적 지지가 소진에 미치는 영향

임현정\*, 박경숙\*\*, 반효정\*, 이나래\*, 이윤미\*, 이은숙\*, 전지원\*, 하서인\*  
중앙대학교 대학원\*, 중앙대학교 적십자간호대학\*\*

## The Influence of Emotional Labor and Social Support on Burnout of Clinical Nurses

Hyeon-Jeong Lim\*, Kyung Sook Park\*\*, Hyo-Jung Ban\*, Na-Rai Lee\*,  
Yoon-Mi Lee\*, Eun-Sook Lee\*, Ji-Won Jun\*, Seo-In Ha\*  
Dept. of Nursing, Graduate School, Chung-Ang University\*  
Dept. of Nursing, Red Cross College of Nursing, Chung-Ang University\*\*

요 약 본 연구는 임상간호사의 감정노동, 사회적 지지, 소진의 정도를 파악하고 소진에 영향을 미치는 요인을 확인하기 위함이다. 2012년 11월 5일부터 11월 23일까지 서울시에 소재한 4개의 3차 병원(500병상 이상)과 1개의 2차 병원(400병상 이상)에 근무하는 간호사 199명을 대상으로 하였다. 간호사의 소진은 3.69점, 감정노동 3.08점, 사회적 지지 3.44점으로 중간 이상의 점수를 나타냈다. 대상자의 소진은 연령, 교육정도, 직위, 임상경력에서 통계적으로 유의한 차이를 보였으며, 감정노동은 연령, 근무부서, 임상경력에 따라 유의한 차이를 보였다. 또한 소진은 감정노동과 양의 상관관계, 사회적 지지와 음의 상관관계를 나타냈고 소진에 영향을 미치는 요인으로는 감정노동, 연령, 사회적 지지가 통계적으로 유의한 변수로 나타났으며 설명력은 31.5%이었다. 따라서 간호사의 소진을 감소, 예방하기 위해서는 감정노동을 줄이고 사회적 지지를 높일 방안을 마련해야 할 것이다.

주제어 : 소진, 감정노동, 사회적 지지, 정서적 고갈, 임상간호사

**Abstract** This study is designed to know the influence of emotional labor and social support on burnout of clinical nurses. 199 nurses working in five general hospitals with more than 500 beds in Seoul were sampled. Mean scores for each category were 3.69 for burnout, 3.08 for emotional labor, and 3.44 for social support. There was statistically significant difference between burnout and demographic characteristics, in age, education level, position, and clinical career; there was statistically significant difference between emotional labor and demographic characteristics, in age, working unit and clinical career. Emotional labor was positively correlated with burnout and social support was negatively correlated with burnout. As a result, factor influencing burnout was emotional labor, age, and social support. This predictor accounted for 31.5% of variance in burnout. Therefore, it is necessary to establish strategies to reduce nurses' emotional labor and improve the awareness of social support.

**Key Words** : Burnout, Emotional labor, Social support, Emotional exhaustion, Clinical nurses

Received 28 September 2016, Revised 5 December 2016

Accepted 20 January 2017, Published 28 January 2017

Corresponding Author: Kyung Sook Park

(Dept. of Nursing, Red Cross College of Nursing, Chung-Ang University)

Email: kspark@cau.ac.kr

ISSN: 1738-1916

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

## 1. 서론

### 1.1 연구의 필요성

최근 의료계는 사회 환경이 급속히 변화함에 따라 의료소비자의 권리 향상과 요구도 증가, 병원 간 심화된 경쟁 구도 속에 환자 중심 의료 서비스로의 질적인 변화를 추구하게 되었다. 이에 병원마다 고객만족을 최우선으로 하는 기업조직의 경영 전략을 지향하게 되면서 고객접점 의료인인 간호사는 양질의 의료 서비스 제공을 위해, 전문적인 의료 기술과 새로운 정보 습득뿐만 아니라, 친절 한 보살핌의 업무까지 지속적으로 요구받고 있다[1,2,3]. 또한 간호사는 다른 의료직들과의 역할이나 관계에서 오는 갈등, 열악한 근무조건, 환자들의 다양한 요구로 인한 업무량 증가, 직무 승진 기회의 부족 등에도 직면하게 되어 심한 스트레스를 경험하고 있다. 이러한 지속적이고 반복적인 스트레스는 결국 소진으로 이어지는 것이다[4,5,6].

소진(burnout)은 인간관계에서 지속적이고 반복적으로 받게 되는 정신적 압박의 결과로서 정서적, 정신적, 신체적 탈진 및 고갈 상태를 의미한다[7]. 다시 말해 소진은 스트레스를 더 이상 감당하지 못할 때 나타나는 스트레스 증후군으로써, 신체적, 정신적 및 정서적 탈진상태가 되는 것을 말한다. 그러므로 이것을 해결하지 못하면 실패감이나 죄책감 등의 개인의 정신·심리적 손실과 함께 직무 만족 저하와 이직의도에 영향을 주고, 더 나아가 의료서비스의 질적 저하를 초래하여 병원 조직 성과에까지 부정적인 영향을 끼치게 된다[8,9]. 그러므로 간호사의 소진에 영향을 미치는 요인들을 정확히 파악하여, 소진의 발생을 예방하고 감소시키는 대책을 마련하는 일은 매우 중요한 과제가 되었다.

특히 선행연구들을 살펴보면, 감정노동이 심할수록 소진이 높은 것으로 나타났다[4,10,11,12]. 서비스 산업분야에서는 이미 1980년대부터 소진에 영향을 미치는 변수로서의 감정노동을 지속적으로 연구해왔다[12]. 감정노동(Emotional labor)이란 한 개인이 조직 내 적응과 효과적인 업무 수행을 위해, 자신이 경험하는 실제 감정 상태와 조직에서 정해진 감정표현 규범에 의해 요구되는 감정표현 사이에 차이가 생길 때, 자신의 감정을 조절하려 하는 개인적인 노력을 의미한다. 그러므로 고객과의 대면 접촉 시에, 자신의 감정을 조절하고 조직이 규정하고 있는 감정표현을 해야 하는 스트레스를 경험하게 되는 것

이다[13]. 최근 국내 의료기관에서는 간호사의 서비스 수준이 고객의 병원 선택 의도에 크게 영향을 미치게 된 것을 반영하여, 친절교육과 함께 병원 내 적절한 감정표현을 위한 기준을 세우고 이를 준수하고 있는지 감독하는데에 집중하고 있다[11,14]. 간호사의 감정노동이 개인이 가진 특성보다 직무와 조직 환경에 더 많은 영향을 받는다는 것이 확인되었음에도 불구하고[15], 여전히 그 가치를 인정받지 못하고 있는 실정인 것이다. 또한 간호사 스스로도 감정노동은 어쩔 수 없이 해야 하는 노동으로 내면화하고 있어[2], 간호사의 감정노동 수준은 지속적으로 증가하여 직무스트레스에 영향을 미치고, 결국 소진까지 유발하고 있다[4,10,11,12,16,17]. 이것은 지금까지의 감정노동과 소진에 관한 연구들에서 확인되었다.

이러한 결과에 따라, 감정노동은 간호사의 소진 감소와 예방을 위해 더 이상 개인이 아닌 병원조직의 차원에서 적극 관리되어야 한다. 이에 간호사를 대상으로 한 감정노동과 소진의 관계에 대한 최근 연구에서, 감정노동은 소진을 높이지만 사회적 지지가 소진을 낮춰주는 변수임을 확인하였다[3,11]. 물론 감정노동과 소진의 관계에서 영향을 미치는 변수는 사회적 지지와 더불어 직무 자율성과 같은 직무적 특성과 자기효능감, 자기표현능력, 그리고 자기통제능력 등의 개인적 특성도 있다. 그러나 조직 차원에서 직접 관리가 가능한 변수라는 점에서, 사회적 지지는 감정노동에 보다 효과적으로 대처할 수 있도록 해주어[18] 감정노동으로 인한 소진을 직접 조절하는 작용을 하였다[3].

여러 선행연구들을 볼 때, 감정노동에 대한 관심이 매우 높아지고 있는 것은 분명하지만, 연구자가 관심 있는 몇 개의 변수들을 서로 다르게 사용하여 단편적인 연구를 수행하였음을 알 수 있다. 반면, 간호사의 감정노동이 소진의 주요 요인이라는 관점에서 두 변수 간의 영향요인을 파악한 연구가 있었으나[4], 그 후속 연구는 부족한 실정이다. 이 두 변수의 관계에서 작용하는 사회적 지지에 대한 연구 또한 부족하다.

따라서 본 연구에서는 최근 소진에 관련된 중요 변수인 감정노동과 사회적 지지를 선택하여 간호사의 소진에 어떠한 영향을 미치는지 파악함으로써, 소진을 감소시키는 전략을 마련하는데 이바지하고자 한다. 더 나아가서는 의료서비스의 질 개선과 간호 인력 관리에 효율적으로 활용되는 기초자료를 제공하고자 한다.

## 1.2 연구 목적

본 연구는 임상간호사의 소진에 영향을 미치는 관련 요인을 파악하기 위함이며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 일반적인 특성을 파악한다.
- 2) 대상자의 감정노동, 사회적 지지, 소진의 정도를 파악한다.
- 3) 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 사회적 지지 및 소진의 차이를 분석한다.
- 4) 대상자의 감정노동, 사회적 지지, 소진 간의 상관관계를 파악한다.
- 5) 대상자의 감정노동과 사회적 지지가 소진에 미치는 영향을 파악한다.

## 2. 연구방법

### 2.1 연구 설계

본 연구는 감정노동과 사회적 지지가 임상간호사의 소진에 미치는 영향을 조사하기 위한 서술적 조사연구이다.

### 2.2 연구 대상 및 자료수집

본 연구는 서울시에 소재한 4개의 3차 병원(500명상 이상)과 1개의 2차 병원(400명상 이상)에 근무하는 간호사를 대상으로 하였다. 먼저 간호부와 담당 직원에게 자료수집에 대한 협조를 요청한 후 연구자가 직접 설문지를 배포하였으며, 작성 전에 대상자의 윤리적 측면을 고려하여 연구의 목적을 설명하고 연구 참여 동의를 받은 후 자료를 수집하였다. 자료 수집은 2012년 11월 5일부터 11월 23일까지 실시하였다. 대상자의 표본의 크기는 G\*power Ver. 3.1.2 analysis ware를 이용하여 유의수준 .05, 검정력 .95, 효과크기 .15, 독립변수 9개를 기준으로 설정하여 최소 표본의 수는 166명으로 산출하였고, 탈락률을 고려하여 230부를 배부하여 210부의 설문지가 수거되었으며, 이중에 무응답과 불성실한 응답 11명을 제외한 199부를 최종 자료 분석에 사용하였다.

### 2.3 연구 도구

연구도구는 구조화된 자기보고식 설문지를 이용하였고, 설문지의 내용은 대상자의 일반적 특성 8문항, 감정노동 8문항, 사회적 지지 8문항(상사의 지지 4문항, 동료

의 지지 4문항), 소진 22문항 등 총 46문항으로 구성되었다.

#### 2.3.1 소진

소진은 Maslach와 Jackson이 개발한 MBI (Maslach Burnout Inventory)[19]를 Choi가 변안한 측정도구[20]를 사용하였다. 본 도구는 총 22문항으로 정서적 고갈(9문항), 비인간화(5문항), 자아성취감 저하(8문항)의 3개 하위요인으로 구성되어 있다. Likert형 7점 척도로써 점수가 높을수록 소진이 높음을 의미한다. 도구 개발 당시 전체 문항에 대한 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=.76$  이었으며, 하위요인별로는 정서적 고갈 .90, 비인간화 .79, 자아성취감 저하 .71이었다. 본 연구의 신뢰도는 전체문항이 Cronbach's  $\alpha=.65$ 이었다.

#### 2.3.2 감정노동

감정노동은 Morris와 Feldman의 연구[18]를 기초로 Kim이 개발한 측정도구[21]를 사용하였다. 본 도구는 총 8문항으로 감정표현의 빈도(3문항), 감정표현의 주의성(2문항), 감정표현의 부조화(3문항)의 3개의 하위요인으로 구성되었으며, 감정표현의 주의성에서 신뢰도 계수가 낮은 1문항을 삭제한 것이다. Likert형 5점 척도로써 점수가 높을수록 감정노동의 정도가 높음을 의미한다. 도구 개발 당시 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=.86$  이었고, 본 연구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha=.75$ 이었다.

#### 2.3.3 사회적 지지

사회적 지지는 Price & Mueller(1981)가 개발[22]하고 Ko가 변안하여 사용한 측정도구[23]를 사용하였다. 본 도구는 총 8문항으로 사회적 지지의 두 차원인 상사의 지지(4문항), 동료의 지지(4문항)로 구성되어 있다. Likert형 5점 척도로써 점수가 높을수록 사회적 지지가 높음을 의미한다. Byun과 Yum의 연구[4]에서 도구의 신뢰도는 Cronbach's  $\alpha$ 가 상사의 지지 0.80, 동료의 지지 0.73이었고, 본 연구의 신뢰도는 전체 문항이 Cronbach's  $\alpha=.85$ 이었다.

### 2.4 자료 분석 방법

수집된 자료는 SPSS 23.0 프로그램을 이용하여 다음과 같은 방법으로 분석하였다.

- 1) 대상자의 일반적 특성, 감정노동, 사회적 지지, 소진을 파악하기 위해 빈도, 백분율, 평균 및 표준편차를 구하였다.
- 2) 대상자의 일반적 특성, 감정노동, 사회적 지지, 소진의 차이는 t-test, One-way ANOVA로 분석하고, 사후검정은 Duncan으로 분석하였다.
- 3) 대상자의 감정노동, 사회적 지지, 소진과의 관계는 Pearson's Correlation Coefficient을 산출하였다.
- 4) 대상자의 감정노동과 사회적 지지가 소진에 미치는 영향을 파악하기 위해, 단계적 회귀분석(Step wise Regression)을 실시하였다.

### 3. 연구 결과

#### 3.1 대상자의 일반적 특성

대상자의 성별은 여성이 195명(98%)이었고, 연령은 26세~30세가 91명(45.7%)으로 가장 많고, 25세 미만이 57명(28.6%)의 순이었으며 평균연령은 28.3세였다. 결혼 상태는 미혼이 157명(78.9%)이었고, 종교를 가진 대상자가 116명(58.3%), 최종학력은 학사학위 소지자가 143명(71.9%)이었다.

근무부서는 기타부서가 69명(34.7%), 중환자실이 59명(29.6%) 순이었다. 직위는 일반간호사가 185명(93%)이었고, 임상경력력은 평균 37.2개월로 5년 이상 10년 미만이 51명(25.6%)으로 가장 많았고, 3년 이상 5년 미만이 44명(22.1%)으로 나타났다<Table 1>.

<Table 1> Characteristics of the subject.

Variable	Category	n(%)	M±SD
Gender	Female	195 (98.0)	
	Male	4 (2.0)	
Age(Yr)	≤25	57 (28.6)	28.3±4.8
	26~30	91 (45.7)	
	31~35	37 (18.6)	
	36~40	7 (3.5)	
	≥41	7 (3.5)	
Marital status	single	157 (78.9)	
	married	42 (21.1)	
Religion	Have	116 (58.3)	
	None	83 (41.7)	
Education level	3yr college	42 (21.1)	
	Bachelor	143 (71.9)	
	≥Master	14 ( 7.0)	
Working unit	Medical	33 (16.6)	
	OBGY/PED	38 (19.1)	
	ICU	59 (29.6)	
	Others	69 (34.7)	
	Staff Nurse	185 (93.0)	
Position	Charge Nurse	11 ( 5.5)	
	Head Nurse	3 ( 1.5)	
	<1	29 (14.6)	
Clinical career	≥1~<3	42 (21.1)	3.1±1.3
	≥3~<5	44 (22.1)	
	≥5~<10	51 (25.6)	
	≥10	33 (16.6)	

#### 3.2 대상자의 감정노동, 사회적 지지 및 소진

대상자의 감정노동은 5점 만점에 평균평점 3.08±0.60점이었고, 하위영역인 감정표현 빈도는 평균평점 3.49±0.60, 감정표현 주의성은 평균평점 2.91±0.78, 감정표현 부조화는 평균평점 2.79±0.79으로 감정표현 빈도가 가장 높게 나타났으며, 감정표현 주의성, 감정표현 부조화 순으로

<Table 2> Mean of the emotional labor, social support and burnout.

Variable	M±SD	Min	Max
Emotional labor	3.08±.60	1.25	4.75
frequency of emotional display	3.49±.60	1.67	4.67
attentiveness to required display rules	2.91±.78	1.00	5.00
emotional dissonance	2.79±.79	1.00	5.00
Social support	3.44±.43	2.50	4.38
Supervisor's support	3.59±.62	1.75	5.00
Colleague's support	3.60±.62	1.75	5.00
Burn out	3.69±.82	1.83	9.75
Emotional exhaustion	4.37±.94	2.00	6.56
Depersonalization	3.16±1.61	1.00	7.25
Reduced personal accomplishment	3.55±.64	1.63	5.38

나타났다. 사회적 지지는 5점 만점에 평균평점 3.44±0.43점이었으며, 그 하위영역인 상사의 지지는 평균평점 3.59±0.62점, 동료의 지지는 평균평점 3.60±0.62점으로, 상사의 지지와 동료의 지지 점수가 거의 유사하게 나타났다. 대상자의 소진은 6점 만점에 평균평점 3.69±0.82점이었고, 그 하위 영역별로는 정서적 고갈이 평균평점 4.37±0.94점, 비인간화가 평균평점 3.16±1.61점, 자아성취감 저하가 평균평점 3.55±0.64점으로 정서적 고갈이 가장 높게 나타났으며, 자아성취감 저하, 비인간화 순으로 나타났다<Table 2>.

### 3.3 대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동, 사회적 지지 및 소진의 차이

대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동은 연령(F=4.012, p=.004), 근무부서(F=5.252, p=.002), 임상경력(F=3.925, p=.004)에서 유의한 차이를 나타내었다. 사후검증 결과, 26~30세 연령군이 25세 이하의 연령군보다 감정노동이 높았고, 내과계 근무자가 나머지 근무자보다

감정노동이 높았으며, 임상경력 5년 이상 10년 미만 군이 1년 미만의 군보다 감정노동이 높은 것으로 나타났다.

대상자의 일반적 특성에 따른 사회적 지지에서는 교육정도(F=4.750 p=.010)에서 유의한 차이를 보였다. 사후검증 결과, 대학원 이상 졸업자가 전문대학 졸업자보다 사회적 지지가 높은 것으로 나타났다.

대상자의 일반적 특성에 따른 소진은 연령(F=2.995, p=.020), 교육정도(F=4.037, p=.019), 직위(F=3.960, p=.021), 임상경력(F=3.188, p=.015)에서 유의한 차이가 나타났다. 사후검증 결과, 교육도에서 전문대학 졸업자가 대학원 이상 졸업자보다 소진이 높았으며, 직위에서는 일반간호사가 책임간호사보다 소진이 높은 것으로 나타났다<Table 3>.

### 3.4 대상자의 감정노동, 사회적 지지 및 소진 간의 상관관계

대상자의 감정노동과 사회적 지지, 소진과의 관계를 검증한 결과, 감정노동과 사회적 지지, 소진은 모두 통계적으로 유의한 상관관계를 보였다. 소진은 감정노동과

<Table 3> Degree of the emotional labor, social support and burnout.

Variable	Category	Emotional labor		Social support		Burnout	
		M±SD	t/F(p)	M±SD	t/F(p)	M±SD	t/F(p)
Gender	Female	3.09±.59	1.121	3.45±.42	2.301	3.68±.82	-1.24
	Male	2.75±1.14	(.264)	2.97±.41	(.101)	4.04±.56	(.296)
Age(Yr)	≤25 <sup>a</sup>	2.90±.48		3.52±.42		3.74±.65	
	26~30 <sup>b</sup>	3.20±.65	4.012	3.40±.41	.678	3.78±.89	2.995*
	31~35 <sup>c</sup>	3.19±.61	(.004)	3.40±.46	(.608)	3.65±.81	(.020)
	36~40 <sup>d</sup>	2.71±.48	b>a	3.46±.49		2.83±.73	
	≥41 <sup>e</sup>	2.77±.23		3.45±.53		3.22±.68	
Marital status	single	3.09±.60	.519	3.43±.44	-.460	3.77±.83	-1.327
	married	3.04±.61	(.606)	3.46±.38	(.647)	3.41±.72	(.186)
Religion	Have	3.02±.61	-1.61	3.48±.43	1.804	3.63±.66	-1.205
	None	3.16±.58	(.110)	3.38±.42	(.073)	3.78±.99	(.230)
Education level	3yr college <sup>a</sup>	3.10±.53	.153	3.29±.41	4.750	3.90±.63	4.037
	Bachelor <sup>b</sup>	3.08±.62	(.859)	3.46±.43	(.010)	3.68±.87	(.019)
	≥Master <sup>c</sup>	3.00±.59		3.65±.36	c>a	3.19±.59	a>c
Working unit	Medical <sup>a</sup>	3.44±.70	5.252	3.37±.44		3.86±.069	.637
	OBGY/PED <sup>b</sup>	2.99±.56	(.002)	3.56±.41	1.368	3.70±1.25	(.592)
	ICU/ER <sup>c</sup>	3.05±.60	a>	3.43±.44	(.254)	3.62±.65	
	Others <sup>d</sup>	2.99±.50	b,c,d	3.42±.41		3.67±.70	
Position	Staff Nurse <sup>a</sup>	3.10±.61		3.43±.42	.382	3.74±.82	3.960
	Charge Nurse <sup>b</sup>	2.77±.26	1.782	3.53±.53	(.683)	3.06±.61	(.021)
	Head Nurse <sup>c</sup>	2.88±.00	(.171)	3.54±.31		3.34±.08	a>b
Clinical career	<1 <sup>a</sup>	2.81±.54		3.50±.52		3.60±.61	
	≥1~<3 <sup>b</sup>	3.06±.56	3.925	3.45±.37	.256	3.89±.65	3.188
	≥3~<5 <sup>c</sup>	3.19±.63	(.004)	3.40±.42	(.906)	3.89±1.13	(.015)*
	≥5~<10 <sup>d</sup>	3.26±.61	d>a	3.43±.42		3.65±.68	
	≥10 <sup>e</sup>	2.92±.53		3.45±.45		3.32±.78	

\*p<.05

<Table 4> Correlation between the emotional labor, social support and burnout.

	Burnout	Social support	supervisor's support	colleague's support	Emotional labor	frequency of emotional display	attentiveness to required display rules	emotional dissonance
Burn out	1							
Social support	-.201**							
supervisor's support	-.170*	.685**						
colleague's support	-.113	.711**	-.025					
Emotional labor	.511**	-.173*	-.178*	-.066				
frequency of emotional display	.296**	-.117	-.094	-.070	.744**			
attentiveness to required display rules	.489**	-.206**	-.200**	-.090	.858**	.466**		
emotional dissonance	.483**	-.126	-.156*	-.022	.895**	.439**	.725**	1

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

유의한 양의 상관관계를 보였으며( $r=.511, p<.001$ ), 사회적 지지와는 유의한 음의 상관관계를 보였다( $r=-.201, p<.001$ ).

소진과 감정노동의 하위요인 간의 관계에서는 감정표현 주의성 ( $r=.489, p<.001$ ) 감정표현 빈도 ( $r=.296, p<.001$ ) 순으로 소진과 모두 양의 상관관계를 보이며 통계적으로 유의하였다. 소진과 사회적 지지의 하위요인 간의 관계에서는 상사의 지지 ( $r=-.170, p<.05$ ) 동료의 지지 ( $r=-.113, p=.352$ ) 모두 소진과 음의 상관관계를 보였으나, 상사의 지지만 통계적으로 유의한 결과를 나타내었다. 감정노동과 사회적 지지 간에도 유의한 음의 상관관계를 나타내었으며( $r=-.173, p<.05$ ), 감정노동과 사회적 지지 간의 하위요인별 관계에서는 감정표현 주의성과 상사의 지지가 유의한 음의 상관관계를 ( $r=-.200, p<.001$ ), 감정표현 부조화와 상사의 지지도 유의한 음의 상관관계를 보였으며( $r=-.156, p<.001$ ). 또한 감정노동의 하위요인들과 동료의 지지 간에도 음의 상관관계를 보였으나 통계적으로는 유의하지 않았다<Table 4>.

### 3.5 대상자의 감정노동, 사회적 지지가 소진에 미치는 영향

임상간호사의 소진에 영향을 미치는 요인을 파악하기 위해 먼저, 대상자의 일반적 특성에서 유의한 차이로 나타난 연령, 교육정도, 직위, 임상경력, 그리고 소진과 유의한 상관관계가 있는 사회적 지지, 감정노동을 선정하였다. 불연속변수인 교육정도, 직위, 임상경력은 더미변수로 전환하여 단계적 회귀분석을 실시하였다. 먼저 독립

변수 간에 회귀분석 가정을 검증한 결과, Durbin-Watson 통계량이 1.977로 나타나 독립적인 것이었으며, 다중 공선성 여부를 확인하기 위해 분산팽창계수(Variance Inflation Factor)를 확인한 결과 모두 10미만으로 나타나 다중 공선성이 없는 것으로 확인되었다. 단계적 회귀분석 결과, 감정노동, 사회적 지지가 소진에 유의한 영향요인으로 나타났다. 임상간호사의 소진에 가장 높은 영향을 미치는 요인은 감정노동( $\beta=.675, t=8.030, p<.001$ ), 연령( $\beta=-.034, t=-3.373, p=.001$ ), 사회적 지지( $\beta=-.233, t=-2.008, p=.046$ )로 통계적으로 모두 유의한 영향을 주었다. 즉 임상간호사의 감정노동이 높을수록, 나이가 적을수록, 사회적 지지가 낮을수록 소진 정도가 높았으며, 이들 변수가 종속변수 행동을 설명하는 설명력은 31.5%이다<Table 5>.

<Table 5> Influence of emotional labor, social support on burnout.

Variables	$\beta$	SE	t	p
Emotional Labor	.675	.084	8.038	.000
Age	-.034	.010	-3.373	.001
Social Support	-.233	.116	-2.008	.046

R=.315, Adjusted R2=.304, F=29.529, p<.001

## 4. 논의

본 연구는 임상간호사의 감정노동, 사회적 지지, 소진의 정도를 파악하고 소진에 영향을 미치는 요인을 확인

하여, 간호사의 소진을 조기에 발견하고 예방하기 위한 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

대상 간호사의 소진은 평균 평점 3.69점(6점 만점)으로, 같은 도구를 사용하여 임상간호사를 대상으로 한 Yoon과 Kim의 연구[24]에서의 3.60점과 유사하였으며, Byun과 Yom의 연구[4]에서 2.54, Baik과 Yom의 연구[3]에서 2.61, 호스피스 간호사를 대상으로 한 Choi의 연구[25]에서 2.30점인 것보다 높았다. 이처럼 소진 점수가 다소 차이가 나타나는 것은 각기 다른 병원의 조직문화 속에서 다른 정서와 상황을 경험하기 때문인 것으로 보이며, 간호사를 대상으로 한 선행연구와 비교하였을 때 본 연구에서의 결과가 다소 높은 것으로 보아 시급한 대책이 필요할 것으로 보인다.

소진의 하위요인별로는 정서적 고갈이 4.37, 자아성취감 저하가 3.55, 비인간화가 3.16으로 나타났는데, 이것은 같은 도구를 사용하여 정신과 간호사를 대상으로 한 Jang의 연구[26]에서 정서적 고갈 4.64, 자아성취감 저하 4.10, 비인간화 2.45 순으로 나타난 결과와 유사하였다. 또한 Yoon과 Kim의 연구[24], Choi의 연구[25], Byun과 Yom의 연구[4]에서 정서적 고갈이 가장 높게 나타난 것 과도 일치하였으나, 자아 성취감 저하와 비인간화의 순위는 본 연구와 차이를 보였다. 이렇게 여러 소진 연구들에서 정서적 고갈 점수가 가장 높게 나타난 것은 정서적 고갈이 다른 요인들보다 소진을 가장 잘 반영해 주기 때문인 것으로 보인다. 그러므로 정서적 고갈은 다양한 계층의 사람들과 끊임없이 접촉해야 하는 간호사나 서비스 종사자들이 가장 전형적으로 경험하는 소진의 한 요인임을 뒷받침해주는 결과라고 생각할 수 있다[4]. 그러므로 간호사의 소진 예방 프로그램을 계획할 때에는 정서적 고갈과 관련된 부분을 특히 고려해야 할 필요가 있을 것이다.

대상자의 일반적 특성에 따른 소진은 연령, 교육정도, 직위, 임상경력에서 통계적으로 유의한 차이를 보였는데 구체적 논의는 다음과 같다. 첫째, 소진은 나이가 어리고 임상경력이 낮을수록 점수가 높았다. 이것은 Yoon과 Kim[24], Byun과 Yom[4], Choi[25]의 연구와 유사한 결과로써, 나이가 어리고 경력이 낮을수록 시행착오가 많아 소진감을 더 많이 느끼기 때문인 것으로 보인다. 둘째, 3년제 전문대학 졸업자가 대학원 이상 졸업자보다 소진이 높았는데, 이는 Byun과 Yom[4], Lee[27]의 연구와 일

치하는 것으로, 개인의 성장과 자아실현을 위한 기회가 많을수록 소진을 적게 경험하게 되기 때문인 것으로 사료된다. 셋째, 일반간호사가 주임간호사보다 소진 점수가 높았는데, 이는 Byun과 Yom[4], Chung과 Han[6], Koh[28]의 연구와 유사한 결과였다. 본 연구의 전체 대상자 중에 93%나 차지하고 있는 일반간호사들은 우선 자신이 수행하는 업무에 숙련되어 있지 않고 성과에 대한 피드백도 모호하여 스스로 무엇을 성취해야 하는지에 대해 확실하지 않기 때문에 주임간호사보다 소진을 더 경험하는 것이라 판단된다[4]. 그러나 본 연구에서 결혼이나 종교 여부, 근무부서에 따라서는 소진에 유의한 차이를 나타내지 않았다. 이것은 Lee의 연구[27]의 결과와는 일치하였으나, Kim과 Wang[10], Baik과 Yom[3], Yang[12]의 연구와는 상이한 차이를 보이는 결과였다. 이를 종합해 볼 때, 연령이 낮고 경력이 1~5년, 전문대 졸업자들의 소진이 더 높게 나타나 이는 신규 간호사들의 소진이 높다는 것을 유추해볼 수 있다. 그러므로 이들의 소진 요인을 구체적으로 파악하여 소진 예방을 위한 전문적인 교육관리 프로그램을 개발해야 할 필요가 있을 것으로 보인다. 반면에, 연령이 높고 근무경력이 많을수록 소진이 낮아 업무를 잘 수행할 수 있는 것으로 유추할 수 있으므로, 이들에게는 조직 내에서 숙련된 간호사로서의 역량을 발휘할 수 있는 기회를 더욱 제공하는 것이 필요하리라 사료된다. 또한 임상경력에 따라 특화된 소진 예방 프로그램을 개발할 필요도 있을 것으로 보인다.

대상 간호사의 감정 노동은 평균 평점 3.08점(5점 만점)으로 중간 이상의 감정노동 정도를 나타내었다. 같은 도구를 사용하여 임상간호사를 대상으로 한 Byun과 Yom의 연구[4]에서 3.21, Baik과 Yom의 연구[3]에서 3.24, Yang의 연구[12]에서 3.14, Kim 등의 연구[9]에서 3.25보다는 낮았으나, 같은 도구를 사용하여 호스피스 간호사를 대상으로 한 Chung과 Han의 연구[6]에서의 3.0보다는 약간 높게 나타났다. 이와 비교하여 장애인 활동보조인을 대상으로 한 Lee와 Kim의 연구[29]와 노인전문 요양시설 생활 지도원 대상의 Lee의 연구[30]에서 각각 2.81, 2.72점인 것을 볼 때, 간호사의 감정노동 정도가 장애인 활동보조인이나 노인시설 종사자보다는 높다는 것을 알 수 있었다. 이것은 감정노동이 각 직종마다 대상자와의 상호작용 정도가 어떠한지에 따라 결과를 다르게 나타낸 것이나, 간호사의 경우, 다른 직종과 비교하더라

도 비교적 높은 수준의 감정노동을 하고 있음을 보여준 것이다. 간호사는 근무부서나 역할에 따라 대상자가 지속적으로 바뀌면서, 그때마다 대상자의 요구를 제대로 충족시키기 위해 끊임없는 상호작용을 통한 정확하면서도 적절한 돌봄 간호를 수행한다. 이때 간호사는 전문직 사명감에 의해 대상자를 정서적으로 지지하면서 자신의 감정을 조절하고 숨겨야 하는 상황에 수없이 직면하게 되기 때문에, 높은 감정노동을 경험하는 것이다. 이뿐 아니라, 병원조직의 정책이나 평가에 따라 간호사의 감정표현에 대한 적극적인 관리, 감독이 행해지고 있어, 대부분의 간호사가 겪는 감정노동은 더욱 심화되는 추세라 유추해볼 수 있다. 그러므로 이런 측면을 고려한 병원 차원의 제도적 관리나 교육프로그램 개발이 중요하며, 간호사가 근무하는 지역이나 병원 조직의 특성, 그리고 간호업무 형태 등을 고려한 감정노동 관리도 시급하다고 사료된다.

또한 감정노동의 하위요인별로 살펴보면, 감정표현 빈도가 3.49로 가장 높았으며 감정표현 부조화가 2.79로 가장 낮았다. 이는 같은 도구를 사용하여 간호사를 대상으로 한 Yang의 연구[12]에서 감정표현 빈도가 3.25로 가장 높고, 감정부조화가 3.02로 가장 낮게 나타난 결과와 유사하였다. 또한 호스피스 간호사 대상으로 한 Chung과 Han의 연구[6]에서 감정노동 빈도 3.3, 감정 부조화 2.6의 결과와도 유사했으며, Lee[27], Kim과 Wang[10], Oh와 Choi[16], Byun과 Yom[4], Kwon 등[17]의 연구 결과와도 같은 양상을 보였다. 이것은 간호 업무가 인간의 생명과 직결되어 있는 만큼 간호를 정확하게 수행하면서도 신체적, 정신·심리적으로 허약한 상태의 대상자를 따뜻하게 돌봐줌으로써, 고객만족의 극대화 및 최상의 의료 서비스를 제공하고자 하는 노력의 결과로 보인다. 그러나 간호사가 업무를 수행하는 동안 감정노동의 빈도가 지속적으로 높게 나타나면, 심각한 자기소외를 경험할 수 있다[6]. 그러므로 병원 조직 차원에서 감정노동의 정확한 원인을 파악하여 적절한 전략 방침을 세울 때에, 감정표현의 빈도를 고려하여 적용하는 것이 효과적인 것이라 본다.

대상자의 일반적 특성에 따른 감정노동은 연령, 근무부서, 임상경력에 따라 유의한 차이를 보였다. 이는 Oh와 Choi의 연구[16]에서 연령, 근무부서, 총 임상경력, 간호직 만족도에 유의한 차이를 보인 것과 유사하며, Kwon

등의 연구[17]에서 임상경력에서 유의한 차이를 보인 것과 유사하였다. 대체로 임상경력 1년 미만의 간호사들은 해당 직무에 대한 숙련도가 낮기 때문에 업무 수행의 준비와 실제 수행에 소요하는 시간이 많이 든다. 그러므로 대상자와의 상호교류의 기회가 적어 상대적으로 감정노동이 낮은 것이라 생각된다. 그러나 임상경력 5년 이상 10년 미만의 간호사는 업무가 익숙하므로 대상자와의 상호작용에도 보다 적극적인 태도로 임할 수 있어, 감정표현의 빈도나 지속시간, 행위 등이 상대적으로 증가되는 것이라 유추해볼 수 있다. 또한 내과계 병동간호사가 다른 부서 간호사들보다 감정노동이 높았는데, 이는 중환자실, 수술실, 신생아실의 간호사보다 일반 병동 간호사가 노력을 더 많이 한다고 한 Koh의 연구[28]와 유사하였다. 내과계 병동은 다른 부서에 비해 환자의 중증도가 심하고 보호자의 요구도 더 많으며 타 부서와의 의사소통도 더 많아 감정노동이 더 높을 것이라 사료된다. 반면, Baik과 Yom[3], Lee[27]의 연구에서는 연령, 근무부서, 임상경력, 직위에서 유의한 차이를 보이지 않았고, Byun과 Yom[4], Yang[12]의 연구에서는 대상자의 일반적 특성의 모든 항목에서 유의한 차이를 보이지 않아 본 연구와는 상이한 결과를 나타내었다.

대상 간호사의 사회적 지지는 평균 3.44점(5점 만점)으로, 같은 도구를 사용하여 임상간호사를 대상으로 한 Byun과 Yom[4]의 3.51보다는 약간 낮았으나, Baik과 Yom[3]의 3.43과는 거의 일치하는 것으로 간호사가 지각하는 사회적 지지는 중간보다 높게 나타났음을 알 수 있다. 하위 요인별로 살펴보면, 상사의 지지는 3.59, 동료의 지지는 3.60으로 두 요인의 점수가 거의 유사하게 나타났는데, 이것은 동료의 지지가 3.61로 상사의 지지 3.40보다 더 높게 나타난 Byun과 Yom[4]의 연구와는 상이한 결과였다. 간호사는 교대근무의 특성상, 상사보다는 업무상 더 많은 접촉이 있는 동료로부터 받는 사회적 지지를 더 높게 느끼게 될 것이다. 그러나 본 연구에서 상사의 지지와 동료의 지지 점수가 유사하게 나온 것은 대상 간호사의 대부분이 일반 간호사이며 5년 미만 군이 58%를 차지하고 있는 점을 볼 때, 프리셉터 제도나 각종 교육 등을 통해 받는 상사의 지지의 영향이 잘 반영된 결과라고 사료된다.

각 변수 간의 상관관계를 살펴본 결과, 간호사의 소진은 감정노동과 양의 상관관계, 사회적 지지와는 음의 상



관관계로 확인되었다. 이에 관한 구체적인 논의는 다음과 같다. 첫째, 대상자의 소진은 감정노동과 통계적으로 유의한 양의 상관관계( $r=.511, p<.001$ )를 보여 감정노동이 높을수록 소진이 높아진다는 것을 알 수 있었다. 이는 간호사를 대상으로 한 Kim과 Wang[10], Kim[11], Byun과 Yom[4], Baik과 Yom[3], Yang[12], Lee[27], Chung과 Han[6], Zapf[31]의 연구결과와 일치하며, 지난 2006년에서 2014년까지 간호사의 감정노동과 관련 변인을 메타분석한 Kim과 Ham[15]의 연구결과에서도 동일하게 나타나 본 연구 결과를 지지한다. 간호사와 환자의 치료적 관계에서 감정노동은 매우 중요하고 필요 불가결한 경험이지만, 감정노동이 반복되고 오래 지속되면 소진의 위험성이 커지게 된다. 그러므로 병원 조직 차원에서 감정노동의 부정적인 요소를 최소화시키기 위해서는, 친절교육 등의 외적인 강요 수단보다 감성을 다루는 감성교육 프로그램으로의 방향 전환이 이뤄져야 할 것이다. 그 일환으로 병원 내에 억제된 감정을 솔직히 표현할 수 있는 상담 및 스트레스 관리 프로그램을 개설하여 간호사들이 필요할 때마다 활용할 수 있도록 적극 지원하는 방안을 마련하는 것이 시급할 것으로 보인다. 둘째, 대상자의 소진은 사회적 지지와 통계적으로 유의한 음의 상관관계( $r=-.201, p<.001$ )를 보여 사회적 지지가 높을수록 소진이 낮아진다는 것을 알 수 있었다. 이는 Byun과 Yom[4], Baik과 Yom[3], Kim 등[9], Choi[25]의 연구와 일치하는 것이며, 사회적 지지를 긍정자원의 하위요인으로 본 Kim과 Wang의 연구[10]와도 같은 결과라 볼 수 있었다. 이는 2005년부터 2014년까지 국내 간호사의 소진과의 관련 변인을 메타분석한 Kim과 Yang의 연구[32]에서, 간호사 소진의 보호변인으로 사회적 지지가 중간효과크기로 나타난 연구결과와 같은 맥락이라고 할 수 있다. 셋째, Kwon 등의 연구[17]에서는 간호사의 감정노동과 사회적 지지 전체, 그리고 각 하위요인 간에 유의한 상관관계를 나타내지 않아 본 연구와는 상이한 결과를 보였다.

대상 간호사의 소진에 영향을 미치는 요인으로는 감정노동, 연령, 사회적 지지가 통계적으로 유의한 변수로 나타났으며 설명력은 31.5%이었다. 즉 간호사의 감정노동이 높을수록( $\beta=.675$ ) 소진이 높아지며, 나이가 적을수록( $\beta=-.034$ ), 그리고 사회적 지지가 낮을수록( $\beta=-.233$ ) 소진이 높아지는 것이다. 이는 감정노동과 연령이 소진에 영향을 미치는 것으로 나타난 Byun과 Yom의 연구[4]

결과와 일치하며, 소진에 영향을 미치는 주요한 요인으로 감정노동을 꼽고 있는 Yang의 연구[12]결과와도 일치한다. 또한 Kim과 Yang의 연구[32]에서도 감정노동이 큰 효과크기로 나타나 본 연구결과를 뒷받침하고 있다.

이상의 결과를 종합해 볼 때, 임상간호사는 간호업무를 수행하는 과정에서 감정노동에 따른 소진을 경험하고 있으며 감정노동이 높을수록 소진이 높아지고 사회적 지지가 높을수록 소진이 낮아지는 것으로 나타났다. 따라서 병원과 간호 관리자는 간호사의 개인적 차원의 감정이 아닌 직무로서의 감정노동을 이해하고[12] 이를 최소화하기 위한 전략으로써, 소진의 감소와 예방을 위한 특화된 프로그램을 개발해야 할 것이다. 또한 상사와 동료들 간에 서로 인정하고 격려해 주는 건강한 문화를 형성한 조직이 될 수 있도록 조직 차원에서의 지지체계와 프리셉터 역할을 활성화하는 방안을 보다 구체적으로 마련해야 할 것이다.

## 5. 결론 및 제언

본 연구는 임상간호사의 감정노동과 사회적 지지가 소진에 미치는 영향을 파악하기 위해 실시된 서술적 조사연구이며, 간호사의 인적자원관리의 측면에서 소진을 조기에 발견하고 예방하기 위한 기초자료를 제공하고자 수행되었다.

연구결과, 대상 간호사의 소진 3.69점(6점 만점), 감정노동은 3.08점(5점 만점), 사회적 지지 3.44점(5점 만점)이었다. 소진의 하위요인별로는 정서적 고갈이 4.37, 자아성취감 저하가 3.55, 비인간화가 3.16으로 나타났다. 이는 정서적 고갈이 간호사가 느끼는 소진 중에 가장 우선적이며 전형적인 경험이라는 결과를 뒷받침한다. 감정노동의 하위요인별로는 감정표현 빈도가 3.49로 가장 높았으며 감정표현 부조화가 2.79로 가장 낮았다. 사회적 지지의 하위요인별로는 상사의 지지가 3.59, 동료의 지지가 3.60으로 두 요인이 거의 유사한 것으로 나타났다. 대상 간호사의 일반적 특성에 따른 소진은 연령, 교육정도, 직위, 임상경력에서 통계적으로 유의한 차이를 보였다. 대상 간호사의 소진은 감정노동과는 양의 상관관계를, 사회적 지지와는 음의 상관관계를 보여, 간호사의 감정노동이 소진을 높이고 사회적 지지가 높아짐에 따라 소진

이 낮아짐을 확인할 수 있었다. 또한 간호사의 소진에 가장 높은 영향을 미치는 요인은 감정노동, 연령, 사회적 지지였으며 소진을 31.5% 설명하였다.

이상의 결과에서 본 연구는 간호사의 소진을 감소 또는 예방하기 위해서는 감정노동을 낮추고 사회적 지지를 높이기 위한 방안이 필요함을 시사해준다. 따라서 본 연구결과를 바탕으로 소진 예방 중재 프로그램을 개발하여, 간호사가 입사하는 시점에서부터 프로그램을 적용하면 인적자원관리 측면에서의 기초자료가 될 수 있을 것이다. 이런 점에서 본 연구는 간호사의 소진에 미치는 영향 요인을 밝힘으로써 간호사의 소진 예방을 위한 중재프로그램 개발의 학문적 근거자료를 제시하였다는데 의의가 있다.

그러나 본 연구는 일부 병원에 근무하는 임상 간호사를 대상으로 하여 표본추출의 편중이 있으므로 전체 임상간호사를 대표하기에는 한계가 있다. 그러므로 연구결과를 일반화 하는 데에는 신중을 기해야 할 것이다. 따라서 본 연구결과를 토대로 다양한 지역과 병원 규모, 그리고 소진이 높을 것으로 예상되는 다양한 영역의 간호사들을 대상으로 한 반복·비교연구가 필요함을 제안한다. 이때 소진에 가장 영향을 주는 감정노동의 하위요인별 차이에 대한 심층 연구를 병행하여, 사회적 지지를 높이고 감정노동을 조절할 수 있는 방안을 간호사 조직과 병원행정 차원에서 노력해야 할 필요가 있다고 사료된다.

## REFERENCES

- [1] G. Elkins, T. Cook, J. Dove, D. Markova, J. D. Marcus, T. Meyer, et al, "Perceived stress among nursing and administration staff related to accreditation. *Clinical Nursing Research*", Vol. 19, No. 4, pp. 376-386, 2010.
- [2] H. A. Kang, Change of nursing profession labor. *Economy and Society*, 55, pp. 142-168, 2002.
- [3] D. W. Baik, Y. H. Yom, "Effects of social support and emotional intelligence in the relationship between emotional labor and burnout among clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*", Vol. 18, No. 3, pp. 271-280, 2012.
- [4] D. S. Byun, Y. H. Yom, "Factors affecting the burnout of clinical nurses: focused on emotional labor. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*", Vol. 15, No. 3, pp. 444-454, 2009.
- [5] S. Mann, J. Cowburn, "Emotional labour and stress within mental health nursing. *J Psychiatric and Mental Health Nursing*", Vol. 12, No. 2, pp. 154-162, 2005.
- [6] B. Y. Chung, J. Y. Han, "Influential factors related to job satisfaction in hospice nurses: focus on emotional labor and burnout. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*", Vol. 20, No. 3, pp. 322-331, 2014.
- [7] C. maslach, Burnout. *Human Behavior*, Vol. 5, No. 9, pp. 16-22, 1976.
- [8] M. Kovács, E. Kovács, K. Hegedűs, "Emotion work and burnout: Cross-sectional study of nurses and physicians in Hungary. *Croat Medical Journal*", Vol. 51, No. 5, pp. 432-442, 2010.
- [9] J. H. Kim, Y. M. Lee, H. Y. Joung, H. S. Choo, S. J. Won, "Effects of emotional labor, emotional intelligence and social support on job stress in clinical nurses. *Journal of Korean Academy of Fundamental Nursing*", Vol. 20, No. 2, pp. 157-167, 2013.
- [10] S. O. Kim, M. S. Wang, "A study on emotional labor, positive resources and job burnout in clinical nurses. *Journal of the Korean Academia-Industrial Cooperation Society*", Vol. 16, No. 2, pp. 1273-1283, 2015.
- [11] I. S. Kim, "The role of self-efficacy and social support in the relationship between emotional labor and burn out, turn over intention among hospital nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*", Vol. 15, No. 4, pp. 515-526, 2009.
- [12] Y. K. Yang, "A study on burnout, emotional labor, and self-efficacy in nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*", VOL. 17, No. 4, pp. 423-431, 2011.
- [13] A. Hochschild, *The managed heart: commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California press, 1983.
- [14] H. J. Park, "Emotional labor, emotional expression and burnout of clinical nurses. *Journal of Korean*

- Academy of Nursing Administration”, Vol. 15, No. 2, pp. 225-232, 2009.
- [15] S. H. Kim, Y. S. Ham, “A meta-analysis of the variables related to the emotional labor of nurses. Journal of Korean Academy of Nursing Administration”, Vol. 21, No. 3, pp. 263-276, 2015.
- [16] Y. J. Oh, Y. H. Choi, “Effects of emotional labor, job stress and burnout on somatization in nurses: In convergence era. Journal of Digital Convergence”, Vol. 13, No. 10, pp. 415-424, 2015.
- [17] E. J. Kwon, S. K. Cha, U. S. Shin, K. Y. Kim, B. Y. Lee, S. Y. Ahn, H. S. Jang, D. H. Kim, “The degrees of emotional labor and the its related factors among clinical nurses. Journal of Korean Clinical Nursing Research”, Vol. 15, No. 2, pp. 23-35, 2009.
- [18] J. A. Morris, D. C. Feldman, “The dimensions, antecedents, and consequences of emotional labor. Academy of Management Review”, Vol. 21, No. 4, pp. 986-1010, 1996.
- [19] C. Maslach, S. E. Jackson, “The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behavior”, Vol. 2, No. 2, pp. 99-113, 1981.
- [20] H. Y. Choi, N. U. Jeong, “Perfectionism tendency, social support, and burnout among counselors. The Korean Journal of Health Psychology”, Vol. 8, No. 2, pp. 279-300, 2003.
- [21] M. J. Kim, “Effects if the hotel employee’s emotional labor upon the job-related attitudes. Journal of Tourism Sciences”, Vol. 21, No. 2, pp. 129-132, 1998.
- [22] J. L. Price, C. W. Mueller, Professional turnover: The case of nurses. NewYork: SP Medical and Scientific Books, 1981.
- [23] J. W. Ko, “The effects of personality traits on job satisfaction. The Korean Journal of Sociology”, Vol. 33, No. 2, pp. 359-387, 1999.
- [24] G. S. Yoon, S. Y. Kim, “Influences of job stress and burnout on turnover intention of nurses. Journal of Korean Academy of Nursing Administration”, Vol. 16, No. 4, pp. 507-516, 2010.
- [25] Y. E. Choi, “Predictors of burnout among hospice nurses. Graduate School of Kyungpook National University, Master’s thesis”, 2013.
- [26] S. J. Jang, “Relationship between experience of patient’s violent behaviors and burnout of psychiatric nurses. Graduate School of Seoul National University, Master’s thesis”, 2004.
- [27] S. N. Lee, G. A. Kim, “Relation of among emotional labor, burnout and job involvement of nurses. Korea Nursing Science Conference”, No. 10, pp. 255, 2010.
- [28] J. S. Koh, “The effect of emotional labor on clinical nurses’ burnout. Graduate School of Yonsei University, Master’s thesis”, 2010.
- [29] W. Lee, D. K. Kim, “A study on emotional labor affecting a burnout level of personal assistants - focused on the mediating effects of job stress and job satisfaction. Social Sciences Research Review”, Vol. 27, No. 2, pp. 115-140, 2011.
- [30] Y. C. Yi, “A study on the influence of care workers’ emotional labor on their burnout in the skilled nursing home for the old. Graduate School of Yonsei University, Master’s thesis”, 2004.
- [31] D. Zapf, “Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations. Human Resource Management Review”, Vol. 12, No. 2, pp. 237-268, 2002.
- [32] S. H. Kim, Y. S. Yang, “A meta analysis of variables related to burnout of nurse in Korea. Journal of Digital Convergence”, Vol. 13, No. 8, pp. 387-400, 2015.

임 현 정(Lim, Hyeon Jeong)



- 1994년 2월 : 충북대학교 미생물학과 졸업
- 2003년 2월 : 청주과학대학 간호과 졸업
- 2012년 3월 ~ 현재 : 중앙대학교 대학원 간호학과 석박통합과정
- 관심분야 : 노인간호, 영적간호
- E-Mail : exaltgod@naver.com

박 경 숙(Park, Kyung Sook)



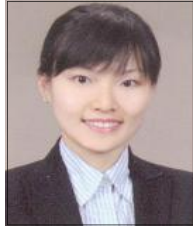
- 1989년 2월 : 중앙대학교 간호학과 (석사)
- 1994년 6월 : 중앙대학교 간호학과 (박사)
- 1995년 3월 ~ 현재 : 중앙대학교 간호학과 교수
- 관심분야 : 노인간호, 보완대체
- E-Mail : kspark@cau.ac.kr

전 지 원(Jeon, Ji Won)



- 2004년 2월 : 중앙대학교 간호학과 졸업
- 2014년 2월 : 중앙대학교 대학원 간호학과 석사과정 수료
- 관심분야 : 간호 관리
- E-Mail : jiwonjw.jun@samsung.com

반 효 정(Ban, Hyo Jung)



- 2008년 2월 : 동우대학 간호과 졸업
- 2011년 8월 : 학점은행제 간호학과 졸업
- 2014년 2월 : 중앙대학교 대학원 간호학과 석사과정 수료
- 관심분야 : 성인간호, 노인간호
- E-Mail : bansol0218@hanmail.net

하 서 인(Ha, Seo In)



- 2003년 2월 : 중앙대학교 간호학과 졸업
- 2015년 8월 중앙대학교 대학원 간호학과 석사과정 수료
- 관심분야 : 암환자간호, 노인간호
- E-Mail : Ini232@naver.com

이 나 래(Lee, Na Rae)



- 2014년 8월 : 중앙대학교 대학원 간호학과 석사과정 졸업
- 현재 : 한전의료재단한일병원 간호사
- 관심분야 : 아동간호, 정신간호
- E-Mail : Inrlee@naver.com

이 윤 미(Lee, Yoon Mi)



- 2007년 2월 : 목포 가톨릭대학교 간호학과 졸업
- 2014년 2월 : 중앙대학교 대학원 간호학과 석사과정 수료
- 관심분야 : 중환자간호, 중환자간호와 운동 치료
- E-Mail : ymymlee84@naver.com

이 은 숙(Lee, Eun Sook)



- 2003년 2월 : 중앙대학교 간호학과 졸업
- 2015년 2월 : 중앙대학교 대학원 간호학과 석사과정 졸업
- 관심분야 : 조직문화, 리더십
- E-Mail : dryad425@naver.com