

일개 종합병원 간호사의 감정노동, 긍정심리역량이 소진에 미치는 영향

남미애¹, 노윤구^{2*}

¹창원파티마병원 간호사, ²국립 창원대학교 간호학과 부교수

Effects of Emotional Labor and Positive Psychological Capital on Burnout among Nurses at a General Hospital

Miae Nam¹, Yoon-Goo Noh^{2*}

¹Changwon Fatima hospital nurse

²Associate Professor, Dept. of Nursing, Changwon National University

요 약 이 연구는 종합병원 간호사의 감정노동과 긍정심리역량이 소진에 미치는 영향을 확인하기 위함이다. 연구대상자는 경상남도 C시에 소재한 F종합병원에서 근무하고 있는 임상 경력 6개월 이상의 간호사와 책임간호사 157명이며 자료 수집은 2019년 2월 8일부터 2월 22일까지 하였다. 자료는 SPSS WIN 23.0 을 이용하여 빈도, t-test, ANOVA, Pearson 상관계수, Multiple regression으로 분석 하였다. 소진은 감정노동과 유의한 정적 상관관계($r=.531, p<.001$)이었으나, 긍정심리역량과는 부적 상관관계($r=-.391, p<.001$) 이었다. 소진에 영향을 미치는 요인은 감정노동($\beta=.47, p<.001$), 긍정심리역량($\beta=-.28, p<.001$)으로 나타났으며, 이들의 설명력은 34.9% 이었다($F=42.78, p<.001$). 이 연구 결과는 종합병원 간호사의 소진을 낮추는 전략개발에 도움이 될 것이다. 추후 종합병원 간호사의 소진 감소를 위하여 영향을 미치는 요인을 확인하기 위한 후속연구가 필요하다.

주제어 : 감정노동, 긍정심리역량, 소진, 간호사, 종합병원

Abstract The purpose of this study is to investigate the effect of emotional Labor and positive psychological capital on burnout in general hospital nurses. Participants were 157 nurses working at F General Hospital in C City, Gyeongsangnam Province and data were collected from February 8 to 22, 2019. Data were analyzed by t-test, one-way ANOVA, Pearson's correlation, multiple regression analysis using SPSS Win 23.0. Burnout was positively correlated with emotional labor ($r=.531, p<.001$), whereas a negative correlation was observed with positive psychological capital ($r=-.391, p<.001$). Factors influencing burnout included emotional labor ($\beta=.47, p<.001$), positive psychological capital ($\beta=-.28, p<.001$), with 34.9% explanatory power ($F=42.78, p<.001$). This result may be useful in developing new strategies for reducing burnout. Further research is needed to identify other factors affecting the burnout of general hospital nurses.

Key Words : Emotional Labor, Positive Psychological Capital, Burnout, Nurses, General hospital

*This manuscript is a condensed form of the first author's master's thesis from Changwon National University.

-이 논문은 제1저자 남미애의 국립창원대학교 석사학위논문의 축약본 임.

*Corresponding Author : Yoon Goo Noh(ygnoh@changwon.ac.kr)

Received December 14, 2020

Revised January 5, 2021

Accepted February 20, 2021

Published February 28, 2021

1. 서론

1.1 연구의 필요성

간호사는 대상자를 직접 대면하면서 간호하는 전문 의료 인력이다[1]. 간호사는 다양한 건강문제를 가진 환자에게 질적인 간호를 제공하기 위해 숙련된 간호를 제공해야 하는 책임감이 강하게 요구되므로 간호사는 간호업무관련 높은 스트레스를 경험하고 있다[2]. 간호사는 의료환경 속에서 건강관련 환자의 요구, 위급한 상황, 과다한 간호업무의 부담, 의료진과 동료와의 갈등 속에서 정신적·신체적 소진을 경험할 기회가 높다[3].

소진은 스트레스가 과도하여 이를 감당하지 못한 상황에서 나타나는 신체 및 심리적 반응의 한 형태이며 이로 인하여 부정적인 자아인식과 근무 태도, 환자 간호에 대한 관심 저하의 현상이 나타나는 신체적, 정신적 탈진 증후군이다[4]. 간호사는 인간의 심리적 및 신체적 문제를 돌보는 업무적 특성으로 소진이 높은 직업의 하나로 확인되어[4], 소진의 고위험군으로 알려져 왔다[5].

간호사의 소진은 근무의욕과 능률 감소로 이어져 환자 안전을 위협할 가능성이 높으며, 업무에 대한 부정적인 태도와 높은 이직을 초래할 수 있어 전문 간호인력 보유에도 심각한 영향을 끼쳐 조직 관리와 질적 간호에도 손실을 초래하게 되는데[2,6], 간호사는 흔히 소진을 경험하는 것으로 알려져 있다[7,8].

따라서 간호사의 소진을 사전에 완화할 수 있는 효과적인 대안을 마련하기 위하여 선행요인을 확인하는 것은 환자 안전과 간호의 질 유지를 위해 매우 중요하다고 할 수 있다.

감정노동은 감정을 노동의 한 유형으로 보면서 조직의 직무를 수행해야 하는 상황에서 조직 구성원이 경험하는 실제 감정과 직무 내에서 요구하는 감정의 상태가 불일치할 때 감정을 조절하기 위한 의도적인 노력으로 정의하고 있다[9]. 현대 사회 전반에 걸쳐 서비스 경쟁이 심화되면서 고객을 위한 개인의 감정관리 활동은 사적영역을 벗어나 공적 영역에서 거론되면서 노동의 일부로 간주되고 있으며, 조직 구성원의 감정이 조직에 미치는 영향을 관리자들이 인식하면서 조직차원의 관리가 요구된다고 하였다[10].

간호사는 환자와 가장 밀접한 접촉을 담당하고 있으며, 환자뿐 아니라 보호자와의 치료적 관계를 유지하면서 간호사의 감정노동은 매우 중요하고 피할 수 없는 경험이고 있다[11]. 간호사들은 감정노동을 병원 근무 중 어쩔 수 없이 해야 하는 노동으로 인식하고 있으며, 감정

노동이 심할수록 스트레스 정도가 높아지고, 감정노동을 많이 할수록 병원 조직뿐 아니라 개인의 소진에도 부정적인 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다[12-14].

간호사 소진에 대한 메타분석 연구에서 사회, 심리적 스트레스와 감정노동 같은 내적요인이 소진과 관련이 큰 것으로 알려졌으므로[15], 간호사의 소진을 예방하고 감소시키기 위하여 간호사의 감정노동을 조직 차원에서 효율적으로 관리할 수 있어야 할 것이다.

긍정심리역량이란 개인의 긍정적인 강점이 개인과 조직의 목표를 달성하고 성과를 향상시킬 수 있는 긍정적인 심리상태를 의미하며 자기효능감, 희망, 낙관주의, 회복력의 네 가지 하위요인을 포함한다[16]. 긍정심리역량은 감정표현에서 긍정적 인지를 하는 역량으로 노력에 의해 개발이 가능한 자원으로 알려져 있다[17,18].

긍정심리역량에 대한 메타분석연구에서 긍정심리역량은 소진과 음의 상관관계가 있고[19], 간호사의 소진을 낮추는 선행요인이었다[2,20]. 긍정심리역량은 학습이나 훈련의 조직적 개입에 의해 향상될 수 있으므로, 부정적인 심리상태인 소진의 예방과 완화를 위한 대안적 접근에 포함할 수 있을 것으로 사료된다[2].

이상과 같이 긍정심리역량의 긍정적인 측면에도 불구하고 간호사의 소진에 이르는 선행요인으로 감정노동과 긍정심리역량을 함께 탐색하는 연구는 아직 충분하지 못한 실정이다[20]. 따라서 소진의 선행요인으로 감정노동과 뿐 아니라 소진 완화의 가능성이 있는 긍정심리역량을 포함하여 소진에 대한 영향을 확인 할 필요가 있다고 본다.

환자간호에서 간호사에게 감정노동은 피할 수 없는 상황이므로, 개발과 학습 등의 개입으로 향상 될 수 있는 긍정심리역량은 간호사의 소진을 예방하고 감소시키는 데 도움이 될 것이다. 이에 본 연구는 간호사의 감정노동과 긍정심리역량이 소진에 미치는 영향을 확인하고자 한다. 본 연구를 통하여 간호사의 소진의 예방과 경감뿐 아니라 간호 인력의 유지 및 환자간호의 질적 향상을 위한 근거자료를 제공하고자 한다.

1.2 연구목적

이 연구는 종합병원 간호사의 감정노동과 긍정심리역량이 소진에 미치는 영향을 규명하려는 것이며 구체적인 목적은 다음과 같다.

- 1) 대상자의 일반적 특성, 감정노동, 긍정심리역량, 소진 정도를 확인한다.
- 2) 대상자 특성에 따른 감정노동, 긍정심리역량, 소진

정도를 확인한다.

- 3) 대상자의 감정노동, 긍정심리역량과 소진 간의 상관관계를 확인한다.
- 4) 대상자의 감정노동과 긍정심리역량이 소진에 미치는 영향을 확인한다.

2. 연구방법

2.1 연구설계

본 연구는 종합병원 간호사의 감정노동과 긍정심리역량이 소진에 미치는 영향을 확인하는 상관성 연구이다.

2.2 연구대상

본 연구는 경상남도 C시에 소재한 F종합병원에서 근무하고 있는 임상 경력 6개월 이상의 간호사와 책임간호사를 대상으로 편의표집 하였다. 본 연구에 필요한 대상자의 예상 표본 수는 G*power 3.1.9.2 를 이용하여 회귀분석을 위한 예측변수 15개, 유의수준 .05, 중간 효과 크기 .15, 검정력 .80를 고려하여 표본 크기는 139명이 산출되었다. 탈락률 20%를 고려하여 총 190명을 대상으로 설문지를 배포하여 187부가 회수되었고, 불성실한 응답 30부를 제외한 157부를 최종분석 하였다.

2.3 연구도구

2.3.1 감정노동

감정노동은 Morris & Feldman(1996)의 연구를 기초로 하여 김민주[22]가 개발한 도구로 측정하였다. 도구는 감정노동 빈도 3문항, 감정 표현의 주의 3문항, 감정 부조화 3문항의 3개 하위영역과 9문항으로 구성되며, 각 문항은 '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점의 Likert 5점 척도로 점수가 높으면 감정노동이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 김민주[22]의 연구에서 Chronbach' $\alpha = .86$ 이었고, 본 연구에서의 감정노동의 신뢰도는 Chronbach' $\alpha = .82$ 이었다.

2.3.2 긍정심리역량

긍정심리역량은 Luthans, Youssef 와 Avolio[18]의 긍정심리역량 척도(Psychological Capital Questionnaire: PCQ)를 이복순[23]이 간호 상황에 맞게 일부 수정한 도구를 사용하였다. 도구는 자기효능감 6문항, 희망 6문항, 낙관주의 6문항, 복원력 6문항의 4개 하위영역의 총 24

문항이며, '전혀 그렇지 않다' 1점에서 '매우 그렇다' 6점의 Likert 6점 척도이며, 점수가 높을수록 긍정심리역량이 높음을 의미한다. 도구의 신뢰도는 이복순[23]의 연구에서 Chronbach' $\alpha = .94$ 이었으며 본 연구에서의 신뢰도는 Chronbach' $\alpha = .91$ 이었다.

2.3.3 소진

소진은 Kristen, Borritz, Villadsen 와 Christensen [24]이 개발한 CBI (Copenhagen Burnout Inventory)를 함미정[25]이 번역한 도구로 측정하였다. 개인적인 소진감 6문항, 직무관련 소진감 7문항, 환자 관련 소진감 6문항으로 3개 하위영역 총 19문항이며 각 문항은 '아주 조금 그렇다' 1점에서 '매우 그렇다' 5점의 Likert 5점 척도로 점수가 높으면 소진이 높음을 말한다. 도구의 신뢰도는 함미정[25]의 연구에서 Chronbach' $\alpha = .89$ 이었으며 본 연구에서의 신뢰도는 Chronbach' $\alpha = .94$ 이었다.

2.4 자료수집방법

자료수집은 2019년 2월 8일부터 2월 22일까지 하였으며, 연구는 F종합병원의 임상연구심의위원회(IRB)에서 승인을 받은 후(승인번호: CFH-2019-02), 해당 병원 간호부의 연구 허락을 받은 후 시행하였다.

자료수집 시 연구의 목적과 내용에 대해 설명하고 대상자에게 연구 목적과 비밀에 대한 보장, 연구 참여는 언제든지 할 수 있음을 설명하였다. 연구 참여에 동의한 대상자만 설문지에 응답하도록 하였다. 설문 작성 소요시간은 20 여분 정도였다. 대상자에게 개별 봉투에 담긴 설문지를 배포 한 후 작성된 설문지는 회수 봉투에 밀봉하도록 하였으며 연구자가 직접 부서에서 일괄적으로 수거하였다. 연구 참여 대상자에게는 소정의 답례품을 제공하였다.

2.5 자료분석

자료는 SPSS WIN 23.0 으로 분석하였다.

- 1) 대상자의 일반적 특성, 감정노동, 긍정심리역량, 소진 정도는 기술 통계로 분석하였다.
- 2) 대상자의 특성에 따른 감정노동, 긍정심리역량, 소진 정도는 t-test, ANOVA로 분석하고, Scheffe' 사후검정을 하였다.
- 3) 대상자의 감정노동, 긍정심리역량, 소진의 관계는 Pearson's correlation coefficient로 분석하였다.
- 4) 대상자의 감정노동, 긍정심리역량이 소진에 미치는 영향은 단계적 다중회귀분석을 하였다.

3. 연구결과

3.1 대상자의 일반적 특성

대상자의 대부분은 여자로 155명(98.7%)이었고, 평균 연령은 27.44세이었으며 26~30세가 74명(47.1%)으로 가장 많았다. 결혼여부는 129명(82.2%)이 미혼이며, 최종학력은 4년제 졸업 이상이 115명(73.2%)이었다. 직위는 일반 간호사가 147명(93.6%)으로 가장 많았으며, 총 임상경력은 평균 5.05년으로 3년 미만 간호사가 60명(38.2%)으로 가장 많았다. 현 근무 병동 경력은 평균 4.41년으로 2년 미만이 50명(31.8%)로 가장 많았다. 근무부서는 외과계 병동이 45명(28.7%), 내과계 병동과 중환자실이 각각 24명(15.3%)이었고, 교대근무 여부는 교대 근무자가 149명(94.9%)이었다. Table 1.

Table 1 General Characteristics of Participants (N=157)

| Characteristics | Categories | n | % | Mean±SD |
|------------------------------------|-----------------------|-----|--------|------------|
| Sex | Female | 155 | (98.7) | |
| | Male | 2 | (1.3) | |
| Age(year) | ≤25 | 60 | (38.2) | 27.44±3.57 |
| | 26~30세 | 74 | (47.1) | |
| | ≥31 | 23 | (14.7) | |
| Marital status | Single | 129 | (82.2) | |
| | Married | 28 | (17.8) | |
| Education | 3yr College | 42 | (26.8) | |
| | ≥Bachelor | 115 | (73.2) | |
| Job position | Staff nurse | 147 | (93.6) | |
| | Charge nurse | 10 | (6.4) | |
| Total clinical career(year) | <3 | 60 | (38.2) | 5.05±4.04 |
| | 3~<5 | 29 | (18.5) | |
| | 5~<10 | 50 | (31.8) | |
| | ≥10 | 18 | (11.5) | |
| Experiences in present unit (year) | <2 | 50 | (31.9) | 4.41±3.43 |
| | 2~<5 | 48 | (30.6) | |
| | 5~<10 | 47 | (29.9) | |
| | ≥10 | 12 | (7.6) | |
| Working unit | Surgical ward | 45 | (28.7) | |
| | medical ward | 24 | (15.3) | |
| | Intensive care unit | 24 | (15.3) | |
| | OB.Pediatric ward | 20 | (12.7) | |
| | Emergency room | 18 | (11.4) | |
| | Outpatient department | 16 | (10.2) | |
| Type of work shift | Operation room | 10 | (6.4) | |
| | Shift | 149 | (94.9) | |
| | Fixed | 8 | (5.1) | |
| Total | | 157 | (100) | |

3.2 감정노동, 긍정심리역량, 소진 정도

대상자의 감정노동 정도는 5점 척도에 평균 3.25점이었었다. 긍정심리역량 정도는 6점 척도에 평균 3.47점이었으며, 소진 정도는 5점 척도에 평균 3.04점으로 나타났다. Table 2.

Table 2. Level of Emotional Labor, Positive Psychological Capita and Burnout (N=157)

| Variables | Mean±SD | Range |
|--------------------------------|-----------|-------|
| Emotional labor | 3.25±0.51 | 1-5 |
| Positive Psychological Capital | 3.47±0.50 | 1-6 |
| Burnout | 3.04±0.73 | 1-5 |

3.3 대상자 특성에 따른 감정노동, 긍정심리역량, 소진의 차이

일반적 특성에 따른 감정노동은 연령과 현 근무병동 경력에서 차이가 있었다. 31세 이상이 25세 이하보다 높았고, 현 근무병동 경력 10년 이상이 2년 미만보다 높았다($F=4.43, p=.014$).

긍정심리역량은 기혼인경우가 미혼보다 높았다($t=-3.04, p=.003$).

소진은 결혼 상태와 근무부서에서 차이를 보였다. 미혼의 소진 평균(3.10점)이 기혼(2.76점)보다 소진이 높았으며($t=2.29, p=.023$), 내과계 병동 간호사의 소진(3.46점)이 수술실(2.70점)보다 높았다($F=2.46, p=.027$). Table 3.

3.4 감정노동, 긍정심리역량과 소진의 관계

대상자의 소진은 감정노동과 정적상관($r=.531, p<.001$)이었고, 긍정심리역량과는 부적상관($r=-.391, p<.001$)이었다. 감정노동과 긍정심리역량은 부적상관($r=-.233, p=.003$)이었다. Table 4.

Table 4. Correlations among Emotional Labor, Positive Psychological Capital and Burnout (N=157)

| Variables | Emotional Labor $r(p)$ | Burnout $r(p)$ |
|--------------------------------|---------------------------|----------------------|
| Emotional Labor | | .531 ($<.001$) |
| Positive Psychological Capital | -.233 (.003) | -.391 ($<.001$) |

Table 3. Differences in Emotional Labor, Positive Psychological Capital, Burnout according to General Characteristics (N=157)

| Characteristics | Categories | n | Emotional Labor | | PPC | | Burnout | |
|------------------------------------|------------------------------------|-----|-----------------|-------------------|----------|-------------------|----------|-------------------|
| | | | Mean±SD | t/F(p) Scheffe | Mean±SD | t/F(p) Scheffe | Mean±SD | t/F(p) Scheffe |
| Sex | Female | 155 | 3.25±.51 | -.70 | 3.47±.50 | .97 | 3.05±.73 | -1.42 |
| | Male | 2 | 3.00±.47 | (.487) | 3.81±.32 | (.336) | 2.32±.45 | (.159) |
| Age(year) | ≤25 ^a | 60 | 3.15±.46 | 4.43 | 3.38±.42 | 2.38 | 3.02±.71 | .18 |
| | 26~30 ^b | 74 | 3.26±.54 | (.014) | 3.50±.55 | (.096) | 3.07±.75 | (.833) |
| | ≥31 ^c | 23 | 3.51±.47 | c>a | 3.63±.52 | | 2.98±.75 | |
| Marital status | Single | 129 | 3.26±.52 | .42 | 3.42±.51 | -3.04 | 3.10±.74 | 2.29 |
| | Married | 28 | 3.21±.48 | (.675) | 3.73±.39 | (.003) | 2.76±.60 | (.023) |
| Education | 3yr College | 42 | 3.33±.55 | 1.10 | 3.56±.47 | 1.35 | 2.96±.72 | -.77 |
| | ≥Bachelor | 115 | 3.22±.50 | (.275) | 3.44±.51 | (.178) | 3.06±.73 | (.442) |
| Job position | Staff nurse | 147 | 3.25±.52 | -.03 | 3.46±.51 | -1.38 | 3.05±.74 | .74 |
| | Charge nurse | 10 | 3.26±.39 | (.978) | 3.68±.32 | (.169) | 2.87±.44 | (.463) |
| Total clinical career (year) | <3 | 60 | 3.16±.47 | 2.37 | 3.40±.44 | 1.57 | 2.94±.71 | .80 |
| | 3~<5 | 29 | 3.18±.48 | (.073) | 3.39±.46 | (.198) | 3.17±.75 | (.496) |
| | 5~<10 | 50 | 3.32±.56 | | 3.58±.58 | | 3.09±.76 | |
| | ≥10 | 18 | 3.48±.48 | | 3.53±.51 | | 3.00±.66 | |
| Experiences in present unit (year) | <2 ^a | 50 | 3.10±.45 | 2.87 | 3.42±.45 | 1.08 | 2.85±.69 | 1.81 |
| | 2~<5 ^b | 48 | 3.26±.47 | (.038) | 3.45±.48 | (.361) | 3.18±.71 | (.149) |
| | 5~<10 ^c | 47 | 3.34±.58 | d>a | 3.57±.57 | | 3.06±.78 | |
| | ≥10 ^d | 12 | 3.49±.48 | | 3.35±.51 | | 3.14±.66 | |
| Working unit | Surgical ward ^a | 45 | 3.30±.54 | .80 | 3.40±.48 | .86 | 3.09±.73 | 2.46 |
| | medical ward ^b | 24 | 3.42±.66 | (.571) | 3.38±.56 | (.526) | 3.46±.81 | (.027) |
| | Intensive care unit ^c | 24 | 3.17±.44 | | 3.45±.50 | | 2.96±.75 | b>g |
| | OB.Pediatric ward ^d | 20 | 3.19±.51 | | 3.50±.40 | | 2.79±.61 | |
| | Emergency room ^e | 18 | 3.14±.43 | | 3.55±.49 | | 3.08±.66 | |
| | Outpatient department ^f | 16 | 3.18±.42 | | 3.63±.42 | | 2.86±.66 | |
| Type of work shift | Shift | 149 | 3.25±.52 | -.54 | 3.46±.51 | -1.65 | 3.06±.72 | 1.63 |
| | Fixed | 8 | 3.35±.32 | (.588) | 3.76±.37 | (.101) | 2.63±.77 | (.106) |

PPC: Positive Psychological Capital

3.5 소진에 영향을 미치는 요인

대상자의 소진에 미치는 영향요인을 확인하기 위해 단계적 다중회귀분석을 하였다.

일반적 특성 중 소진에 차이를 보인 결혼상태(미혼 기준), 근무부서(내과계 기준)와 감정노동과 긍정심리역량을 독립변수로 투입하여 분석하였다. 분석 전에 오차항들 간 자기상관 정도는 Durbin-Watson 통계량을 구한 결과 1.85로 2근방의 값으로 나타나 오차항들 간의 자기상관은 없었다. 또한, 표준화 잔차를 구한 결과 모두 ±3 이내의 값을 보여 오차항의 분포를 정규분포로 가정할 수 있었다. 공차한계(Tolerance)는 0.95로 0.1 이상이었고 VIF는 1.06으로 나타나 10이하임을 알 수 있어 독립변

수들 간 다중공선성은 없다고 확인되었다.

분석 결과 감정노동과 긍정심리역량의 소진에 대한 설명력은 34.9%이었으며, 회귀모형은 적합하였다(F=42.78 p<.001).

Table 5. Influencing Factors on Burnout (N=157)

| Variables | B | SE | β | t | p |
|--------------------------------|------|-----|------|-------|-------|
| (Constant) | 2.31 | .51 | - | 4.56 | <.001 |
| Emotional labor | .66 | .09 | .47 | 7.00 | <.001 |
| Positive psychological capital | -.41 | .10 | -.28 | -4.25 | <.001 |

Adj. R2=.349, F=42.78, p<.001

소진에 대한 영향은 감정노동($\beta=.47, p<.001$), 긍정심리역량($\beta=-.28, p<.001$) 순이었으며 감정노동은 양의 영향을, 긍정심리역량은 음의 영향을 주었다. 즉, 감정노동이 심할수록, 긍정심리역량이 낮을수록 소진이 높다고 할 수 있다.

4. 논의

본 연구는 종합병원 간호사의 감정노동과 긍정심리역량이 소진에 미치는 영향 요인을 확인함으로써 간호사의 소진을 감소시키기 위한 기초자료를 제공하고자 시도되었다.

본 연구에서 종합병원 간호사의 감정노동은 평균 3.25점(5점 만점)이었는데, 대학병원 간호사[12]의 평균 3.24점과 3.21점[1]과 비슷한 수준이다. 한편 종합병원 일반병동 간호사의 3.37점[13]과 종합병원 응급실 간호사의 평균 3.61점[19] 보다는 다소 낮은 수준이다. 이상과 같이 대학병원과 응급실인 경우 감정노동이 높은 것으로 확인할 수 있었다. 이는 환자 중증도와 응급상황에서 간호사가 대처해야 할 상황이 복잡하고 환자와 보호자의 요구에 부응하기 위하여 감정노동 정도가 높은 것으로 생각된다.

본 연구에서 긍정심리역량은 6점 만점에 평균 3.47점으로 나타났다. 이는 종합병원 간호사의 평균 3.72점[26], 중소병원 간호사의 3.94점[27]보다는 낮다고 할 수 있다. 한편 대학병원 간호사의 평균 3.07점[23]보다는 높다고 할 수 있다. 본 연구의 간호사들의 긍정심리역량은 종합병원 간호사들의 수준보다는 낮고, 대학병원 간호사 보다는 높음을 알 수 있다. 추후 병원 특성에 따른 긍정심리역량 수준을 확인할 필요가 있다.

본 연구의 소진은 5점 만점에 평균 3.04점이었다. 이는 종합병원 간호사의 소진 수준 3.13점 [13], 종합병원 응급실 간호사의 소진 정도 2.95점[14]과 비슷한 수준이라고 할 수 있다. 한편 본 연구의 소진은 대학병원 간호사의 소진 2.88점[25]과 요양병원 간호사의 소진 2.68점[28] 보다 높은 수준이라고 할 수 있다. 한편 한국 간호사 소진에 대한 연구[29]에서 한국 간호사의 소진의 점수 분포는 2.6점에서 3.0점인 연구가 가장 많다고 하였는데 본 연구의 소진 정도인 3.04는 이 범위에 포함된다고 할 수 있다.

본 연구 간호사들은 종합병원 간호사 수준의 소진을 경험하는데, 이는 대학병원과 요양병원 간호사보다 높은

수준이었다. 종합병원 간호사는 요양병원보다 급성이면서 중증의 환자를 간호하고 있고, 대학병원보다 조직이나 인력 지원 등에서 충분하지 못할 수 있으므로 소진이 높다고 해석할 수 있다.

감정노동은 연령과 현 병동경력에서 차이를 보였다. 31세 이상의 간호사들은 25세 이하보다 감정노동 정도가 높았다. 이는 종합병원 간호사들의 감정노동이 연령에서 차이가 없는 것[8, 13]과 차이가 있었다. 한편 현 병동경력이 10년 이상의 간호사들은 2년 미만 간호사보다 감정노동이 높았는데, 이는 종합병원의 경력 3년에서 4년의 간호사가 1년 미만의 간호사보다 감정노동이 높은 것 [8]과 유사한 결과였다. 그러나 종합병원 간호사의 감정노동이 현 병동경력에서 차이가 없는 것[13]은 본 연구와 차이가 있었다. 종합병원 간호사의 감정노동이 대상자 특성에 따라 달랐으므로 후속 연구로 확인할 필요가 있다.

긍정심리역량은 기혼이 미혼보다 높았다. 이는 종합병원[26]과 대학병원[2] 간호사에서도 같은 결과를 보여 본 연구를 지지한다고 볼 수 있다. 긍정심리역량은 긍정적인 감정표현의 능력을 포함하며 노력에 의해 후천적으로 발전할 수 있다고 하였다[17,18]. 배우자와의 감정교류 과정을 거치는 결혼은 긍정적인 감정표현 경험을 가지면서 긍정심리역량 또한 향상된다고 생각할 수 있다.

소진은 미혼이 기혼보다 높았고, 내과계 병동간호사나 수술실 간호사보다 높았다. 미혼간호사의 소진이 더 높은 것은 정신전문병원 간호사[20]와 대학병원 간호사[1,2]의 연구와 같았다. 한편 현 근무부서에 따른 소진 정도는 연구마다 상이한 결과를 보였는데, 본 연구는 내과계 병동이 수술실보다 높았으나, 종합병원 간호사에서는 응급실이 외래보다 높고[2], 정신전문병원[20]과 대학병원 간호사[1]는 근무부서에 따른 차이가 없었으므로 추후 연구를 통하여 이를 확인하여야 할 것이다.

본 연구에서 종합병원 간호사의 소진은 감정노동과 양의 상관이었다고, 긍정심리역량과는 음의 상관이었다. 이러한 결과는 정신과 간호사의 소진이 감정노동과 정적 상관이고 긍정심리역량과는 부적 상관[20]인 것과 유사하였다. 또한 임상간호사의 소진이 감정노동과 양의 상관 [11] 고, 긍정심리역량과 음의 상관인 것[2]은 본 연구를 지지한다고 할 수 있다. 즉 간호사의 감정노동이 높으면 소진이 높아지고 긍정심리역량이 높으면 소진이 낮아진다고 할 수 있으므로 간호사 소진 완화를 위한 방안에서 감정노동과 긍정심리역량은 관심요인으로 고려해야 할 것이다. 본 연구에서 소진에 가장 큰 영향을 미치는 요인은 긍정심리역량이었었는데 긍정심리역량은 소진에 음의

영향을 미쳤다. 이는 간호사의 긍정심리역량이 소진 완화를 위한 중요한 선행요인임을 의미하는 것으로 대학병원 [2]과 종합병원 간호사[26]의 긍정심리역량이 소진에 음의 영향을 미치는 것은 본 연구결과를 지지하였다.

긍정심리역량은 자기효능감, 낙관주의, 희망, 복원력의 하위요인으로 구성되는 개념으로, 개인의 발전을 추구하는 긍정적인 심리상태를 의미한다. 긍정심리역량은 성공과 성취를 위한 개인의 긍정적인 의지로 동기를 부여하고, 변화와 개발이 가능하도록 돕는데, 개인의 긍정심리역량은 교육이나 훈련을 통해 높아 질 수 있다[18]. 또한 개인의 긍정심리역량은 체계적이고 조직적 개입을 통해 후천적으로 개발이 가능한 요소이다[2]. 따라서 간호사 스스로 긍정심리역량을 높이는 노력 뿐 아니라 조직 차원에서 간호사의 긍정심리역량을 강화시키는 지속적인 교육과 관리가 필요하다. 간호사의 긍정심리역량 향상을 위한 교육 프로그램 적용은 간호사의 소진을 예방하고 감소시켜 간호 인력 보유와 질적 간호 유지에 도움이 될 것으로 사료된다.

소진에 두 번째 영향을 미치는 요인은 감정노동이었는데 감정노동은 소진에 양의 영향을 미쳤다. 이는 간호사의 감정노동이 소진 악화의 선행요인임을 의미하는 것으로 임상간호사[11]와 종합병원 간호사[13]의 감정노동이 소진을 악화시키는 것은 본 연구결과를 지지하였다. 간호사는 질적 간호의 제공, 친절한 보살핌, 적절한 감정표현의 준수를 요구하는 의료 환경 속에서 감정노동을 경험하고 있으며[11] 이러한 감정노동은 소진으로 이어질 수 있다.

간호사의 감정노동은 환자에게 안정감을 주는 측면이 있어 간호과정에서 당연히 여기는 측면이 있으나 간호사 자신에게는 스트레스 요인으로서 소진을 유발하는 부정적인 측면이 있으므로[15], 소진 완화를 위한 감정노동의 조직적 관리는 필수적이라 할 수 있다. 감정노동은 고객 관계 업무에서 발생하는 것으로 고객 개인의 특성 보다 직업적, 조직적 요인에 의해 영향을 받으므로[21,30], 조직 차원의 적극적인 관리가 요구되므로[31], 간호사들의 심리적 안녕과 간호인력의 확보를 위하여 간호사의 감정노동 경감을 위한 간호조직의 체계적인 접근이 필요하다. 즉 간호조직은 간호사들이 스스로 감정을 조절하고 감정노동을 감소시킬 수 있는 조직 관리 시스템을 도입하여 간호사의 소진을 경감 시켜야 할 것이다[31].

본 연구의 의의는 다음과 같다. 첫째, 간호사의 소진의 선행변수로 감정노동 뿐 아니라 긍정심리역량을 포함하여 소진에 대한 영향을 확인한 것이다. 이를 통하여 감정노동이 소진을 높이는데 반하여 긍정심리역량은 소진을

경감시킬 수 있음을 확인할 수 있었다. 둘째, 간호사의 소진을 낮추는 영향 변수로 긍정심리역량을 포함함으로써 소진 감소를 위한 전략의 중요한 근거를 제시한 것이다. 셋째, 긍정심리역량 교육 프로그램의 개발과 적용의 효과를 규명하기 위한 기초 자료를 제공한 것이다.

본 연구의 제한점은 다음과 같다. 첫째, 본 연구는 일개 종합병원 간호사를 편의 표집하여 연구결과를 일반화하는데 제한이 있다. 둘째, 종합병원 간호사를 대상으로 하였으므로 다양한 병원 유형을 반영하지 못한 한계가 있어 결과 해석에 신중을 기하여야 한다.

5. 결론 및 제언

본 연구는 일개 종합병원 간호사의 감정노동과 긍정심리역량이 소진에 미치는 영향을 확인하고자 시도되었다.

연구결과 종합병원 간호사의 감정노동 정도는 대학병원과 종합병원 간호사와 비슷한 수준이었으며, 긍정심리역량과 소진은 종합병원 간호사와 비슷한 수준이었다. 감정노동이 높을수록, 긍정심리역량이 낮을수록 소진이 높았다. 감정노동은 소진에 양의 영향을, 긍정심리역량은 소진에 음의 영향을 주는 요인이었으며 소진에 대한 이들의 설명력은 34.9%이었다.

본 연구를 바탕으로 다음의 제언을 하고자 한다. 첫째, 간호조직은 소진 완화를 위하여 개인의 특성보다는 간호업무와 조직 특성에 영향 받는 경향이 강한 감정노동을 경감시키기 위한 노력을 하여야 한다. 이를 위하여 체계적으로 조직을 관리할 필요가 있다. 둘째, 간호조직 운영에서 소진 감소에 도움이 되는 긍정심리역량을 고려하여야 할 것이다. 셋째, 교육과 훈련에 의해 향상될 수 있는 긍정심리역량을 위한 교육 프로그램을 개발하고 적용하여 간호사의 소진에 미치는 영향을 확인하는 연구를 제언한다.

REFERENCES

- [1] D. S. Byun & Y. H. Yom. (2009). Factors affecting the Burnout of Clinical Nurses: focused on Emotional Labor. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15(3), 444-454.
- [2] J.O. Ko, S. K. Park & M. H. Lee. (2013). Factors affecting Burnout among Clinical Nurses according to Positive Psychological Capital. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 19(2), 304-314.

- DOI : 10.11111/jkana.2013.19.2.304
- [3] Y. O. Kim. (2002). A study of Factors predicting Burnout in Hospital Staff Nurses. *Korean Journal of Adult Nursing*, 14(4), 591-601.
- [4] C. Maslach, W. B. Schaufeli & M. P. Leiter (2001). Job Bournout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
DOI : 10.1146/annurev.psych.52.1.397
- [5] C. S. Monsalve-Reyes, C. San Luis-Costas, J. L. Gómez-Urquiza, L. Albendin-Garcia, R. Aguayo & G. A. Cañadas-De la Fuente. (2018). Burnout Syndrome and its Prevalence in Primary Care Nursing: a Systematic Review and Meta-Analysis. *BMC family practice*, 19(1), 59.
DOI : 10.1186/s12875-018-0748-z
- [6] D. S. Lim & B. H. Cho. (2007). The study on Stress, Hardiness, and Professional Burnout of Intensive Care Unit Nurses. *Journal of Korean Academy of Fundamentals of Nursing*, 14(1), 120-127.
- [7] G. Morse, M. P. Salyers, A. L. Rollins, M. Monroe-DeVita & C. Pfahler. (2012). Burnout in Mental health services: A Review of the Problem and its Remediation. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 39(5), 341-352.
DOI : 10.1007/s10488-011-0352-1
- [8] C. M. Ko & A. Y. Lee. (2013). The Mediating effect of Emotional Dissonance in the Relationship between Emotional Labor and Burnout among Clinical Nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 19(5), 647-657.
DOI : 10.11111/jkana.2013.19.5.647
- [9] A. R. Hochschild. (2001). *Emotion work, Feeling rules, and Social structure*. In A. Branaman (Ed.), *Self and society*. Massachusetts : Blackwell Publishing.
- [10] C. Y. Back, D. S. Hyun, D. Y. Jeung & S. J. Chang. (2017). Burnout as a Mediator in the Relationship between Emotional Labor and Depressive Symptom in Clinical Nurses. *Health and Social Science*, 46(1), 61-83.
- [11] H. J. Lim et al. (2017). The influence of Emotional Labor and Social Support on Burnout of Clinical Nurses. *Journal of Digital Convergence*, 15(1), 255-266.
DOI : 10.14400/JDC.2017.15.1.255
- [12] D. W. Baik & Y. H. Yom. (2012). 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*, 18(3), 271-280.
- [13] S. E. Kim & J. Y. Han. (2017). Clinical Nurses' Job Stress, Emotional labor, Nursing Performance, and Burnout in Comprehensive Nursing Care Service Wards and General Wards. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 23(3), 336-345.
DOI : 10.11111/jkana.2017.23.3.336
- [14] M. Kim, E. Seo & S. H. Shin. (2019). The Influence of the Emotional Labor, Professional Self-Concept, Self-Efficacy & Social Support of Emergency Room Nurse's Burnout. *Korean Journal of Stress Reserch*, 27(4), 404-411.
DOI : 10.17547/kjsr.2019.27.4.404
- [15] S. H. Kim & Y. S. Seo. (2015). A Meta- Analysis of variables related to Burnout of Nurse in Korea. *Journal of Digital Convergence*, 12(8), 387-400.
DOI : 10.14400/JDC.2015.13.8.387
- [16] F. Luthans, K. W. Luthans & B. C. Luthans. (2004). Positive Psychological Capital: beyond Human and Social Capital. *Business Horizons*, 47(1), 45-50.
DOI : 10.1016/j.bushor.2003.11.007
- [17] S. N. Lee & J. A. Kim. (2017). Concept analysis of Positive Psychological Capital. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 23(2), 181-190.
DOI : 10.11111/jkana.2017.23.2.181
- [18] F. Luthans, B. J. Avolio, J. B. Avey & S. M. Norman. (2007). Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction. *Personnel psychology*, 60(3), 541-572.
- [19] B. Y. Lee & H. M. Jung. (2019). Factors related to Positive Psychological Capital among Korean Clinical Nurses: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Journal of Korean Clinical Nursing Research*, 25(3), 221-236.
DOI : 10.22650/JKCNr.2019.25.3.221
- [20] S. M. Park, M. H. Lee & J. Y. Kim. (2020). Influences of Type D Personality, Positive Psychological Capital, and Emotional Labor on the Burnout of Psychiatric Nurses. *Journal of Korean Academy Psychiatric and Mental Health Nursing*, 29(2), 133-142.
DOI : 10.12934/jkpmhn.2020.29.2.133
- [21] J. A. Morris & D. C. Feldman. (1996). The Dimensions, Antecedents, and Consequences of Emotional Labor. *Academy of Management Review*, 21(4), 986-1010.
- [22] M. J. Kim. (1998). Effects of the Hotel Employee's Emotional Labor upon the Job - related Attitudes. *Journal of Tourism Sciences*, 21(2), 129-141.
- [23] B. S. Lee. *The relationship of Shift work Nurse's Positive Psychological Capital and the Quality of Life*. Master's thesis. Yonsei University, Seoul.
- [24] T. S. Kristensen, M. Borritz, E. Villadsen & K. B. Christensen. (2005). The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the Assessment of Burnout. *Work & Stress*, 19(3), 192-207.
DOI : 10.1080/02678370500297720
- [25] M. J. Ham. (2011). *Path analysis of Emotional Labor and Burnout of Nurses*. Master's thesis. Gyeongsang National University, Jinju.
- [26] S. Lee et al. (2016). The Convergence Effects of Commitment of Organization and Positive Psychological Capital in Nurses on Burnout. *Journal of Digital Convergence*, 14(6), 335-345.

DOI : 10.14400/JDC.2016.14.6.335

- [27] S. K. Yang & E. Jeong. (2017). Convergence Effects of Positive Psychological Capital and Self-Leadership in Clinical Nurses on Job Satisfaction. *Journal of Digital Convergence*, 15(6), 329-337.
DOI : 10.14400/JDC.2017.15.6.329
- [28] J. S. Kim, S. Y. Jeong, S.H. Kim & J. O. Kim. (2014). Predictors of Emotional Labor and Job Stress on Burnout of Nurses in Long-term Care Hospitals. *Journal of Korean Gerontological Nursing*, 16(2), 130-140.
- [29] K. J. June & S. W. Byun. (2009). Nurse's Burnout research throughout the past 10 years in Korea. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 15(3), 305-313.
- [30] J. M. D. S. Vilelas & P. M. J. Diogo. (2014). Emotional Labor in Nursing Praxis. *Revista gaucha de enfermagem*, 35(3), 145-149.
DOI : 10.1590/1983-1447.2014.03.45784
- [31] T. Bartram, G. Casimir, N. Djurkovic, S. G. Leggat & P. Stanton. (2012). Do perceived High Performance Work Systems influence the relationship between Emotional Labour, Burnout and Intention to Leave? A study of Australian nurses. *Journal of Advanced Nursing*, 68(7), 1567-1578.
DOI : 10.1111/j.1365-2648.2012.05968.x

남 미 애(Nam, Miae)

[정회원]



- 2011년 2월 : 방송통신대학교 간호학과(간호학사)
- 2019년 8월 : 국립창원대학교 일반대학원 간호학과(간호학석사)
- 2002년 3월 ~ 현재 : 창원파티마병원 간호사
- 관심분야 : 감정노동, 긍정심리역량, 소진, 간호

· E-Mail : nma5042@hanmail.net

노 윤 구(Noh, Yoon Goo)

[정회원]



- 1989년 2월 : 서울대학교 간호학과(간호학사)
- 2014년 8월 : 경상대학교 대학원 간호학석박통합과정(박사)
- 2015년 9월 ~ 현재 : 국립창원대학교 간호학과 부교수
- 관심분야 : 여성건강, 간호교육, 간호윤리

· E-Mail : ygnoh@hanmail.net